

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



**MONOGRAFÍA**

Acreditada por Resolución CEUB 1126/02

**PREFECTURA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ**

*“MODIFICACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 18, 20, 47 Y 48 DEL  
REGLAMENTO DE EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO  
RECEPTIVO N° 133/01 CON EL FIN DE GARANTIZAR MEJOR  
PROTECCIÓN A LOS TURISTAS”*

Postulante : Giovanni Rodrigo Montecinos Cortez

Tutor : Dr. Juan Ramos Mamani

La Paz - Bolivia  
2009

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres,  
Filiberto y María Leonor  
que Dios los ampare  
y los ilumine siempre.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero a Dios por darme las oportunidades  
y todo lo que tengo.

A mis padres por su apoyo

Al Dr. Raúl Jiménez Sanjinés

Al Dr. Peter Flor Sainz por su colaboración

Y a la UMSA.

## ÍNDICE

<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN METODOLÓGICA</b>	<b>1</b>
1. ENUNCIADO DEL TEMA	1
2. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA	1
3.- MARCO TEÓRICO	2
4.- MARCO HISTÓRICO	2
5.- MARCO CONCEPTUAL	3
6.- MARCO JURÍDICO	5
6.1.- LEYES FUNDAMENTALES DEL TURISMO	5
6.2.- DISPOSICIÓN CONSTITUCIONAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	6
7.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
8.- OBJETIVOS DE LA MONOGRAFÍA	7
8.1.- OBJETIVO GENERAL	7
8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
9.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	8
10.- TÉCNICAS	10
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO EN BOLIVIA Y LEYES QUE LA REGLAMENTAN</b>	<b>21</b>
LEYES FUNDAMENTALES QUE REGLAMENTAN EL TURISMO	21
LEY DE PROMOCIÓN TURÍSTICA EN BOLIVIA	22
DECRETO REGLAMENTARIO	22
REGLAMENTO DE EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO	23
EJECUCIÓN	24
INEJECUCIÓN	24
INAPLICABILIDAD	25
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>PÓLIZAS DE SEGURO PARA LOS TURISTAS</b>	<b>26</b>
LEY DE LAS PARTES CONTRATANTES	27
DE LAS PARTES	27
OBJETO DE LA PÓLIZA	27
MODIFICACIÓN DEL CONTRATO PRINCIPAL	27
CONDICIÓN PARA LA VALIDEZ DE LA PÓLIZA	28
RIESGOS NO CUBIERTOS	28
OTRAS CAUCIONES	28
PROHIBICIÓN DE CEDER	29
EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA	29
VIGENCIA, RENOVACIÓN Y PRORROGA	29
SUBROGACIÓN	30
PRESCRIPCIÓN, JURISDICCIÓN y ARBITRAJE	30

### **CAPÍTULO III**

<b>FUNDAMENTACIÓN DE LA NECESIDAD DE MODIFICAR EL REGLAMENTO DE OPERADORAS DE TURISMO</b>	<b>31</b>
REGLAMENTO	31
MODIFICACIÓN	32
NUEVAS DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES EN LAS QUE SE SUSTENTA EL REGLAMENTO DE OPERADORAS DE TURISMO	32
LEGISLACIÓN CONTRASTADA	32
CONDICIONES PARA LA OBTENCION DEL BENEFICIO	33
COBERTURA E INDEMNIZACIONES	33
LEGISLACIÓN COMPARADA	34
TRANSPARENCIA EN SEGUROS	34
EL CONTRATO DE SEGUROS	34
EMPRESAS DE SEGUROS	36
PÓLIZAS DE SEGUROS	36
PRIMAS Y COMISIONES	37
COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS DEL EXTERIOR	38
LEGISLACIÓN DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ	39

### **CAPÍTULO IV**

<b>PROYECTO DE REFORMA</b>	<b>41</b>
PROPUESTA DE MODIFICACIÓN	45
CONCLUSIONES Y CRÍTICAS	51
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	52
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>55</b>

## INTRODUCCIÓN

La Presente Monografía de Trabajo Dirigido, es el producto de la práctica jurídica como asistente legal, realizada en la Dirección de Promoción Turística, Secretaría Departamental de Turismo de la Prefectura del Departamento de La Paz.

En ese sentido el Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y de las Empresas de Viajes y Turismo N° 133/01, cuenta con una deficiencia en la redacción de los artículos 47 y 48 que hace referencia sobre el cumplimiento de servicios turísticos, porque cuando un turista recurre a la Prefectura del Departamento, Secretaría Departamental de Turismo con su reclamo, la Prefectura inicia un proceso administrativo de oficio, a la empresa operadora de turismo conminándole a que restituya los daños y perjuicios al afectado con la póliza del seguro, pero la aseguradora firma un contrato con la empresa Operadora de Turismo donde mencionan claramente que no reconoce ni cubre los daños a terceros por lo que existe un vacío en la norma que afecta al turista.

La presente Monografía, fue elaborada única y exclusivamente por la dificultad de aplicar el reglamento, ya que existe la imperiosa necesidad de modificar los artículos ya mencionados para poder cumplir con las funciones dispuestas por Ley, tanto para el funcionario público como el turista porque la Prefectura no puede obligar a la *Aseguradora* para que pague los daños y perjuicios al turista perjudicado.

En definitiva a través de la actual Monografía, quiero proponer soluciones al Reglamento de Operadoras de Turismo N° 133/01, por medio de una modificación y adecuación a la realidad boliviana, que regulará el funcionamiento del turismo, con el fin de garantizar una mejor protección a los turistas que generan divisas para el Estado Boliviano.

## PROLOGO

El Estado Boliviano ha tenido verdaderas transformaciones de carácter estructural tanto en lo social como en lo político, es así que el presente trabajo muestra ese ímpetu que mueve a las nuevas generaciones de juristas a plantear propuestas y soluciones, a las diferentes problemáticas que se van presentando en la sociedad.

La ciencia del derecho está en un continuo cambio y evolución ya que al ser una ciencia netamente social debe estar a la altura de los desafíos de una sociedad que busca su evolución paso a paso. El Derecho Turístico esta ligado completamente al Derecho Administrativo y a la vez está en relación directa con las formas de administrar un Estado, ya que la sociedad civil busca cada vez más oportunidades para poder participar en el cambio y desarrollo de nuestro país.

Las Prefecturas en este nuevo contexto tienen ese papel fundamental de hacer que la institución pública no sea más pasiva ante injusticias de parte de los que generan ingresos y beneficios al Estado Boliviano y que va en apoyo al desarrollo y progreso de cada una de las regiones del país, pero este fin será posible si verdaderamente existen planes y proyectos, de reglamentos acordes a la realidad boliviana en cuestión de turismo.

El presente trabajo refleja ese espíritu de cambio y de proposición hacia una mejor administración pública y constituye el marco legal para la promoción, el desarrollo y la regulación de la actividad Turística en Bolivia donde deja de ser indiferente y con esta propuesta de modificación pasaría a ser activa y los beneficiarios serán las poblaciones donde existan lugares turísticos y en Bolivia existen en demasía.

**La Paz, Enero de 2009**

**Dr. Peter Jorge Flor Sainz**

# ANEXO No. 1

## JUSTIFICACIÓN DEL TEMA DE LA MONOGRAFÍA

Proceso Administrativo

Rosales y Berríos

c/

Agencia de Viajes y Turismo

Gacela Tours

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN METODOLÓGICA

### **1.- ENUNCIADO DEL TEMA**

MODIFICACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 18, 20, 47 Y 48 DEL REGLAMENTO DE OPERADORAS DE TURISMO RECEPTIVO N° 133/01 CON EL FIN DE GARANTIZAR MEJOR PROTECCIÓN A LOS TURISTAS

### **2.- FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA**

El actual REGLAMENTO DE EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO RECEPTIVO Y DE LAS EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO con Resolución Ministerial N° 133/01 se limita a mencionar de manera transitoria y paradójico, en su Capítulo XV DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, principalmente en el artículo 47 (De las Pólizas de Cumplimiento de Servicios de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos), puesto que al momento de realizar el contrato de póliza de cumplimiento de servicios entre la Aseguradora y las Operadoras de Turismo, señala en una de sus cláusulas claramente que: el beneficiario será LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE TURISMO y no ASÍ EL TURISTA y por más que exista, un Proceso Administrativo con sentencia ejecutoriada, a denuncia del Turista en contra de la operadora de turismo la ASEGURADORA se niega a pagar al afectado, en este caso el turista. Esta figura se da porque en la cláusula que firman tanto las aseguradoras como las Operadoras de Turismo se limitan a cumplir la letra muerta que señala el Art. 47<sup>1</sup> en donde el beneficiario de la póliza sería la Unidad Departamental. Por lo tanto existe la necesidad de modificar los arts. 18, 20, 47 y 48 para que verdaderamente se cubra los daños y perjuicios a los turistas puesto que la Unidad Departamental de Turismo no hace uso ni hará uso de ningún seguro de protección, además el objetivo de este reglamento es la protección de la persona y el seguro pueda utilizarse para resarcir los daños y perjuicios ocasionados al turista. Por lo que existe la necesidad de crear mecanismos jurídicos para el mejor cumplimiento de los artículos 18, 20, 47 y 48 del Reglamento, vale decir una reforma total a los artículos señalados.

---

<sup>1</sup> Art. 47.- (De las pólizas de cumplimiento de servicio de las empresas prestadoras de servicios turísticos).- Las pólizas de cumplimiento de servicios para protección del turista con la obligación de renovación anual, emitida por la entidad aseguradora a favor de la unidad Departamental de Turismo, con el fin garantizar el pago de daños y perjuicios ocasionados a los turistas.

BOLIVIA, Reglamento de Operadoras de Turismo, Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz – Bolivia, 2001. Pág. 66.

### **3.- MARCO TEÓRICO**

Se han desarrollado amplias teorías al respecto de las normas jurídicas y su aplicación a la realidad social, ya que es posible citar varias teorías que respalden la investigación que se pretende iniciar, por lo que es conveniente utilizar la teoría que esta vinculada al tema de forma directa, es así que se contempla a la teoría positivista como la mejor opción para la presente monografía.

#### **3.1.- TEORÍA POSITIVISTA**

La teoría positivista de Hanz Kelsen, plantea una primacía de las normas jurídicas sobre los demás ámbitos de la sociedad y del ser humano, será útil para la investigación toda vez que el tema propuesto deberá ser sustentado por una normativa jurídica objetiva, justa y equitativa.<sup>2</sup>

La investigación para el proyecto de Trabajo Dirigido, será fundamentada en la teoría Positivista, puesto que el objeto de estudio esta relacionado con el mundo jurídico. Asimismo, la propuesta original de la monografía importa la creación de artículos en una norma particular, con tal efecto la teoría positivista será de gran utilidad para la creación de normas que no atenten al orden jurídico vigente en nuestro país y más bien vaya a favor de aquellos desprotegidos ante las injusticias de la realidad boliviana.

### **4.- MARCO HISTÓRICO**

La Prefectura del Departamento de La Paz, esta encargada de promover el turismo receptivo en el exterior del país y a partir de la Ley N° 2074 de fecha 14 de abril de 2000, constituye el marco legal para la promoción, el desarrollo y la regulación de la actividad Turística en Bolivia; es así que dentro de la Secretaría Departamental de Turismo existe la Asesoría Legal de Turismo como una subrepartición; que tiene el objetivo de brindar asesoramiento jurídico a hospedajes y a empresas de viajes de turismo, además está encargada de llevar adelante el seguimiento de Procesos Administrativos a denuncia de turistas en contra de hospedajes turísticos y de Agencias de Viajes de Turismo. Igualmente se tomará en cuenta el REGLAMENTO DE EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO RECEPTIVO Y DE LAS EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO. Para hacer frente al progreso de la actividad turística, la Prefectura tiene como dependencias a la:

- a) Secretaría Departamental de Turismo.
- b) Dirección de Promoción Turística.
- c) Asesoría Legal de Promoción Turística.

---

<sup>2</sup> SQUELLA, Agustín. Positivism Jurídico, Democracia y Derechos Humanos. México Fontamara 1998. Pág. 224

## **5.- MARCO CONCEPTUAL**

### **5.1.- TURISMO**

Para determinar el campo de trabajo que abarcará el presente proyecto se debe empezar por definir la terminología adecuada para definir los conceptos a utilizar en el proyecto. Para esto se tiene lo siguiente.

El hombre ya sea o por el deseo de evadirse o en busca de comunicación, por ansia de cultura, por necesidad espiritual, por salud, por entretenerse, viaja, o se desplaza por el vasto campo de la geografía y vuelve a su punto de partida. A este fenómeno social lo llamamos turismo. Turismo receptivo es el que se produce en un país al que llegan visitantes que residen en otras naciones, que hacen uso de diferentes formas de alojamiento, y que generan divisas principalmente para países de tercer mundo que carecen de un sistema productivo o materias primas exportables. Cuando se trata de incrementar los beneficios del turismo receptivo se debe tomar una estrategia de aumentar la permanencia del turista.<sup>3</sup>

### **5.2.- DE LOS TÉRMINOS TURISMO Y TURISTA**

La palabra TURISMO es un neologismo, esta palabra proveniente del inglés y con algunas modificaciones. Pues en su origen en este idioma, tampoco se definía clara y completamente la moderna idea representada a cabalidad con la palabra TURISMO; así en inglés se decía “to make a tour”, o sea dar una vuelta, como equivalente de hacer un viaje o dar un paseo, cuya última acepción se usa todavía corrientemente. De allí, que en Inglaterra se comenzó a decir que el que viajaba por placer era “tourist” palabra que pasó directamente al castellano con la comprensibles modificaciones ortográficas y fonéticas, hasta nuestra actual palabra TURISTA.<sup>4</sup>

Etimológicamente consideradas, las palabras TURISMO y TURISTA, que representan el hecho o la acción y quien lo realiza, tiene su raíz como dijimos, la palabra inglesa tour, que a su vez, proviene del francés tour, que quiere decir “vuelta” o “movimiento en círculo” y esta última palabra es derivada del latín tornus, con significado igual y tornare de significado “girar”. Conforme a esto, turismo es la afición a viajar por placer, estudio, descanso, afán de curiosidad,

---

<sup>3</sup> FUERTES Nancy, “Legislación Turística Peruana” Lima – Perú, 1983. Pág. 8

<sup>4</sup> Ibidem, Pág. 7.

deporte, religión, etc., sin deseo de lucro ni obligación en forma alguna, limitándose el turista a viajar y recorrer países para conocerlos y procurarse con ello, cultura y distracción.<sup>5</sup>

Por otro lado, la Organización Mundial del Turismo O.M.T. afirma que el turismo es el desplazamiento afuera del lugar de residencia habitual, por un período mínimo de 24 horas (una pernoctación, cuando menos), y un máximo de 90 días. En cualquier caso, la motivación para el desplazamiento tiene que ser de carácter no lucrativo. De lo consignado hasta el momento, se toma en cuenta el concepto del profesor Carlos Urquizo cuando dice que el “turismo” es el “conjunto de relaciones, hechos, bienes, organización y permanencia sin motivaciones lucrativas y con carácter de transitoriedad” y “turista” es toda aquella persona que se desplaza por más de 24 horas a un país distinto de aquel que tiene su residencia habitual.<sup>6</sup> Por otro lado Rodolfo Tellez, afirma que turista es toda persona que se desplaza a un sitio distinto de aquel que tiene su residencia habitual, que efectúa una estancia de por lo menos una noche y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

Por tanto, turista es aquella persona que efectúa gastos substanciales en un lugar distinto del origen de su renta y cuyo desplazamiento es transitorio.

