

Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
INVESTIGACIÓN

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**“EFECTOS DE LA LEY GENERAL DE TURISMO Y EL CONSUMO DEL  
TURISTA EN LIMA METROPOLITANA”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN DERECHO CONSTITUCIONAL**

**AUTOR**

**ROQUE MANUEL FRANCISCO BURGA SOLAR**

**ASESOR:**

**DR. GASTÓN JORGE QUEVEDO PEREYRA**

**JURADO:**

**DR. DAVID SAÚL PAULETT HAUYÓN**

**DRA. ROSMERY MARIELENA ORELLANA VICUÑA**

**DRA. MARÍA MAGDALENA CESPEDES CAMACHO**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2 Descripción del problema .....	12
1.3 Formulación del problema .....	14
- Problema general .....	14
- Problemas específicos.....	14
1.4 Antecedentes .....	14
- Antecedentes internacionales.....	15
- Antecedentes nacionales .....	17
1.5 Justificación de la investigación .....	19
1.6 Limitaciones de la investigación.....	26
1.7 Objetivos .....	27
1.8 Hipótesis .....	27
1.8.1 Hipótesis General.....	27
1.8.2 Hipótesis Especificas .....	28
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>29</b>
2.1 Marco conceptual.....	29
<b>III. MÉTODO .....</b>	<b>76</b>
3.1 Tipo de investigación.....	76
3.2 Población y muestra.....	76
3.3 Operacionalización de variables .....	76
3.4 Instrumentos.....	77

3.5	Procedimientos.....	77
3.6	Análisis de datos .....	77
3.7	Consideraciones éticas .....	78
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>79</b>
4.1	Contrastación de Hipótesis .....	79
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>81</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>84</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>85</b>
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS: .....</b>	<b>88</b>
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	88
	Anexo 2. Validación de Instrumentos.....	90

## RESUMEN

El propósito de esta investigación es demostrar que existe nexo causal entre los contratos y las relaciones de consumo surgidas entre los turistas como consumidores con los prestadores de servicios turísticos como proveedores en Lima Capital de la República de Perú siendo determinante la protección y defensa de los derechos de información, salud y seguridad a partir de los servicios prestados por las Agencias de Viajes y Turismo, Restaurantes y Hospedajes en el marco de la Ley General de Turismo y demás normas sectoriales en Lima Metropolitana.

En efecto, la investigación enfoca dentro del sector turismo a los prestadores de servicios turísticos como es el caso de las Agencias de Viajes y Turismo, Restaurantes y hospedajes que brindan sus servicios subordinados al cumplimiento de la Ley General de Turismo y con ello entre otros derechos como el de información, salud y seguridad a los destinatarios finales de dicho consumo, vale decir los turistas.

Complementariamente será importante contar con legislación turística que en su conjunto destaque el nexo causal entre los contratos y las relaciones de consumo y además de ello contar con un ministerio o institución autónoma o especializada que cuente con autoridades también especializadas en materia turística.

Se tuvo que investigar información nacional e internacional, y complementariamente acudir al derecho comparado dado que no existen normas jurídicas que involucren el consumo con las prestaciones de servicios turísticos de manera integrada, significando que se ubicó normas dispersas tanto en consumo como en turismo y distintos niveles jerárquicos.

Palabras Clave: Ley General de Turismo, consumo y turista.

## ABSTRACT

The purpose of this investigation is to demonstrate that there is a causal link between contracts and consumer relations that arise between tourists as consumers with tourism service providers as suppliers in Lima Capital of the Republic of Peru, determining the protection and defense of rights of information, health and safety from the services provided by the Travel and Tourism Agencies, Restaurants and Lodgings within the framework of the General Tourism Law and other sectoral regulations in Metropolitan Lima.

In fact, the research focuses on the tourism sector to tourism service providers, such as the Travel and Tourism Agencies, Restaurants and lodgings that provide their services subordinated to compliance with the General Tourism Law and with it, among other rights such as information, health and safety for the final recipients of said consumption, that is, tourists.

In addition, it will be important to have tourism legislation that as a whole highlights the causal link between contracts and consumer relations and, in addition, has an autonomous or specialized ministry or institution that also has authorities specialized in tourism.

National and international information had to be investigated, and in addition to resorting to comparative law since there are no legal norms that involve consumption with the provision of tourism services in an integrated way, meaning that dispersed norms were located both in consumption and in tourism and at different levels hierarchical.

**Key words:** General Law of Tourism, consumption and tourist.

## I. INTRODUCCIÓN

Una realidad del mercado nacional del cual la capital de la República de Perú no es una excepción evidencia una complejidad que merece un profundo análisis no solo a partir de la normatividad jurídica general sino a partir la legislación especial o propia del sector turismo, sin dejar de tener presente además las normas técnicas de la materia exigibles y aplicables en cada una de las prestaciones de servicios turísticos, ello sin perjuicio de que lo pactado a partir de la voluntad entre las partes se cumpla a cabalidad (turista como consumidor y prestador de servicios turísticos como proveedor) y siempre que esté garantizado en una negociación, celebración y ejecución al amparo de la buena fe y fiel compromiso de ambas partes.

Ahora bien, no deben dejarse de lado los valores morales y corresponder a un proceder ético de cual no es una excepción la práctica del turismo, educar con el ejemplo, defender el bien común, aplicar la razonabilidad, independientemente que el derecho tienda a proteger a la parte más vulnerable y el deber de proteger y defender la dignidad de la persona y asegurar su bienestar y particularmente en este caso involucrarnos en una cultura de consumo y cultura turística orientado a la excelencia de la oferta turística.

Por otro lado, la existencia de una crisis institucional como país, donde el Estado y con ello las instituciones como el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) como ente rector, además de especializado y otras como la Municipalidad de Lima Metropolitana en su condición sui generis por ser la Capital del país, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), sin perjuicio de otras instituciones deben practicar intercambios oficiosos difundir y supervisar dichos servicios en el ámbito de sus competencias.

El escenario que nos toca investigar nos muestra que el turismo como tal no se encuentra constitucionalizado, aunque ello no es óbice para encontrar la aplicación de otros derechos para alcanzar los fines del turismo. En todo caso, lo más próximo que tenemos en la “Constitución Política de Perú” de 1993 es lo previsto en el art. 2º acápite 22º al reconocer el derecho de toda persona al disfrute del tiempo libre y al descanso entre otros señalados que fue recogido con un propósito laboral. Distinto es el caso a nivel de ley pues contamos en nuestra legislación con la Ley General de Turismo (Ley N° 29408), a la que le siguen las demás normas de menor jerarquía que dan cuenta de las especialidades existentes como es el caso de los Reglamentos de las Agencias de Viajes y Turismo, Restaurantes y Hospedajes, entre otros.

Por otro lado, en lo que respecta al tema de consumo si se encuentra contemplado en el art. 65º de la “Constitución Política de Perú” de 1993 destacando en dicho artículo los derechos de Información, Salud y Seguridad. Y a ella le sigue en jerarquía normativa con categoría de ley el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).

Ahora bien, de la necesaria coordinación entre las entidades antes aludidas también se desprende la exigible dación de normas que exijan cumplir con disposiciones de calificación y que no existan más normas permisibles a la potestad de ostentar clasificaciones y/o categorizaciones según corresponda en la calidad de los servicios, ello muy independientemente que se deje entrever en esta investigación la necesidad urgente de la dación en un futuro cercano de un Código de Turismo en Perú que supere la perfectible Ley General de Turismo de 2009 así como la insuficiente normatividad especial que le sigue correspondiente a cada prestador de servicios turístico siendo que no solo pase por un tema jurídico especializado sino también involucrar de manera directa o indirecta a la clase política.

La presente investigación se realizó al amparo del ordenamiento jurídico del país tanto en lo general como en lo especial, y sin perjuicio de ello el haber acudido al Derecho Comparado tanto en Europa como en América, haciendo uso también de fuentes doctrinarias próximas al turismo como al consumo.

Se desarrolló el trabajo en cinco capítulos; a saber:

En el primer capítulo comprende el planteamiento del problema formulando la siguiente pregunta: ¿De qué manera la Ley General de Turismo influye en el consumo del turista en Lima Metropolitana? Vislumbrando que además de la ley existen factores concurrentes a tomar en cuenta en dicha complejidad constituyendo un reto afrontar un tema novedoso con la exigible dedicación de tiempo.

Pasando por la descripción, la formulación de manera general y específica del problema, así como respecto a la justificación e importancia, limitaciones y objetivos tanto general como específicos de la investigación.

En el segundo capítulo, se elaboró el marco teórico partiendo desde los antecedentes con análisis de las investigaciones de distintos autores internacionales y nacionales, desde su contexto y con su particular perspectiva.

Complementariamente se desarrolló el marco conceptual, a partir de la Ley General de Turismo y demás normas específicas sectoriales, y a su turno las demás normas sin bien son de alcance general pero aplicables en algunos aspectos al sector turismo para después abordar los aspectos de responsabilidad social y medio ambiental relacionados con el tema de la tesis.

En el tercer capítulo se describió la metodología que fue aplicada en esta investigación. En cuanto al método, se precisa que es cualitativo. Se realizaron las hipótesis tanto general como específicas, además se presentó la operacionalización de la variable comprendiendo las dimensiones correspondientes, los instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se contrastaron las hipótesis, y dichos resultados se analizaron, interpretaron.

En el quinto capítulo se practicó la discusión de resultados obtenidos con la contrastación de hipótesis, pasando por el análisis e interpretación de la investigación, discutir los resultados para culminar realizando las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Finalmente, la presente investigación invita a la reflexión acerca de la exigible normatividad especializada a partir de la Ley General de Turismo además de estar sujeta a perfectibles cambios, ello sin perjuicio de no advertir dentro del sistema institucional un impostergable ajuste en su engranaje y afinar además el intercambio oficioso de las instituciones a complementarse en el rol tutelar del Estado, o contar con un órgano por decir lo menos que tutele los derechos de los turistas desde el Estado de manera especializada, vale decir solvente en materia turística y consumo que garantice la calidad, idoneidad y la excelencia en la prestación de los servicios turísticos.

## 1.1 Planteamiento del problema

Para alcanzar los fines de una sociedad se hace exigible una correspondencia y compromiso social entre todos los sujetos involucrados ya sea de derecho público o del derecho privado debiendo para ello negociar y celebrar un pacto social y que se ponga en ejecución con voluntad, capacidad y constancia a partir de un orden hacia un todo orgánico y funcional, y por ende reconozca la exigible institucionalidad en un país como el nuestro de cara a la realidad muchas veces ignorada y enfrentada a lo formal en un pueblo como el nuestro, que convive con la violencia y evidencia su renuencia a la solemnidad del derecho y a la práctica de la ética no sorprendiendo que en lo que ha consumo se refiere y en particular en el sector turismo se desconozca sin justificación alguna las negociaciones, acuerdos y relaciones de consumo.

A este respecto, anotamos que Lima Metropolitana no es una excepción pues cual espejo de lo descrito en los más de nueve millones de habitantes de la Capital que concentra pues son de ascendencia tanto de origen de sierra como de selva y de la misma costa norte, centro y sur en su gran mayoría.

En general, debemos responder objetivamente como ciudadanos y ser conscientes de la obligación de pasar a ser actores políticos en el conocimiento de situaciones y relaciones reales desde lo doméstico hasta los niveles más altos del poder en el Estado que acontecen en esta coyuntura social, política, cultural, de salud, etc. que a efectos analizar e interpretar desde diversas perspectivas, el hacer uso del derecho de conocer la verdad y vivir en justicia dentro de ella con el propósito de ser mejores todo esto en clara oposición a la clase política deslegitimada debiendo expectorar a todos los enquistados en el poder ya por formar parte de la clase

política sustentada en la mediocridad y desamor además de vergonzosa tanto en el Legislativo como en el Ejecutivo ya por los que hacen toda una vida parasitaria en el Estado de manera improvisada intercambiando los cargos cada cierto tiempo y sin el celo de especialización como también se muestra en el sector turismo a través del “ente rector” denominado Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), para únicamente servirse y no servir a los intereses nacionales de los peruanos y con el agravante de ser malos ejemplos para los niños, niñas, adolescentes y jóvenes del país además de dejarnos muy mal presentados por inoperantes como destino turístico ante los turistas del mundo.

Y particularmente nacen las interrogantes:

¿Y la vida que llevamos resulta aceptable y acogedora para los turistas?

¿Qué hay de la dignidad de la persona, y del trato digno al turista?

¿Nuestra oferta turística asegura el bienestar y mejor aún la del turista?

¿Y nuestra voluntad puede superponerse a la de los demás ciudadanos, así como pasar por sobre los turistas nacionales y extranjeros?

¿Experimentamos una cultura de consumo?

¿Experimentamos una cultura turística?

¿Qué espera de nosotros el turista como consumidor?

¿Aseguramos los derechos de información, salud y seguridad a partir de los prestadores de servicios turísticos?

¿Somos conscientes de la responsabilidad social que nos alcanza, así como de la imagen país que damos al mundo?

Ciertamente el problema es profundo donde la sola Ley General de Turismo siendo la ley marco en el país y por tanto exigible a nivel nacional como en Lima Metropolitana debe ir de la mano con las demás normas jurídicas que le siguen en jerarquía, además de un sistema institucional desde el Estado eficaz en sus diversos niveles de gobierno, sin olvidar el factor humano, siendo determinante la influencia en el consumo del turista en particular en Lima Metropolitana.

## **1.2 Descripción del problema**

A lo expuesto debemos valorar el derecho, pues en este sentido constituye una herramienta fundamental para el desarrollo social y en este caso del consumo particularmente en el turismo como temas a tratar al amparo de la solemnidad que le son propias, aplicando la jerarquización normativa desde la Constitución Política del Estado, pasando por normas jurídicas de alcance general y a las especializadas sustentadas en principios, derechos y obligaciones, entre otras disposiciones sin perjuicio de considerar aportes doctrinarios, acudir al derecho comparado y la bien ganada especialización a través de la legislación sectorial.

Por otro lado, es menester reconocer la complejidad del turismo como lo venimos señalando dada su interrelación con otras especialidades como la antropología, la economía, el derecho, la sociología, la ecología, etc., además de constituir un

fenómeno social con características especiales, significando con ello una industria multidimensional y constituir un valor consustancial para el desarrollo del país que asegure de manera urgente el impulso sin mayores postergaciones una política de Estado.

A este respecto cabe indicar que en la actualidad en nuestro país el turismo no está reconocido a nivel constitucional en disposición alguna. Lo más cercano que tenemos es el reconocimiento en el plano constitucional al amparo de la “Constitución Política de Perú” de 1993 previsto en el art. 2º acápite 22º al reconocer el derecho de toda persona al disfrute del tiempo libre y al descanso entre otros señalados aclarando que en su origen esta disposición nació con un propósito laboral. Por otro lado, en lo que a consumo se refiere poseemos el reconocimiento explícito al consumo previsto en el art. 65º de la “Constitución Política de Perú” de 1993 destacando el rol tutelar del Estado en la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios.

En línea de lo antes señalado debemos advertir que, si encontramos en nuestra legislación tanto en turismo como en el tema de consumo normas jurídicas con categoría de ley, viene a ser el caso de las denominadas Ley General de Turismo (Ley N° 29408), y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) publicadas en el Diario Oficial “El Peruano” el 17.09.2009 y el 02.09.2010 respectivamente.

A este respecto no cabe duda que se hace necesario confluir lo técnico con lo jurídico en temas de consumo y sobre todo en materia turística, incluso a niveles de menor jerarquía en la normatividad con propósito especial para coadyuvar a un

mercado con ofertas ciertas, claras, oportunas, competitivas y que allanen el camino para una decisión y elección adecuadas para el destinatario final como para el caso viene a ser el turista, coadyuvando a una cultura de consumo turístico y con ello oponernos a situaciones anómalas pues desnaturalizan los nobles fines del turismo que pasan por conductas infractoras perseguibles en el orden administrativo como civiles y/o penales en lo jurisdiccional.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **- Problema general**

¿De qué manera la Ley General de Turismo influye en el consumo del turista en Lima Metropolitana?

