

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**CARRERA DE DERECHO**



**“LEY MUNICIPAL REGULATORIA DE CONTROL DE SERVICIOS Y CALIDAD DE LAS  
EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE EN LA CIUDAD DE LA PAZ”**

**Postulante:** MARIA CARMINIA LUCERO CENTELLAS

**Tutor Académico:** Dr. IVAN CAMPERO

**La Paz – Bolivia**

**2017**



### **AGRADECIMIENTOS:**

A mi familia, fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida, y más aun en mis duros años de lograr una carrera profesional, y en especial quiero expresar mis mas grandes agradecimiento a mi madre quien sin su ayuda hubiera sido imposible culminar mi profesión.

A mis docentes de la Carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés, por su tiempo, apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, en especial al Dr. Iván Campero Villalba, por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se presenta la problemática de la falta de una ley municipal regulatoria de control de servicios y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz, el cual se constituye en un vacío jurídico, siendo que actualmente no se cuenta con una normativa jurídica que regule éste tipo de actividad empresarial. Si bien el Estado garantiza la libertad de empresa y el pleno ejercicio de las actividades empresariales, esa libertad debe ser interpretada como la libertad que tiene la empresa de hacer *lo conveniente* para el desarrollo del país, y lo más favorable es otorgar un servicio de transporte turístico terrestre acorde a las necesidades de los turistas, más aún si en la mayoría de destinos que ofrece nuestro país, los turistas utilizan el servicio de transporte *terrestre* para realizar la mayor parte de sus traslados, circuitos y visitas guiadas.

En ese entendido, si no se tiene una normativa no se tiene un parámetro de exigibilidad y de cumplimiento, y es eso lo que precisamente se busca con la propuesta, siendo que la iniciativa de las empresas de transporte turístico terrestre debe ser realizada de tal manera que contribuya, y no así que perjudique o menoscabe ningún derecho ya sea el derecho que tiene el turista a recibir una adecuada atención (Art. 7 Ley N° 292), o el derecho que tiene el Estado de utilizar el turismo como una actividad económicamente estratégica para el desarrollo integral del país (Art. 308.II C.P.E). En ese entendido para que esos derechos no se vulneren, se debe llenar el vacío jurídico identificado, con una ley municipal que contenga las condiciones que deben cumplir las empresas de transporte turístico terrestre y la calidad de servicio que tienen que ofrecer a los turistas, propuesta que se constituye en una política estatal. (Artículo 298 romanos II, numeral 37 C.P.E.)

# **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1. ENUNCIADO DEL TEMA.

### LEY MUNICIPAL REGULATORIA DE CONTROL DE SERVICIOS Y CALIDAD DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE EN LA CIUDAD DE LA PAZ

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Para la realización del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta al protagonista principal en la actividad turística: el turista, así como a los factores del turismo:<sup>1</sup> factores indirectos y directos, de los cuales se puso especial atención a los factores indirectos, entre los cuales se tiene los servicios ofrecidos por las empresas de transporte turístico terrestre, que no cuenta con una reglamentación en cuanto se refiere al control de servicios y calidad, siendo que el servicio de calidad *entre otras cosas, la creación de estándares de calidad de los servicios con el objeto de garantizar la satisfacción de los usuarios turísticos; dar un fuerte impulso tecnológico a las empresas; desarrollar una política de formación adecuada para los profesionales del turismo; la implementación de sistemas de mejora de calidad* Aspecto que es fundamental, puesto que *de estos que ofrece nuestro país, los turistas utilizan el servicio de transporte terrestre para realizar la mayor parte de sus traslados, circuitos y visitas guiadas y dependiendo del destino, buena parte de su estadía la pasarán viajando por carretera*<sup>3</sup>

Por ello, la ausencia de una normativa es vigente dado que la actividad turística es considerada como una actividad empresarial, y el turismo es considerado por el Estado como una estrategia económica que el Estado puede usar para el desarrollo estratégico del país. Por ello, la Constitución Política del Estado, claramente establece en su artículo 308 I y II, “se reconoce, respeta y protege la iniciativa privada para que contribuya al desarrollo económico, social y fortalezca la independencia económica del

---

<sup>1</sup> Los factores del turismo los debemos entender como los factores de los fenómenos sociales, los que constituyen una red de concatenaciones mutuas, de interacciones y reacciones recíprocas. Dentro de los factores indirectos se encuentran los servicios de transporte turístico y dentro de los factores directos, los servicios de guías, entre otros.

<sup>2</sup>MELGOSA Francisco Javier “Derecho y Turismo” España, 2004, Página 85 – 91.

<sup>3</sup> MONTEVERDE Pérez Martín, “Manual de buenas prácticas ambientales para el servicio de transporte turístico terrestre”, Lima – Perú, 2003, página 5.

país”<sup>4</sup> es decir, esa “iniciativa” debe ser realizada de tal manera que contribuya, y no así que perjudique o menoscabe ningún derecho ya sea el derecho que tiene el turista a recibir una adecuada atención (Artículo 7 Ley N° 292 Ley General del Turismo), o el derecho que tiene el Estado de utilizar el turismo como una “*actividad económicamente*”<sup>5</sup>. Por lo [que] a más derechos se cuentan con una garantía, ya que las empresas de transporte turístico terrestre al no contar con una norma que regule y sancione su actividad no tiene responsabilidad.

Si bien el Estado pensando en el desarrollo económico del país “*garantiza la libertad de empresa y el pleno ejercicio de las actividades empresariales*”<sup>6</sup>, esa libertad debe ser interpretada como la libertad que tiene la empresa de hacer *lo conveniente* para el desarrollo del país, y lo más favorable es otorgar un servicio de transporte turístico terrestre acorde a las necesidades de los turistas. Así mismo, la Ley General del Turismo (Ley N° 292) y su reglamentación mediante D.S. 2609 del 25 noviembre de 2015, en su artículo 4. (Importancia y posicionamiento estratégico del turismo) indica la importancia en el establecimiento de relaciones de carácter social, cultural y económico entre los visitantes y las poblaciones receptoras, y en su artículo 10 (Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos) no establece como una de las obligaciones el otorgar un servicio adecuado a las necesidades del turista, en cuanto se refiere a sus condiciones y calidad, y tampoco establece la existencia de una ley que cumpla este fin. En ese entendido, si no se tiene una reglamentación no se tiene un parámetro de exigibilidad y de cumplimiento, y es eso lo que precisamente se busca con la propuesta de una Ley Municipal regulatoria de control de servicios y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz, todo con el propósito de proteger los derechos de los turistas y el derecho que tiene el Estado a utilizar el turismo como una estrategia económica para el desarrollo integral de la ciudad.

---

<sup>4</sup> Concuerdancia con los artículos , 306 y 311 romanos II, numeral 5, página 124

<sup>6</sup> Constitución citada Artículo 308 romanos II, Página 123

### 3. PROBLEMATIZACIÓN

La formulación del problema se tiene con las siguientes interrogantes:

- ◁ ¿Existe una ley de Municipal regulatoria de control de servicio y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre?
- ◁ ¿Sera necesaria la creación de una ley Municipal regulatoria de control de servicios y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre?
- ◁ ¿Con la creación de una ley de Municipal regulatoria de control de servicios y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre los turistas pueden acceder a un servicio de calidad?

### 4. DELIMITACIÓN DEL TEMA DE LA TESIS

#### 4.1 DELIMITACIÓN TEMÁTICA.

La presente investigación se encuentra delimitado dentro del Derecho Municipal, siendo que *“el derecho municipal está integrado por una serie de organismos que se interrelacionan y por tanto requieren de un conjunto de normas jurídicas que regulen* ~~á ã & @æ• Á ! 7 se debe establecer~~ *una norma jurídica regulatoria que llene el vacío jurídico identificado de control de servicios y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz.*

#### 4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL.

La investigación estuvo comprendida desde el año 2009, año en que el Instituto Boliviano de Comercio Exterior emitió su informe sobre el descenso de la actividad turística en la ciudad de La Paz, hasta el segundo trimestre del año 2015, debido a que durante estos ocho años se han abrogado la Ley 2074 del 14 abril de 2000, sobre el desarrollo de la actividad turística, así como de los servicios de transporte.

#### 4.3 DELIMITACIÓN ESPACIAL.

---

<sup>7</sup> Ramos, Llusco Juan, “Derecho Municipal”, 2011, página 23



La investigación se delimitó en el transporte turístico terrestre que se ofrece dentro del casco urbano de la ciudad de La Paz y las empresas de transporte turístico terrestre que tienen como destino al Lago Titicaca (se ha escogido al lago Titicaca por ser ésta una de las siete maravillas naturales del mundo).

## **5. FUNDAMENTACIÓN E IMPORTANCIA DE LA TESIS**

El tema reviste importancia, puesto que la Ley Suprema claramente establece que el Estado, tiene entre sus funciones y competencias el establecer políticas de turismo a nivel autonómico del Gobierno Nacional, Subnacional, Departamental y Local, lo que significa que como parte de la sociedad, se puede proponer la reglamentación respecto al control del servicio y calidad que deben otorgar las actuales empresas de transporte turístico terrestre, lo cual a su vez es conveniente para el Derecho Empresarial siendo que se mejorará la relación de la actividad empresarial, que tiene entre sus fines el “*contribuir al desarrollo económico y social del país*”<sup>8</sup>. Por ello, la propuesta que se tiene es importante y conveniente para nuestra legislación pues como se ha visto en el planteamiento del problema, se va a salvaguardar el Derechos de los turistas (Artículo 10 y 7 Ley N° 292) y el derecho que el Estado tiene a percibir ganancias que favorezcan al desarrollo del país, más aún si se considera que el turismo en Bolivia es la tercera actividad económica en cuanto a la captación de divisas.<sup>9</sup>

Entonces, para que esos derechos se cumplan, se debe llenar el vacío jurídico identificado, con una ley municipal que contenga las condiciones que deben cumplir las empresas de transporte turístico terrestre y la calidad de servicio que tienen que ofrecer a los turistas, propuesta que se constituye en una políticas estatal. (Artículo 298 romanos II, numeral 37 C.P.E.)

## **6. OBJETIVOS DEL TEMA**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

---

<sup>8</sup>CRUZ Gregg Angélica, “Derecho Corporativo y la Empresa” Cengage Learning, Cooperativo Santa Fe, México D.F. 2008, Pagina 6.

<sup>9</sup> Las dos primeras actividades son: El gas natural y la soya.

- ∅ Establecer que ante la existencia de una Ley Nacional como es la Ley 292 Ley General de Turismo “BOLIVIA TE ESPERA”, no existe una ley municipal regulatoria de control de servicios y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz.

## 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ∅ Determinar la necesidad de crear una ley Municipal regulatoria de control de servicio y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre
- ∅ Establecer la importancia de otorgar un servicio de calidad en el transporte turístico terrestre
- ∅ Identificar las causas y efectos relacionados a la falta de control del transporte turístico terrestre en cuanto al servicio que ofrecen
- ∅ Consultar legislación comparada con relación al control de servicio y calidad del transporte turístico terrestre

## 7. MARCO TEÓRICO

El marco teórico utilizado fue la teoría del trato adecuado al turista, expuesta por Téllez Rodolfo, que 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*”<sup>10</sup>. Entonces, esta definición intrínsecamente establece dos aspectos; por una parte, esencialmente **económica-social**, porque incluye la organización de las comunicaciones y transportes, y por otra parte la **jurídico – institucional**, porque infunde la conducta, la moral, la legalidad, una organización jurídica mediante una legislación en este caso turística referente a la posibilidad de

---

<sup>10</sup>TELLEZ Flores José Rodolfo, “La necesidad de una legislación turística”, La Paz – Bolivia, 1991, página 48

instaurar o proponer una base legal que sirva para ejercer un control de carácter social respecto a la actividad turística en el cual ineludiblemente se encuentran comprometidos la parte económica, social, jurídico e institucional, éste último representado en nuestro caso por el Ministerio de Turismo y Culturas.

## **8. HIPÓTESIS DE TRABAJO**

Mediante una ley municipal regulatoria se podrá tener un control de servicios y la calidad de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz

### **8.1 VARIABLES**

#### **8.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

Mediante una ley municipal regulatoria

#### **8.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

Tener un control de servicios y la calidad de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz

#### **8.1.3 UNIDADES DE ANÁLISIS**

- ◁ Condiciones y características de las empresas de transporte turístico terrestre
- ◁ Control de calidad en el servicio que ofrecen las empresas de transporte turístico terrestre
- ◁ Autoridad de Control sobre las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz

## **9. MÉTODOS A UTILIZARSE EN LA TESIS**

**9.1 MÉTODOS GENERALES.-** En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

- ◁ **Método Deductivo.**- Este método general, “*consiste en partir de principios y teorías generales para llegar a conocer un fenómeno particular.*”<sup>11</sup> Este método fue elegido porque se utilizó los principios y teorías generales, que se encuentran en la ley general del turismo, los cuales permitieron conocer la actividad empresarial del turismo y sus beneficios para el desarrollo económico del país.

- ◁ **Método comparativo**

El método comparativo consiste en *realizar una comparación entre dos o más situaciones, normas jurídicas, fenómenos sociales, con el propósito de* *Este método se utilizó al momento de analizar la legislación comparada de otros países que sí cuentan con una normativa especial para el transporte turístico terrestre.*

## 9.2 MÉTODOS ESPECÍFICOS

- ◁ **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*”<sup>13</sup>. Es a través de este método que se analizó la Legislación Nacional e Internacional, con el propósito de entender cuál fue la voluntad del legislador al momento de promulgar las actuales disposiciones legales referidas al turismo y al servicio de transporte turístico terrestre.

- ◁ **Método de las construcciones lógicas**

---

<sup>11</sup> VARGAS, Flores Arturo “Metodología de la Investigación” Editorial Universidad, La Paz – Bolivia, 2001, Página 49.

<sup>12</sup>PAREDES, Ana Maria, “Técnicas de Investigación Universitaria” La Paz – Bolivia, 2003, página 28

<sup>13</sup>VARGAS, Flores Arturo, Op-. Cit. Pág. 50

El método de las construcciones lógicas pretende la complementación, modificación, reformulación de determinadas figuras jurídicas en la creación de novedosas disposiciones normativas tendientes a solucionar determinadas problemáticas jurídicas. Como objetivo de cualquier proceso de investigación jurídica, en la cual se pretende proponer una normativa se hace vital la aplicación de este método, el cual se utilizó en el capítulo V de la presente tesis.

## 10. TÉCNICAS A UTILIZARSE

- ◁ **Técnica de la Entrevista.-** La técnica que se utilizó fue la entrevista por ser una técnica que permite la comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema o temas. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema o temas.<sup>14</sup> 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”<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup>SAMPIERI, Op. cit. Página 418

<sup>15</sup> PARDINAS, Felipe, “Metodología y Técnicas de Investigaciones en Ciencias Sociales” Ed. Siglo XXI, D.F. México, Publicación 1979, Página 95.

# **DESARROLLO DEL DISEÑO DE PRUEBA**

# INTRODUCCIÓN

Dentro del convencimiento de que todo trabajo de investigación debe tener un objetivo y en este caso el objetivo es establecer que no existe una ley municipal regulatoria de control de servicios y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz, en la presente tesis se estudia la figura del turista. Asimismo, se pretende dar a conocer algunas de las empresas de transporte turístico terrestre, la influencia del turismo en la economía nacional y sobre todo la importancia en que se regule la actividad de las empresas de transporte de este sector.

Actualmente el turismo es comparado, en cuanto a su importancia, a la tecnología o al control de los atractivos turísticos. Se dice que el turismo constituye un servicio más dentro del Estado y por ello existe la preocupación de analizar con mucha profundidad todos los aspectos que le son inherentes, tales como: normas jurídicas, principios y normas éticas que influyen directamente en el tratamiento y requerimientos para el bienestar y progreso económico social del país, en todo cuanto refiere al vacío jurídico identificado.

Asimismo, sabemos que el tema elegido no le debe ser ajeno al Estado ya que una de las funciones y competencias del Estado y del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz es promover, proteger y respetar las actividades empresariales, en las cuales se afecte la economía nacional, en el que se sitúa perfectamente las empresas de transporte turístico terrestre. Es así que para el desarrollo de la presente tesis y para demostrar que existe una necesidad de crear una ley municipal regulatoria del control de servicio y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre la problemática identificada, se ha dividido su estudio en cinco capítulos:

En el capítulo I, correspondiente al Marco Histórico, se toma en cuenta los antecedentes de las empresas de transporte turístico terrestre, desarrollando cómo el

transporte turístico terrestre ha facilitado el incremento del turismo, siendo que posibilitó que el turismo tomase una dimensión y un carácter elevado y en atención a la delimitación espacial de la presente tesis, se consideró exponer los antecedentes de las empresas de transporte turístico terrestre más antiguas de La Paz, (EBATRANSTUR, ARCAVE BOLIVIA, AILLONTRANSPORT)

En el capítulo II, se realizó el desarrollo del Marco Teórico, exponiendo en qué consiste el servicio de calidad en el transporte turístico terrestre, para lo cual se tomó en cuenta el Manual de Transportes Turísticos de Bolivia, identificando la importancia que tiene la calidad en sus aspectos económico y cultural, tomando en cuenta también teorías sobre la calidad en el transporte turístico terrestre y sobre la importancia del trato adecuado al turista, así como los principios de la actividad turística. Del mismo modo, se identificó las causas y efectos relacionados a la falta de control del transporte turístico terrestre, enfatizando los efectos económicos y de imagen.

En el capítulo III, correspondiente al Marco Jurídico, se realizó el análisis de la legislación con relación al transporte turístico terrestre, la cual se estudió a nivel Nacional (Constitución Política del Estado, Ley General de Turismo, Ley Marco de Autonomías y Descentralización, Ley general de los derechos de las usuarias y consumidores, Ley General de Transporte, y Decretos Supremos relacionados con la temática), Internacional (Código Ético Mundial para el Turismo) y Legislación Comparada de los países de Argentina, Ecuador y Perú.

En el capítulo IV, Marco Práctico de presentación de resultados, se presenta el resultado de la técnica e instrumento de investigación utilizado, así se tiene un sustento práctico en base a la realidad, con las entrevistas realizadas a las autoridades del Viceministerio de Turismo; La Asociación Boliviana de Agencias de Viajes y Turismo; Agencia De Turismo “Kolla”; Director de Tránsito de la Terminal de Buses de La Paz; Administrador de Transportes Illimani; La Agencia de Turismo “Bolivia - Perú”; Director Departamental Transito de La Paz y Secretaria Departamental de Turismo y Culturas del GADLP.



En el Capítulo V, se presenta la Propuesta de La Ley Municipal Regulatoria de Control de Servicios y Calidad de las Empresas de Transporte Turístico Terrestre en la Ciudad de La Paz, el cual se encuentra precedido de las consideraciones previas.

Finalmente se desarrolló las conclusiones sobre todo el trabajo de investigación y las recomendaciones que se tienen a algunas instituciones u organismos encargados de incentivar y planificar políticas relacionadas al incremento de la actividad turística.

# CAPÍTULO I

# CAPÍTULO I

## MARCO HISTÓRICO

### 1. Las empresas de transporte turístico terrestre

El turismo es una actividad dinamizadora de la economía, su importancia se sustenta en la influencia que tiene en los planes de desarrollo a nivel público, por ello es se debe fortalecer su competitividad, con una leyes específica para el transporte turístico terrestre.

*Las Empresas de transporte turístico terrestre, representan una actividad esencial en nuestra sociedad, tanto por su función de movilizar a los turistas como la de constituirse en uno de los accesos al desarrollo. Es así que las empresas de transporte turístico terrestre revisten vital importancia por su relación estrecha y primordial que tiene con el turismo y por ende con el trato que se da al turista. Siendo que el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de un lugar de residencia habitual a otro en el que sin ejercer ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generan múltiples interrelaciones de suma importancia económica y cultural*<sup>17</sup>, es importante ver los antecedentes que se tienen sobre las empresas de transporte turístico terrestre, considerando algunas de las empresas de transporte turístico terrestre que se tienen en la ciudad de La Paz (en atención a la delimitación espacial de la presente tesis), por lo cual es importante ver los antecedentes históricos de las mismas.

#### 1.1 Antecedentes de las empresas de transporte turístico terrestre

El turismo desde sus inicios ha estado ligado con varias esferas de la actividad del hombre, siendo una de ellas el transporte, es por ello que sin el transporte es imposible concebir el turismo en cualquiera de sus modalidades.

---

<sup>16</sup> VARGAS Quinteros Rafael, "El turismo en Bolivia", Cochabamba – Bolivia, 1997, Página 11

<sup>17</sup> PADILLA, Mendoza Miguel, "El Turismo como actividad económica y cultural", Madrid – España, 1980, Página 74.

Históricamente el desarrollo del transporte turístico terrestre ha facilitado el incremento del turismo y es aproximadamente a partir del siglo XIX<sup>18</sup> – la era del ferrocarril – que el desarrollo del transporte alcanzó altas conquistas, lo que posibilitó que el turismo tomase una dimensión y un carácter elevado, es en ese sentido que *“el desarrollo del transporte turístico terrestre sigue extremadamente vinculado con las perspectivas del crecimiento mundial del turismo”*<sup>19</sup>, por ello, este servicio es el de mayor auge en la actualidad para la actividad turística, pues es de más bajo costo promedio y de mayor capacidad de usuarios, hecho que beneficia considerablemente al movimiento de turistas.

Entonces, queda claro que *“el turismo y el transporte son inseparables, pues este último facilita el esparcimiento del turista al permitir que llegue a su destino”*<sup>20</sup>. Por ello, se debe desarrollar los antecedentes de las empresas de transporte turístico terrestre de la ciudad de La Paz, los cuales no datan de una fecha exacta, ya que empezaron a brindar este servicio en diferentes gestiones.

## **1.2 Antecedentes de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz**

La creación de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz, surgen a través de la motivación para implementar servicios que demandan los nuevos mercados, sumado a ello la necesidad del crecimiento en el sector que impulsó la factibilidad del funcionamiento de estas empresas, constituyéndose en la actualidad (como ya se ha mencionado) en uno de los transportes turísticos con mayor demanda. En ese entendido *“el transporte turístico terrestre es el más usado, ya que garantiza el desplazamiento nacional por medio de las vías de comunicación, especialmente el autobús, por su economía y capacidad colectiva, es por eso que las empresas de mayor éxito son las empresas de autobuses, ya que estas se benefician del turismo*

---

<sup>18</sup>SOTOMAYOR, Montoya Rolando, “Transporte Turístico”, Cuba, página 10

<sup>19</sup>BALDIVIESO, Portela Jaqueline, “El transporte, distancia y límites”, Sucre – Bolivia, 1986, página 18

<sup>20</sup>SOTOMAYOR, Montoya Rolando, “Transporte Turístico”, Bogotá Colombia, 2001, página 5

*directamente*<sup>21</sup>. En la ciudad de La Paz, el transporte turístico terrestre que se ofrece dentro del casco urbano y las empresas que tienen como destino al Lago Titicaca, son diversas, pero cabe hacer la aclaración que las mismas no se encuentran registradas expresamente como “*empresas de transporte turístico terrestre*” sino como un medio de transporte en general, siendo que recién con la promulgación de la Ley N° 292 Ley General del Turismo “Bolivia Te Espera”, se encuentra en proceso de elaboración el tema de registro, servicios y calidad de este tipo de servidores turísticos.

En cuanto a los antecedentes se tienen únicamente los siguientes datos obtenidos en su mayoría de manera verbal con el personal que trabaja en las siguientes empresas:

**a) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “TURISMO EN BOLIVIA”**

Los antecedentes que se tienen de esta empresa son simplemente la referencia del año de su fundación que data de la gestión 1978 en la ciudad de La Paz.

**b) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “EBATRANSTUR”**

Esta empresa inicia sus actividades el año 1988 como “BEA TRANS” y actualmente sus instalaciones se encuentran en la Calle Carlos Medinacelli, N° 1120, Zona Cristo Rey (Sopocachi Alto).

**c) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “ARCAVE BOLIVIA”**

Esta empresa empieza sus servicios el año 1983, inicia sus actividades con personal reducido, pero bien capacitado en la materia de atención al cliente, inglés fluido e historia cultural, actualmente tiene la siguiente ubicación, calle Federico Zuazo N° 1295, local 103 .

---

<sup>21</sup>BOERO Bozo Hugo, “Bolivia Mágica”, La Paz – Bolivia, 1990, Página 21

#### **d) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “AILLONTRANSPORT”**

Esta empresa registrada como Servicio de transporte terrestre inicia sus actividades en el año 1976, inicialmente en el departamento de La Paz, para posteriormente abrir sucursales en Cochabamba y Santa Cruz, y fue una de las primeras en realizar City Tours y excursiones a otros departamentos de Bolivia.

#### **1.3 Características de las empresas de transporte turístico terrestre de la ciudad de La Paz.**

El turista extranjero que haya visitado Bolivia en los años de 1960, 1970, 1980, será testigo de numerosos y grandes cambios efectuados en el marco social boliviano, que significan una línea de evolución.

En cuanto a las características de las empresas de transporte turístico terrestre se tomaron en cuenta las particularidades que cada una de ellas asegura tener al momento de prestar su servicio, siendo que la confrontación de datos obtenidos de la técnica de la entrevista será realizada en la parte de la presentación de resultados.

#### **a) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “TURISMO EN BOLIVIA”**

*“Es una agencia de viajes que se caracteriza por tener la mejor organización y calidad de servicios con el objetivo de proveer un Turismo de excelencia, respondiendo siempre a los diferentes retos que esto conlleva, para así poder brindar al turista un servicio eficiente y de calidad. Nuestros programas abarcan diferentes circuitos entre Bolivia y Perú, e interiormente lugares como Copacabana y el Lago Titicaca en estos destinos ofrecemos las excursiones tradicionales, también como las de turismo especializado, ofreciendo una gran variedad de posibilidades para clientes individuales y de grupos, ustedes tendrán la oportunidad de disfrutar de las atracciones más extraordinarias de diversos paisajes en ambos países, todo esto combinado con la rica historia y culturas.*”

*El equipo de profesionales que conformamos esta empresa estamos especializados en diferentes áreas de turismo para poder satisfacer y resolver eficientemente las necesidades de los turistas brindándoles siempre una atención y dedicación profesional. Nuestros valores son la confianza, responsabilidad, integridad, creatividad e innovación para cada circuito turístico, respondiendo en forma eficiente y con soluciones.*

*Nuestra misión es de satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la prestación de nuestros servicios. La meta es proporcionar el mejor servicio de transporte en un marco de excelencia y mejora cotidiana que nos asegure la total*

*• æ c ã • ~ æ & & ã 5 } Á 2 ã ^ Á | [ • Á & | ã ^ } c ^ • + È*

### **b) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “EBATRANSTUR”**

*Afirma tener las siguientes características: experiencia, apoyo permanente, vehículos apropiados, infraestructura moderna y tarifas competitivas. Asimismo, enuncia tener personal experimentado que brinda: seguridad, confianza, puntualidad, profesionalismo, esmero<sup>23</sup>.*

### **c) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “ARCAVE BOLIVIA”**

Esta empresa, la cual sacó su personería jurídica como agencia de viajes y no así como empresa de transporte turístico terrestre, (según la información obtenida en forma oral), afirma tener como entidad en cuanto a su personal y servicio vehicular las siguientes características:

- *En cuanto a las características del vehículo: perfectas condiciones mecánicas, limpieza impecable, cuenta con el seguro SOAT, variedad de modelos de vehículos en atención al número de clientes.*
- *En cuanto a las características del servicio del personal: amabilidad, eficiencia, alto grado de responsabilidad con las tareas desempeñadas, profesionalismo*

---

<sup>22</sup> Este contenido fue obtenido de manera oral a cargo de la Guía Turística Amalia Ross de Miranda, Oficina Central Calle Linares N° 497, La Paz.