### **5.3.- EJECUCIÓN**

La ejecución es la última parte del procedimiento judicial, que tiene como finalidad dar cumplimiento a la sentencia definitiva del juez o tribunal competente. También se puede definir como la exigencia de determinada deuda mediante el procedimiento ejecutivo, de tramitación más rápida que el juicio ordinario. Por antonomasia en el procedimiento penal, aplicación de la pena de muerte.<sup>7</sup>

### **5.4.- INEJECUCIÓN**

La inejecución es la falta de ejecución o incumplimiento y Capitant define al término inejecución como el hecho de no cumplir, de modo total o parcial, la obligación contraída, que puede resultar de una abstención cuando se trata de una obligación positiva, o de un hecho, y provenir de culpa del deudor o de una causa que no le sea imputable, como en los casos fortuitos, de fuerza mayor o de culpa de un tercero. La *inejecución* de una obligación, contractual o extracontractual, origina

---

<sup>5</sup> Ibidem, Pág 7 y 8.

<sup>6</sup> URQUIZO, Carlos, Teoría del turismo. Serie Investigaciones Turísticas, La Paz – Bolivia, 1970

<sup>7</sup> CABANELLAS Guillermo, Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Buenos Aires – Argentina. 379.

consecuencias jurídicas, especialmente en materia de responsabilidad empleada así, la voz tiene evidente dejo de galicismo, frente a lo preferible, en lo idiomático, de incumplimiento<sup>8</sup>.

## **5.5.- INAPLICABILIDAD**

Que carece de aplicación por haber perdido su energía o vigencia, o debido a que no se adapta a la situación, al caso. Cuando la Ley resulte inaplicable a un acto, contrato o proceso, en lo civil se recurre a las fuentes legales supletorias; en lo penal, por no haber tipificación, o por faltar más rara vez la sanción, corresponde absolver. Por otro lado derogada la ley expresamente, no cabe aplicarla ni como precepto supletorio. Ha de recurrirse a una ley genérica, a la analogía, proceder como ante una laguna legislativa.<sup>9</sup>

## **6.- MARCO JURÍDICO**

### **6.1.- LEYES FUNDAMENTALES DEL TURISMO**

Los instrumentos jurídicos que definen la acción del Estado en materia de turismo están delimitados dentro de la concepción de:

La Nueva Constitución Política del Estado, que reconoce el carácter multiétnico y pluricultural del pueblo boliviano, contribuyendo por ende a definir el Etno Eco Turismo.

La Ley de Descentralización Administrativa, que otorga autonomía y control administrativo departamental, además de formular y ejecutar los planes departamentales de desarrollo económico y social, así como el de administrar y promocionar el turismo departamental y ejecutar políticas, planes y proyectos que beneficien al sector, aprovechando el potencial turístico de cada departamento.

La Ley de Organización del Poder Ejecutivo y su decretos reglamentarios, que otorgan competencia administrativa al Viceministerio de Turismo, como los órganos oficiales encargados de formular políticas y normas para el desarrollo del turismo.

La Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia y su Decreto Reglamentario, que define al turismo como una actividad estratégica para el desarrollo integral del país , otorgando al turismo receptivo la calidad de actividad de exportación fundamental para la generación de divisas.

---

<sup>8</sup> Ibidem, Pág 569.

<sup>9</sup> Ibidem, Pág 562

## **6.2.- DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

La Constitución Política del Estado, señala como mandato constitucional, el desplazamiento de los turistas en territorio nacional y está garantizado, toda vez que la posibilidad de ingresar, desplazarse, viajar, recorrer y detenerse en cualquier lugar, está indudablemente unida de manera indisoluble a la libertad de la persona humana.<sup>10</sup> Constitución Política del Estado. Parte Tercera, Regímenes Especiales, Título Primero, Capítulo II, Art. 136 al 140.

En el Capítulo IV de la Monografía se hace mención a la reciente aprobación mediante *Referéndum de enero de 2009 a la Nueva Constitución Política del Estado* sobre los derechos de los turistas en Bolivia.

Reglamento de empresas operadoras de turismo receptivo y de las empresas de viajes y turismo con Resolución Ministerial N° 133/01.

Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia y su Decreto Reglamentario N° 26085.

## **7.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Si bien existe el Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y de las Empresas de Viajes y Turismo N° 133/01, pero en ella no se indica los pasos que se debe de seguir para tener un resultado óptimo, y cuando los turistas recurren a la Prefectura del Departamento, a la Secretaría Departamental de Turismo con su reclamo, la misma Prefectura inicia un proceso a la empresa operadora de turismo con la resolución de que se le restituya los daños y perjuicios a los afectados; desafortunadamente la póliza del seguro no cubre los daños a terceros por lo que existe un vacío en la norma y por lo tanto queda afectado el turista. Como ejemplo presento en los anexos de la Monografía el Proceso Administrativo con Sentencia Ejecutoriada, entre los turistas Sres. Rosales y Berríos contra la Agencia de Viajes y Turismo Gacela Tours, donde la Aseguradora Credimford Internacional S.A. se niega a pagar la póliza de cumplimiento de servicios.

Es así que se presenta una dificultad tanto para el funcionario público como el turista porque la Prefectura no puede obligar a la *Aseguradora* para que pague los daños y perjuicios al turista afectado ya que la aseguradora firma un contrato con la empresa Operadora de Turismo donde mencionan claramente que no se reconoce a terceros Y TANTO LAS ASEGURADORAS

---

<sup>10</sup>Art. 7.- Toda persona tiene los siguientes derechos fundamentales, conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio.

El inc. g) señala: “ el ingresar, permanecer, transitar y salir del territorio nacional”  
Constitución Política del Estado: Gaceta Oficial de la República de Bolivia 2004.

COMO LAS OPERADORAS DE TURISMO SON COMPLICES Y GENERAN FRAUDE Y ESTAFA, por lo que los turistas no tienen ninguna garantía para que sean resarcidos los daños y perjuicios en caso de incumplimiento de contrato de parte de las Operadoras de Turismo.

Por este motivo es que se tiene a presentar la siguiente cuestionante:

¿Será necesario modificar los artículos 18, 20, 47 y 48 del Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y de las Empresas de Viajes y Turismo, para que los turistas no sean víctimas de daños y perjuicios en caso de incumplimiento de servicios turísticos por parte de las Agencias de Viajes de Turismo?

## **8.- OBJETIVOS DE LA MONOGRAFÍA**

La Investigación se orienta a la consecución de las siguientes finalidades.

### **8.1.- OBJETIVO GENERAL**

Demostrar la necesidad de la modificación de los artículos 18, 20, 47 y 48 del REGLAMENTO DE EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO RECEPTIVO Y DE LAS EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO con Resolución Ministerial N° 133/01, con el fin de garantizar la protección del turista.

### **8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Explicar los problemas por los que atraviesa los artículos 18, 20, 47 y 48 del Reglamento de empresas operadoras de turismo receptivo y de las empresas de viajes y turismo por ser Inaplicables e Inejecutables de parte de las Aseguradoras de Pólizas de Seguro.
- Establecer la base teórica, doctrinal y normativa que permita incorporar y complementar a los artículos 18, 20, 47 y 48 del Reglamento de empresas operadoras de turismo receptivo y de las empresas de viajes y turismo, para facilitar el mejor cumplimiento de las Aseguradoras de Pólizas de Seguro para que se garantice la protección a los turistas.
- Plantear elementos acordes a la actual realidad boliviana, para la seguridad Jurídica de los derechos de los turistas además de modificar y adecuar el Reglamento de Operadoras de Turismo N° 133/01, sobre las pólizas de protección a los turistas.
- Proponer un proyecto de modificación de los artículos 18, 20, 47 y 48 Reglamento de empresas operadoras de turismo receptivo y de las empresas de viajes y turismo.

## **9.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **MÉTODO**

Para empezar a mencionar sobre metodología se debe recordar que “... la palabra método quiere decir camino hacia algo, guía, modo de aproximación, es decir es el esfuerzo con el objeto de alcanzar un determinado fin o realizar una búsqueda mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos...”<sup>11</sup>

Para la Monografía de Trabajo Dirigido se tomó en cuenta el uso de diferentes tipos de investigación, que se designará a continuación.

- **MÉTODO ANALÍTICO SINTÉTICO.-** Este método permitirá hacer un análisis para encontrar el sentido y el alcance de lo que significa la problemática sobre los artículos 18, 20, 47 y 48 del Reglamento de empresas de turismo y a partir de este sistema se logre el fundamento jurídico para la elaboración de una adecuada redacción que beneficie a los turistas.

### **9.1.-MÉTODOS ESPECÍFICOS**

- **MÉTODO EXEGÉTICO.-** Permitirá la averiguación de cual fue la voluntad del legislador en el momento de redactar la ley y el porque no se confeccionó un adecuado reglamento, en el cual se garantice los derechos de los turistas y partir de ello incorporar un adecuado artículo para respetar los beneficios de los usuarios en caso de incumplimiento.

- **MÉTODO TELEOLÓGICO.-** En el ámbito jurídico el método teleológico, es uno de los métodos más empleados para comprender la finalidad de la norma a través de su análisis, por tal razón en la presente investigación, el método teleológico permitirá encontrar el interés jurídicamente protegido por la norma.

- **MÉTODO NORMATIVO.-** Permitirá recurrir a las diferentes disposiciones legales a través de las normas, en la perspectiva de comprender su importancia.

Para el proyecto de grado se ha tomado en cuenta el uso de diferentes tipos de investigación, que se nombrará a continuación.

### **METODO CUANTITATIVO.**

---

<sup>11</sup> CRESPO, Cecilia: “Programa Nacional de Formación en Comunicación Radiofónica Voces Unidas”, Ediciones Árbol, La Paz- Bolivia 2001. Pág. 57.

- Sirven para manejar la información de un grupo grande de población.
- Brindan información numérica sobre el hecho o situación que estamos analizando.
- Permiten generalizar los resultados a una población más grande.
- En los métodos cuantitativos, se hacen preguntas cerradas, que son preguntas en las que se elige solo una respuesta predeterminada.

“En las investigaciones que recurren a técnicas cuantitativas se debe:

- 1.- caracterizar el universo de investigación y las unidades de análisis;
- 2.- determinar la muestra (muestreo no probabilística de cuotas o muestreos probabilísticas aleatorios, estratificados, por grupos, etc.) que depende de los recursos disponibles, del volumen del universo de estudio, de la accesibilidad al mismo y del tiempo del estudio. Se debe, frente a todas estas consideraciones, especificar el tamaño de la muestra, el tipo de muestra y el procedimiento de selección de la muestra y;
- 3.- elaborar los instrumentos para la recolección de los datos; diseño de la encuesta o cuestionarios por grandes partes y luego en detalle, niveles de medición que utilizarán, etc. De igual manera se debe pensar en los instrumentos de validación (interna y externa, de constructo, estadística, etc.) y los planes de codificación”<sup>12</sup>

## **MÉTODO CUALITATIVO**

- Sirven para manejar la información de un grupo pequeño de población.
- Brindan información descriptiva sobre el hecho o situación que estamos analizando.
- Ayudan a profundizar en un hecho particular
- Para los métodos cualitativos, se hacen preguntas abiertas, (son preguntas que pueden tener varias respuestas).

## **10.-TÉCNICAS**

### **10.1.- TÉCNICAS A UTILIZARSE**

Para poner en práctica el método analítico sintético, teleológico, exegético y normativo se tiene que hacer uso de la técnicas, que son los medios que se utilizarán para recolectar , ordenar y

---

<sup>12</sup> BARRAGÁN, Rosana; AYLLÓN, Virginia; SANJINÉS, Javier y LANGER, Erick: “FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN”, PIEB, La Paz, 1999, Pág. 108

analizar información, las técnicas son respuesta al “como hacer” para alcanzar un fin o resultado propuesto. Las Técnicas tienen un carácter práctico y operativo, en una perspectiva de lograr un eficiente trabajo de investigación entre los cuales podemos mencionar a la encuesta, entrevista, así como una diversificada investigación bibliográfica para que por medio de una adecuada sistematización, se implemente la presente investigación.

## **OBSERVACIÓN**

Para definir la observación se cita a Lourdes Munch, quien indica que la observación es “...la obtención de información es una de las etapas más importantes del proceso de investigación científica, ya que es el fundamento para la definición del problema, la elaboración del marco teórico y del informe de resultados. Dentro de este contexto, la observación es la técnica de investigación por excelencia; es el principio y la validación de toda teoría científica. La ciencia nace y culmina con la observación. Esta técnica es la más primitiva y la más actual en el proceso del conocimiento. En su acepción más general, observar equivale a mirar con detenimiento; es la forma más usual con la que se obtienen información acerca del mundo circundante...”<sup>13</sup>

Para que la observación pueda ser considerada como científica debe reunir los siguientes requisitos:

- a) Tener objetivos específicos.
- b) Proyectarse hacia un plan definido y un esquema de trabajo.
- c) Sujetarse a comprobación
- d) Controlarse sistemáticamente
- e) Reunir requisitos de validez y confiabilidad que se estudiarán más adelante.
- f) Los resultados de la observación deben plasmarse por escrito, preferentemente en el momento exacto en que están transcurriendo.

Durante el proceso de investigación la observación se utiliza desde el planteamiento del problema hasta la preparación del informe.