#### **- Problemas específicos**

1. ¿Cómo las agencias de viajes y turismo influyen en la información del turista en Lima Metropolitana?
2. ¿Cómo los restaurantes influyen en la salud del turista en Lima Metropolitana?
3. ¿En qué medida los hospedajes influyen en la seguridad del turista en Lima Metropolitana?

### **1.4 Antecedentes**

Es menester señalar que no se encontró antecedentes que directamente relacionen al consumo con el turismo en general. No obstante, debemos precisar que si se ubicó literatura en actividades específicas dentro del turismo donde se alude al consumo.

## **Antecedentes internacionales**

Cantos (2014), en la investigación que realiza busca desarrollar sus estudios sobre la intervención administrativa en el turismo y el impacto de sus normativas en las políticas turísticas, en dicho caso lo realiza con una visión conjunta de los ordenamientos español e italiano desde la gestión global y sin perjuicio de individualizar algunos destinos turísticos. Considera importante demostrar que las políticas turísticas en la normatividad influyen en el desarrollo del turismo. Expone la trascendencia de la gestión en las entidades públicas pertenecientes al sector turismo desde la planificación, intervención y el impulso en el desarrollo turístico con relación al derecho comparado. Concluyendo que el turismo requiere un orden normativo distinto al administrativo. Determinando que el turismo es una actividad transversal y su regulación muestra un frondoso bosque de normas que no permite una orientación eficaz, destacando la protección del turista como consumidor o usuario, regulado por un régimen sancionador, etc. Inclusive pone como ejemplos a los prestadores en Agencias de Viajes y en Hotelería.

Finalmente, afirma que el turismo es la Cenicienta de los presupuestos debiendo aplicar una estrategia y políticas concretas a cualquier nivel, refiriéndose a la administración estatal, regional y local.

Gómez (2015), en el estudio que realiza desarrolla realizar un análisis sociológico al consumo turístico en España, con especial atención a los cambios en el sector de viajes y representaciones colectivas sobre vacaciones del turista. Destaca la práctica de consumo de masas y pone énfasis en el viaje vacacional y lo contextualiza en crecientes niveles de seguridad laboral y de consumo.

Expone que el consumo antes se fundaba en necesidades básicas y luego devino en uno masivo y superfluo. Así también hace propia las expresiones como que el crecimiento de las telecomunicaciones estimula los viajes y pone énfasis en nuevas prácticas de consumo a través de las redes sociales de internet.

Llegó a las siguientes conclusiones:

Concluye que el turismo mundial responde a un fenómeno propio de regímenes de bienestar y respecto a los países emergentes que se incorporan a una sociedad de consumo, se muestra una estandarización de la vida social, se prioriza lo emocional, progresivo retraso de reservas de los viajes y reducción de los días de estancia en los destinos como consecuencia de la inestabilidad laboral y fragmentación de vacaciones, el uso del internet para confeccionar viajes a la medida sin intervención de los operadores turísticos.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. – OMT (1999), parte por reconocer a través del Código Ético Mundial para el Turismo la importancia del turismo como instrumento que contribuye al desarrollo económico y colectivo en los países sobre todo en desarrollo. En dicho instrumento se enuncian normas y entre ellas principios a la vez que se propone reducir efectos negativos y aprovechar los beneficios que aporta el turismo.

Resumen del instrumento y relación con el tema de estudio.

Se afirma entre otros principios acordes al presente trabajo de investigación las obligaciones de los agentes del desarrollo turístico, el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento con fines turísticos, sin perjuicio de enfatizar el involucramiento de todos los agentes en la aplicación y observancia efectiva de los principios contemplados en dicho Código.

## **Antecedentes nacionales**

Armas (2011), Cuyo objetivo fundamental fue: adoptar una estrategia de ordenación para el desarrollo sostenible del turismo armonizando el desarrollo de las actividades turísticas y la sostenibilidad de su desarrollo al amparo de las políticas nacionales ambientales sin perjuicio de atender al equilibrio entre el desarrollo económico y la preservación de los recursos naturales y culturales en un marco normativo legal según indica adecuado.

Resumen de la tesis investigada y relación con el tema de estudio: Considera que el derecho es más que un conjunto de normas o de principios, es la vida social “superestructura de actuación” condicionada a valores individuales y colectivos.

Evaluó las condiciones legales del sector turismo, teniendo en cuenta como base la Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística (Ley N° 26961) en ese contexto, que condicionan el desarrollo del turismo en el Perú, llegando a concluir que la normativa legal turística no es la más adecuada para el desarrollo sostenible desde la perspectiva del investigador y se propone medidas de carácter jurídico administrativo.

Llegó a las siguientes conclusiones:

Que el sector turismo requiere un ordenamiento jurídico a partir de una ley general que impulse el desarrollo sostenible del turismo, siendo insuficiente la referida ley.

Que el turismo es una actividad transversal que hace que se involucren diversos sectores económicos e impulsa la descentralización.

Propone que la ley aborde temas como el planeamiento estratégico, la armonización organizativa y de gestión de los gobiernos.

Finalmente, reconoce el derecho al turismo, aunque solo esté de manera tácita a nivel constitucional y afirma que se encuentra de manera explícita en diversos países de Latinoamérica y Europa.

Resumen de la tesis investigada y relación con el tema de estudio.

En la investigación se evidencia una especial atención dentro del marco normativo a la ley general o ley marco del sector y su importancia para el desarrollo integral del país.

En todo caso, nos merece especial atención para efectos de la presente investigación no solo porque guarde coherencia con el interés nacional sino por la exigible jerarquía normativa sectorial.

Malpartida (2003), Cuyo objetivo fundamental fue: Abordar el Derecho del Consumidor en el Perú y en el derecho comparado, siendo una nueva rama del derecho que reconoce de manera especial con su propia normatividad desde sus aspectos histórico, su evolución, la relación entre el derecho y la economía, así como el tratamiento de la protección al consumidor a nivel constitucional y del derecho comparado.

Resumen de la tesis investigada y relación con el tema de estudio.

Esclarecer la relación entre economía y el derecho estableciendo la subordinación del último.

Reconocer al Derecho del Consumidor como un derecho autónomo con caracteres que les son propios desde el punto de vista constitucional legal de manera especial. Destacando el artículo 65° de la Constitución Política del Estado de 1993.

Es un trabajo sobre el Derecho del Consumidor a nivel de derecho interno y complementa con el derecho comparado.

En su investigación destaca la relación entre la Economía y el Derecho, y es a partir de ese encuentro como se aborda el problema de la protección al consumidor.

Indudablemente se relaciona con el sector turismo pues éste debe merecer atención por la importancia económica para el desarrollo del país.

### **1.5 Justificación de la investigación**

La presente investigación permitió responder interrogantes respecto a los agudos problemas de consumo que se presentan en el sector turismo y de manera específica en Lima Metropolitana y que transparentan lo que sucede en todo el país y que se suman a otros que imposibilitan el desarrollo integral del mismo. Los intervinientes consideran exigible coadyuvar a la sociedad en la toma de conciencia acerca de la esperada correspondencia entre todos los sujetos involucrados del sector turismo, ya sea en lo público o privado, y ello pasa por atender a las necesidades específicas desde uno mismo y para la sociedad significando la percepción más objetiva y con ello impulsar la inversión privada, que aseguren la oferta de servicios turísticos con calidad e idoneidad profesional y técnica así como en perseguir la excelencia siendo muy importante que a la par contemos con iniciativas legislativas con solvencia jurídica y técnica con la garantía de contar con la decisión política y enriquecer ello con la práctica moral, ética y el auxilio técnico y del derecho desde la negociación, celebración y ejecución de los contratos en el consumo turístico.

Desde el punto de vista constitucional y de manera especial con la “Constitución Política del Estado” de 1993 a cargo del Congreso Constituyente Democrático debemos considerar ciertamente los artículos 1° y 2° inciso 1° referidos a la defensa de la persona humana, así como el respeto de su dignidad pues a ellos se les reconoce que son el fin supremo de la sociedad y del Estado, y complementariamente que toda persona tiene derecho a su libre desarrollo y bienestar respectivamente.

En efecto, en el marco del constitucionalismo democrático y no democrático se advierte particularmente en el caso peruano que lo establecido en el artículo 1° de la Constitución Política del Estado referidos a la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad no parecen ser el fin supremo de la sociedad y del Estado. En efecto, ¿podemos decir que está presente el realce, la excelencia, que se desprende de lo valioso (trae con él un valor) de toda persona por el solo hecho de ser persona?

A mayor abundamiento hubiese sido mejor que antes de alertar la defensa exigible de la persona humana y el respeto de su dignidad debió enfatizarse antes la protección de la persona humana.

No justifica ni cabe instrumentalización de la persona que justifique ni como medio para otro en el mercado como fin sino para sí mismo.

La dignidad es consustancial al ser humano y con ello constituye un bien muy preciado. En buena cuenta toda persona debe ser destinatario de ella por el solo hecho de ser persona humana con la importancia de tener su propio rol o

propósito en el universo. De allí que el trato interdependiente debe ser universalmente alentado a la dignidad.

Parece que se olvida que ejercer la libertad supone una licencia para obrar de una manera u otra con responsabilidad si bien a partir de su individualidad, pero sin llegar a perjudicar a la pluralidad, recién allí podemos hablar de equidad y justicia.

Ahora bien, esa voluntad cobra importancia cuando se sostiene en la constancia, significando proseguir con aquello que iniciamos, vale decir que lo hacemos perdurable en el tiempo.

De allí que la voluntad si bien supone el libre albedrío o autodeterminación, sin que uno se aparte de la educación y la prudencia. También se debe saber callar y manifestarse sin afectar a los demás.

¿En línea y complementariamente a lo antes expuesto podemos decir que se alcanza el derecho de toda persona al bienestar a que se refiere el artículo 2° inciso 1° de la Constitución Política del Estado? Subrayemos, el bien estar o el estar bien nos hace inferir estar abastecidos o contar con aquello que nos es necesario para vivir (adquirir bienes o servicios). No apunta pues a la riqueza o a la desnaturalización del consumo.

Ciertamente se trata de afrontar una situación de manera adecuada, o mejor razonable en una sana correspondencia entre lo singular y plural.

Desde un punto de vista más social se dirige especialmente a las personas de escasos recursos, pero en todo caso ello debe responder a políticas de orden social, asistencialista del Estado que algunos llaman “Estado benefactor”, al respecto tengamos presente que existe un turismo social.

Por otro lado, debemos mejorar la calidad de vida de los habitantes debiendo tomar distancia de una sociedad de desperdicio o excremento.

La importancia de la investigación radica en destacar el contar con una Ley General de Turismo en el país siendo determinante pues a partir de ella se delimita todo el marco normativo en el sector turismo y con ello se reconocen las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos.

A mayor abundamiento, no obstante que la norma antes señalada es perfectible es de señalar que el turismo como sector en el Perú aún no ha logrado ser institucionalizado como sector, es más en la hora actual se trasluce la crisis institucional de manera general en el país. En efecto, el turismo no es una excepción dada la falta de sinceramiento, de decisión política y de una normatividad sectorial sistémica que se sustente en la realidad nacional, debiendo garantizar el enriquecimiento profesional y técnico especializado en turismo.

Complementariamente advertimos que opiniones al respecto llegan a expresar que la propia institución del Estado-nación no se ve reflejada en la realidad existente.

En efecto, no podemos afirmar meridianamente que contemos con bases sólidas en el esperado desarrollo integral del país a partir de un Estado alejado de su rol tutelar sea capaz de afrontar necesidades sociales, económicas y jurídicas que se

agudiza por su inexistente permeabilidad a someterse a una eficaz reingeniería de cara a los nuevos tiempos que experimenta el mundo y a ser conducido en principio con criterio empresarial. De allí que sea importante determinar y tener presente las directrices y rol tuitivo de la organización internacional y la del ente rector, vale decir, a nivel supranacional y nacional respectivamente a través de la Organización Mundial de Turismo (OMT) y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) cada una en sus ámbitos que les son propios y con la exigible autonomía y poder de decisión en la mayor instancia.

No olvidemos que el Estado es aquella persona jurídica de derecho público que también se ampara en el derecho de asociación (sus miembros sostienen relaciones comunes permanentes y delimitadas), constituyendo una Asociación Política conocida como una “Sociedad Política”. No se trata pues de estar juntos sino de sentirnos unidos.

Pareciera que nos olvidamos que representa el poder organizado y ordenamiento jurídico único y donde se debe tener como fin común el bienestar.

Organización jurídica y política y a partir de ella los órganos que protagonizan los niveles de gobierno.

Asimismo, tengamos presente que conforme se dispone en los artículos 43° y 44° de la Constitución Política del Estado de Perú éste es uno e indivisible y en cuanto al gobierno es unitario, representativo y descentralizado, aunque no podemos alejarnos de la realidad que estamos frente a un Estado centralista con el agravante de estar muchas veces de espaldas a la realidad del Perú profundo. Por otra parte, se señala que se organiza según el principio de la separación de

poderes no siempre habiendo correspondencia entre uno y otro poder, como por ejemplo en materia de turismo mientras que el Legislativo contamos con la Comisión de Comercio Exterior y Turismo por el Ejecutivo se ubica el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) que se permiten incluso legislar dentro de sus atribuciones de manera improvisada y hasta confrontada generando un caos normativo.

Desde otra perspectiva cabe indicar que es menester conocer las competencias del MINCETUR como ente rector, en efecto, ello supone que se presenta a partir del Estado como la entidad idónea, que cuenta con pericia en el ámbito de sus atribuciones para involucrarse en determinado asunto en la cosa pública. Complementariamente a su turno corresponde sus diversas funciones donde le debe ser exigible capacidad para realizar sus tareas observando su cumplimiento tanto en el fondo como en la forma.

También debemos decir que se reconocen deberes primordiales del Estado como por ejemplo defender la soberanía nacional, garantizar la vigencia de los derechos humanos, proteger a la población frente a la inseguridad; y promover el bienestar general que si bien son deberes de alcance general resultan muy de destacar para el sector turismo, nos referimos con ello a garantizar los derechos humanos y la seguridad de los turistas.

A instancia de lo expuesto se desprende el desgobierno pues existen dramáticas falencias de gestión, autoridad, superioridad, ejercer poder o mando para establecer orden, articulación y dirección, ello sin apartarnos de una ineludible relación entidad – administrados con sentido humanista.

No cabe otra fórmula que la unión de todos los involucrados. El Estado a través de los poderes que lo constituyen, en los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local) a partir del Ejecutivo, la “representación” desde el legislativo (debiendo subrayar la importancia de las Comisiones o grupos de trabajo especializados), los prestadores de servicios turísticos, los turistas, los gremios del sector, la sociedad civilmente organizada y el pueblo anfitrión; en general todos unidos y comprometidos por la institucionalidad del país, reconociendo la aplicación del derecho del consumidor elevado a categoría constitucional, no siendo el caso del turismo que no está en dicha categoría constitucional pero que bien podemos auxiliarnos en otros derechos como el disfrutar del tiempo libre y al descanso para su eficaz aplicación.

Debemos asimilar que al consumidor se le presume que no cuenta con conocimiento especializado, a lo más que se le suele pedir es un conocimiento básico o elemental capaz que le permita decidir y elegir, significando que tratándose del turista estamos frente a un consumidor mucho más vulnerable, de allí que merezca una protección y defensa oportuna y especializada dada su naturaleza.