<sup>23</sup> Siendo que el gerente se encuentra de viaje, esta información fue sacada de la página web: [www.ebatranstur.travel.com](http://www.ebatranstur.travel.com)

*integro tanto en el idioma inglés como en el conocimiento cultural, guías certificados por la asociación nacional de guías de turismo, emprendimiento*<sup>24</sup>.

#### **d) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “AILLONTRANSPORT”**

Esta empresa, afirma tener la caracterización más peculiar en los costos reducidos, siendo que la asistente de turismo<sup>25</sup> indica que sus precios varían acorde a la posibilidad económica del turista, por lo que los precios no son fijos, siendo muy flexibles, como servicio aseguran tener, conductores capacitados y entendidos en el idioma inglés, así también: un personal profesional en turismo y comunicación social que se encargan de las relaciones humanas con los turistas, proporcionándoles la información requerida.

En cuanto a las condiciones de los vehículos afirman tener buen estado de los mismos, siendo que el mantenimiento es semanal, y la limpieza es diaria se use o no la movilidad.

Después de haber realizado esta pequeña referencia de algunas de las empresas de transporte turístico terrestre de la ciudad de La Paz, (con la dificultad en la obtención de datos históricos y características) se debe considerar que *“la demanda del transporte turístico terrestre se comporta de forma elástica respecto a la renta o nivel de ingresos, de forma que cuanto esta crece lo @æ& ^ Á c æ{ à ã ...} Á | æÁ à ^ { æ} 26, asÁ à ^ Á { æ* primordial que las empresas de transporte turístico terrestre cumplan las características que dicen tener al momento de brindar sus servicios. Asimismo, es importante resaltar que las características que deben reunir las empresas de transporte turístico terrestre no se encuentran establecidas en ningún cuerpo legal referido al turismo, pues la única disposición que hace alusión al prestador de servicios turísticos (entre ellos las empresas de transporte turístico exclusivo), es la ley General del Turismo, cuando nos proporciona una definición, pero no se refiere concretamente a las características que debe reunir como servidor turístico y siendo que el Sistema de Registro, Categorización y Certificación de prestadores de servicio turístico, recién será implementado a partir de

---

<sup>24</sup> Contenido obtenido de manera verbal por la Secretaria y asistente de la empresa, Karina Mendoza.

<sup>25</sup> Información obtenida de manera verbal por la asistente Gloria Medina

<sup>26</sup> CORONADO, Flores, Vania Ivonne “El transporte y la comercialización de Ocio”, Buenos Aires – Argentina, 1999, página 43.



fin del próximo año (2014), no cabe duda que el tema del control respecto al servicio y calidad que otorgan las empresas de transporte turístico terrestre es totalmente nuevo y en consecuencia la propuesta que se hace de una ley es un aporte. Al respecto cabe citar de manera textual la respuesta emitida por el Ministerio de Culturas y Turismo en cuanto al tema de control, *“Por el momento no existe un reglamento o norma que ejerza el control sobre el servicio y calidad que ofrecen las empresas de transporte turístico terrestre”,* y con respecto al registro manifestaron lo siguiente: *“No tenemos registro de transporte turístico”*.<sup>27</sup>

El análisis de todo lo enunciado hasta el momento muestra la imperiosa necesidad de *“... y lograr de esta manera en el país, la eficacia y éxito de la actividad turística. Nuestra llamada realidad turística, merece ser claramenc* <sup>28</sup>

#### **1.4 Categorías de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de La Paz**

Actualmente, no se cuenta con categorías designadas para las empresas de transporte turístico terrestre, siendo que recién se está implementando el tema de registro y categorización (que hasta la fecha es inexistente), para el presente año (2015) se espera contar con un Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos, tal como lo dispone el artículo 18 de la Ley N° 292, Ley General de Turismo “Bolivia Te Espera”. Por lo que, *“actualmente el Viceministerio de Turismo viene trabajando en la elaboración de los Reglamentos específicos que regularán la actividad de los prestadores de servicios turísticos”*<sup>29</sup>.

Por otra parte, es importante puntualizar que para el desarrollo de la presente investigación ha de entenderse por prestadores de servicios turísticos a *“toda persona jurídica legalmente constituida en el territorio nacional, con o sin sociedad con empresas en el extranjero o en el interior del país, que ofrecen servicios de diversa*

<sup>27</sup> Formulario de Investigación sobre Empresas de Transporte Turístico Terrestre de la ciudad de La Paz, Ministerio de Culturas y Turismo, Viceministerio de Turismo, Dirección General de Control a la Actividad Turística, 17 de diciembre del 2013, La Paz – Bolivia.

<sup>28</sup> Acarenza Miguel Ángel, “Administración del Turismo”, México, Editorial Trillas, 1988, página 35.

<sup>29</sup> Formulario citado, respuesta número 3.

índole en el mercado turístico, los cuales ayudan en el incremento del turismo  
/ ^ & ^ J<sup>30</sup> c ã Enfoque, bajo ese criterio se tiene como prestadores de servicios  
turísticos a las empresas de transporte turístico terrestre.

---

<sup>30</sup> TORREZ De la Fuente Esther “Seguridad en el Transporte Terrestre de Carga”, Perú, 2008, página 38.

# CAPÍTULO II

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2. El servicio de calidad en el transporte turístico terrestre

Al tratar el tema del servicio de calidad en el transporte turístico terrestre, se debe entender que este *entre otras cosas, la creación de estándares de calidad de los servicios con el objeto de garantizar la satisfacción de los usuarios turísticos; dar un fuerte impulso tecnológico a las empresas; desarrollar una política de formación adecuada para los profesionales del turismo; la implementación de sistemas de mejora de calidad permanente.*<sup>31</sup>

En Bolivia la preocupación por la calidad en el servicio de transporte turístico terrestre, se debe a la imagen que tienen los turistas, tanto extranjeros como nacionales, la cual es considerada de baja calidad y riesgosa – en todos los aspectos mencionados. Por esta razón, elevar el nivel de servicio, pasó a ser un factor estratégico, para que muchas empresas mantengan su posición en el mercado, así como coadyuvar a su supervivencia, y siendo que *el transporte turístico terrestre consiste en el servicio de traslado interno de turistas a los diferentes puntos o lugares turísticos dentro de un área geográfica determinada, el cual se brinda por medio de vehículos habilitados con las condiciones necesarias que garanticen la seguridad y la comodidad del pasajero o turista.*<sup>32</sup>

*que todo lo vivido y disfrutado por este en el destino, sea acorde con sus deseos e imágenes previas. Lograr esto no es fácil, porque intervienen en ese proceso infinidad*

<sup>31</sup>MELGOSA Francisco Javier “Derecho y Turismo” España, 2004, Página 85 – 91.

<sup>32</sup>PAREARURAMAN, Zeithaml y Berry, “Manual de Calidad para el transporte turístico”1985, Página 19.

de factores endógenos y exógenos al turismo, pero que deben ser atendidos, pues existe entre ellos una interdependencia que en definitiva determina la calidad de la [ ~ ^ | c æ Á <sup>33</sup>. Entonces, el estudio sobre la calidad de servicio en el transporte turístico terrestre, es primordial, más cuando se sabe que éste medio de transporte es el más utilizado puesto que al decir de Monteverde Martín <sup>34</sup> en la mayoría de destinos que ofrece nuestro país, los turistas utilizan el servicio de transporte terrestre para realizar la mayor parte de sus traslados, circuitos y visitas guiadas; y dependiendo del destino, buena parte de su estadía la pasarán viajando [ Á ] [ ! Á & <sup>34</sup> Por ello, para que el turismo en la ciudad de La Paz alcance los más altos niveles de excelencia y competitividad, es necesario cuidar la calidad de todos los servicios brindados y sobre todo establecer su control.

Ahora bien, la calidad, es el tema que se debe desarrollar y de acuerdo a las normas ISO 9000, “es el conjunto de características que le confieren al producto los atributos necesarios para satisfacer necesidades implícitas y expresadas” <sup>35</sup> entonces las características que le otorgan al servicio, es decir: las particularidades, las propiedades, la atención en general deben ser de tal agrado, que el turista vea sus necesidades satisfechas y mejor aún si son rebasadas en cuanto a las expectativas que éste tenga. En ese sentido, es necesario ver cuál es el criterio de calidad que se maneja en nuestro país respecto al tema.

## **2.1 La calidad según el Manual de Transportes Turísticos de Bolivia**

Antes de empezar el desarrollo de este acápite es importante señalar que las consideraciones que establece este manual es para todos los medios de transporte turístico en general, es decir no se tiene establecido en forma clara, concreta y específica un manual diseñado para las empresas de transporte turístico terrestre propiamente dicho. Una vez hecha esta aclaración se procede a su desarrollo.

---

<sup>33</sup> QUESADA Renato, “Elementos del Turismo”, Costa Rica, 2006, página 126

<sup>34</sup> MONTEVERDE Pérez Martín, “Manual de buenas prácticas ambientales para el servicio de transporte turístico terrestre”, Lima – Perú, 2003, página 5.

<sup>35</sup> Manual de calidad para el transporte turístico Dircetur, Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – GOB, Regional de Cuzco 2009.

Según el manual de Buenas Prácticas de Transportes Turísticos de Bolivia<sup>36</sup>, la calidad en el servicio de los medios de transporte en general se debe orientar bajo los siguientes parámetros:

#### **a) Acordar el recorrido con el cliente**

Una vez instalado el (la) pasajero (a) en el vehículo, se solicitará el punto de destino y se pedirán las preferencias sobre el recorrido. Si el cliente no expresa ninguna preferencia se elegirá el recorrido más corto, que implique menos tiempo de viaje y el menor costo para el cliente. Pero esto no se aplica a los que tienen una ruta definida.

#### **b) Conversación con el o la pasajero durante el transporte**

Durante el transporte se atenderá adecuadamente a las solicitudes del o la pasajero, y se tomarán las precauciones para brindar un buen servicio. Se evitará ofrecer conversación no solicitada por el pasajero.

#### **c) Proporcionar una ambientación musical adecuada en el interior del vehículo**

Durante el transporte se dejará la música a un volumen discreto, salvo petición del o la cliente. Se evitarán los contenidos ideológicos o chocantes (radio o contenidos gravados).

#### **d) Proporcionar información turística**

Se ofrecerá información turística en caso de que él o la cliente la solicite. No se ofrecerán preferencias personales sobre otros servicios turísticos que pudieran ser demandados por el cliente, a no ser que éste lo solicite expresamente. En todo caso se dispondrá de material escrito para que el cliente pueda consultar por sí mismo.

---

<sup>36</sup>Manual de Buenas Prácticas de Transporte Turístico de Bolivia - Departamento de Turismo de Fundación CODESPA <https://www.google.com.bo/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&ved=0CD8QFJAE&url=http%3A%2F%2Fwww.cultura- detalle>.

#### **e) Facilitar el acceso al o la pasajero**

El conductor facilitará el acceso al vehículo a las personas que pudieran necesitarlo (ancianos, discapacitados, etc.) abriendo la puerta y ayudando a sentarse al cliente. Lo mismo se realizará en el momento de finalizar el servicio.

#### **f) Apoyo al o la pasajero con equipajes o paquetes**

Si él o la pasajero lleva equipajes o paquetes voluminosos, el conductor descenderá del vehículo para colaborar en la instalación de los mismos en la maletera del vehículo y realizará la misma operación al finalizar el recorrido.

#### **g) respetar las paradas establecidas**

Los y las conductores recogerán preferentemente a sus clientes en las paradas establecidas. Una vez en ellas se respetará el turno establecido.

#### **h) Actuar adecuadamente en caso de paradas no establecidas**

En caso de ser requerido el servicio fuera de la parada, el conductor intentará no dificultar el tráfico y utilizar siempre una señal (triángulo, cono).

#### **i) Exhibir exteriormente la disponibilidad o no disponibilidad para el servicio**

El taxi cuenta con un indicador fácilmente legible que indique la disposición para prestar el servicio. El conductor permanecerá atento a que dicha señal esté correctamente colocada evitando confundir al cliente".<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Manual citado, página 10.

Como se puede apreciar, estos son los únicos parámetros en cuanto se refiere a la calidad del servicio que debe ofrecer el transporte turístico.

Con relación a la **satisfacción del cliente** el manual establece lo siguiente:

**a) La recepción de quejas y sugerencias se considera fundamental.**

Se debe disponer de un sistema que permita registrar de forma escrita todas las quejas y/o sugerencias que manifiestan sus clientes. La formulación por escrito de las mismas es indiferente si la realiza el o la cliente o el empleado

**b) Se facilitará la realización por parte del o la pasajero/a de quejas o sugerencias.**

Se debe facilitar al pasajero de forma visible y clara que el conductor pone a su disposición la formulación de quejas o sugerencias. Se pueden utilizar formatos escritos o quejas verbales (que se formalizarán), call center o la posibilidad de remitir cartas directamente a la asociación.

**c) Mantener un registro de quejas y sugerencias**

Se debe mantener un control y realizar un seguimiento de la efectiva resolución de las quejas planteadas, comprobando que él o la cliente ha quedado efectivamente satisfecho tras su resolución. Por otro lado, se asegura el tratamiento de la información obtenida de las sugerencias, así como el traslado de la misma, en caso de flotas, a las personas o departamentos correspondientes.

El registro de los reclamos de los usuarios permite medir los parámetros de satisfacción de estos y a la vez se puede detectar los aspectos en los cuales se debe mejorar, logrando de esta forma elevar el nivel de calidad de la empresa de transporte turístico terrestre. Por ejemplo en el caso de Chile, según *informe de reclamos realizados en el Servicio Nacional del Consumidor, relacionados al transporte turístico terrestre; se*



comparan los períodos Enero-Octubre 2011 con Enero-Octubre 2012, y cabe destacar que los reclamos efectuados en esta categoría, aumentaron de 2.432 a 3.750 casos, lo que representó un incremento de 54,2%.

Los reclamos contra las empresas de Transporte Turístico Terrestre, representan el 86,6% del total de reclamos efectuados en contra de todo tipo de Proveedores en la actividad turística en general.<sup>38</sup>

Considerando los motivos de reclamo, se tiene el siguiente cuadro:

**Cuadro Nº 1**

Motivos de Reclamos a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros (Enero- Octubre 2012)	N° de Reclamos	Porcentaje
Mala calidad del servicio; mala atención	1391	37,1%
Incumplimiento condiciones contratadas ; retraso o cancelación de salida; no realiza viaje completo	1238	33,0%
Pérdida, extravío o daño de equipaje.	456	12,2%
Problemas de seguridad, mal estado del transporte	156	4,2%
Cobro de precio superior al informado	72	1,9%
Sobreventa	51	1,4%
Otros	386	10,3%
<b>Total</b>	<b>3.750</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (Chile)

Estos registros y motivos de reclamo también se presentan en la actividad turística de Bolivia, sin embargo al no existir un centro de reclamos y no contar con una base de datos respecto a este tipo de denuncias, se debió acudir a una fuente externa.

<sup>38</sup> SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, “Reclamos en Transporte Aéreo, Terrestre y Agencias de Turismo”, 2013, Página 14.

Al tomar en cuenta las quejas del usuario, que es el protagonista y motivo de este trabajo de tesis, se establece la necesidad de realizar un control específico al transporte turístico terrestre.

**d) Disponer de modelos de encuestas y entrevistas.**

Se debe disponer de unos modelos de encuestas o entrevistas personales a clientes acerca del servicio recibido y del nivel de satisfacción alcanzado durante su estadía en el establecimiento. Este sistema puede estar implantado de forma que se entregue físicamente un cuestionario al o la cliente a la finalización del servicio, o que el/la empleado/a tenga predefinidas por escrito las preguntas a realizar al o la cliente sobre su satisfacción acerca del servicio recibido.

**e) Se empleará la información obtenida de los métodos de encuesta para mejorar el servicio.**

Se deben utilizar los resultados de las encuestas, entrevistas, quejar, sugerencias etc., realizadas por los y las clientes, para mejorar el servicio ofrecido. El o la conductor o responsable de flota debe demostrar alguna mejora implantada gracias a la información obtenida de la opinión de sus clientes.

**f) Se debe comunicar a todo el personal los resultados obtenidos de los sistemas de encuesta empleados.**

Se debe comunicar a los conductores los resultados obtenidos a través del sistema o sistemas de obtención de información de la opinión de los clientes y pasajeros.

**g) Gestionar adecuadamente una queja**

Ante una queja se prestará total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información. Se dejará hablar al o la cliente hasta que

haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirlo en ningún caso. Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio y que se tomarán las medidas oportunas. Finalmente, se le recuerda que existen formularios donde reflejar su queja por escrito y se informará al cliente las acciones que se tomarán para resolver el problema si la queja es justificada.”<sup>39</sup>

Se debe resaltar que este manual, no cuenta con un control específico sobre las empresas de transporte turístico terrestre, siendo que sus sugerencias son para el transporte turístico en general, no se refieren específicamente a las empresas propiamente dicho, aspecto que genera un vacío puesto que el trato, la calidad y atención a los turistas debe ser diferenciada por ser una actividad que requiere de control por la importancia que tiene para el país en cuanto se refiere al aspecto económico y de imagen.

## **2.2 Importancia de la calidad en la empresa de transporte turístico terrestre.**

*La importancia de la calidad en los servicios que ofrecen las empresas de transporte turístico terrestre, se hace cada vez más relevante ya que a nivel mundial la competitividad en la actividad turística ha crecido; en el caso de %o] [autobuses modernos, estos ofrecen a sus pasajeros todo el confort necesario, para que disfruten plenamente los trayectos por donde circulan. Así en todo el mundo se hacen constantes mejoras en estos vehículos, cuyas flotillas se deben estar renovando con regularidad, especialmente aquellas que operan en las rutas más turísticas ò En Europa por ejemplo se pretende estandarizar los autobuses para que cumplan con rigurosas normas de calidad preestablecidas y propicien un servicio 5 ] c ã { [ está manera, el transporte terrestre constituye una modalidad de mayúscula significación, pues la red vial se extiende por todas partes, propiciando la accesibilidad a la mayoría de los principales destinos turísticos. Esta es una gran ventaja de mucha conveniencia ya que*

---

<sup>39</sup>Ibidem.

*numerosos lugares o bien solo son accesibles por carretera o resulta más económico visitarlo de esta ~ [ ! {<sup>40</sup> æ È +*

Al tener en cuenta la competitividad respecto a la calidad ofrecida por empresas de transporte turístico terrestre, Bolivia debe ponerse a la vanguardia de todo este avance, para no perder la referencia como destino turístico. Si analizamos los factores que influyen a los extranjeros para visitar este país, el Vice ministerio de Turismo<sup>41</sup> indica que; la principal fuente de información de los turistas, es mediante recomendaciones de amigos o familiares, lo propio ocurre con el turismo interno. En consecuencia podemos decir que el éxito de una empresa de transporte turístico terrestre, está representado por la satisfacción de las expectativas de sus clientes, ya que como consecuencia de la recomendación que estos puedan hacer ya sea positiva o negativamente, la empresa se verá afectada no solo en la sostenibilidad en el tiempo, sino también se ve afectada la imagen del país como destino turístico.

Entonces, es un aspecto que merece ser tomado en cuenta con diligencia pues la importancia de la calidad en la empresa de transporte turístico terrestre trasciende a otros niveles, al respecto con mucha razón expone la Lic. Luque Juliana *que %al turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas: es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general; genera asimismo un mercado de empleos diversificado con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía; genera una balanza de pagos favorables y sobre todo* à ^ • æ! ! [ | | æÁ | æ• Á æ& c ã ç ã <sup>42</sup> æâ ^ • Á ^ & [ } 5 { ã & æ• Á | [ & æ| ^ •

En ese entendido se tiene al Turismo como un medio de intercambio social, ya que muestra efectivamente que la sociedad se desarrolla más activa y comprensiva, para la

---

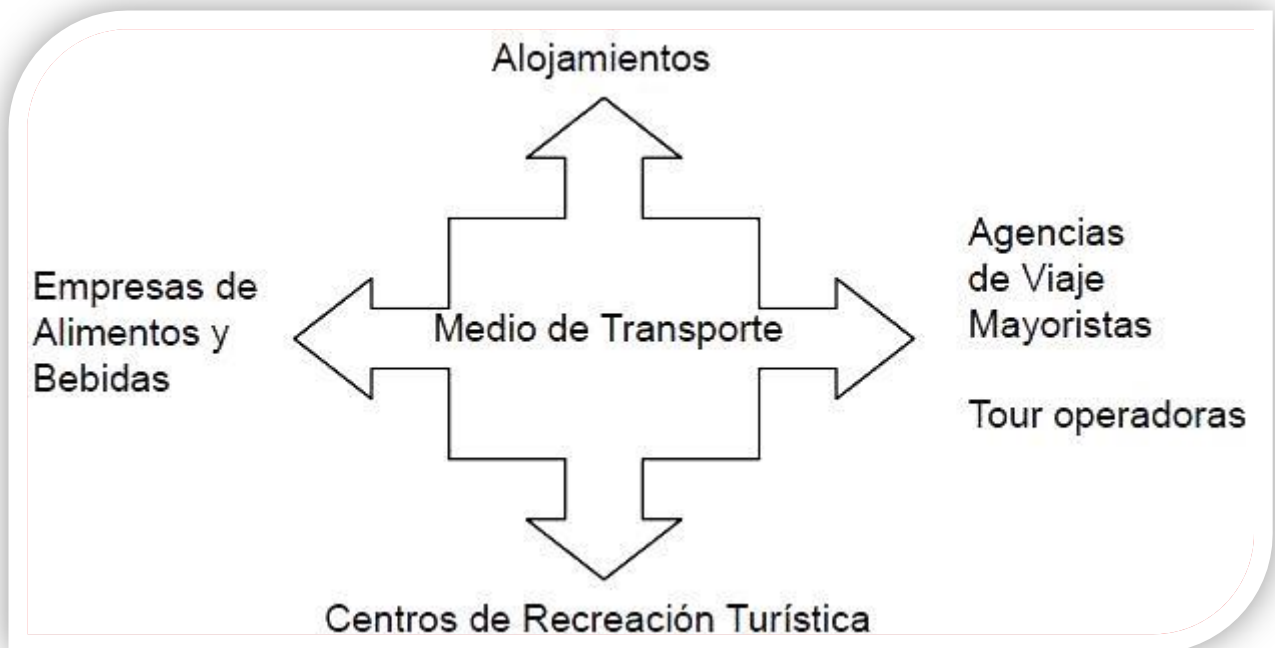
<sup>40</sup>QUESADA Castro Renato “Elementos de Turismo; Teoría, Clasificación y Actividad”, Costa Rica, 2010, página 63

<sup>41</sup>Viceministerio de Turismo, pagina web:[http://www.viceturismo.minculturas.gob.bo/index.php?option=com\\_docman&Itemid=7](http://www.viceturismo.minculturas.gob.bo/index.php?option=com_docman&Itemid=7)

<sup>42</sup> LUQUE Yuliana, “Programa de medios de transporte turísticos”, Instituto Educativo Metropolitano, Página 5.

adaptación de sus medios habituales. Asimismo, la importancia de la calidad en la empresa de transporte turístico terrestre se refleja con otros factores que se ven seriamente comprometidos, los cuales se presentan a continuación mediante el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 1**  
**Relación del medio de transporte terrestre con otros lugares**  
**Que afectan a la economía del país**



**Fuente:** Gestión turística (Valdivia) n.17 Valdivia jun. 2012

Es aquí donde se ve cómo las relaciones de los particulares relativos al ejercicio de una o más actividades, entre ellos la actividad turística receptiva (empresarial), se constituye intrínsecamente en una estrategia económica para el país, en esta gráfica se presenta de forma sencilla que el medio de transporte constituye el mecanismo mediante el cual el turista puede desplazarse de un lugar a otro, por lo que este medio de transporte, turístico terrestre, debe ofrecer un servicio de calidad acorde a los principios de la actividad turística establecido en la ley N° 292, Ley General del Turismo.

## 2.2.1 Importancia económica

De todos los sectores están sistematizados y cuantificados. 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”*<sup>44</sup>.

Como actividad económica, el turismo absorbe casi la totalidad de la producción de sectores de hotelería y agencias de turismo, parte considerable de la producción del sector de transporte de pasajeros y una producción de aquellas actividades que están indirectamente relacionadas con el turismo tales como las empresas proveedoras de insumos. De manera general, se presenta en forma sistematizada el ingreso que obtiene el país cada gestión por el turismo receptivo, con la finalidad de mostrar cuán importante es que las empresas de transporte turístico terrestre cuenten con un control sobre el servicio y calidad que ofrecen a los turistas.

---

<sup>43</sup> ARCE Héctor, Ministro de Economía Finanza de Bolivia, “Seminario sobre las ganancias receptoras del país”, La Paz – Bolivia, Diciembre del 2012.

<sup>44</sup>Boullon Roberto, “Planificación del espacio turístico”, México, Editorial Trillas, 1985, página 65.