- **Observación Documental.-** Como su nombre lo indica, se refiere a la investigación bibliográfica “...realizada en diversos tipos de escritos, tales como libros, documentos

---

<sup>13</sup> MUNCH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto: “MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN” Editorial Trillas, 7ma. Impresión, México D. F. 1998; Pág. 45.

académicos, actas o informes, revistas, documentos personales (biografías, diarios, cartas, manuales, casos y archivos), etc. Las técnicas que se utilizan en la investigación documental son las fichas bibliográficas...”<sup>14</sup>

La observación documental, es la base para construir el marco teórico de la investigación y es la más utilizada en todo tipo de disciplinas. Implica que las fuentes de información se utilicen adecuadamente. Para asegurar la imparcialidad en la investigación es necesario:

- Acudir preferentemente a fuentes primarias.
  - Seleccionar la mejor literatura disponible para plantear el estudio.
  - No sólo recopilar y acumular información, sino valorarla, analizarla y hacer aportaciones personales.
  - La calidad de la investigación no se mide por su cantidad, sino por su contenido.
  - La información deberá referirse al problema y ser actualizada y sistematizada.
- **Observación de campo.-** Es la que se realiza en el lugar donde “...se da el fenómeno observado, por ejemplo: si se desea estudiar la comunicación informal en un grupo de trabajadores, el investigador acude al lugar de trabajo y observa su conducta durante algún tiempo; tiene la gran ventaja de que el fenómeno se describe tal y como sucede en la realidad.

El realizar la observación de campo requiere contar con una guía de información para recolectar los datos; en el registro de las observaciones se utiliza un diario de campo y cámaras fotográficas o de cine, para complementar con material audiovisual la investigación. Después se transcriben las observaciones a las fichas de campo. Es importante que las anotaciones se realicen en el momento de la observación o poco tiempo después de realizada ésta. Las observaciones deben ser revisadas y también deben ser lo más objetivas posibles, cerciorándose de que las fichas se han elaborado con cuidado y precisión...”<sup>15</sup>

● **Observación Dirigida o Estructurada.-** Llamada también observación regulada o sistemática, utiliza una serie de instrumentos diseñados de antemano para el fenómeno que se va a estudiar. En esta observación, se conoce lo que se va a observar y como se van a observar; se utiliza cuando se desea hacer una descripción sistemática de algún fenómeno. En la

---

<sup>14</sup> Op.Cit. MUNCH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto. Pág. 47.

<sup>15</sup> Op.Cit. MUNCH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto. Pág. 49.

observación regulada, usan test, encuestas, cuestionarios, controles e instrumentos más precisos.

- **Observación No Dirigida.-** También se conoce como libre, ordinaria, no estructurada o simple. Se emplea por lo regular como fase exploratoria del proceso de investigación para obtener datos preliminares y para conocer mejor el fenómeno que se va a estudiar. Esta información se recopila en el diario de campo.
- **Observación Individual o en Equipo.-** Como su nombre lo sugiere, la observación es realizada por una sola persona y corre el riesgo de que influya el criterio o la subjetividad del observador. En la observación colectiva participan varias personas, ya sea que todas observen el mismo rasgo del fenómeno o que cada una observe un aspecto diferente...”<sup>16</sup>

Los instrumentos para recabar información son, parte de las técnicas de investigación documental (fichas bibliográficas y fichas de trabajo), la encuesta, el cuestionario, la entrevista, los tests y las escalas de actitudes. “...Todas estas técnicas sirven para medir las variables y deben reunir dos características:

1. Validez. Se refiere a que la calificación o resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento, mida lo que realmente se desea medir. La validez de contenido puede definirse como el instrumento que calcule todos los factores del fenómeno que se está estudiando. Para establecer los parámetros de la validez de contenido es necesario:

- a) Definir operativa y teóricamente lo que se va a medir.
- b) Plantear todas las formas en que esta que se puedan presentar para establecer los indicadores más adecuados; para ello se requiere de una extensa revisión bibliográfica y de la consulta con especialistas en la materia.
- c) Efectuar una prueba piloto que contribuya a mejorar la validez del instrumento.

2. Confiabilidad. Se refiere a la estabilidad, consistencia y exactitud de los resultados, es decir, que los resultados obtenidos por el instrumento sean similares si se vuelven a aplicar sobre las mismas muestras en igualdad de condiciones...”<sup>17</sup>

Después de haber nombrado a los tipos de observación, el proceso de investigación de la Monografía, dirigió su atención a la observación documental, de campo, experimental,

---

<sup>16</sup> Op.Cit. MUNCH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto. Pág. 49.

<sup>17</sup> Op. Cit MUNCH, Lourdes.: Pág. 54.

participante y dirigida pues se utilizó directa o indirectamente estos tipos de observación para obtener los resultados, sobre el impacto que tendría la “modificación de los artículos 18, 20, 47 y 48 por inaplicabilidad de las pólizas de cumplimiento de servicios de la Resolución Ministerial 133/01”

### **REGISTROS DE OBSERVACIÓN**

“...Como ya se mencionó, en la observación libre se utiliza el diario de campo y posteriormente las anotaciones se transcriben en fichas de campo. Los cuadros de registro de observación son un formato de tipo matricial, integrado por renglones y columnas en el que cada una se refiere a diferentes graduaciones de la variable observada y los renglones son los factores observados. Los cuadros de registro de observación sirven para obtener datos y manejarlos estadísticamente. Además de que son una guía para el observador de los factores por investigar y sirven para registrar hechos objetivos, actitudes y opiniones...”<sup>18</sup>

### **LA ENCUESTA**

Para poder obtener el problema del proyecto de modificación del Reglamento de Operadoras de Turismo Receptivo N° 133/01, se recurrió a la técnica de la encuesta “...que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. La recopilación de información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de los términos del problema. Del diseño adecuado de los instrumentos de recolección de datos, dependerá la fidedignidad y confiabilidad de la información adquirida, misma que sirve para obtener deducciones acerca de la población. La encuesta es una técnica de investigación de campo cuyo objeto puede variar desde recopilar información para definir el problema (estudios exploratorios), hasta obtener información para probar interrogantes de la Monografía...”<sup>19</sup>

Esta técnica se utilizó en personas entendidas de la materia desde el Viceministerio de Turismo y la Dirección de Promoción Turística, como es la Lic. Gabriela Gomez, quien era hasta octubre de 2008, directora de esa repartición, la misma que calificó de necesaria una propuesta de esa naturaleza, vale decir, una modificación al Reglamento de Operadoras de Turismo.

---

<sup>18</sup> *Ibidem.* Pág. 64.

<sup>19</sup> *Ibidem.* Pág. 55.

## **EL CUESTIONARIO**

Esta herramienta es otra técnica para poder obtener información “... es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca del fenómeno que se va a investigar. Puede ser aplicado personalmente o por correo y en forma individual o colectiva. El diseño del cuestionario habrá de fundamentarse en el marco teórico y los objetivos de la investigación. Es muy conveniente que cuando se elabore el cuestionario, se tenga a la mano la operatividad de las preguntas, para asegurarse de que todas las interrogantes están siendo investigadas. Las características que debe reunir el cuestionario esta dirigido para que los investigadores proporcionen información válida y confiable, es muy importante la claridad y el orden de las preguntas, así como que el cuestionario resulte interesante. En la mayoría de las ocasiones es conveniente que el cuestionario sea anónimo para que el encuestado conteste con toda libertad. De ser posible, se debe diseñar el cuestionario de tal forma que la codificación se realice simultáneamente al trabajo de campo. El exceso de preguntas ocasiona fatiga en el encuestado, lo que disminuye la calidad de las respuestas y aumenta el porcentaje de abstenciones...”<sup>20</sup>

El cuestionario se utilizó, principalmente con empleados de Operadoras de Turismo y Agencias de Viajes además de los turistas que están de paso por el departamento de La Paz en el proceso del diagnóstico, el mismo está en **los anexos** de la Monografía, por medio del sondeo de 10 preguntas puntuales para obtener toda la información al respecto del Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y de las Empresas de Viajes y Turismo, sobre la prestación de servicios turísticos.

## **LA ENTREVISTA**

Esta técnica se utilizó bastante, para adquirir información y así darle un sentido lógico a toda la investigación de la monografía, además de ser “... una de las técnicas más utilizadas en la investigación. Mediante ésta, una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado).

La entrevista puede ser uno de los instrumentos más valiosos para obtener información, y aunque aparentemente no necesita estar muy preparada, es posible definir a la entrevista como “el arte de

---

<sup>20</sup> *Op.Cit. MUNCH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto. Pág. 61.*

escuchar y captar información”; ésta habilidad requiere de capacitación, pues no cualquier persona puede ser un buen entrevistador.

Las características que debe reunir una buena entrevista son:

- a) Establecer el rapport (romper el hielo) antes de iniciar el interrogatorio. Es necesario crear un clima de confianza y hacer sentir al entrevistado la importancia de su colaboración y el carácter confidencial de los datos que aporte.
- b) Las preguntas deben reunir requisitos de confiabilidad y validez.
- c) Iniciar la entrevista con las preguntas más simples.
- d) El entrevistador no debe desviar su atención de los objetivos de la entrevista.
- e) El entrevistador no debe ser entrevistado
- f) La entrevista debe realizarse sin interrupciones y en un clima de tranquilidad, amabilidad y confianza.
- g) Al concluir la entrevista se debe agradecer al informante su colaboración.
- h) El entrevistador debe poseer la suficiente agudeza para observar, escuchar, transcribir y sintetizar la información recopilada.
- i) El entrevistador debe contar con una guía de entrevista en donde se establezcan los objetivos y los aspectos más importantes de los datos que se han de recopilar para el caso de la entrevista libre, y un cuestionario para la entrevista dirigida.
- j) Durante la entrevista o al final de la misma, el entrevistador deberá anotar en la cédula, diario de campo o ficha de trabajo los resultados.
- k) Las anotaciones deben hacerse con la mayor imparcialidad y objetividad posible, y los comentarios y opiniones del entrevistador deben anotarse por separado.

#### • Tipos de entrevista

La *entrevista estructurada o dirigida* se realiza con un cuestionario y con una cédula que se debe llenar a medida que se desarrolla las respuestas, se transcriben tal y como las proporciona el entrevistado, por lo tanto las preguntas siempre se plantean con el mismo orden.

En la *entrevista no estructurada*, el entrevistador la efectúa tomando como base el guión, pero las preguntas son abiertas y no tienen una estandarización.

La *entrevista focalizada* se caracteriza porque se investiga una lista de tópicos: el entrevistador sondea e investiga todo lo referente a esos factores, pero sin tener una estructura formal; básicamente estudian actitudes.

La *entrevista clínica* es una modalidad de la entrevista focalizada pero en ésta se analizan las motivaciones y sentimientos individuales desde el punto de vista psicológico.

En la *entrevista libre*, como su nombre lo indica, se da la libertad al entrevistado para expresar su opinión acerca de un tema y el entrevistador sólo interviene para orientarlo...<sup>21</sup>

Para la investigación, sólo se utilizó la entrevista libre, con el único objetivo de obtener la información necesaria y adecuada que sirvió para estructurar la Monografía, tanto a la anterior Directora de Turismo, como también a representantes de Aseguradoras de Pólizas como por ejemplo a Credimford Internacional S.A. y al Encargado de Factibilidad de la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DE BOLIVIA.

En la entrevista Libre que se realizó a la Lic. Gabriela Gomez Ferrufino, Directora de Promoción Turística de la Prefectura del Departamento de La Paz, indicó que: “el Reglamento tiene la necesidad de sufrir modificaciones, además de tener como asidero y marco legal los acontecimientos políticos y considerar el entorno internacional con relación a la demanda turística y las condiciones en la cual se debe de aprovechar las ventajas comparativas y competitivas que nuestro país goza, conjuntamente pensar en una normativa cuya capacidad sea la de regir al sector del turismo en un largo plazo que podría ser de 10 á 15 años, puesto que no está acorde con la realidad boliviana en cuestión de servicios turísticos, ya que es una copia fiel de la Legislación Peruana que lo adecuaron en el gobierno del entonces Presidente de la República, General Hugo Banzer Suarez”.

Por otro lado, en la entrevista que se efectuó al Secretario del Gerente Nacional de Reclamos Lic. Miguel Ángel Asturizaga Z. y de la Gerente Técnico Nacional, la Sra. Gabriela Caro, de Seguros y Reaseguros CREDINFORM Internacional S.A., el Sr. Eloy Larrea, se limitó a mencionar que: “...el problema que se tuvo con la agencia de viajes y turismo Gacela Tours Ltda. y la Dirección de Promoción Turística de la Prefectura del Departamento de La Paz, ya se ha solucionado y por

---

<sup>21</sup> Op.Cit. MUNCH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto. Pág.. 61 -62.

tanto fue archivado el reclamo de póliza de garantía de contrato es todo lo que le puedo decir sobre este asunto...”.

Como antecedente a la entrevista realizada del funcionario de Credinform, se tiene la carta del 19 de junio de 2008 del Lic. Ivan Rojas Yanguas, Intendente de Seguros de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, dirigida al Lic. Rafael Laura, hasta esa fecha Secretario Departamental de Turismo, la misma que textualmente señala: “La compañía CREDINFORM garantiza, en virtud de esta póliza, hasta el límite señalado como valor caucionado, la indemnización de los daños que pudiere sufrir el contratante beneficiario como consecuencia del incumplimiento del contrato de servicios por causas imputables al contratista afianzado; de acuerdo a lo establecido en el Art. 903 del código de comercio parte contratante, en la fianza el fiador (Credinform) se obliga, frente al acreedor (Unidad Departamental de Turismo), a satisfacer las obligaciones emergentes de un acto o contrato mercantil. De acuerdo a lo establecido en el Art. 908 del código de comercio ámbito de la fianza, la fianza sólo garantiza la obligación principal (contrato de servicios base de la póliza, suscrito entre la Unidad Departamental de Turismo y Gacela Tours) y, si así se estipula puede extenderse a sus accesorios, pero no puede tener por objeto una prestación diferente de la materia de la obligación principal. De acuerdo a lo establecido en la documentación remitida, los afectados fueron dos turistas por las operaciones realizadas por Gacela Tours. El Art. 9 de las condiciones generales de la póliza N° CSE-A03447 (Riesgos no cubiertos) señala: *esta póliza no cubre responsabilidad ante terceros*. Los turistas han solicitado a la compañía el pago Ex Gratia y la Prefectura de La Paz también ha solicitado a Credinform la solicitud de pago por excepción; en este entendido, se considera que, la compañía tiene la potestad de aceptar o no las solicitudes de pago mencionadas, a la luz de lo descrito precedentemente”.

