



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO  
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE  
AMAZONAS  
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y  
ADMINISTRACIÓN**

**INFORME DEL EXAMEN DE SUFICIENCIA  
PROFESIONAL**

**LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA Y SU  
CUMPLIMIENTO EN LA PROVINCIA DE  
CHACHAPOYAS - REGIÓN AMAZONAS - 2008**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**BACHILLER:**

**José Tobias Ocampo Bardales**

**JURADOS:**

- |                                                  |                     |
|--------------------------------------------------|---------------------|
| • Abg. Barton Gervasi Sajami Luna                | <b>Presidente.</b>  |
| • Lic. Agustín Tamayo Beltrán                    | <b>Secretario.</b>  |
| • Lic. Lynn Karin Mendoza Zuta                   | <b>Vocal.</b>       |
| • Lic. Adm. & CPC. Juan Manuel Buendía Fernández | <b>Accesitario.</b> |

**CHACHAPOYAS- AMAZONAS – PERÚ**

**2008**



**10/6 JUL 2012**

### **A mi Madre:**

**Manonga Bardales Vigo Vda. de Ocampo:** A ti te doy gracias por sembrar en mi la semilla de la sensibilidad y la comprensión, por ese apoyo incondicional en cada buena y mala decisión que me toco tomar en la vida, siempre, estuviste tú, para enseñarme el valor del esfuerzo, la lucha por la vida, y la aceptación del sufrimiento, gracias viejita linda por todo tu cariño, amor y confianza, te adoro.

### **A mi Padre y mi Hermano:**

**Tobías Ocampo del Risco y Alejandro Ocampo Bardales:** Les dedico este trabajo porque se que desde arriba, el cielo, siempre estuvieron y están pendientes de mis actos, y son mi guía e inspiración para seguir adelante y mantener la perseverancia y el esfuerzo para lograr mis objetivos.

Gracias a Ustedes.



06 JUL 2012

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mis amigos y compañeros de trabajo:**

Un reconocimiento especial, sin su ayuda incondicional y desinteresada no hubiera podido llevar a cabo este trabajo y sobre todo mis aspiraciones.

## **PÁGINA DE AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **COMISIÓN DE GOBIERNO DE LA UNAT – A**

- |                                                              |                                 |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Dr. Manuel Alejandro Borja Alcalde                        | <b>Presidente</b>               |
| 2. Dr. Víctor Hugo Chanduví Cornejo                          | <b>Vicepresidente Académico</b> |
| 3. Dr. Federico Raúl Sánchez Merino<br><b>administrativo</b> | <b>Vicepresidente</b>           |

### **CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

- |                              |                    |
|------------------------------|--------------------|
| 1. Eco. Dante Mendoza Alfaro | <b>Responsable</b> |
|------------------------------|--------------------|

Chachapoyas, noviembre del 2008

## **ÍNDICE DE CONTENIDO**

### **CAPÍTULO I**

#### **ANTECEDENTES HISTÓRICOS REFERENCIALES**

##### **1. DEFINICIÓN DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA**

###### **1.1. IMPORTANCIA.**

###### **1.2. EVOLUCIÓN DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA PERUANA.**

### **CAPÍTULO II**

#### **NORMAS EN EL TURISMO**

##### **2.1. NORMAS EN EL TURISMO**

##### **2.2. LEY PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

##### **2.3. REGLAMENTO DE RESTAURANTES**

##### **2.4. REGLAMENTO DE AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO**

##### **2.5. REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE**

### **CAPÍTULO III**

#### **APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA EN LA PROVINCIA**

#### **DE CHACHAPOYAS - REGIÓN AMAZONAS – 2008**

##### **3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

3.3. JUSTIFICACIÓN

3.4. OBJETIVOS

3.4.1. GENERAL

3.4.2. ESPECÍFICOS

3.5. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

3.6. MATERIALES Y MÉTODOS DE ESTUDIO

3.7. RESULTADOS

3.8. DISCUSIÓN

3.9. CONCLUSIONES

3.10. RECOMENDACIONES

PROPUESTAS DE INNOVACIONES

COMPARACIONES LEGISLATIVAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**ANEXOS**

CUESTIONARIOS APLICADOS

GALERIA DE FOTOS

## INTRODUCCIÓN

El turismo de masas como acción de viajar por placer es un fenómeno relativamente reciente que surge después de la finalización de la Segunda Guerra Mundial.

En cierto que desde siempre se han producido desplazamientos de contingentes importantes de población no solamente como movimientos migratorios permanentes, si no también temporales como el caso de las peregrinaciones de muchas religiones. En todas las épocas y lugares ha habido viajeros que como causa de las actividades normales en la vida económica y social de los pueblos, el comercio y las relaciones humanas e incluso por el mismo placer por recorrer el mundo, hallándose fuera de sus domicilios precisaban de alojamiento, y atenciones, comida y bebida. Sin embargo el turismo como fenómeno de masas que sólo pretenden el disfrute de unos días de vacaciones en ambientes diferentes del habitual tiene un origen aún reciente.

Su incidencia en la economía de nuestro país especialmente en los lugares receptores de estos viajeros, pronto se revela como fundamental, es así que también se empiezan a percibir Administraciones asumidas por el estado en la década del 60 que tratan de fomentar y regular la oferta de servicios de todo género dedicados a este nuevo fenómeno tanto en lo que respecta a estas actividades tradicionales como servicios de hospedaje , restaurantes, actividades

complementarias de entretenimiento, comercio, transporte etc. Fortaleciéndose paulatinamente esta regulación hasta el contexto actual.

Es evidente que el crecimiento sostenido del turismo en la Región Amazonas exige una serie de cambios que deben involucrar tanto las decisiones acertadas del sector público, como la participación comprometida del sector privado.

Es imprescindible que los actores del escenario turístico en la provincia de Chachapoyas cuenten con una visión integral claramente definida de la legislación turística.

## RESUMEN

El estudio y conocimiento de la legislación turística y su cumplimiento en la provincia de Chachapoyas es un tema de gran importancia por que influye significativamente en el desarrollo de la actividad turística local. Por tal motivo este informe preliminarmente contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, principalmente los reglamentos de los hoteles, restaurantes y las agencias de viajes, y sus principios básicos, disposiciones, requisitos equipo y servicios para clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de estos establecimientos, con el fin de impulsar su desarrollo sostenible.

En la siguiente parte de este informe se formula el problema ¿En qué medida la legislación turística se cumple adecuadamente en la Provincia de Chachapoyas - Región Amazonas - 2008? Entonces el trabajo consistió en determinar el cumplimiento de la legislación turística en la provincia de Chachapoyas Región Amazonas, para este informe se recolecto información mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas directa en los diferentes sujetos del turismo como establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viaje y usuarios.

Los prestadores de servicios turísticos en su mayoría no cumplen con uno o varios requisitos que contempla la reglamentación vigente, debido al escaso conocimiento de la legislación turística y la benevolencia de las autoridades en la supervisión y vigilancia de la misma.

# CAPÍTULO I

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

### REFERENCIALES



## 1. DEFINICIÓN DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA

La Legislación Turística comprende un conjunto de normas relativas a las actividades dirigidas a la satisfacción de las exigencias del turista y a las figuras organizativas públicas y privadas aplicables a estos fines. (Fuertes García 1983:7)

La Legislación Turística a mi entender es un conjunto de normas que ordenan la relación jurídica de la actividad turística, así como los procedimientos administrativos de aplicación, gestión y control de los sujetos del turismo.

### 1.1. IMPORTANCIA.

La legislación turística es importante por:

- Regular y formalizar legalmente la actividad turística, así como su correcta aplicación y cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicio turísticos a nivel nacional, regional y local, estableciendo sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente.
- Calificar a los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con las normas legales correspondientes.
- Llevar y mantener actualizado los directorios de prestadores turísticos, en el ámbito regional.

## 1.2. EVOLUCIÓN DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA PERUANA

La evolución histórica de la Legislación Peruana se ha configurado en base a la estructura administrativa de los organismos públicos del Sector Turismo, habiéndose ordenado por períodos para mejor comprensión.

### 1.2.1. Primer Periodo

La administración pública del turismo aparentemente no estuvo estructurada en forma integral ni normada sus actividades.

En un principio la asignación del desarrollo de la actividad turística fue competencia de ex Ministerio de Fomento y Obras Públicas. Posteriormente, por Ley 9031 del 23 de noviembre de 1939, se encomendó al "Touring y Automóvil Club del Perú" la promoción oficial del turismo, luego se le asigna dicha responsabilidad a la Compañía Hotelera del Perú, la misma que se realiza mediante Decreto Supremo del 17 de julio de 1942. Dicha compañía desarrolló actividades hasta el 30 de abril de 1946.

### 1.2.2. Segundo Periodo

Entre los años 1946 a 1950; el Estado realizó un primer intento de organización administrativa del Turismo; ya que, por Ley No. 10556 de 20 de abril de 1946 se crea la "Corporación Nacional de Turismo" con el objetivo principal de desarrollar el turismo.

Dicha entidad fue liquidada por Decreto Supremo del 27 de octubre de 1950, encargándose nuevamente al Touring y Automóvil Club del Perú las funciones de la Corporación en sus aspectos promocionales.

