

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**“EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE Y SU INCIDENCIA
EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE RECORRE EL VALLE SAGRADO
DE LOS INKAS TRAMO CUSCO-PISAQ - OLLANTAYTAMBO”**

Tesis presentada por el Bachiller:
ILVIN JOSÉ RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ

Para optar al Título Profesional de:
LICENCIADO EN TURISMO

Asesora:
MG. MARÍA JESÚS OLAZABAL
CASTILLO

CUSCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios,
a mis padres Sebastiana y Agripino, a mis amigos Dionicio,
Cayo, Wilson, Luis, Heber; Ericcson, a mis amigas
Vanessa, Aidé, Lucero, Malú, Lourdes, Mirian.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco por darme la oportunidad de formarme todos estos 5 años y llegar a ser profesional.

A mis docentes de la Escuela profesional de Turismo, por haber aportado en mi formación profesional, sus virtudes, valores, conocimiento y por compartir momentos importantes en el ámbito turístico, debates, eventos, exposiciones, viajes de estudio y vivencias inolvidables.

A mi asesora Mg María Jesús Olazabal Castillo por haberme orientado en todo momento en la concretización de la Tesis, por brindarme su tiempo, dedicación, experiencia, y motivación hacia mi persona.

A mis profesores de los diferentes centros de idiomas por enseñarme las diferentes lenguas, las cuales me ayudaron a comunicarme con el turista y poder comunicarme en su idioma y así realizar las encuestas.

A las personas que me acogieron en las diferentes empresas e instituciones donde labore.

A mis amigos universitarios y no universitarios por motivarme en la realización y culminación de la tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
RESUMEN	xii
CAPITULO I	1
Área Problemática.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.	3
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.	4
1.4. Justificación del trabajo de investigación.....	5
1.5. Delimitación.....	6
1.5.1. Delimitación espacial.....	6
1.5.2. Delimitación temporal.	7
1.6. Antecedentes de estudio	7
1.6.1. Deslinde N° 01.....	8
1.6.2. Deslinde N° 02.....	9
1.7. Marco teórico	9
1.7.1. Teoría del turismo.	10
1.7.2. Teoría de la satisfacción.....	10
1.7.3. Teoría de las necesidades.....	10
1.7.4. Teoría del servicio.....	10
1.8. Marco conceptual	11
1.8.1. Demanda turística.	11
1.8.2. Oferta turística.	11
1.8.3. Turismo sostenible.....	12
1.8.4. Transporte turístico.	12
1.8.5. El espacio turístico urbano.....	12
1.8.6. Corredor turístico.	12
1.8.7. La calidad turística.....	13
1.8.8. Servicio del automóvil	13

1.8.9.	Turismo sostenible y desarrollo cultural.....	13
1.8.10.	Política General de desarrollo sostenible del turismo.....	14
1.8.11.	Turismo cultural.....	14
1.8.12.	Oferta de servicios turísticos de transporte.....	14
1.8.13.	El servicio.....	15
1.8.14.	El macro entorno ecológico.....	15
1.8.15.	Flujos y centros turísticos, factores naturales, humanos, y técnicos.....	15
1.8.15.1.	Tipos de espacios turísticos.....	15
1.8.16.	La red de carreteras y autopistas.....	16
1.8.17.	Definición de transporte turístico terrestre.....	17
1.8.18.	Gestión de la calidad.....	17
1.8.19.	Política de calidad.....	17
1.9.	Factores que definen la calidad en el servicio de transporte turístico.....	18
1.9.1.	Tangibilidad.....	18
1.9.2.	Fiabilidad.....	19
1.9.3.	Capacidad De Respuesta.....	19
1.9.4.	Seguridad.....	19
1.9.5.	Empatía (atención al cliente).....	19
1.10.	Organismos internacionales.....	20
1.10.1.	Organización mundial del turismo (OMT).....	20
1.10.1.1.	Prioridades de la (OMT).....	20
1.10.2.	Código ético mundial del turismo.....	21
1.10.3.	Políticas de estado.....	22
1.10.3.1.	Democracia y estado de derecho.....	22
1.10.3.2.	Competitividad del país.....	22
1.11.	Marco normativo.....	23
1.11.1.	Ente rector.....	90
1.11.1.1.	Ministerio de transportes y comunicaciones.....	90
1.11.1.1.1.	Reglamento nacional de administración del transporte.....	90
1.11.1.2.	Reglamento nacional de inspecciones técnicas vehiculares.....	93
1.11.1.3.	Órganos y competencias.....	98
1.11.1.4.	Fiscalización, infracciones, y sanciones.....	100
1.11.1.5.	Determinación de la responsabilidad administrativa.....	101
1.11.1.6.	Ley orgánica de municipalidades (LEY N° 27972).....	101
1.11.1.7.	Ley general de turismo (LEY N° 29408).....	104
1.12.	Hipótesis.....	106
1.12.1.	Hipótesis general.....	106

1.12.1.1. Hipótesis específicas.	106
1.13. Sistema de variables	106
1.13.1. Variable independiente.	106
1.13.2. Variable dependiente.	106
1.14. Indicadores.....	107
CAPITULO II.....	108
Diagnostico	108
2.1. Delimitación geopolítica del área de estudio tramo Cusco – Písaq - Ollantaytambo 108	
2.2. Provincias involucradas.....	109
2.3. Antecedentes del transporte turístico terrestre el mundo.	115
2.3.1. Transporte turístico terrestre en el mundo.	115
2.4. Transporte turístico terrestre en Alemania	115
2.5. Diagnóstico del transporte turístico terrestre en el recorrido en el valle sagrado de los Inkas.....	116
2.6. Factores externos.....	118
2.7. Características de la infraestructura vial en el poblado de Ollantaytambo	118
2.8. Análisis de las rutas de acceso y salida en Ollantaytambo	118
2.9. Impacto ambiental en el distrito de Ollantaytambo	119
2.10. Impacto vehicular en el distrito de Ollantaytambo.....	120
2.11. Flujo vehicular aplicable para la temporada alta	121
2.12. Los vehículos	122
2.13. El confort de los vehículos	123
2.14. La limpieza de las unidades vehiculares.....	124
2.15. Las cortinas de los vehículos	124
2.16. Las unidades vehiculares y su responsabilidad ambiental.....	125
2.17. Los accesorios vehiculares vitales al momento del servicio	125
2.17.1. El oxígeno.	125
2.17.2. Botiquín.....	126
2.17.3. Extintor.	127
2.18. Los documentos obligatorios que los vehículos de los empresarios de transporte turístico terrestre deben de contar	127
CAPITULO III.....	129
Metodología de investigación	129
3.1. Tipo de investigación	129
3.1.1. Investigación básica.	129
3.1.2. Investigación aplicada.....	129
3.1.3. Investigación sustantiva.	129

3.1.4.	Investigación tecnológica.....	130
3.2.	Métodos de investigación.....	130
3.2.1.	Método descriptivo.	130
3.2.2.	Método explicativo.	130
3.2.3.	Método mixto.....	131
3.3.	Nivel de la investigación.....	131
3.3.1.	Nivel pre teórico básico.	131
3.3.2.	Nivel teórico medio.....	131
3.3.3.	Nivel teórico avanzado.	131
3.4.	Población.....	132
3.5.	Muestra.....	132
3.6.	Relación de la población y muestra.....	136
3.6.1.	Población.....	136
3.6.2.	La fijación de la muestra.....	136
3.7.	Tabulación, procesamiento de datos, análisis e interpretación	136
3.8.	Análisis de encuestas realizadas a los turistas.....	137
3.9.	Recolección de información.....	153
3.9.1.	Entrevista a personas involucradas en el desarrollo del transporte turístico terrestre de los distritos en mención.	153
CAPITULO IV.....		154
PROPUESTAS		154
CONCLUSIONES		155
RECOMENDACIONES.....		156
Bibliografía		157

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Categoría, Frecuencia de las ITV y antigüedad de los vehículos</i>	95
Tabla 2 <i>Categoría de la licencia M1, M2, M3 y la capacidad de aforo de los tripulantes</i>	96
Tabla 3 <i>Categoría de la licencia M1 y la capacidad de aforo de los tripulantes</i>	96
Tabla 4 <i>Indicadores</i>	107
Tabla 5 <i>Diferenciación de los vehículos según la forma, tamaño, marca y número de asientos</i>	123
Tabla 6 <i>Instrucciones importantes de los medicamentos</i>	126
Tabla 7 <i>Clases de extintores según su uso</i>	127
Tabla 8 <i>Población y muestra</i>	136
Tabla 9 <i>Nacionalidad</i>	137
Tabla 10 <i>¿Cuán confortable es el vehículo que lo traslado hacia su punto de destino?</i>	139
Tabla 11 <i>Tiempo de llegada a su destino</i>	140
Tabla 12 <i>¿Cuán eficiente, carismático, humanidad y dinámico le pareció el personal a bordo?</i>	141
Tabla 13 <i>¿El vehículo que lo transporto contaba con botiquín, extintor y oxígeno visibles?</i>	142
Tabla 14 <i>¿El vehículo contaba con cortinas para el sol, aire acondicionado?</i>	143
Tabla 15 <i>¿Según su opinión cual de los siguientes factores son importantes para estar satisfecho con el transporte en el tramo Cusco-Pisaq-Ollantaytambo?</i>	144
Tabla 16 <i>¿En general usted está satisfecho con el servicio de transporte turístico terrestre en el recorrido?</i>	145
Tabla 17 <i>¿En general usted considera eficiente el servicio de transporte turístico terrestre en el recorrido?</i>	146
Tabla 18 <i>¿Cuántos años viene laborando su empresa de transporte en el mercado?</i>	147
Tabla 19 <i>¿Con qué frecuencia renueva su flota vehicular?</i>	148
Tabla 20 <i>¿Cuál es su opinión sobre la conservación y señalización de infraestructura vial en el tramo?</i>	149
Tabla 21 <i>¿Considera que se debe analizar, mejorar y actualizar las normas del MTC en función al avance tecnológico vehicular, el incremento de turismo y el cuidado del medio ambiente?</i>	150
Tabla 22 <i>¿Considera que el MTC a través de la SUTRAN realiza un trabajo adecuado en el tramo Cusco – Pisaq –Ollantaytambo?</i>	151
Tabla 23 <i>¿Con cuál de los siguientes accesorios cuenta su vehículo?</i>	152

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento del ITV	98
Figura 2. Esquema para el diseño de la señalización turística	102
Figura 3. Mapa de ubicación de vías dentro del Ámbito de estudio	108
Figura 4. Ubicación física del área de estudio en puntos críticos	108
Figura 5. Localización de la población en la provincia de Urubamba	113
Figura 6. Vista aérea de ubicación vial del distrito de Ollantaytambo	113
Figura 7. Localización del distrito de Ollantaytambo	114
Figura 8. Aglomeración vehicular inevitable sin iluminación año 2017	119
Figura 9. Vista del flujo vehicular actual aplicable para la temporada baja	121
Figura 10. Vista del flujo vehicular e infraestructura aplicado a temporada alta	122
Figura 11. Hyundai H-1 Vehículo comfortable.....	124
Figura 12. Extintor	125
Figura 13. Botiquín	126
Figura 14. Documentos obligatorios para el conductor de la empresa de transporte turístico terrestre, dentro y fuera del recorrido de su jurisdicción	128
Figura 15. Cuadro de emisión del BTC	133
Figura 16. Cuadro del directorio de agencias de viajes registradas al 2020	134
Figura 17. Nacionalidad de los turistas extranjeros	138
Figura 18. Confortabilidad del vehículo	139
Figura 19. Tiempo de llegada al punto de destino	140
Figura 20. Eficiencia, humanidad y dinamismo del personal abordó	141
Figura 21. Botiquín, extintor y oxígeno	142
Figura 22. Cortinas para el sol y aire acondicionado	143
Figura 23. Factores que son importantes.....	144
Figura 24. Satisfacción del transporte turístico terrestre.....	145
Figura 25. Eficiencia del servicio de transporte turístico terrestre.....	146
Figura 26. Años que viene laborando su empresa en el mercado	147
Figura 27. Renovación vehicular	148
Figura 28. Conservación y señalización de infraestructura vial en el tramo.....	149
Figura 29. Mejora y actualización de las normas del MTC en función al avance tecnológico vehicular, el incremento del turismo y el cuidado del medio ambiente.....	150
Figura 30. Trabajo del MTC a través de la SUTRAN en el tramo Cusco-Pisac-Ollantaytambo.....	151
Figura 31. Accesorios con los que cuenta el vehículo	152

PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO.