Para la propuesta de modificación de los artículos 18, 20, 47 y 48 del Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo, se entrevistó al Licenciado en Auditoria GUIDO VALENCIA OROZCO, Encargado de Factibilidad de la CONTRALORÍA GENERAL de la REPÚBLICA de BOLIVIA, quien indicó que la propuesta de modificación es viable siempre y cuando la Prefectura, o la Secretaría Departamental de Turismo, en este caso la persona encargada de ocupar esa labor, no lucre con los depósitos de las Agencias de Viajes haciendo mal uso de esos dineros, o favoreciéndose asimismo o beneficiando a terceros.

#### **TIPO DE ESTUDIO:**

Existen cuatro tipos de estudio según Roberto Hernández son: el exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo.

### **EXPLORATORIO**

Dentro de los tipos de estudio se podría mencionar al estudio exploratorio y una definición clara la proporciona, Roberto Hernández, que indica "...los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudios. Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugiere afirmaciones verificables..."<sup>22</sup>

### **DESCRIPTIVO**

Otro tipo de estudio es el descriptivo, "...los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren. Aunque desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas.

Así como los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir, los descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible, en esta clase de estudios el investigador debe

---

<sup>22</sup> HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto y otros: "METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN", Ed. McGraw-Hill Interamericana, 2da Edición. México D.F., 1998: Pág. 58

ser capaz de definir qué se va a medir y cómo lograr precisión en esa medición. Asimismo, debe ser capaz de especificar quiénes deben estar incluidos en la medición...<sup>23</sup>”

## **CORRELACIONAL**

Como su nombre lo demuestra, serán estudios relacionados entre sí de modo que “...los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación. Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto particular). Los estudios correlacionales miden dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que, mientras éstos se centran en medir con precisión las variables individuales (varias de las cuales se puede medir con independencia en una sola investigación), los estudios correlacionales evalúan el grado de relación entre dos variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una notable investigación. La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo aunque parcial. Saber que dos conceptos o variables están relacionadas aporta cierta información explicativa...”<sup>24</sup>

## **EXPLICATIVOS**

Con el objetivo de conseguir información se recurre a los “... estudios explicativos, que van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidas a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurren dos o más variables relacionadas.

---

<sup>23</sup> *Op.Cit. HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto y otros; Pág. 61*

<sup>24</sup> *Op.Cit. HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto y otros; Pág. 62 -63.*

Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia...”<sup>25</sup>

Cabe mencionar que se nombra estos tipos de estudio, para tener una idea clara por el tipo de estudio que siguió la investigación de la monografía, es decir la investigación se inclinó más por el estudio exploratorio y descriptivo, ya que el tema abordado, es importante en la medida en que se ha seguido un proceso administrativo entre un Turista afectado (SEÑORES ROSALES BERRÍOS) contra una Agencia de Viajes y Turismo (GACELA TOURS) que incumplió el contrato de prestación de servicios y cuando este turista quería que se le sea resarcido los daños y perjuicios por la Aseguradora (CREDINFORM INTERNACIONAL S.A.) con la Póliza prestación de servicios turísticos ésta Aseguradora, se negó a pagar los daños al Turista afectado.

---

<sup>25</sup> *Ibidem*; Pág. 66 -67.

## **CAPITULO I**

### **EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO EN BOLIVIA**

#### **Y LEYES QUE LA REGLAMENTAN**

#### **1.1.- LEYES FUNDAMENTALES QUE REGLAMENTAN EL TURISMO**

Los instrumentos jurídicos que definen la acción del Estado en materia de turismo, están delimitados dentro de la concepción de:

*La Constitución Política del Estado*, que reconoce el carácter multiétnico y pluricultural del pueblo boliviano, contribuyendo por ende a definir el *etnoecoturismo*, que es una forma particular de gestionar el turismo nacional, dentro de un modelo de gestión social, sostenible, de respeto a la diversidad étnica y de la revalorización cultural, basada en el vasto y variado patrimonio de recursos naturales, ecológicos, etnográficos y culturales con que cuenta el país; y el *turismo social* que es una de las formas del turismo interno, dirigido a fomentar los viajes de descanso entre aquellos sectores de la población cuyos ingresos no les permiten utilizar los servicios normales de prestación turística, entendiendo por estos a aquellos que responden al mercado general y cuyos precios se establecen con criterio de maximización económica.<sup>26</sup>

*La Ley del Medio Ambiente*, tiene por objeto proteger y conservar el medio ambiente y los recursos naturales, regulando las acciones del hombre con relación a la naturaleza y promoviendo el desarrollo sostenible con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población. Esta disposición legal se relaciona directamente con la actividad turística en lo que se refiere al recurso de la promoción turística. El turismo ecológico conocido también como ecoturismo requiere para su desarrollo la atención y definición de políticas intersectoriales con la participación de las comunidades locales, instituciones públicas y la empresa privada, para que esta modalidad de turismo sostenible, se inserte dentro del marco general de desarrollo sostenible.

---

<sup>26</sup> TÉLLEZ Flores, José Rodolfo: “Legislación Turística de Bolivia”. Editorial Acuarela Limitada, 1ra. Edición La Paz – Bolivia. Pág. 23

*Ley de Descentralización Administrativa*, que otorga autonomía y control administrativo departamental, además de formular y **ejecutar los planes departamentales de desarrollo económico y social, así como el de administrar y promocionar el turismo departamental y ejecutar políticas, planes y proyectos que beneficien al sector**, aprovechando el potencial turístico de cada departamento.<sup>27</sup>

*La Ley de Organización del Poder Ejecutivo*, y sus decretos reglamentarios, que otorgan competencia administrativa al Viceministerio de Turismo, como el órgano oficial encargado de formular políticas y normas para el desarrollo del turismo.

*La Ley de Promoción y Desarrollo del Actividad Turística en Bolivia y su Decreto Reglamentario*, que define al turismo como una actividad estratégica para el desarrollo integral del país, otorgando al turismo receptivo la calidad de actividad de exportación fundamental para la generación de divisas.

## **1.2.- LEY DE PROMOCIÓN TURÍSTICA EN BOLIVIA**

La Ley N° 2074 de fecha 14 de abril de 2000, constituye el marco legal para la promoción, el desarrollo y la regulación de la actividad turística en Bolivia, declarando al turismo como una actividad estratégica para el desarrollo integral del Estado boliviano, y al turismo receptivo como una actividad de exportación.

La Ley define con bastante precisión a todos aquellos agentes que hacen al sistema turístico nacional, tales como ser: Turista, servicios turísticos, actividades turísticas, productos turísticos, turismo interno, turismo receptivo y prestadores de servicios, con el propósito de que los mismos sean regulados por normas ejecutivas. Dentro de los objetivos de la propia Ley, se tiene el desarrollo socioeconómico del país como ser: reconocimiento de una economía de mercado transparente, garantizar la conservación y uso racional de recursos turísticos, *proteger al turista* y fomentar la conciencia turística, promover la capacitación técnica y profesional turística y establecer directrices de coordinación entre el Gobierno Central, la Administración Departamental y el Gobierno Municipal.<sup>28</sup>

## **1.3.-DECRETO REGLAMENTARIO**

### **DECRETO SUPREMO N° 26085**

---

<sup>27</sup> Op. Cit. TELLEZ, Rodolfo. Pág. 23

<sup>28</sup> Op. Cit. TELLER, José. Pág. 22

La Ley N° 2074 “Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia”, y el Decreto Supremo N° 26085 de 23 de febrero de 2001, constituye una disposición legal marco, que establece los objetivos de la política estatal referido a la actividad turística, se origina por mandato de la propia Ley, y está concebido como una norma esencialmente programática. El sentido de sus preceptos contiene el mandato legislativo, para cuyo efecto se declara al turismo como una actividad económica y de exportación fundamental para el desarrollo integral del país, que es la base jurídica que sustenta las disposiciones de la Ley, se establece la categoría de Patrimonio Turístico Nacional, cuyo elemento constitutivo es la capacidad actual o potencial de un recurso para prestar servicios turísticos, considerando que dicha capacidad hace que el recurso se integre en el interés de todo el Estado.

En el caso del Reglamento a la Ley , la intención expuesta en la norma es sumamente positiva respecto del fenómeno turístico y de la preservación medioambiental, tanto por las *políticas de protección*, como de fomento de nuevas formas de turismo que utilizan el medio como atractivo principal; el Decreto reglamentario, establece los aspectos de la regulación de operadores, los posibles incentivos y la eficacia en la gestión burocrática de sus inversiones, la solvencia de los servicios y la seguridad del turista.

El Ministerio de Comercio Exterior e Inversión y actualmente denominado Ministerio de Micro Empresa, es el ente rector competente en materia turística en todo el ámbito nacional y que ejecutará sus acciones a través del Viceministerio de Turismo.

La Ley 2074, cuenta con seis títulos y cincuenta y seis artículos, además señala que son atribuciones del ente rector la formulación y ejecución de la estrategia nacional de turismo y sus políticas, así como la elaboración normativa. También dispone que deba ser reglamentada y que se aprueben los reglamentos sectoriales. El Ministro de Micro Empresa tiene la facultad de formular políticas y normas para el desarrollo y fomento del turismo nacional, así como proponer acciones a las Prefecturas y Gobiernos Municipales para la ejecución de las mismas.<sup>29</sup>

## **1.4.- REGLAMENTO DE EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO**

### **1.4.1.- CONCEPTO**

Las Empresas Operadoras de Turismo Receptivo, por su propia naturaleza son genuinas agencias de viajes y turismo, son aquellas dedicadas a la prestación de servicios de turismo organizado

---

<sup>29</sup> TÉLLEZ Flores, José Rodolfo: “Legislación Turística de Bolivia”. Editorial Acuarela Limitada, 1ra. Edición La Paz – Bolivia. Pág. 34

desde los mercados de origen (exterior) hacia el territorio nacional o interno, y una vez acreditadas por la Unidad Departamental de Turismo se dediquen en forma exclusiva a:

- Organizar, elaborar y ofertar paquetes de turismo receptivo con intermediación de otros servicios propios y ajenos.
- Prestar servicios turísticos a turistas nacionales y extranjeros en todo el territorio nacional.
- Informar, orientar y organizar diversos circuitos turísticos a solicitud expresa o por oferta programada.
- Comercializar la mediación de servicios turísticos como ser: Transporte terrestre, acuático o aéreo; paseos y excursiones; hospedaje y plan de comidas, así como de otras actividades relacionadas con el turismo.
- Elaborar itinerarios, proporcionar información turística, y difundir material promocional.
- Brindar asistencia y facilitación a los turistas en sus trámites.
- Reservar, adquirir y vender entradas para todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y similares.
- Prestar cualquier otro servicio turístico que complemente los servicios de intermediación antes mencionados.
- Proporcionar útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo, científico, ecoturismo, turismo de aventura y otras modalidades de turismo.
- Realizar contratos de transporte, flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros, para coadyuvar las prestaciones de servicios.
- Crear y desarrollar nuevos productos turísticos.
- Subcontratar empresas de servicios turísticos especializados.
- Solicitar a Probotur material promocional en calidad de miembros aportantes directos, y tener derecho a participar de todas las actividades que esta institución realice.
- Desarrollar servicios turísticos en todo el territorio nacional.<sup>30</sup>

Es importante definir la palabra ejecución, inejecución e inaplicabilidad, ya que las Aseguradoras de Pólizas de Seguros no cumplen con el contrato sobre prestación de servicios que firmaron con Empresas de Turismo, sobre el incumplimiento del acuerdo firmado de servicios turísticos, para la protección de turistas.

---

<sup>30</sup> TÉLLEZ Flores, José Rodolfo: "Legislación Turística de Bolivia". Editorial Acuarela Limitada, 1ra. Edición La Paz – Bolivia. Págs. 65 y 66

Es importante mencionar que la EJECUCIÓN es la última parte del procedimiento judicial, que tiene como finalidad dar cumplimiento a la sentencia definitiva del juez o tribunal competente. También se puede definir como la exigencia de determinada deuda mediante el procedimiento ejecutivo, de tramitación más rápida que el juicio ordinario. Por antonomasia en el procedimiento penal, aplicación de la pena de muerte.<sup>31</sup>

La INEJECUCIÓN es la falta de ejecución o incumplimiento, por otro lado Capitant define al término inejecución como el hecho de no cumplir, de modo total o parcial, la obligación contraída, que puede resultar de una abstención cuando se trata de una obligación positiva, o de un hecho, y provenir de culpa del deudor o de una causa que no le sea imputable, como en los casos fortuitos, de fuerza mayor o de culpa de un tercero. La *inejecución* de una obligación, contractual o extracontractual, origina consecuencias jurídicas, especialmente en materia de responsabilidad empleada así, la voz tiene evidente dejo de galicismo, frente a lo preferible, en lo idiomático, de incumplimiento.<sup>32</sup>

La INAPLICABILIDAD se da esta figura cuando carece de aplicación por haber perdido su energía o vigencia, o debido a que no se adapta a la situación, al caso. Cuando la Ley resulte inaplicable a un acto, contrato o proceso, en lo civil se recurre a las fuentes legales supletorias; en lo penal, por no haber tipificación, o por faltar más rara vez la sanción, corresponde absolver. Por otro lado derogada la ley expresamente, no cabe aplicarla ni como precepto supletorio. Ha de recurrirse a una ley genérica, a la analogía, proceder como ante una laguna legislativa.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> CABANELLAS Guillermo, Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Buenos Aires – Argentina. 379.

<sup>32</sup> Op. Cit. CABANELLAS, Pág 569

<sup>33</sup> Ibidem; Pág. 562

## **CAPITULO II**

### **PÓLIZAS DE SEGURO PARA LOS TURISTAS**

En la redacción de este capítulo se debe utilizar el diccionario jurídico para explicar los términos que se usaron para la monografía.

La POLIZA DE SEGURO, es el documento que firma la persona asegurada aceptando las condiciones del seguro y comprometiéndose a pagar las primas (dinero que paga por la póliza de seguros). Contrato de seguro, mediante el cual una de las partes (compañía de seguros o asegurador) conviene en proteger un bien, una propiedad, la vida, etc. A pesar de ser un contrato bilateral la póliza es suscrita, salvo pocos casos especiales, solo por una parte, de ahí que al asegurador se le llama “suscriptor”. La otra parte son condiciones:

Condiciones Generales.- Conjunto de disposiciones, convenios y requisitos impresos en la póliza de seguros. Señalando obligaciones y derechos tanto del asegurador como del asegurado.