### **1.2.3. Tercer Periodo**

De 1964 a 1969; por Ley No. 14947, de 6 de marzo de 1964, reglamentada por Decreto Supremo de 3 de abril de 1964, se crea la "Corporación de Turismo del Perú", a través de la cual el Estado asume directamente la administración pública del turismo.

Mediante la citada Ley se estableció que la COTUR-PERU era la autoridad superior en materia de turismo en el país, representativa ante sus similares en otros países y también ante los organismos internacionales pertinentes.

Es decir que la Corporación de Turismo en aquel entonces, tuvo como función desempeñar un papel normativo y promocional en el sector. Entre las funciones encomendadas a la Corporación de Turismo en referencia, cabe destacar la elaboración del "Plan de Turismo" para la promoción estatal del turismo receptivo e interno en coordinación con el Instituto Nacional de Planificación.

Como Institución independiente, dentro de la estructura de dicha Corporación, funcionó la denominada "Escuela Nacional de Turismo" creada por Decreto Supremo No. 7 3 de fecha 10 de noviembre de 1965.

#### **1.2.4. Cuarto Periodo**

De 1969 a 1975; durante este período se han podido identificar la creación y funcionamiento de diversos organismos públicos del sector turismo, entre los cuales los más importantes son:

- La Dirección General de Turismo - DGTUR (D. Ley 18059 de 19 de diciembre de 1969)
- La Empresa Nacional de Turismo - ENTURPERU (D. Ley 17525 de 21 de marzo de 1969).
- La Dirección Ejecutiva del Plan COPESCO (D. Ley 20176 de 16 de octubre de 1973)

Durante este período, se promulga el D. Ley 20689, de fecha 13 de agosto de 1974 que aprueba la Ley Orgánica del Sector Industria y Turismo, luego que se creara el Ministerio de Comercio.

Con la promulgación del Decreto Ley N° 25831, Ley Orgánica del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales – MITINCI, de fecha veintiocho de octubre de mil novecientos noventa y dos, se

comienza a regular el marco legislativo del turismo y por ende el proceso de ordenación, fomento y promoción del sector del que pronto se intuye su importancia económica como motor del desarrollo económico y social de nuestro país.

# CAPÍTULO II

## NORMAS EN EL TURISMO



## 2.1. NORMAS EN EL TURISMO

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) tiene la función de regular, promover y orientar la actividad turística, así como dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar las políticas aplicadas al sector con el fin de impulsar su desarrollo sostenible, incluyendo la promoción, orientación y regulación de la artesanía. La competencia del Ministerio se extiende sobre los subsectores de hoteles, restaurantes y las agencias de viajes. Mientras que, el subsector de transporte está regido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que se encarga de asegurar su adecuada infraestructura y logística. De este modo, se dificulta la coordinación entre el sector transportes y los demás sectores turísticos.

Adicionalmente a las señaladas en la Ley N° 27790, son funciones del MINCETUR las siguientes:

- 1) Emitir opinión técnica vinculante respecto de los planes de uso turístico y los Reglamentos de Uso Turístico y Recreativo de las Áreas Naturales Protegidas, como requisito para su posterior aprobación por parte del Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA).
- 2) Emitir opinión técnica vinculante respecto de los programas, proyectos u otros similares referidos al uso turístico del patrimonio arqueológico, cultural, histórico y artístico como requisito previo para su posterior desarrollo y ejecución por parte del Instituto Nacional de Cultura (INC).

- 3) Coordinar, orientar y asesorar a los Gobiernos Regionales y Locales en el desarrollo de las funciones asignadas en materia de turismo.

A partir del año 2000, el nuevo gobierno a través del MINCETUR ha buscado mejorar la calidad de los servicios turísticos, habiéndose dictado nuevas normas y reglamentos para regular la actividad de los prestadores de estos servicios, Asimismo, se ha desarrollado el Plan Estratégico Nacional del Turismo 2005-2015 (PENTUR), que busca el desarrollo sostenible, consolidado y competitivo del Turismo en el Perú.

### Cuadro N° 1

#### Resumen de la Normatividad Turística en el Perú

<b>Normatividad del Turismo en el Perú</b>	
<b>LEYES MARCO</b>	<b>Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística (Ley 26961, 29.05.98):</b> Contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, los principios básicos de la actividad turística y los objetivos de la política estatal.
	<b>Reglamento de la Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística (Decreto Supremo N° 002-2000-ITINCI, 27.01.2000).</b> Contiene disposiciones generales, objetivos, pautas de coordinación con otros organismos, para el Comité Consultivo de Turismo, Comité Técnico de Coordinación del Uso Turístico del Patrimonio Cultural y Natural de la Nación, con prestadores de servicios turísticos y precisiones sobre facilitación turística.
	<b>Ley sobre Modificaciones de Disposiciones Tributarias para el Desarrollo de la Actividad Turística (Ley 26962, 03.06.98):</b> Amplía el plazo de vigencia de la exoneración del IGV a los servicios de hospedaje y alimentación a favor de operadores turísticos domiciliados en el país, que transfieran dichos servicios a favor de operadores turísticos del exterior, con vigencia hasta el 31 de diciembre del año 2003. Asimismo, exonera del Impuesto predial y del Impuesto Extraordinario a los Activos Netos a las empresas de servicio de establecimientos de hospedaje que inicien o amplíen sus operaciones antes del 31 de diciembre del 2003. Estas empresas también podrán depreciar, para efectos del Impuesto a la Renta, a razón del 10% anual los inmuebles de su propiedad afectados a la producción de rentas gravadas.
<b>COMITÉ CONSULTIVO DE TURISMO</b>	<b>Reglamento del Comité Consultivo de Turismo (Resolución Ministerial N° 155-98-MITINCI/DM):</b> Es un organismo de coordinación entre el Sector Público y el MINCETUR, sus acuerdos y conclusiones tienen carácter de recomendaciones, no obligan al mismo en asuntos que son de su responsabilidad.

<b>ESTABLECIMIENTOS Y HOSPEDAJE</b>	<b>Reglamento de establecimientos de hospedaje (D.S. N° 029-2004-MINCETUR):</b> Establece disposiciones para clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje. Establece los requisitos de infraestructura, equipo y servicios para la clase de Hotel, Apart-Hotel, Hostal, Resort, Ecolodge y Albergue, categorías de 1 a 5 estrellas.
	<b>Reglamento de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje (Resolución Ministerial N° 151-2001-ITINCI/DM, 30.07.2001):</b> Define las funciones, norma el procedimiento de evaluación y establece las sanciones que serán aplicadas a las personas designadas como Calificadores de Establecimientos de Hospedaje por el MINCETUR.
<b>ALOJAMIENTO EN CASA PARTICULAR Y CENTROS EDUCATIVOS</b>	<b>Reglamento de casas particulares y centros educativos (D.S. 010-95-ITINCI, 04.05.95):</b> Establece el procedimiento para la autorización y registro de casas particulares, universidades o institutos superiores, con infraestructura adecuada para ofrecer servicio de alojamiento en caso que no exista infraestructura de servicios turísticos o ésta sea deficitaria. No se aplica a las provincias de Lima y Callao.
	<b>Requisitos que deberán cumplir los establecimientos que brindan servicio de alojamiento (Resolución Ministerial N° 0011-95-MITINCI/VMTINCI/DNT DEL 09.05.1995)</b> Este dispositivo establece los requisitos mínimos que deberán cumplir las casas particulares, universidades e institutos superiores, para brindar el servicio de alojamiento.
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>	<b>Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo (D.S. N° 026-2004-MINCETUR),</b> establece los requisitos y procedimientos para autorizar la prestación del servicio de Agencia de Viajes y Turismo, define el concepto de agencias de viajes y turismo, garantiza la operación en el mercado de sólo las agencias de viajes y turismo que reúnan condiciones adecuadas para la prestación del servicio. Establece la Clasificación como: Minorista, Mayorista y Operador de Turismo, y precisa la obligatoriedad de presentar una Declaración Jurada para el cumplimiento de requisitos mínimos a los Gobiernos Regionales.
	En virtud del Memorando de Entendimiento suscrito con la República Popular China, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo llevará a cabo el proceso de calificación y registro de las Agencias de Viajes y Turismo autorizadas a facilitar los viajes de grupos turísticos organizados chinos al Perú.
<b>RESTAURANT</b>	<b>Reglamento de restaurantes (D.S. N° 025-2004-MINCETUR):</b> Establece requisitos y procedimientos para autorizar la prestación del servicio de Restaurante. Precisa conceptos referidos en el rubro de Restaurantes, establece los requisitos de infraestructura, equipo y servicios para las categorías de 1 a 5 tenedores y la calificación de Turístico. Dispone la obligación a todos los restaurantes de presentar la Encuesta Económica Anual.
	<b>Disposiciones sobre Establecimientos que expenden Comidas y Bebidas (R.M. N° 081-94-ITINCI del 12.08.94)</b> Resolución Ministerial que señala que estos establecimientos incluyan en sus listas de precios el IGV y el recargo al consumo.
<b>GUÍAS DE TURISMO</b>	<b>Ley del Guía de Turismo (Ley N° 28530, Mayo 2005):</b> Regula la actividad del Guía Turístico, establece las funciones, derechos y obligaciones de las personas dedicadas a esta actividad.