En cumplimiento con lo establecido en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad San Antonio Abad del Cusco, pongo a vuestra digna consideración la tesis intitulada, EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE RECORRE EL VALLE SAGRADO DE LOS INKAS TRAMO CUSCO-PISAQ-OLLANTAYTAMBO

El presente trabajo es el resultado de la investigación cualitativa - cuantitativa que se desarrolla específicamente en el servicio de transporte turístico terrestre.

Considero que este estudio constituye una aproximación al conocimiento del servicio de transporte turístico terrestre que involucra aspectos como el estado de los vehículos y el entorno por donde se desplazan los mismos, así como el servicio que prestan las agencias de viajes a los visitantes.

ILVIN JOSÉ RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación es importante para el desempeño del Lic. en Turismo, el cual le permitirá adquirir, integrar, obtener experiencias nuevas, y así forme sus propios conocimientos basados en los ya adquiridos en la Universidad y tiene como intención poner en conocimiento EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE RECORRE EL VALLE SAGRADO DE LOS INKAS TRAMO CUSCO-PISAQ - OLLANTAYTAMBO. Es preciso que el transporte turístico se vaya desarrollando de mejor manera, por tal motivo el presente trabajo de investigación está desarrollado en cuatro capítulos.

Capítulo I: Área problemática

En el área problemática se muestra planteamiento del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco normativo, sistema de variables.

Capitulo II: Diagnostico

En el segundo capítulo comienza con los antecedentes del transporte en el mundo, la problemática del transporte turístico terrestre, factores, impactos ambiental y vehicular.

Capitulo III: Metodología de la investigación

En el tercer capítulo se muestra metodología de la investigación, nivel de la investigación, población, muestra, la tabulación, procesamiento de datos, interpretación, encuestas a los empresarios y turistas.

Capítulo IV: Propuestas

En el tercer capítulo se muestran las propuestas del trabajo de investigación finalizando con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, anexos.

RESUMEN

Se pretende mejorar el servicio del transporte turístico del recorrido para que sirva de modelo de desarrollo del transporte turístico terrestre en la región, enfocando los estudios en el tipo de vehículo, el turista, la situación de la infraestructura turística actual, recabando las opiniones de los empresarios, de las instituciones involucradas en el estudio y realizando estudios adicionales para la sustentación de las tesis.

El método utilizado para estudio según el tipo de investigación es el método explicativo, se tiene propósitos prácticos, inmediatos, bien definidos, es decir, para actuar.

Según el sesenta por ciento de los empresarios de transporte turístico terrestre en el recorrido afirman que el transporte turístico influye en gran medida en la satisfacción del turista, además coadyuva a desarrollar la calidad del servicio turístico para así mejorar la competitividad turística.

Según la opinión de los involucrados el setenta y cinco por ciento de los involucrados afirma que se debe de mejorar la calidad del servicio de transporte turístico terrestre en el recorrido, con programas de capacitación al personal a bordo y conductores, así como la renovación de los vehículos turísticos, equipamiento de los accesorios de las unidades vehiculares y por último el mejoramiento de la infraestructura.

CAPITULO I

Área Problemática

1.1. Planteamiento del problema

Toda una estrategia metodológica, dirigida a presentar fáctica y técnicamente el problema de investigación, de una forma tal que sea fácil y posible resolverlo, es decir, debe orientar y guiar la correcta formulación del problema, la prueba de hipótesis, y el logro de los objetivos de la investigación por ello mismo comprende un conjunto de elementos indispensables, que deben tratarse con cuidado al momento de su estructuración y desarrollo. (Carrasco, 2017)

Dado que el transporte turístico terrestre en el mundo es un elemento socioeconómico vital para el desarrollo de las naciones, los países que tienen turismo como fuente de ingreso económico son beneficiados por esta actividad la cual genera desarrollo a gran escala, algunos consideran al transporte turístico como un artefacto, otros lo consideran una máquina, en otros ámbitos del desarrollo humano se le considera vehículo de transporte, en este caso el automóvil será motivo de estudio, que de cierta manera ha estado presente con el ser humano desde la segunda revolución industrial y forma parte de los tantos sistemas de transportación.

Cuando se les agrega un servicio de calidad específico y separándola del sistema al cual pertenece, forma parte del ámbito turístico. En ese entender es un elemento de distribución geográfica que forma parte de los movimientos turísticos que busca el mayor y menor aprovechamiento del tiempo libre y con ella la satisfacción del turista nivel mundial.

En tanto el transporte turístico terrestre en el Perú tuvo un avance muy significativo se desarrolló por primera vez en Lima la capital de la República, se dio en los años cincuenta y sesenta con un transporte insipiente de tranvías y vehículos de la época, hoy en día se puede observar la cantidad impresionante de vehículos de transporte turístico terrestre que son el

medio de transporte de los turistas hacia los diferentes puntos turísticos no solo de Lima sino al interior del país , en a actualidad se pueden observar desde los buses mas grandes hasta os autos más versátiles que ayudan en la distribución y traslado de turistas a las diferentes regiones del país , mediante las vías de conexión se puede lograr visitar los recursos turísticos y así satisfacer las necesidades de ocio de los turistas .

En ese entender el servicio de transporte turistico terrestre de personas se transforma día a día , pasando por diferentes cambios , ya no esta basada en solamente dar un servicio de traslado de turistas sino también brindar ciertas actitudes humanas , adicionadas a otros factores que permiten el avance de la actividad económica del turismo .

Una condición necesaria para lograr un transporte de calidad en la actualidad es mejorar el servicio que muchas veces no solamente es la actividad humana sino también los vehículos encargados de transportar a los turistas los cuales reciben un servicio , como afirman algunos autores es brindar un servicio conjunto de cara al cliente para así generar sinergias conjuntas y desarrollar la actividad turística de manera optima .

En el entorno del transporte turistico terrestre actual se ven factores que de cierta manera influyen en la prestación de un servicio de calidad como la infraestructura de transporte que tiene relación directa muy importante por ser el medio por donde se desplazan los vehículos que a la vez trasladan a los turistas de todo el mundo .

En ese entender el problema del transporte turístico terrestre del recorrido mencionado es la deficiencia del servicio por parte de las unidades vehiculares de transporte turistico para la realización de los traslados de los turistas, los vehículos utilizados dentro del recorrido carecen de algunos elementos indispensables por lo tanto genera insatisfacción en el turista.

Los turistas siempre está observando la calidad y el estado de las unidades vehiculares en las cuales está siendo transportado , al igual que el servicio brindado por las personas dentro del vehículo , en el recorrido de un punto a otro , actualmente en algunos son deficientes y las opiniones del turista con relación hacia el transporte turistico son de insatisfacción .

1.2. Formulación del problema

El estudio tiene la intención conjunta de investigar el estado del servicio de transporte turistico terrestre , enfocado en las unidades vehiculares de transporte turistico , su responsabilidad ambiental , los elementos con los que cuenta , los accesorios de las unidades de transporte vitales para salvaguardar la vida de los tripulantes además de brindarles un buen servicio hacia los pasajeros y su satisfacción quienes son los turistas extranjeros , las virtudes del personal a bordo de las agencias de viajes que si bien no cuentan con un transporte turistico terrestre propio , on motivo de investigación empresarial dentro del transporte turistico , las empresas de transporte turistico terrestre son el motio de esta investigación , al igual que las opiniones de los turistas , para o cual se pretende recolectar y analizar datos de las variables cualitativas y cuantitativas . Boggio (1998) “La formulación del problema en términos científicos, es la base del proceso de investigación, para que tenga sentido, debe formularse una pregunta a un problema cuya respuesta o solución no se conoce todavía” (p.13). El lugar de la investigación es en un tramo del Valle Sagrado de los Inkas, el cual es de mucha importancia para la actividad turística.

1.2.1. Problema general.

¿Cómo está actualmente el transporte turistico terrestre y su incidencia en la satisfacción del turista que recorre el Valle Sagrado de los Inkas tramo Cusco-Pisac-Ollantaytambo?

1.2.2. Problemas específicos.

1. ¿El servicio del transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo –Cusco –Pisaq – Ollantaytambo es ineficiente?
2. ¿La opinión de los turistas sobre el transporte turístico terrestre que recorre el Valle Sagrado de los Inkas tramo–Cusco–Pisaq–Ollantaytambo es de insatisfacción?
3. ¿Qué acciones y estrategias se pueden implementar que solucionen el servicio del transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo Cusco-Pisaq-Ollantaytambo?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

En primer lugar, es necesario establecer que es lo que se pretende con la investigación, es decir, cuáles son sus objetivos. Con unas investigaciones se buscan, ante todo, contribuir a resolver un problema en especial; en tal caso, debe mencionarse cuál es ese problema de qué manera se piensa que el estudio ayudara a resolverlo. (Hernández, 2014)

Diagnosticar el estado actual del servicio de transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo –Cusco-Pisaq-Ollantaytambo y su incidencia en la satisfacción del turista.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Analizar el servicio de transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo –Cusco–Pisaq–Ollantaytambo.
2. Conocer la opinión de los turistas sobre el servicio de transporte turístico que recorre el Valle Sagrado de los Inkas tramo–Cusco–Pisaq–Ollantaytambo.

3. Proponer acciones y estrategias para tener buen transporte turístico terrestre en el recorrido por el Valle Sagrado de los Inkas tramo –Cusco –Pisaq-Ollantaytambo.

1.4. Justificación del trabajo de investigación

Además de los objetivos y las preguntas de investigación, es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones. (¿Para qué? y/o ¿Por qué? del estudio).

Todo trabajo o proyecto de investigación, necesariamente requiere ser justificado, es decir, de explicarse porque se realiza. Responder a la pregunta porque se investiga, constituye en esencia la justificación del estudio investigativo. Al responder esta pregunta encontramos que existen muchas razones fundamentadas, que argumentan y sustentan la realización del trabajo de investigación. (Carrasco, 2017)

Actualmente en nuestro país , nuestra región , se tiene una gran potencialidad en cuanto a los atractivos turísticos , muchos de estas zonas tienen mayor y menor flujo vehicular tanto en lugares con atractivos culturales como naturales , en muchos casos produce saturación vehicular , en otras ocasionan accidentes vehiculares , en otras dificultan la evacuación efectiva de heridos , el transporte turístico terrestre se debe de realizar de manera adecuada con toda la reglamentación porque se trasladan personas de todas las nacionalidades de diferentes estatus sociales , económicos.

El visitante se merece viajar de manera segura hacia algún atractivo turístico desde el tipo de vehículo que lo transporta, así como el servicio que los agentes operadores realizan debe ser adecuado.

La cualidad más noble del trabajo, es responder a la necesidad un buen servicio del transporte turístico terrestre, porque es imprescindible remarcar que la calificación del riesgo a la que se expondrían los visitantes si no se toma en cuenta el servicio que las empresas están

realizando, además el buen estado de las vías, la conectividad vial hacia los atractivos potenciales y el flujo vehicular son la razón de la investigación dentro del área de estudio.

El servicio del transporte turístico terrestre no solo se encuentra supeditada a los procesos transporte terrestre de personas mediante vehículos turísticos sino también al mejoramiento de la conectividad hacia ciertos atractivos como también al incremento vehicular insostenible en temporada alta del turismo.

1.5. Delimitación

La delimitación del problema de investigación es de vital importancia ya que permite al investigador, circunscribirse a un ámbito, espacial, temporal y teórico. Cada uno de estos indicadores nos guía respecto al espacio territorial donde se realiza la investigación, el periodo o fragmento de tiempo que comprende el problema que se ha considerado para el estudio.

(Carrasco, 2017)

1.5.1. Delimitación espacial.

El transporte turístico terrestre es amplio en toda una nación, región o lugar por donde se pretende realizar la investigación, por tal motivo esto implica realizar un análisis del lugar donde se realiza la investigación. Carrasco (2017) “Consiste en señalar expresamente el lugar donde se realiza la investigación, para ello es necesario consignar el nombre del lugar” (p.90). De esta manera tener bien definido el lugar donde se realizará la investigación.

Lugar: Tramo del recorrido del traslado de turistas en los distritos de Cusco, Písaq,

Ollantaytambo.

Provincias: Cusco, Calca, Urubamba

Departamento: Cusco

1.5.2. Delimitación temporal.

Las investigaciones se deben realizar de manera real en un tiempo determinado en el cual suceden hechos relacionados a la investigación esto por un lado ayuda a dar mayor rigor científico a la investigación. Carrasco (2017) afirma. “Está referida al periodo de tiempo que se toma en cuenta, con relación a los hechos, fenómenos y sujetos de la realidad, y deben ser de uno, dos, o más años” (p.87). De esta manera se tiene una investigación delimitada en un periodo determinado.

Delimitación temporal: 2016 al 2019.