Condiciones Particulares.- Conjunto de datos, convenios y explicaciones (generalmente mecanografiados) que aparecen en las pólizas para especificar la materia del seguro o para aclarar las condiciones generales.

Prima.- Son precios autorizados o fijados por el Asegurador. Que se da entre el asegurado para el asegurador mediante primas en retribución de la cobertura de la póliza, bajo control de la Superintendencia de Bancos, que ahora están bajo el control del Ministerio de Economía, ya que fueron eliminadas las Superintendencias.

Las tarifas de seguros son elaborados sobre bases técnicas sustentadas en estadísticas, costos y estudios actuariales convenientes, así como sobre la naturaleza de riesgos y cumplimiento de contratos.

Agente de Seguros.- Llamado también “productor” es la persona con carácter libre o dependiente del asegurador que gestiona y coloca los seguros, por otro lado está el broker que es la persona

natural o jurídica que, siendo por lo general no dependiente del asegurador, actúa como agente de seguros. Es también un consultor de seguros que presta asesoramiento a los asegurados.<sup>34</sup>

Para la presente monografía se debe tomar en cuenta los siguientes parámetros; Vale decir que se tiene que Apoyar la monografía en el objeto de la investigación, en este caso la póliza, que se encuentra amparada bajo las siguientes normas, según la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, VALORES Y SEGUROS DE BOLIVIA, ahora Ministerio de Economía.

## **2.1.- LEY DE LAS PARTES CONTRATANTES**

- a) Ley de Seguros 1883.
- b) Código de Comercio
- c) Código de Procedimiento Civil
- d) Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.

Cualquier anexo que se emitiera formando parte de esta póliza, modificando o complementando sus condiciones particulares o generales, prevalecerá sobre éstas.

## **2.2.- DE LAS PARTES**

Son partes de la póliza:

- 1.- Fiador: La entidad de seguros quien se obliga a indemnizar al beneficiario, en caso de incumplimiento de las obligaciones del afianzado, señaladas en el contrato principal, en sujeción a los términos y condiciones de la póliza.
- 2.- Beneficiario: Entidad pública que adjudicó la obra al afianzado mediante el mecanismo legal que se hubiera utilizado y a su vez, se obliga a cumplir las obligaciones que le impone el contrato de obra o contrato principal.
- 3.- Afianzado: encargado de ejecutar el contrato de obra.<sup>35</sup>

## **2.3.- OBJETO DE LA PÓLIZA**

El fiador garantiza al beneficiario el pago del monto señalado como suma garantizada (valor caucionado) en las condiciones particulares de la póliza como consecuencia del incumplimiento

---

<sup>34</sup> OSSRIO, Manuel; Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales 29° Edición Pág. 267 2003.

<sup>35</sup> Fuente: Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros de Bolivia. La Paz – Bolivia 11 de septiembre 2007.

del contrato de obra por causas imputables al afianzado. Dicho contrato de obra, forma parte indivisible de la póliza.

#### **2.4.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO PRINCIPAL**

Las modificaciones al contrato principal no previstas en el mismo, posteriores a la emisión de la póliza, deberán ser notificadas previamente por escrito al fiador y aprobadas expresamente por el mismo, caso contrario, éste quedará liberado de sus obligaciones con relación a las modificaciones planteadas.

La novación del Contrato Principal, sin consentimiento del fiador, extingue la fianza, dejando sin efecto la garantía otorgada bajo esta póliza, sin derecho a devolución de la prima pagada.

#### **2.5.- CONDICIÓN PARA LA VALIDEZ DE LA PÓLIZA.**

Es condición para la validez de la póliza que entre el afianzado y el beneficiario no existan vinculaciones económicas ni jurídicas de sociedad, asociación o dependencia recíprocas que pudieran dar lugar a lucro bajo la póliza.<sup>36</sup>

#### **2.6.- RIESGOS NO CUBIERTOS**

La garantía de la póliza no se extiende a los casos de incumplimiento debido a fuerza mayor o caso fortuito, tales como:

- a) Incautación, requisita, expropiación, nacionalización, persecución, política o prisión ilegal, que afecten directamente a las personas que deben ejecutar o cumplir el Contrato o que afecten a los bienes de la Empresa y la imposibiliten de cumplir el Contrato Principal.
- b) Estado de guerra, guerra civil, acción sindical o política de personas o grupos de personas que bajo amenazas o empleando la fuerza, impidan o dificulten al Afianzado o a sus subcontratistas, llevar a cabo labores e igualmente en el caso de motines, huelgas, tumultos, subversión, revueltas, asonadas o conmoción civil.
- c) Huracanes, terremotos, ciclones o cualquier fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- d) *Responsabilidades ante terceros, aún cuando éstas resultaren de la ejecución del Contrato de Obra.* Esta es la razón por la cual la Aseguradora Credimford

---

<sup>36</sup> Fuente: SUPERINTENDENCIA de Pensiones, Valores y Seguros de Bolivia. La Paz – Bolivia 11 de septiembre 2007.

Internacional S.A. se niega a cubrir la póliza de cumplimiento de prestación de servicios turísticos.

e) Montos o sumas debidas por multas, penalidades, sanciones intereses.<sup>37</sup>

## **2.7.- OTRAS CAUCIONES**

Si existieran otras garantías para el mismo objeto de la póliza, aquellas constituirán una caución primaria con respecto a la presente póliza y, por tanto, el pago que pudiera corresponder al Fiador sólo lo será en la parte complementaria y hasta el límite de la presente póliza.

## **2.8.- PROHIBICIÓN DE CEDER**

Queda expresamente prohibido ceder o transferir los derechos de la póliza y es nula toda cláusula o acuerdo que así lo disponga, salvo autorización expresa y formal del fiador.

## **2.9.- EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA**

Los aspectos relativos a la solicitud de ejecución por parte del beneficiario, que den lugar a la ejecución de la póliza y al pago del valor caucionado, quedan sujetos a lo dispuesto en el Contrato Principal y a lo establecido en las cláusulas de la póliza adjuntos a la misma que alternativamente y en forma excluyente podrán ser:

- Cláusula de ejecución inmediata condicional
- Cláusula de ejecución a primer requerimiento

Cualquiera de dichas cláusulas adheridas a la presente póliza, formarán parte integrante e indivisible de la misma y prevalecerán sobre lo dispuesto en el texto de la póliza.

Los procedimientos correspondientes para ejecutar la póliza, de acuerdo a lo establecido en la cláusula de ejecución respectiva, serán de entera responsabilidad del funcionario público ante el fiador y ante las autoridades competentes, por tanto, los actos o hechos que deriven en la ejecución inconsistente o incorrecta de la póliza, serán sujetos de las responsabilidades legales respectivas.<sup>38</sup>

## **2.10.- VIGENCIA, RENOVACIÓN Y PRORROGA**

Otorgada la póliza, ésta adquiere el carácter de irrevocable hasta que se cumpla la vigencia de la misma, no pudiendo el fiador demandar su rescisión por causas imputables al afianzado, ni quedar liberado de su obligación mientras la póliza se encuentre vigente.

---

<sup>37</sup> Op. Cit. Superintendencia.

<sup>38</sup> Fuente: SUPERINTENDENCIA de Pensiones, Valores y Seguros de Bolivia. La Paz – Bolivia 11 de septiembre 2007.

En caso de prórroga concedida por el beneficiario al afianzado para el cumplimiento de la obligación principal, no es obligación del fiador mantener la vigencia de la póliza de garantía. El vencimiento de la póliza, por si solo, no es causal de ejecución de la misma.

Toda renovación o prórroga del contrato principal debe ser previamente comunicado por escrito por el beneficiario o afianzado al fiador consentir o no dicha prórroga caso contrario, la presente póliza se extingue dentro de los ocho días siguientes, salvo pacto en contrario establecido por las partes.

### **2.11.- SUBROGACIÓN**

Todo pago que efectúe el fiador bajo los términos de la póliza, le da derecho para repetir contra el afianzado, subrogándose por este simple hecho en las acciones y derechos del beneficiario y así lograr la devolución de la totalidad de los montos pagados al beneficiario además de los costos legales incurridos.

Asimismo, el afianzado se constituirá en deudor del fiador en las sumas pagadas por su cuenta sin la formalización de ningún otro requisito, siendo suficiente documento probatorio el finiquito de indemnización suscrito.<sup>39</sup>

### **2.12.- PRESCRIPCIÓN, JURISDICCIÓN y ARBITRAJE**

Las acciones emergentes de un contrato de seguro de caución prescriben en dos años a contar de la fecha del siniestro o del incumplimiento del contrato que el objeto de la póliza de seguro de caución.

Jurisdicción, las acciones judiciales emergentes de la póliza son de competencia y jurisdicción del juez del domicilio del beneficiario.

Arbitraje, las controversias de hecho sobre las características técnicas de la póliza, serán resueltas a través del peritaje nombrando a los peritos que correspondan. Si por esta vía no se llegara a un acuerdo sobre dichas controversias, éstas deberán definirse por la vía del arbitraje.

Las controversias de derecho suscitadas entre las partes sobre la naturaleza y alcance de la póliza, serán resueltas única e inapelable instancia, por la vía del arbitraje, de acuerdo a lo previsto en la Ley 1770 (Ley de Conciliación y Arbitraje).

---

<sup>39</sup> Fuente: SUPERINTENDENCIA de Pensiones, Valores y Seguros de Bolivia. La Paz – Bolivia 11 de septiembre 2007.

El arbitraje no afectará ni demorará en ningún momento ni por ninguna circunstancia el pago del fiador al beneficiario, en los plazos establecidos en la cláusula de ejecución respectiva.<sup>40</sup>

### **CAPITULO III**

#### **FUNDAMENTACIÓN DE LA NECESIDAD DE MODIFICAR EL REGLAMENTO DE OPERADORAS DE TURISMO**

En la elaboración de la presente monografía, el actual Reglamento de empresas operadoras de turismo receptivo y de las empresas de viajes y turismo con Resolución Ministerial N° 133/01 se limita a mencionar de manera transitoria y paradójico, en su Capítulo XV de los contratos de prestación de servicios turísticos, principalmente en el artículo 47 (De las Pólizas de Cumplimiento de Servicios de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos), puesto que al momento de realizar el contrato de póliza de cumplimiento de servicios entre la Aseguradora y las Operadoras de Turismo, señala en una de sus cláusulas claramente que: el beneficiario será la unidad departamental de turismo y no así el turista y por más que exista, una investigación mediante un Proceso Administrativo a denuncia del Turista en contra de la operadora de turismo la aseguradora se niega a pagar al afectado, en este caso el turista.

Esta figura se da porque en la cláusula que firman tanto las aseguradoras como las Operadoras de Turismo se limitan a cumplir la letra muerta que señala el Art. 47<sup>41</sup> en donde el beneficiario de la póliza sería la Unidad Departamental. En consecuencia es necesario modificar los arts. 18, 20, 47 y 48 para que verdaderamente se cubra los daños y perjuicios a los turistas puesto que la Unidad

---

<sup>40</sup> Op. Cit. SUPERINTENDENCIA.

<sup>41</sup> Art. 47.- (De las pólizas de cumplimiento de servicio de las empresas prestadoras de servicios turísticos).- Las pólizas de cumplimiento de servicios para protección del turista con la obligación de renovación anual, emitida por la entidad aseguradora a favor de la unidad Departamental de Turismo, con el fin garantizar el pago de daños y perjuicios ocasionados a los turistas.

BOLIVIA, Reglamento de Operadoras de Turismo, Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz – Bolivia, 2001. Pág. 66.

Departamental de Turismo no hace uso ni hará uso de ningún seguro de protección, además el objetivo de este Reglamento es la protección de la persona y el seguro pueda utilizarse para resarcir los daños y perjuicios ocasionados al turista.

Por lo tanto existe la necesidad de una reforma total a los artículos señalados del reglamento para lo cual se tiene que definir en primer lugar la palabra reglamento.

### **3.1.- REGLAMENTO**

Es toda instrucción escrita destinada a regir una institución o a organizar un servicio o actividad. La Real Academia de la Lengua española, establece que es una disposición metódica y de cierta amplitud que, sobre una materia, y a falta de ley o para completarla, dicta un poder administrativo, según autoridad que vaya a promulgar, y se está ante una norma con autoridad de decreto, ordenanza u orden.

### **3.2.- MODIFICACIÓN**

La Real Academia de la Lengua española, establece que es una disposición metódica y de cierta amplitud que limita, determina o restringe algo a cierto estado en que se singularice y distinga de otras cosas. Reducir algo a los términos justos, templando el exceso o exorbitancia, ya sea de leyes, normas, reglamentos u otros; desde los títulos, capítulos y artículos.

### **3.3.- NUEVAS DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES EN LAS QUE SE SUSTENTA EL REGLAMENTO DE OPERADORAS DE TURISMO**

La Nueva Constitución Política del Estado señala como mandato constitucional, en los numerales 4 y 7 el derecho a asociarse con fines lícitos, implica reconocer la iniciativa económica privada y libre y que en este caso, se ejerce mediante la creación de empresas o sociedades mercantiles, destinadas a la explotación de servicios turísticos y el desplazamiento de los turistas en territorio nacional está garantizado, toda vez que la posibilidad de ingresar, desplazarse, viajar, recorrer y detenerse en cualquier lugar, está indudablemente unida de manera indisoluble a la libertad de la persona humana, tal como lo menciona en el Capítulo Tercero, de los Derechos Civiles y Políticos, en la Sección I Derechos Civiles.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup>Art. 21.- Las Bolivianas y los bolivianos tienen los siguientes derechos:

Punto 4) señala: “A la libertad de reunión y asociación, en forma pública y privada, con fines lícitos.”

Punto 7) señala: “A la libertad de residencia, permanencia y circulación en todo el territorio boliviano, que incluye la salida e ingreso del país.”

### **3.4.- LEGISLACIÓN CONTRASTADA**

Como puntos de referencia para la presente Monografía sobre la Modificación del Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo en cuanto a las pólizas de cumplimiento de servicios turísticos se tomó en cuenta, al DECRETO SUPREMO N° 25785, que es regulado por la Ley de Seguros N° 1883 de 25 de junio de 1998, en su Título IV establece la vigencia de los Seguros Obligatorios, creando el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT; que, la Ley de Seguros, señala en su artículo 36, que los seguros obligatorios deberán ser administrados separadamente de los otros seguros que administre la entidad aseguradora, sus pólizas deberán ser uniformes y deberán ser autorizadas por la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, y actualmente por el Ministerio de Economía.