**Cuadro Nº 2**  
**Ingresos por turismo receptivo respecto al PIB**  
**(En millones de dólares)**

<b>Año</b>	<b>PIB a precios corrientes</b>	<b>Ingresos Turismo Receptivo</b>	<b>% del PIB</b>
2007	8,137.7	163.9	2.01%
2008	7,905.5	164.4	2.08%
2009	8,081.5	190.3	2.35%
2010	8,769.0	214.5	2.45%
2011	9,544.5	238.6	2.50%
2012 (p)	11,454.2	235.2	2.05%
2013 (p)	13,122.2	258.7	1.97%
2014 (p)	16,670.4	318.4	1.91%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) y Viceministerio de Turismo (VMT)  
 (p) preliminar

Como se observa, el cuadro muestra una aproximación del impacto económico del turismo, considerando los ingresos del turismo receptivo<sup>45</sup> como variables *proxy* del aporte del sector al PIB. En este sentido, se observa que los ingresos por turismo receptivo<sup>46</sup> representaron en promedio más del 2.15% del PIB en el periodo de 2007 – 2013, para el 2014 los ingresos por turismo receptivo alcanzaron \$318 millones, equivalente a 1.91% del PIB, esto debido fundamentalmente al incremento considerable de visitantes extranjeros.

Al respecto, *“No solo se ha afirmado que el fenómeno turístico presenta la característica típica de una realidad socio-económica, sino además se ha señalado que se trata de un complejo de tipo supra-estructural, porque su existencia está determinada o apoyada en estructuras básicas gracias a las cuales cobra realidad, de ahí que el turismo solo puede desarrollarse cuando la estructura del país, sea de orden jurídico, político,*

<sup>45</sup> El estimado de ingresos por turismo receptivo (Yx) de acuerdo al gasto de los turistas que llegan al país se calcula de acuerdo a la siguiente relación:  $Yx \text{ Turismo} = (\text{Gasto promedio día} \times \text{Número de turistas al año} \times \text{Días promedio de estadía})$ .

<sup>46</sup> Turismo receptor, es el turismo de los visitantes no residentes, en el territorio económico del país de referencia.

económico o social se encuentra ya establecida y desarrollada.”<sup>47</sup> Este es un aspecto en el cual recién se está trabajando en lo que respecta al transporte turístico terrestre.

Por otra parte, se quiere hacer referencia a que %o~ } de los indicadores que permite

& ~ æ} c ã ~ ã & æ! Á ^ | Á c ~ i ã • { [ Ê Á ^ • Á <sup>48</sup> tal como se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro Nº 3**  
**Ingreso de visitantes extranjeros según meses**  
**(Estructura Porcentual)**

Mes/Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Enero	7.4	8.0	8.8	9.1	7.9	7.9	9.1
Febrero	7.6	8.1	8.7	8.5	6.9	7.8	8.5
Marzo	8.1	8.1	7.6	8.1	7.2	7.5	7.9
Abril	7.8	8.3	7.4	7.3	7.5	7.9	7.8
Mayo	7.4	7.4	7.0	7.3	7.7	8.0	7.4
Junio	7.3	6.5	6.4	7.2	7.4	4.7	7.6
Julio	10.4	10.2	10.6	10.8	10.7	9.7	10.1
Agosto	11.1	11.1	10.9	11.1	12.6	11.0	10.2
Septiembre	8.3	8.4	8.7	8.3	8.6	9.7	8.0
Octubre	8.9	8.7	8.4	8.4	8.9	10.0	9.3
Noviembre	8.4	8.3	8.3	7.8	8.2	9.2	7.6
Diciembre	7.2	7.1	7.3	6.2	6.4	6.7	6.4

Fuente: Viceministerio de Turismo (VMT)

(p) preliminar

Como se puede apreciar la llegada de turistas según meses se aprecia que la temporada alta para el turismo receptivo se concentra en los meses de julio y agosto, meses en los cuales se registra el mayor número de visitantes extranjeros y que por lo tanto debe intensificarse también el control en el servicio que ofrecen las empresas de transporte turístico terrestre, las cuales deben tener parámetros para ofrecer un servicio de calidad. Empero, si bien el transporte turístico terrestre como medio de servicio

<sup>47</sup>Landquard Roberto, “Turismo Internacional” Buenos Aires – Argentina, Editorial Huemul, 1978, página 83.

<sup>48</sup> LAZO Suarez Álvaro, “Unidades de Análisis de Políticas Sociales y Económicas – Diagnóstico Sectorial”, Tomo V El Sector del Turismo, Octubre del 2013, página 10.



turístico tiene importancia económica respecto a los ingresos que benefician al país, su importancia también trasciende a la parte cultural.

### **2.2.2 Importancia cultural.**

El turismo, entendido así dentro el campo cultural, podemos afirmar que es portador del intercambio y enriquecimiento cultural, tanto para los que se trasladan y para aquellos residentes. La conciencia histórica del hombre impulsa a este a descubrir las producciones culturales preferentemente del pasado. Ese interés por la cultura del pasado y su evolución, tiene por objetivo conocer las producciones de arquitectura, escultura, artesanía, etc., como aquel puente de entendimiento humano.

Por todo esto, la cultura, sea objetiva o personal interesa al turismo por ser un factor determinante de motivación y realización para su desarrollo, por estar comprendido el intercambio cultural como instrumento de acción.

Entonces, la calidad en el transporte turístico terrestre juega un papel primordial con relación a la cultura, ya que es el medio a través del cual, se visita los diferentes lugares turísticos de alto valor cultural que se tiene en nuestro país.

### **2.3 Parámetros del servicio de calidad en el transporte turístico terrestre**

Tomando en cuenta el turismo desde el punto de vista de la teoría general de los sistemas, se tiene que es *“un sistema abierto, de cinco elementos, interactuando en un amplio medio ambiente, siendo estos elementos: uno dinámico, el turista; tres geográficos: la región generadora, la ruta de tránsito y la región de destino y un elemento económico, la industria turística”*.<sup>49</sup> Aspecto que tiene relación con la política de transporte turístico expuesta por Míreles el cual nos dice que *“la política de transporte turístico está abocada directamente a la política de tráfico íntimamente relacionada con las rutas y medios de transporte y sus necesarias reglamentaciones en*

---

<sup>49</sup>LEIPER Mendizábal Abel, “La actividad turística”, Venezuela, 1979, Página 309

*los campos de transporte terrestre turístico, el cual se convierte en un importante instrumento para incrementar la calidad del servicio.*

Una vez realizadas estas aclaraciones sobre la importancia del servicio de calidad se hace necesario conocer cuáles serían los parámetros que deben regir u orientar para que un servicio de transporte turístico terrestre sea considerado de calidad, para ello se hizo consulta de algunos manuales que se aplican en otros países, siendo que de manera específica en Bolivia no contamos con un manual específicamente para el sector transporte turístico terrestre, sino para los medios de transporte en general como se vio anteriormente.

### **2.3.1 Parámetros según el manual de calidad para el transporte turístico de Cuzco**

Al momento de referirnos a los parámetros fue necesario consultar un manual de calidad, y no se encontró en nuestra legislación turística ningún parámetro u otra referencia respecto al tema. En ese entendido los parámetros que establece el manual de calidad para el transporte turístico de Cuzco<sup>51</sup> fueron los consultados y son los siguientes:

#### **< Tangibilidad**

Un servicio por su naturaleza es intangible (si bien se puede percibir, no se puede palpar), pero hay que tener en cuenta que existen elementos materiales (tangibles) que aparecen en el desarrollo del servicio que son de importancia a la hora de brindarlo y que son percibidos por el cliente (Turista). En el transporte turístico, estos elementos percibidos por los clientes están relacionados directamente al aspecto material de nuestro servicio como son: la calidad de los vehículos, la limpieza de los vehículos, la conservación y limpieza de los

---

<sup>50</sup> Míreles Vásquez Alfredo “Concientización Turística”, México, Editorial Limusa, 1987

<sup>51</sup> Manual de calidad para el transporte turístico, Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – GOB. Regional de Cuzco 2009.

paraderos o estaciones, la imagen o presentación del personal de servicio, etc. Todos estos elementos materiales y por lo tanto tangibles deben ser tomados en cuenta y otorgados al cliente con un estándar de calidad.

#### < **Fiabilidad**

La fiabilidad dentro del transporte turístico se basa en prestar el servicio prometido al cliente, cumpliendo los horarios establecidos, y los demás aspectos involucrados con nuestro compromiso, mostrando la disposición de atender y solucionar algún inconveniente o problema que tenga el cliente durante su traslado, buscando generar en el turista una experiencia positiva.

#### < **Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta se ve reflejada en el deseo de ayudar y servir a los clientes de forma rápida, atender eficientemente sus exigencias vinculadas al servicio ofrecido, generar un nivel adecuado de comunicación sobre los aspectos que integran nuestro servicio.

#### < **Seguridad**

Se entiende como la capacidad de generar confianza en el cliente sobre nuestro servicio (Intangible y Tangible). Es importante el estado de conservación y mantenimiento de los vehículos así como tener los permisos y seguros al día.

#### < **Atención al cliente**

La empresa de transporte turístico como parte de la calidad del servicio debe contar con una adecuada atención al cliente, expresada en una atención personalizada, educada y cordial, con conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente, y que la atención del personal se lleve a cabo con una

actitud y vocación de servicio que busca la satisfacción del cliente con el servicio brindado.<sup>52</sup>

Estos parámetros de calidad se tomaron en cuenta porque tienden a observar y controlar el servicio de transporte turístico terrestre, lo cual es apropiado por dos razones principales: primero, porque son los mínimos criterios que se deben ver reflejados y aplicados en la calidad de servicio que se ofrece y segundo, porque éste medio de transporte por ser el más usado por los turistas constituye un factor que tiene influencia económica, cultural y que constituye un medio de interrelación con otras actividades, como se ha visto en el gráfico nº 1 de la presente tesis. Del mismo modo, se consultó el manual de Colombia con la finalidad de conocer otros parámetros que se aplican respecto a la calidad en el servicio de transporte terrestre.

### **2.3.2 Parámetros según el manual de servicios de transporte turístico terrestre de Colombia.**

empleados de la empresa a los turistas, en el buen mantenimiento de las unidades y en el equipamiento y comodidad de las unidades, la disponibilidad del servicio, la

En base a este criterio es que el manual<sup>54</sup> establece etapas de atención al cliente para medir el parámetro de calidad:

#### **< Recepción del cliente**

La recepción del cliente se refiere al primer contacto que tenemos con nuestros clientes potenciales, en esta etapa es donde debemos absolver todas las dudas que pueda tener el cliente sobre el servicio a brindar. Este primer contacto nos sirve para brindar

<sup>52</sup> Manual de calidad para el transporte turístico, Directur Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – GOB. Regional de Cuzco 2009.

<sup>53</sup> Manual de atención al cliente, página 23

<sup>54</sup> Ministerio de Transporte de la República de Colombia, página web; <https://www.mintransporte.gov.co/>

información sobre: precios, tiempos de servicio, horarios, servicios adicionales, características de nuestros vehículos, entre otros.

#### ◀ **Reserva y/o venta del servicio**

Luego que el cliente haya decidido contratar nuestros servicios, procedemos a elaborar nuestra ficha de reserva. Para ello necesitamos indagar sobre las características del grupo a atender, los servicios y horarios solicitados, la forma de pago entre otros.

#### ◀ **Prestación del servicio**

Esta etapa se refiere al traslado de los turistas, desde la recepción hasta la despedida de los mismos. Las personas responsables de garantizar la calidad del servicio en esta etapa son el chofer y el guía de turismo o tratadista que brinda los servicios de acompañamiento. El cliente evalúa nuestro desempeño en función a sus experiencias previas y a las expectativas que le hemos generado a través de la atención brindada.

#### ◀ **Evaluación del servicio brindado**

En esta etapa se debe crear un mecanismo de evaluación del servicio brindado por nuestra empresa. Los mecanismos más utilizados son: las encuestas, compradores incógnitos, entrevistas a los trabajadores que tienen contacto directo con los clientes, entre otros.

#### ◀ **Servicio post venta**

En esta etapa la empresa se dedica a brindar apoyo adicional que el pasajero pueda necesitar luego de haber hecho uso de nuestros servicios de transporte. Parte de este servicio consiste en ofrecer otras rutas y/o itinerarios, según estos sean requeridos por los clientes.

Hasta aquí se tienen en consideración dos manuales, los cuales a criterio de la suscrita tesista revisten importancia, siendo que detallan la forma o el procedimiento que se aplica para tener un parámetro de calidad, de los cuales se puede rescatar que el servicio no empieza ni termina con el traslado del turista a su lugar de destino, sino desde el primer contacto que se tiene con el turista hasta después de haber hecho uso del servicio de transporte.

Siendo que el tema de la calidad en el servicio de transporte turístico terrestre es fundamental se hizo necesario consultar textos que refieran sobre alguna teoría o doctrina respecto a la calidad del transporte turístico terrestre y la importancia que tiene el otorgar un trato adecuado al turista.

## **2.4 Teoría de la calidad en el transporte turístico terrestre**

Bolivia recibe miles de turistas cada año,<sup>55</sup> y cada uno de ellos tiene diferentes necesidades, por ello es importante tener cierto nivel de calidad en base a manuales de calidad pre establecidos también en otros países, siendo que la calidad del transporte turístico terrestre es considerado como una oferta turística que en términos generales significa *“como aquellos servicios demandados por los turistas nacionales o extranjeros”*<sup>56</sup>, y al respecto el Dr. Humberto Cantúen en su libro “Desarrollo de una cultura de calidad” establece que *“la calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio cuando sus características, tangibles e intangibles satisfacen las necesidades de los usuarios”*, es decir los factores indirectos (que son desarrollados en el siguiente subtítulo), son determinantes en cuanto se refiere a la calidad. A ello se le debe sumar la definición que proporciona la norma ISO 8402 cuando expone que la calidad es *“la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que se refieren a su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”*, esta definición ciertamente abierta a la interpretación, por lo que casi cualquier cosa podría calificar como “necesidad implícita”.

---

<sup>55</sup> Véase el cuadro N° 2 de la presente tesis

<sup>56</sup> Gutiérrez Gutiérrez Helen, “La actividad turística como fenómeno social”, Madrid, 2002, página 56.

Entonces, la calidad es medida de acuerdo con el cumplimiento o el incumplimiento de todas las características que espera el cliente, y al respecto la Asociación Americana para el Control de la calidad (ASQC) define la calidad como el *“conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario”*, y por su parte la Asociación Española para la Calidad (AEC) la define como el *“conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas”*.

Entonces, hasta aquí se puede concluir que la principal función de la calidad es: satisfacer necesidades y que el servicio tiene la particularidad de ser intangible no obstante de que la prestación del servicio es fácilmente valorable por el turista. Motivo por el cual el concepto principal es la definición emitida por Zeithaml Parasuraman y Berry que desde la óptica de las percepciones de los clientes, sobre el concepto de calidad y en concreto, sobre el concepto de servicio nos indica que *“la calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”*. Definición que tiene mucha lógica, siendo que existen diferentes parámetros de calidad en el servicio de transporte turístico terrestre (como se ha visto en los manuales desarrollados), pero lo que ciertamente son difíciles de detectar y medir son las expectativas del turista, por lo que la aplicación de un manual específicamente para el servicio de transporte turístico terrestre deberá tomar en cuenta dos factores, primero la consulta de manuales (no con el objeto de realizar una copia fiel, sino para ver los aspectos que toman en cuenta) y segundo la valoración de la calidad en base a la opinión del turista.

#### **2.4.1 Calidad y seguridad**

Desde una perspectiva ética, la calidad del servicio legitima el papel de la empresa en el mercado por lo que impone la responsabilidad de ofrecer un servicio de calidad. Es por ello que es fundamental referirse al concepto que proporciona la Lic. Ana María

Botello cuando explica que la calidad del servicio es “la aptitud para satisfacer los requisitos de los clientes se denomina calidad de servicio integral, que involucra la calidad, eficiencia, y seguridad del servicio y afecta la forma en que la empresa de transporte turístico terrestre realiza todas las actividades que repercuten en el servicio”. Por ello, estos tres elementos eficiencia, calidad y seguridad, son un todo integrado, que hacen a la *calidad de servicio integral*, tal como se establece en el artículo 6 (principios) de la Ley General de Transporte, en sus incisos b, e) y g). Asimismo, se ha tomado en consideración las normas ISO 9000, la cual lo define como “el conjunto de características que le confieren al producto los atributos necesarios para satisfacer necesidades implícitas y expresadas”<sup>58</sup>. Entonces, las características que le otorgan al servicio, es decir: las particularidades, las propiedades, la atención en general deben ser de tal agrado, que el turista vea sus necesidades satisfechas y mejor aún si son rebasadas en cuanto a las expectativas que éste tenga.

Por otra parte, siendo que la seguridad es parte de la calidad de servicio integral ya que se encuentra entre uno de los derechos de los usuarios y una de las características que hacen a la calidad de manera conjunta por lo que ambas categorías se tienen que complementar al momento de prestar un servicio, más aún si se trata del transporte, es fundamental tomar en cuenta las palabras del Dr. Kotler Philip cuando manifiesta que la seguridad es “aquella medida de prevención que se aplica mediante recursos humanos y mecánicos por parte de las empresas hacia los usuarios con el fin de evitar cualquier tipo de malestar en la integridad física, psicológica, mental y/o moral”<sup>59</sup>. Como se puede apreciar la seguridad es *parte del todo* que es la *calidad*, por lo que viene a ser una especie del género, pero a la vez una no puede prescindir de la otra para afirmar que un servicio cumple los requerimientos del turista.

---

<sup>57</sup> BOTELLO Mendoza Ana María, “Normas básicas de turismo”, México, 2010, página 38.

<sup>58</sup> Manual de calidad para el transporte turístico Dircetur, Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – GOB, Regional de Cuzco 2009.

<sup>59</sup> KOTLER Philip, “Dirección de Marketing Conceptos Esenciales”, 2002, página 39



Siendo que el tema de la calidad y seguridad son medidas que el prestador de servicios de transporte turístico debe cumplir, también existen algunas prohibiciones que se exponen en atención a brindar un servicio acorde a las necesidades del turista.

### 2.4.2 Prohibición a los prestadores del servicio de transporte turístico terrestre

Considerando que no se tiene prohibiciones expresas y concretas respecto a los prestadores de servicios turísticos fue necesario acudir a la teoría expuesta por el Dr. Ortuño el cual expone de manera clara las siguientes prohibiciones: *“No cumplir con las disposiciones establecidas y normas complementarias sobre atención a los turistas; No brindar los servicios a los turistas en los términos convenidos con el turista; alterar o falsear la identidad turística de la ciudad, no ser veraz con la información proporcionada al turista sobre los servicios que ofrece; no cumplir con lo ofertado, publicado y/o con* <sup>60</sup> *como Á se] puede Á ptecia a& æ c ^ \** prohibiciones previamente expuestas, se formulan de manera contraria a los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos, ya que deben tener como finalidad y prioridad otorgar un trato adecuado al turista, lo cual lleva a exponer la teoría sobre la importancia del trato adecuado al turista.

### 2.5 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

---

<sup>60</sup>Ortuño Rivera Mauricio, “Prestadores de servicios turísticos”, Costa Rica, 2004, página 72

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”*<sup>61</sup>. Entonces, esta definición intrínsecamente establece dos aspectos; por una parte, esencialmente **económica-social**, porque incluye la organización de las comunicaciones y transportes, y por otra parte la **jurídico – institucional**, porque infunde la conducta, la moral, la legalidad, una organización jurídica mediante una legislación en este caso turística referente a la posibilidad de instaurar o proponer una base legal que sirva para ejercer un control de carácter social respecto a la actividad turística en el cual ineludiblemente se encuentran comprometidos la parte económica, social, jurídico e institucional, éste último representado por el ministerio de turismo y culturas.

Ahora bien, dentro de la estructura socio – económica (base sobre la que se sustenta el desarrollo del fenómeno turístico), se destacan aquellos que influyen en forma decisiva en el desarrollo de la actividad y que han sido creados para satisfacer necesidades de la comunidad y ellos son: las comunicaciones y los transportes, los servicios públicos generales (agua, drenaje, electricidad, pavimentación, parques, aeropuertos, etc.) y el ambiente turístico (ambiente de seguridad, tranquilidad, amabilidad y protección). De estos tres grupos nos referiremos al tema de transporte y por tener relación estrecha al tema también se hace alusión al ambiente turístico.

#### **a) 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*

---

<sup>61</sup>Téllez Flores José Rodolfo, “La necesidad de una legislación turística”, La Paz – Bolivia, 1991

*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*<sup>62</sup>.

Entonces, únicamente haciendo referencia al tema de transportes, se ve que la limitación y abandono de los servicios de estos, en cuanto se refiere a la calidad y control, inciden negativamente para un efectivo desarrollo turístico de Bolivia, cuyo acceso a atractivos y/o recursos turísticos se hace difícil, y en caso de ser inadecuados los servicios ofrecidos por el transporte turístico terrestre puede llegar a imposibilitar el desplazamiento de corrientes o grupos turísticos potencializados.

## **b) 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*<sup>63</sup>.

De la lectura de esta definición se tiene que el sector del ambiente turístico representa el comportamiento humano por la idiosincrasia de un pueblo y su propia conciencia turística. Entonces con la doctrina de la importancia del trato adecuado hacia el turista se ve que el tema de transporte y el ambiente turístico coadyuvan a ver lo importante que es ver la actitud que tienen los prestadores de servicios turísticos para el manejo de recepción del turista, primordialmente en el campo del transporte terrestre turístico por la condición misma que tiene el turista en Bolivia. En ese entendido también es fundamental conocer la condición del turista, siendo que este sujeto es quien hace al turismo por la necesidad o curiosidad que tiene de desplazarse de un lugar a otro, por lo cual debe establecerse la prohibición hacia los prestadores del servicio de transporte terrestre de realizar transporte público de pasajeros o cualquier otra modalidad distinta

---

<sup>62</sup>Ibidem.

<sup>63</sup>Ibidem.

a la que le corresponde, es decir: los servidores de transporte turístico son exclusivamente para turistas.

### c) 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”*.<sup>64</sup> En ese sentido, la atención al turista debe obligar a que los prestadores de servicios turísticos (para el caso concreto: empresas de transporte turístico terrestre) deben contar con una categorización, tarifas, así como con requisitos de carácter técnico, de estructura física y condiciones en la prestación de servicios turísticos. Siendo que la persona que utiliza este servicio es el turista, es fundamental que se implemente controles (porque hasta la fecha no existe) sanciones (que no se encuentran establecidas), con el propósito de asegurar un servicio de transporte turístico terrestre de calidad.

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”*<sup>65</sup>. El cual debe estar a cargo del ministerio de culturas y turismo, por ser la máxima institución de vigilancia, regulación y control de las actividades turísticas a nivel nacional. Del mismo modo, reviste importancia **las sanciones**, las cuales a consideración del Dr. Robledo son *“aplicables según la condición de operación del transporte terrestre turístico con la finalidad de mejorar las condiciones de competencia y seguridad en el mercado de transporte*

---

<sup>64</sup> FUENTES Nancy página 7

<sup>65</sup> PAREDES, Salazar Norma, “Medios de Transporte en general”, Venezuela, 2004, página 31.

*terrestre turístico, el cual debe regirse en base a una normativa especial*<sup>66</sup>. Siendo que el tema de las sanciones y su respectivo procedimiento se hallan en el capítulo IV de la propuesta, nos remitimos al mismo.

En ese entendido es que la calidad en el servicio debe establecerse como uno de los derechos del turista que es el usuario directo de este servicio de transporte terrestre, por lo que los derechos que se propuso en la presente investigación para el usuario fue en base a la condición del turista es decir fue en base al protagonista principal de la actividad turística.

Ahora bien, siendo que el tema de la presente investigación refiere a la regulación jurídica de las condiciones que deben reunir las empresas de transporte turístico terrestre, respecto al servicio y calidad que deben ofrecer, considerar la condición del turista, así como los factores indirectos del turismo, (transporte y ambiente turístico) fue necesario. Pero, igualmente importante fue conocer la base subjetiva de la actividad turística, por lo cual se hizo consulta de los principios en los que se debe regir.

## **2.6 Principios de la actividad turística**

Los Principios que se tienen establecidos en la Ley N° 292, Ley General del Turismo “Bolivia Te Espera” son los siguientes:

- a) **Responsabilidad.** La actividad turística debe caracterizarse por su ejercicio de manera responsable, promoviendo la conservación del medio ambiente, las culturas, sus normas y procedimientos y el orden social establecido, de manera que se minimicen y mitiguen los impactos negativos de esta actividad.
- b) **Inclusión.** La política turística promueve la incorporación de todas las formas de organización económica reconocida en la Constitución Política del Estado, incentivando la formación de alianzas estratégicas equitativas para el desarrollo del turismo.

---

<sup>66</sup> ROBLEDO Pando Santa María, “Guía de transporte terrestre”, Colombia, 2009, página 49.

- c) **Redistribución, equidad e igualdad.** El desarrollo de la actividad turística, impulsará la distribución y redistribución de beneficios, la igualdad de oportunidades, un trato justo y una relación armónica entre los actores turísticos, respetando las formas de organización económica.
  
- d) **Solidaridad y Complementariedad.** Los actores del turismo actuarán conjuntamente con el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas mediante la coordinación, cooperación y complementariedad permanente entre ellos.<sup>67</sup>

Todos estos principios enunciados, deben cumplirse con el desarrollo de la actividad turística del servicio del transporte turístico terrestre, por lo que las empresas de transporte turístico terrestre deben tomar conocimiento directo de estas normas generales, que se encuentran en vigencia desde la gestión 2012. Empero, la comprobación de estos criterios sólo pueden ser corroborados mediante un control que es más que necesario fundamental ya que afecta al desarrollo económico y cultural del país.

### **3 El control del transporte turístico terrestre**

Uno de los pilares fundamentales de la presente investigación fue comprobar si existe un control en el transporte turístico terrestre, ya que este es el *medio que permite administrar el funcionamiento de las empresas de transporte turístico, incrementa la seguridad y calidad en el servicio otorgado, y tiene por objeto regular el adecuado funcionamiento de los prestadores de este servicio, en el marco de la ley* resulta necesario que se establezca un control respecto al nivel de calidad por los efectos transversales que esta actividad tiene (como se ha visto en los cuadros 1 y 2) por la estrecha relación que tienen con otros sectores que afectan a nivel nacional.

---

<sup>67</sup> Artículo 5 de la Ley General del Turismo Bolivia te espera, página 3.

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 el servicio de transporte turístico terrestre debe tener una reglamentación especial sobre las condiciones y la calidad que deben ofrecer. Por lo que es fundamental referirse al control de manera concreta.

### 3.1 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”<sup>69</sup>. 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”<sup>70</sup>. 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 servicio de transporte turístico terrestre debe ser 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 territorio. El área de servicio de transporte turístico terrestre debe

<sup>68</sup>Manual de Buenas Prácticas: Transporte Turístico, Taxis y Radio Taxis, La Paz – Bolivia, página 1

<sup>69</sup> PAREDES, Salazar Norma, “Medios de Transporte en general”, Venezuela, 2004, página 31.