1.6. Antecedentes de estudio

Son los antecedentes de las investigaciones que se han hecho sobre el problema objeto de investigación de tesis y otros, anteriores al estudio de investigación. Hernández (2006) afirma. “Son los estudios anteriores monográficos, tesis, ensayos, y otros relacionados con el tema central de la investigación a fin de tener una visión de los hallazgos de otros investigadores” (p.51). Además, estos estudios son la muestra fiel de la existencia de trabajos similares para dicha sustentación.

Dentro de los antecedentes que se puede resaltar la investigación, presentada por los Bachilleres Ennio Enrique Aedo Carrión y Marcial Félix Bedregal Delgado para optar al título de Licenciado en Turismo en el año 1998, en la Universidad San Antonio Abad del Cusco de la facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, con el tema denominado “*Determinación de los costos operativos en las pequeñas empresas en el centro receptor Cusco*”. El objetivo del trabajo era determinar la necesidad del uso de instrumentos técnicos, para una adecuada formulación de tarifas por parte de las pequeñas empresas de transporte turístico local, los objetivos específicos son proponer nuevos estudios demuestren que no hay estudio de análisis de los costos operativos del transporte turístico terrestre, de las pequeñas empresas en el

centro receptor Cusco y propone una fórmula de estudio , de costos operativos para empresas de transporte turístico terrestre en el centro receptor Cusco.

En conclusión, se ha demostrado que las pequeñas empresas no se tenían un análisis de estudio, ni análisis de sus costos operativos y la determinación de los costes operativos del transporte turístico, lo cual es vital importancia para la creación y mejora de una empresa de transporte turístico.

1.6.1. Deslinde N° 01.

Dentro del trabajo presentado , la sustentación de sus objetivos señalaban que no existe un análisis de costos operativos de las empresas de transporte terrestre en el centro receptor Cusco y como conclusiones afirman que se realizan estudios técnicos , lo cual difiere con el tema de investigación relacionado con el servicio de transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas , el tesista se enfoca más en el diagnóstico específico del servicio del transporte turístico terrestre en el recorrido mencionado y la satisfacción que genere este en el turista .

Como segundo antecedente se analizó la tesis presentada por los Bachilleres: Víctor Raúl Túpac Yupanqui Mejía y José Gabriel Sánchez Soto para optar al título profesional de Licenciado en Turismo en el año 2015 en la Universidad San Antonio Abad del Cusco de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, con el tema denominado calidad de servicios en las empresas de transporte para la satisfacción del turista en el corredor sur Cusco – Puno.

El objetivo principal es demostrar que la calidad de servicios en las empresas de transporte turístico tiene importancia , e influye en la satisfacción del turista en el corredor Puno-Cusco, y como objetivos específicos plantean diagnosticar la infraestructura para implementar la prestación de servicios al turista en las empresas de transporte turístico terrestre

en el corredor turístico Cusco-Puno; analizar la oferta de servicios en las empresas de transporte para satisfacer a la demanda turística en el corredor sur Cusco –Puno .

En conclusión, con el trabajo presentado se piensa mejorar la calidad de servicios en las empresas de transportes turísticos y su influencia en la satisfacción del turista en el corredor.

1.6.2. Deslinde N° 02.

Dentro del trabajo presentado, en la sustentación de sus objetivos señalaban que objetivo es demostrar que la calidad de servicios en las empresas de transportes turístico tienen importancia para la satisfacción de los visitantes y como conclusiones afirman el 75 % está de los visitantes está insatisfecho y un 15% está satisfecho, y que se tiene que mejorar en cuanto a infraestructura por ser un destino menos competitivo que otros , relacionado con el sistema de transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas , el objetivo la investigación se enfoca más en diagnosticar el estado actual del transporte turístico terrestre y su incidencia en la satisfacción del turista , así como las facilidades de los vehículos que influyen en la satisfacción del turista.

1.7. Marco teórico

Son todas esas consideraciones teóricas significativas previas para la investigación en las cuales el tesista se basará y se apoyará para la sustentar el tema de investigación. MUNCH (1985) afirma. “Es la exposición y análisis de la teoría o grupo de teorías que sirven como fundamento para cualquier explicación de los antecedentes a interpretar los resultados de la investigación” (p.41). Además, sirve de base para la fundamentar el estudio.

1.7.1. Teoría del turismo.

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios. (OMT, 2005)

1.7.2. Teoría de la satisfacción.

La calidad tiene el propósito de ganar y conservar clientes manteniéndoles satisfechos. Al conocer a los clientes y a sus necesidades, lo estamos haciendo con el objetivo de satisfacer tales necesidades y hacer algo para mejorarlos si se trata de diseñar productos que satisfagan las necesidades cambiantes de los nuevos clientes y reducir los costos imputables a los clientes insatisfechos como responder quejas y procesar reclamos. (Larrea, 1991, pág. 35)

1.7.3. Teoría de las necesidades.

Macintosh y Gupta (1983) afirman que es posible... (Son una condición interna que resulta de la carencia de algo, lo cual si se presenta tendería a mejorar el bienestar de ese individuo).

1.7.4. Teoría del servicio.

Se dio en Francia se define como aquella actividad determinada, realizada por la administración directa o indirecta y en el fondo un servicio es la satisfacción de las necesidades de un cliente a través de actividades desarrolladas de manera personal o por una máquina, con el mismo cliente o sobre un bien. (Castro, 2015)

1.8. Marco conceptual

1.8.1. Demanda turística.

...total de turistas que recurren, en una región, país, zona o atractivo cualquiera y a los ingresos que generan. La demanda es aquella que la especifica como la suma de los bienes y servicios solicitados por los consumidores, concretamente en cada uno de los sitios que visitan, pero como los turistas no encuentran lo que solicitan, se puede hablar de una demanda de turismo real y otra potencial. Este concepto amplió el tradicional, que define únicamente el turismo a la demanda potencial como la representada por los viajeros posibles (pertenecientes al mercado emisor) a los que un país un mercado o un centro turístico cualquiera, aun no captan.

Es decir, en el campo turístico hay que hablar de dos niveles de potencialidad: uno el viajero posible hacia mercados no conquistados y el otro que define para un turista real de consumidor de servicios turísticos, una vez que se encuentra en un lugar de destino. Para distinguirlos, al primero se lo denominara “turista potencial” y al segundo “turista real consumidor potencial”. (Boullon, 1991, p.3)

1.8.2. Oferta turística.

El análisis económico entiende por la oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado, dada la transitoriedad de los servicios y en consideración que la demanda es igualmente transitoria (pues pasado el periodo de estadía promedio, en cada sitio turístico se renueva la casi totalidad de turistas) para que un servicio turístico se convierta en oferta turística, es imprescindible que el consumidor potencial conozca su existencia. De lo contrario ese producto no cumple con el requisito de “haber entrado en el mercado por un periodo determinado”. (Boullon, 1991, p.32)

1.8.3. Turismo sostenible.

Una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales, y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (Secretaría de turismo , 2019)

1.8.4. Transporte turístico.

El servicio de transporte especial de personas que tiene por objetivo el traslado de turistas, por vía terrestre, hacia los centros de interés turístico y viceversa, con el fin de posibilitar el disfrute de sus atractivos se presta en vehículos que cuentan con comodidades especiales.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2009) Reglamento Nacional de Administración del Transporte.

1.8.5. El espacio turístico urbano.

...Es un ambiente artificial inventado y construido por el hombre, cuyo fin práctico es habitar en sociedad. Hombres distintos construyeron ciudades con personalidades diversas, que además de acondicionarse al ambiente natural que les sirvió de base y que terminaron por transformar en todos los aspectos menos en los climáticos y en la estructura topográfica, reflejaron la energía de las fuerzas sociales y económicas del periodo histórico en que se originaron y perduraron. (Boullon, 1991, p.162)

1.8.6. Corredor turístico.

Vías de conexión entre centros, zonas, áreas, complejos, unidades, conjuntos, atractivos y puertos de destino, que sirven para unir unos con otros, y forman la estructura del espacio turístico. Según su función pueden ser de traslado o estadia.

Organización de Estados Americanos (1978) Centro Interamericano de Capacitación Turística.

1.8.7. La calidad turística.

La calidad es un “resultado”, por tanto, se alcanza y se percibe por un momento determinado y no puede existir sin el concurso armonioso y activo de todos los factores que intervienen en la experiencia turística. La evaluación de la calidad turística, en consecuencia, debe evaluarse por el nivel de satisfacción del turista.

Organización Mundial del Turismo (2010) Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo. Calidad Turística.

1.8.8. Servicio del automóvil

Este servicio puede proporcionarse con o sin conductor, el servicio con conductor actualmente es poco usual, sin embargo este servicio se utiliza en forma esporádica para paseos, recorridos o excursiones locales, o bien para un servicio prolongado a ejecutivos.

El servicio sin conductor ofrece múltiples ventajas, ya que el turista puede desplazarse a su gusto por doquier (Torre, 2016).

1.8.9. Turismo sostenible y desarrollo cultural

Según la OEA los estudios realizados para conocer el impacto del turismo sobre las comunidades locales han encontrado que un programa de turismo basado en estudios adecuados, bien planificado y bien administrado, que además consiste en el entorno local, natural y cultural, tiene buenas posibilidades para mejorar la economía local y la calidad de vida de los residentes locales.

Algunos de los beneficios económicos incluyen el desarrollo de nuevas actividades empresariales , la creación de empleos , el incremento del ingreso , el desarrollo de productos

y servicios , y el mejoramiento de la infraestructura , así como vincularse con otros servicios y productos de otros sectores de la economía (Acerenza,2007)

1.8.10. Política General de desarrollo sostenible del turismo

Lo cierto es que , de una manera u otra , los principios rectores de la sostenibilidad económica , social ,y ambiental deben quedar plasmados , en la política general de desarrollo de turismo .La política general de desarrollo sostenible del turismo establece entonces los principios que deberá observar el fenómeno y desarrollo de todos los tipos y modalidades de turismo .Las políticas turísticas específicamente por su parte , se ocupan ya de medidas tendientes a corregir los deterioros causados al medio ambiente por la actividad turística y de establecer las directrices a las cuales deberá ajustarse el desarrollo sostenible de los diferentes tipos y modalidades de turismo , así como de definir los apoyos necesarios para el fenómeno de los mismos (Acerenza, 2007, pág. 38).

1.8.11. Turismo cultural.

Conjunto de actividades que se desarrollan con el fin de facilitar al turista unos conocimientos, ampliar su cultura desde una perspectiva del tiempo. Es entrar en contacto con las distintas épocas históricas, artísticas y culturales, a través de la visita de conjuntos monumentales, museos, rutas e itinerarios histórico-artístico, monumentales, etc. También lo son las manifestaciones folklóricas, gastronómicas y de artesanía, etc (Montaner, 1996, pág. 249).

1.8.12. Oferta de servicios turísticos de transporte

Sin embargo conviene recordar que los transportes no nacen en el entorno de la actividad turística . Su inicial misión ha sido satisfacer las necesidades de traslado de personas con su equipaje y la carga o mercancías .Y de hecho los transportes son también utilizados por personas no consideradas ni contabilizadas como turistas . Las cifras demuestran que cada día

se producen millones de desplazamientos en el mundo que responden a diversas causas ;el reconocido derecho a la movilidad de los individuos ; el necesario intercambio de mercancías ; la división nacional e internacional del trabajo ; las migraciones , confrontaciones , guerras y refugios ; las necesidades de transporte por motivos de profesión , estudio , o reuniones científicas ; y la libertad de trasladarse por deseos personales asociados a motivaciones turísticas como ; descanso , cultura , relación , deporte , , visitas a familiares y amigos , religión , salud, ocio, o negocio (Isabel , 2016, pág. 456).

1.8.13. El servicio

Es un acto un acto que ofrece una parte a otra aunque en el proceso pueda estar vinculado a un producto físico , el desempeño es , en esencia , intangible y genralmente no confiere la propiedad de ningún factor de producción .Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes , como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor)receptor del servicio (Ferrando, 2008).

1.8.14. El macro entorno ecológico

A partir de los años 90 , los países han tratado de unirse , unificar criterios y tomar decisiones para paliar de alguna medida el llamado calentamiento global .Parece ser que tres o cuatro olas de revolución industrial han terminado por afiebrar al querido planeta tierra y urge colocar algunos paños frescos para bajarle la temperatura (Rojas Rubio, 2013, pág. 75).

1.8.15. Flujos y centros turísticos, factores naturales, humanos, y técnicos.

1.8.15.1. Tipos de espacios turísticos.

Los flujos o corrientes turísticas tienen una relación estrecha con los centros, focos o núcleos receptores del turismo, condicionados por una serie de factores naturales, clima, orografía; por factores humanos -historia, antropología, comportamientos psicosociales,

costumbres, etc. Y factores técnicos relacionados con las infraestructuras de comunicación transportes, alojamientos, etc.