### **3.5.- CONDICIONES PARA LA OBTENCION DEL BENEFICIO**

El artículo 16 del D.S. 25785, indica que la obtención del beneficio, se da cuando se ha producido el accidente de tránsito e identificado el vehículo, las personas lesionadas o los derecho habientes de las personas fallecidas, tienen derecho a cobrar la indemnización proveniente del SOAT, siendo improcedentes, las excepciones que la entidad aseguradora pueda alegar contra el asegurado, basadas en hechos o circunstancias imputables a éste, siempre que no corresponda a las exclusiones de la póliza; por otra parte, el hecho imputable al conductor, no es oponible a los pasajeros ni peatones afectados. Para solicitar el beneficio se deberá hacer la denuncia a la entidad aseguradora en el plazo señalado en el artículo 17 y presentar el Informe Técnico del Organismo Operativo de Tránsito, además de toda la documentación dispuesta en el presente Decreto Supremo, sobre el hecho o sobre la reconstrucción del mismo. En caso de no identificarse al vehículo que ocasionó el accidente se procederá de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo XI, del presente Decreto Supremo.<sup>43</sup>

El artículo 17 del D.S. 25785, menciona que en el aviso del siniestro, los involucrados en un accidente de tránsito o las personas que tengan interés legítimo, dentro los siete días de tener conocimiento del siniestro, deben comunicar tal hecho al asegurador, salvo situaciones de fuerza mayor o impedimento debidamente justificados. El artículo 18 del D.S. 25785, alude un plazo

---

Nueva Constitución Política del Estado: República de Bolivia, Asamblea Constituyente, Honorable Congreso Nacional, octubre 2008.

<sup>43</sup> DECRETO SUPREMO N° 25785, que es regulado por la Ley de Seguros N° 1883 de 25 de junio de 1998. La Paz – Bolivia. 25 de mayo de 2000.

para indemnizar por parte de las entidades aseguradoras, las mismas que pagarán las indemnizaciones dentro de los quince (15) días hábiles a partir de la presentación de los documentos requeridos en el artículo 27 del presente reglamento, para cada caso. El mismo plazo, regirá para el pago de la indemnización por parte del FISO.

### **3.6.- COBERTURA E INDEMNIZACIONES**

El artículo 21 del D.S. 25785, señala en cuanto a la cobertura, el SOAT cubre los riesgos de muerte y lesiones corporales que sufran las personas como consecuencia de accidentes de tránsito en que intervengan el vehículo asegurado y sus remolques.

El artículo 33 del D.S. 25785, se refiere sobre las sanciones para la entidad aseguradora en caso de que no cumpla con el seguro, si en el plazo señalado en el artículo 18 del presente cuerpo normativo, la entidad aseguradora no pagare, la indemnización correspondiente, procederá el cobro de intereses sobre el capital no pagado, entre la fecha límite de pago y la fecha de pago efectivo, que se calcularán diariamente aplicando la tasa bancaria activa comercial promedio nominal utilizada para créditos en moneda nacional con mantenimiento de valor, publicada por el Banco Central de Bolivia y aplicada por la SPVS. Por otra parte, la SPVS suspenderá la licencia de funcionamiento de la entidad aseguradora, cuando se evidencie por informe expreso que no está cumpliendo con la cancelación de indemnizaciones.<sup>44</sup>

Claramente se puede demostrar la eficacia del decreto Supremo 25785, ya que el damnificado es resarcido solo con la presentación de documentos y no realizar ningún trámite burocrático, como ocurre en la prestación de servicios turísticos, en que las Aseguradoras ni siquiera son capaces de responder con la póliza de cumplimiento porque se niegan a pagar a terceros.

### **3.7.- LEGISLACIÓN COMPARADA**

Como puntos de referencia para la Monografía sobre la Modificación del Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo, sobre las pólizas de cumplimiento de servicios turísticos se tomó en cuenta a la Legislación Turística Peruana, y la Ley 2074 (actual Legislación Turística Boliviana), tomó como referencia varios artículos de la legislación peruana.

---

<sup>44</sup> DECRETO SUPREMO N° 25785, que es regulado por la Ley de Seguros N° 1883 de 25 de junio de 1998. La Paz – Bolivia. 25 de mayo de 2000.

### **3.8.- TRANSPARENCIA EN SEGUROS**

#### **3.8.1.- EL CONTRATO DE SEGUROS**

El Seguro es una actividad económico-financiera que transforma los riesgos de diversa naturaleza a que están sometidos los patrimonios, en un gasto periódico determinado, que puede ser soportado con relativa facilidad por los tomadores del seguro.<sup>45</sup> El contrato de seguro es el acuerdo escrito a través del cual, una persona transfiere a una empresa de seguros un riesgo que la afecta (riesgo de incendio sobre una propiedad, robo, accidentes, enfermedades, etc.), a cambio del pago de una contraprestación en dinero, llamada “prima”.

Las partes del contrato de seguro son: el asegurador, el asegurado y el tomador o contratante del seguro. En determinados contratos de seguro, se da la figura del beneficiario del seguro, que aunque no es parte del contrato de seguro, recibe los beneficios del mismo.<sup>46</sup>

#### **- Obligaciones de la compañía de seguros**

A cambio del pago de la prima mencionada anteriormente, la aseguradora se obliga frente al tomador o contratante del seguro, a indemnizar la pérdida que sufra el asegurado en la eventualidad de un siniestro, hasta el monto de la suma asegurada pactada en el contrato. Asimismo las obligaciones del asegurado o tomador del seguro son:

- Pagar la prima convenida, dentro de los plazos previstos en el contrato o en el convenio de pagos, cuando se haya pactado el pago fraccionado de la prima. El tomador esta obligado a declarar con sinceridad los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea entregado por el asegurado. La reticencia, inexactitud u omisión de declaraciones, determinan la nulidad del contrato de seguros.

- Durante la vigencia del contrato de seguros, el asegurado está obligado a comunicar al asegurador cualquier cambio que experimente el objeto asegurado o que pudiera influir en el estado del riesgo asegurado. El asegurado está obligado a dar oportuno aviso al asegurador, de la ocurrencia del siniestro, dentro del plazo estipulado en el contrato, salvo caso de fuerza mayor.

---

<sup>45</sup> Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros de Pólizas, Decreto Supremo N° 068-1999-MTC. 3ra. Edición. Lima – Perú 2006.

<sup>46</sup> Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros de Pólizas, Decreto Supremo N° 068-1999-MTC. 3ra. Edición. Lima – Perú 2006.

- El asegurado está obligado a tomar las medidas necesarias para evitar la extensión y propagación del siniestro, y a proveer el salvamento de las cosas aseguradas. El asegurado debe comunicar al asegurador, la coexistencia de otros seguros, si ése fuera el caso. Corresponde al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida sufrida.<sup>47</sup>

### **El seguro de uso más frecuente en el Perú**

**Seguro de asistencia en viaje.** Mediante esta clase de seguro, la aseguradora presta al asegurado, servicios destinados a resolver incidencias de diferente naturaleza que lo afecten a él o a los acompañantes declarados, durante un viaje.

### **3.8.2.- EMPRESAS DE SEGUROS**

Una empresa de seguros es aquella que a cambio del pago de una prima otorga una cobertura, dentro de ciertos límites y por el tiempo determinado en el contrato, en favor de un asegurado, en caso que se produzca un siniestro que afecte su vida o su patrimonio.

Las empresas de seguros y/o reaseguros pueden realizar todas las operaciones, actos y contratos necesarios para extender coberturas de riesgos o para emitir pólizas de caución vinculadas a prestaciones de hacer o de no hacer, incluyendo las operaciones de cesión o aceptación de reaseguros, así como efectuar inversiones. Adicionalmente, y previa ampliación de su autorización de funcionamiento, podrán emitir fianzas, realizar comisiones de confianza y encargos fiduciarios.<sup>48</sup>

### **Tipos de empresas de seguros que existen en la República del Perú**

De acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702, modificada por las Leyes N° 27008 y N° 27102, en adelante Ley General, las empresas de seguros pueden organizarse como empresas de seguros de ramos de vida, ramos generales, o ambos. Asimismo, pueden constituirse como compañías de seguros y reaseguros o sólo de reaseguros, debiendo cumplir con los capitales

---

<sup>47</sup> Op. Cit. Reglamento Responsabilidad de Pólizas, Lima – Perú 2006.

<sup>48</sup> Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros de Pólizas, Decreto Supremo N° 068-1999-MTC. 3ra. Edición. Lima – Perú 2006.

mínimos requeridos y las normas sobre organización y funcionamiento de empresas supervisadas por la SBS.<sup>49</sup>

### **3.8.3.- PÓLIZAS DE SEGUROS EN LA REPÚBLICA DEL PERÚ**

**La póliza de seguros.** Una póliza de seguros es el documento en el que consta el contrato de seguro. Está compuesto por un condicionado general, un condicionado particular y ocasionalmente por un condicionado especial o cláusulas especiales. Se considera que también forman parte del contrato de seguros los formularios y declaraciones de salud o de otra índole que deba llenar el asegurado al momento de contratar el seguro.<sup>50</sup>

#### **La información mínima que deben contener las pólizas emitidas por las empresas de seguros.**

Las pólizas deben establecer las condiciones de la cobertura de riesgos.

Adicionalmente, dichas pólizas deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- 1.- Su contenido debe ajustarse a las disposiciones legales que norman el contrato de seguro.
- 2.- Las condiciones generales, particulares y especiales de la póliza han de ser redactadas en lenguaje claramente comprensible.
- 3.- Los amparos básicos y las exclusiones deben figurar en caracteres destacados.
- 4.- Debe especificar el monto de la prima.
- 5.- Se precisará el número del registro oficial del corredor de seguros y la comisión que éste ha de recibir, que se fija libremente entre el asegurador y el corredor de seguros<sup>51</sup>

El asegurado desde el momento que contrata una póliza, en el régimen general, la cobertura del seguro se inicia con la aceptación de la solicitud del seguro o con la suscripción de un Convenio de Pagos y un pago inicial dentro de los primeros treinta (30) días de vigencia. En caso de mora en el pago debe aplicarse la cláusula de resolución de la póliza por falta de pago, salvo que al término del plazo anteriormente señalado, la compañía otorgue al asegurado un plazo adicional,

---

<sup>49</sup> Op. Cit. Reglamento Nacional y Seguros de Pólizas.

<sup>50</sup> Op. Cit. Reglamento Nacional.

<sup>51</sup> Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros de Pólizas, Decreto Supremo N° 068-1999-MTC. 3ra. Edición. Lima – Perú 2006.

el mismo que no podrá exceder de sesenta (60) días. A las facilidades de pago se les denomina “fraccionamiento de primas”.<sup>52</sup>

### **3.8.4.- PRIMAS Y COMISIONES**

**La Superintendencia no regula las tasas del sistema de seguros por concepto de comisiones y primas.**

Las condiciones de las pólizas y tarifas responden al régimen de libre competencia en el mercado de seguros, conforme lo señalan los artículos 9° y 326° de la Ley General del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS. De no optarse por la resolución automática, la empresa tendrá derecho a exigir en la vía ejecutiva el pago de la prima devengada más los intereses, gastos e impuestos originados por la expedición de la póliza. La mora en el pago total o parcial de la prima podrá ser causal de resolución automática del contrato, a opción de la empresa del sistema de seguros. En este caso, el seguro se entenderá cubierto en la parte proporcional de la prima pagada.

Los bancos están autorizados para vender seguros y las empresas de seguros, mediante la suscripción de un contrato, podrán utilizar los establecimientos de las empresas del sistema financiero para promocionar y ofrecer sus productos a los clientes de dichas empresas. Solamente podrán ser objeto de tales contratos, los seguros de venta masiva que no requieran condiciones especiales en relación con las personas y bienes asegurados.

Las aseguradoras deberán proporcionar los folletos y la documentación que sea necesaria para brindar información adecuada a los clientes sobre las características de los seguros y procedimientos de reclamación de siniestros ante las empresas de seguros. Los folletos deberán ser elaborados de acuerdo a lo establecido en el Reglamento sobre Pólizas de Seguros.<sup>53</sup>

La venta se da a través de corredores de seguros siempre y cuando cumplan determinados requisitos, para intermediar productos de seguros.

Para poder intermediar en la venta de seguros, los corredores deben estar inscritos en el Registro que lleva la SBS, cumpliendo los requisitos establecidos para la correspondiente inscripción. Los corredores deben satisfacer por lo menos los siguientes requisitos: mantener su condición de hábiles para el ejercicio de sus actividades, no estar sujetos a incompatibilidades establecidas en

---

<sup>52</sup> Op. Cit. Reglamento Responsabilidad de Pólizas, Lima – Perú

<sup>53</sup> Reglamento de Pólizas, Decreto Supremo N° 068-1999-MTC. Lima – Perú 2006.

la Ley General, encontrarse al día en el pago de sus obligaciones y constituir la garantía establecida por la SBS bajo la forma de una fianza emitida por una empresa bancaria o de seguros o póliza de responsabilidad civil profesional.<sup>54</sup>

### **3.8.5.- COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS DEL EXTERIOR**

Para adquirir un seguro en el exterior se debe tener muy presente que las empresas de seguros del exterior no se encuentran bajo la supervisión de la SBS, por lo que no se le podrá invocar para que defienda los intereses del asegurado en caso éstos se vieran afectados.

## **3.9.- SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SOAT) DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ**

### **3.9.1.- EL SOAT.**

Es el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito que cubre los riesgos de muerte y lesiones de los ocupantes de un vehículo automotor y de los peatones que hayan resultado afectados como consecuencia de un accidente de tránsito en el que dicho vehículo haya participado.

Objetivo principal del SOAT en el Perú.

Su creación obedece a un fin netamente social. Su objetivo es asegurar la atención de las víctimas de un accidente de tránsito ante el riesgo de muerte y lesiones corporales. EL SOAT cubre los daños que puedan sufrir los ocupantes del vehículo y peatones. Su cobertura cubre los riesgos de muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal, gastos médicos y sepelio.<sup>55</sup>

### **Diferencias entre un seguro privado convencional y el SOAT.**

Mientras que un seguro convencional pone ciertas condiciones antes de pagar la póliza, el SOAT ofrece cobertura inmediata sin importar quién sea el causante del accidente y sin restricciones en su cobertura.

### **Base legal del SOAT en el Perú.**

---

<sup>54</sup> Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, Decreto Supremo N° 049-2000-MTC. 4ta. Edición. Lima – Perú 2007.