<sup>70</sup>Manual de Buenas Prácticas: Transporte Turístico, Taxis y Radio Taxis, La Paz – Bolivia, página 1

tener una reglamentación especial sobre las condiciones, la calidad que deben ofrecer y sus sanciones.

Respecto al tema de las **sanciones**, éstas deben ser incluidas en la misma normativa destinado a las empresas de transporte turístico terrestre siendo que no serviría de nada efectivizar un control sino se cuenta con un medio coercitivo para su cumplimiento, según el Dr. Robledo las sanciones, son *“aplicables según la condición de operación del transporte terrestre turístico con la finalidad de mejorar las condiciones de competencia y seguridad en el mercado de transporte terrestre turístico, el cual debe regirse en base a una normativa especial”*<sup>71</sup>.

### **3.2 Formas de control del transporte turístico terrestre**

Tomando en cuenta *la transversalidad del sector turístico, que en consecuencia obliga y requiere de la motivación y colaboración de todos los agentes del destino que de una u otra forma proveen servicios utilizados por los y las turistas, ya sean de carácter público o privado, o ya sean turísticos o no turísticos*,<sup>72</sup> debe y tiene que realizarse un control sobre el servicio de calidad que otorgan las empresas de transporte turístico terrestre, en este sentido es que recién se está concretando un *proceso de transferencia tecnológica entre España y Bolivia, para contar con soluciones metodológicas y apoyar la eficiencia empresarial; con la diferenciación de las empresas*

Es decir: no se cuenta con un control de calidad, siendo que por primera vez se implementó un Sistema de Calidad Turística Española en su módulo Buenas Prácticas en el Destino Potosí – Sucre, como parte del proceso de adaptación metodológica y esa experiencia pretende acercar al mayor número de prestadores de servicios turísticos en Bolivia, de una manera gradual y efectiva al mismo tiempo que se benefician de trabajar en la gestión de calidad de sus rubros. A ello se suma que se pretende que “los

---

<sup>71</sup> ROBLEDO Pando Santa María, “Guía de transporte terrestre”, Colombia, 2009, página 49.

<sup>72</sup> Ob. Cit. Página 3.



responsables de las empresas y servicios turísticos deben introducirse progresivamente en la cultura de la calidad”, pero se debe aclarar que este manual contiene aspectos referidos al medio de transporte terrestre, de flotas, Radio taxis y autobús, y no concretamente de las empresas de transporte turístico terrestre.

Respecto a la autoridad que ejercerá control sobre las empresas de Transporte Turístico Terrestre, el Ministerio de Culturas a través del Viceministerio de Turismo, es la máxima autoridad competente en Turismo, en ese entendido corresponde referirse al mismo.

### 3.3 Ministerio de Culturas y Viceministerio de Turismo

Como ya se ha mencionado el Ministerio de Culturas a través del Viceministerio de Turismo, es la máxima autoridad competente en Turismo (Ley General de Turismo “Bolivia te espera”, art. 24). *En virtud de lo que establece La Constitución Política del Estado, la Ley Marco de Autonomías, el Decreto Supremo N° 29894, de Organización del Órgano Ejecutivo y el Decreto Supremo Modificatorio N° 0429 tienen por objeto; %o] i [ { [ ç ^ i Á | æÁ æ& c ã ç ã à æå Á ] i [ å ~ & c ã ç æÁ å ^ | Á • ^ & c [ ^ & [ } 5 { ã & [ õ Á ~ [ { ^ } c no para fortalecer la identidad plurinacional y la riqueza intercultural, y fortalecer el turismo receptivo, para la generación de ingresos económicos y empleo que contribuyan al crecimiento de la actividad turística y a mejorar la calidad de vida de las bolivianas y bolivianos. Su misión es; Proponer políticas, estrategias y disposiciones reglamentarias para el fortalecimiento y la revalorización del sector turístico a nivel nacional e internacionalõ +<sup>73</sup>*

Asimismo, es importante puntualizar que el Viceministerio de Turismo indica que “actualmente cada unidad o secretaría de turismo de los Gobiernos Autónomos Departamentales deberán realizar de acuerdo a sus competencias el control al servicio de prestadores de servicios turísticos, entre ellos se encuentra el transporte turístico terrestre”<sup>74</sup>. Empero, una vez constituida en la secretaría de turismo, se obtiene la información en forma oral, que este “control” no se hace efectivo por falta de una normativa jurídica que indique los parámetros. Entonces, sobre este punto se concluye

<sup>73</sup>[http://www.viceturismo.minculturas.gob.bo/index.php?option=com\\_content&view=article&id=45&Itemid=43](http://www.viceturismo.minculturas.gob.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=43)

<sup>74</sup> Formulario citado, respuesta número 2.

que el tema de control es tratado de manera general, pero aún no se tiene una ley que lo determine. Por lo que también se ha visto la necesidad de establecer las causas y efectos relacionados con la falta de control del transporte turístico terrestre.

#### **4. Las causas y efectos relacionados a la falta de control del transporte turístico terrestre.**

Es de conocimiento popular que toda causa tiene su efecto, según BURI, “*todo resultado es consecuencia de una multitud de condiciones siendo todas ellas, desde una perspectiva causal, equivalentes*”<sup>75</sup>. Este concepto no es ajeno a la actividad turística que realizan las empresas de transporte turístico terrestre, siendo que al no contar con las bases fundamentales jurídicas, como la de ser una ley municipal que controle las condiciones y nivel de calidad de los servicios que ofrecen las empresas de transporte turístico terrestre a los turistas, genera una serie de consecuencias que afectan tanto al turista como a la sociedad en general. Por ello, en el presente acápite de manera precisa y puntual se señalan las causas y efectos relacionados a la falta de control del transporte turístico terrestre.

##### **4.1 Causas de la falta de control del transporte turístico terrestre**

Entre las causas de la falta de control de las condiciones y servicio de calidad que deben ofrecer las empresas de transporte turístico terrestre se pueden resumir sencillamente en tres puntos:

**Primero:** La legislación turística que se tenía hasta antes de la promulgación de la ley N° 292 (Ley General de Turismo “Bolivia Te Espera”) no establecía el tema de la regulación de las actividades turísticas y el tema de la certificación y calificación de los servidores turísticos, entre los cuales se encuentran las empresas de transporte turístico terrestre.

---

<sup>75</sup>BURI, Ayala Fernando, “La teoría de la equivalencia de las condiciones”, Buenos Aires – Argentina, 2007, página 3

**Segundo:** Los ingresos de la actividad turística siempre se consideraron de manera general como una parte que integra a la economía nacional, no se vio de manera individual su importancia en el tema de la adquisición de divisas, y mucho menos tuvo importancia el efecto multiplicador de esta actividad turística, siendo que la característica del turismo de ser una estrategia económica reconocida en la Constitución no tomó mayor importancia.

**Tercero:** La poca importancia y escasa atención dada al turismo receptivo y al principal medio de transporte que utilizan los turistas para desplazarse hasta su lugar de destino, hizo que se ignore casi totalmente la necesidad de control al *“transporte turístico terrestre, que es el más usado, ya que garantiza el desplazamiento nacional por medio de las vías de comunicación, especialmente el autobús, por su economía y capacidad colectiva, por lo que las empresas de mayor éxito son las empresas de autobuses, ya que estas se benefician del turismo directamente”*<sup>76</sup>.

#### **4.2 Los efectos relacionados a la falta de control del transporte turístico terrestre.**

Considerando que el turismo tiene un efecto multiplicador, ya que *“su vinculación con aspectos culturales, naturales, folklóricos y otros, involucra la participación de varios sectores gubernamentales y también privados. Asimismo, esta actividad contribuye a la generación de empleo directo e indirecto y se constituye en una actividad de arrastre e interrelación con otras actividades de la economía”*<sup>77</sup> la falta de control sobre los servicios y calidad que otorgan las empresas de transporte turístico terrestre también tiene un efecto multiplicador, pero en sentido contrario. Entonces, los efectos vendrían a ser negativos y se presentan principalmente en dos ámbitos: efectos económicos y efectos de imagen.

---

<sup>76</sup>BOERO Bozo Hugo, Ob. y pág. cit.

<sup>77</sup>Espejo Quevedo Bruno, Docente de la materia de Derecho Turístico de la Universidad Central (UNICEN), Seminario sobre el coste gasto de la actividad turística, 03/09/2012, La Paz – Bolivia.

### a) Efectos económicos.

La diferencia que hay entre los ingresos por el turismo en Bolivia, con relación a naciones sudamericanas como Brasil, Argentina, Perú o Chile es abismal. De acuerdo a datos del Instituto Boliviano de Comercio Exterior (IBCE), *“el país recibió \$us 532 millones, por las actividades ligadas a la industria sin chimenea. En cambio, Brasil, facturó \$us 6.645 millones. Argentina por su parte llegó a recibir \$us 4.895 millones, por la llegada de extranjeros en busca de aventura y diversión. Perú \$us 2.657, país conocido como el centro de la cultura inca, le ingresaron \$us 2.657 millones en la gestión 2012”*.<sup>78</sup>

Con estos datos el país ocupa en el noveno lugar del estudio de ingresos por este rubro realizado por el IBCE. La nación solo supera a Paraguay y se encuentra por debajo de Venezuela, Ecuador, Uruguay, Chile y Colombia.

Por otra parte, según el Instituto Nacional de Estadística y el Instituto Boliviano de Comercio Exterior; se tiene que *“durante la gestión 2010 los turistas extranjeros que visitaron Bolivia generaron ingreso de divisas por concepto de Turismo Receptor por un monto de 378,7 millones de dólares estadounidenses y se quiere hacer notar que uno de los conceptos que generaron mayores ingresos corresponde al Transporte Turístico Terrestre”*<sup>79</sup>. Lo que indica que los beneficios son para la sociedad en general en el cual el Estado tiene un rol primordial tal como lo expresa Morales cuando expone que *“El rol del Estado está dirigido esencialmente a una planificación como proceso racionalizador e indispensable donde la administración pública organiza y coordina los recursos turísticos disponibles para el logro del bienestar y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y del p[ro]p[os]ito [ \* ; ^ • [ Á à ^ Á | æÁ & [ | ^ & c ã ç ã à æå +*

<sup>78</sup> Periódico La Razón, 20/08/2012, página 7A

<sup>79</sup>[http://www.ine.gob.bo/pdf/boletin/NP\\_2011\\_15.pdf](http://www.ine.gob.bo/pdf/boletin/NP_2011_15.pdf)

<sup>80</sup> Baldivieso Morales David, “El Turismo en Latinoamérica”, Colombia, 1998, página 48.

## b) Efectos de imagen

*“La imagen que se llevan los turistas de nuestro país, es cada vez más negativa. De por sí los conflictos sociales que se suceden continuamente ya afectan nuestra imagen como destino turístico. Pero la baja calidad en el servicio turístico que ofrecemos influye en la afluencia de los visitantes extranjeros o nacionales, por todos los factores mencionados con anterioridad.”<sup>81</sup>*

región más afectada por la crisis económica, los conflictos sociales, y desastres } <sup>82</sup> siendo que los frecuentes bloqueos y marchas que se realizan en el casco urbano del departamento de La Paz, hasta el cambio climático que se tiene durante el transcurso del día, tienden a desfavorecer en cierta medida, la realización optima del servicio de transporte turístico terrestre, es primordial compensar las molestias que se puedan generar con estos dos factores realizando un servicio de atención de alta calidad para los turistas, poniendo de relieve ante todo que con esta visión se quiere reflejar la importancia que debe tener el turista en cuanto a su trato, necesidades y expectativas que deben verse realizadas, y sobre todo fortaleciendo la economía del país. Finalmente, al existir una imagen de desorden, negligencia, informalidad e improvisación, se deriva en una percepción de baja calidad.

---

<sup>81</sup> opinión de La presidenta de la Agencia Boliviana de Viajes y Turismo (Abavyt), Lourdes Omayá

<sup>82</sup> Ob. Cit. Página 20.

# CAPÍTULO III

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO JURÍDICO**

La legislación con referencia al transporte turístico terrestre para el presente estudio, fue dividida en dos ámbitos: legislación nacional e internacional, considerando las disposiciones legales que hacen referencia a esta actividad, en cuanto se refiere a su importancia, así como las que viabilizan la creación de una normativa jurídica que establezca las condiciones que deben reunir las empresas de transporte turístico terrestre.

#### **3.1 Legislación Nacional**

Tomando en cuenta el principio de jerarquía normativa, el cual nos indica que *“la constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía frente a cualquier otra disposición normativa”*<sup>83</sup> el análisis se lo inicia partiendo de la Constitución Política del Estado.

##### **a) Constitución Política del Estado**

La Constitución Política del Estado promulgada por el Presidente Evo Morales Ayma el año 2009, en lo que se refiere al turismo como actividad estratégica establécelo siguiente:

**“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”**<sup>84</sup>

De la lectura del texto se observa que claramente se reconoce al turismo como una *actividad económica estratégica*, por lo que su importancia se hace más notoria al ser

---

<sup>83</sup>Constitución Política del Estado, artículo 410 parágrafo II, página 156.

<sup>84</sup>Ob. cit. Página 134.

una industria de transformación y de generación de valor agregado, siendo relevante en un país con una economía por desarrollar aun en muchas áreas, y a ello se debe sumar *“El desarrollo del turismo [que se coloca 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*

Ahora bien, si se entiende que el Estado de Derecho supone una actuación pública necesariamente normativa, donde sus funciones, atribuciones, objetivos y en definitiva todo el quehacer público está supeditado a la urgencia y acatamiento de las normas jurídicas, el fenómeno turístico no puede substraerse de este principio para lograr la plenitud de su desarrollo, toda vez que está supeditado al aspecto económico y cultural que indudablemente requiere de una reglamentación, y considerando que constitucionalmente, el Estado Boliviano es quien debe legislar, normar, regular las políticas destinadas al desarrollo, la preservación y el aprovechamiento de los recursos turísticos de Bolivia, pues es una competencia que él mismo tiene, tal como se expresa en su artículo 298 II. *“Son competencias exclusivas del nivel central del Estado: 37. Políticas generales de turismo”*, la actividad de las empresas de transporte turístico terrestre debe ser regulada en cuanto se refiere a las condiciones y servicios de calidad que ofrecen a los turistas, preservando ante todo el respeto que el Estado le reconoce, por haber tenido esa iniciativa privada.

**“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.”<sup>86</sup>**

Cuando se habla de *iniciativa privada*, se habla de las empresas, y en la actualidad el derecho de empresa ha adquirido relevancia, *“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*

<sup>85</sup>Tellez Rodolfo, Ob. Cit. Página 32

<sup>86</sup> Constitución y página citada.



La relevancia de la empresa para el presente tema la hemos tomado directamente desde el punto de vista de la empresa de transporte turístico terrestre (siendo que el contexto general de *empresa* es muy amplio).

Es importante destacar que en cualquier país la empresa existe con características similares: el capital, que representa el aspecto económico, y la fuerza de trabajo, que implica el aspecto social. Pero a esos dos factores que constituyen el común denominador de toda empresa, se le debe sumar las características y condiciones específicas que deben reunir las empresas de transporte turístico terrestre, la calidad, y sobre todo el control de los servicios que deben ofrecer, los cuales deben cumplir un fin, como lo establece el artículo 308 I. *para que contribuya al desarrollo económico, social y fortalezca la independencia económica del país.*

Ahora bien, sobre este criterio constitucional es que se debe proponer su reglamentación de las empresas de transporte turístico terrestre, sin que ello signifique que el Estado no respeta esta iniciativa privada, más al contrario, porque quiere que esta actividad empresarial (esa iniciativa) sea de calidad es que se debe mejorar su servicio, y una forma de proponer su mejora es incluyendo su reglamentación que según el artículo 298 parágrafo II es viable pues claramente prescribe que entre las funciones y competencias del Estado está el establecer políticas de turismo a nivel departamental y local, lo que hace plenamente factible la propuesta.

## **b) Ley General de Turismo**

Al decir del Presidente Morales “*el marco legal que constituye la base del desarrollo de una actividad turística, está delimitado normalmente por una Ley Nacional de Turismo, la misma que puede adoptar distintas denominaciones de un país a otro. Esta ley define la política gubernamental en materia turística, estableciendo sus objetivos, fines y establece las facultades necesarias, normas y procedimientos que normarán el*

---

<sup>87</sup> SANROMÁN, Aranda Roberto, “Derecho Corporativo y la Empresa”, CengageLearning, 2010, página 9

*desarrollo del sector, reglamentando todos los aspectos de la actividad turística*<sup>88</sup>. Entonces, en nuestro país se adquiere la denominación de Ley General de Turismo, de la cual se tiene la siguiente información:

Ley General de Turismo “Bolivia te Espera”, Ley N° 292, fue promulgada el 25 de septiembre de 2012, por la Presidenta interina en ejercicio del Estado Plurinacional de Bolivia, Lilly Gabriela Montaña Viaña.

Esta ley tiene por objeto establecer políticas generales y el régimen del turismo del Estado Plurinacional de Bolivia, abroga todas las disposiciones legales que hacían referencia a la actividad turística, entre ellas podemos citar: Ley N° 2074 de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia, Reglamento de la Ley N° 2074, Reglamento de Guías de Turismo, Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y de las Empresas de Viaje y Turismo, Reglamento de Empresas Arrendadoras de Vehículos “Resolución Ministerial N° 135/01”, Reglamento de Hospedaje Turístico, Reglamento de la Policía Turística, Reglamento de Restaurantes Turísticos y peñas Folkloricas.

Con referencia a la temática se tienen las siguientes disposiciones legales:

**“Artículo 4. (Importancia y posicionamiento estratégico del turismo).**

**La importancia estratégica del turismo radica en:**

- a) Revalorizar el patrimonio natural y cultural de los pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianas.**
- b) Contribuir en el establecimiento de relaciones de carácter social, cultural y económico entre los visitantes y las poblaciones receptoras.**
- d) Constituirse en una actividad económica integrante de la matriz productiva nacional, estratégica y exportadora de servicios turísticos.”<sup>89</sup>**

La *revalorización* es un tema que debe intensificarse con el servicio que brindan las empresas de transporte turístico terrestre considerado por ello, como una estrategia no sólo económica sino también cultural pues constituye un aspecto fundamental en la impresión que el turista adquiera una vez que ha utilizado el servicio.

---

<sup>88</sup> Morales Mejía David, “Financiamiento Turístico”, México, Editorial Diana, 1987, página 84

<sup>89</sup> Bolivia, Ley N° 292, Ley General del Turismo “Bolivia Te Espera”, página 2.

Las relaciones de carácter social, cultural y económico entre los visitantes y las poblaciones receptoras indudablemente tienen que ver con el tema de transportes turísticos, siendo que este medio debe *contribuir* en su desarrollo, utilizando parámetros de calidad, en cuanto se refiere al servicio que otorgan tanto técnicamente en el vehículo, como en la formación del personal que tiene contacto directo con el turista, aspectos que deben ser considerados tanto por un manual de prácticas como en el reglamento de control del servicio que ofrecen las empresas de transporte turístico terrestre.

El constituirse en una *actividad económica*, sea tal vez la primera característica que tiene este rubro, empero no solo debe ser una actividad generadora de ingresos para la empresa privada sino debe constituirse en una estrategia económica que beneficie a todo el país, por lo que los prestadores de servicios turísticos deben cumplir con ciertas obligaciones, las cuales se encuentran establecidas en el siguiente precepto legal:

**Artículo 10 (Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos)**

**Los prestadores de servicios turísticos tienen las siguientes obligaciones:**

- a) **Cumplir las disposiciones establecidas en la presente ley, sus reglamentos, el Plan Nacional de Turismo, así como las disposiciones regulatorias y de supervisión orientadas al ejercicio de las atribuciones de la Autoridad Competente en Turismo.**
- b) **Cumplir las disposiciones establecidas por las entidades territoriales autónomas, en materia de turismo en el marco de sus competencias.**
- c) **Proporcionar a las autoridades competentes información clara, precisa, cierta, completa y oportuna respecto al ejercicio de sus actividades, que no sea estratégica y/o confidencial, conforme al Reglamento.**
- d) **Contribuir con la preservación de la cultura y medio ambiente de las naciones y los pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afro bolivianas visitados.**
- e) **Contribuir a la difusión de la información orientada a preservar y valorar los significados y valores del patrimonio cultural y turístico.**
- f) **Cumplir con las previsiones de los planes de manejo de los sitios patrimoniales y/o áreas protegidas.**
- g) **Dar a conocer a las y los turistas las obligaciones y prohibiciones contenidas en la presente ley.**
- h) **Asumir la responsabilidad por los incumplimientos injustificados en la prestación de servicios turísticos.**
- i) **Realizar prestaciones de servicios turísticos de manera individual o a través de alianzas en sociedades estratégicas con otros prestadores de servicios turísticos, autorizados a nivel nacional o departamental.**

El cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos debe ser controlado - entre otros – mediante reglamentos emanados de esta ley. En virtud de ello surge la necesidad de la consideración de esta propuesta que es una ley para el transporte turístico terrestre, logrando de esta forma poner en práctica las disposiciones del presente artículo dentro de esta categoría de servicios.

A la vez las empresas de transporte turístico deben asumir las responsabilidades que conlleva el incumplimiento injustificado de los servicios turísticos comprometidos con el usuario que es el turista. En cumplimiento de este inciso se deben aplicar sanciones a los prestadores de servicios turísticos que vulneren sus obligaciones, esto se llevará a cabo mediante el procedimiento contenido en la ley municipal regulatoria de control de servicios y calidad de las empresas de transporte turístico terrestre en la ciudad de la paz

Es así que la autoridad competente de realizar la regulación, el control y la aplicación de las sanciones es el **Ministerio de Culturas y Turismo**, siendo que se constituye en la máxima institución del control de las actividades turísticas y de turismo a nivel nacional, y *“por las atribuciones conferidas de manera legal, su función es promover, desarrollar e incentivar todo tipo de actividad turística, y/o empresarial por la importancia económica y cultural que el turismo tiene en nuestro país”*<sup>90</sup>. Por ello, como ente regulador de todo el sistema turístico y cultural, es que debe exigir mediante ley el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, así como hacer efectivo el control de calidad con el propósito de preservar los derechos de los turistas, y siendo que en el artículo citado sobre las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos no se establece *la obligación del registro* (aspecto que se desarrollará más adelante) ni la *calidad* que deben ofrecer a los turistas, esto afecta en forma directa a la sociedad en general, puesto que no solo se trata de salvaguardar al turista configurando unos márgenes de seguridad y confianza en el desarrollo de su viaje y estadía, sino se trata de que la economía nacional aumente en virtud de la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas de transporte turístico terrestre, que deben también preservar los derechos de los turistas, los cuales son expuestos en el siguiente artículo:

---

<sup>90</sup>LAZO Lender Boris, Coordinador de la Dirección de Control del Turismo – Viceministerio de Turismo y Culturas, La Paz – Bolivia, 2009.

**“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”<sup>91</sup>.**

No obstante de establecerse estos derechos se hace la observación que debería incluirse algunos otros derechos de acuerdo al tipo de servicio que el turista utilice (por ejemplo: ser transportado en condiciones de seguridad, calidad y comodidad) si bien no en la misma ley general sino en una ley especial, siendo que el propósito de la presente tesis tiene otra finalidad, se hace esta observación para futuras investigaciones.

Entonces se tiene que el tema de la *Seguridad Jurídica* en cuanto se refiere a los derechos de las y los turistas no es del todo efectivo siendo que existe un vacío jurídico que hasta la fecha no ha tomado el interés que merece. Así mismo, se tiene que el principio de la *igualdad* debe ser incluida en forma expresa y clara como un derecho específico de todos los turistas, considerando que al respecto el Tribunal Constitucional en las sentencias constitucionales 062/2003 y 58/2003, señalan: “*La noción de igualdad se desprende directamente de la unidad de naturaleza del género humano y es*”<sup>91</sup> entonces el reconocimiento expreso del derecho a la igualdad de los turistas involucraría también al derecho a la *dignidad*

---

<sup>91</sup> Ley Cit.página 2

*personal*, porque se pondrá énfasis al respeto que debe existir hacia los usuarios en su condición de seres humanos e igualdad ante la ley. Sin dejar de lado el tema de los derechos y deberes tal como lo manifestó el Dr. Urquizo, quien expone que “*Toda persona en su patria posee un conjunto de deberes y derechos que constituyen su*”<sup>92</sup> 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*”<sup>93</sup>.

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*”<sup>94</sup>. entonces es necesario referirnos al concepto de prestador de servicios turísticos, que establece la ley:

**Artículo 6. (Definiciones)**

**i) 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.**

De la lectura del texto se tiene que el término de prestador de servicios turísticos es adecuado para las empresas de transporte turístico terrestre, toda vez que ofrecen el servicio de transporte vinculado con el tema de la información, asistencia y guiaje.

**Artículo 11 (Políticas Generales de Turismo).**

**I. Las políticas generales de turismo establecidas en el presente capítulo serán implementadas por el nivel central del Estado, en el marco de sus competencias.**

**II. Las entidades territoriales autónomas definirán sus políticas de acuerdo con sus facultades y competencias, en el marco de las políticas generales establecidas en la presente ley.**

<sup>92</sup>UrquizoSossa Carlos, “Breve ensayo en torno a la teoría del Turismo”, La Paz –Bolivia, Editorial Municipal, 1973, página 12.

<sup>93</sup>Ibidem.

<sup>94</sup> Exposición de Motivos Ley N° 292, página 2.

**III. Conforme a la ley N° 031 de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”, el nivel central del Estado, a través de la Autoridad Competente en turismo, definirá las responsabilidades de las entidades territoriales autónomas, respecto al establecimiento y desarrollo del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de prestadores de servicios turísticos y el Sistema de información sobre la oferta turística nacional, la demanda y la calidad de actividades turísticas.**

**Artículo 20. (Responsabilidades del nivel central del estado).**

**b) Llevar un registro de los prestadores de servicios turísticos establecidos en el territorio nacional.**

**d) Certificar la calidad de todos los prestadores de servicios turísticos registrados a nivel nacional.**

Los preceptos previamente redactados, hacen alusión al tema de la categorización y certificación de los prestadores de servicios turísticos, el cual recién está en proceso de elaboración, toda vez que las empresas de transporte turístico terrestre en su gran mayoría no se hallan registradas bajo esa nomenclatura, sino como empresas de transporte y agencias de viaje. Sin embargo, el tema **del registro** por parte de los prestadores de servicios turísticos debe ser de manera **obligatoria**, sin admisión a ningún tipo de excepción, pues como se ha visto en el artículo 10 de la Ley General de Turismo, el tema del registro no constituye obligación alguna, vacío que se identifica y que se debe hacer efectivo con la finalidad de poder efectivizar a su vez la categorización correspondiente que como ya se ha mencionado hasta la fecha en relación al transporte turístico terrestre es inexistente y que tiene su respaldo en la Ley N° 031 Ley Marco de Autonomías y Descentralización.