Estos núcleos receptores se entienden en un territorio o espacio turístico que tiene unas características especiales y diferenciadas de otros territorios o espacios sin influencia turística (Montaner, 1996, pág. 233).

1.8.16. La red de carreteras y autopistas.

La red de carreteras y autopistas es el conjunto de infraestructura viaria cuyo diseño y trazado están condicionados por una serie de exigencias técnicas y sociales que básicamente se concretan en:

1. La densidad y frecuencia de tráfico de vehículos.
2. La velocidad de los vehículos.
3. Las garantías de seguridad para el transporte.

La red viaria o vial la podemos clasificar en:

Carreteras: Las carreteras según su longitud y, anchura, zona geográfica, que abarcan, y características técnicas (señalización, asfalto, etc.). Pueden clasificarse en: carreteras locales, regionales, nacionales, internacionales.

Autopistas: Son aquellas vías especialmente concebidas, construidas y señalizadas como tales, no cruza a nivel ninguna otra vía, consta de distintas calzadas o carriles para cada sentido pueden ser gratuitas o de peaje, y tienen áreas de servicio y de parada.

Autovías: Suelen ser parecidas a las autopistas y se caracterizan por; tienen dos carriles en cada sentido con sus correspondientes (Montaner, 1996, pág. 208).

1.8.17. Definición de transporte turístico terrestre.

Consiste en brindar el servicio de traslado interno de turistas a los diferentes puntos o lugares turísticos dentro de un área geográfica determinada. Este servicio se brinda por medio de vehículos habilitados con las condiciones necesarias que garanticen la seguridad y la comodidad del pasajero o turista.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2009) Reglamento Nacional de Administración del Transporte.

1.8.18. Gestión de la calidad.

La gestión de la calidad es la función que realiza la gerencia o dirección de una empresa para definir y aplicar la política de calidad. Para ello se requiere del compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, pero la responsabilidad por la gestión de calidad pertenece a la dirección superior (Gerencia).

Para que una empresa brinde servicios de calidad, es importante entonces que estos partan de la dirección, donde el compromiso y la asignación de los recursos (humanos, financieros, etc.) son los principales indicadores.

1.8.19. Política de calidad.

Es la planificación que debemos hacer para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes siendo el punto principal la mejora continua en el servicio a través de una buena organización administrativa mantenimiento de los vehículos e infraestructura y capacitación de los conductores, todo ello para que los servicios sean oportunos predecibles y confiables dentro del marco legal establecido a fin de contribuir bienestar para todos.

Por ello debemos:

- a. Crear un clima favorable en el trabajo
- b. Fijar objetivos a corto, mediano y largo plazo
- c. Mejorar la comunicación y coordinación de las áreas que componen nuestra estructura empresarial.
- d. Escuchar y tomar en cuenta las opiniones de nuestros clientes con referencia el servicio prestado.
- e. Recordar que nuestra empresa depende de nuestros clientes y por tanto debemos conocer sus necesidades y satisfacerlas
- f. Ser confiables y oportunos
- g. g) Garantizar la seguridad de nuestros clientes mientras estos se encuentren bajo nuestro cargo
- h. La política de calidad son las orientaciones y objetivos generales de una empresa en relación con la calidad y son expresados formalmente por la gerencia, a través de una declaración.

1.9. Factores que definen la calidad en el servicio de transporte turístico

1.9.1. Tangibilidad.

Un servicio por su naturaleza es intangible (no se puede percibir con los sentidos), pero hay que tener en cuenta que existen elementos materiales (tangibles) que aparecen el desarrollo del servicio que son de importancia a la hora de brindarlo y que son percibidos por el cliente (turista).

En el transporte turístico, estos elementos percibidos por los clientes están relacionados directamente al aspecto material de nuestro servicio como son: La calidad de los vehículos, la limpieza de los vehículos, la conservación y limpieza de los paraderos o estaciones, la imagen

o la presentación del personal de servicio, etc. Todos estos elementos materiales deben ser tomados en cuenta y otorgados al cliente con un estándar de calidad.

1.9.2. Fiabilidad.

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

1.9.3. Capacidad De Respuesta.

La capacidad de respuesta se ve reflejada en el deseo de ayudar y servir a los clientes, generar un nivel adecuado de comunicación sobre los aspectos que integran nuestro servicio.

1.9.4. Seguridad.

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

1.9.5. Empatía (atención al cliente).

La empresa de transporte turístico como parte de la calidad del servicio de la calidad debe contar con una adecuada atención al cliente, expresada en una atención personalizada, educada, y cordial, con conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente, y que la atención del personal se lleve a cabo con una actitud y vocación de servicio que busca la satisfacción del cliente con el servicio brindado. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2009)

1.10. Organismos internacionales

1.10.1. Organización mundial del turismo (OMT).

1.10.1.1. Prioridades de la (OMT).

a) Integrar Sistemáticamente el Turismo en la Agenda Global

Defender el valor del turismo como motor de crecimiento socioeconómico y de desarrollo, su inclusión como prioridad en las políticas nacionales e internacionales y la necesidad de ofrecer un terreno de juego neutral en el que el sector pueda prosperar y desarrollarse.

b) Mejorar la Competitividad Turística

Mejorar la competitividad turística de los miembros de la OMT mediante la creación y el intercambio de conocimientos, el desarrollo de los recursos humanos y la promoción de la excelencia en ámbitos tales como la planificación turística, las estadísticas y las tendencias del mercado, el desarrollo sostenible del turismo, el marketing y la promoción, el desarrollo de productos y la gestión de riesgos y de crisis.

c) Promover el Desarrollo Sostenible del Turismo

Apoyar políticas y prácticas de turismo sostenible: políticas que hacen un uso óptimo de los recursos ambientales, que respeten la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras y que proporcionen beneficios económicos para todos.

d) Impulsar la Contribución del Turismo a la Reducción de la Pobreza y al Desarrollo

Maximizando la contribución del turismo a la reducción de la pobreza y el logro de los ODS convirtiendo al turismo en una herramienta para el desarrollo y promoviendo redes que faciliten la creación y el intercambio de conocimientos.

e) Fomentar el Conocimiento, Enseñanza y la Capacitación

Ayudar a los países a evaluar y satisfacer sus necesidades en materia de enseñanza y formación y proporcionarles redes que faciliten la creación y el intercambio de conocimientos.

f) Forjar Asociaciones

Asociarse con el sector privado, con organizaciones regionales y locales de turismo, con instituciones docentes e investigadores, con la sociedad civil y con el sistema de las Naciones Unidas para construir un sector turístico más sostenible, responsable y competitivo.

1.10.2. Código ético mundial del turismo.

Es un conjunto omnicomprendivo de principios concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico dirigido a gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas por igual, su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas, para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades alrededor del mundo.

Artículo 1: Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.

Artículo 2: El turismo instrumento de desarrollo personal y colectivo.

Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible.

Artículo 4: El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.

Artículo 5: El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.

Artículo 6: Obligaciones de los agentes de desarrollo turístico.

Artículo 7: Derecho al turismo.

Artículo 8: Libertad de desplazamiento turístico.

Artículo 9: Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turismo.

Artículo 10: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial del Turismo.

Organización Mundial del Turismo. (2019). Código Ético Mundial para el Turismo.

1.10.3. Políticas de estado.

Las políticas del Plan Bicentenario al 2021.

1.10.3.1. Democracia y estado de derecho.

- Fortalecimiento del Régimen Democrático y del Estado de Derecho.
- Democratización de la vida política y fortalecimiento del sistema de partidos.
- Afirmación de la Identidad Nacional.
- Institucionalización del Dialogo y la Concertación.
- Gobierno en Función de Objetivos con Planeamiento Estratégico, Prospectiva Nacional y Procedimientos Transparentes.
- Política exterior para la Paz, la Democracia, el Desarrollo y la Integración
- Erradicación de la Violencia y Fortalecimiento del Civismo y la Seguridad ciudadana.
- Descentralización Política Económica y Administrativa para propiciar el
- Desarrollo Integral, Armónico y Sostenido del Perú.
- Política de seguridad nacional.

1.10.3.2. Competitividad del país.

- Afirmación de la economía social de mercado.

- Búsqueda de la competitividad, productividad, y Formalización de la Actividad económica.
- Desarrollo Sostenible y Gestión Ambiental.
- Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología.
- Desarrollo en Infraestructura y Vivienda.
- Política de Comercio Exterior para la Ampliación de Mercados con Reciprocidad.
- Política de Desarrollo Agrario y Rural.

Ministerio de Económica y Finanzas. (2011). Plan Bicentenario al 2021.

1.11. Marco normativo

Que, por Resolución Suprema N° 0011-78-TC/DS, del 6 de febrero de 1978, se aprobó el Reglamento de las Empresas de Transporte Turístico, el cual incluye las disposiciones que norman la actividad de las empresas de transporte turístico que, en forma habitual y organizada, se dedican a la movilización de personas, prestando los servicios de traslados, visitas locales, excursiones, giras, circuitos y alquiler de vehículos sin conductor, utilizando medios de transporte aéreo, acuático y/o terrestre;

Que, con fecha 9 de octubre de 1999, entró en vigencia la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Ley N° 27181, en la cual se establecen los lineamientos generales, económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre, dentro del marco del objetivo de la acción estatal orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, al resguardo de sus condiciones de seguridad y salud, así como a la protección del ambiente y de la comunidad en su conjunto;

Que, el artículo 23 de la Ley citada en el considerando anterior establece que los reglamentos necesarios para su implementación serán aprobados por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Transportes y Comunicaciones, debiendo dictarse,

especialmente, los reglamentos que se consignan en el referido dispositivo, cuya materia de regulación podrá, de ser necesario, ser desagregada;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 009-2004-MTC, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 3 de marzo de 2004, se aprobó el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, norma que contiene las disposiciones generales que clasifican las distintas modalidades del servicio de transporte de personas y mercancías, así como los requisitos técnicos de idoneidad para la prestación del servicio, tales como las características de la flota, la infraestructura de las empresas y su organización y las condiciones de calidad y seguridad de cada una de ellas, entre otros aspectos;

Que, la clasificación del transporte terrestre por las características del servicio a que se refiere el artículo 8 del reglamento mencionado en el considerando anterior comprende, entre otros, el servicio de transporte especial, definido como el que se presta para satisfacer las necesidades de transporte de segmentos específicos de la población o de usuarios o cuyo desarrollo tiene características de riesgo o requiere de vehículos con condiciones y equipamiento especiales, encontrándose sujetos a normas específicas de regulación y autorización. A su vez, conforme al c.1.1 del dispositivo antes señalado, el transporte turístico terrestre es considerado un tipo de transporte especial de personas;

Que, atendiendo a las características especiales del servicio de transporte turístico terrestre, es necesario expedir el Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre, como norma específica dirigida a regular el servicio de transporte terrestre que brindan las empresas de transporte turístico, así como las agencias de viajes y turismo que transporten usuarios en vehículos de su propiedad, el cual derogará el Reglamento de las Empresas de Transporte Turístico, aprobado por Resolución Suprema N° 0011-78-TC/DS, en todo lo concerniente al transporte turístico terrestre;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Ley N° 27181 y el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2004-MTC;

DECRETA:

Artículo 1.- Apruébese el Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre, norma específica desagregada del Reglamento Nacional de Administración de Transportes aprobado por Decreto Supremo N° 009-2004-MTC, el cual consta de sesentinueve (69) artículos; siete (7) disposiciones transitorias; dos (2) disposiciones finales y dos (2) anexos.

Artículo 2.- Deróguese, a partir de la entrada en vigencia del Reglamento aprobado por el artículo 1, el Reglamento de las Empresas de Transporte Turístico, aprobado por Resolución Suprema N° 0011-78-TC/DS, en todo lo concerniente al transporte turístico terrestre.

Artículo 3.- El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Transportes y Comunicaciones.

Dado en la Casa de Gobierno, a los veintiún días del mes de enero del año dos mil cinco.

ALEJANDRO TOLEDO

Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ORTIZ RIVERA

Ministro de Transportes y Comunicaciones

REGLAMENTO NACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

SECCIÓN PRIMERA

DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO I: OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1.- Objeto.

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

Artículo 2.- Alcance.

El presente reglamento alcanza a las empresas prestadoras de servicios turísticos que desarrollen actividades de transporte turístico terrestre y a las agencias de viajes y turismo que transporten usuarios en vehículos de su propiedad, así como a las autoridades competentes, a los conductores de dicho servicio y a los turistas en su condición de usuarios, en sus diferentes ámbitos dentro del territorio peruano. No regula el transporte turístico por vía férrea.