<b>GUÍAS DE MONTAÑA</b>	<b>Reglamento de Guías de Montaña (D.S. N° 028-2004-MINCETUR):</b> Establece las funciones y norma el procedimiento de acreditación y supervisión de la prestación de servicios de los Guías de Montaña a nivel nacional.
<b>CANOTAJE</b>	<b>Reconocimiento de Conductores de Canotaje como Prestadores de Servicios Turísticos (R.M. N° 155-2001-ITINCI/DM del 31.07.2001)</b> Resolución Ministerial que reconoce como prestador de servicio turístico a las personas especializadas y capacitadas en la conducción de embarcaciones destinadas a la práctica del canotaje turístico.
<b>FACILITACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>Internamiento Temporal de Vehículos con Fines Turísticos (D.S. N° 015-87-ICTI/TUR del 12.06.87)</b> El presente dispositivo aprueba el Reglamento de Internamiento Temporal de Vehículos con fines turísticos, de propiedad de los turistas.
<b>DECLARACIÓN DE EVENTOS DE INTERÉS TURÍSTICO</b>	<b>Declaración de Eventos de Interés Turístico (Resolución Viceministerial N° 023-93-MITINCI/VMTINCI DEL 20.08.93)</b> Aprueba Directiva que establece los criterios y procedimientos para la calificación de actividades y/o eventos de interés turístico que se realicen en el territorio nacional, pudiendo ser de carácter nacional o internacional
<b>AGUAS MINERO MEDICINALES</b>	Decreto Supremo N° 015-2005-MINCETUR
	Licencia para el uso de las fuentes de Agua Minero-Medicinales y el control de su explotación con fines turísticos es de competencia MICTI. (Ley N° 25533, 05.06.92). Contiene el otorgamiento de licencia para el uso de las fuentes de Aguas Minero-Medicinales así como de su explotación con fines turísticos.
	Reglamento de Fuentes de Agua minero-medicinales (D.S. 05-94-ITINCI, 27.04.94): Establece que pertenecen al Estado todas las fuentes de agua minero medicinales y que el MITINCI otorga su uso en concesión para explotación y ejecución de obras. Asimismo la norma precisa los criterios de clasificación de la fuente y del concesionario, los requisitos para otorgar la concesión y las sanciones.
	Modifican Reglamento de Aguas Minero Medicinales (D.S N° 14-95-ITINCI del 26.05.95) Decreto Supremo sobre modificaciones del artículo N° 11° del Reglamento de Aguas Minero Medicinales para fines turísticos.
	Escala de infracciones y sanciones a Aguas Minero-Medicinales (R.M. 180-96-ITINCI/DM, 19.12.96): Establece los criterios de amonestaciones, multas graves, suspensión temporal y cierre.
<b>ACTUALIZACIÓN DE NORMAS: PROYECTOS EN EVALUACIÓN</b>	Anteproyecto de Reglamento de Establecimientos de Hospedajes Rural
	Anteproyecto de la LEY GENERAL DE TURISMO: La presente Ley tiene por objeto promover, fomentar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística en el país. Su aplicación es obligatoria en todo el territorio nacional y en los tres niveles de Gobierno: Nacional, Regional y Local.

Fuente: Elaboración con ayuda del MINCETUR, UNCTAD y Diario el Peruano

De otro lado, también existen una serie de normas que regulan el transporte aéreo y terrestre, que son sectores básicos para el desarrollo de la actividad turística. En el siguiente cuadro, se muestran las normas que rigen el marco legal del transporte en el Perú, regulado por el MTC.

**Cuadro N° 2**

<b>Marco legal del Servicio de Transporte Terrestre</b>	
<p><b>Ley General de Transporte Terrestre (Ley N° 27181, Octubre de 1999)</b>            Establece los lineamientos generales del transporte y tránsito terrestre y rige en todo el territorio de la República. El Estado incentiva la libre competencia en el transporte, focalizando su acción en las áreas de baja demanda de transporte y a los existentes en áreas urbanas de alta densidad. El MTC es el órgano rector a nivel nacional en materia de transporte y tránsito terrestre, otras autoridades competentes en materia de transporte y tránsito terrestre, según corresponda, son: Gobiernos Regionales; Municipalidades Provinciales y Distritales y La Policía Nacional.</p>	
Ley N° 28226 de mayo del 2004 y su modificación	Establece medidas para promover la formalización del Transporte Público Interprovincial. Se otorga la devolución del Impuesto Selectivo al Consumo al Petróleo Diesel 2, hasta el 31 de julio de 2007, a los transportistas que presten el servicio de transporte terrestre público interprovincial.
Reglamento Nacional de Administración de Transportes (D.S. N° 009-2004-MTC de febrero del 2004)	Tiene por objeto regular el servicio de transporte terrestre de personas y de mercancías, de conformidad con los lineamientos previstos en la Ley General del Transporte y Tránsito Terrestre. Alcanza a las actividades del servicio de transporte terrestre de personas y de mercancías realizado por vías terrestres, a excepción del transporte ferroviario, el transporte internacional y el transporte especial de pasajeros en vehículos menores motorizados o no motorizados, los que se rigen por sus leyes. Contiene las disposiciones generales que clasifican las distintas modalidades del servicio de transporte de personas y mercancías, así como los requisitos técnicos de idoneidad para la prestación del servicio, tales como las características de la flota, la infraestructura de las empresas y su organización y las condiciones de calidad y seguridad de cada una de ellas, etc.
D.S. N°003-2005-MTC de del 2005	Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre, regula el servicio de transporte turístico terrestre a fin de promover su desarrollo en el marco de la libre competencia, satisfacer las necesidades de viaje de los usuarios en condiciones de seguridad y calidad.
<b>Marco legal del Servicio de Transporte Aéreo</b>	
Ley N°. 27261 de Mayo del 2000	Ley de Aeronáutica Civil y su reglamento: La Dirección General de Aeronáutica Civil del MTC es la autoridad encargada de normar y regular la aeronáutica civil en el Perú
Ley N° 28525 de Diciembre del 2001	Ley de promoción de los servicios de transporte aéreo. El Estado garantiza la prestación continua y obligatoria de este servicio y vela por su normal funcionamiento. El objeto de la Ley es promover el desarrollo de la aviación civil y actividades aeronáuticas civiles en el país, estableciendo medidas promocionales. La presente Ley se aplica a las personas naturales y jurídicas que realicen actividades de aviación comercial y general, así como otras actividades aeronáuticas civiles.

Fuente: Normas Legales del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC)

En relación al transporte terrestre, por D.S N° 032-2002-MTC (julio de 2002), se modificaron artículos del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, suspendiéndose el incremento de flota vehicular para el Servicio Público de

Transporte Nacional de Pasajeros. En julio de 2003, se amplía la suspensión de otorgamiento de nuevas concesiones. Más adelante, en diciembre de 2004, se suspende el otorgamiento de nuevas concesiones del transporte nacional interprovincial de pasajeros en determinadas rutas (D.S. N° 038-2004-MTC).

Además, según el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, el transportista deberá acreditar documentalmente que cuenta con terminales terrestres, estaciones de ruta, paraderos y oficinas administrativas. El transportista está obligado a contar con instalaciones (propias o no), debidamente acondicionadas para el manejo administrativo de la empresa.

## **2.2. LEY PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

### **Ley N° 26961**

La presente Ley legisla a los distintos sujetos que intervienen habitualmente en el sector, y a las administraciones públicas con funciones sobre el turismo.

estableciendo cinco principios básicos que deben inspirar la actuación de las administraciones públicas y privadas reflejada en planes estratégicos generales de desarrollo con igualdad de oportunidades y seguridad jurídica, fortalecimiento de valores de identidad, responsabilidad, diversidad de productos y garantía de calidad, fijando las reglas a las que deben someterse las partes, mediante políticas o líneas de conducta encaminadas al fomento de aquellas actividades consideradas positivas

socialmente para el interés general de los empresarios, comunidad y medioambiente, También dedica especial referencia a los principales conceptos empleados, por el ente rector, donde claramente se puede identificarse la inclusión de tres componentes básicos e integrales como sujetos de la actividad turística: los usuarios, las empresas turísticas y el atractivo.

Dentro de sus objetivos incide en la creación de condiciones adecuadas en la actividad como un factor positivo en el desarrollo local, regional y nacional, para un desarrollo basado en los criterios de sostenibilidad, mediante la regulación de regímenes jurídicos que contemplen planes de ordenación y fomento de la calidad de la oferta turística.

Asimismo contempla las competencias del ente rector de la actividad al Ministerio de Industria, Integración y negociaciones Comerciales Internacionales, se encarga de establecer el marco normativo para el desarrollo de la actividad turística y artesanal a nivel nacional, supervisando el cumplimiento de la normatividad emitida, estableciendo las sanciones e imponiéndolas, de ser el caso, en el ámbito de su competencia, estableciendo términos de seguridad a todo usuario, cuando use los servicios turísticos así como resguardar sus derechos del turista.

Contempla una serie de actividades orientadas a coordinar el desarrollo armónico de la región y establecer las bases para atraer la máxima

participación privada a este sector; buscando el desarrollo de productos turísticos enfocados en la satisfacción de los requerimientos de los segmentos de la demanda que permitan obtener beneficios interesantes para la región, de esta manera balancear el beneficio económico y la experiencia de visita. Delega al Comité Consultivo de Turismo, como un órgano de coordinación entre el Sector Privado y el ente rector de la actividad turística, resalta el rol de las municipalidades, como órganos de gobierno que le corresponde asumir en la actividad como función ejecutiva y gestión en la protección y fomento del potencial turístico.