Siendo que esta ley hace alusión a la ley Marco de Autonomías y Descentralización se hizo la consulta de ese cuerpo legal.

### **c) Ley N° 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”**

De todas las acciones, rebeldías y procesos, destaca la revolución igualitaria de 1877 liberada por Andrés Ibáñez, quien al grito de “todos somos iguales” en la ciudad de Santa Cruz, fundó el convencimiento pleno de la necesidad de instaurar una estructura económica y política que permita superar la desigualdad y la injusticia. De este modo Andrés Ibáñez es un ejemplo vanguardista del proceso autonómico que se sustenta en

la lucha por la justicia social. En base a este antecedente se promulga el 19 de julio del 2010 como Ley N° 031, la Ley Marco de Autonomías y Descentralización, de la cual analizaremos solo aquellos artículos que se refieren a la actividad turística y su control:

**“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, párrafo 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”<sup>95</sup>.**

De la lectura del párrafo I, se aprecia que se tiene como competencia del Estado el elaborar políticas generales y el régimen de turismo, es así que debe ponerse énfasis en la temática que se desarrolla siendo que es un aporte para la actividad turística del transporte terrestre, que bien se presenta en la propuesta como una política mediante una ley municipal. Asimismo, llama la atención la redacción del párrafo II en cuanto se refiere a las competencias de los gobiernos departamentales autónomos que son: *supervisar y controlar el funcionamiento de servicios turísticos*, siendo que el control no se realiza, al menos no se tiene una forma establecida en ningún cuerpo legal. Del mismo modo es interesante la redacción del numeral 7 cuando expresa que *velar por la defensa de los derechos de los usuarios de servicios turísticos*, como una de sus competencias, porque como no se realiza un control ¿Cómo podrían cuidar por el cumplimiento de los derechos?

---

<sup>95</sup> Ley N° 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización, página 23.



Entre otras de las competencias está el *autorizar y supervisar a las operadoras de servicios turísticos*, entre ellos el medio de transporte terrestre. Como se puede apreciar la acepción concreta de “empresas de transporte turístico terrestre” no es utilizada por esta ley, como tampoco lo utiliza la ley General de Turismo, aspecto que se considera necesario pues el uso apropiado de los términos facilita en gran medida la referencia y delimitación específica de estos prestadores de servicios, el cual necesita de manera urgente una reglamentación especial para este rubro.

**d) Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.**

La ley N° 453, del 6 de diciembre de 2013, Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, establece disposiciones generales sobre la regulación de los derechos y garantías de las usuarias y usuarios, así como la responsabilidad de los proveedores (para el tema que nos ocupa: prestadores de servicios), de los cuales haremos referencia los más relacionados al tema:

**Artículo 1º (Objeto)** La presente ley tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores<sup>96</sup>.

Como se ha manifestado, el objeto de esta ley es regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, para el tema concreto que nos ocupa el *turista*. Siendo que esta ley es de reciente promulgación es importante conocer la definición que maneja sobre los *usuarios* y sobre los *servicios*, los cuales se tienen establecidos en el siguiente precepto legal:

**Artículo 5º (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.

---

<sup>96</sup> Bolivia, Ley N° 453, 6 de diciembre de 2013, La Paz – Bolivia, página 1.

De la lectura del texto se tiene que las personas que utilizan o disfrutan servicios, son denominados usuarios, en este sentido se aplica a los turistas que son usuarios directos del servicio de transporte turístico terrestre, y que utilizan éste servicio con la intención de ver satisfechas sus necesidades, en condiciones de inocuidad el cual es un derecho que tienen establecido de la siguiente manera:

**Artículo 8º.- (Derecho a la salud e integridad física) Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y consumidores tienen derecho a recibir productos o servicios en condiciones de inocuidad en resguardo de su salud e integridad física.**

Este derecho tiene intrínsecamente establecido el principio de protección que se tiene como un principio rector de ésta ley siendo que establece que *“los principios que rigen la protección y defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y consumidores son: 3. Protección. Se establecen mecanismos legales e institucionales destinados a garantizar el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y consumidores+ (artículo 6 principios), el cual se efectiviza mediante mecanismos legales e institucionales:*

**Artículo 7º (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.**

Como se ha visto en el desarrollo de la investigación, la entidad correspondiente de desarrollar mecanismos tendientes a garantizar el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios es el Ministerio de Turismo y Cultura juntamente con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, por tener competencia. Asimismo, se tiene la protección de estos derechos mediante la responsabilidad de los proveedores el cual se tiene establecido de la siguiente manera:

**Artículo 9º.- (Protección). I. Los proveedores están obligados a suministrar productos o servicios en condiciones de inocuidad, calidad y seguridad, siendo responsables en el ámbito penal, civil y administrativo sancionatorio, del riesgo o daño causados a la salud e integridad física de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.**

La inocuidad, calidad y seguridad son condiciones que deben cumplir el servicio ofrecido a los usuarios, bajo responsabilidad penal, civil y administrativa, siendo que *“los proveedores serán responsables por la vulneración de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, establecidos en la presente ley y las normativas específicas, emergiendo la responsabilidad de orden restaurador, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil o penal que correspondan+ (Artículo 50 Responsabilidad).* Toda vez que la información recibida debe ser acorde al servicio que recibe el turista siendo que *“las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen”,(artículo 13 derecho a la información),* por lo que el proveedor debe cumplir con la oferta que hace del servicio es así que *“el proveedor deberá entregar a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores el producto o suministrar el servicio en las modalidades y términos ofertados y convenidos”* (artículo 18 cumplimiento de las condiciones ofertadas).

### **e) Ley General de Transporte**

La Ley General de Transporte promulgada durante la presidencia de Evo Morales Ayma, el 16 de agosto del 2011, la cual tiene por objeto establecer los lineamientos normativos generales, técnicos, económicos y organizacionales del transporte, considerado como un Sistema de Transporte Integral – STI, en sus modalidades aérea, terrestre, ferroviaria y acuática (marítima, fluvial y lacustre), rigen en todo el territorio nacional a fin de contribuir al vivir bien.

#### **Artículo 4. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).**

- I. **La presente Ley se aplica en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y rige a:**
  - c) **Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios de transporte en cualesquiera de sus modalidades existentes o por existir, sujeto a reglamentaciones especiales.**
  - e) **Los usuarios del sistema de transporte.**
  - f) **Todas las modalidades de transporte.**

- II. **Las actividades del transporte aéreo, terrestre, ferroviario y acuático son libres en el territorio, agua y espacio aéreo boliviano, en cuanto no fueren limitados por esta Ley, sus reglamentos y demás disposiciones por razones de defensa, seguridad nacional o de interés público.**

La Ley general de Transporte es aplicable a las actividades de las empresas de transporte turístico terrestre, ya que estas se constituyen en personas jurídicas y brindan servicios de transporte Además en el inc. C) y parágrafo II, deja establecido que para la aplicación de esta normativa, esta actividad debe regirse por un reglamento, en este caso contenida en una Ley Municipal de Transporte Turístico Terrestre.

A tiempo de dejar claro el ámbito de aplicación de esta ley, conocemos los principios por los cuales se rige:

**“Artículo 6. (Principios).**

**Los principios son:**

- a) Accesibilidad.**Todas las usuarias y usuarios podrán acceder al Sistema de transporte integral — STI por el medio y modalidad que escojan, los mismos que deben contar con facilidades de acceso y estar en condiciones de equidad, calidad y seguridad
- b) Calidad.**El Sistema de Transporte Integral – STI, debe proveer un servicio en conformidad a los requisitos y estándares que garanticen un nivel de servicio adecuado de bienestar, eficiencia y eficacia, de acuerdo a la contraprestación autorizada
- c) Continuidad.**El Sistema de Transporte Integral – STI, debe funcionar de manera permanente, regular y continua.
- d) Eficacia.**El servicio de transporte debe cumplir el propósito para el cual fue convenido.
- e) Eficiencia.** El Sistema de Transporte Integral – STI, debe prestar servicios en condiciones que garanticen el menor costo operacional y tiempo posible, contemplando un nivel de equidad, calidad y seguridad.
- f) Participación y control social.**Se garantizará y facilitará la participación y control social sobre la gestión pública por parte de la sociedad civil organizada.
- g) Seguridad.**El Sistema de Transporte Integral – STI, debe prestar servicios en condiciones que garanticen la integridad de personas y carga durante el traslado del lugar de origen al lugar de destino.
- h) Sostenibilidad.**El sistema de transporte debe prestar servicios que garanticen el menor impacto sobre la salud y el medio ambiente local y global. En el corto, mediano y largo plazo, sin comprometer el desarrollo de futuras generaciones
- i) Transparencia.**Se garantiza la transparencia en el Sistema de Transporte Integral – STI
- j) Universalidad.**Todas las usuarias y usuarios sin distinción alguna, tienen el derecho de utilizar el Sistema de Transporte Integral – STI, para su libre movilidad<sup>97</sup>

---

<sup>97</sup> Ley General de Transporte, página 2

Todos los principios expuestos deben verse reflejados en las empresas de transporte turístico terrestre, las cuales deben acreditar el buen estado de funcionamiento de los vehículos y el cumplimiento a todos los requisitos técnicos que establezca la ley general de transporte, (siendo que no se tiene una ley especial sobre el transporte turístico terrestre, se estará en todo lo que dispone la ley general de transporte). Entre ellos el buen estado del vehículo con condiciones de calidad tal como lo establece esta misma ley en su artículo 60 (fines del sistema de transporte integral), el cual dispone *el nivel de cumplimiento de los requisitos y la satisfacción que el proveedor de infraestructura, operaciones, servicios y otras actividades relacionadas, ofrece y proporciona a la usuaria o el usuario, en términos de bienestar, eficiencia y eficacia que contemple* & [ } á ã & ã [ } ^ • Á á ^ Á & [ { [ á ã á æá Ê Á æá ^ & ~ æá æÁ æc ^ } & ã 5 } +

Así mismo, se quiere hacer énfasis en los principios que tienen mayor relación con el tema de transporte turístico terrestre, los cuales son: *accesibilidad*, porque las facilidades de acceso al transporte así como las condiciones de equidad deben ser notables; *localidad*, porque siendo que es una medida de rango de distinción entre una y otra empresa, ésta debe responder a un estándar y requisitos de categorización y registro; *eficiencia*, toda vez que se debe garantizar el menor costo operacional y tiempo posible, contemplando a la vez un nivel de equidad y calidad; *seguridad*, porque debe prestar servicios en condiciones que garanticen la integridad de personas y el traslado del lugar de origen al lugar de destino.

Entonces, todos estos principios deben ser tomados como cualidades y parámetros de calidad al momento de prestar el servicio a los turistas. Por ello, la normativa que se propone también tomará en cuenta estos principios generales del transporte, pero de manera específica, para que los mismos no se vulneren y sean de conocimiento general por los turistas.

Ahora bien, se ha visto necesario puntualizar sobre uno de los principios previamente expuestos *accesibilidad* en su expresión de la **calificación de las condiciones de acceso**, siendo que el mismo refiere a la verificación del buen estado de funcionamiento del vehículo, de los requisitos que señala la Ley General de Transporte y de las características que debe reunir conforme a la ley que se propone, el cual

estará a cargo de la autoridad competente del sector turismo, que como ya se ha manifestado es el Ministerio de Turismo y Culturas, siendo que se encarga de conocer y resolver todo lo relacionado con el contrato de prestación del servicio de transporte turístico terrestre.

Además en virtud de los fundamentos sobre los cuales se rige la Ley General de Transporte, se analiza lo siguiente:

**Artículo 8. – Fundamentos**

- I. **Las políticas de Estado en materia de transporte, serán establecidas en una visión sistemática e integral, por el nivel central a través de la autoridad competente.**
- II. **El Estado en todos sus niveles de Gobierno, deberá mejorar su institucionalidad, estableciendo mecanismos que mejoren la coordinación y coherencia en la formulación de políticas y proyectos sectoriales.**

La autoridad competente es el Ministerio de Culturas a través del Viceministerio de Turismo, por lo que todos los mecanismos y políticas de control al transporte turístico terrestre serán ejercidos por el nivel central del Estado Plurinacional de Bolivia.

Así también el Sistema de Transporte Integral tiene fines cuyo cumplimiento debe ser controlado.

**Artículo 60. (FINES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTEGRAL).**

Los fines del Sistema de Transporte Integral – STI, son:

1. **Equidad: Es la igualdad de condiciones de acceso de la población en general...considerando los factores de accesibilidad, distancia, facilidad para conexiones, itinerarios, tiempo de espera, precio de pasajes y otros que faciliten el acceso de la población a la infraestructura y servicios de transporte.**
2. **Calidad: Es el nivel de cumplimiento de los requisitos y la satisfacción que el proveedor de infraestructura, operaciones, servicios y otras actividades relacionadas, ofrece y proporciona a la usuaria o el usuario, en términos de bienestar, eficiencia y eficacia, que contemple condiciones de comodidad, adecuada atención, confiabilidad, mantención y conservación, plazos, niveles de contaminación permisibles, entre otros elementos, cuyos estándares serán definidos en la normativa específica para cada modalidad de transporte.**
3. **Seguridad. Es el cumplimiento de las normas regulatorias que permitan preservar la integridad física de la usuaria, o el usuario, y de la carga, desarrollando planes y programas de prevención de accidentes, infraestructura vial y de servicios a cargo de las autoridades competentes de los diferentes niveles de gobiernos autonómicos, realizando inspecciones y controles de cumplimiento a cargo de la autoridad de regulación...**

En virtud de que Bolivia busca mejorar su imagen como destino turístico, elevando el nivel de calidad y seguridad en el servicio de las empresas de transporte turístico terrestre, para poder satisfacer los requerimientos de sus usuarios, la normativa que propone el presente trabajo de tesis, busca controlar el cumplimiento de los fines del Sistema de Transporte Integral. Por otro lado la equidad no es otra cosa que la accesibilidad de los servicios en cuanto a costos e infraestructura, al ejercer control sobre las empresas de transporte turístico terrestre se logrará cumplir también con este fin.

Asimismo propuesta toma en cuenta el tema del seguro, como una de la condiciones de seguridad tal como lo establece esta misma ley de transporte en los siguientes preceptos legales:

**Artículo 105 (Seguros)**

**Toda unidad de transporte público o privado en cualquiera de las modalidades establecidas en la presente ley deberá contar con los seguros requeridos para su circulación u operación, conforme a las disposiciones legales vigentes.**

**Artículo 107 (Obligatoriedad de contar con seguro)**

**El operador y administradores están obligados a contratar un seguro para cubrir las responsabilidades establecidas en esta Ley y las disposiciones pertinentes por daños a usuarias o usuarios... (...) de acuerdo a cada modalidad de transporte.**

La empresa de transporte turístico terrestre deberá acreditar que el vehículo que oferta para prestar este servicio, cuente con el Seguro correspondiente, conforme lo establece el artículo 2 del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

**e) Decreto Supremo Nº 27295 (Reglamento del SOAT)**

Es promulgado por el entonces Presidente constitucional de la República de Bolivia, Carlos D. Mesa Gisbert, en la ciudad de La Paz, a los veinte días del mes de diciembre del año dos mil tres. El objeto del presente Decreto Supremo es reglamentar el artículo

37 de la Ley No 1883 de Seguros, como reglamento único del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

En virtud de los que establece el art.105 de la Ley General de Transporte, las empresas de transporte turístico terrestre deben asumir condiciones de seguridad contempladas por el SOAT, por lo que analizamos lo relevante del Decreto Supremo N°27295:

**ARTÍCULO 2. (ALCANCE DE LA COBERTURA).- El SOAT tiene como objetivo, otorgar una cobertura uniforme y única de gastos médicos por accidentes y la indemnización por muerte o incapacidad total permanente a cualquier persona individual que sufra un accidente provocado por vehículo automotor.**

**El SOAT es indisputable, de beneficio uniforme, irreversible y su acción será directa e inmediata contra la entidad aseguradora.**

Los vehículos de las empresas de transporte turístico terrestre no son ajenos a los accidentes que se pudieran ocasionar por su naturaleza y actividad que realizan en el traslado de usuarios, por lo que se encuentran al alcance de esta cobertura. Además el art.112 de la Ley 165, establece el pago del seguro obligatorio, ya que el asegurador debe responder frente a los damnificados.

De esta forma se considera a los operadores de las empresas de transporte turístico terrestre, entre las personas obligadas a contratar el SOAT:

### **e) Decreto Supremo N° 065**

El Decreto Supremo N° 065 del 3 de abril de 2009, promulgado por el Presidente Evo Morales Ayma, fue creado para reivindicar el olvido que se tiene sobre los intereses de todos los consumidores en general, admitiendo que *“los derechos del consumidor en estas últimas décadas en Bolivia han sido desprotegidos por parte del Estado*

Respecto al contenido del citado decreto en su artículo 4 establece los derechos del usuario y consumidor, con relación a la temática, se tiene los siguientes incisos:

---

<sup>98</sup> Consideraciones previas al Decreto Supremo N° 065.



**“Artículo 4.- (Derechos del usuario y del consumidor) Son derechos básicos de los usuarios y/o consumidores:**

**g) Derecho a recibir los servicios y productos en los términos, plazos, condiciones, modalidades y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos;**

**h) Derecho a la devolución, reparación y resarcimiento del derecho infringido de manera pronta y oportuna”<sup>99</sup>.**

Siendo que el tema refiere sobre la necesidad de crear una ley que establezca las condiciones que deben reunir las empresas de transporte turístico terrestre, respecto al servicio y calidad que deben ofrecer, el precepto redactado guarda estrecha relación con el objetivo de la presente tesis, por ser necesario tener un control sobre los servicios que pueden ser ejecutados por los servidores u operadores turísticos, pero es en la satisfacción del turista donde se pondrá en ejercicio sus derechos, aplicándose o por el contrario vulneran todo lo previsto en el presente decreto.

Considerando el tema de la devolución, reparación y resarcimiento, para el caso concreto sería sobre los servicios recibidos, los cuales sino se tiene un estándar de calidad, no se puede medir adecuadamente hasta qué punto se cumplió con la eficacia y aptitudes de la empresa, aspecto que de cierta forma deja en un estado de indefensión al turista y en consecuencia se estaría liberando de responsabilidad a los prestadores de servicios turísticos que comprenden el rubro del transporte turístico terrestre.

#### **f) Decreto Supremo N° 1479**

El Decreto Supremo N° 1479 del 30 de enero del 2013, promulgado por el Presidente Evo Morales Ayma, tiene como base las consideraciones que se tiene en la Constitución Política del Estado, en su artículo 298 numeral 37 párrafo II el cual establece que el nivel central del Estado tendrá entre sus competencias exclusivas la de elaborar políticas generales y el régimen de turismo. Así mismo, toma en cuenta la Ley N° 031 que en su artículo 95 numeral 1 párrafo I, que se refiere a la competencia del Estado de elaborar políticas generales y el régimen de turismo.

---

<sup>99</sup> Decreto Supremo N° 065, página 2

Mediante este Decreto Supremo, se modifica el artículo 67 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, el cual no hacía referencia a la parte regulatoria de las actividades turísticas, en ese sentido el presente decreto supremo establece nuevas atribuciones del Vice ministerio de Turismo<sup>100</sup>, de la cuales únicamente señalaremos las correspondientes a la temática:

**“Artículo 67.- (Atribuciones del Viceministerio de Turismo) Las atribuciones del Viceministerio de Turismo, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes:  
c) Formular e implementar políticas orientadas a garantizar la adecuada prestación de servicios turísticos y sus contraprestaciones;  
p) Registrar, categorizar y certificar a los prestadores de servicios turísticos”<sup>101</sup>.**

Formular e implementar políticas orientadas a garantizar la adecuada prestación de servicios turísticos, es de suma importancia ya que se ha visto que el turismo constituye todo un movimiento económico de transacciones, y que es un fenómeno integral e influyente dentro la economía nacional. Entonces, desde el punto de vista económico normalmente se analiza la contribución que el turismo hace en la economía nacional, como consecuencia de la capacidad de generación de divisas que tiene. Los ingresos resultantes del gasto realizado por los turistas contribuyen significativamente a la balanza de pagos, considerado como aquel documento contable que contiene el registro sistemático de todas las transacciones económicas efectuadas entre los residentes del país y los no residentes durante el periodo de su estadía basado en un intercambio de bienes y servicios. Siendo así de vital el movimiento que genera el turismo, las empresas de transporte turístico terrestre deben y tienen que contar con una inclusión de política que esté orientada a garantizar la adecuada atención para el turista.

---

<sup>100</sup>Otro aporte es que mediante este Decreto Supremo la denominación de “Ministerio de Culturas” es modificado a “Ministerio de Culturas y Turismo” y la denominación de “Ministra (o) de Culturas” a “Ministra (o) de Culturas y Turismo”.

<sup>101</sup> Decreto Supremo N° 1479, página 5

Por otra parte, el tema de registro, categorización y certificación de los prestadores de servicios turísticos también está bajo tuición del Viceministerio de Turismo, el cual está en proceso de ejecución de una normativa general en cuanto se refiere a la regulación de los transportes turísticos, en el cual se debe coadyuvar con el aporte de una normativa para las empresas de transporte turístico terrestre en cuanto a las condiciones y servicios que ofrecen a los turistas. Siendo fundamental esta inclusión, toda vez que el registro al decir de Maldonado constituye “*la matriz orgánica de identificación y búsqueda de prestadores de servicios turísticos*”<sup>102</sup>

Entonces “*Al haberse convertido hoy en día el turismo como un derecho de la sociedad para su expansión física, moral e intelectual, el Estado juega un papel preponderante en la atención de esta actividad, toda vez que la participación de la sociedad en el turismo da origen a toda una serie de actividades entre ellas el transporte, el cual*

## 4.2 Legislación Internacional

A nivel internacional se tiene el Código Ético Mundial para el Turismo.

### 4.2.1 Código Ético Mundial para el Turismo.

Este código emitido por Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 21 de diciembre de 2001, A/RES/56/212, tiene su origen en la resolución A/RES/406 (XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT (Organización Mundial del Turismo), celebrado en Santiago de Chile, el 27 de diciembre al 1º de octubre de 1999. En el cual encuentran el convencimiento de que “*gracias al contacto directo, espontáneo e inmediato que permite entre hombres y mujeres de culturas y formas de vida distintas, el turismo es una fuerza viva al servicio de la paz y un factor de*

---

<sup>102</sup> MALDONADO, Aguilar Adolfo, “Los sistemas en el derecho turístico”, Bogotá –Colombia, 2004, página 24.

<sup>103</sup>Tellez Flores Rodolfo, “Compilación de disposiciones legales sobre el turismo”, La Paz – Bolivia, Editorial Alianza, 1987, página 49.

*amistad y comprensión entre los pueblos.*<sup>104</sup> Por ello es que consideran necesario dar a conocer de manera general principios, valores y criterios generales que se manejan a nivel mundial sobre aspectos culturales, de paz social, de armonía y libertad en el ejercicio del derecho turístico.

En atención a la temática, únicamente se consideran los artículos que tienen relación con la investigación:

**“Artículo 5**

- 1. El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino**
- 2. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades”<sup>105</sup>.**

Como se puede apreciar de la lectura del texto, el tema de las políticas turísticas es un criterio que se toma a nivel mundial con criterios intrínsecos de estrategia económica, puesto que se refiere a mejorar el nivel de vida de la población visitada. Entonces, nuestra Constitución Política del Estado guarda estrecha relación con este precepto cuando en su artículo 298 numeral 37 parágrafos II, establece la competencia del Estado de elaborar políticas generales de turismo.

En cuanto a las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos establece lo siguiente:

**“Artículo 6**

**Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico**

- 1. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar”<sup>106</sup>**

Las obligaciones transcritas son las que se relacionan con la actividad del servicio turístico del transporte turístico terrestre, aunque la denominación que utiliza el código consultado es *agentes profesionales del turismo*. La parte interesante de este precepto es la temática referida a la transparencia que debe existir en los contratos que se suscriban, el anuncio anticipado de la veracidad y cumplimiento de las cláusulas es una

---

<sup>104</sup> Preámbulo de la Resolución A/RES/406 (XIII) celebrado en Santiago de Chile, 1999, página 1

<sup>105</sup> Código de Ética Mundial para el Turismo, 2001, página 6.

<sup>106</sup> Cód. y pág. Cit.

forma de garantizar el derecho del turista a recibir un servicio acorde a las condiciones y calidad que anuncia tener determinada empresa de transporte turístico terrestre, criterio que debe implementarse en nuestra legislación interna de manera expresa y clara.

### 4.3 Legislación Comparada

Una vez analizada la legislación nacional e internacional, ha sido necesario también consultar la legislación de otros países, y se consideró la legislación de Argentina, Ecuador y Perú, puesto que contienen normativa vigente y concreta sobre la regulación de las empresas de transportes turísticos terrestres<sup>107</sup>.

#### 4.3.1 Ley Nacional de Turismo de Argentina

La Ley Nacional de Turismo Ley Nº 25.997, fue sancionada el 16 de diciembre de 2004, y promulgada el 5 de enero de 2005, de la cual se hará énfasis en la importancia que le dan al turismo como actividad estratégica económica, los principios en que se sustentan, los derechos de los turistas, las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, las responsabilidades a nivel central del Estado y las políticas generales de turismo.

**“Artículo 1.- Declárese de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. La actividad turística resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado. El turismo receptivo es una actividad de exportación no tradicional para la generación de divisas resultando la actividad privada una aliada estratégica del Estado”<sup>108</sup>.**

El eje fundamental de esta ley es la colaboración público – privada a la cual califica de aliada estratégica del Estado. Asimismo, esta norma otorga un rol esencial a la actividad turística al definir que ésta *resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado*. Cuando se dice *declárese de interés nacional* se hace referencia a una participación conjunta entre los sectores público y privado para la formulación de la política pública,

---

<sup>107</sup> Se quiere aclarar, que estos no son los únicos países que contienen regulación sobre la temática, sino también está México, España, Honduras, etc., pero se consideró estos tres por la proximidad que se tiene en cuanto a los principios rectores de turismo y por la relativa cercanía que se tiene en cuanto a la distancia.