La condición de empresas prestadoras de servicios turísticos se acreditará mediante el Certificado de Calificación de Prestador de Servicios Turísticos, que será otorgado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y las Direcciones Regionales Sectoriales encargadas de Turismo, de acuerdo a los requisitos establecidos en la reglamentación sectorial pertinente.

Artículo 3.- Definiciones.

Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

a) Acción de control: Intervención que realiza la autoridad competente, en forma directa o a través de sus inspectores, para verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento, de las normas complementarias y de la resolución que otorga el Permiso de Operación correspondiente.

b) Calidad del servicio: Conjunto de características y cualidades en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre, consistente en la existencia de condiciones de seguridad, puntualidad, salubridad, disponibilidad permanente, comodidad y otras, que procuren la satisfacción de las exigencias del usuario.

c) Comprobante de pago: Documento que entrega el transportista por el pago de la prestación del servicio de transporte turístico terrestre de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

d) Condiciones de seguridad: Conjunto de exigencias de carácter técnico que deberán cumplir los transportistas con el objeto de minimizar los riesgos de ocurrencia de accidentes de tránsito durante la prestación del servicio.

e) Conductor: Persona titular de la licencia de conducir que corresponda a la categoría del vehículo que conduce y que, en el caso de la empresa de transporte turístico terrestre, cuente con la capacitación que señala el presente reglamento y las respectivas normas complementarias.

f) Certificado de habilitación vehicular: Documento expedido por la autoridad competente que acredita que un vehículo está habilitado para prestar el servicio de transporte turístico terrestre, conforme a lo señalado en el presente reglamento.

g) Contrato de transporte turístico: Acto jurídico mediante el cual el transportista se obliga a prestar un servicio de transporte turístico terrestre conforme al presente reglamento a cambio de una retribución económica.

h) Excursionista: Persona que visita atractivos turísticos sin pernoctar en éstos.

i) Flota vehicular: Conjunto de vehículos habilitados con los que el transportista presta el servicio de transporte turístico terrestre.

j) Inspector de transporte: Persona designada por la autoridad competente, mediante resolución directoral, para la realización de acciones de control y detección de infracciones a las normas del servicio de transporte turístico terrestre.

k) Servicio de transporte turístico terrestre: Servicio de transporte especial de personas que tiene por objeto el traslado de turistas, por vía terrestre, hacia los centros de interés turístico y viceversa, con el fin de posibilitar el disfrute de sus atractivos, mediante las modalidades de visitas locales, excursiones, giras y circuitos. Se incluye el traslado de turistas desde los terminales de arribo hacia los establecimientos de hospedaje y viceversa.

l) Transporte para el Turismo de Aventure: Servicio de transporte especial de personas que se lleva a cabo dentro y fuera de la red vial teniendo como objetivo el disfrute de actividades y deportes de aventura, utilizando para ello vehículos automotores con características adecuadas para esta actividad.

m) Transportista: Empresa de transporte que presta el servicio de transporte turístico terrestre en vehículos habilitados conforme al presente reglamento. Se comprende en esta definición a las agencias de viajes y turismo cuando realicen el traslado de sus turistas en vehículos de su propiedad.

n) Turista: Toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, que permanece una noche como mínimo y un año como máximo, en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado, siendo la finalidad principal del viaje no ejercer una actividad remunerada en dicho lugar.

o) Usuario: Turista y/o excursionista que utiliza el servicio de transporte turístico terrestre.

TÍTULO II: CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

Artículo 4.- Por el ámbito territorial.

Por el ámbito territorial, el transporte turístico terrestre se clasifica en:

a) Servicio de transporte turístico provincial: Aquel que se presta al interior de una provincia. Se considera transporte provincial aquel que se presta al interior de una región cuando ésta tiene una sola provincia.

b) Servicio de transporte turístico interprovincial de ámbito regional: Aquel que se presta para trasladar usuarios entre ciudades o centros poblados de diferentes provincias de una misma región.

c) Servicio de transporte turístico interprovincial de ámbito nacional: Aquel que se presta para trasladar usuarios entre ciudades o centros poblados de provincias ubicadas en diferentes regiones.

d) Servicio de transporte turístico internacional: Aquel que se inicia en algún lugar del territorio nacional y concluye en algún lugar del territorio de otro país o viceversa. Se rige por los tratados, convenios y acuerdos internacionales sobre transporte turístico terrestre suscritos por el Perú.

Artículo 5.- Por la forma o modalidad en que se presta.

Por la forma o modalidad en que se presta, el servicio de transporte turístico se clasifica en:

a) Traslado: Consiste en el transporte de usuarios desde los terminales de arribo, establecimientos de hospedaje u otros establecimientos donde se prestan servicios turísticos hasta puntos de destino de la misma ciudad o centro poblado y viceversa.

b) Visita local: Consiste en el transporte organizado de usuarios dentro de una ciudad o centro poblado con el fin de posibilitarles el conocimiento y disfrute de atractivos turísticos del lugar.

c) Excursión: Consiste en el transporte de usuarios fuera de la ciudad o centro poblado donde se origina el servicio, no incluyendo pernoctación.

d) Gira: Consiste en el transporte de usuarios entre centros turísticos con itinerario fijo y preestablecido, que se inicia en una ciudad o centro poblado distinto al que concluye.

e) Circuito: Consiste en el transporte de usuarios que, partiendo de una ciudad o centro poblado, recorre centros y atractivos turísticos de otros lugares, retornando al lugar de origen con itinerario fijo y preestablecido.

TÍTULO III: COMPETENCIAS

Artículo 6.- Autoridades competentes.

Son autoridades competentes del servicio de transporte turístico terrestre:

a) El Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

b) Los Gobiernos Regionales.

c) Las Direcciones Regionales Sectoriales encargadas de la Circulación Terrestre.

d) Las Municipalidades Provinciales.

Artículo 7.- Competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

La competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones comprende las siguientes facultades:

a) Normativa: Es la que ejerce en forma directa, en su condición de órgano rector a nivel nacional en materia de transporte terrestre, en coordinación con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, expidiendo las normas reglamentarias de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Ley N° 27181 y; en forma complementaria, a través de la Dirección General de Circulación Terrestre, conforme al presente reglamento.

b) De gestión: A través de la Dirección General de Circulación Terrestre, en el servicio de transporte turístico terrestre de su competencia.

c) De fiscalización: A través del Organismo Especial encargado de la misma.

Artículo 8.- Competencia de la Dirección General de Circulación Terrestre.

La competencia de la Dirección General de Circulación Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones comprende las siguientes facultades:

a) Normativa: Expedir las normas complementarias al presente reglamento necesarias para la gestión y fiscalización del servicio de transporte turístico terrestre, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Ley N° 27181 y en el presente reglamento.

b) De gestión: Otorgar Permisos de Operación, para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre interprovincial de ámbito nacional.

b.1 Administrar el Libro de Transporte Interprovincial Especial de Personas, que incluye al servicio de transporte turístico terrestre de ámbito nacional, el mismo que forma parte del Registro Nacional de Transporte Terrestre.

Artículo 9.- Competencia del Organismo Especial de Fiscalización.

El Organismo Especial de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones ejerce la facultad fiscalizadora que comprende las acciones de supervisión, detección de infracciones, imposición y ejecución de sanciones por incumplimiento de las normas o disposiciones que regulan el servicio de transporte turístico terrestre interprovincial de ámbito nacional.

Artículo 10.- Competencia de los Gobiernos Regionales.

Los gobiernos regionales tienen facultad normativa para aprobar las normas complementarias al presente reglamento, necesarias para la gestión y fiscalización del servicio de transporte turístico terrestre interprovincial de ámbito regional de su jurisdicción, de conformidad con lo previsto en las normas legales y reglamentarias sobre la materia.

Artículo 11.- Competencia de las Direcciones Regionales Sectoriales encargadas de la circulación terrestre.

Las Direcciones Regionales Sectoriales encargadas de la circulación terrestre cuentan con las siguientes facultades:

a) De gestión:

a.1 Otorgar Permisos de Operación para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre interprovincial de ámbito regional.

a.2 Administrar el Libro de Transporte Interprovincial Especial de Personas, que incluye al servicio de transporte turístico terrestre de ámbito regional, el mismo que forma parte del Registro Regional de Transporte Terrestre.

b) De fiscalización: Las que comprenden las acciones de supervisión, detección de infracciones e imposición y ejecución de sanciones por incumplimiento de las disposiciones que regulan el servicio de transporte turístico terrestre interprovincial de ámbito regional.

Artículo 12.- Competencia de las municipalidades provinciales.

La competencia de las municipalidades provinciales comprende las siguientes facultades:

a) Normativa: Aprobar las normas complementarias al presente reglamento, necesarias para la gestión y fiscalización del servicio de transporte turístico terrestre de ámbito provincial, dentro de su jurisdicción, de conformidad con lo previsto en las normas legales y reglamentarias sobre la materia.

b) De gestión:

- Otorgar Permisos de Operación para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre de ámbito provincial.

- Administrar el Libro de Transporte Provincial Especial de Personas, que incluye el servicio de transporte turístico terrestre de ámbito provincial, el mismo que forma parte del Registro Provincial de Transporte Terrestre.

c) De fiscalización: Realizar las acciones fiscalizadoras del servicio de transporte turístico terrestre de ámbito provincial, mediante la supervisión, detección de infracciones, imposición y ejecución de sanciones por incumplimiento de las disposiciones que regulan dicho servicio, dentro de su jurisdicción.

Artículo 13.- De la Policía Nacional del Perú.

La Policía Nacional del Perú prestará el auxilio de la fuerza pública en las acciones de fiscalización que realice la autoridad competente del servicio de transporte turístico terrestre de cualquier ámbito, a su solo requerimiento.

Artículo 14.- Competencia en los casos de continuidad urbana.

En los casos de áreas urbanas continuas determinadas conforme al Reglamento Nacional de Administración de Transportes, la competencia para la gestión y fiscalización del servicio de transporte turístico que se brinde en dichas áreas se establecerá en el correspondiente Régimen de Gestión Común que celebren las municipalidades provinciales involucradas.

SECCIÓN SEGUNDA

CONDICIONES DE ACCESO

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 15.- Cumplimiento de requisitos y condiciones.

Para acceder al servicio de transporte turístico terrestre se debe acreditar el cumplimiento de los requisitos técnicos de idoneidad y las condiciones de seguridad y calidad establecidas en el presente reglamento.

Artículo 16.- Calificación de las condiciones de acceso.

La verificación del buen estado de funcionamiento del vehículo, de los requisitos técnicos que señala el Reglamento Nacional de Vehículos y de las características específicas que éste debe reunir conforme al presente reglamento, se efectuará mediante la revisión técnica realizada conforme al Reglamento Nacional de Vehículos y normas complementarias.

Corresponde a la autoridad competente del sector turismo, calificar y verificar los requisitos relacionados con la infraestructura fija y equipamiento, la organización del transportista y el capital mínimo requerido para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre, así como el equipamiento que deben reunir los vehículos, conforme a las condiciones que establezca el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (*)

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicada el 23 Julio 2005, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 16.- Calificación de las condiciones de acceso.

La verificación del buen estado de funcionamiento del vehículo, de los requisitos técnicos que señala el Reglamento Nacional de Vehículos y de las características específicas que éste debe reunir conforme al presente reglamento, se efectuará mediante la revisión técnica realizada conforme al Reglamento Nacional de Vehículos y normas complementarias. Corresponde a la autoridad competente del sector turismo calificar y verificar los requisitos relacionados con la infraestructura fija y equipamiento del transportista, la organización del transportista, el capital mínimo requerido para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre, así como el equipamiento que deben reunir sus vehículos.”

TÍTULO II: REQUISITOS DE ACCESO

CAPÍTULO I: REQUISITOS DE IDONEIDAD

Artículo 17.- Clasificación de requisitos

Para efectos del presente reglamento, los requisitos de idoneidad se clasifican en:

- a) Características generales y específicas de los vehículos.
- b) Equipamiento del vehículo para la prestación del transporte turístico terrestre.

c) Infraestructura fija requerida para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.

d) Organización requerida para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.

Artículo 18.- Características y requisitos técnicos de los vehículos para el transporte turístico terrestre.

Todo vehículo que se destine al servicio de transporte turístico terrestre deberá corresponder a la clasificación vehicular vigente y reunir los requisitos técnicos generales y requisitos técnicos adicionales por la categoría del vehículo, establecidos en el Reglamento Nacional de Vehículos. Así mismo deberá reunir las características técnicas específicas del servicio y el equipamiento del vehículo que establece el presente reglamento.