<sup>55</sup> Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, Decreto Supremo N° 049-2000-MTC. 4ta. Edición. Lima – Perú 2007.

Una serie de normas constituyen el marco legal del SOAT. Las principales son:

- Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. Ley N° 27181.
- Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, Decreto Supremo N° 049-2000-MTC; TULO del Reglamento de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios de Accidentes de Tránsito, aprobado por D.S. N° 024-2002-MTC; y la R.M. N° 336-2001-MTC, que aprueba el Formato Único de la Póliza del SOAT y sus normas modificatorias.
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias.<sup>56</sup>

Todas las empresas de seguros autorizadas a operar en el país por la Superintendencia de Banca y Seguros, podrían, en principio, comercializar el SOAT. Sin embargo a la fecha, sólo las compañías que se señalan a continuación han presentado la documentación correspondiente, ante la SBS:

- Generali Perú
- Interseguros
- InVita
- La Positiva
- Mapfre Perú
- Pacífico Peruano Suiza
- Rímac Internacional
- Royal & Sunalliance – Seguros Fénix
- Sul América<sup>57</sup>

Con la Legislación Peruana citada líneas arriba, se puede demostrar la eficacia y eficiencia de leyes en cuestión de resarcimiento de daños a terceros y la diferencia que existe con el Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo que no dan la protección necesaria al turista a través de las Aseguradoras, que ni siquiera son capaces de responder con la póliza de cumplimiento porque se niegan a pagar a terceros, y se lavan las manos porque en una cláusula estipulada en el contrato de prestación de servicios, no responden a terceras personas, donde ellas sólo generan ingresos para sí y no les importa el bienestar de aquellos que generan divisas para el Estado.

---

<sup>56</sup> Op. Cit. Reglamento Nacional. Lima – Perú 2007

<sup>57</sup> Reglamento de Responsabilidad y Seguros Lima – Perú 2007.

## CAPÍTULO IV

### PROYECTO DE REFORMA

En la elaboración de la propuesta es prescindible definir los términos que se usarán para la monografía.

**Proyecto.-** Es el plan prospectivo de una unidad de acción capaz de materializar algunos aspectos del desarrollo económico o social. Desde el punto de vista económico, proponen la producción de algún bien o la prestación de algún servicio con el empleo de una técnica dada y con miras a obtener un determinado resultado o ventaja económica o social. Como plan de acción, el proyecto supone también la indicación de los medios necesarios para su realización y la adecuación de esos medios a los resultados que se persiguen. La **prefectabilidad** que es llamado también anteproyecto preliminar es el estudio que profundiza la investigación para la preparación de un proyecto, se basa principalmente en la información de fuentes secundarias, para definir con cierta aproximación las variables principales referidas al mercado, a las alternativas técnicas de producción y a la capacidad financiera de los inversionistas. En términos generales, se estiman las inversiones probables, los costos de operación y los ingresos que demandará y generará el proyecto. Así mismo, se hace un análisis somero del mercado de capitales, tanto nacional como internacional, para poder detectar de este modo la viabilidad del proyecto en cuanto a las fuentes posibles de financiamiento.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> CABANELLAS, Guillermo: “Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual”, TOMO II 12ª. Edición, Editorial Heliasta S.R.L. VIAMONTE, Buenos Aires – República Argentina. Pág. 284 y 293.

El objetivo primordial de la monografía, a través de la modificación de los artículos 18, 20, 47 y 48 es brindar seguridad y protección al turista que hará uso de una agencia de Turismo, por lo que ésta Agencia debe brindar todas las garantías para satisfacer las necesidades del turista, cuando ambas partes suscriben un contrato de servicios turísticos, pero en caso de que no cumpla con todo el ofrecimiento del paquete turístico la Agencia de Turismo tendrá la obligación de resarcir los daños y perjuicios que ocasionare ante el incumplimiento de obligaciones, a través de un depósito a plazo fijo.

La propuesta consiste en dejar de lado a las Aseguradoras y en su lugar incluir a Entidades Financieras como por ejemplo los Bancos, pues ya se comprobó en el planteamiento del Problema de la Monografía y en los anexos del proceso Administrativo Rosales y Berríos contra la Agencia de Viajes y Turismo Gacela Tours, que las Aseguradoras se niegan a pagar la póliza de cumplimiento de servicios. Y modificando los artículos mencionados se creará una cuenta entre todas las Empresas Operadoras y Agencias de Viajes y Turismo Receptivo con las Prefecturas de cada Departamento. En caso de que una Operadora de Turismo incumpla un contrato de prestación de servicios Turísticos a un turista previo un proceso administrativo y sentencia ejecutoriada, la Prefectura por medio de la Secretaría Departamental de Turismo ordenará que la entidad financiera deposite un determinado monto de dinero a favor del turista afectado.

Es menester presentar la propuesta del proyecto de monografía para los artículos 18, 20, 47 y 48 del Reglamento de Operadoras de Turismo. Pero ante todo empezar a definir los términos que incluirán a la propuesta de modificación, por tal motivo se tiene:

El **seguro** consiste en el traslado de uno o varios riesgos que hace una persona a una empresa, mediante el pago de una suma de dinero (prima) a trueque de otra muchísimo mayor en caso de siniestro (indemnización). La mayor virtud de los seguros es la protección que brinda a la persona, a su familia, a su patrimonio, etc., y con ello la tranquilidad que le generan. La **seguridad**, es el grado de certidumbre acerca de la recuperación de la inversión y el pago oportuno de los rendimientos. Por otro lado el **seguro de cumplimiento**, es un contrato que se caracteriza por la intervención de tres partes en el convenio: el asegurador que haga las veces de fiador o agente, el asegurador que es el acreedor y un tercero que es el deudor o afianzado. Es un

seguro patrimonial, porque protege al asegurado de las consecuencias económicas causadas por el incumplimiento del afianzado.<sup>59</sup>

Algo muy importante por definir y que es parte de la propuesta de modificación son los **depósitos**, que representan anticipos de efectivo efectuados por los clientes sobre mercancías perdidas o depósitos hechos por empleados. En el primer caso, se denominan anticipos sobre contratos de ventas, en el segundo, fondos depositados por empleados. Frecuentemente esta partida aparece como un pasivo circulante. Si los préstamos de los empleados no son pagaderos aproximadamente dentro de un año, deben clasificarse como pasivos a largo plazo.

Es importante mencionar que se tiene diferentes depósitos entre ellos: **depósitos a la vista**, dinero mantenido en cuentas de cheques de bancos comerciales, que hacen parte de la oferta monetaria. **Depósitos a término o Plazo Fijo**, consignaciones que congelan el dinero por un tiempo definido. Devengan intereses y son respaldados por un título valor. y **crédito y débito**, que son los documentos de crédito y débito que sirven para conceder y garantizar créditos que a lo posterior se los usa para reclamar y cobrar estos a su vencimiento. Ej. La letra de cambio, el recibo, las facturas a crédito, el pagaré, la nota de débito, las notas de consignación y todo aquel documento que signifique deuda o compromiso de pago.<sup>60</sup>

Las entidades financieras como por ejemplo el Banco Mercantil Santa Cruz, (modelos de depósitos señalados en los Anexos) enumeran diferentes tipos de cuenta y Según Carmenza Avellaneda, en su Diccionario Bilingüe de Términos Financieros indica los siguientes: **CUENTA COMERCIAL**, Convenio por el cual las ventas se realizan sin contrato formal de endeudamiento el comprador firma una factura y el vendedor anota la venta en el libro mayor de ventas.

**CUENTA CORRIENTE.-** El monto que las personas o las entidades tienen a la vista en bancos. Usualmente no devenga intereses y se maneja por medio de una libreta de cheques. **CUENTA DE ACUMULACIÓN.-** De acuerdo con el sistema de contabilidad de la ONU, este método muestra la formación neta total de capital del país y la forma como se financia.

---

<sup>59</sup> AVELLANEDA Ojeda, Carmenza: “Diccionario Bilingüe de Términos Financieros” 1ra. Edición, Editorial Central London Collage, Santa Fe de Bogota – Colombia. 1998 Pág. 316.

<sup>60</sup> AVELLANEDA Ojeda, Carmenza: “Diccionario Bilingüe de Términos Financieros” 1ra. Edición, Editorial Central London Collage, Santa Fe de Bogota – Colombia. 1998 Pág. 93, 94 y 95.

**CUENTA DE AHORROS.-** Depósitos a la vista, que devenga intereses. Su acceso se hace por medio de una libreta de ahorros. **CUENTA DE ORDEN.-** Anotaciones que aparecen al alcance del balance de la empresa y son activos, pasivos o capital, y que tienen finalidades de registro o de contingencia. Son cuentas relativas y tienen dentro de la contabilidad una veracidad relativa en el sentido de que la cuenta puede volverse o no, según sea el caso.

**CUENTAS POR COBRAR.-** Corresponde a una de las partidas del activo y refleja los derechos que tiene la empresa sobre los clientes por mercancías vendidas a crédito. También se conoce como deudores comerciales o cuentas de clientes. Se obtiene este rubro de la siguiente manera: cuentas por cobrar iniciales más las ventas a crédito del periodo menos los cobros efectuados durante el mismo periodo. **CUENTA CORRIENTE COMERCIAL.-** En créditos la cuenta corriente, es la que la entidad financiera autoriza al titular para disponer de una cantidad superior a la de su saldo favorable.<sup>61</sup>

#### **4.1.- REGLAMENTO DE EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO RECEPTIVO Y DE LAS EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO TRANSCRIPCIÓN DE LOS ARTÍCULOS SIN LA MODIFICACIÓN.**

**Artículo 18.- (De los requisitos comunes de las Empresas Prestadores de Servicios Turísticos).-** Las solicitudes para el funcionamiento legal de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en todas sus modalidades y categorías, deberán presentarse a la Unidad departamental de Turismo correspondiente, para cuyo efecto deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Tener una denominación o razón social distinta e inconfundible con otra empresa turística ya existente.
- b) Escritura de Constitución (si es sociedad), en la que conste claramente que el único objeto de la empresa es dedicarse a las actividades expresamente señaladas por este Reglamento para su categoría respectiva.
- c) Acreditación con poder especial del Representante Legal de la empresa.
- d) Balance de Apertura debidamente auditado.
- e) Inscripción en el Servicio Nacional de Registro de Comercio.
- f) Inscripción en el registro único de Contribuyentes de Impuestos Internos.
- g) Padrón Municipal.

---

<sup>61</sup> Op. Cit. AVELLANEDA, Carmenza: Diccionario Financiero. Pág. 92, 93 y 94.

- h) Presentación de la Misión Empresarial y el Plan Estratégico de Trabajo.
- i) Acreditar personal capacitado y especializado en la actividad turística, con títulos profesionales o experiencia mínima de cinco años de trabajo en el sector turístico.
- j) Contar con ambientes apropiados para el funcionamiento de sus operaciones y con instalaciones adecuadas para información, atención y asistencia a los turistas, en atención a los servicios que presta y a su respectiva clase.
- k) Solicitud de inspección ocular de las instalaciones a la Unidad Departamental de Turismo correspondiente.
- l) Constituir una póliza de cumplimiento de servicios a favor de la Unidad Departamental de Turismo, en la cuantía que corresponda a su clase, de acuerdo a lo establecido por el artículo 48 del presente Reglamento.

Si los documentos fueran presentados en fotocopias, éstas deberán estar necesariamente legalizadas de acuerdo a las previsiones del Código Civil Boliviano sobre la materia.

#### **4.2.- PROPUESTA DE MODIFICACIÓN**

**Artículo 18.-** *(De los requerimientos comunes para las Empresas Prestadores de Servicios Turísticos).- Las solicitudes para el funcionamiento legal de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en todas sus modalidades y categorías, deberán presentarse a la Secretaría de Turismo de cada uno de los departamentos de Bolivia, para cuyo efecto deberán cumplir con los siguientes requerimientos:*

- a) *Tener una denominación o razón social distinta e inconfundible con otra empresa turística ya existente.*
- b) *Escritura de Constitución (si es sociedad), en la que conste claramente que el único objeto de la empresa es dedicarse a las actividades expresamente señaladas por este Reglamento para su categoría respectiva.*
- c) *Acreditación con poder especial del Representante Legal de la empresa.*
- d) *Balance de Apertura debidamente auditado.*
- e) *Inscripción en el Servicio Nacional de Registro de Comercio. FUNDAEMPRESA*
- f) *Inscripción en el registro único de Contribuyentes de Impuestos Internos.*
- g) *Padrón Municipal del Contribuyente*
- h) *Presentación de la Misión Empresarial y el Plan Estratégico de Trabajo.*

- i) Acreditar personal capacitado y especializado en la actividad turística, con títulos profesionales o título en Provisión Nacional en Turismo.*
- j) Contar con ambientes apropiados para el funcionamiento de sus operaciones y con instalaciones adecuadas para información, atención y asistencia a los turistas, en atención a los servicios que presta y a su respectiva clase.*
- k) Solicitud de inspección ocular de las instalaciones a la Secretaría Departamental de Turismo correspondiente.*
- l) Constituir una cuenta de Depósito a Plazo Fijo, a nombre de la Prefectura del Departamento de La Paz y a nombre de la Agencia Correspondiente en la cuantía que corresponda a su clase, de acuerdo a lo establecido por el artículo 48 del presente Reglamento.***

*Si los documentos fueran presentados en fotocopias, éstas deberán estar necesariamente legalizadas de acuerdo a las previsiones del Código Civil Boliviano sobre la materia.*

**Artículo 20.- (De los requisitos comunes de las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las solicitudes para el funcionamiento legal de las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos en cualquiera de sus modalidades y categorías, con domicilio en cualquier lugar del territorio nacional deberán presentarse a la Unidad departamental de Turismo de la Capital donde deseen instalarse, para cuyo efecto deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Tener una denominación o razón social distinta e inconfundible con otra empresa turística ya existente.
- b) Escritura de Constitución (si es sociedad), en la que conste claramente que el único objeto de la empresa es dedicarse a las actividades expresamente señaladas por este Reglamento para su categoría respectiva.
- c) Acreditación con poder especial del Representante Legal de la empresa.
- d) Balance de Apertura debidamente auditado.
- e) Inscripción en el Servicio Nacional de Registro de Comercio.
- f) Inscripción en el registro único de Contribuyentes de Impuestos Internos.
- g) Padrón Municipal.
- h) Presentación de la Misión Empresarial y el Plan Estratégico de Trabajo.