<sup>108</sup> ARGENTINA, Ley Nacional de Turismo, página 1.

de esa manera le da la importancia respectiva al turismo receptivo, lo que tiene impacto directo en el desarrollo futuro del sector.

**“Artículo 2. Principios. Son principios rectores de la presente ley los siguientes:**

**Facilitación. Posibilitar la coordinación e integración normativa a través de la cooperación de los distintos organismos directa o indirectamente con la actividad turística, persiguiendo el desarrollo armónico de las políticas turísticas de la Nación.**

**Desarrollo social, económico y cultural. El turismo es un derecho social y económico de las personas dada su contribución al desarrollo integral en el aprovechamiento del tiempo libre y en la revalorización de la identidad cultural de las comunidades.**

**Desarrollo sustentable. El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a futuras generaciones. El desarrollo sustentable se aplica en tres ejes: ambiente, sociedad y economía.**

**Calidad. Es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional.**

**Competitividad. Asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de un producto turístico competitivo y de inversiones de capitales nacionales y extranjeros.**

**Accesibilidad. Propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”<sup>109</sup>.**

*Con la inclusión de estos principios por primera vez se habla de la calidad y sustentabilidad en el desarrollo de la actividad turística, siendo que la repercusión económica del turismo es elevado, el establecimiento de estos principios se considera pionero* <sup>110</sup> En estos principios que se exponen tienen una importancia significativa, pues su aplicabilidad en los servicios de transporte turístico terrestre se ven reflejadas en el incremento económico que se tiene en la pasada gestión 2012. <sup>111</sup>

**Artículo 7. Deberes. Son deberes de la autoridad de aplicación los siguientes:**

**a) Fijar las políticas nacionales de la actividad turística con el fin de planificar, programar, promover, capacitar, preservar, proteger, generar inversión y fomentar el desarrollo en el marco de un plan federal estratégico**

<sup>109</sup> Ley y pág. Cit.

<sup>110</sup> Palabras manifestadas por el Ministro de Turismo y Comercio de Argentina Dr. Orlando Díaz Warnes, 2005.

<sup>111</sup> Argentina en la gestión 2012, llegó a recibir \$us 4.895 millones, por la llegada de extranjeros en busca de aventura y diversión.

a presentarse dentro de los doce meses siguientes a la promulgación de la presente ley.

b) Promover las reglamentaciones relacionadas con las actividades turísticas, los productos turísticos y los servicios a su cargo, las que serán consultadas al Consejo Federal de Turismo.

d) Controlar el cumplimiento de la reglamentación y de las normas complementarias.

Este plan estratégico ha sido desarrollado en conjunto por la totalidad de los actores vinculados al sector del turismo generando la arena política donde se plasman, debaten y articulan los intereses sectoriales en función del desarrollo del sector turístico en lo que se refiere a los servicios de transporte terrestre.

**Artículo 10. Objeto.** Corresponde al Consejo Federal de Turismo examinar y pronunciarse sobre cuestiones referentes a la organización, coordinación, planificación, promoción, legislación y estrategias de las actividades turísticas.

Para el cumplimiento de este objetivo esta ley, define tres institutos sobre los que se sustenta la política del turismo: a) el plan federal estratégico de turismo, b) el consejo federal de turismo y c) el instituto nacional de promoción turística. La autoridad del Consejo Federal de Turismo, tiene un rol participativo fundamental en la estructura de planteamiento de las políticas públicas. Este consejo federal de turismo se encuentra constituido por una Asamblea General, una Presidencia, una Vicepresidencia Primera, una Vicepresidencia Segunda, una Secretaria General, una Secretaria de Actas, una Secretaria Técnica, una Secretaría de Relaciones internacionales y una Secretaría de Prensa.

**Artículo 12. Atribuciones. Son atribuciones del Consejo Federal de Turismo:**

c) Participar en la elaboración de políticas y planes para el desarrollo del turismo que elabore la autoridad de aplicación.

En el seno de la Asamblea General, reunida mensualmente, es que se discuten las políticas promocionales del turismo en la Argentina así como la coordinación de las políticas promocionales de cada una de las Provincias a efectos de generar criterios y concordancias positivas.

#### TITULO IV

##### “Protección al turista

**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”<sup>112</sup>.

Como se aprecia de la lectura del precepto, la autoridad de aplicación es la encargada de realizar la normativa en atención a los derechos del turista con la finalidad de protegerlo mientras esté en el país de Argentina, para lo cual recibe apoyo con entidades públicas y privadas que correspondan al sector turismo.

Finalmente, se tiene que el impacto positivo que ha tenido esta ley, según el Ministro de Turismo pues confía en que la aplicación sostenida de esta política turística arroje los siguientes resultados hacia el año 2020: “... *Proyectamos para nuestro horizonte de planeamiento 2020 una llegada de 8 millones de turistas no residentes, con un gasto estimado de más de 10.000 millones de dólares*”, “*para el mercado interno, del total de 37 millones seiscientos mil llegadas a los destinos domésticos, proyectamos alcanzar los 57 millones de turistas, por ello redoblamos los esfuerzos en fortalecer destinos turísticos emergentes en espacios prioritarios con una estrategia para diversificar y ampliar la oferta turística nacional, agudizando las estrategias de estímulo al turismo interno que representa como la columna vertebral y vector de bienestar para la población.*”<sup>113</sup>

Una vez realizada la transcripción de los preceptos legales que se refieren a la temática se hace necesario efectuar una comparación entre estos preceptos legales y nuestra normativa establecida en la ley general de turismo de Bolivia.

---

<sup>112</sup>Ley y pág. Cit.

<sup>113</sup> Ministro de Turismo de Argentina



**Cuadro N° 4**

**Comparación de la ley de turismo entre Bolivia y Argentina**

<b>País</b>	<b>BOLIVIA</b>	<b>ARGENTINA</b>
<b>Ley</b>	Ley General de Turismo Ley N° 292	Ley Nacional de Turismo Ley N° 25.997
<b>Promulgación</b>	15 de septiembre de 2012	5 de enero del 2005
<b>Reconocimiento Del Turismo</b>	El turismo es una actividad económica estratégica (Art. 3)	Se declara de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país.(Art.1)
<b>Principios rectores de la ley</b>	Inclusión; Redistribución, equidad e igualdad; Responsabilidad; Solidaridad y Complementariedad (Art. 5)	Facilitación; Desarrollo social, económico y cultural; Desarrollo sustentable; Calidad; Competitividad; y Accesibilidad. (Art.2)
<b>Deberes de las autoridades con relación a la actividad turística</b>	Las políticas generales de turismo serán implementadas por el nivel central del Estado y éste a través de la autoridad competente definirá la categorización y certificación de los prestadores de servicios turísticos.	Son deberes de la autoridad de aplicación: a) Fijar las políticas nacionales de la actividad turística. b) Promover las reglamentaciones relacionadas con las actividades y servicios turísticos c) Controlar el cumplimiento de la reglamentación (Art. 7)
<b>De los prestadores de servicios turísticos</b>	Las obligaciones establecidas en el Art. 10, no consideran el tema de la calidad en la prestación de servicios ofrecidos al turista.	
<b>Derechos del turista y/o protección del turista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elegir libremente el destino turístico de su preferencia</li> <li>- Exigir que los servicios turísticos cumplan los términos pactados;</li> <li>- Formular quejas y reclamos referentes a los servicios turísticos recibidos.</li> <li>- Recibir una respuesta de sus reclamos.</li> <li>- Recibir la devolución por incumplimientos injustificados</li> <li>- Contar con seguridad turística (Art. 7)</li> </ul>	Se establece el procedimiento para proteger al turista y hacer respetar sus derechos. (Art. 37)
<b>Normativa de las empresas de transporte turístico terrestre.</b>		Decreto N° 958/92 que regula el transporte por automotor de pasajeros incluidos el servicio de transporte para el turismo, estableciendo requisitos y condiciones.

**Fuente: Elaboración propia**

### 4.3.2 Ley de Turismo de Ecuador

Ley de Turismo, Ley Nº 97 fue promulgada el 27 de Diciembre del 2002, y como se manifestó en el acápite que nos precede se hará énfasis en la importancia que le dan al turismo como actividad estratégica económica, los principios en que se sustentan, los derechos de los turistas, las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, las responsabilidades a nivel central del Estado y las políticas generales de turismo.

**“Art.1.- La presente ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y usuarios”<sup>114</sup>.**

Esta ley que entró en vigencia a finales del 2002, establece el impulso, organización, progreso y normativa regulatoria del sector turístico, considerando primordial determinar el marco legal específico del sector turístico, para lo cual se cuenta con diferentes reglamentos de los servicios turísticos, entre ellos: el reglamento de transporte turístico terrestre (el cual nos interesa). De la misma manera, establece principios de la actividad turística, los cuales serán transcritos en atención a la temática (pues en su totalidad son nueve principios generales).

**“Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:**

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional:**
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización**
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas.**
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país;**
- e) La iniciativa privada participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en la presente ley y sus reglamentos”<sup>115</sup>.**

Estos principios tratan de orientar y profesionalizar la acción de las entidades gubernamentales, instituciones y personal que cumplen funciones respecto al sector

---

<sup>114</sup> Ley de Turismo de Ecuador, página 1.

<sup>115</sup> Ley y pág. Cit.

turístico, para asumir las funciones de rectoría, planificación, regulación y control del sector turístico, promoviendo y fortaleciendo la regulación local en los municipios, y resaltando claramente que para ello existen reglamentos, lo cual es una política de Estado, tal como se ve reflejada en el siguiente precepto legal:

**“Art. 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”<sup>116</sup>.**

Cuando se habla del reconocimiento de la actividad turística como iniciativa privada, intrínsecamente se está hablando de *competitividad* la cual es atribuida por el Estado, por lo cual las empresas de transporte turístico terrestre deben tener una visión muy equilibrada y a largo plazo del sector turístico, para prever nuevos requerimientos del turista y en consecuencia otorgarle protección. Del mismo modo, el tema de *promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística* es primordial, siendo que el fondo de promoción turística constituye un elemento básico de la política estatal, en la medida que proyecta la imagen del país ecuatoriano y sirve de apoyo a los diferentes destinos (regiones, ciudades y atractivos), contribuyendo a la articulación de los servidores turísticos para su mejor posicionamiento económico, entre los cuales está la actividad de la transportación, que es considerada como una actividad turística tal como se ve en el siguiente artículo:

**Art.5 Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:**

- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.**

La parte interesante de este precepto legal, es que no deja de lado el tema del alquiler de vehículos, pues en el caso de Bolivia, se tiene que sólo dos empresas de transporte

---

<sup>116</sup> Ley y pág. Cit.

turístico terrestre cuentan con movibilidades propias, siendo que el resto alquila este medio de transporte para ofrecer el servicio turístico terrestre.<sup>117</sup>

**“Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes”<sup>118</sup>.**

Este registro de turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En ese registro se establece la clasificación y categoría que le corresponda a cada servidor turístico, siguiendo como parámetro de categorización el emitido por el Ministerio de Turismo tal como lo prevé el siguiente precepto legal:

**“Art. 19.- El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría”<sup>119</sup>.**

Entonces, la legislación de Ecuador desarrolla normas técnicas y de calidad para servicio turístico de acuerdo a la actividad que desarrolle, y en atención a ello se le asigna la categoría correspondiente, lo que se hace pensando también en el consumidor de servicios turísticos, que indudablemente merece un servicio de calidad.

## **CAPITULO X**

### **“Protección al consumidor de servicios turísticos**

**Art. 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”<sup>120</sup>**

De manera general, se señala el tema de la protección al consumidor de servicios turísticos, se entiende que esta ley no utiliza directamente el término protección al *turista* porque el consumidor de estos servicios puede ser una persona de nacionalidad

---

<sup>117</sup> Fuente de Información: Asociación Boliviana de Agencias de Viajes y Turismo.

<sup>118</sup> Ley y pág. Cit.

<sup>119</sup> Ley cit. Pág. 3

<sup>120</sup> Ley Cit. Pág. 5

y residencia permanente de Ecuador, por lo que con el establecimiento de esta terminología amplia se abarca estas dos situaciones.

Por otra parte, es importante ver el tema de la satisfacción del servicio turístico recibido, el cual se lo encuentra establecido bajo el siguiente texto:

**“Art. 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”<sup>121</sup>.**

Los primeros dos incisos hacen referencia al tema de la exageración y engaño publicitario que se pueda realizar en la propaganda difundida por los medios de comunicación, por parte de los servidores turísticos, entonces la protección hacia el consumidor del servicio turístico está en el resarcimiento de daños y perjuicios en caso de no recibir el servicio esperado de acuerdo a la motivación, propaganda y oferta ofrecida. Del mismo modo, se protege al turista con la previsión de que este comprenda el contenido de cada una de las cláusulas del contrato de prestación de servicios. Asimismo se lo protege contra el daño material que pudiera sufrir por causa del personal o el mismo empresario y se anuncia el principio de la igualdad ante la ley.

---

<sup>121</sup> Ley y pág. Cit.

**Cuadro N° 5**

**Comparación de la ley de turismo entre Bolivia y Ecuador**

<b>País</b>	<b>BOLIVIA</b>	<b>ECUADOR</b>
<b>Ley</b>	Ley General de Turismo Ley N° 292	Ley de Turismo Ley N° 97
<b>Promulgación</b>	15 de septiembre de 2012	27 de diciembre del 2002
<b>Reconocimiento Del Turismo</b>	El turismo es una actividad económica estratégica (Art. 3)	Se declara de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país.(Art.1)
<b>Principios rectores de la ley</b>	Inclusión; Redistribución, equidad e igualdad; Responsabilidad; Solidaridad y Complementariedad (Art. 5)	La iniciativa privada como pilar fundamental; la participación de los gobiernos provincial y cantonal; el fomento de la infraestructura nacional; la iniciativa privada participando en la prestación de servicios. (Art.3)
<b>Deberes de las autoridades con relación a la actividad turística</b>	Las políticas generales de turismo serán implementadas por el nivel central del Estado y éste a través de la autoridad competente definirá la categorización y certificación de los prestadores de servicios turísticos.	La política estatal debe cumplir con: a) reconocimiento que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria. b) proteger al turista y fomentar la conciencia turística. c) promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística. (Art. 4)
<b>De los prestadores de servicios turísticos</b>	Las obligaciones establecidas en el Art. 10, no consideran el tema de la calidad en la prestación de servicios ofrecidos al turista.	Habrà 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 (Art. 45)
<b>Requisitos para el ejercicio de actividades turísticas</b>		Se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes. (Art. 8)

<b>Derechos del turista y/o protección del turista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elegir libremente el destino turístico de su preferencia</li> <li>- Exigir que los servicios turísticos cumplan los términos pactados;</li> <li>- Formular quejas y reclamos referentes a los servicios turísticos recibidos.</li> <li>- Recibir una respuesta de sus reclamos.</li> <li>- Recibir la devolución por incumplimientos injustificados</li> <li>- Contar con seguridad turística (Art. 7)</li> </ul>	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 (Art. 42)
<b>Normativa de las empresas de transporte turístico terrestre.</b>		Reglamento de transporte terrestre turístico, promulgado el 15 de enero de 2008.

Fuente: Elaboración propia

### 4.3.3 Ley General de Turismo de Perú

La Ley General de Turismo de Perú, Ley N° 29408, fue promulgada el 16 de septiembre del 2009, con el fin de promover su desarrollo de la actividad turística, sobre el cual se hará énfasis en los preceptos relacionados a la importancia que le dan al turismo como actividad estratégica económica, los principios en que se sustentan, los derechos de los turistas, las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, las responsabilidades a nivel central del Estado y las políticas generales de turismo.

**“Artículo 1º.- Declaratoria de interés nacional.**

**Declárese de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del Estado para el desarrollo del país.**

**Los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y las entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructura y servicios para el desarrollo sostenible de la actividad turística deben considerar en sus planes, presupuestos, programas proyectos y acciones los requerimientos del sector turismo formulados por el ente rector de esta actividad”<sup>122</sup>.**

Esta ley declara de interés nacional el turismo, y se establece que los tres niveles de gobierno y las entidades vinculadas al sector realizarán planteamientos logísticos y presupuestarios para impulsar tanto al turismo interno como al turismo receptivo, siendo que ese es el objeto de la ley, se tiene que orienta netamente al desarrollo de la actividad turística en sus diferentes modalidades, de la cual no es ajena el servicio de transporte turístico terrestre.

<sup>122</sup> Ley General de Turismo, página 1

**“Artículo 3. Principios de la actividad turística.**

**Son principios de la actividad turística los siguientes:**

**3.1 Desarrollo sostenible:** El desarrollo del turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social; y uso responsable de los recursos turísticos, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales.

**3.2 Inclusión.** El turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y de las personas con discapacidad de cualquier tipo de límite de desempeño.

**3.3 No discriminación:** La práctica del turismo debe constituirse un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género.

**3.4 Fomento de inversión privada:** El Estado fomenta, promueve la inversión privada del turismo que contribuya a la generación de empleo

**3.5 Descentralización:** El desarrollo del turismo es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales, municipales y poblaciones locales, para el beneficio directo de la población.

**3.6 Calidad:** El Estado, en coordinación con los distintos actores de la actividad turística, debe promover e incentivar la calidad de los destinos turísticos para la satisfacción de los turistas, así como acciones y mecanismos que permitan la protección de sus derechos.

**3.7 Competitividad:** El desarrollo del turismo debe realizarse promoviendo condiciones favorables para la iniciativa privada, incluyendo la inversión nacional y extranjera, de manera que posibilite la existencia de una oferta turística competitiva.

**3.8 Comercio Justo en el Turismo.** La actividad turística busca promover una distribución equitativa de los beneficios económicos obtenidos en favor de la población del destino turístico donde se generan

**3.9 Cultura turística:** El Estado promueve la participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística en la generación de condiciones que permitan el desarrollo del turismo, fomentando su conocimiento fortalecimiento y desarrollo sostenible.

**3.10 Identidad:** El desarrollo del turismo contribuye a fortalecer el proceso de identidad e integración nacional promoviendo en especial la identificación, rescate y promoción del patrimonio inmaterial con participación y beneficio de las poblaciones locales.

**3.11 Conservación:** El desarrollo de la actividad turística no debe afectar ni destruir las culturas vivas ni los recursos naturales, debiendo promover la conservación de estos. La actividad turística está sustentada en el rescate y revalorización de la cultura ancestral”<sup>123</sup>.

Se han redactado los once principios que esta ley reconoce como fundamentales en el turismo, esto con fines cognoscitivos. Empero, de todos ellos los que específicamente se relacionan con la temática de los transportes es la calidad y competitividad, pues ambos refieren a la coordinación y condiciones con la finalidad de otorgar satisfacción en los turistas y refiriéndonos al tema de la coordinación tenemos la entidad del Comité Consultivo de Turismo, el cual está previsto con las siguientes funciones:

---

<sup>123</sup> *Ibíd*em



**“Artículo 7º Comité Consultivo de Turismo**

**El comité consultivo de turismo, en adelante el CCT, es un órgano de coordinación con el sector privado en el ámbito del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, que tiene las siguientes funciones:**

- a. Formular recomendaciones sobre acciones, lineamientos de política y normas relacionadas con la actividad turística**
- b. Canalizar la comunicación ente el sector público y privado a fin de lograr una visión conjunta sobre el sector, las políticas y estrategias de desarrollo a aplicar.**
- d. Proponer acciones de facilitación turística, protección y defensa del turista”<sup>124</sup>.**

Éste órgano de coordinación con el sector privado manifiesta recomendaciones relacionados a la actividad turística y es la entidad que se encarga de promover tanto la comunicación como las propuestas que tengan relación con políticas y estrategias productivas y relacionadas con los intereses del turista. Es así que esta entidad, tiene una función de control sobre los prestadores de servicios turísticos, los cuales se pueden definir de la siguiente manera:

**Artículo 27º.- Prestadores de servicios turísticos.**

**Son prestadoras de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de promocionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas**

**El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo reglamenta en cada caso, a través de decretos supremos, los requisitos, obligaciones y responsabilidades específicas que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos.**

El promocionar los servicios turísticos es una actividad que realizan los prestadores de servicios turísticos, los cuales encuentran sus obligaciones, responsabilidades y requisitos en un reglamento específico, para el caso concreto de las empresas de transporte turístico terrestre, se encuentran establecidos en el reglamento de transporte turístico terrestre. Sin embargo, de manera general la presente ley establece obligaciones a ser cumplidas por todos los prestadores de servicios turísticos:

**Artículo 28º.- Obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos.**

**Los prestadores de servicios turísticos, en el desarrollo de sus actividades, deben cumplir las siguientes obligaciones generales:**

- 1. Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades.**

---

<sup>124</sup> Ibídem

**4. Informar a los usuarios, previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía y características de los destinos visitados.**

**6. Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio.**

La información sobre las condiciones tanto del viaje como del servicio es necesaria más aun tratándose del servicio de traslado del turista, toda vez que el trato que éste reciba para llegar a su lugar de destino, será determinante en su posible retorno o recomendación que pueda dar del servicio de transporte recibido. A ello se le debe sumar el tema de la calidad, que debe reflejarse tanto en el trato que reciba el turista del personal como de las condiciones del vehículo, por lo que según el artículo 30 de esta ley solo los prestadores de servicios calificados pueden ofrecer el servicio turístico, tal como se expone a continuación:

**Artículo 30º.- Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.**

**Corresponde al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo publicar en el Directorio Nacional a los prestadores de servicios turísticos calificados según el reglamento, en base a la información que para tal efecto deben proporcionar los gobiernos regionales.**

**El órgano regional competente pone a disposición de los turistas y público en general el Directorio Nacional de prestadores de servicios turísticos calificados de su circunscripción territorial<sup>125</sup>.**

Este Directorio fue creado con la finalidad de tener un listado concreto y detallado de los prestadores de servicios turísticos calificados, es decir: de los que se tiene conocimiento que cumplen los requerimientos de calidad y competencia en cuanto al tema de mantenimiento, y personal calificado, todo con el propósito de preservar los derechos del turista que son los mismos de cualquier ciudadano de nacionalidad peruana, tal como lo dispone el siguiente artículo:

**Artículo 31º.- Igualdad de derechos y condiciones de los turistas**

**Toda persona sea nacional o extranjera, que en calidad de turista permanezca o se desplace dentro del territorio nacional, goza de los mismos derechos y está sujeto a las mismas condiciones.**

---

<sup>125</sup> Este artículo concuerda con el artículo 8. Del mismo cuerpo legal que se refiere a la calidad turística. *“El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, los gobiernos regionales y locales en materia de calidad turística impulsan las buenas prácticas, así como la estandarización y normalización en la prestación de servicios”.*

Los principios de igualdad y de no discriminación son los que se encuentran intrínsecamente establecidos en este precepto legal, los cuales se constituyen también en principios rectores de la actividad turística como se vio en el artículo 3 de esta misma ley.

**Cuadro Nº 6**  
**Comparación de la ley de turismo entre Bolivia y Perú**

<b>País</b>	<b>BOLIVIA</b>	<b>PERÚ</b>
<b>Ley</b>	Ley General de Turismo Ley Nº 292	Ley General de Turismo Ley Nº 29408
<b>Promulgación</b>	15 de septiembre de 2012	16 de septiembre del 2009
<b>Reconocimiento Del Turismo</b>	El turismo es una actividad económica estratégica (Art. 3)	Se declara de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país.(Art.1)
<b>Principios rectores de la ley</b>	Inclusión; Redistribución, equidad e igualdad; Responsabilidad; Solidaridad y Complementariedad (Art. 5)	Desarrollo sostenible; Inclusión; No discriminación; Fomento de inversión privada; Descentralización; Calidad; Competitividad; Comercio justo en el Turismo; Cultura turística; Identidad y Conservación. (Art.3)
<b>Deberes de las autoridades con relación a la actividad turística</b>	Las políticas generales de turismo serán implementadas por el nivel central del Estado y éste a través de la autoridad competente definirá la categorización y certificación de los prestadores de servicios turísticos.	El comité consultivo de turismo, tiene las siguientes funciones: a. Formular recomendaciones sobre acciones, lineamientos de política y normas relacionadas con la actividad turística b. Canalizar la comunicación ente el sector público y privado a fin de lograr una visión conjunta sobre el sector, las políticas y estrategias de desarrollo a aplicar. d. Proponer acciones de facilitación turística, protección y defensa del turista.(Art. 7)
<b>De los prestadores de servicios turísticos</b>	Las obligaciones establecidas en el Art. 10, no consideran el tema de la calidad en la prestación de servicios ofrecidos al turista.	Las obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos: 1. Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades. 4. Informar a los usuarios, previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía y características de los destinos visitados. 6. Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la <b>calidad</b> en la prestación del servicio (Art. 28).

<b>Requisitos para el ejercicio de actividades turísticas</b>		Deben encontrarse calificados, por ello Corresponde al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo publicar en el Directorio Nacional a los prestadores de servicios turísticos calificados según el reglamento, en base a la información que para tal efecto deben proporcionar los gobiernos regionales. El órgano regional competente pone a disposición de los turistas y público en general el Directorio Nacional de prestadores de servicios turísticos calificados de su circunscripción territorial (Art. 30).
<b>Derechos del turista y/o protección del turista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elegir libremente el destino turístico de su preferencia</li> <li>- Exigir que los servicios turísticos cumplan los términos pactados;</li> <li>- Formular quejas y reclamos referentes a los servicios turísticos recibidos.</li> <li>- Recibir una respuesta de sus reclamos.</li> <li>- Recibir la devolución por incumplimientos injustificados</li> <li>- Contar con seguridad turística (Art. 7)</li> </ul>	Toda persona sea nacional o extranjera, que en calidad de turista permanezca o se desplace dentro del territorio nacional, goza de los mismos derechos y está sujeto a las mismas condiciones (Art. 31).
<b>Normativa de las empresas de transporte turístico terrestre.</b>		Reglamento Nacional de transporte turístico terrestre, promulgado mediante Decreto Supremo N° 003-2005-MTC.