Artículo 19.- Características específicas y equipamiento del vehículo.

a) Los vehículos que se habiliten para el transporte turístico terrestre deberán reunir las características específicas siguientes:

1. Los vehículos de la categoría M2 deberán contar con un mínimo de tres (3) salidas de emergencia y los vehículos de la categoría M3 deberán contar con un mínimo de cinco (5) salidas de emergencia, con las dimensiones reglamentarias correspondientes y con las instrucciones sobre su ubicación y uso.

2. Cinturones de seguridad de tres (3) puntos en los asientos delanteros y dos (2) puntos en los asientos posteriores.

3. Número de asientos igual o menor al indicado por el fabricante del vehículo salvo que la modificación de éste se encuentre inscrita en el Registro de Propiedad Vehicular de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

4. Asientos rígidamente fijados a la estructura del vehículo con una distancia útil mínima de setenta y cinco (75) centímetros entre asientos y con un ancho mínimo por pasajero de cincuenta (50) centímetros. (*)

(*) Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicada el 23 Julio 2005, cuyo texto es el siguiente:

"4.- Asientos rígidamente fijados a la estructura del vehículo con una distancia útil mínima de setenta y cinco (75) centímetros entre asientos y con un ancho mínimo por pasajero de cuarenta y cinco (45) centímetros."

En el caso de los vehículos de la categoría M1, los asientos delanteros deberán tener ángulo variable y contar con protector de cabeza y, en el caso de los vehículos de las categorías M2 y M3, todos los asientos de los pasajeros deberán tener ángulo variable, protector de cabeza y apoyo para brazos en los extremos laterales del asiento. No es exigible el apoyo de brazos intermedio en caso de asientos corridos.

5. Contar con iluminación para el salón, pasadizo y estribo del vehículo.

6. Los vehículos de la categoría M3 deberán contar con dispositivo registrador de velocidad.

7. Los vehículos de la categoría M3 deberán contar con portapaquetes ubicado en la parte superior del salón de pasajeros, diseñado de manera tal que impida la expulsión de los paquetes.

8. Equipo de comunicación que permita su interconexión con las oficinas del transportista.

b) Los vehículos que se habiliten para el transporte turístico terrestre deberán contar con el siguiente equipamiento:

CATEGORÍA DEL VEHÍCULO	M1	M2	M3	
1. Sistema de aire acondicionado y calefacción		Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
2. Luces individuales de lectura	.-	Obligatorio	Obligatorio	
3. Equipo de sonido para comunicación con los pasajeros		.-	Obligatorio	Obligatorio
4. Sistema de TV y videos	.-	.-	Obligatorio	
5. Sistema de recepción de radio AM/FM		Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
6. Cortinas Laterales	.-	Obligatorio	Obligatorio	
7. Asiento de Guía	.-	Obligatorio	Obligatorio	
8. Conservadora de alimentos	.-	.-	Obligatorio	
9. Equipo para conservar agua caliente	.-	.-	Obligatorio	
10. Porta revisteros individuales	.-	Obligatorio	Obligatorio	

Los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales podrán adecuar el equipamiento del vehículo en función a las condiciones geográficas y climatológicas de su jurisdicción, de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes sobre la materia.

Artículo 20.- Características específicas y equipamiento del vehículo para turismo de aventura.

a) Los vehículos que se habiliten para el transporte turístico de aventura deberán reunir las características específicas siguientes:

1. Los neumáticos del vehículo deberán ser acordes al tipo del terreno que recorren.
2. Los vehículos de la categoría M1 deberán tener, como mínimo, cuatro (4) puertas.
3. Los vehículos de la categoría N deberán contar con carrocería adecuada para el transporte de personas.

b) Los vehículos que se habiliten para el transporte turístico de aventura deberán contar con el siguiente equipamiento:

1. Servicios higiénicos (lavadero e inodoro), para vehículos diseñados para trasladar veinte (20) o más personas.
2. Equipo para agua potable.
3. Cocina / menaje, para vehículos diseñados para trasladar veinte (20) o más personas.
4. Equipo de campamento, para vehículos diseñados para trasladar veinte (20) o más personas.
5. Teléfono satelital o radio.

Artículo 21.- Antigüedad de los vehículos.

La antigüedad de los vehículos para el acceso al servicio de transporte turístico terrestre de ámbito regional y de ámbito provincial, será determinada por el gobierno regional y la municipalidad provincial competentes, respectivamente.

La antigüedad máxima de los vehículos para acceder al servicio de transporte turístico terrestre de ámbito nacional se indica en el siguiente cuadro:

CATEGORÍA ACCESO

M1 (8 asientos o menos sin incluir el del conductor) y peso bruto vehicular igual o superior a 1,5 toneladas	6 años
M2, Clase III (más de 8 asientos sin incluir el del conductor y peso bruto de hasta 5 toneladas)	10 años
M3 Clase III (más de 8 asientos sin incluir el del conductor y peso bruto de más 5 toneladas)	10 años

El vehículo que se habilite para el transporte turístico terrestre podrá permanecer en el servicio, independientemente de su antigüedad, siempre que se encuentre en buen estado de funcionamiento y reúna los requisitos técnicos señalados en el Reglamento Nacional de Vehículos, así como las características específicas y equipamiento que establece el presente reglamento y sus normas complementarias.

La antigüedad del vehículo se cuenta a partir del primero de enero del año siguiente al de su fabricación.(*)

(*) Artículo modificado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 011-2007-MTC, publicado el 20 abril 2007, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 21.- Antigüedad de los vehículos

La antigüedad de los vehículos para el acceso al servicio de transporte turístico terrestre de ámbito regional y de ámbito provincial será determinada por el gobierno regional y la municipalidad provincial competentes, respectivamente.

La antigüedad máxima de los vehículos para acceder al servicio de transporte turístico terrestre de ámbito nacional será de tres (3) años, pudiendo permanecer el vehículo en el

servicio, independientemente de su antigüedad, siempre que se encuentre en buen estado de funcionamiento y reúna los requisitos técnicos señalados en el Reglamento Nacional de Vehículos, así como las características específicas y equipamiento que establece el presente Reglamento y sus normas complementarias.

La antigüedad del vehículo se cuenta a partir del 1 de enero del año siguiente al de su fabricación.”(*)

CONCORDANCIA: D.S. N° 011-2007-MTC, Art. 3

Artículo 22.- Titularidad de los vehículos.

La modalidad o forma de titularidad de los vehículos que se destinen al servicio de transporte turístico terrestre de ámbito regional y de ámbito provincial será determinada por el gobierno regional y la municipalidad provincial competentes, respectivamente.

Para el transporte turístico terrestre de ámbito nacional, los vehículos deberán ser de propiedad del transportista autorizado o contratados bajo la modalidad de arrendamiento financiero, debiendo en ambos casos estar registrados como activos fijos del transportista.

Artículo 23.- Objeto social.

El objeto social del peticionario que pretenda acceder al servicio de transporte turístico terrestre, contenido en su estatuto social y/o el Registro Único del Contribuyente, según corresponda, debe indicar como actividad principal la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.

Las agencias de viajes y turismo se regirán por su propia reglamentación. (*)

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicada el 23 Julio 2005, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 23.- Objeto social

El objeto social del peticionario que pretenda acceder al servicio de transporte turístico terrestre, contenido en su estatuto social y/o el Registro Único del Contribuyente, según corresponda, debe indicar como actividad principal la prestación del servicio de transporte turístico terrestre. Para el caso de las agencias de viaje y turismo, éstas deberán indicar, dentro de su objeto social, la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.

Las agencias de viaje y turismo que deseen prestar el servicio de transporte turístico terrestre se registrarán por el presente reglamento para todos los efectos relacionados con la prestación del referido servicio.”

Artículo 24.- Organización empresarial.

El interesado en prestar servicio de transporte turístico terrestre deberá contar con una organización empresarial adecuada para su funcionamiento administrativo y operación del servicio.

Artículo 25.- Capital del transportista.

Las municipalidades provinciales y los gobiernos regionales, en su respectiva jurisdicción, determinarán el capital mínimo suscrito y pagado o el respaldo patrimonial mínimo que se deberá exigir a los peticionarios para acceder al servicio.

Para el caso del servicio de transporte turístico terrestre de ámbito nacional, el capital mínimo suscrito y pagado será el equivalente a quince (15) Unidades Impositivas Tributarias.

Esta disposición no es aplicable a las agencias de viajes y turismo. (*)

(*) Párrafo derogado por el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicado el 23 Julio 2005.

Artículo 26.- Infraestructura fija y equipamiento del transportista.

Para acceder al servicio de transporte turístico terrestre, el peticionario deberá contar con la infraestructura fija y equipamiento siguientes:

a) Oficina administrativa del transportista para la gestión y administración de su actividad de transporte turístico terrestre;

b) Teléfono o telefax

c) Equipo de cómputo;

d) Radio comunicación privada o telefonía celular que permita su interconexión con los vehículos del servicio;

e) Servicios higiénicos.

Artículo 27.- Personería del transportista.

Las municipalidades provinciales y los gobiernos regionales en su respectiva jurisdicción, determinarán la personería exigible al transportista para acceder al servicio.

Para el caso del servicio de transporte turístico terrestre de ámbito nacional, el transportista deberá estar constituido como persona jurídica de derecho mercantil, salvo las agencias de viajes y turismo que se rigen por su propia reglamentación. (*)

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicada el 23 Julio 2005, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 27.- Personería del transportista

Las municipalidades provinciales y los gobiernos regionales en su respectiva jurisdicción, determinarán la personería exigible al transportista para acceder al servicio.

Para el caso del servicio de transporte turístico terrestre de ámbito nacional, el transportista deberá estar constituido como persona jurídica de derecho mercantil.”

CAPÍTULO II: CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CALIDAD

Artículo 28.- Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

El transportista deberá acreditar que el vehículo que oferta para prestar el servicio de transporte turístico terrestre cuenta con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito contratado conforme a lo establecido en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito.

Artículo 29.- Acreditación del buen estado del vehículo ofertado.

El buen estado de funcionamiento del vehículo y los requisitos técnicos señalados en el Reglamento Nacional de Vehículos serán acreditados por el transportista con el Certificado de Revisión Técnica Ordinaria, mientras que las características específicas señaladas en el presente reglamento serán acreditados por el transportista con el Certificado de Revisión Técnica Complementaria. Por su parte, el equipamiento del vehículo se acreditará con el acta de inspección que realice la autoridad competente del sector turismo.

Artículo 30.- Antecedentes del transportista.

El transportista que solicite acceder al servicio de transporte turístico terrestre no deberá estar inhabilitado o suspendido para la prestación de cualquier servicio de transporte terrestre.

TÍTULO III: AUTORIZACIONES

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 31.- Del Permiso de Operación.

La autoridad competente, en su respectiva jurisdicción, otorgará el Permiso de Operación para realizar servicio de transporte turístico terrestre, en las siguientes formas:

a) Permiso de Operación para empresas de transporte turístico terrestre, que faculta la prestación del servicio de transporte turístico terrestre en cualquier modalidad prevista en el presente reglamento, previa verificación de las condiciones de acceso y requisitos establecidos en el mismo.

b) Permiso de Operación para agencias de viajes y turismo, que faculta a transportar a los usuarios que hacen uso de los servicios turísticos de dichas agencias, en cualquier modalidad prevista en el presente reglamento, previa verificación de las condiciones de acceso y requisitos establecidos en el mismo.

c) Permiso de Operación para el turismo de aventura, empleando vehículos automotores de características especiales adecuadas para esta actividad.

Artículo 32.- Alcance del Permiso de Operación.

El transportista que cuente con Permiso de Operación de ámbito nacional podrá prestar el servicio de transporte turístico terrestre en los ámbitos regional y provincial sin necesidad de contar con el permiso de la autoridad regional o local, respectivamente y, el transportista que cuente con Permiso de Operación de ámbito regional, podrá hacer lo propio en el ámbito provincial; en ambos casos, sin perjuicio de las disposiciones que regulan el tránsito urbano de la respectiva provincia o de las disposiciones que establezca la autoridad encargada de la

administración de los lugares de interés turístico o áreas naturales protegidas para circular dentro del área, en concordancia con las normas sectoriales correspondientes.

Artículo 33.- Plazo para el otorgamiento del Permiso de Operación.

La autoridad competente resolverá la solicitud de otorgamiento del Permiso de Operación en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el petitionerario presentó la respectiva solicitud.

Artículo 34.- Contenido de la resolución que otorga el Permiso de Operación.

La resolución que otorga el Permiso de Operación contendrá como mínimo lo siguiente:

- a) Nombre o razón social, según corresponda, del transportista que se autoriza.
- b) Ámbito de operación.
- c) Modalidad del servicio que se autoriza.
- d) Vigencia del Permiso de Operación.
- e) Flota vehicular que se habilita.
- f) Mandato de inscripción del Permiso de Operación en el registro administrativo correspondiente.
- g) Mandato de notificación de la resolución del Permiso de Operación.