La calidad ofertada por los prestadores de servicios turísticos debe estar sustentada en estándares al amparo de normatividad técnica y jurídica con exigencias que permitan alcanzar la excelencia.

## 1.6 Limitaciones de la investigación

En el transcurso de la investigación se advierten las siguientes condiciones o restricciones pero que no se oponen a nuestra perspectiva innovadora:

- Ausencia de normas jurídicas que obliguen a la calificación con miras a una clasificación y/o categorización que proscriban condiciones mínimas para los operadores de servicios turísticos.
- Inexistencia de trabajo conjunto permanente sino aislados entre instituciones del Estado, vale decir como el ente rector del sector turismo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), y las del Instituto de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) a cargo entre otras funciones de la protección y defensa de los consumidores y el fomento de una cultura de leal y honesta competencia en el mercado peruano, entre otras instituciones
- Falta de involucramiento oficioso vía informes o de apoyo en las acciones de supervisión a partir del órgano sectorial con el concurso de las autoridades en competencias como la Municipalidad Metropolitana de Lima, la que dicho sea de paso no cuenta con el órgano competente responsable además de experimentar indefinidamente el proceso de transferencia de facultades del MINCETUR a la Municipalidad Metropolitana de Lima dada su condición sui generis como Capital de la República, sin perjuicio del concurso de otras como la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), Regiones, Municipalidades,

Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), la Policía Nacional, el Ministerio Público, Poder Judicial, entre otros y según corresponda.

- Bibliografía nacional inexistente que involucre diversos aspectos de la investigación.
- Bibliografía legislativa y doctrinaria internacional dispersa.

## **1.7 Objetivos**

### **- Objetivo general**

Demostrar si la Ley General de Turismo influye en el consumo del turista en Lima Metropolitana.

### **- Objetivos específicos**

1. Comprobar si las Agencias de Viajes y Turismo influyen en la información al turista de Lima Metropolitana.
2. Verificar si los Restaurantes influyen la salud del turista en Lima Metropolitana.
3. Analizar si los Establecimientos de Hospedaje influyen en la seguridad del turista en Lima Metropolitana.

## **1.8 Hipótesis**

### **1.8.1 Hipótesis General**

La Ley General de Turismo influye de manera óptima en el consumo del turista en Lima Metropolitana.

### **1.8.2 Hipótesis Específicas**

1. Las Agencias de Viajes y Turismo influyen en la información del turista en Lima Metropolitana.
2. Los Restaurantes influyen en la salud del turista en Lima Metropolitana.
3. Los Establecimientos de Hospedaje influyen en la seguridad del turista en Lima Metropolitana.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

El propósito de la presente investigación es validar la prestación de los servicios turísticos en el marco de la Ley General de Turismo que se evidencien de una relación de consumo turística y sustentado a su vez en contratos que garanticen los derechos a la dignidad y al bienestar del turista como destinatario final del mismo en el contexto en que se desenvuelve, y con la correspondiente salvaguarda de nuestro patrimonio cultural, natural y social. En este sentido los aspectos en que se sustenta el consumo son el derecho a la información, salud y seguridad.

Se apuesta por el desarrollo sostenible, el fomento de la inversión privada, la calidad, competitividad y por una cultura de consumo, de turismo y humanista.

Como lo hemos señalado es menester reconocer la complejidad del sector turismo y la falta de enriquecimiento en la normatividad desde lo técnico a lo jurídico, y a ello sumar la ineficaz aplicación en los diversos niveles de gobierno (nacional, regional y local) y la falta de una real política de Estado, no advirtiendo siquiera políticas de gobierno de las agrupaciones políticas que alcanzan el poder desde el Estado trasluciendo una inexistente Cultura Turística.

A lo expuesto debemos sumar la deficitaria Cultura de Consumo, además del no interactuar en una sociedad que dentro de complejidad y variedad que convive con la informalidad y la violencia donde el mercado no se mantiene al margen evidenciando con todas las anomalías que así mismo lo terminan afectando como la competencia desleal, afectar al derecho de todo consumidor

como sujeto vulnerable sin adelantar la alta vulnerabilidad que alcanza a los turistas tanto nacionales como extranjeros en todo el territorio nacional no escapando de ello Lima Metropolitana pese a ser la Capital de la República.

### **Ley General del Turismo**

En el Perú existe la Ley General de Turismo - Ley N° 29408, publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 17.09.2009 y ésta viene a representar la ley marco especializada en el sector turismo.

En lo personal fue importante la experiencia en participar en las reuniones de trabajo en el año 2008 en la revisión del anteproyecto de la Ley General de Turismo que fue producto de la iniciativa presentada por el Ejecutivo y a su turno motivara el trabajo en el Legislativo al asumir la tarea de su competencia.

A mayor abundamiento, en el sector turismo a partir de la Ley General de Turismo le siguen normas jurídicas de menor jerarquía como es el caso del propio Reglamento de la Ley General de Turismo que fuera aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2010- MINCETUR y publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 16.01.2010, además los Reglamentos que de manera específica le deben suceder a la propia ley para complementar de manera específica la regulación de los diversos prestadores de servicios turísticos, esos son los casos de las agencias de viajes y turismo, de los restaurantes y los establecimientos de hospedaje que particularmente tomamos como referentes en la investigación.

Burga (2005), Ahora bien, desde luego tengamos presente el punto de vista constitucional que ya quedara expuesto algún tiempo atrás por el autor pues no cabe duda que en el mundo el turismo constituye un nuevo derecho a reconocer para contribuir a su plena realización, de allí que se consideró exigible elevar a categoría constitucional así como a nivel universal, de manera explícita y no meramente declarativa, el reconocimiento al turismo como un derecho, que goce de un reconocimiento especial en la vida humana.

En general, nada impide que vislumbremos complementariamente dentro de la legislación la dación de un Código de Turismo en el Perú que transparente un trabajo serio y responsable donde confluyan ordenada y sistemáticamente las normas jurídicas que correspondan a la realidad y legítimas aspiraciones nacionales en materia turística haciendo un todo normativo. En este sentido lo expuesto corrobora una posición preexistente en el autor que abraza otra iniciativa innovadora por el bien del sector turismo y que contribuya al desarrollo del país al que denominados Código de Turismo y que mejor escenario para la apuesta de esta iniciativa que relacionarla y sustentarla con la ya reconocida rama del derecho turístico en nuestro país avalada por el Ilustre Colegio de Abogados de Lima y por la innovación hacia los 200 años de la patria.

Resulta evidente que la ley en cuestión es la norma jurídica especializada en turismo de mayor significado que a partir de ella se levantan y quedan sujetas a ella las demás normas sectoriales y que a continuación se desarrolla de manera específica para cada prestación de servicios turísticos materia de investigación.

Así, por lo pronto en lo que respecta a la información a partir de una Agencia de Viajes y Turismo debemos subrayar lo pertinente a partir del Reglamento que las regula.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (2015), destaca en su portal web que el reglamento de Agencias de Viajes y Turismo – Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR.– Reglamento que establece las disposiciones administrativas para la adecuada prestación del servicio de la Agencia de Viajes y Turismo que opera en el país y para su supervisión; asimismo, establece el procedimiento para su inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados y las funciones de los Órganos Competentes en dicha materia. Establece la Clasificación como: Minorista, Mayorista y Operador de Turismo.

En buena cuenta el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo que fuera aprobado mediante Decreto Supremo N° 004 -2016-MINCETUR, publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 11 de junio de 2016 es la norma que establece las disposiciones administrativas para que operen en el país, además del quedar sujetas a una supervisión y el establecer el procedimiento para la inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, ello obliga a la actualización de información ya por si desea el titular de la empresa además de actualizar o modificar su clasificación con el carácter de Declaración Jurada siempre aplicable, siendo menester enfatizar que dicho Directorio es objeto de difusión a nivel nacional e internacional a través de la web y demás publicaciones a cargo de los Órganos Regionales Competentes y

del propio MINCETUR; el contar con un local como infraestructura mínima, mobiliario y servicios pasando por un personal calificado.

Por otro lado, en lo que concierne a la comercialización y/o promoción de servicios de estas empresas se debe realizar en los establecimientos y/o en los puntos de venta autorizados, con la expresa indicación que se trata de una “Agencia de Viajes y Turismo”, independientemente de que empleen web, redes sociales, correos, afiches, proformas, folletos, catálogos y en su momento los contratos impresos; significando ello que de ninguna manera le está permitido la práctica empresarial ambulatória.

Por lo demás, una empresa sujeta a este objeto deberá exhibir en el exterior del establecimiento que conduzca una placa indicativa, que consigne la denominación “Agencia de Viajes y Turismo” y ella está sujeta a la forma y características aprobadas por la autoridad sectorial competente (Viceministerio de Turismo del MINCETUR).

Finalmente, al órgano competente le asiste la facultad de efectuar de oficio, o a pedido de parte interesada o de tercero, las visitas de supervisión a efectos de verificar el cumplimiento de la normatividad correspondiente, no debiendo descartar que en estas merezca el concurso de autoridades de otras instituciones como la Policía Nacional del Perú, Municipalidad, INDECOPI, del Ministerio Público, entre otras.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (2015), en su portal web busca relacionar a la salud y seguridad de manera conexa, indicando que en el país existe el Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura en que se precisa a continuación siendo que

en el portal del ente rector presenta que el: Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura – Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR - establece las disposiciones administrativas para la seguridad en la prestación del servicio de turismo de aventura, a través de las Agencias de Viajes y Turismo debidamente autorizadas por el Órgano Competente.

En efecto, el referido Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura fue aprobado por Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR, publicado en el Diario Oficial “El Peruano” también el 11 de junio de 2016 constituyendo otro instrumento que donde se establece medidas administrativas sobre seguridad en la prestación del servicio de turismo de aventura, ofertado a través de las Agencias de Viajes y Turismo, ese el caso de contar con Certificación específico respecto a la prestación del servicio de turismo de aventura en la(s) modalidad(es) y lugar(es) expresamente establecidos, exigiendo equipo de primeros auxilios, con recursos básicos para prestar un primer auxilio según se indica quedando su contenido mínimo sujeto a la aprobación por el Viceministerio de Turismo, ello sin perjuicio de que cuente la agencia de viajes y turismo con un Manual Interno de Operación que dé cuenta de la forma en que prestará dicho servicio, la(s) modalidades de turismo de aventura a desarrollar, respecto al personal especializado y equipamiento necesario Viceministerio de Turismo.

A mayor abundamiento la Agencias de Viajes y Turismo deberá contar con un Programa de Manejo de Riesgos y Atención de Emergencias, donde queden identificadas las situaciones y riesgos de cada modalidad de turismo de

aventura, con las acciones previstas para controlar y reducir la posibilidad de daño a los turistas, como para la atención de emergencias.

Otro aspecto sumamente importante es el denominado Programa de Mantenimiento de Equipos, referido a los equipos a ser utilizados según corresponda con las instrucciones de uso, periodicidad y frecuencia en su mantenimiento, y finalmente contar con un Registro de Incidentes y/o Accidentes: en el que debe dar cuenta de lo acontecido según corresponda debiendo ser un instrumento accesible al turista.

Además, tengamos presente que para alcanzar el objeto empresarial deberá contar con personal especializado que brinde la información suficiente respecto a los condiciones y equipos idóneos para llevar a cabo dicha práctica y en general dar cabal cumplimiento al deber de informar orientar, respecto a la seguridad, al buen trato al turista, cumplir con normas de salubridad, higiene y del medio ambiente.

Otro tanto sucede con la información oportuna que deberá brindarse al turista, vale decir, respecto a lo que en particular con mayor énfasis y preliminarmente deba atender el turista respecto a la edad que ostenta frente a todo riesgo y circunstancias, incluso ante eventuales casos de emergencia.

A su turno, en lo que respecta a la salud que mejor que centrar nuestra atención en Restaurantes a partir del Reglamento de Restaurantes.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (2015), en su portal web se ubica el Reglamento de Restaurantes Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR, que establece los requisitos y procedimientos para autorizar la prestación del servicio de Restaurante, así como, la obligación de

presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de las normas relativas a las condiciones del servicio que prestan y a la calidad en la preparación de comidas y bebidas. Establece los requisitos de infraestructura, equipo y servicios para las categorías de 1 a 5 tenedores, así como la calificación de Turístico. aplicable para los restaurantes para los restaurantes que ostentan de 3 a 5 tenedores.

En efecto, el referido Reglamento fue aprobado por Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR, publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 10 de noviembre de 2004.

Al respecto debe quedar precisado que si bien el objeto de dicho reglamento es determinar la regulación desde las condiciones mínimas, la categorización o rango que pretenda acceder un restaurante, la calificación por la condición especial de ser el caso como “Restaurante Turístico”, y la supervisión de los restaurantes en cuanto a las visitas de verificación a cargo del órgano competente, no es menos cierto que involucra también cuando se presta éste servicio dentro de los establecimientos de hospedaje que atienden a huéspedes como al público en general, y en ese sentido, corresponderá la categoría equiparable del establecimiento de hospedaje al restaurante. Particularmente, es menester centrar nuestra atención en el Artículo 3° referido a las definiciones, siendo que en el inciso a) se consigna: “a) Restaurante: Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes”.

Es más, en el Artículo 19° del reglamento de restaurantes se recoge el eventual apoyo de instituciones distintas al sector turismo para llevar a cabo las visitas

de supervisión a cargo del órgano competente como es el caso de la Policía Nacional, autoridad municipal, salud, defensa civil, entre otros y cuando sea el caso y se faculta para que a través de las acciones de supervisión se verifique la prestación del servicio y condiciones de expendio de comidas y bebidas. De allí que en el art. 26° del referido reglamento se destaque la exigible calidad en la preparación de comidas y bebidas a partir de la utilización de alimentos o ingredientes idóneos, teniendo por descontado su buen estado de conservación que subraya entendemos de manera innecesaria la norma.

Además de manera importante, aunque teórica y no llevado a la práctica se incide que el órgano competente del sector si verifica el incumplimiento de normas sobre higiene seguridad o salubridad, debería comunicarlo a la autoridad competente en cada caso, obviamente sujeto a la materia correspondiente y en la vía administrativa en atención a la especialidad.

De lo que resulta claro que convergen de manera muy particular normas sectoriales tanto en turismo como en salud, las primeras referidas a los restaurantes como prestadores de servicios turísticos y las segundas por tratarse del expendio de comidas y bebidas de competencia del sector salud. A este respecto debemos hacer énfasis, así como existe la Ley marco en el ámbito turístico, existe lo propio a nivel de salud, es el caso de la Ley General de Salud Ley N° 26842 pues se trata de reconocer que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. A mayor abundamiento la protección de la salud es de interés público, de allí que el Estado deba regularla, vigilarla y promoverla.

A su turno, en la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, y específicamente en el sub numeral 1.1 del numeral 1 del artículo 83° establece que son funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales regular las normas respecto del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en concordancia con las normas de la materia y seguidamente en el sub numeral 3.1 del numeral 3° del mismo artículo advierte como función específica exclusiva de las municipalidades distritales, controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, siendo propio practicar la concordancia con las normas provinciales.

Complementariamente en el Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos y de manera específica en el artículo 20° establece que el control y vigilancia del transporte de alimentos, así como la vigilancia de los establecimientos de comercialización, elaboración y expendio de alimentos, con excepción de los establecimientos dedicados a su fraccionamiento y de los servicios de alimentación de pasajeros en los medios de transporte, están a cargo de los Gobiernos Locales.

Por otro lado, conviene resaltar que en la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, Decreto Legislativo N° 1161, en el numeral 4) del artículo 3 se dispone como ámbito de competencia del Ministerio de Salud, la salud ambiental e inocuidad alimentaria, a su turno en el artículo 4 de la misma norma se hace énfasis que el Sector Salud está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local, y personas

naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias que se le atribuyen y que por lo demás tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva sin obviar las funciones rectoras del Ministerio de Salud a todo nivel de gobierno.