**Fuente: Elaboración propia.**

De manera general, se puede decir que el periodo limitado de vigencia de la Ley General de Turismo del Estado Plurinacional de Bolivia (que data del año 2012) no posibilita hacer una evaluación exhaustiva de la efectividad de sus disposiciones. Pero, lo que sí se puede hacer es la apreciación de la existencia de un vacío jurídico, no obstante de tener entre sus disposiciones la enunciación de la regulación jurídica de los prestadores de servicios turísticos (entre los cuales está las empresas de transporte turístico terrestre), es importante cumplir con lo dispuesto en su artículo 6 (definiciones) que en la parte final del inc. i) establece: “*los aspectos inherentes a los prestadores de servicios turísticos se establecerán a través de reglamentación expresa,*” por lo cual una normativa jurídica de control de las condiciones y calidad en los servicios que ofrecen las empresas de transporte turístico terrestre es necesario. A esto se debe sumar lo manifestado por el Dr. Ramírez, cuando se refiere a las disposiciones legislativas en el área del Turismo de nuestro país indica que *“el país de derecho perfectamente estructurado, cuyas disposiciones legislativas y ejecutivas reglamentan*

su juridicidad. Sin embargo, carece de una ley de transporte turístico que permita, el control, y sienta las bases de los fenómenos sociales relaciona [ ] æå [ • Á & [ }<sup>126</sup>Á ^ | Á c ~ ! ã

---

<sup>126</sup> Ramírez Blanco Manuel, "Teoría General del Turismo", México, Editorial Diana, 1987, página 60

# CAPÍTULO IV

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE DATOS Y RESULTADOS**

Para la obtención y valoración de la información requerida, se acudió a la técnica cualitativa de la **entrevista**, la cual permite dirigirse de forma directa a las fuentes entendidas en el tema del transporte turístico terrestre. Las preguntas del cuestionario fueron dirigidas a las autoridades del Viceministerio de Turismo; La Asociación Boliviana de Agencias de Viajes y Turismo; Agencia De Turismo “Kolla”; Director de Tránsito de la Terminal de Buses de La Paz; Administrador de Transportes Illimani; La Agencia de Turismo “Bolivia - Perú”; Director Departamental Transito de La Paz y Secretaria Departamental de Turismo y Culturas del GADLP.

Siendo que el cuestionario contenía las mismas preguntas para todas las instituciones antes señaladas, a continuación se presentan los resultados de manera general.

#### **Resultados de la Pregunta N°1 ¿Considera usted importante el servicio a los turistas?**

De los datos obtenidos se tiene que la totalidad de los entrevistados respondieron afirmativamente a esta pregunta.

A pesar de la deficiente calidad en el servicio que se brinda a los turistas en Bolivia, los distintos sectores y autoridades competentes del turismo están conscientes de esta realidad y de la importancia que se le debería dar a esta actividad.

#### **Resultados de la Pregunta N°2 Si respondió afirmativamente la anterior respuesta, ¿Por qué?**

De los datos obtenidos se establece que para el VICEMINISTERIO DE TURISMO y la ASOCIACIÓN BOLIVIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO; el servicio que

ofrece el transporte turístico terrestre es importante porque este servicio es parte del Sistema Turístico y el turista es un elemento dinámico acompañado de otros elementos.

Este servicio es un recurso que permite un desplazamiento de turistas de un lugar geográfico a otro para satisfacer sus inquietudes y necesidades.

El HONORABLE ALCALDE DEL MUNICIPIO DE COPACABANA al igual que la AGENCIA DE TURISMO “KOLLA”, considera este servicio importante porque es una de las principales actividades económicas de nuestro país y es gracias a éste sector del turismo que se llegó a generar empleos.

Además sin este medio de transporte la actividad turística desaparecería, particularmente en Copacabana.

Para el DIRECTOR DE TRÁNSITO DE LA TERMINAL DE BUSES DE LA PAZ; el servicio que se ofrece es importante principalmente porque es accesible para las personas de limitados recursos que hacen turismo. Considerando que es importante el nivel de afluencia de este sector, el servicio brindado debe ser óptimo.

Para el administrador de TRANSPORTES ILLIMANI, la AGENCIA DE TURISMO “BOLIVIA - PERÚ” y el DIRECTOR DEPARTAMENTAL TRANSITO DE LA PAZ; el servicio que se ofrece a los turistas es importante porque estos hacen viajes a nivel interdepartamental, utilizan más el transporte turístico terrestre, por lo que se debería dar mayor atención a este sector.

Para la SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE TURISMO Y CULTURAS DEL GADLP; el servicio que se ofrece a los turistas es importante porque a través de este medios los turistas pueden apreciar de mejor forma durante el recorrido los atractivos turísticos de Bolivia. Por aire esto es imposible. Además también durante las paradas, pueden convivir e interactuar con los comunarios locales y conocer sus costumbres y tradiciones.

La importancia que se da al servicio turístico se debe principalmente, a que el turista es el elemento fundamental de la actividad turística. Por lo que, todo lo que implica la



mejora en su trato y atención, representa una elevación en los estándares del turismo boliviano.

El transporte turístico terrestre, es el servicio de transporte más usado, debido a su accesibilidad económica, la oportunidad que brinda para apreciar los atractivos turísticos en el recorrido, además de ser en la mayoría de los destinos, el único medio para llegar. Por todo esto se debe realizar un mayor control de las empresas que brindan este servicio.

### **Resultados de la Pregunta N°3 Enuncie las clases de servicios a los turistas.**

EI VICEMINISTERIO DE TURISMO, al igual que la HONORABLE ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE COPACABANA y TRANSPORTES ILLIMANI, responden que los servicios a los turistas son 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.

La ASOCIACIÓN BOLIVIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO y EI DIRECTOR DE TRÁNSITO DE LA TERMINAL DE BUSES DE LA PAZ, y EI DIRECTOR DEPARTAMENTAL de TRANSITO DE LA PAZ, responden que las clases de servicios son; Buses, Autocares, bicicletas, ferrocarriles, motocicletas.

La AGENCIA DE TURISMO “KOLLA” y la AGENCIA DE TURISMO “BOLIVIA - PERÚ”, indican que los servicios que ofrecen son; Tradicional - clásico, ecoturismo, aventura, montañismo, cultural – histórico.

La SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE TURISMO Y CULTURAS – GADLP, indica que los servicios que ofrecen las empresas de turismo son los reconocidos por la Ley General de Turismo.

Dentro del objeto de este tema de tesis, el transporte turístico terrestre es una de las principales formas de servicio turístico, lo cual es reconocido por los entrevistados, como autoridades competentes, empresas y organizaciones de turismo.

**Resultados de la Pregunta N°4 ¿Cuáles son los parámetros de calidad que se toman en cuenta actualmente en Bolivia con relación al servicio de transporte turístico terrestre?**

El VICEMINISTERIO DE TURISMO, respondió que actualmente se viene trabajando en la normativa de calidad del transporte donde el transporte turístico exclusivo terrestre se refiere al traslado de turistas en vehículos de transporte terrestre que cumplan con los requisitos vigentes, desde y hacia los establecimientos o sitios turísticos para realizar actividades de interés turístico mediante el pago acordado por ambas partes.

La ASOCIACIÓN BOLIVIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO, respondió que no hay normas para el transporte turístico terrestre que establezcan los parámetros de calidad que deben tener.

El HONORABLE ALCALDE del MUNICIPIO DE COPACABANA y la AGENCIA DE TURISMO “KOLLA”, El DIRECTOR DE TRÁNSITO DE LA TERMINAL DE BUSES DE LA PAZ y TRANSPORTES ILLIMANI, La SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE TURISMO Y CULTURAS del GADLP, El DIRECTOR DEPARTAMENTAL de TRANSITO DE LA PAZ, respondieron que los parámetros de calidad son regulados por las autoridades competentes de la Gobernación, previa verificación de la normativa nacional, departamental y municipal, como ser Ley General de Turismo, Ley General de Transporte y Código de Transito, respectivamente.

La AGENCIA DE TURISMO “BOLIVIA - PERÚ”, respondió que como empresa particularmente ellos ofrecen prestaciones de calidad y seguridad, el vehículo se encuentra en excelentes condiciones, el personal es muy capacitado, tanto el chofer como los guías por ejemplo. Se les otorga un seguro por el equipaje transportado, etc. Dentro de los vehículos hay refrigerios, tv, baño, intérpretes, etc.,

Según las autoridades competentes del poder central, el transporte turístico terrestre no cuenta con una norma que establezca de manera específica los parámetros de calidad que debe cumplir en Bolivia, sin embargo otras autoridades como la Gobernación y Transito, para la práctica de sus funciones procuran el cumplimiento de normas como la

Ley General de Transporte, la Ley General de Turismo y el Código de Transito, las cuales establecen parámetros de calidad destinados al transporte en general.

A consecuencia de la falta de control normativo, las empresas de turismo, ofrecen parámetros de calidad, dentro del marco de su conveniencia y acuerdo con los usuarios contratantes de su servicio.

**Resultados de la Pregunta N°5 ¿Cuáles son los parámetros de calidad que se debe tomar en cuenta en el servicio de transporte turístico terrestre?**

El VICEMINISTERIO DE TURISMO, se encuentra coordinando con IBNORCA y otras instituciones la elaboración de la norma y requisitos para transporte Turístico exclusivo terrestre.

La SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE TURISMO Y CULTURAS del GADLP, ASOCIACIÓN BOLIVIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO, AGENCIA DE TURISMO “KOLLA”, DIRECTOR DE TRÁNSITO DE LA TERMINAL DE BUSES DE LA PAZ, TRANSPORTES ILLIMANI y la AGENCIA DE TURISMO “BOLIVIA - PERÚ, respondieron que la higiene, educación, responsabilidad, capacitación, amabilidad, trato personalizado al cliente, características del vehículo, confortabilidad, que cumpla con la norma vigente, son los principales parámetros de calidad que se deben tomar en cuenta en el transporte turístico terrestre.

El HONORABLE ALCALDE del MUNICIPIO DE COPACABANA, sugiere principalmente el control en los precios de los pasajes y las tarifas que deben ser más estables.

El DIRECTOR DEPARTAMENTAL TRANSITO DE LA PAZ, indicó que para el cumplimiento de sus funciones se sujetan sobre todo al Código Nacional de Tránsito.

La necesidad de mejorar el nivel de calidad del transporte turístico terrestre es tangible, las mismas personas y autoridades en materia de turismo, están conscientes de esta realidad, cada año baja el nivel de afluencia de turistas que visitan Bolivia, y una de las principales causas es precisamente la falta de parámetros de calidad en el servicio que ofrecen las distintas empresas de transporte turístico terrestre.

## **Resultados de la Pregunta N°6 ¿Cuáles son las empresas de transporte turístico terrestre registradas?**

R. El VICEMINISTERIO DE TURISMO, indicó que actualmente no se cuenta con un registro de las empresas de transporte turístico terrestre, una vez terminada la elaboración de Reglamentos de la Ley N°292 Ley General de Turismo, se contará con el reglamento específico de registro y categorización de prestadores de servicios turísticos.

La ASOCIACIÓN BOLIVIANA DE AGANCIAS DE VIAJES Y TURISMO, indica que la mayoría del transporte turístico terrestre pertenece o son de propiedad de las operadoras y hoteles.

La AGENCIA DE TURISMO “KOLLA”, respondió que las empresas exclusivas de transporte turístico terrestre son; Illimani Travel, Mayta Tours y otros proveedores particulares.

El DIRECTOR DE TRÁNSITO DE LA TERMINAL DE BUSES DE LA PAZ, TRANSPORTES ILLIMANI, El HONORABLE ALCALDE – MUNICIPIO DE COPACABANA y DIRECTOR DEPARTAMENTAL TRANSITO DE LA PAZ; indican que no tienen conocimiento exacto. Pero que la Dirección de Turismo de la Gobernación debía tener una base de datos al respecto.

La SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE TURISMO Y CULTURAS del GADLP y la AGENCIA DE TURISMO “BOLIVIA - PERÚ”, respondieron que las empresas de transporte turístico terrestre específicamente no están registradas, solo como operadoras en general.

No existe un registro exclusivo de las empresas de transporte turístico terrestre debido a la falta de reglamentación. Los registros que se tienen en las distintas unidades gubernamentales pertenecen a operadoras de turismo en general. Una vez que se realice un registro exclusivo se podrá tener mayor control sobre este tipo de actividades.

## **Resultados de la Pregunta N°7 ¿Cuál es la legislación boliviana respecto a la regulación del transporte turístico en Bolivia?**

R. El VICEMINISTERIO DE TURISMO, así como la ASOCIACIÓN BOLIVIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO, respondieron que se está coordinando con IBNORCA y otras instituciones la elaboración de la norma y requisitos para transporte turístico exclusivo terrestre. Por lo que a la fecha no existe una norma específica para esta actividad.

Es competencia de varias instituciones como el Viceministerio de Transporte, que otorga la normativa de autorización, Viceministerio de Turismo que otorga permiso para la operación de varios departamentos y los Gobiernos Departamentales que otorgan los permisos de funcionamiento para servicio turístico departamental.

La AGENCIA DE TURISMO “BOLIVIA - PERÚ” y la SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE TURISMO Y CULTURAS del GADLP; respondieron que la norma reguladora del transporte turístico de Bolivia es la Ley General de Turismo principalmente.

La AGENCIA DE TURISMO “KOLLA”, el DIRECTOR DE TRÁNSITO DE LA TERMINAL DE BUSES DE LA PAZ; TRANSPORTES ILLIMANI, HONORABLE ALCALDE del MUNICIPIO DE COPACABANA, y el DIRECTOR DEPARTAMENTAL TRANSITO DE LA PAZ, respondieron que las principales normas son, la Ley General de transporte y el Código de Transito,

Si bien el Gobierno central indica que no hay una norma específica para el transporte turístico aparte de la Ley General de Turismo, las demás autoridades y empresas de turismo, se sujetan a la Ley General de Transporte porque tiene alcance al transporte en general, así como el Código Nacional de Tránsito. Por este mismo aspecto es que existe conflicto de competencias, entre las distintas entidades gubernamentales, como la ATT, GAMLPA, GADLP y Transito.

**Resultados de la Pregunta N°8 ¿Considera usted pertinente la propuesta de una ley municipal regulatoria de las empresas del transporte turístico terrestre?**

R. Todos los entrevistados en general respondieron que el servicio de transporte Turístico Terrestre es uno de los más importantes y debe contar con su reglamentación específica como empresas legalmente establecidas.

En particular TRANSPORTES ILLIMANI, indica que como empresa de transporte terrestre turístico, se encuentra desamparada por las autoridades competentes en el área de turismo, confundiéndola como una empresa de transporte común.

Es una gran necesidad que las empresas de transporte turístico terrestre cuenten a la brevedad posible con una reglamentación específica. Para procurar el resguardo de los derecho tanto de los usuarios (turistas) así como de las empresas mismas.

**Resultados de la Pregunta N°9 Considera usted que en el contenido de una propuesta de ley municipal para las empresas del transporte turístico terrestre deben tomar en cuenta: y ¿Por qué?**

- < **Condiciones de acceso**
- < **Condiciones de seguridad**
- < **Condiciones de calidad**
- < **Obligación del registro**
- < **Derechos del usuario**
- < **Obligaciones del usuario**
- < **Derechos del prestador del servicio**
- < **Obligaciones del prestador del servicio**
- < **Control del servicio**
- < **Sanciones**

De los datos obtenidos se tiene que todos los entrevistados respondieron que se deben tomar en cuenta todos los requisitos mencionados, considerando además las características específicas y equipamiento de los vehículos y otros datos, además de los enunciados.

Empero, la ASOCIACIÓN BOLIVIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO, sugiere que en vez de condiciones se pongan los términos requisitos y se los denomina también como prestadores de servicios turísticos

Por su parte, El HONORABLE ALCALDE DEL MUNICIPIO DE COPACABANA, sugiere que se agregue el control de las tarifas de pasajes.

Los entrevistados consideran la pertinencia de todos los contenidos mencionados por el alcance que implican a todas las empresas de transporte turístico terrestre. Y la facultad que otorgan a las autoridades para realizar el control en todos los aspectos posibles.

Al normar todos los aspectos concernientes a la calidad en el servicio del transporte turístico terrestre, se logrará elevar el estándar del turismo en Bolivia. Las expectativas también subirán.

Todos los aspectos que se tomarán en cuenta en la propuesta y en cuanto a las sugerencias; los requisitos se encuentran implícitos en las condiciones de establecidas y las tarifas y pasajes se encuentran regulados dentro de las obligaciones de la empresa y los derechos del usuario.

**Resultados de la Pregunta N°10¿Autoriza usted que los datos que aportó en el presente cuestionario se publiquen con fines académicos?**

De las respuestas obtenidas se tiene que la totalidad de los entrevistados autorizó la publicación de la información aportada a la presente entrevista.

# PROPUESTA



**CAPÍTULO V**  
**PROPUESTA**  
**LEY MUNICIPAL N° .../2015**

**La Paz, 20 de marzo del 2015**

**C O N S I D E R A N D O:**

Que la Constitución Política del Estado en su artículo 337 párrafo I establece que el turismo es una actividad económica estratégica y como tal, el Estado debe proponer políticas generales de turismo como lo establece en su artículo 298 párrafo II numeral 37, teniendo entre sus funciones y competencias el establecer políticas de turismo a nivel departamental y local.

Que el artículo 4 de la Ley N° 292, Ley General del Turismo, establece como una de las estrategias del turismo el contribuir en el establecimiento de relaciones de carácter social, cultural y económico, entre los visitantes y las poblaciones receptoras.

Que el alcance social del turismo se ha convertido en un factor importante y básico dentro del desarrollo de la economía y no tener un control sobre el servicio y la calidad que ofrecen las empresas de transporte turístico terrestre afecta en forma directa a la sociedad en general.

Que el Estado reconoce, respeta y protege la iniciativa privada para que contribuya al desarrollo económico, social y fortalezca la independencia económica del país, y a su vez garantiza la libertad de empresa y el pleno ejercicio de las actividades empresariales, los servicios de transporte turístico terrestre deben y tienen que ofrecer un servicio acorde a las necesidades de los turistas.

Que al presente, el Ministerio de Culturas y Turismo no cuenta con una ley especial para las empresas de transporte turístico terrestre, que sirva de parámetro para realizar el control sobre el servicio y calidad que otorgan éstas empresas a los turistas.

**POR TANTO:**

El Alcalde del Municipio de la ciudad de La Paz, en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 26 numerales 1, 2 y 3 de la ley de Gobierno Autónomos Municipales N°482 de 9 de enero de 2014

**RESUELVE:**

**LEY MUNICIPAL REGULATORIA DE CONTROL DE SERVICIOS Y CALIDAD DE  
LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE EN LA CIUDAD DE  
LA PAZ**

**TÍTULO I  
OBJETO, ALCANCE Y COMPETENCIA**

**Artículo 1.- Objeto.-** La presente ley tiene por objeto regular el servicio de transporte turístico terrestre, a fin de promover su desarrollo en el marco de la libre competencia, satisfacer las necesidades de viaje de los usuarios en condiciones de seguridad y calidad, así como proteger el ambiente y la salud de la comunidad en su conjunto.

**Artículo 2.- Alcance.-** La presente ley alcanza a las empresas prestadoras de servicios turísticos que desarrollen actividades de transporte terrestre, a las agencias de viajes y turismo que transporten usuarios en vehículos de su propiedad, a todo vehículo automotor que realice la actividad de transporte turístico por cuenta propia, así como a las autoridades competentes, a los conductores de dicho servicio y a los turistas en su condición de usuarios dentro del territorio boliviano.

La condición de las empresas prestadoras de servicios turísticos se acreditará mediante el Certificado de Calificación de Prestador de Servicios Turísticos que será otorgado por el Ministerio Culturas y Turismo.

**Artículo 3.- Competencia del Ministerio de Culturas y Turismo.-** El Ministerio Culturas y Turismo, es la máxima institución de vigilancia, regulación y control de las actividades turísticas a nivel nacional, por lo que deberá conocer y resolver todo lo relacionado con el contrato de prestación del servicio de transporte turístico terrestre y su vinculación con las personas naturales y jurídicas, legalmente registradas en el Ministerio Culturas y Turismo. Empero, cuando sea necesario trabajará de manera conjunta en cuanto se refiere a la regulación, supervisión y control con la Dirección Nacional de Tránsito.

## **TÍTULO II CONDICIONES DE ACCESO**

**Artículo 4.- Cumplimiento de requisitos y condiciones.-** Para acceder al servicio de transporte turístico terrestre se debe acreditar el cumplimiento de los requisitos técnicos de idoneidad y las condiciones de seguridad y calidad establecidas en la presente ley.

**Artículo 5.- Calificación de las condiciones de acceso.** - La verificación del buen estado de funcionamiento de las unidades de transporte, de los requisitos técnicos para su circulación y de las características específicas que debe reunir conforme a la presente ley se efectuará mediante la revisión técnica realizada conforme a la Ley General de Transportes y normas complementarias. Corresponde a la autoridad competente del sector turismo, calificar y verificar los requisitos relacionados con la infraestructura fija y equipamiento, la organización del transportista y el capital mínimo requerido para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre, así como el equipamiento que deben reunir los vehículos conforme a las condiciones que establezca el Ministerio Culturas y Turismo.

**Artículo 6.- Infraestructura fija y equipamiento.-** Para acceder al servicio de transporte turístico terrestre, el peticionario deberá contar con la infraestructura fija y equipamiento siguiente:

- a) Oficina administrativa para la gestión y administración de su actividad de transporte turístico terrestre.
- b) Teléfono o telefax;

- c) Equipo de cómputo;
- d) Radio comunicación privada o telefonía celular que permita su interconexión con los vehículos del servicio
- e) Servicios higiénicos

### **TÍTULO III**

#### **CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CALIDAD**

**Artículo 7.- Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).**- La empresa de transporte turístico terrestre deberá acreditar que el vehículo que oferta para prestar el servicio de transporte cuenta con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito contratado conforme a lo establecido en Reglamento de Tránsito y Disposiciones especiales del Código de Tránsito.

**Artículo 8.- Acreditación del buen estado del vehículo.**- El buen estado, funcionamiento óptimo del vehículo y los requisitos técnicos señalado en la Ley General de Transportes y Código Nacional de Tránsito será acreditado por el transportista con el Certificado de Revisión Técnica.

### **TÍTULO IV**

#### **DE LA OBLIGACIÓN DE REGISTRO Y DE LA OBTENCIÓN DE LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO**

**Artículo 9.- Obligaciones para ejercer la actividad turística.**- Para que las personas naturales o jurídicas puedan ejercer las actividades turísticas previstas en la ley y en la presente normativa, deberán registrarse como tales en el Viceministerio de Turismo, obtener la licencia anual de funcionamiento, la aprobación de los precios de los bienes y servicios que prestan y los demás requisitos y documentos exigidos en otras leyes, resoluciones del Ministerio de Culturas y turismo, además de otros instructivos administrativos.

**Artículo 10.- Solicitud de registro.-** Las personas naturales o jurídicas para registrarse y clasificarse en el Ministerio de Culturas y turismo, deberán presentar la correspondiente solicitud y acompañar toda la documentación de respaldo consistente en:

- i. Documentos de personalidad jurídica.
- ii. Documentos que acrediten propiedad.
- iii. Garantías y seguros
- iv. Formularios y pago del registro a ser determinado de forma anual por esta cartera de Estado.

**Artículo 11.- Licencia anual de funcionamiento.-** La licencia anual de funcionamiento constituye la autorización legal otorgada por el Ministerio de Turismo y Culturas a los establecimientos o empresas turísticas dedicadas a actividades y servicios turísticos, sin la cual no podrán operar y tendrá validez durante el año en que se la otorgue y los sesenta primeros días del año siguiente.

**Artículo 12.- Facultad de realizar inspecciones.-** El Ministerio de Culturas y turismo tiene plena facultad para en cualquier día y hora realizar, sin notificación previa inspecciones a las empresas de transporte turístico, para constatar si cumplen con todas y cada una de las condiciones y obligaciones estipuladas en la clasificación que se les otorgó. En la inspección se comprobará la información que requiere el Ministerio de Culturas y turismo y que constará en los formularios y documentos que se elaboren. El acto de la inspección se lo ejecutará con la sola presentación del documento que acredite que la persona es funcionario o empleado de la institución y con la orden que al respecto dicte el Ministerio de Turismo y Culturas.

El funcionario o empleado en el acto de inspección guardará el respeto al derecho de la persona y propiedad ajena y será responsable de la veracidad de los datos que consigne en su informe.

La inspección deberá realizarse con la presencia del propietario o Administrador de la empresa inspeccionada.

Los propietarios, administradores, representantes legales o la persona que al momento de la inspección aparezca como la Administradora o Directora están en la obligación de aceptar la intervención del Ministerio de Turismo y Culturas y brindar todas las

facilidades y la información requerida para que se cumpla con lo dispuesto en el presente artículo.

**Artículo 13.- Variación de condiciones.-** La empresa o establecimiento turístico para el caso de que hayan variado las condiciones y obligaciones que se le impuso en la clasificación, podrá cumplir las observaciones hechas por el Ministerio de Culturas y Turismo en virtud de la inspección a la que se refiere el artículo anterior, conservando de esta manera la categoría o pedir la reclasificación justificando las razones de su petición y siguiendo el trámite de ley.

Si en el acto de la inspección se comprobare que en la empresa o establecimiento turístico han variado las condiciones y obligaciones constantes en la clasificación que se otorgó, el Ministerio de Culturas y Turismo procederá de oficio a reclasificarlo, siguiendo el trámite que corresponde para el caso de registro.

**Artículo 14.- Uso de denominaciones.-** Ningún establecimiento o empresa turística podrá usar denominación o razón social o nombre comercial y categoría distintas a las que fueron registradas por el Ministerio de Culturas y turismo.

**Artículo 15.- Intransferibilidad.-**

Los registros y licencias a los que se refiere este título son intransferibles.

## **TITULO V DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

**Artículo 16.- Derechos de los Usuarios.-** El usuario tiene derecho a:

- a) Ser transportado en condiciones de seguridad, calidad y comodidad establecidas en la presente ley y en el contrato de transporte.
- b) Exigir al conductor que su ascenso y descenso del vehículo se realice en los lugares permitidos o no prohibidos por la autoridad competente.
- c) Exigir y advertir que no se transporten drogas, armas de fuego, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares que pongan en riesgo la seguridad del viaje.
- d) Llevar consigo equipaje acompañado hasta de treinta (30) Kilogramos de peso.
- e) Usar la capacidad del vehículo conforme al contrato de transporte.

- f) Exigir que se incluyan en el transcurso del viaje todos los servicios ofertados previamente por la empresa, hayan sido estos de manera verbal o escrita.

## **TÍTULO VI DE LA UNIDAD DE CONTROL ENCARGADA**

### **Artículo 17. – Unidad de Control. -**

En virtud de las facultades del Ministerio de Culturas y Turismo, se creará al interior del Viceministerio de Turismo una unidad específicamente encargada del control y seguimiento de los trámites y procesos para la ejecución de la presente ley. A la vez se hará el procesamiento de sanciones y reclamos conjuntamente las demás dependencias de esta cartera de Estado.