- i) Acreditar personal capacitado y especializado en la actividad turística, con títulos profesionales o experiencia mínima de cinco años de trabajo en el sector turístico.
- j) Contar con ambientes apropiados para el funcionamiento de sus operaciones y con instalaciones adecuadas para información, atención y asistencia a los turistas.
- k) Solicitud de inspección ocular de las instalaciones a la Unidad Departamental de Turismo correspondiente.
- l) Constituir una póliza de cumplimiento de servicios a favor de la Unidad Departamental de Turismo, en la cuantía que corresponda a su categoría, de acuerdo a lo establecido por el artículo 48 del presente Reglamento.
- m) Residencia otorgada por el Servicio Nacional de Migración de los socios y representantes legales.
- n) Carnet Laboral otorgado por el Ministerio de Trabajo y microempresa de los socios y representantes legales.

Si los documentos fueran presentados en fotocopias, éstas deberán estar necesariamente legalizadas de acuerdo a las previsiones del Código Civil Boliviano sobre la materia.

## **PROPUESTA DE MODIFICACIÓN**

*Artículo 20.- (De los requerimientos comunes para las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos).- Las solicitudes para el funcionamiento legal de las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos en cualquiera de sus modalidades y categorías, con domicilio en cualquier lugar del territorio nacional deberán presentarse a la Secretaría departamental de Turismo de la Capital donde deseen instalarse, para cuyo efecto deberán cumplir con los siguientes requerimientos:*

- a) Tener una denominación o razón social distinta e inconfundible con otra empresa turística ya existente.*
- b) Escritura de Constitución (si es sociedad), en la que conste claramente que el único objeto de la empresa es dedicarse a las actividades expresamente señaladas por este Reglamento para su categoría respectiva.*
- c) Acreditación con poder especial del Representante Legal de la empresa.*
- d) Balance de Apertura debidamente auditado.*
- e) Inscripción en el Servicio Nacional de Registro de Comercio. FUNDAEMPRESA*
- f) Inscripción en el registro único de Contribuyentes de Impuestos Internos.*

- g) *Padrón Municipal del Contribuyente PMC.*
- h) *Presentación de la Misión Empresarial y el Plan Estratégico de Trabajo.*
- i) *Acreditar personal capacitado y especializado en la actividad turística, con títulos profesionales o título en Provisión Nacional de Turismo.*
- j) *Contar con ambientes apropiados para el funcionamiento de sus operaciones y con instalaciones adecuadas para información, atención y asistencia a los turistas.*
- k) *Solicitud de inspección ocular de las instalaciones a la Secretaría Departamental de Turismo correspondiente.*
- l) ***Constituir una cuenta de Depósito a Plazo Fijo, a nombre de la Prefectura del Departamento de La Paz y a nombre de la Agencia Correspondiente en la cuantía que corresponda a su categoría, de acuerdo a lo establecido por el artículo 48 del presente Reglamento.***
- m) *Residencia otorgada por el Servicio Nacional de Migración de los socios y representantes legales.*
- n) *Carnet Laboral otorgado por el Ministerio de Trabajo y Microempresa de los socios y representantes legales.*

*Si los documentos fueran presentados en fotocopias, éstas deberán estar necesariamente legalizadas de acuerdo a las previsiones del Código Civil Boliviano sobre la materia.*

**Artículo 47.- (De las pólizas de cumplimiento de servicios de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos están obligadas a presentar a las Unidades Departamentales de Turismo, una vez otorgada sus licencias de funcionamiento, las pólizas de cumplimiento de servicios para protección del turista con la obligación de renovación anual, emitida por la entidad aseguradora a favor de la unidad Departamental de Turismo, con el fin garantizar el pago de daños y perjuicios ocasionados a los turistas.

La ejecución de la póliza de cumplimiento de servicios, se dispondrá mediante resolución motivada de la Unidad Departamental de Turismo a favor del turista, previa investigación y determinación de responsabilidad de la causa planteada.

## **PROPUESTA DE MODIFICACIÓN**

**Artículo 47.- (Del Depósito a Plazo Fijo de Cumplimiento de Servicios de la Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Las empresas prestadoras de servicios turísticos están obligadas a presentar a la Secretaría Departamental de Turismo, una vez otorgada su licencia de funcionamiento, el Depósito a Plazo Fijo de cumplimiento de servicios para la protección del turista y la cuenta se abrirá en favor de la SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO y la Agencia correspondiente, con el fin de garantizar el pago de daños y perjuicios ocasionados a los turistas.**

**La ejecución del Depósito a Plazo Fijo de cumplimiento de servicios, se dispondrá mediante resolución motivada de la Secretaría Departamental de Turismo a favor del turista previa investigación y determinación de responsabilidad de la causa planteada.**

Tomando como puntos de referencia lo que ocurre con el SOAT Seguro Obligatorio contra accidentes de Tránsito, la movilidad de servicio público compra su póliza y los que sufren accidentes son resarcidos por las Aseguradoras, en este caso cuando un turista sufra daños y perjuicios podrá ser resarcido por la Secretaría Departamental de Turismo, a través de la Entidad Financiera Bancaria, ya que el depósito estará a nombre de la Prefectura, previa a una investigación y un proceso administrativo y sentencia ejecutoriada para que no se repitan procesos como el ejemplo de los Sres. Rosales Berríos contra de la Agencia de Viajes Gacela Tours y la Aseguradora Credinford (VER ANEXOS) donde, la Prefectura a través de la Secretaría Departamental de Turismo se le ordenó a que se le pague a los Señores Berrios pero ellos se niegan ya que el artículo 47 (en actual vigencia) es claro, directo y contundente.

**Artículo 48.- (De la cuantía de la póliza de cumplimiento de servicios según categoría).- La póliza de cumplimiento de servicios está determinada según la categoría de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos:**

- a) Las Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y las Agencias de Viajes y Turismo, deberán presentar una póliza por un mínimo de \$us. 6.000.- o su equivalente en moneda nacional.
- b) Las agencias Mayoristas, agentes generales de turismo y Representaciones de Empresas de Turismo, deberán presentar una póliza por un mínimo de \$us. 12.000.- o su equivalente en moneda nacional.

La disminución del monto de la póliza de forma total o parcial, deberá ser repuesta en el lapso de 15 días de acuerdo al monto total establecido en el presente Reglamento.

## **PROPUESTA DE MODIFICACIÓN**

**Artículo 48.-** *(De la cuantía del Depósito a Plazo Fijo de cumplimiento de servicios según categoría).- Para poder obtener el registro de Funcionamiento Departamental, todas las Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo Receptivo deberán abrir una cuenta de Depósito a Plazo Fijo, a nombre de la Prefectura del Departamento de La Paz y a nombre de la Agencia Correspondiente.*

*El depósito a Plazo Fijo de cumplimiento de servicios está determinada según la categoría de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos:*

- a) Las Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y las Agencias de Viajes y Turismo, deberán presentar un depósito a plazo fijo por un mínimo de \$us. 2.000.- o su equivalente en moneda nacional.*
- b) Las agencias Mayoristas, agentes generales de turismo y Representaciones de Empresas de Turismo, deberán presentar un depósito a plazo fijo, por un mínimo de \$us. 6.000.- o su equivalente en moneda nacional.*

*Para poder obtener el registro de Funcionamiento Departamental, todas las Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo Receptivo deberán abrir una cuenta de Depósito a Plazo Fijo, a nombre de la Prefectura del Departamento de La Paz y a nombre de la Agencia Correspondiente.*

**Apéndice del Artículo 48.-** *Cada año deberá depositar la suma de 150 dólares americanos si es Empresa Mayorista y 50 dólares americanos si es Agencia de Viajes. Con el fin de garantizar la prestación de servicios turísticos, vale decir una obligación de renovación anual del depósito, para garantizar cada año en caso de que exista incumplimiento de Servicios Turísticos pero sólo de un porcentaje como se explica líneas arriba, emitida por la entidad financiera bancaria.*

*Y cuando las Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo Receptivo, cierren sus puertas temporalmente o definitivamente mediante Resolución de la Secretaría Departamental de Turismo se le devolverá el depósito realizado en la Entidad Financiera Bancaria, por todo el tiempo que haya funcionado la Empresa Mayorista u Operadora de Turismo.*

## CONCLUSIONES Y CRÍTICAS

- Después del análisis de la Legislación Comparada y de la descripción crítica se puede evidenciar, la necesidad de modificar los artículos 18, 20, 47 y 48 del Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y de las Empresas de Viajes y Turismo con Resolución Ministerial N° 133/01, toda vez que se comprobó la existencia de una falla en el capítulo XV y que debe ser reformado en beneficio de los turistas que hayan sido quebrantados en sus derechos, ante el incumplimiento de Servicios Turísticos por parte de las Agencias de Viajes y Turismo como se señala en la propuesta de modificación.
- Por medio de la investigación realizada, se puede brindar una reforma al Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo más acorde a la realidad boliviana, siendo un aporte de gran valía en especial a la población turística, ofreciéndole protección, seguridad y confianza, que esta de paso por el territorio boliviano. Además se comprobó que las Aseguradoras de Pólizas de Seguro, no cumplen ninguna función e inclusive son cómplices junto con las Agencias de Viajes por los delitos de estafa y fraude, por no resarcir los daños y perjuicios ante el cumplimiento de la póliza de prestación de servicios, puesto que se escudan en la letra muerta del actual Reglamento de Operadoras de Turismo.
- La propuesta de modificación se constituye en una alternativa para mejorar la calidad en el servicio de paquetes o productos turísticos; y algo para rescatar es que la prioridad del proyecto de propuesta de modificación es mostrar las falencias del actual Reglamento de Operadoras de Turismo y con la reforma de los artículos 18, 20, 47 y 48 se puede llegar a ofrecer mejores

servicios turísticos donde se de la verdadera protección al turista que es lo que pregona la Ley 2074.

- Con la modificación de los artículos 18, 20, 47 y 48 el Estado Boliviano y las Prefecturas garantizan el resarcimiento a los turistas que hayan sido afectados ante un incumplimiento de servicios turísticos previo un proceso administrativo y una sentencia ejecutoriada.

## **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

- La Prefectura, a través de su Secretaría Departamental de Turismo, recibirán ingresos de los intereses de los depósitos a plazo fijo que realizan las Empresas Mayoristas y las Operadoras de Turismo y esos ingresos irían en propuestas de políticas de difusión y promoción turística de cada departamento del Estado Boliviano.

- La Institución Pública será un ente activo y no pasivo, además creará ingresos que vayan dirigidos en mejorar el turismo y desarrollo de las regiones. Cabe mencionar que el turismo genera bastantes divisas y esta por debajo de la soya en cuanto a ingresos para el Estado Boliviano como se puede advertir en los anexos, es por eso la importancia del tema además de ser innovador el derecho turístico.

- Con la modificación del Reglamento se dará una verdadera seguridad y protección, a todos los visitantes extranjeros y nacionales que vienen a dejar divisas para el Estado y algunas regiones del país que viven solamente del turismo.

## 5.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AVELLANEDA Ojeda, Carmenza: “Diccionario Bilingüe de Términos Financieros” 1ra. Edición, Editorial Central London Collage, Santa Fe de Bogota – Colombia. 1998 Pág. 376.
- BARQUERO Cabrero, José Daniel: “Seguros y Depósitos a Cumplimiento”; 2da. Edición, Barcelona - España. 2003. Pág. 574.
- BOLIVIA: Ley No. 1654 Descentralización Administrativa, Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz – Bolivia, Junio 2006.
- BOLIVIA: Decreto Supremo No. 27431. Gaceta Oficial de Bolivia., La Paz – Bolivia, junio 2006.
- BOLIVIA: Decreto Supremo N° 25785, Ley de Seguros N° 1883. Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz – Bolivia. 25 de mayo de 2000.
- CABANELLAS, Guillermo: “Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual”, TOMO II 12<sup>a</sup>. Edición, Editorial Heliasta S.R.L. VIAMONTE, Buenos Aires – República Argentina.
- DRISKILL S.A: “Enciclopedia Jurídica Ameba”, Printed in Argentina, Impreso en la Argentina 1979.
- FERNANDEZ Fuster, Luís: “Teoría y Técnica del Turismo”. 4ta. Edición, Editorial Madrid – España. 1974. Pág. 724.
- FRIEDRICH EBERT STIFTUNG - ILDIS, La Descentralización que se viene: Propuestas para la reconstitución del nivel estatal intermedio, 1ra. Edición, Plural Editores, La Paz – Bolivia. Diciembre de 2003.

- FIGUEROLA, Manuel: “Teoría Económica del Turismo”; Editorial Alianza – Madrid – España 1985. Pág. 434.
- FISHER, Allan G.: “Seguros y Tipos de Seguros”, 2da. Edición, Editorial Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires – Argentina. 1989. Pág. 410.
- GARCÍA Villa, Adolfo: “Planificación y Evaluación del Turismo”. Editorial Limusa, México D.F. 1991. Pág. 198.
- GETINO, Octavio: “Turismo y Desarrollo en América Latina” 2da. Edición, Editorial Limusa, México D.F. 1987. Pág. 171.
- HAULOT, Arthur: “Turismo Social”, 4ta. Edición, Editorial Trillas, México D.F. 1991. Pág. 182.
- HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto: “Metodología de la Investigación” Mc Graw – Hill Interamericana 2da. Edición México D.F. 1998 .Pág. 501.
- LANQUAR, Robert: “Turismo Internacional”; Editorial Huemel. Buenos Aires - Argentina. 1978. Pág. 165.
- MAGEO, Jhon H.: “Seguros Generales”; 1ra. Edición Editorial Uteha. México D.F. 1987. Pág. 220.
- MOSTAJO Machicado, Max: “Apuntes para la Reinención del Derecho Administrativo Boliviano”, Segunda Edición, Editorial Jurídica Temis, La Paz – Bolivia. 2004.
- PONTERIO Vitale, Sergio: “Metodología del Turismo”; Editorial Trillar 1ra. Edición. México D.F. 1991. Pág. 105.
- PERÚ: Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, Decreto Supremo N° 049-2000-MTC. 4ta. Edición. Lima – Perú 2007.
- RAMIREZ Blanco, Manuel: “Teoría General del Turismo”, 3ra. Edición, Editorial Diana – México D.F. 1992. Pág. 284.
- TAMAYO Tamayo, Mario: “El proceso de la Investigación Científica”. Editorial Limusa, 3ra. Edición, México D.F. 1995 Pág. 231.
- TÉLLEZ Flores, José Rodolfo: “Legislación Turística de Bolivia”. Editorial Acuarela Limitada, 1ra. Edición La Paz – Bolivia. Pág. 308.

# ANEXOS