### **2.3. REGLAMENTO DE RESTAURANTES.**

#### **Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR**

**2.3.1. Objeto del Reglamento.-** Está destinado el presente reglamento, a la categorización, calificación y supervisión de estos negocios, señalando además, aunque de manera indirecta, que más adelante referirá quienes son los órganos que están facultados para realizar estas finalidades.

**2.3.2. Ámbito de Aplicación .-** En esta norma se precisa los lineamientos sobre los cuales se sujetarán los restaurantes al presente Reglamento, advirtiendo además, que los comensales y en su caso los huéspedes, si se tratará de un hospedaje que cuenta con restaurante, se adecuarán a lo previsto por el Reglamento.

**2.3.3. Definiciones.-** Esta disposición concentra las definiciones más importantes que son de uso común en la Reglamentación y por supuesto en el rubro de restaurantes. Es bueno resaltar que estas definiciones ayudan a solucionar las discusiones bizantinas de antaño, complicaciones que originaban una pérdida de tiempo y que hacía más burocrático y engorroso el tema de la clasificación y categorización de los citados restaurantes. Asimismo dentro del mismo articulado se hace mención a las siglas de los órganos más importantes del sector turismo.

**2.3.4. Competencia.-** Esta norma precisa quienes son los responsables de la aplicación y cumplimiento del Reglamento, indicando específicamente que tal función corresponde a las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales, y en la ciudad de Lima, a la Municipalidad Metropolitana de Lima, les corresponde dicha facultad.

**2.3.5. Funciones.-** De igual manera, se fijan con exactitud cuales son las funciones del Órgano Regional competente, el cual tiene entre otras funciones no menos importantes, la función primordial de otorgar la categorización y clasificación de los restaurantes.

- Otorgar la categoría a los restaurantes.
- Otorgar la calificación de “Restaurante Turístico”.
- Modificar la categoría y/o la calificación otorgada.

- Resolver los recursos de carácter administrativo que formulen los titulares de los restaurantes en relación con la categoría y/o calificación otorgada.
- Supervisar el estado de conservación de los restaurantes, así como las condiciones y la calidad de los servicios, de acuerdo con el programa establecido en el Plan Anual de Inspección y Supervisión y en coordinación con los sectores involucrados en los casos que resulte pertinente.
- Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional.
- Elaborar y difundir las estadísticas regionales oficiales sobre restaurantes, observando las disposiciones del ente rector del sistema estadístico nacional.
- Facilitar a la Oficina de Estadística del MINCETUR, los resultados estadísticos sobre restaurantes.
- Llevar y mantener actualizado el directorio de restaurantes categorizados y/o calificados.
- Llevar una base de datos de los restaurantes que operen en el ámbito de su competencia que no hubieren solicitado la categorización y/o calificación.
- Remitir, mensualmente, a la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico copia actualizada del Directorio de restaurantes

categorizados y/o calificados, así como la base de datos de los no categorizados ni calificados.

- Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente Reglamento.
- Ejercer las demás atribuciones que establezca el presente Reglamento y los dispositivos legales vigentes.

**2.3.6. Condiciones exigidas a los restaurantes.-** En esta disposición se evidencia la influencia de la norma administrativa general, lo cual es apropiado dado el carácter similar del presente cuerpo de leyes, como es la Ley sobre Simplificación de Procedimientos para Obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones sectoriales para el Inicio de las Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias.

Los Restaurantes para el inicio de sus actividades deberán encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), y contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento, así como cumplir con las normas relativas a las condiciones del servicio que prestan y a la calidad en la preparación de comidas y bebidas.

### 2.3.7. De los Restaurantes Categorizados y/o Calificados

Los requisitos de la solicitud de clasificación y/o categorización son los siguientes:

- 101 Fotocopia simple del RUC.
- 102 Fotocopia simple de la constancia o certificado vigente otorgado por el Sistema Nacional de Defensa Civil, en el que se señale que el establecimiento reúne los requisitos de seguridad para prestar el servicio.
- 103 Si el Restaurante se ubica en zonas que correspondan al Patrimonio Monumental, Histórico, y Arqueológico, Área Natural Protegida, o en cualquier otra zona de características similares, se adjuntará a la solicitud los informes favorables de las entidades competentes.
- 104 Copia del Recibo de pago por derecho de trámite establecido en el TUPA correspondiente.

La calificación especial de “Restaurante Turístico”, solo podrá ser obtenida para aquellos restaurantes de tres, cuatro o cinco tenedores, que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- 1) Se ubiquen en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación.
- 2) Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos del país.
- 3) Cuenten con salas que difundan muestras culturales del Perú.
- 4) Ofrezcan espectáculos de folklore nacional

## **2.4. REGLAMENTO DE AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO**

### **Decreto Supremo N° 026-2004-MINCETUR**

Este reglamento establece los requisitos y procedimientos para autorizar la prestación del servicio de agencias de viajes de turismo, define el concepto de agencia de viajes y Turismo, establece las condiciones que deberán cumplir para la prestación del servicio. Señala la clasificación de agencias de viajes y turismo minorista, agencia de viajes y turismo mayorista y operador de turismo, los órganos regionales competentes para la aplicación y precisa la obligatoriedad de presentar una declaración jurada que dé cuenta el cumplimiento de los requisitos mínimos para la prestación de servicios, estos son:

- 1) Contar con un local de libre acceso al público, apropiado para atender al cliente y dedicado a prestar el servicio de agencia de viajes y turismo. Excepcionalmente, la actividad podrá ser desarrollada en centros comerciales, recepción de establecimientos de hospedaje, o en terminales de servicios públicos de transporte.
- 2) Contar con personal calificado para la atención al público
- 3) Tener el equipamiento mínimo para la prestación de sus servicios (equipo completo de cómputo, teléfono y fax).

Uno de los fines de este reglamento, es mejorar la calidad de los servicios prestados por las agencias, para lo cual se han establecido requisitos mínimos, de infraestructura y calificación del personal, en la prestación del servicio. Además,

se ha creado el directorio de agencias de viaje y turismo, que busca llevar un mejor registro de todas las agencias que operan en el territorio, así como de los servicios que brindan, con el fin de facilitar la supervisión sobre el cumplimiento del reglamento.

También establece categorías dentro de la clasificación de las agencias así como se respectiva definición de cada una de ellas.

Se entiende por agencia de viajes y turismo a toda persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

La agencia de viajes y turismo minorista es aquella que vende directamente al turista pasajes y/o servicios turísticos no organizados; comercializa el producto de los operadores de turismo y de las agencias de viajes y turismo mayoristas. La agencia de viajes y turismo minorista no puede ofrecer sus productos a otras agencias de viajes y turismo. La agencia de viajes y turismo mayorista, es aquella que proyecta, elabora y organiza todo tipo de servicios turísticos y viajes para ser ofrecidos a otras Agencias de Viajes y Turismo, no pudiendo ofrecer ni vender sus productos directamente al turista. El operador de turismo, es aquél que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viajes y turismo mayoristas y agencias de viajes y turismos minoristas, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.

Se observa la determinación de mayores restricciones de acceso al mercado para aquellas agencias de viajes y turismo extranjeras que quieran operar en Perú, como asociarse adicionalmente.

## **2.5. REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE.**

### **Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR**

Este decreto liberalizó la creación de establecimientos de hospedaje. Es decir, dejó la libertad implícita para que vía una disposición transitoria se autorizara el funcionamiento otorgando automáticamente la categoría de una o dos estrellas como límite, con el trámite de Registro Unificado independientemente de la infraestructura. Esto permitió ampliar la oferta, pero principalmente aquella de baja calidad, irrelevante para la atención del turismo internacional.

**2.5.1. Objeto del reglamento.-** Este primer precepto se refiere a la finalidad que tiene el reglamento, señalando específicamente que está destinado para la categorización, calificación y supervisión del funcionamiento de los establecimientos de hospedaje, por los órganos competentes pertinentes.

**2.5.2. Ámbito de aplicación.-** Se establece aquí el sometimiento de los establecimientos de hospedaje a los márgenes del reglamento. Asimismo se indica la competencia del órgano regional competente, a efectos de, entre otras facultades, al de otorgar la clasificación y categorización de dichos establecimientos. De acuerdo a los requisitos según infraestructura, equipamiento y servicio.

En cuanto a la clasificación y/o categorización, esta norma propone una única y cerrada tipificación, es decir, no permite otra clasificación más que la que en ella se precisa. Y en cuanto a la categorización propone a los hoteles pueden tener de una a cinco estrellas, hostales de una a tres estrellas y los apart-hoteles y los resort pueden categorizarse desde tres a cinco estrellas, y enseguida contempla a los ecolodge y los albergues, a los que la norma no propone ninguna categorización.

**2.5.3. Definiciones** .- Se plantean 25 definiciones importantes dentro del uso habitual en el ámbito de los establecimientos de hospedaje y el turismo nacional, lo que es un acierto del presente reglamento, toda vez que ello evita las dificultades que antaño se desprendían de la omisión de las definiciones exactas, modernas y tan minuciosas que ahora se tiene.