Artículo 35.- Inscripción en el registro administrativo de transporte terrestre.

Otorgado el Permiso de Operación para prestar servicio de transporte turístico terrestre, la autoridad competente procederá en forma inmediata y automática a la inscripción del transportista autorizado en el registro administrativo correspondiente y a extender la constancia de su inscripción y el respectivo certificado de habilitación por cada vehículo habilitado, en los formatos aprobados por la Dirección General de Circulación Terrestre.

El transportista podrá pedir duplicado de los documentos señalados, previa presentación de la solicitud respectiva y el recibo de pago por derecho de trámite.

Artículo 36.- Vigencia del Permiso de Operación.

La vigencia del Permiso de Operación para transporte turístico terrestre será de cinco (5) años, contados a partir de la fecha de la notificación de la Resolución Directoral que lo otorga.

El Permiso de Operación para turismo de aventura tendrá una vigencia de dos (2) años, contados a partir de la fecha de la notificación de la Resolución Directoral que lo otorga.

Artículo 37.- Renovación del Permiso de Operación.

El transportista que desee continuar prestando el servicio podrá solicitar la renovación de su autorización dentro de los sesenta (60) y treinta (30) días hábiles anteriores a su vencimiento, presentando para tal efecto la documentación e información requerida que acredite el cumplimiento de los requisitos y condiciones para prestar el servicio.

La autoridad competente podrá denegar el pedido dentro del plazo de ley si el transportista no cumple con las condiciones de acceso, previstas en el presente reglamento, no siendo de aplicación la condición de acceso relacionada a la antigüedad de los vehículos, siempre que éstos, al momento de solicitar la renovación de la autorización, se encontrasen habilitados para el servicio que se pretende renovar.

Si el transportista no solicita la renovación con la anticipación mínima indicada, deberá solicitar una nueva autorización, cumpliendo con todos los requisitos de acceso previstos en el presente reglamento.

CAPÍTULO II: REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DEL PERMISO DE OPERACIÓN

Artículo 38.- Verificación de requisitos para el otorgamiento del Permiso de Operación.

La respectiva autoridad competente de transporte, de acuerdo a sus facultades, otorgará el Permiso de Operación previa verificación de la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos y condiciones que le corresponden, de conformidad con lo establecido en el presente reglamento.

Artículo 39.- Requisitos documentales para el otorgamiento del Permiso de Operación para transporte turístico terrestre.

Para el otorgamiento del Permiso de Operación del servicio de transporte turístico terrestre de cualquier ámbito, el peticionario deberá presentar a la autoridad competente, debidamente firmada y sellada por su representante legal, la siguiente documentación:

a) Solicitud, con carácter de declaración jurada, indicando razón social, número del Registro Único de Contribuyente y domicilio de la empresa; nombre, documento de identidad y domicilio del representante legal, así como el número del asiento y partida de inscripción de su nombramiento y/o poder en los Registros Públicos. (*)

(*) Literal modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicada el 23 julio 2005, cuyo texto es el siguiente:

"a) Solicitud, con carácter de declaración jurada, indicando razón social, número del Registro Único de Contribuyente y domicilio de la empresa; nombre, documento de identidad y domicilio del representante legal; número del asiento y partida de inscripción de su nombramiento y/o poder en los Registros Públicos; así como ámbito de operación y modalidad en la que desea prestar el servicio."

b) Copia simple o fotostática de las tarjetas de propiedad a nombre del peticionario y, en los casos que corresponda, del contrato de arrendamiento financiero de los vehículos ofertados.

c) Certificado de Calificación de Prestador de Servicios Turísticos, otorgado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y de las Direcciones Regionales Sectoriales encargadas de Turismo.

d) Certificado de Revisión Técnica vigente que acredite que el vehículo ofertado cumple con las características y requisitos señalados en el Reglamento Nacional de Vehículos y las características específicas que señala el presente reglamento.

e) Documento, con carácter de declaración jurada, comprometiéndose a cumplir permanentemente con el mantenimiento preventivo de su flota vehicular.

f) Copia simple o fotostática del certificado del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito vigente, emitido de conformidad con lo previsto en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito.

g) Recibo de pago por derecho de trámite.

"h) Declaración Jurada en la que el peticionario manifieste bajo juramento que:

- Se compromete a cumplir con el mantenimiento preventivo de sus vehículos;

- Dispone de una organización empresarial que le permite prestar el servicio de transporte turístico satisfaciendo las necesidades de los usuarios, resguardando sus condiciones de seguridad y salud, así como protegiendo el ambiente y la comunidad en su conjunto;

- No se encuentra inhabilitado o suspendido para la prestación del servicio de transporte turístico." (*)

(*) Literal agregado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicado el 23 Julio 2005.

Artículo 40.- Requisitos para el otorgamiento de Permiso de Operación para agencias de viajes y turismo.

Para la expedición del Permiso de Operación que se otorgue a las agencias de viajes y turismo, el peticionario deberá presentar a la autoridad competente, debidamente firmada y sellada por su representante legal, la siguiente documentación:

a) Solicitud bajo la forma de declaración jurada indicando nombre o razón social, número del Registro Único de Contribuyente y domicilio de la agencia; documento de identidad y domicilio de la persona natural y, de tratarse de persona jurídica, de su representante legal, así como el número de partida de inscripción de su nombramiento y/o poder en los Registros Públicos.

b) Certificado que acredite la condición de agencia de viajes y turismo, otorgado por la autoridad competente del sector turismo de acuerdo al ámbito de operación.

c) Copia simple o fotostática de las tarjetas de propiedad a nombre del peticionario y, en los casos que corresponda, del contrato de arrendamiento de los vehículos ofertados.

d) Certificado de Revisión Técnica vigente que acredite que el vehículo ofertado cumple con las características y requisitos señalados en el Reglamento Nacional de Vehículos, así como las características específicas que debe reunir el vehículo conforme al presente reglamento.

e) Documento, con carácter de declaración jurada, comprometiéndose a cumplir permanentemente con el mantenimiento preventivo de su flota vehicular.

f) Copia simple o fotostática del certificado del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito vigente, emitido de conformidad con lo previsto en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito.

g) Recibo de pago por derecho de trámite. (*)

(*) Artículo derogado por el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicado el 23 Julio 2005.

Artículo 41.- Requisitos para el otorgamiento de Permiso de Operación para turismo de aventura.

Para el otorgamiento del Permiso de Operación para turismo de aventura, el peticionario deberá cumplir con los mismos requisitos documentales establecidos para el Permiso de Operación para transporte turístico terrestre y, adicionalmente, deberá acreditar la contratación de un seguro especial que cubra los riesgos por accidentes de tránsito fuera de la vía en las mismas condiciones y características del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y sin perjuicio de la contratación de éste. El seguro especial que se señala en el párrafo precedente se rige por lo previsto en la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre y el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios contra Accidentes de Tránsito.

CAPÍTULO III: HABILITACIÓN VEHICULAR

CONCORDANCIAS: R.D. N° 148-2005-MTC-12 (Aprueban formato del Certificado de Habilitación Vehicular, para el Transporte Turístico Terrestre)

Artículo 42.- Habilitación de vehículos.

La habilitación inicial de vehículos se realiza conjuntamente con el otorgamiento del Permiso de Operación correspondiente.

Posteriormente, se podrá solicitar nuevas habilitaciones mediante incremento o sustitución de vehículos, debiendo cumplirse con los requisitos y condiciones de acceso previstas en el presente reglamento, normas complementarias y según lo indicado en el artículo siguiente.

La habilitación vehicular tendrá vigencia hasta la conclusión del Permiso de Operación.

Artículo 43.- Requisitos para la habilitación de vehículos.

Para solicitar la habilitación de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte turístico terrestre, el peticionario deberá acompañar los siguientes documentos e información:

a) Solicitud, con carácter de declaración jurada, indicando el número de asiento y partida registral del transportista en el registro administrativo correspondiente.

b) Copia simple o fotostática de la tarjeta de identificación vehicular o de la tarjeta de propiedad vehicular de cada vehículo ofertado a nombre del peticionario y, de ser el caso, copia simple o fotostática del contrato de arrendamiento financiero. De tratarse del transporte turístico terrestre regional o provincial, deberá cumplirse lo dispuesto por la autoridad correspondiente.

c) Certificado de Revisión Técnica vigente que acredite que el vehículo ofertado cumple con los requisitos señalados en el Reglamento Nacional de Vehículos y los específicos que establece el presente reglamento.

d) Copia simple o fotostática del certificado del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y de ser el caso, del certificado del seguro especial que cubra los riesgos por accidentes de tránsito fuera de la vía.

e) Recibo de pago por derecho de trámite.

Artículo 44.- Aprobación de la habilitación vehicular.

La autoridad competente aprobará el pedido de habilitación de los vehículos mediante la resolución correspondiente, disponiendo su inscripción en forma inmediata y automática en la partida registral del transportista autorizado del correspondiente Libro del Registro de Transporte y emitirá los certificados de habilitación vehicular respectivos.

Queda prohibida la habilitación de vehículos que no cumplan con las condiciones de acceso señaladas en el presente reglamento, siendo nulos de pleno derecho los actos administrativos que contravengan esta disposición, sin perjuicio de las responsabilidades de ley del funcionario que expidió dichos actos administrativos.

Artículo 45.- Exclusividad en la habilitación de vehículos.

Los vehículos habilitados para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre, en tanto no se haya producido su respectiva baja, no podrán nuevamente ser habilitados para la prestación de este servicio u otra modalidad de transporte, en el mismo u otro ámbito de operación.

Artículo 46.- Causas de conclusión de la habilitación del vehículo.

Son causas de conclusión de la habilitación vehicular, las siguientes:

- a) Conclusión del Permiso de Operación.
- b) Observación muy grave del vehículo establecida en la revisión técnica.
- c) Modificación de las características técnicas del vehículo o siniestro que afecte el diseño y estructura original del mismo.

d) Renuncia del transportista.

e) Transferencia del vehículo.

Artículo 47.- Comunicación de transferencia de vehículos habilitados.

El transportista autorizado está obligado a comunicar a la autoridad competente la transferencia de propiedad o extinción de la titularidad que ejerce sobre el vehículo, para la conclusión de su habilitación y retiro del registro correspondiente, adjuntando el certificado de habilitación respectivo

No obstante, la autoridad competente podrá habilitar el vehículo a favor de otro peticionario si éste cumple con acreditar que dicho vehículo está registrado a su nombre, mediante la presentación de una copia legible de la tarjeta de propiedad vehicular o del contrato de arrendamiento financiero.

TÍTULO IV: RENUNCIA, CADUCIDAD Y CONCLUSIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN

Artículo 48.- Renuncia al Permiso de Operación.

El transportista podrá renunciar al Permiso de Operación presentando una solicitud ante la autoridad competente de transporte, con una anticipación no menor de treinta (30) días calendario, improrrogables, remitiendo copia de la misma a la autoridad competente del sector turismo que corresponda. La renuncia surtirá efectos jurídicos a los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su presentación.

Artículo 49.- Causales de caducidad.

El Permiso de Operación caduca por las siguientes causales:

a) Cuando el transportista pierda la calificación de prestador de servicio de transporte turístico, comunicada por la autoridad del sector turismo, conforme a las normas sectoriales pertinentes.

b) Imposibilidad técnica para prestar el servicio de transporte turístico terrestre por no contar con flota vehicular, sin que ésta sea respondida en el plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación correspondiente por parte de la autoridad competente.

c) Cuando el transportista sea declarado insolvente conforme a la ley de la materia.

d) Cuando, por cualquier causa, el Registro Único de Contribuyente del transportista se encuentre en la situación de baja definitiva.

e) Cuando el transportista que sea persona jurídica esté incurso en alguna de las causales de irregularidad previstas en la Ley General de Sociedades.

f) Cuando el transportista que sea persona natural por declaración judicial firme sea declarado judicialmente interdicto civil conforme al Código Civil.

g) Por transferencia del Permiso de Operación.

Artículo 50.- Conclusión del Permiso de Operación.

El Permiso de Operación concluye por:

a) Renuncia o caducidad del transportista.

b) Fallecimiento o disolución y liquidación del transportista, según se trate de persona natural o persona jurídica, respectivamente.

c) Modificación del objeto social del transportista, eliminando el transporte terrestre como actividad principal, de tratarse de empresas de transporte turístico terrestre.

d) Vencimiento del plazo de vigencia del Permiso de Operación.

e) Sanción de inhabilitación del servicio.

f) Declaración judicial de invalidez de la resolución que otorga el Permiso de Operación.

g) Declaración administrativa de nulidad de oficio de la resolución que otorga el Permiso de Operación. La autoridad competente podrá declarar la conclusión del Permiso de Operación, de oficio o a pedido de parte, conclusión que surtirá efectos una vez que el acto administrativo que la declare quede firme.