Que en la actualidad a través de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria se advirtió la necesidad de actualizar la “Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines” lo que ha derivado que ahora contemos con la NTS N° 142-MINSA/2018/DIGESA, “Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines” mediante Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA, cuyo fin es contribuir a proteger la salud de la población, así como establecer condiciones sanitarias para los restaurantes y servicios afines; y en cuanto a objeto se refiere establecer los principios generales de higiene exigibles en estos establecimientos.

Desde luego, finalmente, en cuanto al ámbito de aplicación la aludida norma sanitaria resulta exigible en el territorio nacional tanto a personas naturales como jurídicas, públicas o privadas intervinientes en la cadena alimentaria en los restaurantes y servicios afines sin excluir a los consumidores.

Ahora bien, no obstante seguir el orden establecido en el análisis de la presente investigación no dejamos de lado el derecho de información que le asiste a los comensales, que va desde confiar en las condiciones mínimas exigibles para un restaurante o desde su categorización si lo ostenta por no ser obligatorio en descenso de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor, o si fuese el caso de la calificación (ello de manera especial) como “Restaurante Turístico”, información accesible por lo demás a través del Directorio de Restaurantes. No estando demás subrayar que en principio para que se acceda a

la calificación especial como “Restaurante Turístico”, no debe ser entendido como una simple presentación de determinado establecimiento donde pueden acudir los turistas en el papel de comensales, y colgar un simple cartel con la pretendida mención “Restaurante Turístico” que no hace sino sorprender induciendo a error sobre dicha oferta. En efecto, no todos conocemos que debe tratarse de un restaurante que cuente con categorización de tres (3), cuatro (4) o cinco (5) tenedores, y que cumplan en especial por lo menos con alguna condición específica para tal propósito, como vendría a ser el caso que se ubique en inmueble declarado Patrimonio Cultural de la Nación, que exhiban ofertas gastronómicas de alguna o varias regiones del país, o de la gastronomía nacional en general, difundan muestras culturales como pictóricas, artesanales, etc. habitualmente, y finalmente ofrecer la alternativa a las tres anteriores de espectáculos folklóricos del país.

Otro aspecto como cuando se advierta el servicio de un restaurante dentro de un establecimiento de hospedaje que el primero deba ostentar una categoría equivalente a la del hospedaje, y que en general cualquier restaurante cuente con la Certificación correspondiente otorgada por el órgano competente.

Finalmente, la Carta o Menú constituye un instrumento sumamente importante independientemente del plato o bebida a degustar, como estos se complementen o nivel culinario a fin de salvaguardar el derecho de información de todo comensal desde la identificación del restaurante, ubicación básica del mismo, diseño, tipo y tamaño de la letra, posibles imágenes a través de fotografía, una breve descripción respecto a los ingredientes empleados en las recetas de los alimentos y bebidas, sino que además de las recomendaciones estratégicas, sugerencias o especialidades que

contiene la oferta, se cumpla con la normatividad de la materia, hacer advertencia a las personas alérgicas o con posibles intolerancias a los ingredientes empleados, inclusive sería importante tomar ya en cuenta las cartas en braille o con pictogramas para personas con autismo, denominación de origen y localización de la producción de la bebida, su tipo, bodega como en el caso del vino, su edad, etc., en general todo lo señalado al amparo de la normatividad vigente.

Para tomar en cuenta, es en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en particular en el Artículo 5° que se refiere a la exhibición de precios o de listas de precios, señalando de manera imperativa que los establecimientos donde se expendan comidas y bebidas, así como los servicios de hospedaje y hostelería se señala en la norma están obligados a colocar las listas de precios en el exterior de los establecimientos donde operen de manera accesible y visible al comensal (consumidor). Es más, se aclara consideramos convenientemente que en estos servicios está prohibido el cobro de montos adicionales por cualquier tipo de concepto o recargo de manera disgregada al precio final, con excepción del concepto recargo al consumo por concepto de servicio de los trabajadores. Y en línea de lo antes expuesto queda señalado en el Artículo 6° que en cuanto a la información de los precios y ante la eventualidad del pago en moneda extranjera se deberá indicar de manera oportuna el tipo de cambio aceptado para efectos de dicho pago debiendo para este caso ubicar en lugares visibles dentro del establecimiento el aviso correspondiente.

No estará demás señalar la circunstancia especial e inminente en el proceder del ente rector a propósito del Proyecto difundido del Reglamento para la

Categorización y la Calificación Turística de Restaurantes que limitaría su aplicación solo al titular de restaurante que solicite u ostente la categorización y la calificación de “Restaurante Turístico” según corresponda, con lo cual dejarían fuera del alcance de la referida norma a los restaurantes que no ostenten categoría alguna que a la larga también involucre a los no calificados como turísticos lo cual no compartimos dado que deja la puerta abierta a la existencia de restaurantes sin compromiso sectorial ni supervisión a cargo del órgano competente contradiciendo la propia Ley General de Turismo que claramente involucra a los restaurantes en general sin restricción o condición alguna.

Y Finalmente en seguridad, lo que debemos hacer es reconocer que el contexto en que nos toca vivir es reconocer la existencia en la capital de la República además de todo el país de la inseguridad ciudadana que se traduce en la criminalidad evidenciada en delitos contra el patrimonio, contra la vida, entre otros, debido a factores como el nivel de vida donde el tener acceso a la salud y educación no siguen siendo cosa del pasado afectando precisamente la calidad de vida, a ello se suma la falta de prevención como trabajo social, la exigible generación de trabajo, implementar mayores horas de dedicación para la educación y la cultura en los jóvenes, por otro lado no existe la decisión política de fortalecer a la institución policial y menos se favorece la dedicación exclusiva y formación como especialización, sin olvidar la precaria infraestructura de las Comisarías como y ni que decir la situación deficitaria de la Policía de Turismo. Se necesita una mejor policía en la medida que se sustente en calidad no se trata de contar con más miembros.

El problema se agudiza dado que la criminalidad se ha incrementado y no se limita a delitos cotidianos y comunes, sino que se agrava con el surgimiento del crimen organizado en las ciudades, así como desde las autoridades que nos gobiernan.

El contexto social nos muestra que sin duda existe un crecimiento económico en el país que se traduce en un desarrollo urbano desordenado y acelerado que atrae la violencia en la ciudad de Lima mostrando delitos contra el patrimonio en los establecimientos de hospedajes, restaurantes, buses, entre otros.

Como se advierte el problema involucra los diversos niveles de gobierno viéndose agravado también por la informalidad existente en la prestación de los servicios turísticos en nuestro país.

Siguiendo la estructura y en línea de la presente investigación debemos decir que en cuanto a hospedaje se refiere en el país contamos con el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.

Y en líneas a continuación recogemos lo consignado en el portal a cargo de dicho portafolio MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (2015), Reglamento de establecimientos de hospedaje – Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, 09.06.2015, establece las disposiciones para la clasificación, categorización, operación y supervisión de los establecimientos de hospedaje; así como las funciones de los órganos competentes en dicha materia, así como, la obligación de presentar una Declaración Jurada de cumplimiento de las condiciones mínimas para la prestación del servicio. Establece la clasificación de Hotel, Apart-Hotel, Hostal y Albergue, que podrán ser ostentados por los establecimientos que cumplan con los requisitos de infraestructura en la Norma A.030 Hospedaje del Título III del Reglamento

Nacional de Edificaciones aprobado por RM N° 005-2019-VIVIENDA Resolución Ministerial que modifica la Norma Técnica A.030 “Hospedaje” del Reglamento Nacional de Edificaciones.

Conforme a la cita precedente se recoge que dicho Reglamento fue aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 9 de junio de 2015, sin dejar de señalar la preexistencia del Contrato Nominado aplicable para estos servicios, referido al Contrato de Hospedaje en el Código Civil del año 1984 significando la única especialidad dentro de las prestaciones de servicios turísticos que cuenta con contrato con nombre y disposiciones propias dentro del Código Civil así se le ubica en el Título VII Hospedaje, de la Segunda Sección respecto a los Contratos Nominados perteneciente al Libro VII referido a Fuentes de las Obligaciones.

Así lo recoge el portafolio de Justicia, en efecto el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2015), cuando presenta al Código Civil:

Definición Artículo 1713°.- Por el hospedaje, el hospedante se obliga a prestar al huésped albergue y, adicionalmente, alimentación y otros servicios que contemplan la ley y los usos, a cambio de una retribución. Esta podrá ser fijada en forma de tarifa por la autoridad competente si se trata de hoteles, posadas u otros establecimientos similares.

Complementariamente en lo que a seguridad se refiere debemos recoger entre otros aspectos que el objeto de dicha norma es regular lo concerniente a la clasificación y/o categorización, las operaciones propias de su razón de ser y la supervisión a cargo del órgano competente. No está demás señalar que con dicho instrumento solo advierte hospedajes como hoteles de una (1) a cinco (5)

estrellas, apart hotel de tres (3) a cinco (5) estrellas, hostel de una (1) a tres (3) estrellas y como otra clase se reconoce el albergue.

En cuanto al contrato de manera específica, éste queda sujeto al Código Civil, a las normas emanadas por el titular del propio establecimiento de hospedaje y desde luego al Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.

Tengamos además presente que se debe partir del presupuesto que un establecimiento puede reunir las condiciones mínimas u ostentar la clasificación y/o categorización que pasa por el cumplimiento de requisitos exigibles desde la infraestructura, equipamiento y servicios. Por ello cabe indicar que no se limita a brindar el servicio de alojamiento no permanente en cuanto a infraestructura se refiere, sino de brindar prestaciones complementarias como por ejemplo la custodia de equipaje y valores (en habitación o caja fuerte común), limpieza, lavado y planchado, telefonía, internet, primeros auxilios (en cuanto a equipamiento en óptimas condiciones se refiere) y personal calificado exigible también para cumplir con los servicios.

Tema de suma importancia lo constituye el Registro de Huéspedes cual instrumento habilitado en fichas, libros o medios digitales de suma importancia a efectos que queden anotados e identificados los huéspedes además de la información complementaria (fecha de ingreso, fecha de salida, número de la habitación a ocupar, precio sujeto a la tarifa), siendo que el ingreso de menores de edad quedará subordinado a que lo hagan en compañía de sus padres, tutores o personas designadas como responsables debidamente acreditados con las formalidades conforme a derecho. Es más, en nuestro país se dictó Ley donde se establece condiciones para el ingreso de niños, niñas y adolescentes a

establecimientos de hospedaje a fin de garantizar su protección e integridad, Ley N° 30802 publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 27 de junio de 2018, que por lo demás se contempla la imposición de sanciones. En esa misma norma se contempla de manera excepcional para el caso de menores a partir de dieciséis (16) años con capacidad adquirida conforme lo contempla nuestro Código Civil. Y complementariamente también preocupa en medio de la presente coyuntura de inseguridad en el país como en la Capital de la Republica en Lima Perú donde sufrimos la penosa experiencia de afrontar al parecer de manera aislada pero igual preocupante de participación delictiva en banda o sin ella de miembros de la Policía Nacional del Perú, ese es el caso dramático de un Suboficial de Tercera PNP que prestaba servicios en la Dirección de Turismo y por ende de la Policía de Turismo quien de civil era un asaltante; estafa a través de agencias de viajes y turismo; asesinatos y hasta un descuartizamiento al interior de los establecimientos de hospedaje; sin olvidar la pérdida de la vida en manos de delincuentes de un trabajador quien se desempeñaba como botones de un establecimiento de hospedaje en el mismo centro histórico de Lima; otro tanto sucede con los delitos contra el patrimonio (equipaje y otros objetos de importante valor de uso corriente que portan los turistas como es el caso de los relojes marca Rolex) producidos a inmediaciones o inclusive en el área de recepción al interior de los establecimientos de hospedaje de mayor clase y/o categoría ubicados en principales distritos de la capital que habitualmente son elegidos por los turistas; y por si fuera poco se le ubicó y capturó al ex alcalde del distrito de San Juan de Lurigancho Carlos Burgos Horna quien se encontraba en la clandestinidad a propósito de preexistir en él una sentencia condenatoria por

haber incurrido en los delitos de enriquecimiento ilícito y lavado de activos ordenándose su búsqueda y captura. A dicho prófugo de la justicia se le habría ubicado en la tercera y cuarta plantas de dicho establecimiento donde habría acondicionado varias habitaciones para su mayor comodidad.

Luego, la pregunta es inevitable ¿es que acaso no sirven para nada los registros de huéspedes? por ende ¿y las responsabilidades de quienes conducen dichos establecimientos?

Complementariamente se debe anotar que en el propio Código Civil y particularmente en el Artículo 1718° en su parte inicial se contempla que el titular del establecimiento de hospedaje o como se le denomina el hospedante responde como depositario por el dinero, joyas, documentos y otros bienes recibidos en custodia, ahora bien, ello no escapa a la responsabilidad de dicho hospedante respecto a los objetos de uso corriente (vestido, calzado, reloj, móvil, etc.) introducidos por el huésped siempre que lo hubiese declarado éste último y además condicionado al aviso previo que dé cuenta meridianamente de la responsabilidad según corresponda, tal como se desprende del Artículo 1719° del mismo Código Civil.

Ahora bien, el hospedante puede quedar liberado de responsabilidad si prueba que una eventual sustracción, pérdida o deterioro de los bienes introducidos por el huésped le sea atribuible a éste o que siendo a través de él por quienes le visiten o acompañen, así se recoge del Artículo 1724° del mismo cuerpo normativo.

No está demás aclarar que el hospedante podría negarse a recibir en custodia o a que se introduzcan determinados bienes, pero no por meras subjetividades sino por justos motivos se señala, aunque mejor diríamos sustentado en lo

objetivo y razonable (excesivo valor de los bienes, aforo, capacidad, entre otros, respecto a las condiciones mínimas o a la clasificación y/o categorización del establecimiento).

Finalmente, siguiendo el orden establecido en el análisis de la presente investigación respecto al derecho de información se debe subrayar condiciones mínimas exigibles como conocer la clasificación y/o categorización del hospedaje (que cuente con el Certificado que lo acredite como tal a la par de exhibir la placa indicativa en lugar visible en el exterior del establecimiento que por lo demás debe cumplir con los requerimientos aprobados por la autoridad sectorial competente), contar con el tarifario, exhibir las normas exigibles en el propio establecimiento tanto en recepción como en las habitaciones, el aparecer en el Directorio de Establecimientos de hospedaje, y sin perjuicio de lo antes anotado no estará demás comprobar si cuenta con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) al amparo de la Ley sobre Simplificación de Procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales, Ley N° 26935 justificable para el inicio de Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias y además de contar con la Licencia de Funcionamiento, ambos ante las autoridades administrativas correspondientes, el contar con el área de Recepción (además del registro de huéspedes) y Conserjería a efectos de facilitar información sobre los servicios que se prestan, de posible correspondencia y demás, dar cuenta del Día hotelero, vale decir en cuanto al período de veinticuatro (24) horas en que el huésped puede alojarse.

Y respecto a la salud, un prestador de esta naturaleza no escapa que además de que la infraestructura y equipamiento deben estar en óptimas condiciones ya

sea de conservación y/o mantenimiento, apariencia, funcionamiento, limpieza y seguridad.

En la medida que la oferta sea plena y realmente conocida por los prestadores de servicios turísticos podrá ser puesta a disposición de los turistas como consumidores a efectos que tomen una decisión y elección asegurando se cumpla con el derecho de información, salud y seguridad para alcanzar la satisfacción de los turistas.