**2.5.4. Competencia y Funciones.**- Este dispositivo define claramente a quienes corresponde la facultad de aplicar la regulación prevista en el Reglamento, señalando específicamente que son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales y se encargan de:

- Otorgar la clasificación y/o categorización a los establecimientos de hospedaje.
- Aplicar las excepciones previstas en el presente Reglamento para expedir el Certificado de clasificación y/o categorización.
- Modificar la clase y/o categoría otorgada.

- Resolver los recursos de carácter administrativo que formulen los establecimientos de hospedaje con relación al funcionamiento, clasificación y/o categorización asignada.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos, estado de conservación, limpieza y calidad de los servicios de los establecimientos de hospedaje, estén o no clasificados y/o categorizados, de acuerdo con el programa establecido en el Plan Anual de Inspección y Supervisión, en coordinación con los Sectores involucrados.
- Llevar y mantener actualizado el directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados.
- Llevar una base de datos de los establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados, que operen en el ámbito de su competencia.
- Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional.
- Elaborar y difundir las estadísticas oficiales sobre establecimientos de hospedaje, observando las disposiciones del ente rector del sistema estadístico nacional.
- Remitir a la Oficina de Estadística del MINCETUR, los resultados estadísticos sobre establecimientos de hospedaje.
- Remitir mensualmente, a la Dirección Nacional de Turismo, copia actualizada del Directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados; así como la base de datos de los establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados.

- Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente Reglamento.
- Ejercer las demás atribuciones que establezca el presente Reglamento y las disposiciones legales vigentes.

#### **2.5.5. Condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje**

- El número de habitaciones es de seis (6) o más.
- Tiene un ingreso para la circulación de los huéspedes y personal de servicio.
- Cuenta con un área de recepción.
- Tiene botiquín de primeros auxilios.
- El área de las habitaciones (incluyendo el área de clóset y guardarropa) es de 6 m<sup>2</sup> o más.
- El área total de los servicios higiénicos privados o comunes es de 2 m<sup>2</sup> o más.
- Los servicios higiénicos se encuentran revestidos con material impermeable. En el caso del área de ducha, dicho revestimiento será de 1.80 m.
- Si se trata de un establecimiento de cinco (5) o más plantas, cuenta por lo menos con un ascensor.
- La edificación del establecimiento de hospedaje guarda armonía con el entorno en que se ubica.
- Cambio regular de las sábanas, siempre que cambie el huésped y cuando el huésped lo solicite.

- Limpieza diaria del establecimiento.

Las condiciones relativas a ventilación, zonas de seguridad, escaleras, salidas de emergencia y otros similares, deberán cumplir con las disposiciones municipales y del Sistema Nacional de Defensa Civil.

#### **2.5.6. De los establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados**

Los requisitos de la solicitud de clasificación y/o categorización son los siguientes:

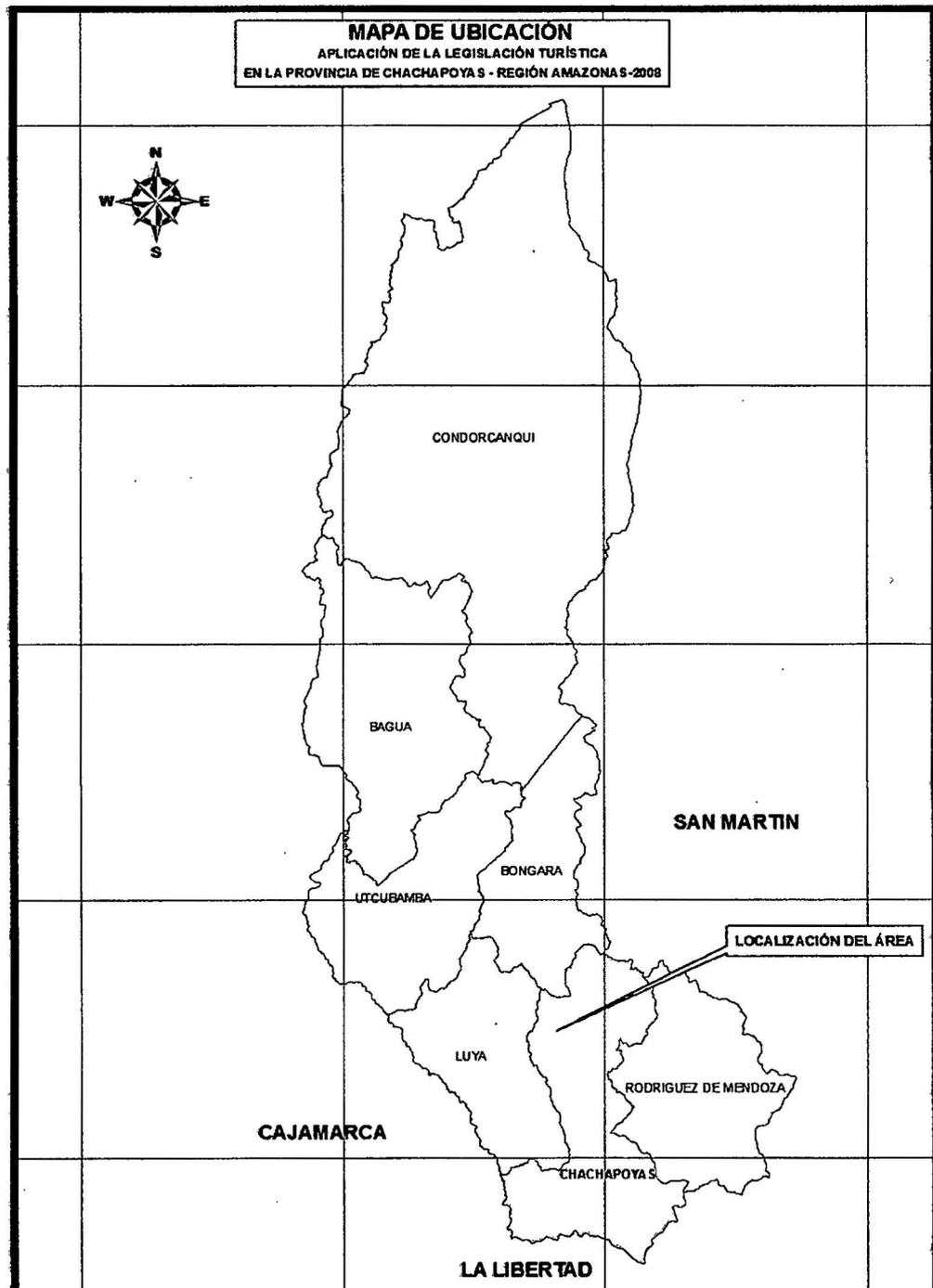
- ★ Fotocopia simple del RUC.
- ★ Fotocopia simple de la constancia o certificado vigente, otorgado por el Sistema Nacional de Defensa Civil, en el que se señale que el establecimiento reúne los requisitos de seguridad para brindar el servicio de hospedaje.
- ★ Formato, en el que se precise en detalle que el establecimiento de hospedaje cumple con los requisitos y condiciones mínimas exigidos para ostentar la clase y/o categoría solicitada; o Informe Técnico expedido por un Calificador de establecimientos de hospedaje.
- ★ Si el establecimiento se ubicara en zonas que correspondan al Patrimonio Monumental, Histórico, Arqueológico, Área Natural Protegida, o cualquier otra zona de características similares, se adjuntará a la solicitud, los informes favorables de las entidades competentes.
- ★ Copia del recibo de pago por derecho de trámite establecido en el TUPA correspondiente.

# CAPÍTULO III

## APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA

### EN LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS -

### REGIÓN AMAZONAS - 2008



### 3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La aplicación de la legislación turística es muy importante en el crecimiento sostenido del turismo, tanto en el ámbito internacional, nacional, regional y local. Por este motivo es trascendente e imprescindible que los actores del escenario cuenten con una visión integral claramente definida en su cumplimiento.

Actualmente, el crecimiento del mercado turístico internacional, exige una competitividad sostenida en lo que a servicios se refiere. Esta exigencia se da en todos los niveles desde el momento de la presentación de una buena carta-menú, hasta la atención al turista de parte de un equipo humano amable y con buenos conocimientos técnicos de su profesión. Igualmente, un turista basará sus recomendaciones teniendo en consideración la protección, tranquilidad e higiene que le brinde el lugar que visita.

En nuestro país en regiones como en el Cuzco, Lima, Ica, Arequipa, La Libertad, Puno, entre otros, el turismo ha adquirido un crecimiento relativamente desarrollado reflejándose, por supuesto, en las estadísticas. Esto demuestra probablemente una nueva visión de la realidad, una transformación fundamental del modo de pensar, de la forma de percibir y de la manera de valorar, de satisfacer adecuadamente las necesidades de un consumidor cada vez más exigente.

En la Región Amazonas existe un provisorio potencial turístico, pero en el contexto actual competitivo de servicios, no se cumple a cabalidad con la

legislación turística hace falta mucho la concientización turística del inversionista y la toma de decisiones de las autoridades competentes. Por lo tanto, se requiere un manejo extremadamente profesional y técnico de los involucrados en la gestión a fin de alcanzar el nivel de competitividad necesario actuando en forma socialmente responsable y apuntando a un desarrollo regional sostenido.