## **TÍTULO VI DEL CONTROL, LAS OBLIGACIONES Y LAS SANCIONES HECHAS ALOSPRESTADORES DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE**

### **Capítulo I DEL CONTROL Y LAS OBLIGACIONES**

**Artículo 17.- Horario de funcionamiento.-** En coordinación con otros organismos públicos competentes, el Ministerio de Culturas y turismo se encargará de regular los horarios de funcionamiento y atención al público de las empresas de transporte turístico terrestre.

**Artículo 18.- Obligación de exhibir la placa de identificación y tarifas.-** Toda empresa de transporte turístico terrestre está obligado a exhibir la placa de identificación que previo al pago correspondiente, le proporcionará el Ministerio de Culturas y Turismo, de conformidad con la clasificación otorgada. Igualmente, las empresas de transporte turístico terrestre deben exhibir en lugares visibles al público, las tarifas autorizadas por el Ministerio de Culturas y Turismo para cada una de los servicios que presten.

**Artículo 19.- Facultad para solicitar información.-** El Ministerio de Culturas y turismo podrá solicitar a las empresas de transporte turístico terrestre datos, estadísticas e información, mensual u ocasionalmente. El requerimiento mensual se lo hará en los formularios que al efecto entregará el Ministerio de Turismo y Culturas. Los datos solicitados se entregarán dentro de los diez primeros días de cada mes.

Los requerimientos ocasionales se harán por pedido del Ministerio o de los funcionarios expresamente delegados por éste para el efecto. Estos datos e información serán de carácter estrictamente reservado.

**Artículo 20.- Prohibición a los prestadores del servicio de transporte turístico terrestre.-** Los prestadores de transporte turístico terrestre, estarán prohibidos de realizar transporte público de pasajeros o cualquier otra modalidad distinta a la que le corresponde, debiendo dedicarse a este rubro de forma exclusiva. La vulneración de esta disposición se sancionará con la revocatoria o cancelación del permiso de operación.

## **Capítulo II**

### **DE LAS INFRACCIONES Y SU PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO**

**Artículo 21.- De las infracciones.-** Se consideran infracciones:

- a) Operar sin autorización o registro.
- b) Realizar transporte público de pasajeros.
- c) Realizar competencia desleal
- d) Ejercer prácticas Monopólicas
- e) Falsificar u ocultar información
- f) Incumplir con los servicios ofertados a los usuarios.
- g) No exhibir la placa de identificación y las tarifas.
- h) No utilizar de manera oficial la razón social con la que fue registrada.
- i) No cumplir con el horario establecido de funcionamiento.
- j) Vulnerar los derechos de los usuarios.
- k) Incumplir con cualquiera de las disposiciones establecidas en este ley.



**Art. 22.- Formas de iniciar el procedimiento.-**De oficio o mediante denuncia escrita o verbal sobre incumplimiento a la presente ley y en especial el artículo precedente, la misma deberá ser presentada ante la unidad correspondiente del Viceministerio de Turismo, quien iniciará el procedimiento de sanción si corresponde, notificando al operador denunciado, para lo cual se citará personalmente o mediante boletas dejadas en dos distintos días, al representante legal o administrador de la empresa, a fin de que conteste la denuncia y presente sus alegaciones y pruebas, con la contestación o rebeldía y si hubieren hechos que deben probarse, se abrirá la causa a prueba por el término de seis días y ordenará la práctica de las diligencias que creyere oportunas o que solicite la parte. Concluido el término de prueba, el Viceministerio de Turismo expedirá la resolución pertinente ya sea sancionando o absolviendo. La resolución del Viceministerio será recurrible en aplicación de la Ley de Procedimiento Administrativo, pudiendo recurrirse a la Máxima Autoridad Ejecutiva que en este caso es el Ministro de Culturas y Turismo.

En el juzgamiento de las sanciones se tendrá en cuenta la naturaleza de la infracción y la vía legal correspondiente, los antecedentes del infractor y los perjuicios causados a los interesados o clientes (turistas), quienes también podrán accionar por su parte las acciones que consideren pertinentes.

**Artículo 23.- Aplicación de sanciones.-**Se establecerá y actualizará anualmente una escala de multas como consecuencia de la comisión de infracciones que haya incurrido el operador, siendo considerada la mayor sanción la revocación de la autorización, misma que también podrá ser consecuencia de una conducta reincidente imputable al operador, o emerja de una disposición judicial conforme la legislación civil, comercial o penal.

**Artículo 24.- Pago de la multas.-** Una vez conocida y determinado el monto de la multa el operador deberá cancelar la misma en el plazo de 5 días hábiles computables a partir de su notificación, salvo que haga uso de los recursos administrativos previstos por ley, dejando constancia que dicho pago deberá ser actualizado en función de las UFV's.

**Artículo 25.-Devolución de cantidades indebidamente cobradas.-**

Independientemente de las sanciones impuestas a las empresas de transporte turístico terrestre, estos tendrán la obligación de devolver al cliente las cantidades que le cobraron indebidamente. De no hacerlo serán pasibles a clausura por el lapso de quince días.

Regístrese y comuníquese al Honorable Concejo Municipal, a la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano, Oficialía Mayor de Finanzas, Dirección de Promoción Económica, Dirección Municipal de Salud, Dirección de Derechos Ciudadanos, Sistema Municipal de trámites (SIMUT), Subalcaldías y archívese original en Secretaria General.

Fdo. XXXXXXXXXXXXXXXX Alcalde Municipal de La Paz, Fdo. Gabriela Molledo Guzmán, Secretaria General del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

## CONCLUSIONES

- ◁ El turismo es un factor importante y básico dentro del desarrollo de la economía nacional, por ello la Constitución Política del Estado en sus artículos 337 parágrafo I, y 338 respectivamente, lo reconoce como una actividad económica estratégica, y otorga un apoyo a la actividad turística de las empresas, para que contribuyan al desarrollo económico y social del país. Empero, no se cuenta con una reglamentación específica para el servicio de transporte turístico terrestre, aspecto que ha generado un vacío jurídico, el cual ha consideración de la tesista debe ser reglamentado.
  
- ◁ La Constitución Política del Estado en su artículo 298 parágrafo II establece que el Estado, tiene entre sus funciones y competencias el establecer políticas de turismo a nivel departamental y local, lo que hace plenamente realizable la propuesta de una reglamentación respecto al control del servicio y calidad que deben otorgar las actuales empresas de transporte turístico terrestre. Sobre este criterio constitucional es que se presenta la reglamentación sin que ello signifique que el Estado no respeta esta iniciativa privada, más al contrario, porque se quiere que esta actividad empresarial (esa iniciativa) sea de calidad es que se considera que se debe mejorar su servicio, y una forma de proponer su mejora es incluyendo su reglamentación.
  
- ◁ La Constitución Política del Estado, en sus artículos 337, 308 y 298 se refiere al turismo de manera general, y lo reconoce como una actividad estratégica, apoyando a su vez la iniciativa empresarial, con lo que intrínsecamente se refiere a las empresas de transporte turístico terrestre. Ahora bien, si entendemos que el Estado de Derecho supone una actuación pública necesariamente normativa, donde sus funciones, atribuciones, objetivos y en definitiva todo el quehacer público está supeditada a la urgencia y acatamiento de las normas jurídicas, el fenómeno turístico no puede substraerse de este principio para lograr la plenitud de su desarrollo, toda vez que está supeditado al aspecto económico y cultural que

indudablemente requiere de una reglamentación, y considerando que constitucionalmente, el Estado Boliviano es quien debe legislar, normar, regular las políticas destinadas al desarrollo, la preservación y el aprovechamiento de los recursos turísticos de Bolivia, pues es una competencia que el mismo tiene, la actividad de las empresas de transporte turístico terrestre debe ser regulada en cuanto se refiere a las condiciones y servicios de calidad que ofrecen a los turistas, preservando ante todo el respeto que el Estado le reconoce, por haber tenido esa iniciativa privada.

- ◁ La actual Ley N° 292, Ley General del Turismo “Bolivia Te Espera” no establece entre las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, el otorgar un servicio adecuado a las necesidades de los turistas, en cuanto se refiere a las condiciones y calidad, vacío que libera de responsabilidad administrativa a los prestadores de servicios turísticos, siendo que no se ha establecido los criterios y categorización y tampoco se cuenta con una normativa jurídica específica para ésta área.
- ◁ La características que deben reunir las empresas de transporte turístico terrestre no se encuentran establecidas en ningún cuerpo legal referido al turismo, pues la única disposición que hace alusión al prestador de servicios turísticos (entre ellos las empresas de transporte turístico exclusivo), es la ley N° 292, Ley General del Turismo “Bolivia Te Espera”, cuando nos proporciona una definición, pero no se refiere concretamente a las características que debe reunir como servidor turístico.
- ◁ En el estudio realizado sobre la calidad en el transporte turístico terrestre, se vio que era fundamental establecer los parámetros de un servicio de calidad, porque en la mayoría de los destinos que ofrece nuestro país, los turistas utilizan el servicio de transporte terrestre para realizar la mayor parte de sus traslados, circuitos y visitas guiadas y dependiendo del destino, buena parte de su estadía la pasan viajando por carretera. Entonces, el tema de la calidad debe ser

considerado como un factor estratégico, el cual debe tener cierto nivel de calidad, que debe contemplar la satisfacción en las expectativas de los turistas.

Actualmente no se cuenta con un control de calidad del servicio de transporte turístico terrestre, puesto que por primera vez se implementó un Sistema de Calidad Turística Española en su módulo Buenas Prácticas en el Destino Potosí – Sucre, como parte del proceso de adaptación metodológica y esa experiencia pretende acercar al mayor número de prestadores de servicios turísticos en Bolivia, de una manera gradual y efectiva al mismo tiempo que se benefician de trabajar en la gestión de calidad de sus rubros. En ese sentido, se concluye que la forma de control del transporte turístico terrestre no se tiene establecido y por lo tanto tampoco se lo practica.

La Ley N° 292, Ley General de Turismo “Bolivia Te Espera”, tiene por objeto establecer políticas generales y el régimen del turismo del Estado Plurinacional de Bolivia, en ese entendido en su artículo 4 establece la importancia y posicionamiento estratégico del turismo. Empero, respecto a la temática de *las empresas de transporte turístico terrestre*, no establece lineamientos de carácter estratégico ni obligaciones de los prestadores de servicios turísticos de este rubro, tampoco se refiere a reglamentación respecto al tema de los servidores de servicios turísticos en general. No obstante de ello, en su artículo 7 (Derechos de los turistas) establece el derecho que tiene el turista de “**exigir** que los

Entonces, para que esa “exigibilidad” se ejecute y se cumpla, es necesario que se cuente con una ley que establezca las condiciones que deben reunir las empresas que ofrecen el servicio de transporte turístico terrestre respecto a la calidad que prestan a los turistas, porque teniendo una reglamentación se podrá efectuar un control a esta actividad empresarial.

- ◁ La Ley N° 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Báñez”, promulgada el 2010, en su artículo 95 (turismo) establece que entre las competencias del Estado está el elaborar políticas generales y el régimen del turismo. Del mismo modo, en el citado artículo establece que los gobiernos departamentales autónomos deben supervisar y *controlar el funcionamiento de servicios turísticos* (entre los cuales está el servicio de transporte terrestre), aspecto que no se cumple, siendo que para reforzar esta normativa se hace necesario contar con una normativa que establezca en forma clara, las características, categorías y condiciones que deben cumplir las empresas de transporte turístico terrestre y sobre todo su control, se tendría una norma legal específica que se refiera a este rubro.
  
- ◁ La Ley General de Transporte del 2011, en su artículo 6 (principios) establece lineamientos generales para el sistema de transporte integral (STI) es así que estos deben ser tomados en cuenta también para el transporte turístico, los cuales son: Accesibilidad, calidad, continuidad, eficacia, participación y control social, seguridad, sostenibilidad, transparencia y universalidad. Entonces, todos estos principios deben ser considerados como cualidades y parámetros de calidad al momento de prestar el servicio a los turistas, siendo que no se tiene una ley especial de las empresas de transporte turístico terrestre mínimamente se debe cumplir con estos principios que son generales.
  
- ◁ Con relación a la Legislación Comparada se consideró la legislación de Argentina, Ecuador y Perú, puesto que contienen normativa vigente y concreta sobre la regulación de las empresas de transportes turísticos terrestres, en las cuales se otorga a la actividad turística un *papel prioritario dentro de las políticas de Estado*, el mismo que es declarado de *interés nacional*, y en los cuales se hace referencia a una participación conjunta entre los sectores público y privado para la formulación de la política pública, de esa manera le da la importancia respectiva al turismo receptivo, lo que tiene impacto directo en el desarrollo

futuro del sector siendo que en todas ellas se cuenta con una normativa específica para el transporte turístico terrestre.

- ◁ Las tres causas principales de la falta de control del transporte turístico terrestre son: Primero, que la legislación turística que se tenía hasta antes de la promulgación de la ley N° 292 (Ley General de Turismo “Bolivia Te Espera”) no establecía el tema de la regulación de las actividades turísticas y el tema de la certificación y calificación de los servidores turísticos, entre los cuales se encuentran las empresas de transporte turístico terrestre. Segundo: que los ingresos de la actividad turística siempre se consideraron de manera general como una parte que integra a la economía nacional, no se vio de manera individual su importancia en el tema de la adquisición de divisas. Tercero: que la falta de atención a la importancia del turismo receptivo y al medio de transporte principal que utilizan los turistas para desplazarse hasta su lugar de destino, hicieron que omitan casi totalmente que *“el transporte turístico terrestre es el más usado, ya que garantiza el desplazamiento nacional por medio de las vías de comunicación, especialmente el autobús, por su economía y capacidad colectiva, por lo que las empresas de mayor éxito son las empresas de autobuses, ya que estas se benefician del turismo directamente”*<sup>127</sup>.
  
- ◁ La propuesta que tiene el presente trabajo es importante y conveniente para la legislación boliviana pues como se ha visto en el planteamiento del problema, se va a salvaguardar los derechos de los turistas (Artículo 10 y 7 Ley N° 292) y el derecho que el Estado tiene a percibir ganancias que favorezcan al desarrollo del país, más aún si se considera que el turismo en Bolivia es la tercera actividad económica en cuanto a la captación de divisas.

---

<sup>127</sup> BOERO Bozo Hugo, Ob. y pág. cit.

## RECOMENDACIONES

- ◁ Al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, tomar en cuenta la propuesta que se presenta sobre la regulación jurídica de los servicios, condiciones y requisitos que deben cumplir las empresas de transporte turístico terrestre, siendo que la actividad turística está reconocida en el artículo 337 de la Constitución Política del Estado como una *estrategia económica*, la cual merece tener atención a nivel jurídico para que se desarrolle con mejor eficiencia y así poder contar con una estructura operacional de servicios y lograr de esta manera la eficacia y éxito en la actividad turística.
  
- ◁ Al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, que coordine con la Sub Secretaría de la unidad del sector turismo el tema del control de las empresas de transporte turístico terrestre en cuanto se refiere a los servicios que otorgan al turista, con el propósito de verificar si el trato y la atención ofrecida son los adecuados para el usuario, cumpliendo de esta manera el Código Ético Mundial para el Turismo el cual claramente en su artículo 5 numeral 2 indica que las políticas turísticas estarán organizadas de modo que contribuyan a mejorar *el nivel*, y para el caso concreto se refiere al nivel de calidad en la atención al turista.
  
- ◁ Al Ministerio de Culturas y Turismo, crear una Comisión Interinstitucional de transporte turístico terrestre, que esté conformada por un delegado del Ministerio y otro delegado de la Dirección Nacional de Tránsito, con la finalidad de que coordinen trámites relacionados a los permisos y registros de turismo de las empresas de transporte turístico terrestre y también para conocer el número legalmente constituidas que se tienen en cada departamento.
  
- ◁ Al Viceministerio de Turismo, coordine con el Ministerio de Culturas y Turismo con mayor frecuencia y rapidez el tema de la categorización y certificación de las empresas de transporte turístico terrestre como lo establece el artículo 67 del Decreto Supremo N° 1479, *garantice la adecuada prestación de servicios*



*turísticos, así como el registro, categorización y certificación a los prestadores de servicios turísticos, con el propósito de salvaguardar los derechos de los turistas establecidos en los artículos 7 y 10 de la Ley N° 292, y el derecho del usuario (turista) en cuanto se refiere a recibir los servicios en los términos y condiciones ofrecidas y publicadas, tal como lo establece el artículo 4 (derechos del usuario y consumidor) del Decreto Supremo N° 065.*

## BIBLIOGRAFÍA

- ◁ ARCE Héctor, Ministro de Economía Finanza de Bolivia, “Seminario sobre las ganancias receptoras del país”, La Paz – Bolivia, diciembre del 2012.
- ◁ BALDIVIESO Morales David, “El Turismo en Latinoamérica”, Colombia, 1998.
- ◁ BALDIVIESO, Pórtela Jaqueline, “El transporte, distancia y límites”, Sucre – Bolivia, 1986.
- ◁ BOERO Bozo Hugo, “Bolivia Mágica”, La Paz – Bolivia, 1990.
- ◁ BOULLON Roberto, “Planificación del espacio turístico”, México, Editorial Trillas, 1985.
- ◁ BURI, Ayala Fernando, “La teoría de la equivalencia de las condiciones”, Buenos Aires – Argentina, 2007.
- ◁ CORONADO, Flores, Vania Ivonne “El transporte y la comercialización de Ocio”, Buenos Aires – Argentina, 1999.
- ◁ CRUZ Gregg Angélica, “Derecho Corporativo y la Empresa” Cengage Learning, Corporativo Santa Fe, México D.F. 2008.
- ◁ ESPEJO Quevedo Bruno, Docente de la materia de Derecho Turístico de la Universidad Central (UNICEN), Seminario sobre el coste gasto de la actividad turística, 03/09/2012, La Paz – Bolivia.
- ◁ GIRONDA Eusebio, “Teoría del Estado y del Derecho Privado”, Editorial Los Amigos del Libro, Edición 2º, La Paz – Bolivia, 2008.
- ◁ GUTIÉRREZ Gutiérrez Helen, “La actividad turística como fenómeno social”, Madrid, 2002.
- ◁ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. “Metodología de la Investigación”, México. Edif. McGraw.
- ◁ LANDQUARD Roberto, “Turismo Internacional” Buenos Aires – Argentina, Editorial Huemul, 1978.
- ◁ LAZO Suarez Álvaro, “Unidades de Análisis de Políticas Sociales y Económicas – Diagnóstico Sectorial”, Tomo V El Sector del Turismo, Octubre del 2013.
- ◁ LEIPER Mendizábal Abel, “La actividad turística”, Venezuela, 1979.

- ◁ LUQUE Yuliana, “Programa de medios de transporte turísticos”, Instituto Educativo Metropolitano, 2007.
- ◁ Manual de calidad para el transporte turístico Director, Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – GOB, Regional de Cuzco 2009.
- ◁ Manual de Buenas Prácticas: Transporte Turístico, Taxis y Radio Taxis, La Paz – Bolivia 2001.
- ◁ MAMANI Mamani Jaime, “Derecho Civil I” Editorial Juventud, 1º Edición, La Paz – Bolivia, 2003.
- ◁ MIRELES Vasquez Alfredo “Concientización Turística”, México, Editorial Limusa, 1987.
- ◁ MONTEVERDE Pérez Martín, “Manual de buenas prácticas ambientales para el servicio de transporte turístico terrestre”, Lima – Perú, 2003.
- ◁ PADILLA, Mendoza Miguel, “El Turismo como actividad económica y cultural”, Madrid – España, 1980.
- ◁ PARDINAS, Felipe, “Metodología y Técnicas de Investigaciones en Ciencias Sociales” Ed. Siglo XXI, D.F. México, Publicación 1979.
- ◁ PAREARURAMAN, Zeithaml y Berry, “Manual de Calidad para el transporte turístico” 1985.
- ◁ RAMÍREZ Blanco Manuel, “Teoría General del Turismo”, México, Editorial Diana, 1987.
- ◁ SANROMÁN, Aranda Roberto, “Derecho Corporativo y la Empresa”, Cengage Learning, 2010.
- ◁ SOTOMAYOR, Montoya Rolando, “Transporte Turístico”, Bogotá Colombia, 2001.
- ◁ TELLEZ Flores José Rodolfo, “La necesidad de una legislación turística”, La Paz – Bolivia, 1991.
- ◁ TELLEZ Flores José Rodolfo, “Compilación de disposiciones legales sobre el turismo”, La Paz – Bolivia, Editorial Alianza, 1987.
- ◁ URQUIZO Sossa Carlos, “Breve ensayo en torno a la teoría del Turismo”, La Paz –Bolivia, Editorial Municipal, 1973.
- ◁ VARGAS Quinteros Rafael, “El turismo en Bolivia”, Cochabamba – Bolivia, 1997.

## LEYES

- < Constitución Política del Estado Plurinacional.
- < Código Ético Mundial para el Turismo del 21 de diciembre de 2001
- < Decreto Supremo N° 065 del 3 de abril de 2009
- < Decreto Supremo N° 1479 del 30 de enero del 2013
- < Ley N° 292, Ley General del Turismo “Bolivia Te Espera” del 25 de septiembre de 2012.
- < Ley N° 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez” del 19 de julio del 2010.
- < Ley General de Transporte de 16 de agosto del 2011.
- < Ley N° 25.997, Ley Nacional de Turismo de Argentina, del 5 de enero de 2005.
- < Ley N° 97, Ley de Turismo de Ecuador, del 27 de diciembre del 2002.
- < Ley N° 29408, Ley General de Turismo de Perú, del 16 de septiembre del 2009.

## INDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	III

### DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1. ENUNCIADO DEL TEMA.....	1
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
3. PROBLEMATIZACIÓN.....	2
4. DELIMITACIÓN DEL TEMA.....	3
4.1 Delimitación temática	
4.2 Delimitación temporal	
4.3 Delimitación espacial	
5. FUNDAMENTACIÓN E IMPORTANCIA DE LA TESIS.....	4
6. OBJETIVOS DEL TEMA.....	5
6.1 Objetivo General.....	5
6.2 Objetivos Específicos.....	5
7. MARCO TEORICO.....	5
8. HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	6
8.1 Variables.....	6
8.1.1 Variable independiente	
8.1.2 Variable dependiente	
8.1.3 Unidades de análisis	
9. MÉTODOS A UTILIZARSE.....	7
9.1 Métodos generales	
9.2 Métodos específicos	
10. TÉCNICAS A UTILIZARSE.....	8

## DESARROLLO DEL DISEÑO DE PRUEBA

INTRODUCCIÓN.....	9
-------------------	---

### CAPÍTULO I

#### MARCO HISTORICO

1. Las empresas de transporte turístico terrestre.....	12
1.1 Antecedentes de las empresas de transporte turístico terrestre.....	12
1.2 Antecedentes de las empresas de transporte turístico terrestre de la ciudad de La Paz.....	13
a) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “TURISMO EN BOLIVIA”.....	14
b) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “EBA TRANSTUR”.....	14
c) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “ARCAVE BOLIVIA”.....	14
d) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “AILLON TRANSPORT”.....	15
1.3 Características de las empresas de transporte turístico terrestre de la ciudad de La Paz.....	15
a) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “TURISMO EN BOLIVIA”.....	15
b) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “EBA TRANSTUR”.....	16
c) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “ARCAVE BOLIVIA”.....	16
d) Empresa de Transporte Turístico Terrestre “AILLON TRANSPORT”.....	17
1.4 Categorías de las empresas de transporte turístico terrestre en la Ciudad de La Paz.....	18

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2. El servicio de calidad en el transporte turístico terrestre.....	20
2.1 La calidad según el Manual de Transportes Turísticos de Bolivia.....	21
2.2 Importancia de la calidad en la empresa de transporte turístico Terrestre.....	27
2.2.1 Importancia económica.....	30
2.2.2 Importancia cultural.....	33
2.3 Parámetros del servicio de calidad en el transporte turístico terrestre.....	33
2.3.1 Parámetros según el manual de calidad para el transporte turístico	

de Cuzco.....	34
3.3.2 Parámetros según el manual servicios de transporte turístico Terrestre de Colombia.....	36
2.4 Teoría de la calidad del transporte turístico terrestre.....	38
2.4.1 Calidad y seguridad.....	39
2.4.2 Prohibición a los prestadores del servicio de transporte turístico Terrestre.....	41
2.5 Teoría sobre la importancia del trato adecuado al turista.....	41
2.6 Principios de la actividad turística.....	45
3. El control del transporte turístico terrestre.....	46
3.1 El control.....	47
3.2 Formas de control del transporte turístico terrestre.....	48
3.3 Ministerio de Culturas y Viceministerio de Turismo.....	49
4. Las causas y efectos relacionados a la falta de control del transporte turístico terrestre.....	50
4.1 Causas de la falta de control del transporte turístico terrestre.....	51
4.2 Los efectos relacionados a la falta de control del transporte turístico terrestre.....	52

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO JURIDICO**

3.1 Legislación Nacional.....	55
3.1.1 Constitución Política del Estado.....	55
3.1.2 Ley General del Turismo.....	57
3.1.3 Ley N° 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Bólvarez”.....	63
3.1.4 Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.....	65
3.1.5 Ley General de Transporte.....	67
3.1.6 Decreto Supremo N° 27295 (Reglamento SOAT).....	72
3.1.7 Decreto Supremo N° 065.....	72

3.1.8 Decreto Supremo N° 1479.....	75
3.2 Legislación Internacional.....	76
3.2.1 Código Ético Mundial para el Turismo.....	76
3.3 Legislación Comparada.....	77
3.3.1 Ley Nacional de Turismo de Argentina.....	77
3.3.2 Ley de Turismo de Ecuador.....	83
3.3.3 Ley General de Turismo de Perú.....	88

## **CAPÍTULO IV**

<b>MARCO PRÁCTICO.....</b>	<b>95</b>
----------------------------	-----------

## **CAPÍTULO V**

<b>PROPUESTA.....</b>	<b>104</b>
-----------------------	------------

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>115</b>
--------------------------	------------

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>120</b>
-----------------------------	------------

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>122</b>
--------------------------	------------

### **ÍNDICE CUADROS**

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Cuadro N° 1 .....	25
Cuadro N° 2 .....	31
Cuadro N° 3 .....	32
Cuadro N° 4 .....	82
Cuadro N° 5 .....	87
Cuadro N° 6 .....	93

### **ÍNDICE DE GRÁFICOS.**

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Gráfico N° 1.....	29