Con el mismo fin, aunque de manera insuficiente pues no llegó a constituir una real herramienta especializada ni de desarrollo para el país fue la ley que antecedió, es decir, la Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, Ley N° 26961 del 03 de junio de 1998 que más allá de la denominación no logró la consecuencia esperada.

Como se advierte en la actividad turística se encuentran varias especialidades de allí que surjan distintos prestadores de servicios turísticos constituyendo el turista el protagonista en este escenario distinto a su entorno habitual y en donde se reconoce su especial vulnerabilidad en las relaciones de consumo por los contratos celebrados.

Si bien es cierto que en la Ley General de Turismo se declara de interés nacional al turismo y su tratamiento como política prioritaria del Estado para el desarrollo del país, ello no se evidencia de manera pragmática ni en la misma Capital de la República Lima. En efecto, el hecho que nos ubiquemos en la capital de la República no garantiza ni hace más eficaz la aplicación de la ley en cuestión, ni siquiera existe difusión ni docencia en el conocimiento de dicha norma, tampoco se asegura la supervisión de la aplicación de la misma por parte de la autoridad sectorial.

Por otro lado, la ley no muestra un tratamiento especial dada la naturaleza del turista a todas luces como consumidor más vulnerable siendo que para ello debe todo turista remitirse al Código de Protección y Defensa del Consumidor como instrumento jurídico y poner en conocimiento de la autoridad competente que para el caso viene a ser el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) que entre otros temas le concierne la protección de los derechos de los consumidor. De lo antes expuesto desnuda la falta de coordinación entre dichas entidades que forman parte del Estado, así como la falta de difusión ante tan compleja situación a la que se enfrenta un turista como consumidor, siendo que el nacional muchas veces no conoce las normas ni las instituciones correspondientes no necesitamos ahondar más para advertir el desamparo para el caso de los turistas extranjeros.

Sin perjuicio de lo antes expuesto también resulta importante reflexionar si en realidad se tiene claro el concepto de política a llevar adelante desde el Estado pues es el caso del turismo por constituir declarativamente al menos en la Ley General de Turismo de interés nacional y su tratamiento como política prioritaria para el desarrollo del país. En ese sentido, la política no pasa meramente por la teoría y tampoco se circunscribe a un arte sino en directrices o líneas que condicionan determinada dirección relacionada con los asuntos públicos o cosa pública, la dinámica practicada a través de los actos de gobierno a partir del Estado dirigido hacia la ejecución de un fin proyectado en el futuro idealizado a materializar.

En línea de lo antes expuesto la Política de Estado evidencia directrices trascendentes y protagonistas para el bien del país, lo cual hace exigible

impulsar y sostener el compromiso de diálogo, validar un pensamiento crítico, apostar por la toma de conciencia de una negociación, acto seguido el arribo a un acuerdo nacional (celebración) y ulterior ejecución entre los actores involucrados (representantes de las fuerzas políticas) inclusive la sociedad civil (participación ciudadana) a fin de alcanzar la voluntad general en base a un bien común. Ellas trascienden cualquier gobierno que se suceda en el poder.

Pero lo antes expuesto resulta imperativo sumar por la búsqueda de una sintonía social que tenga como común denominador lo ético (con especial énfasis en la ética pública) y la paz en franca oposición a la convivencia violenta que experimenta el país, con el aporte profesional y técnico de personas virtuosas con alto sentido de la justicia y en la apuesta por la sostenibilidad a efectos de contribuir a dejar como legado a las futuras generaciones un trabajo que mañana más tarde garantice una construcción ejemplar en base a una memoria común.

Complementariamente que mejor escenario que trabajar en el marco del Estado de Derecho, defendiendo la justicia y desbastando un Estado inoperante.

No basta pues, la Política de Gobierno pues ella es coyuntural, se circunscribe a un periodo gubernamental, vale decir que está sujeto a la decisión de un gobierno de turno dado que es la autoridad en ejercicio y por ende representa la orientación particular de la agrupación política que ostenta el poder en el gobierno central que el caso de Perú evidencia siempre una fragilidad vergonzosa.

Finalmente, se deben también trabajar políticas públicas que transparentan acciones gubernamentales orientadas a resolver problemas específicos de interés público.

Por otro lado, no obstante estar reconocido en la ley los principios de la actividad turística tampoco se practican, tal es el caso de la No Discriminación cuando más bien se evidencia atentados contra la igualdad de género, ante la diversidad cultural y grupos vulnerables de la población existente en la capital de la República.

Complementariamente, no existe una interrelación eficaz del Estado en cuando a la exigible calidad y dese luego al ascenso a la excelencia, en efecto, no existe un Estado eficaz que coordine con los distintos actores de la actividad turística, es más no se promueve ni menos incentiva la convivencia en calidad, en buena cuenta no se trabaja para la que se alcance la satisfacción de los turistas y mejor aún por la excelencia, tampoco existen acciones y mecanismos especializados que apunten a la protección de los derechos de los turistas como consumidores.

A este respecto no advertimos que no existe una Cultura Turística como tampoco existe una Cultura de Consumo donde el Estado promueva la participación y compromiso de todos y no solo de los involucrados en el sector, sino de la población en general.

Otro aspecto preocupante y medular lo constituye el llamado “ente rector” Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) en nuestro país, que dado el rol protagónico que le corresponde en el sector se supone que debe coordinar y orientar a partir de la especialidad que ostenta en los distintos niveles de gobierno, ello desde luego en el marco de la ley de la materia, así como de su propia Ley de Organización y Funciones. A su turno, armonizar con las funciones correspondientes comprendidas en la Ley Orgánica de los

Gobiernos Regionales Ley N° 27867, y en la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972.

Por otro lado, la ineficaz coordinación interinstitucional a partir del denominado Comité Consultivo de Turismo cuestionable desde su composición. En efecto, privilegiando a asociaciones sin dar cabida a las distintas especialidades que ofrece el turismo, como en hospedaje, agencias de viajes y turismo, restaurantes, entre otros.

A mayor abundamiento, lo que sí es acertado es que en aquel Comité Consultivo de Turismo se le tenga como integrante al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) al menos en el papel, y de allí a que aporte al sector turismo es el reto, pues no existe institución especializada tanto en Lima como a nivel nacional en protección y defensa del turista nacional o extranjero en su rol de consumidor.

Por otro lado, es menester enfatizar que los prestadores de servicios turísticos (en términos turísticos) como proveedores (en términos de consumo) en Perú lo pueden ser tanto personas naturales o jurídicas que participen en la actividad turística nacional, su objeto principal pasa por proporcionar servicios turísticos directos ciertamente de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas las mismas que se incluyen en el Anexo N° 1 de la ley en comento, siendo el caso de servicios de hospedaje, agencias de viajes y turismo, agencias operadoras de viajes y turismo, de transporte turístico, guías de turismo, de organización de congresos, convenciones y eventos, de orientadores turísticos, restaurantes, centros de turismo termal y/o similares,

de turismo aventura, ecoturismo o similares, y finalmente de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas.

En línea de lo antes expuesto debe tenerse en cuenta que corresponde al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) dictar los reglamentos correspondientes para cada prestador de servicio turístico, de lo que se colige su aprobación a través de Decretos Supremos que emanan del Ejecutivo.

En su caso, será mediante resolución ministerial la eventual ampliación de la relación de Prestadores de Servicios Turísticos a que se refiere el Anexo N° 1 de la ley marco.

En buena cuenta, con lo antes descrito se evidencia la jerarquía normativa en el sector turismo con la intervención especializada y complementaria exigible de los órganos del Estado, reconocida a través del art. 27° de la Ley.

Cobra importancia relevante abordar el Artículo 28° de la ley materia de análisis en esta parte del trabajo de investigación pues en él se advierten las obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos, como por ejemplo el cumplir con las normas específicas para el desarrollo de sus actividades, preservar y conservar el ambiente, los recursos naturales y culturales sin apartarse del cumplimiento en prestar sus servicios en el marco de las normas aplicables, denunciar la explotación sexual infantil y cualquier otro delito que conozcan en el desarrollo de su actividad, informar de manera oportuna las condiciones contractuales de la prestación a cargo del proveedor de servicios turísticos, cumplir las condiciones pactadas, debiendo considerar el cuidado en el buen funcionamiento y mantenimiento de instalaciones, la idoneidad profesional y técnica del personal, vale decir asegurando la calidad

en la prestación del servicio, significando que se valore en su conjunto la infraestructura, equipamiento y servicios propiamente dicho, debiendo subrayar el cumplimiento normas relacionadas con salud, seguridad y protección al turista, justificando establecer diferencias si fuese el caso, no siendo menos importante que se le informe al turista respecto a las normas de conducta exigibles frente a la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente, y finalmente, facilitar oportunamente la información que sume en favor de la actualización del Sistema de Información Turística.

Y así como frente a las obligaciones no es menos cierto que un proveedor también cuenta con derechos, así se desprende del Artículo 29° de la ley, es el caso de participar en las actividades de promoción turística de responsabilidad de Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ) y en su caso por los Órganos Regionales Competentes, el participar en la elaboración del Plan Estratégico Nacional de Turismo del Perú (PENTUR), comunicar al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo sobre situaciones y/o normas provenientes de otros sectores que puedan colisionar con el sector turismo y por ende afectar su desarrollo, beneficiarse con incentivos a partir de prácticas de turismo inclusivo y responsabilidad social, y acceder en igualdad de condiciones al impulso de proyectos de inversión turística.

Un instrumento importante lo constituye el Directorio de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados que se encuentra bajo la conducción del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) en base a lo alcanzado a su turno por los Gobiernos Regionales, siendo que ello le supone

publicar dicho Directorio a efectos de informar a los turistas y público en general los Prestadores de Servicios Turísticos Calificados de cada circunscripción territorial. No obstante tener esta información el propósito antes señalado, nos cabe la pregunta sino sería mejor no contar con dicha información parcial sino completa que alcance a las posibles conductas infractoras o delictivas, como posibles responsabilidades civiles en la prestación de sus servicios. En efecto, difícilmente un turista nacional conoce toda la información menos será conocida por un turista extranjero, sobre los posibles procedimientos administrativos o procesos judiciales que los involucren independientemente de la ponderada calificación que puedan ostentar. Ello así visto el actuar de los prestadores supondría que de seguro más de un turista como consumidor cuestionaría la falta de calidad o de la idoneidad, sino excelencia en la prestación de los servicios turísticos.

Cabe indicar que no obstante tratarse la presente de una investigación jurídica no es menos cierto que debe tenerse presente normas de orden técnico sectorial, siendo que además debemos enfatizar la importancia de normas éticas válidas para nuestro país como para el mundo entero, de allí que se cuente a partir de la Organización Mundial del Turismo (OMT) con normas de dicha naturaleza de alcance internacional, constituyendo un instrumento normativo de orientación sustentado en principios y que se le ha dado en llamar Código Ético Mundial para el Turismo que involucra a los principales actores del sector desde los Estados, prestadores de servicios turísticos, turistas y la sociedad civil en general teniendo como común denominador lo económico, social, cultural y ambiental a partir de los viajes y el turismo, siendo menester que no constituye un instrumento vinculante desde el punto de

vista jurídico, máxime cuando dicho instrumento sirve para orientar a dichos actores de manera voluntaria ante el Comité Mundial de Ética del Turismo.

De allí que sea importante el valorar la pertinencia de introducir cuando corresponda lo dispuesto en el Código Ético Mundial para el Turismo a través de la legislación perteneciente al derecho interno de cada país como miembro de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Y precisamente dada su importancia y convencimiento de lo antes señalado destacamos las sumillas de los artículos 1 y 6 a manera de subrayar e ilustrar lo dispuesto en el Código Ético Mundial para el Turismo la Organización Mundial del Turismo (1999), consigna:

“1. Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades. (...)

6. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico. (...)” (p. 2 - 7)

En el derecho comparado ya se advierte incluso la experiencia legislativa en un trabajo de codificación, vale decir, en un solo cuerpo normativo que involucra lo general con lo especial en turismo, tal es el caso de Francia que cuenta con un Código de Turismo que obedece en gran medida a contar con un solo instrumento jurídico a partir de la necesidad de atender el cada vez mayor crecimiento de la actividad turística de dicho país. En ese sentido es menester acudir a una fuente de institución especializada en derecho de la propia Francia como lo es Institut Français d'Information Juridique (Instituto Francés de Información Jurídica) y por ello ciertamente que desde el inicio respecto al Code du Tourisme entre otras normas: Institut Français d'Information Juridique (2019), subraya:

“Ces codes ne contiennent que du droit positif, (...)”

(p. 1)

Siguiendo dicha línea códigos como el señalado contienen solo leyes positivas, pero cabe resaltar que el que cuenten con éste Código de Turismo en Francia no supone en modo alguno que solo contenga normas propias de la materia turística (para nuestro parecer de Derecho Turístico con el avance producido) sino que le es permisible aplicar normas referidas a otras especialidades o ramas del derecho.

Éste Código de Turismo con sujeción a la fuente consultada a su vez comprende libros siendo que el Libro primero se refiere a lo que se le denomina la Organización General del Turismo y refiere en su título I a los Principios Generales, pasando por El Estado en su Título II donde comprende habilidades y organización administrativa, pasa por las Comunidades Territoriales y sus Agrupaciones (o Grupos) en su Título III que comprende las Regiones, Departamentos, las Municipalidades o Comuna que deben entre ellas cooperar y coordinar a efectos de involucrarlas en una política nacional de turismo, Agrupaciones Intercomunales, la Metrópoli, agrupaciones, entre otros aspectos, para referirse en su Título IV a las Agrupaciones de Interés Público entre otros.

Luego presentan un Segundo Libro que da cuenta de las Actividades y Profesiones del Turismo donde se contempla la obligatoriedad de las normas tanto para personas naturales o jurídicas que las desarrollen, respecto a su licencia o habilitación, los derechos y obligaciones que nacen de los contratos que celebren, hasta responsabilidad penal; así se desprende como es el caso en su Título I que se refiere a la Organización de la Venta de Viajes y Estadías, en

cuanto a Visitas en Museos y Monumentos Históricos en su Título II premunidos de personal calificado, Explotación de Vehículos de Turismo, y otros; Un Tercer Libro referido a Equipos y Adaptaciones (amenidades) referido a Hoteles, Restaurantes, incluyen Cafés, lugares para beber o de despacho de bebidas, Pista de Baile, incluso aborda el alojamiento que no se refiere a los hoteles y cita las Áreas de Camping, desarrolla el tema de las Residencias Turísticas, de Bienes Inmuebles Recreativos Rehabilitados, Pueblos Residenciales para Turismo, Pueblos de Vacaciones y Albergues Juveniles, Refugios de Montaña entre otros; para finalmente llegar a un Libro IV relativo al financiamiento y fiscalización relativo a las vacaciones.

Más adelante cuenta con un tercer libro referido a los denominados Campamentos, Caravanas y otras Tierras Desarrolladas, y lo que implica su apertura y gestión, clasificación, incluye reglas para Hogares Livianos Recreativos y Parques Recreativos, resaltando para nuestra admiración lo relativo a Instalaciones y Regulaciones de espacios Turísticos (litoral, montaña, espacio rural y natural) entre otros aspectos.

En el libro cuarto de manera extraordinaria desde nuestra perspectiva aborda la Financiación del Acceso a Vacaciones y Tributación del Turismo.

En primer lugar, se consideró Francia como ejemplo dentro del derecho comparado en atención a ser el primero de los principales destinos turísticos a nivel mundial significando que su experiencia debe ser recogida con la iniciativa legislativa especializada.