A nivel de establecimientos turísticos solo han presentado su solicitud de categorización los servicios de hospedaje los que a continuación se muestra, obviamente la reglamentación tampoco lo exige debe convertirse en el reto principal de todos cuantos participan en el desarrollo y gestión del sector turismo, brindando servicios competitivos y certificados.

#### HOSPEDAJES CATEGORIZADOS EN LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS

<b>Categorización</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>
03 Estrellas	Hostal La Casona Monsante	Inversiones Ormchea SAC	Jr. Amazonas 746	041-477702
03 Estrellas	Hostal Casa Vieja	Luz Muñoz Saavedra	Jr. Chincha Alta 569	041-477353
02 Estrellas	Hostal Belén	Ignacio Salazar Olivera	Jr. Ortiz Arrieta 540	041-477830
01 Estrella	Hotel Kuclap	Dr. Conrado Mori Tuesta	Jr. Amazonas 1057	041-477136
01 Estrella	Hostal Karajia	Rosa Aleyda Díaz Chappa	Jr. Dos de Mayo 546	041-478041
02 Estrellas	Hostal Johumaji	Maria Alicia Aguilar de Marín	Jr. Ayacucho 711	041-477279
02 Estrellas	Hostal Dorado	Flor de Maria Hidalgo	Jr. Ayacucho 1062	041-477047
02 Estrellas	Hotel Puma Urco	Turismo y Servicios Leo Cesar SAC	Jr. Amazonas 833	041- 477871

Fuente: DIRCETUR.

### **3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué medida la legislación turística se cumple adecuadamente en la provincia de chachapoyas - región amazonas - 2008?

### **3.3. JUSTIFICACIÓN**

El presente problema tiene por objeto realizar un análisis respecto al cumplimiento de la regulación general de la actividad turística, sistematizando el marco normativo en los prestadores de servicios, usuarios y sector público de la ciudad de chachapoyas, así como también valorar el patrimonio tangible e intangible de nuestra región y tomar conciencia por ofrecer buena infraestructura y mejor servicio a los turistas.

Las actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios de alojamiento, de restaurantes, de entretenimiento y mediación entre la oferta y la demanda, constituyen un factor determinante para el desarrollo de la actividad turística; sin embargo, muchas veces el desconocimiento de las normas y procedimientos administrativos llevan a los prestadores a cometer faltas por omisión generando, muchas veces, insatisfacción en los usuarios. En los prestadores de servicio es evidente este desconocimiento y práctica de la legislación turística.

### **3.4. OBJETIVOS**

#### **3.4.1. GENERAL**

Determinar el conocimiento, interpretación y aplicación de la legislación turística por parte de los prestadores de servicio de la provincia de Chachapoyas.

#### **3.4.2. ESPECÍFICOS**

- Desarrollar la conciencia turística en los prestadores de servicios turísticos, a través de capacitaciones relacionados a la legislación turística.
- Proponer modificaciones a ciertos dispositivos legales, acorde con el desarrollo de la actividad turística en la región.
- Comprometer a las autoridades responsables en monitorear periódicamente el cumplimiento de la legislación turística en los prestadores de servicio.

### **3.5. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

A nivel nacional existen investigaciones respecto a la legislación turística desde un punto de vista general de todo el Perú como: La Legislación Turística Peruana Comentada, realizada por la Dra. Nancy Fuentes García publicada en 1983.

En uno de sus comentarios dice. Las normas sobre clasificación y categorización tienen a nuestro juicio significativa importancia, ya que ofrecen al inversionista

información técnica básica en diversas alternativas con la finalidad de posibilitar la rentabilidad económica de la empresa y de facilitar la comercialización de sus servicios en el mercado nacional e internacional (Pág. 127).

Legislación Turística Peruana por Iván La Riva Vegazzo en 1995, posteriormente publica un volumen II con una Nueva Ley de Turismo Comentada en 1998.

La actividad turística, necesariamente necesita de un nexo jurídico que ampare las interrelaciones de las partes y regule los servicios de las empresas del sector, así como establecer el marco jurídico dentro del cual se desarrollará esta actividad. Tengamos presente que el turismo, al ser considerado como un sistema, tiene relaciones interactuantes con muchos sectores, públicos y privados.

Pero desde un enfoque aplicado la legislación turística tanto al ámbito Regional y Local existen escasos estudios al respecto

### **3.6. MATERIALES Y MÉTODOS DE ESTUDIO**

Para la elaboración de este trabajo de investigación se ha requerido de una sustentada y variada información bibliográfica para conocer y determinar la aplicación de la legislación turística en la provincia de Chachapoyas, Región Amazonas.

La población con la que se trabajo entre profesionales y propietarios de establecimientos turísticos suma un total de 50 ciudadanos de Chachapoyas.

El diseño utilizado para esta investigación es el descriptivo simple:



Donde:

M = muestra donde se va a realizar

O = información relevante

### 3.6.1. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### A. MÉTODOS

Se utilizo los métodos:

- **Método histórico.**

Se señala tres pasos esenciales a través de esta investigación: la revisión de los datos, la evaluación o crítica de los datos y la preparación de un informe escrito en el cual se presenten los hechos más notables y su interpretación.

- **Método analítico.**

Consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

- **Método sintético.**

Por la forma breve y clara de resumir, recapitular y concluir los objetos del conocimiento considerados unilateralmente.

- **Método deductivo.**

Este proceso va de los casos generales a los particulares, de la causa al efecto. Para esto se parte los principios para que el educando aplique, compruebe o demuestre. Consiste en una conversación espontánea respecto a puntos de vista diferentes para llegar a un consenso de ideas.

## **B. TÉCNICAS**

- **La observación.**

Es la técnica que consiste en la aplicación sistemática de los sentidos sobre los hechos sociales, con la finalidad de describirlos, puesto que la investigación alerta sus sentidos para una mejor apreciación de la realidad.

- **La entrevista.**

Es otra técnica importante para la recopilación de datos. Consiste en un dialogo estructurado entre dos o mas personas atendiendo a objetivos y establece niveles entre los participantes.

## **C. INSTRUMENTOS**

- Guía de observación.

- Guía de cuestionario. (Ver **anexos: N° 01, 02,03**)

- Guía de entrevistas.

### 3.7. RESULTADOS

El análisis de los resultados de la aplicación de la legislación turística se desprende de las apreciaciones de la realidad que vive la fidelísima ciudad de Chachapoyas.

1. Los prestadores de servicios turísticos en su mayoría no cumplen con uno o varios requisitos que contempla la reglamentación vigente, debido al escaso conocimiento de la legislación turística y la benevolencia de las autoridades.
2. Los restaurantes, hospedajes y agencias de viajes prestan servicios deficientes a los usuarios, a pesar de que la norma es muy previsor a efectos de cumplir con los requisitos que preceptúan los reglamentos.
3. Muchos de los establecimientos, principalmente los restaurantes y agencias de viaje se constituyen en locales de propiedad ajena, el cual no les permite renovar y mejorar la calidad de estos servicios.
4. Según la información que brinda los representantes del DIRCETUR Chachapoyas, se evidencian carencias en el servicio que brindan la mayoría de hospedajes; en primer lugar por la pequeña inversión que realizan los dueños de los hospedajes, en la mejora de la calidad del servicio, debido a la escasa oferta turística y el nivel de estos; es decir, que los turistas que visitan nuestro departamento corresponden más a un turismo de aventura, pues los turistas de mayor poder adquisitivo requieren, en primer lugar, de seguridad para realizar

sus viajes, como contar con una buena línea aérea, buenas carreteras e infraestructura, aspectos que corresponde brindar al Estado.

5. No existe la prestación de servicios de calidad, debido a que no se cuenta con personal capacitado, por temor al vinculo laboral, porque muchas veces los derechos laborales no se respetan, por el contrario se vulneran, por lo que se suscriben en su mayoría contratos temporales y otras veces son empleados irregulares, lo cual no permite tener una continuidad en el servicio, impidiendo una capacitación permanente y actualizada.
  
6. En la ciudad de Chachapoyas en le presente año existen diversas denuncias de maltrato a usuarios de diferentes establecimientos en las instancias de la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público e IPERU, respectivamente.
  
7. Existe un desconocimiento por parte del usuario de la ley del sector y la defensa del consumidor turístico, de acuerdo con el artículo 25° concordante con el artículo 51° del D. Leg N° 716, se permite que el INDECOPI a través de la comisión de protección al consumidor conozca las denuncias a nivel administrativo, más aún, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor a los funcionarios que designe podrán representar a los turistas en la vía administrativa.

### 3.8. DISCUSIÓN

Si bien es cierto se sobrentiende que toda la normatividad turística esta dirigido hacia la totalidad de la nación, estas normas debería darse un tratamiento específico y jurídico respecto a cada realidad geográfica permitiendo identificar cada una de sus necesidades reales en relación al nivel y calidad de la infraestructura existente para los efectos de exigencias contempladas en la actual normatividad.

También debe contemplarse la inclusión de la conciencia y cultura turística, como eje para el desarrollo de la actividad, considerando fundamentalmente la difusión de estos valores a través del sistema educativo.