No obstante, en línea de lo antes señalado es menester resaltar las iniciativas comunitarias a nivel de la Unión Europea, a tal extremo de haber tomado en cuenta al turismo como parte de una política turística común considerando una actividad muy dinámica e importante debiendo ser una de las políticas comunes a trabajar y asumidas por los países que forman parte de la referida Unión Europea aunque todavía no lo han logrado, pero sin duda confirma la importancia en constitucionalizar el turismo colocándolo en un sitial ponderado desde el punto de vista jurídico y que sin duda contribuye a que los lazos los países integrantes desde el punto de vista territorial y socio económico se vean fortalecidos y ello se traduzca en un crecimiento importante a la par de poner especial atención en el medio ambiente y la sostenibilidad.

Sin duda la información, así como el trabajo en conjunto de los países que lo forman y sus aportes por la innovación resultaron útiles, se apuesta por la calidad en los productos turísticos, pero hoy por hoy se habla de excelencia de los destinos.

No obstante, cabe indicar que la Unión Europea cuenta con una Constitución establecido por un Tratado, también llamado Tratado Constitucional, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea el 16 de diciembre de 2004 (DO C 310) y que fuera aprobado el 12 de enero de 2005 por Resolución del Parlamento Europeo, de allí que en adelante se le conozca bajo la denominación de Tratado Constitucional o Constitución Europea a partir de la iniciativa legislativa por el señalado Parlamento Europeo, Comunidades Europeas (2004), estableció: Artículo I-17 Ámbitos de las acciones de apoyo, coordinación o complemento

La Unión dispondrá de competencia para llevar a cabo acciones de apoyo, coordinación o complemento. Los ámbitos de estas acciones serán, en su finalidad europea:

- a) la protección y mejora de la salud humana;
- b) la industria;
- c) la cultura;
- d) el turismo;
- e) la educación, la juventud, el deporte y la formación profesional;
- f) la protección civil;
- g) la cooperación administrativa.

En efecto, como se advierte líneas arriba taxativamente señala que dicha Unión dispondrá de competencia respecto a los ámbitos señalados y entre otras alude a la cultura, a la educación y por supuesto al turismo, siendo que particularmente en la Sección 4 donde se desprende el propósito de promover la competitividad de las empresas especializadas en este sector debiendo contextualizarlo en un entorno favorable, con intercambio de buenas prácticas, reconociendo la necesidad de una ley o ley marco en este sentido.

Siempre acudiendo al derecho comparado, pero con una perspectiva americana tal es el caso de México donde se cuenta con una Ley General de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17.06.2009 y reconoce que dicha norma en materia turística es de orden público e interés social, aplicable en toda la República, vale decir en todos los Estados Unidos Mexicanos.

En el caso de México de manera explícita el Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos expidió su Ley General de Turismo donde sobre la base del orden público e interés social Secretaría de Turismo (2015), señala: Artículo 1. La presente Ley es de orden público e interés social, de observancia general en toda la República en materia turística, correspondiendo su aplicación en forma concurrente al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Turismo, y en el ámbito de sus respectivas competencias a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como a los Estados, Municipios y el Distrito Federal. La interpretación en el ámbito administrativo corresponderá al Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Turismo.

La materia turística comprende los procesos que se derivan de las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio y otros motivos.

Los procesos que se generan por la materia turística son una actividad prioritaria nacional que, bajo el enfoque social y económico, genera desarrollo regional. (p. 1)

Complementariamente se debe señalar el carácter convencional entre las partes, esto es los prestadores de servicios turísticos como de los turistas sin perjuicio de la obligatoriedad de la ley en comento, y de manera especial también contempla a la Ley Federal de Protección al Consumidor como a las demás leyes aplicables. Esto nos llama particularmente la atención por la atención especial en el rol tutelar del Estado y la proclividad por evidenciar la protección hacia el más débil como resulta ser el caso del turista como consumidor aporte rescatable pues se pone especial atención a la necesidad de

proteger al turista como consumidor incluso con la implementación de procedimientos alternativos para la atención de las quejas.

A mayor abundamiento en la misma ley recoge derechos y obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, así como de los turistas asumiendo su pertinencia pues asegura la correspondencia entre los sujetos intervinientes en una relación de consumo y sobre todo en materia turística sin perjuicio de la atenta mirada del Estado.

Cabe indicar que lo señalado se ve complementado con la normatividad a través de los reglamentos especializados correspondientes.

Asimismo, se contempla en dicha ley el Registro Nacional de Turismo al parecer para mejorar los servicios, algo semejante al Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados que recoge la ley peruana pero que sin duda es un instrumento insuficiente. Lo que parece rescatable es que se establezca un plazo para la inscripción de dichos prestadores y se establezcan sanciones desde la ley en caso de incumplimiento entorno a sus obligaciones.

En cuanto a la República de Argentina se refiere cuenta en su legislación con la denominada Ley Nacional de Turismo N° 25.997, publicada en el Boletín Oficial el 7 de enero de 2005 de manera categórica el Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en el Congreso sancionaron la referida ley declarando de interés nacional al turismo Boletín Oficial de la República Argentina (2005), expresa: ARTICULO 1° — Declárase de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para

el desarrollo del país. La actividad turística resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado.

El turismo receptivo es una actividad de exportación no tradicional para la generación de divisas, resultando la actividad privada una aliada estratégica del Estado. Son actividades directa o indirectamente relacionadas con el turismo las que figuran en el Anexo I, conforme la clasificación internacional uniforme de las actividades turísticas de la Organización Mundial de Turismo.

Objeto. La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turismo mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad. (p. 1)

Como queda advertido líneas arriba se reconoce en dicha ley argentina que la actividad turística es de interés nacional como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país, enfatiza el carácter prioritario de la actividad turística.

En el caso de Argentina también se pone interés por la protección al turista. En efectos, en el Título IV de la aludida ley se plantea procedimientos, en particular se refiere a que la autoridad debe instrumentar normativas de procedimientos eficaces tendientes a la protección de los derechos del turista y

a la prevención y solución de conflictos, incluso desde el punto de vista público contempla que se podrá establecer convenios de cooperación, delegación y fiscalización con otros órganos oficiales federales o locales y en lo privado abre las puertas para que lo propio haga con entidades privadas.

A su turno, en el caso de la ley en comento Argentina también contempla de manera explícita infracciones y sanciones hasta termina por establecer multas con tope máximo en pesos según consigna.

### **Turista**

Resulta prudente antes de abordar el tema turista considerar el alcance que tenemos acerca del turismo como actividad. En efecto, al respecto para la Real Academia Española (2019), queda consignado:

#### **turismo**

Del ingl. *tourism*.

1. m. Actividad o hecho de viajar por placer.
2. m. Conjunto de los medios conducentes a facilitar los viajes de **turismo**.
3. m. Conjunto de personas que hace viajes de **turismo**.
4. m. **automóvil de turismo**.

#### **turismo rural**

1. m. Actividad turística que se realiza utilizando como alojamiento las casas de una localidad rural.

#### **parador nacional de turismo**

Al respecto es menester tomar referencialmente en el denominado “Entender el turismo: Glosario Básico” fruto de un trabajo internacional a partir de la Organización Mundial del Turismo (OMT) como organismo especializado de las

Naciones Unidas en lo que a turismo se refiere Organización Mundial de Turismo ( s.f.), señala: **“Turista (o visitante que pernocta)**

Un *visitante (interno, receptor o emisor)* se clasifica como *turista (o visitante que pernocta)*, si su viaje incluye una pernoctación”.

En el plano nacional como lo venimos comentando contamos con la Ley General de Turismo (Ley N° 29408) de Perú, que para mejor entender contiene el Anexo 2 “GLOSARIO” en torno a diversos aspectos que se hayan ligados para el desarrollo de la actividad turística y entre otros nos da los siguientes alcances MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (2015), a saber:

#### 9. **Turista**

Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita, aunque no tenga que pagar por alojamiento, y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, u ocupación del tiempo libre; negocios; peregrinaciones; salud: u otra diferente a una actividad remunerada en el lugar de destino.

De lo que se colige de manera básica como aquella persona que practica el turismo.

Luego el turista es aquella persona natural que se aparta o traslada de su hábitat y por ende de su residencia habitual para reemplazarlo por algún otro a todas luces desacostumbrado, ajeno, como extraordinario o excepcional, significando que este desplazamiento deba ser por un tiempo mínimo de una noche y suelen considerar los especialistas que no puede ser

por tiempo mayor a seis meses o hasta por a un año contratando servicios ofertados relacionados con la actividad turística.

Es menester subrayar que puede haber visitantes de otros lugares con variedad de motivaciones, pero en especial lo que nos interesa es el incursión en el turismo no debiéndose involucrar en una actividad bajo subordinación alguna.

En efecto, el turista desde nuestra perspectiva en principio es un visitante que tiene como destino nuestro país, el Perú ya sea por hacer turismo en la Capital de la República Lima, o viaja al interior del país. Por otro lado, los hay quienes en el caso de los nacionales que viajen fuera del territorio nacional. En cualquier caso, el turista pasa una noche cuando menos y hasta un año fuera de su habitad.

Ahora bien, no está demás subrayar que el turista, en buena cuenta constituye el consumidor de servicios turísticos para efectos de nuestra investigación también puede adoptar roles aún más específicos como los de comensal y huésped y como tal constituyen los destinatarios finales del proceso económico en su determinado contexto.

En efecto, en cuanto a comensal se refiere viene a ser el destinatario de la oferta de comidas y bebidas a partir de un establecimiento que puede inclusive tener condiciones especiales si así su titular lo pretende ostentar, aunque siempre subordinado a la normatividad tanto del sector turismo como sanitario. Mientras que en hospedaje contamos con el huésped como destinatario final, vale decir la persona natural que hace uso del servicio de alojamiento no permanente, aclarando no obstante que en la contratación pudo haber intervenido como parte una persona natural o jurídica. Además,

anotemos que el servicio en un establecimiento de hospedaje no se reduce únicamente al alojamiento sino a diversos servicios conexos (servicio de lavado y planchado, de llamadas, contratación de taxis, custodia de equipajes y valores, estacionamiento, primeros auxilios, restaurante, eventos, etc.)

En ambos casos tienen como común denominador la infraestructura, equipamiento y servicios (incluido el concurso del recurso humano)

Obviamente para mejor ilustrar aunque digamos no de manera sofisticada o técnica debemos centrar nuestra atención en lo primordial que constituye la actividad del turismo, inclusive debemos anotar que el turismo ciertamente dada su complejidad merece su estudio desde diversos puntos de vista o disciplinas y en lo particular desde el punto de vista jurídico constituye hoy por hoy un derecho a practicarlo de allí la iniciativa y constancia innovadora que se podría representar en 3 hitos históricos impulsada desde 1990 a través de las asignaturas o cátedras como primeros antecedentes inquietantes, con literatura jurídica producida especializada con miras a una rama del derecho en Perú desde el 2004 al conmemorarse el bicentenario de fundación del Ilustre Colegio de Abogados de Lima no obstante algunas otras manifestaciones intelectuales aisladas y/o discontinuas para finalmente formalizarse a través del reconocimiento a la innovación del derecho como una nueva rama denominada el Derecho Turístico el establecimiento de la Comisión Consultiva y posterior la Comisión de Estudio de Derecho Turístico.

De allí que debemos brindar una ponderada y mejor personalizada ejecución de la oferta en la prestación de servicios turísticos a los turistas tanto nacionales como extranjeros pues de otro modo se deteriora la imagen del país como destino turístico.

### **Consumo**

A este respecto también resulta prudente considerar el alcance que tenemos acerca del consumo que se deriva del consumir. En efecto, para la Real Academia Española (2019), queda señalado:

#### **consumo**

1. m. Acción y efecto de **consumir** (|| comestibles u otros bienes).
2. m. Acción y efecto de **consumir** (|| gastar energía).
3. m. desus. Extinción de caudales, de juros, libranzas o créditos contra la real hacienda.
4. m. pl. Impuesto municipal sobre los comestibles y otros géneros que se introducen en una población para venderlos o consumirlos en ella.

#### **de consumo**

1. loc. adj. Dicho de la sociedad o de la civilización: Que está basada en un sistema tendente a estimular la producción y uso de bienes no estrictamente necesarios.

#### **índice de precios al consumo**

Así pues, cuando nos referimos al consumo inmediatamente nos viene a la mente el tomar acción por consumir y con ello el satisfacer necesidades,

podríamos decir que al adquirir bienes o servicios como consumidores o usuarios los extinguimos, acabamos o desaparecemos al sernos útiles.

Complementariamente no está demás precisar que con la palabra consumidor se suele aludir de manera general al consumidor propiamente dicho que adquiere de bienes o productos, como también a usuario cuando adquiere o hace uso de servicios. Y es más la adquisición antes señalada no debe circunscribirse exclusivamente por medio de la celebración de contratos de compraventa sino al hecho de conseguir, alcanzar u obtener algo, incluso de manera directa o indirecta.

Ahora bien, los consumidores como sujetos de derecho y destinatario final en el proceso económico pueden ser personas naturales o personas jurídicas (éstos últimos con algunas peculiaridades) que buscan satisfacer necesidades propias o de su entorno, inclusive llegando a comprender a todo aquel que adquiere algo alejado de su objeto o fin como unidad económica o partir del ejercicio de su profesión u oficio.

Por otro lado, los consumidores aparecen directa o indirectamente como los más vulnerables por la presumible falta de pericia o conocimiento especializado sino ser calificados como “consumidores razonables” en lo adquirido en una relación de consumo de allí que sea justificable la acción tuitiva del Estado en cuanto a protección y defensa, y en cuanto a normatividad se refiere les sea interpretada en el sentido más favorable.

De allí que contemos con el cuerpo normativo en materia de consumo en Perú a través del Código de Protección y Defensa del Consumidor a través de la Ley N° 29571 INDECOPI (2015), donde se recoge:

Artículo IV.- Definiciones Para los efectos del presente Código, se entiende por:

## 1. Consumidores o usuarios

- 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
- 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

Y complementariamente debemos anotar que en el propio portal del INDECOPI (2015), se resalta la importancia y obligatoriedad de contar con un Código de Consumo:

El Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) implica un cambio de visión, en beneficio de una mayor protección de tus derechos, a través de una actuación preventiva y proactiva, y coordinada con diversas instituciones del Estado, ciudadanos y empresariado; bajo la rectoría de la Autoridad Nacional.

Este Código es una norma integradora de lectura obligatoria, porque es un punto de partida para el conocimiento de tus derechos y cómo

ejercerlos; además de informarte sobre un conjunto de disposiciones referidas a tu protección y tu relación con los proveedores en todo el país.

En lo que a consumo se refiere, no está demás aclarar que no se puede establecer una línea meridiana en la prestación de los servicios y la responsabilidad en el consumo respecto a uno de los aspectos medulares en el mismo, máxime si es de suyo tan compleja y mayor aún en el sector turismo. Vale decir, a las Agencias de Viajes y Turismo no solo les alcanza el deber de informar sino también en garantizar en sus servicios la salud y seguridad de los turistas, a su turno a los Restaurantes no sólo les toca garantizar solo la salud de los comensales sino también informar y garantizar las condiciones mínimas de seguridad en su establecimiento; finalmente, en los Establecimientos de Hospedaje es importante la seguridad pero también el deber brindar la información y condiciones de salud a los huéspedes como consumidores de servicios conexos.

En la actualidad contamos con la publicación a cargo de la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía perteneciente al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo denominado PERÚ: COMPENDIO DE CIFRAS DE TURISMO JULIO 2019 (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2019) que presenta el documento desde el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) a través de su Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía “Perú: Compendio de Cifras de Turismo, Julio 2019”, que servirá como instrumento para la toma de decisiones, formulación de políticas y estrategias de desarrollo en todos los niveles de gobierno; así como para el sector privado

constituyendo una herramienta que nos permite acceder a información de algunos aspectos del sector turismo originada tanto en fuentes de naturaleza pública como privada.