La normatividad actual, no establece un desarrollo sostenible de la actividad, e incluso en relación con los derechos humanos respecto a los usuarios.

Expresamente debe señalar la norma, en su articulado, las restricciones a la explotación de los lugares de aprovechamiento turístico, y cual debe ser el diligenciamiento a efectos de que estos recursos turísticos no sean vulnerados o desaparezcan, como los son sobre todo, los recursos naturales, sean lagunas, bosques, ríos u otros.

La ley para el desarrollo de la actividad turística resalta el rol de las municipalidades, como órganos de gobierno local que tienen la facultad de promover los recursos turísticos de su localidad. Sin embargo, la Ley no se va más allá de señalar las funciones que ya están establecidas en la Ley de

Municipalidades, habría la necesidad de fomentar un mayor rol de los gobiernos locales como ejes de desarrollo del turismo, en tanto que son estos los que conocen mejor las zonas con potencial turístico.

La reglamentación de los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencia de viaje omite pronunciamiento referido a la conciliación que debe darse entre el turista que considere que no ha recibido el servicio solicitado, según sea el caso.

Si bien es cierto la norma hace referencia a las supervisiones que hará el ente competente, no lo hace señalando específicamente, que sanciones acarrearán el incumplimiento de los requisitos previstos en la norma para el normal desenvolvimiento del servicio.

### 3.9. CONCLUSIONES

- 1.- El turismo como actividad socio-económica ha alcanzado posiciones importantes en la provincia de Chachapoyas, y en la actualidad se está convirtiendo en una de las principales actividades de servicios.
- 2.- En la Región Amazonas, la actividad turística muestra un provisorio potencial para ser un canal de alta contribución al crecimiento y desarrollo económico, siendo grandes las oportunidades para la inversión privada, y los prestadores de servicio. Requiriendo implementar una cultura de práctica de la legislación turística como planteamiento de desarrollo.
3. Requiere implementar medidas que tiendan al cumplimiento de la normativa ya existente como capacitaciones, inspecciones y vigilancias.
- 4.- Falta diseñar políticas regionales que protejan y brinden seguridad a los turistas que visitan nuestra región con la participación de los diversos actores públicos y privados.

Conformar un Comité de Gestión Turística Regional, el que debe estar conformado por actores privados y públicos, en donde los privados deben ser los líderes natos de dicho Comité; y el sector público debe ser el promotor y facilitador de la ejecución de la agenda que le queda por delante.

### **3.10. RECOMENDACIONES**

- 1.- Exhortar a la Dirección Regional de Turismo promover el cumplimiento de la legislación turística en cada uno de los establecimientos prestadores de servicio a través de supervisiones y vigilancias permanentes.
  
- 2.- Invocar a que exista una estrecha coordinación entre el ente rector que son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo y los gobiernos locales para brindar capacitaciones y/o orientaciones respecto a la legislación Turística a los prestadores de servicio.
  
- 3.- Promover y garantizar la sostenibilidad del turismo, a través de la cooperación y coordinación entre los prestadores de servicio y las autoridades competentes del sector turismo, teniendo en consideración la importancia de la aplicación de la legislación turística teniendo en cuenta que actualmente los consumidores, cada vez, exigen destinos turísticos con buenos servicios, seguros y respetuosos de las leyes.
  
- 4.- Implementar comités representativos de todos los actores del turismo con la finalidad de establecer políticas de protección al usuario de tal manera que exista un pronunciamiento y medidas correctivas para mejorar la prestación de servicios obviamente dentro del marco normativo.

## PROPUESTAS DE INNOVACIONES

Se debería incluir dentro de la normatividad turística, la prevención de la práctica del turismo sexual organizado con sanciones a las personas que promueva, publicite, favorezca o facilite a través de cualquier medio escrito, folleto, impreso, visual, o a través de interés de carácter comercial en la cual involucra a las agencias de viajes, restaurantes y discotecas entre otros, por constituir una modalidad ilícita y socialmente repudiable la explotación de menores de edad.

En la ley para el desarrollo de la actividad, establece que el Estado debe generar las condiciones más favorables para el desarrollo de la actividad privada, la cual se ve reflejada en los objetivos, reglamentos y otras normas menores, sin embargo tomando referencias de otras leyes internacionales son más precisas al respecto reconociendo que si bien le corresponde a la iniciativa privada realizar la actividad turística, al Estado le corresponde “asegurar las condiciones necesarias para el potenciamiento del turismo, a través del mantenimiento de un producto turístico competitivo”.

El derecho turístico actualmente se dicta en la mayoría de cátedras universitarias de Licenciaturas en Turismo como curso de Legislación turística; sin embargo, es escaso, no obstante, creo y dado la importancia que está adquiriendo la actividad turística en el mundo y habiendo una política de apertura, las legislaciones de turismo han adquirido autonomía sectorial y se agrupan en complejos legislativos singulares o especiales que nuestro país también debería adoptarlo de esa manera.

Dentro de los requisitos para el ejercicio de la actividad de las agencias de viaje.

La Ley General de Turismo Española prevé que la actividad de las agencias de viajes podrá ser ejercida por persona física o jurídica, debiendo afianzar su responsabilidad mediante la presentación de pólizas de seguros para asegurar el desarrollo normal de la actividad que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad, que será directa o subsidiaria, según si se utilizan medios propios o no en la prestación del servicio.

## **ESTUDIOS COMPARATIVOS DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA A NIVEL INTERNACIONAL**

En el marco de la Comunidad Andina de Naciones, desde el 11 de junio de 1998 quedó establecido el marco para la liberalización del comercio de servicios, en todos los sectores, incluido el sector turismo, con el fin de impulsar esta liberalización, se elaboró el inventario de medidas restrictivas al comercio de servicios en el que cada país establece sus propias limitaciones, horizontales sectoriales, para una liberalización total.

En el caso particular de los servicios turísticos, las restricciones aplicadas por Bolivia afectan el acceso al mercado. La medida dicta que todos los hoteles, restaurantes y agencias de viaje deberán ser dirigidos por agentes económicos legalmente constituidos en el país.

Por otro lado, los guías turísticos deberán tener la nacionalidad boliviana, y de ser extranjeros deberán acreditar su legal permanencia en el país y su autorización para realizar el trabajo.

Colombia sólo ha presentado restricciones en el caso de los servicios de agencias de viaje y organización de viajes en grupo, que no pueden ser realizados por extranjeros no residentes en el país, lo cual limita para estos servicios.

Medidas relacionadas con hoteles y restaurantes, no han sido incluidas en las restricciones de Ecuador en el inventario de la CAN. Pero se establecen limitaciones a las agencias de viaje y a las organizaciones de viaje en grupo, las cuales deben contar con un mínimo de 60% de personal nacional.

En Venezuela, las medidas adoptadas para los servicios turísticos tienden a ser más restrictivas en comparación a los otros países de la región. En primer lugar, se estipula que sólo podrán administrar y explotar campamentos turísticos como propietarios o administradores, quienes sean venezolanos. Además, la credencial de Guía turístico sólo podrá ser otorgada a venezolanos, y los conductores de turismo sólo podrán ser nacionales o extranjeros residentes. En relación a las empresas de transporte turístico que deseen embarcar o desembarcar turistas en el país, deberán tener un domicilio en Venezuela y estar inscritos en el Registro Turístico Nacional.

En el caso de Perú, no se han planteado medidas relacionadas con los servicios de turismo, aunque dentro del sector “otros servicios profesionales” se establece que los calificadores de establecimiento de hospedaje se guiarán según el Reglamento de Consultores en Turismo. Es así que, en el marco de la liberalización de los servicios dentro de la CAN, Perú es el país más liberal en cuanto al sector turístico.

De este modo, el acceso al mercado del sector turístico entre los países de la CAN, con excepción de Perú, aún es limitado, principalmente en las actividades de agencias de viajes y de guías turísticas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

1. Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística Ley N° 26961, 1998.
2. Reglamento de la Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística N° 002-2000-ITINCI
3. Reglamento de Establecimientos de Hospedaje Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR
4. Reglamento de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje N° 151-2001-ITINCI/DM
5. Reglamento de Alojamiento en casas particulares y centros educativos Decreto Supremo N° 10-95-ITINCI
6. Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo Decreto Supremo N° 026-2004-MINCETUR
7. Reglamento de Restaurantes Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

#### LIBROS:

1. Nancy Fuertes García. Legislación Turística Peruana Comentada 1983; 7-32 Lima.
2. XII Conferencia de las naciones sobre comercio y desarrollo. Servicios Turísticos en Perú - capítulo 3 del estudio Perú: Impacto de la Reformas Estructurales en el Comercio de Servicios Noviembre de 2007; 1-20 Ginebra.
3. Carlos Armas Morales. Justurismo 2006; 74-90 Lima
4. Iván La Riva Vegazzo. Nueva Ley de Turismo Comentada 1998; 6-35 Trujillo

5. Corpus Tabarra Martínez y Rafael Salaberri Barañano Ley General del Turismo 2005; 15-26 Mallorca
6. MINCETUR. Manual del Empadronador en el Censo de Establecimientos de Actividades Turísticas 2002; 23-55 Lima.

### **PÁGINAS WEB**

1. <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=1050>
2. <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/anjuris/cont/247/pr/pr10.pdf>
3. [http://www.inestur.es/documentos/775\\_es.pdf](http://www.inestur.es/documentos/775_es.pdf)
4. <http://blog.turisbo.com/2007/04/anlisis-del-reglamento-de.html>

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO  
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE  
AMAZONAS  
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y  
ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO DE ESTABLECIMIENTOS DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS  
PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA  
EN LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS – REGIÓN AMAZONAS

**PARA ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE**

Instrucciones: Marque con una “x” la opción que corresponda:

1. ¿Conoce usted la legislación turística?

- a) Sí  
b) no

2. ¿Sabe usted, cual es ente responsable de regular la legislación turística en la ciudad de chachapoyas?

- a) Sí  
b) No

3. ¿Le gustaría recibir capacitaciones respecto a la legislación turística por la Dirección Regional de turismo?

- a) Sí  
b) No

**RESPECTO A LOS SERVICIOS:**

4. ¿El establecimiento de hospedaje esta clasificado y categorizado por el MINCETUR?

Marque con una “x” las opciones que corresponda

- a) Sí                      b) No

Si la respuesta es (Sí) llenar los recuadros.

CLASE DEL ESTABLECIMIENTO						
HOTEL	APART HOTEL	HOSTAL	HOSTAL TURISTICO	RESORT	ECOLOGDGE	ALBERGUE

CATEGORIA DEL ESTABLECIMIENTO				
5	4	3	2	1
estrellas	estrellas	estrellas	estrellas	estrella

5. ¿Cual es el numero de habitaciones y camas que ofrece?  
 Marque con número y con una "x" según corresponda.

TIPO DE HABITACION	TOTAL	NUMERO DE HABITACIONES CON			NUMERO DE PLAZAS-CAMA
		BAÑO COMPLETO INTERIOR	MEDIO BAÑO INTERIOR	BAÑO COMUN FUERA	
Suites					
Habitaciones simples					
Habitaciones dobles					
Habitaciones triples					

6. ¿Tiene el establecimiento personal con capacitación en turismo?

- a) Sí
- b) No

7. ¿Dispone el establecimiento de seguridad?, como:

- a) Áreas de señalizadas en caso de sismo
- b) Extinguidores en estado operativo
- c) Puertas de escape señalizadas

8. ¿Tiene el establecimiento un buzón o deposito donde recibir las sugerencias de los clientes para mejorar la calidad de servicio?

- a) Sí
- b) No

Nombre del investigador: Bach. José Tobias Ocampo Bardales



5. ¿Indique cual es el numero de unidades que posee el establecimiento para cada uno de los siguientes conceptos?

- a) Numero de mesas ----
- b) Numero de asientos ----
- c) Lugares en la barra ----
- d) Baños para hombres ----
- e) Baños para mujeres ----

6.¿ Cual es la especialidad del servicio respecto a la comida?

- a) Restaurante de comida criolla
- b) Restaurante de comida internacional
- c) Restaurante de comida típica /regional
- d) Restaurante vegetariano

7.¿ Tiene el establecimiento personal con capacitación en turismo?

- a) Sí
- b) No

8. ¿Dispone el establecimiento de seguridad?, como:

- a) Áreas señaladas en caso de sismo
- b) Extinguidores en estado operativo
- c) Puertas de escape señalizadas

Nombre del investigador: Bach. José Tobias Ocampo Bardales



ANEXO N° 02

## UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

### CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE ESTABLECIMIENTOS DE ACTIVIDADES TURISTICAS

#### PARA ESTABLECIMIENTO DE RESTAURANTES

Instrucciones: Marque con una "x" la opción que corresponda:

1. ¿Conoce usted la legislación turística?
  - a) Sí
  - b) No
  
2. ¿Sabe usted, cual es ente responsable de regular la legislación turística en la ciudad de chachapoyas?
  - a) Sí
  - b) No
  
3. ¿Le gustaría recibir capacitaciones respecto a la legislación turística por la Dirección Regional de turismo?
  - a) Sí
  - b) No

**A continuación señor propietario voy a hacerle algunas interrogantes respecto al servicio específicamente:**

4. ¿El establecimiento de hospedaje esta clasificado y categorizado por el MINCETUR?  
Marque con una "x" las opciones que corresponda.
  - a) Sí
  - b) No

CATEGORIA DEL RESTAURANTE				
5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor

Además, el restaurante, tiene la calificación de turístico    a) Sí    b) No

5. ¿Indique cual es el numero de unidades que posee el establecimiento para cada uno de los siguientes conceptos?

- f) Número de mesas ----
- g) Número de asientos ----
- h) Lugares en la barra ----
- i) Baños para hombres ----
- j) Baños para mujeres ----

6. ¿Cuál es la especialidad del servicio respecto a la comida?

- e) Restaurante de comida criolla
- f) Restaurante de comida internacional
- g) Restaurante de comida típica /regional
- h) Restaurante vegetariano

7. ¿Tiene el establecimiento personal con capacitación en turismo?

- a) Sí
- b) No

8. ¿Dispone el establecimiento de seguridad?, como:

- d) Áreas señaladas en caso de sismo
- e) Extinguidotes en estado operativo
- f) Puertas de escape señalizadas

Nombre del investigador: Bach. José Tobias Ocampo Bardales



ANEXO N° 03

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO  
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE  
AMAZONAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y  
ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO DE APLICACIÓN A LOS USUARIOS PARA DETERMINAR EL  
CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Por favor, marca con una "x" la alternativa que consideres más cercano a tu situación personal:

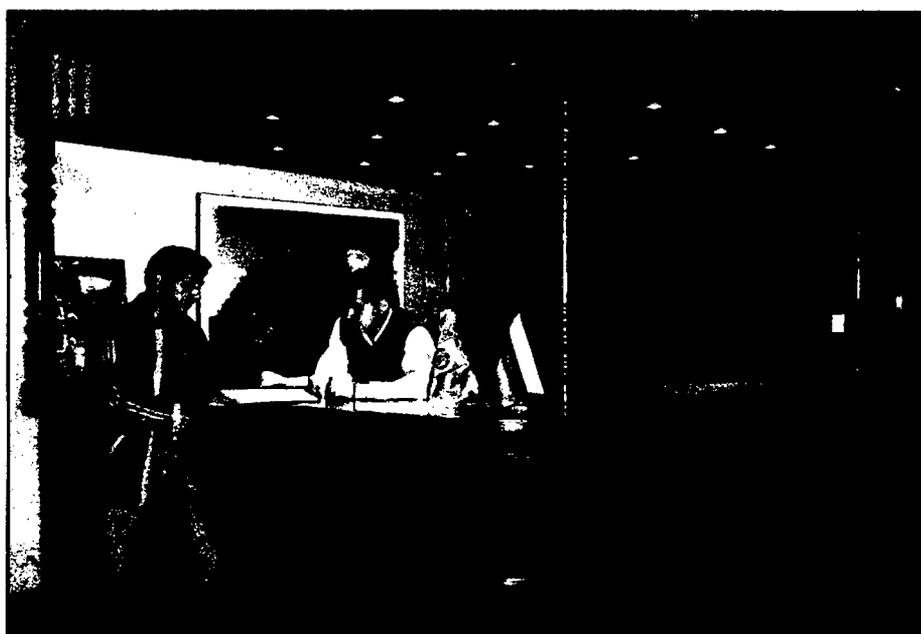
1. ¿Cuáles son los factores que toma en cuenta usted para concurrir a algún Establecimiento de servicios?
  - a) Infraestructura
  - b) Tipo de servicio / atención del personal.
  - c) Ubicación
  - d) Precio
  - e) Todos
  
2. ¿Qué le pareció el servicio recibido durante su estadía en la ciudad de Chachapoyas?
  - a) Pésima
  - b) Mala
  - c) Regular
  - d) Buena
  - e) Muy buena
  
3. ¿Recibió usted una información adecuada por parte del personal respecto a los servicios que le ofrecen?
  - a) Si
  - b) No
  
4. ¿Cumplen con el servicio ofertado los establecimientos?
  - a) Siempre
  - b) Algunas veces
  - c) Nunca
  
5. ¿El servicio que recibió complació sus expectativas?
  - a) Sí
  - b) No

7. ¿Qué sugerencias plantearía usted para mejorar la calidad del los servicios turísticos en la ciudad de chachapoyas?
- a) Ninguna
  - b) Educación Turística
  - c) Control y Supervisión
8. ¿Con respecto a los prestadores de servicios fue tratado de igual manera en todos los destinos del Perú que Usted visito?
- a) Sí
  - b) No
9. ¿Recomendaría a otras personas que visiten Chachapoyas?
- a) Sí
  - b) No

Nombre del investigador: Bach. José T. Ocampo Bardales



**Fotografía 01: Aplicando el cuestionario a turistas en el hostel Revash**



**Fotografía 02: Entrevista al administrador del Gran hotel Vilaya.**



**Fotografía 03: Entrevista a responsable de IPERU-Chachapoyas.**



**Fotografía 04: Turistas en el establecimiento de comida La Estancia.**



**Fotografía 05: Aplicando encuesta a turista respecto a servicios.**



**Fotografía 06: Discerniendo respecto al tema con ex funcionario de DIRCETUR.**



**Fotografía 07: Apreciación de docente de la UNAT-A de instrumentos.**



**Fotografía 08: Vista con turistas después de la aplicación de la encuesta.**