En los anexos que nos permitimos adjuntar se muestran algunos Cuadros del documento aludido Perú: Compendio de Cifras de Turismo, Julio 2019 acerca de las llegadas al país, a Lima y respecto al movimiento de pasajeros.

Así se puede apreciar de en el Cuadro N° 01 la llegada en periodicidad mensual de turistas internacionales al país desde enero del año 2002 a junio de 2019 donde se evidencia un crecimiento sostenido hasta el año 2018 e inminente en lo que va del año 2019.

Lo propio sucede con el Cuadro N° 19 con llegadas a Lima de turistas internacionales a través del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, apreciando que va desde enero del año 2002 también a junio de 2019 donde también se aprecia un mayor número de vuelos de llegada hasta el año 2018 y en lo que va del año 2019.

Y finalmente presentamos el Cuadro N° 177 que refleja el movimiento general de pasajeros tanto en vuelos domésticos como internacionales en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, de enero del año 2009 a mayo de 2019 donde también se evidencia incremento hasta lo que va del año 2019.

Nota especial lo constituye que nuestro país y particularmente que en Lima sea sede y por ende organizadores de uno de los eventos deportivos más sobresalientes en el mundo y el más importante de América como son los XVIII Juegos Panamericanos y los VI Juegos Parapanamericanos Lima 2019

que como consecuencia trajo una inyección importante de ingresos para la economía del país, nos permitirá contar una vez terminados dichos eventos con la infraestructura valiosa para la práctica deportiva y hacer brillar la imagen del país como destino turístico.

Al respecto no cabe duda que dicho acontecimiento atraerá en el futuro muchos más turistas al país y sobre todo el centro de atención fueron dichos eventos en Lima.

¿En línea de lo antes expuesto y dentro de la formalidad en el sector cabe la pregunta si estamos preparados, es decir si tenemos la capacidad para brindar servicios a las agencias de viajes y turismo, y dentro de ello el guidismo, hospedaje y servicio de restaurantes?

¿Si en este contexto están garantizados los derechos de información, salud y seguridad? Y ello sin perjuicio de tomar en cuenta el caos vial existente en la ciudad de Lima por múltiples factores. Ahora bien, si bien se establecen vías restringidas durante dichos eventos, ello no dejará de afectar en todo Lima.

El gran problema que afrontamos independientemente de la coyuntura que experimentamos es la informalidad en el país y la falta de planificación suele estar presente, lo que hace imposible no solo sostener una política gubernamental, sino una política de Estado, sumando a ello la gran dificultad que tenemos es la falta de estabilidad, proyecciones técnicas y exigencia normativa sustentada en precisamente exigencias técnicas y jurídicas de manera especializada y en cuanto a una calificación obligatoria que consideramos importante para el sector, así en lo correspondiente a restaurantes y hospedajes éstos se pueden iniciar en sus actividades sin la obligatoriedad de contar con la calificación como prestadores de servicios

turísticos, vale decir que pueden contar con una categorización de los primeros y también les es facultativo contar con la clasificación y/o categorización de los segundos. Dicho en otras palabras, el hecho que se constituyan a partir de personas naturales o jurídicas y sigan las fases de rigor en la constitución empresarial para quedar habilitadas para operar en el mercado suelen quedar hasta el nivel municipal más no necesariamente llegar hasta el nivel sectorial especializado ante la autoridad de turismo. Ello es preocupante si queremos alcanzar calidad en el servicio, idoneidad y la esperada excelencia.

Finalmente, es menester señalar que en el desarrollo de este trabajo no se encontró antecedentes en tesis relacionados con el tema en comento. Más debemos precisar que sí lo fue dentro de los antecedentes correspondientes a la literatura producida por materias aisladas tanto en turismo como en consumo cada uno de manera específica y en el mejor de los casos aludiendo el primero a lo segundo de manera meramente enunciativa.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

Metodología básica.

##### Nivel

Descriptivo.

##### Diseño

No experimental.

#### 3.2 Población y muestra

Informe MINCETUR.

No probabilístico por naturaleza de estudio Cualitativo.

MINCETUR

#### 3.3 Operacionalización de variables

<b>Variable Independiente:</b>	<b>Variable Dependiente:</b>
Ley General de Turismo	Mercado turístico
<b>Dimensiones:</b>	<b>Dimensiones:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencias de Viajes y Turismo.</li> <li>• Restaurantes.</li> <li>• Establecimientos de Hospedaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Salud</li> <li>• Seguridad</li> </ul>

### **3.4 Instrumentos**

En el presente trabajo de investigación se utilizaron normas jurídicas aplicables al sector turismo nacional desde la Ley General de Turismo, pasando por los Reglamentos de Agencias de Viajes y Turismo, Restaurantes y Hospedajes desde luego todas subordinadas a la Constitución Política del Estado. Complementariamente está auxiliado el trabajo en otras normas de alcance general como el Código Civil y El Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por otro lado, se acude al derecho comparado en el trabajo a efectos de considera los avances en el mundo.

Finalmente, en cuanto a técnicas se refiere se recolectó datos, juicio de expertos y análisis documental.

### **3.5 Procedimientos**

El trabajo se ejecutó tomando como base los documentos emitidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

### **3.6 Análisis de datos**

La experiencia de haber elaborado el presente trabajo nos permite colegir la exigible necesidad de contar con una ley marco o Ley General de Turismo que delimite los alcances de la normatividad sectorial recogiendo aspectos ineludibles existentes en el mercado y de manera especial en el sector turismo.

No se trata de una visión particular solo desde el país sino de cualquier otro como lo demostramos atendiendo al derecho comparado máxime

cuando en dicho sector se trata de hacer llegar una oferta íntegra al destinatario final como consumidor vale decir al turista y dada su condición muy especial dada su alta vulnerabilidad.

Se trata en consecuencia de integrar los temas de turismo con el consumo a efectos de garantizar la excelencia de una oferta sin duda muy atractiva del Perú al mundo que puede mejorar con creces.

### **3.7 Consideraciones éticas**

Como queda señalado si bien la presente investigación es de orden jurídico no es menos cierto que debe observarse normas de carácter técnico sectorial, sin perjuicio de considerar practicar normas éticas tanto en nuestro país como en el mundo entero.

En efecto, a este respecto se consideró subrayar la importancia a nivel internacional del Código Ético Mundial para el Turismo toda vez que plantea el involucramiento en diversos aspectos como en lo económico, social, cultural y ambiental.

En suma, resulta muy necesario el involucramiento de todos los actores en torno a la realidad y oferta turística del Perú al mundo que se oriente a un desarrollo sostenible y de conservación máxime por contar con lugares arqueológicos e históricos como por la naturaleza y biodiversidad en él existentes debiéndonos orientar hacia la práctica cotidiana de una conducta integral de respeto y responsabilidad en favor de la humanidad apostando por el bien común por un futuro justo y sustentable.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Contrastación de Hipótesis

**H0** La Ley General de Turismo no influye de manera óptima en el consumo del turista en Lima Metropolitana.

**H1** La Ley General de Turismo influye de manera óptima en el consumo del turista en Lima Metropolitana.

Téngase presente que es la norma de mayor jerarquía en el sector y con ella deben guardar sintonía las demás normas que le siguen no solo en lo estrictamente turístico sino porque dentro de ellas se aluden una serie de obligaciones de los prestadores de servicios turísticos como proveedores en este mercado. Sin ella nos encontraríamos en un caos en dicho sector.

En consecuencia, no existe posibilidad de normatividad especializada del sector sin una Ley General de Turismo.

**H0** Las Agencias de Viajes y Turismo no influyen en la información del turista en Lima Metropolitana.

**H1** Las Agencias de Viajes y Turismo influyen en la información del turista en Lima Metropolitana.

Téngase presente que a la Ley General de Turismo le sigue en menor jerarquía de manera especializada en el sector el Reglamento de este tipo de prestador de servicio turístico y como tal debe guardar armonía con dicha ley. Sin ello las obligaciones de estos prestadores de servicios turísticos no garantizarían la información cierta, clara, oportuna y suficiente en el sector por lo que se da como válida la sub hipótesis planteada.

**H0** Los Restaurantes no influyen en la salud del turista en Lima Metropolitana.

H1 Los Restaurantes influyen en la salud del turista en Lima Metropolitana.

En este mismo orden de ideas a la Ley General de Turismo le sigue en menor jerarquía de manera especializada en el sector el Reglamento de este tipo de prestador de servicio turístico y como tal debe guardar armonía con dicha ley sin perjuicio de observar las normas sanitarias aplicables. Sin ello las obligaciones de estos prestadores de servicios turísticos no garantizarían la salud en el sector por lo que se da como válida la sub hipótesis planteada.

H0 Los Establecimientos de Hospedaje no influyen en la seguridad del turista en Lima Metropolitana.

H1 Los Establecimientos de Hospedaje influyen en la seguridad del turista en Lima Metropolitana.

Finalmente, como queda señalado a Ley General de Turismo le sigue en menor jerarquía de manera especializada en el sector el Reglamento de este tipo de prestador de servicio turístico y como tal debe guardar armonía con dicha ley. Sin ello las obligaciones de estos prestadores de servicios turísticos no garantizarían la seguridad en el sector por lo que se da como válida la sub hipótesis planteada.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Podemos observar que la informalidad en el sector y deficientes prestaciones específicas contribuyen a la afectación de los turistas en Lima Metropolitana debiendo el Estado dictar normas que recojan la realidad del país en su complejidad y se contrapongan a la informalidad permanente, así como a las conductas infractoras practicadas. A la luz de lo desarrollado resulta contundente ratificar la contrastación de hipótesis tanto respecto a la Ley General de Turismo por ser influyente de manera óptima en el consumo del turista en Lima Metropolitana así como respecto a las hipótesis específicas por significar de manera especializada que las Agencias de Viajes y Turismo influyen en la información del turista en Lima Metropolitana; que los Restaurantes influyen en la salud del turista en Lima Metropolitana; y que los Establecimientos de Hospedaje influyen en la seguridad del turista en Lima Metropolitana de manera protagónica.

Sin perjuicio de lo ya señalado será aconsejable la eliminación de los llamados requisitos mínimos para el inicio de actividades para poder operar los prestadores de servicios turísticos con las competencias correspondientes para dar paso al aseguramiento con carácter obligatorio de toda calificación en atención, a la clasificación y/o categorización, o especialización según sea el caso que merezca y con ello en atención a la infraestructura, equipamiento y servicios cuando corresponda, además de contar con personal técnico y profesional de carrera y especializado.

Finalmente y conforme a lo ya anotado, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) en su calidad de ente rector en turismo debe trabajar coordinadamente con otras entidades a efectos de prevenir afectaciones a los turistas además de trabajar contra la informalidad existente en el mercado con la

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), Regiones, Municipalidades, Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público, Poder Judicial, entre otros y según corresponda, a efectos de garantizar la información, salud y seguridad de los turistas. De allí la necesidad de fomentar urgentemente el practicar el intercambio oficioso por parte de las autoridades a efectos que garanticen el cumplimiento de las normas sectoriales, de calidad e idoneidad en el consumo, dirigido para alcanzar la excelencia.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado la importancia de contar con una Ley General de Turismo siendo determinante pues a partir de ella se delimita todo el marco normativo en el sector turismo nacional y con ello las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos en Lima Metropolitana.
2. Se ha comprobado que las Agencias de Viajes y Turismo son pieza clave para garantizar el cumplimiento de la Ley General de Turismo y con ello que los turistas ejerzan el derecho a la información.
3. Se ha verificado que los Restaurantes tienen gran responsabilidad a partir de la Ley General de Turismo y por ende deben garantizar el derecho a la salud.
4. Se ha analizado que los Establecimientos de Hospedaje a partir de la Ley General de Turismo deben cumplir con obligaciones en la prestación de sus servicios siendo preponderante dar cumplimiento al derecho a la seguridad. .

## VII. RECOMENDACIONES

1. Que el Estado debe regular y supervisar velando por el cumplimiento de las normas jurídicas exigibles. Se debe aplicar la Ley General de Turismo en Lima Metropolitana como en todo el país pues resulta determinante para el sector y es a partir de ella que se delimita todo el marco normativo en el sector turismo siendo recomendable enriquecer la ley marco con mayores aspectos concurrentes en el consumo adecuados a su naturaleza.
2. Que las Agencias de Viajes y Turismo deben observar y responder al cumplimiento de la Ley General de Turismo y con ello que los turistas ejerzan el derecho a recibir la información además de otros aspectos sustanciales en el consumo.
3. Que los Restaurantes deben observar y responder al cumplimiento de la Ley General de Turismo y con ello que los turistas ejerzan el derecho a salvaguardar su salud además de otros aspectos sustanciales en el consumo.
4. Que los Establecimientos de Hospedaje deben cumplir con sus obligaciones en la prestación de sus servicios a partir de la Ley General de Turismo siendo prioritario cumplan con brindar el derecho a la seguridad además de otros aspectos sustanciales en el consumo.

## VIII. REFERENCIAS

- Armas, C. (2011). *Tesis Marco jurídico de la actividad turística: estrategia de ordenación para el desarrollo sostenible del turismo nacional*. Para optar el grado de Doctor en Derecho sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/630>
- Boletín Oficial de la República Argentina. (7 de enero de 2005). Legislación y Avisos Oficiales. recuperado de: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/7270840/20050107>
- Burga, R. (2005). *Derecho constitucional del turismo – Por la elevación del turismo a categoría constitucional*. Lima, Asociación Peruana de Derecho Turístico – APEDETUR.
- Cantos, R. (2014). *Tesis La intervención administrativa en el turismo y el impacto de sus normativas en las políticas turísticas: una visión conjunta de los ordenamientos español e italiano* para optar el grado de Doctor en Ciencia Jurídicas sustentada en la Universidad de Granada, España. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/handle/10481/40098>
- Comunidades Europeas. (2004). *TRATADO POR EL QUE SE ESTABLECE UNA CONSTITUCIÓN PARA EUROPA*. Recuperado de [https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty\\_establishing\\_a\\_constitution\\_for\\_europe\\_es.pdf](https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_establishing_a_constitution_for_europe_es.pdf)
- Gómez, L. (2015). Tesis: *El análisis sociológico del consumo turístico en España. Cambios en el sector de viajes y representaciones colectivas sobre vacaciones*. para optar el grado de Doctor en Sociología sustentada en la

Universidad Nacional de Educación a Distancia, España. Recuperado de  
 Análisis sociológico del consumo turístico en ... - e-espacio – UNED e-  
 espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned...Lgomez/GOMEZ\_ENCINAS\_Luis\_Tesi  
 s.pdf

INDECOPI. (2015). *Autoridad Nacional de Protección del Consumidor*. Recuperado  
 de

[https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/210787/C%C3%B3digo\\_Consumo\\_Ley29571.pdf/0528ba9f-61ca-03d9-8bfb-f434357aeb48](https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/210787/C%C3%B3digo_Consumo_Ley29571.pdf/0528ba9f-61ca-03d9-8bfb-f434357aeb48)

INDECOPI. (2015). *Autoridad Nacional de Protección del Consumidor*. Recuperado  
 de <https://www.consumidor.gob.pe/codigo-de-consumo>

Institut Français d'Information Juridique. (9 de 7 de 2019). *Code du tourisme*.

Recuperado de Institut Français d'Information Juridique:  
<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>

Malpartida, V. (2003). Tesis: *Derecho del Consumidor en el Perú y en el derecho comparado*. Para optar el grado de Doctor en Derecho sustentada en la  
 Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Perú. Recuperado  
 de

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/650>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). *MARCO GENERAL*. Recuperado  
 de MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO:

<https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/marco-general/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). *PRESTADORES DE SERVICIOS  
 TURÍSTICOS*. Recuperado de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo:

<https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/prestadores-de-servicios-turisticos/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (24 de julio de 2019). *Perú: Compendio de Cifras de Turismo, Julio 2019*. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Peru\\_Compendio\\_Turismo\\_Julio2019\\_Ver24072019.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Peru_Compendio_Turismo_Julio2019_Ver24072019.pdf)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2015). *Código Civil*. Recuperado de Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/Codigo-Civil.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2019). *Constitución Política del Perú*. Recuperado de Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/04/Decima-cuarta-const.pdf>

Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado de Organización Mundial de Turismo: <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado de Organización Mundial del Turismo: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/?w=diccionario>

Secretaría de Turismo. (17 de diciembre de 2015). *LEY GENERAL DE TURISMO*. Recuperado de Ley General de Turismo: <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2018/01/II.1.1-Ley-General-de-Turismo-ultima-reforma-2015.pdf>

## IX. ANEXOS:

## Anexo 1 Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la Ley General de Turismo influye en el consumo del turista en Lima Metropolitana?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Demostrar que la Ley General de Turismo influye en el consumo del turista en Lima Metropolitana.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Ley General de Turismo influye de manera óptima en el consumo del turista en Lima Metropolitana.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Ley General de Turismo.</p> <p><b>Dimensiones:</b> Agencias de Viajes y Turismo. Restaurantes. Establecimientos de Hospedaje.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Metodología básica.</p> <p><b>Nivel</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño</b> No experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b> Informe MINCETUR</p> <p>No probabilístico por naturaleza de estudio Cualitativo.</p>	<p><b>Técnicas</b> Recolección de datos, juicio de expertos, análisis documental.</p> <p><b>Instrumentos</b> Normas jurídicas.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> 1. ¿Cómo las agencias de viajes y turismo influyen en la información del turista en Lima Metropolitana? 2. ¿Cómo los</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Comprobar si las Agencias de Viajes y Turismo influyen en la información al turista de Lima</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> 1. Las Agencias de Viajes y Turismo influyen en la información del turista en Lima Metropolitana.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> Mercado turístico.</p> <p><b>Dimensiones:</b> Información</p>		

<p>restaurantes influyen en la salud del turista en Lima Metropolitana?</p> <p>3. ¿En qué medida los hospedajes influyen en la seguridad del turista en Lima Metropolitana?</p>	<p>Metropolitana.</p> <p>2. Verificar si los Restaurantes influyen la salud del turista en Lima Metropolitana.</p> <p>3. Analizar si los Establecimientos de Hospedaje influyen en la seguridad del turista en Lima Metropolitana.</p>	<p>2. Los Restaurantes influyen en la salud del turista en Lima Metropolitana.</p> <p>3. Los Establecimientos de Hospedaje influyen en la seguridad del turista en Lima Metropolitana.</p>	<p>Salud</p> <p>Seguridad</p>		
---	--	--	-------------------------------	--	--

## Anexo 2 Validación de Instrumentos

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Apellidos y Nombres del Informante	Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
OCHOA VALEDES FILIBERTO FERNANDO	UNDC	TABLA VAL.	UNFV
Título de la Investigación: EFECTOS DE LA LEY GENERAL DE TURISMO Y EL CONSUMO DEL TURISTA EN LIMA METROPOLITANA			

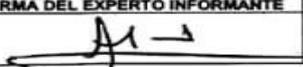
## 1. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística																				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					X
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																					X

## I. OPINIÓN DE APLICACIÓN

.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELEFONO
Lima 21.01.2020	07356267		999260055



CUADRO N° 01

## PERÚ: LLEGADA MENSUAL DE TURISTAS INTERNACIONALES, ENERO 2002 - JUNIO 2019

Mes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 p.i.
Enero	86 441	89 379	105 419	123 935	141 238	154 371	178 584	179 817	205 578	228 313	246 858	255 983	266 299	298 225	304 712	327 642	366 507	376 263
Febrero	85 907	89 773	109 191	125 936	147 813	158 895	184 045	180 674	181 769	211 785	241 127	263 144	268 118	295 126	324 365	325 001	347 444	351 541
Marzo	86 803	85 706	103 728	125 245	141 457	159 010	168 463	171 702	166 503	206 020	228 614	253 180	266 479	274 152	300 342	295 655	366 473	374 804
Abril	73 576	79 777	97 877	112 924	134 210	140 036	155 412	162 388	164 353	196 464	215 975	236 237	241 635	262 713	276 086	312 587	344 011	360 891
Mayo	83 310	83 387	98 223	117 976	131 540	141 483	164 605	158 088	180 127	194 701	215 592	256 187	264 283	268 354	296 146	301 189	356 655	360 037
Junio	86 192	90 937	109 098	121 831	135 782	154 958	173 881	172 915	185 399	204 188	225 036	258 511	245 733	275 926	276 779	318 588	355 591	353 606
Julio	106 612	117 780	143 283	157 451	167 021	188 929	207 437	199 608	227 724	255 468	268 788	302 309	299 154	332 645	365 320	388 939	408 784	
Agosto	99 273	110 037	121 227	146 818	150 563	168 584	187 349	184 093	202 606	229 943	242 986	276 730	291 276	305 699	339 081	361 264	393 062	
Septiembre	84 999	91 972	105 663	130 731	138 794	154 766	164 052	169 396	182 353	205 185	234 605	249 413	254 394	270 498	303 223	340 535	359 743	
Octubre	88 473	92 497	115 853	134 351	141 549	159 341	162 033	186 144	204 456	227 418	244 308	282 219	274 695	301 735	324 565	352 679	377 394	
Noviembre	86 209	95 996	111 574	126 851	137 495	161 266	143 569	181 462	191 979	210 450	238 813	258 735	257 567	272 924	299 785	331 844	355 410	
Diciembre	95 811	108 528	128 829	146 517	153 284	174 761	168 190	193 674	206 340	227 888	242 921	270 991	285 301	297 712	334 057	376 416	388 366	
<b>Total</b>	<b>1 063 606</b>	<b>1 135 769</b>	<b>1 349 959</b>	<b>1 570 566</b>	<b>1 720 746</b>	<b>1 916 400</b>	<b>2 057 620</b>	<b>2 139 961</b>	<b>2 299 187</b>	<b>2 597 803</b>	<b>2 845 623</b>	<b>3 163 639</b>	<b>3 214 934</b>	<b>3 455 709</b>	<b>3 744 461</b>	<b>4 032 339</b>	<b>4 419 430</b>	

Total Turistas Internacionales = Turistas extranjeros + Turistas peruanos residentes en el exterior

P/ Ofra preliminar

Fuente: Superintendencia Nacional de Migraciones

Elaboración: MINCE TUR/MI TIDGETA

Con información disponible a julio de 2019

CUADRO N° 19

**AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ**  
**LIMA: LLEGADA MENSUAL DE TURISTAS INTERNACIONALES, ENERO 2002 - JUNIO 2019**

Mes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 P/
Enero	45 135	47 044	51 729	67 532	72 266	77 584	94 066	101 904	106 443	118 038	126 830	135 115	141 023	146 252	153 746	160 428	188 180	193 700
Febrero	45 929	47 392	55 432	66 100	70 872	77 667	92 813	98 925	92 834	111 135	120 968	132 698	137 197	143 543	154 026	155 146	171 804	182 283
Marzo	54 038	50 363	61 903	79 695	79 603	93 866	106 567	110 278	101 431	123 347	140 098	157 215	155 192	166 277	177 412	174 054	199 633	210 660
Abril	44 529	49 803	59 730	69 409	77 413	83 246	94 162	105 352	96 884	118 397	132 015	145 851	156 702	159 180	160 279	191 184	201 254	223 151
Mayo	50 065	50 597	59 019	73 638	76 101	85 680	100 162	103 258	111 275	123 144	136 310	163 322	164 252	172 462	184 760	193 222	212 906	223 733
Junio	57 527	58 827	70 201	82 353	83 340	99 440	114 507	116 514	121 217	133 613	146 897	169 784	158 501	174 419	191 492	204 106	216 208	227 167
Julio	69 197	72 666	89 588	102 615	100 851	120 561	132 425	128 696	138 910	152 717	158 109	181 347	174 614	192 348	209 874	228 997	240 402	
Agosto	62 932	64 312	72 232	87 996	87 293	103 515	117 100	114 558	125 252	137 334	144 455	169 461	173 149	178 212	190 560	212 153	225 856	
Septiembre	50 998	54 215	61 695	78 477	79 162	93 664	106 271	108 793	113 215	128 103	146 231	165 440	159 574	169 871	182 939	202 914	216 041	
Octubre	54 329	57 179	68 352	78 969	84 266	98 000	110 940	116 773	122 077	140 039	156 387	178 563	169 362	179 331	186 843	212 740	217 378	
Noviembre	51 102	57 201	69 044	75 296	77 464	95 602	102 032	110 253	116 239	128 414	147 411	166 165	157 929	162 900	175 379	190 494	207 438	
Diciembre	56 567	59 854	75 135	79 869	80 085	101 027	112 682	118 078	121 873	135 351	152 223	160 769	166 068	169 712	183 931	201 057	218 903	
<b>Total</b>	<b>642 348</b>	<b>669 453</b>	<b>794 060</b>	<b>941 939</b>	<b>968 716</b>	<b>1 129 852</b>	<b>1 283 727</b>	<b>1 333 382</b>	<b>1 367 650</b>	<b>1 549 632</b>	<b>1 707 934</b>	<b>1 925 730</b>	<b>1 913 563</b>	<b>2 014 507</b>	<b>2 151 241</b>	<b>2 326 495</b>	<b>2 516 003</b>	

P/ Cifra preliminar

Total Turistas Internacionales = Turistas extranjeros + Turistas peruanos residentes en el exterior

Fuente: Superintendencia Nacional de Migraciones

Elaboración: MINCETUR/VMT/DGETA

Confirmación de cifras al julio de 2019



CUADRO N° 177

LEMA: MOVIMIENTO GENERAL EN PASAJEROS EN VUELOS COMÉRCIO EN INTERNACIONALES EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSÉ CRISTÓBAL ZOLA CHÁVEZ, ENER O 2009 - MAYO 2010

Mes	2009			2009			2010			2010			2010			2010			2010			2010			2010								
	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional									
Enero	746 190	219 185	432 015	816 637	242 640	432 737	670 626	476 408	488 608	1 037 080	500 647	526 233	1 210 488	611 166	661 370	1 238 680	661 237	646 632	1 400 408	730 456	675 646	1 546 130	614 678	728 487	1 800 962	674 021	626 261	1 994 012	660 679	1 010 430	2 101 120	664 091	1 106 302
Febrero	687 170	201 609	388 236	746 146	228 652	389 238	688 669	448 167	446 794	1 037 669	526 276	510 660	1 187 637	660 185	561 634	1 232 780	626 180	604 632	1 388 562	710 632	650 630	1 520 180	616 152	703 630	1 805 612	636 236	627 634	1 860 367	646 671	616 338	1 946 661	641 716	1 034 740
Marzo	728 616	303 405	428 191	766 257	300 661	388 676	614 759	448 668	470 771	1 076 480	526 677	591 616	1 216 616	616 712	600 632	1 266 670	646 347	646 632	1 376 630	703 630	675 632	1 516 661	706 116	717 466	1 729 400	646 236	661 170	1 824 204	626 654	666 646	2 016 621	679 702	1 036 769
Abril	721 646	326 412	398 110	731 426	376 409	388 646	677 666	446 770	436 666	1 046 616	616 710	526 233	1 181 140	676 666	576 346	1 247 630	616 666	627 632	1 326 206	703 630	636 611	1 466 646	706 666	666 664	1 616 662	636 636	661 167	1 666 666	612 630	626 770	1 877 672	1 034 406	673 644
Mayo	686 666	327 200	388 716	626 771	426 166	387 676	647 206	486 666	486 666	1 067 234	600 666	546 233	1 206 237	646 237	676 630	1 326 630	676 616	647 233	1 466 276	706 416	666 666	1 617 137	614 261	703 630	1 766 677	666 677	666 366	1 866 762	1 034 402	676 666	2 122 406	1 021 666	1 036 760
Junio	677 704	210 200	388 416	627 166	417 234	388 666	662 766	486 166	437 666	1 076 671	646 216	526 233	1 226 666	626 666	566 630	1 266 631	646 666	617 632	1 367 206	716 236	646 632	1 546 661	622 759	717 662	1 767 667	664 116	666 676	1 873 261	664 636	616 136			
Julio	781 206	346 400	400 666	626 476	486 666	446 764	1 076 166	646 664	636 406	1 222 614	617 630	606 676	1 366 426	666 666	676 346	1 416 676	726 662	661 134	1 546 666	626 646	726 616	1 777 632	661 666	646 346	2 026 426	1046 662	664 466	2 156 236	1 161 666	1 036 636			
Agosto	776 266	366 636	426 726	626 261	486 666	466 261	1 086 666	676 646	616 632	1 247 646	646 666	606 261	1 402 677	726 666	677 416	1 600 662	626 714	667 766	1 626 476	667 776	726 666	1 800 266	666 666	614 236	2 027 406	1061 266	666 116	2 167 671	1 167 236	1 046 426			
Septiembre	666 246	216 636	388 416	646 634	426 666	406 134	647 632	471 426	476 676	1 116 646	676 246	576 261	1 266 276	667 727	626 646	1 407 774	726 646	674 232	1 467 774	676 666	666 116	1 626 466	671 471	767 612	1 866 646	664 632	662 416	1 976 666	1 026 632	666 666			
Octubre	781 636	361 632	416 647	646 661	486 632	446 630	1 086 456	671 132	486 232	1 226 666	626 766	566 676	1 366 416	726 636	666 766	1 462 211	706 666	666 402	1 616 127	666 666	716 642	1 746 666	626 636	766 664	1 876 466	1022 636	646 636	2 061 636	1 026 236	666 636			
Noviembre	747 646	366 666	388 646	627 636	426 636	427 636	646 406	476 236	471 166	1 116 237	676 666	566 246	1 276 666	627 666	626 616	1 346 261	727 646	626 261	1 467 766	676 646	666 416	1 626 734	664 466	764 236	1 821 266	641 236	666 116	1 926 716	661 666	666 716			
Diciembre	734 630	326 476	388 630	662 666	426 676	447 632	662 666	461 666	462 661	1 116 676	666 636	664 454	1 261 630	666 667	634 632	1 216 467	446 236	776 232	1 616 247	676 246	646 666	1 627 646	666 266	761 264	1 826 236	676 614	626 662	2 016 766	666 216	1 036 636			
<b>Total</b>	<b>8 722 246</b>	<b>2 626 406</b>	<b>4 706 766</b>	<b>9 127 766</b>	<b>2 822 636</b>	<b>3 666 632</b>	<b>11 646 614</b>	<b>6 626 666</b>	<b>6 716 630</b>	<b>13 661 214</b>	<b>6 626 264</b>	<b>6 716 630</b>	<b>16 276 642</b>	<b>7 161 167</b>	<b>7 476 646</b>	<b>16 626 666</b>	<b>6 666 676</b>	<b>7 626 676</b>	<b>17 676 666</b>	<b>6 466 776</b>	<b>6 116 166</b>	<b>19 226 766</b>	<b>10 226 426</b>	<b>10 666 761</b>	<b>22 666 662</b>	<b>11 166 666</b>	<b>10 667 646</b>	<b>23 776 667</b>	<b>12 626 621</b>	<b>11 726 676</b>			

Fuente: FOTSA  
 Elaboración: Legados estadísticos de pasajeros en vuelos internacionales; los estadísticos Legados estadísticos de pasajeros en vuelos internacionales.  
 Fuente: COTAC (Comité de Planeamiento y Estadística)  
 Elaboración: MTC (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo)  
 Cuentas estadísticas de pasajeros y estadísticas de pasajeros