SECCIÓN TERCERA

CONDICIONES DE OPERACIÓN

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 51.- Obligatoriedad de contar con el Permiso de Operación.

Todo servicio de transporte turístico terrestre será prestado después de obtener el Permiso de Operación otorgado por la autoridad competente e inscrito en el registro respectivo, de conformidad con lo previsto en el presente reglamento.

Sólo se podrá prestar el servicio de transporte turístico terrestre en el territorio de la República con los vehículos habilitados conforme al presente reglamento.

Artículo 52.- Mantenimiento de las condiciones de acceso.

El transportista autorizado está obligado a mantener, durante la vigencia del Permiso de Operación, las condiciones de acceso que permitieron su otorgamiento.

Artículo 53.- Hoja de ruta.

El transportista autorizado a prestar servicio de transporte turístico terrestre en las modalidades de excursiones, giras y circuitos, está obligado a llevar la hoja de ruta por cada viaje, conforme a lo previsto en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes.

Artículo 54.- Jornadas máximas de conducción.

Los conductores de vehículos del servicio de transporte no deberán estar al volante más de cinco (5) horas continuas en el servicio diurno o más de cuatro (4) horas continuas en el servicio nocturno.

El conductor deberá descansar por lo menos durante dos (2) horas entre jornadas, no debiendo en ningún caso conducir más de doce (12) horas acumuladas en un período de veinticuatro (24) horas.

TÍTULO II: DEL TRANSPORTISTA

Artículo 55.- Obligaciones del transportista.

El transportista del servicio de transporte turístico terrestre está obligado a cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Prestar exclusivamente el servicio de transporte autorizado.
- b) Prestar el servicio de transporte con vehículos habilitados.
- c) Prestar el servicio de transporte con vehículos que cuenten con el Certificado de Revisión Técnica vigente.
- d) Mantener vigente la póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, de conformidad con lo previsto en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros

Obligatorios por Accidentes de Tránsito para cada vehículo que integre su flota vehicular habilitada.

e) Realizar el mantenimiento preventivo de su flota vehicular, en forma directa o a través de terceros, debiendo llevar, en el local de la empresa, la ficha técnica de mantenimiento por cada vehículo, la que estará a disposición de la autoridad competente hasta los seis (6) meses siguientes a la conclusión de la habilitación vehicular.

f) No usar, en el servicio de transporte, vehículos siniestrados que no hayan aprobado la revisión o inspección técnica extraordinaria que acredite que su chasis o estructura no han sufrido daños que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios.

g) Mantener las características técnicas generales y específicas de los vehículos, que le permitieron acceder al Permiso de Operación.

h) Disponer y verificar que los vehículos de su flota sean conducidos únicamente por conductores capacitados, con licencia de conducir vigente de la clase y categoría requerida por la naturaleza y características del servicio, con la antigüedad requerida para la categoría y que no sobrepasen el límite de edad máximo establecido en este reglamento.

i) No permitir que los conductores de los vehículos de su flota conduzcan bajo la influencia de alcohol o estupefacientes.

j) Establecer y controlar el cumplimiento de las jornadas de trabajo de los conductores.

k) Comunicar a la autoridad competente la nómina de sus conductores, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes.

l) Elaborar y distribuir entre sus conductores, una cartilla de instrucciones que contenga información sobre las obligaciones que deberán ser observadas durante la prestación del servicio.

m) Colocar en el interior de sus vehículos los avisos que, sobre normas de seguridad y educación vial, establezca la autoridad competente.

n) Informar por escrito a la autoridad competente o a la Policía Nacional del Perú, según corresponda, dentro de las veinticuatro (24) horas de producidos, más el término de la distancia, los accidentes de tránsito con daños personales ocurridos durante la operación del servicio, así como cualquier hecho que afecte al usuario.

o) Comunicar a la autoridad competente del respectivo registro, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, cualquier variación que se haya producido en la información inscrita en el mismo.

p) Facilitar la labor de supervisión y fiscalización, entregando la información o documentación técnica, legal, económico-financiera y estadística relacionada con sus actividades que le sea requerida.

q) Capacitar a sus conductores conforme a lo establecido en el presente reglamento.

r) Exhibir en el caso de los vehículos de las categorías M2 y M3, la leyenda "Transporte Turístico" con letras de caracteres visibles a una distancia de cincuenta (50) metros, de color contrastante con el del vehículo. La leyenda es de uso exclusivo en los vehículos habilitados para el servicio de transporte turístico terrestre.

s) En el caso de los vehículos de la categoría M3, contar, mantener en buen estado de funcionamiento y usar correctamente el dispositivo electrónico que registre la velocidad, la detención del vehículo, el tiempo de viaje y la distancia recorrida, así como el limitador de velocidad que se active automáticamente cuando el vehículo exceda la velocidad máxima establecida.

t) Usar y proporcionar a la autoridad competente o a la encargada de la investigación policial, cuando sea requerido, el disco diagrama o documento registrador de la información del dispositivo electrónico que registra la velocidad del vehículo durante la prestación del servicio,

u) Conservar durante ciento ochenta (180) días calendario, posteriores a la fecha de su utilización, la hoja de ruta y el disco diagrama o documento registrador de velocidad, según corresponda y ponerlos a disposición de la autoridad competente cuando ésta los requiera.

v) Disponer y verificar que el personal que atiende al usuario se encuentre uniformado y exhiba su identificación.

w) Disponer y verificar que en los vehículos de su flota habilitada se porten elementos de emergencia, como extintor de fuego de capacidad no menor de tres (3) kilogramos para los vehículos de la categoría M1 y de seis (6) kilogramos para las categorías M2 y M3; así como triángulos o conos de seguridad de treinta y seis (36) pulgadas con cinta reflectante y botiquín conteniendo vendas, algodón, gasa, esparadrapo y alcohol. (*)

(*) Literal modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicada el 23 julio 2005, cuyo texto es el siguiente:

"w) Disponer y verificar que en los vehículos de su flota habilitada se porten elementos de emergencia, como extintor de fuego de capacidad no menor de dos (2) kilogramos para los vehículos de la categoría M1, de cuatro (4) kilogramos para los vehículos de la categorías M2 y de seis (6) kilogramos para los vehículos de la categoría M3; así como triángulos o conos de seguridad de treinta y seis (36) pulgadas con cinta reflectante y botiquín conteniendo vendas, algodón, gasa, esparadrapo y alcohol."

x) Cuando se transite por rutas cuya altitud sea superior a los 2000 metros sobre el nivel del mar, el vehículo debe contar con equipo para la aplicación de oxígeno en cantidad suficiente para la atención simultánea de los usuarios, de acuerdo al siguiente detalle:

- Vehículos de la categoría M1, equipo(s) con un mínimo de dos (2) kilogramos de oxígeno;

- Vehículos de la categoría M2, equipo(s) con un mínimo de cuatro (4) kilogramos de oxígeno;

- Vehículos de la categoría M3, equipo(s) con un mínimo de ocho (8) kilogramos de oxígeno.

y) Establecer procedimientos o medidas de prevención que eviten el transporte de drogas, armas de fuego, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares que pongan en riesgo la seguridad del viaje.

z) Verificar que al inicio y durante la prestación del servicio, se porte en el vehículo, la respectiva licencia del conductor, tarjeta de identificación vehicular o tarjeta de propiedad vehicular, certificado de habilitación vehicular, Certificado de Revisión Técnica y certificado del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, así como la relación de usuarios con indicación del itinerario del viaje.

Artículo 56.- Tripulación del vehículo.

Los transportistas, según la modalidad de la prestación de sus servicios, deberán tener para la conducción del vehículo el siguiente personal:

a) Traslados: Un conductor y en el caso que lo solicite el usuario, un trasladista. En el caso de automóviles, el conductor puede cumplir simultáneamente ambas funciones.

b) Visitas locales: Un conductor y en el caso que lo solicite el usuario, un guía de turismo.

c) Excursiones, giras y circuitos: Un conductor y en el caso que lo solicite el usuario, un guía de turismo y/o una terramoza.

Cuando en cualquier modalidad, el recorrido del viaje exceda las doce (12) horas, el vehículo deberá contar con dos (2) conductores.

TÍTULO III: DE LOS CONDUCTORES

Artículo 57.- Experiencia y edad para conducir.

El conductor de un vehículo destinado al servicio de transporte turístico deberá ser titular de la licencia de conducir de la clase y categoría que corresponda al vehículo que conduce y contar con un mínimo de dos (2) años de experiencia en la conducción de vehículos de transporte de personas de cualquier modalidad.

Artículo 58.- Obligaciones del conductor.

El conductor del servicio de transporte turístico terrestre está obligado a cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Capacitarse para la conducción de los vehículos del servicio de transporte turístico terrestre, de conformidad con lo previsto en el presente reglamento.

b) Conducir diligentemente el vehículo, correctamente uniformado y exhibiendo su identificación en forma visible para el usuario.

c) Portar, durante el viaje, el respectivo certificado de habilitación vehicular y la relación de usuarios con indicación del número del respectivo comprobante de pago y el itinerario del viaje.

d) Abastecerse de combustible cuando el vehículo no se encuentre ocupado por los usuarios del servicio.

e) No conducir el vehículo del servicio cuando sus condiciones de funcionamiento, de modo evidente, pongan en riesgo la seguridad y salud de los usuarios.

f) No transportar personas excediendo el número de asientos del vehículo diseñados de fábrica.

g) Recoger y hacer descender a los usuarios conforme a lo acordado previamente con éstos, siempre que no se obstaculice el tránsito vehicular, garantizando su seguridad y sin contravenir disposiciones de tránsito urbano de la municipalidad provincial competente.

h) Permanecer en el control del vehículo con personas a bordo, mientras el motor se encuentre encendido.

i) No permitir que en el vehículo se transporte productos explosivos, inflamables, corrosivos, venenosos, armas de fuego y similares.

j) No exceder los límites de velocidad establecidos en el Reglamento Nacional de Tránsito.

k) No exceder las jornadas máximas de conducción establecidos en el presente reglamento.

l) Facilitar la labor de fiscalización, entregando la información o documentación correspondiente requerida por la autoridad competente.

m) No iniciar o interrumpir el viaje cuando detecte alguna deficiencia en el vehículo que ponga en peligro la seguridad de los usuarios, procediendo a detener el vehículo en un lugar que no interrumpa el tránsito y a adoptar las medidas de seguridad que la situación

requiera. Asimismo, solicitar el auxilio necesario y, de ser posible, embarcar a los usuarios en otro vehículo habilitado por cuenta y riesgo del transportista.

n) Informar, por vía telefónica u otro medio de rápida comunicación, a la Dirección de Ecología y Turismo de la Policía Nacional del Perú, de cualquier ocurrencia o hecho que afecte al usuario durante la operación del servicio de transporte turístico terrestre.

Artículo 59.- Capacitación de conductores del servicio.

La capacitación del conductor del servicio de transporte turístico terrestre se realizará conforme a lo señalado en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, comprendiendo adicionalmente las siguientes materias:

- a) Conocimiento de las normas de transporte turístico terrestre.
- b) Conocimiento de los valores culturales del Perú, enfatizando en aquellos que corresponden a su ámbito de operación.
- c) Calidad del servicio y técnicas de atención al usuario.
- d) Idioma inglés a nivel básico.

La autoridad competente, de acuerdo con su facultad, podrá complementar las materias que comprende la capacitación de acuerdo con la realidad de su jurisdicción y exigencias de calidad del servicio.

TÍTULO IV: DE LOS USUARIOS

Artículo 60.- Derechos de los usuarios.

El usuario tiene derecho a:

- a) Ser transportado en condiciones de seguridad, calidad y comodidad establecidas en el presente reglamento y convenidas en el contrato de transporte.

b) Exigir al conductor que su ascenso y descenso del vehículo se realice en los lugares permitidos o no prohibidos por la autoridad competente.

c) Exigir y advertir que no se transporten drogas, armas de fuego, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares que pongan en riesgo la seguridad del viaje.

d) Llevar consigo equipaje acompañado de hasta treinta (30) kilogramos de peso.

e) Usar la capacidad del vehículo conforme al contrato de transporte.

Artículo 61.- Obligaciones de los usuarios.

El usuario está obligado a:

a) Ascender y descender del vehículo en los lugares permitidos y sólo cuando éste se encuentre detenido.

b) No abordar el vehículo en evidente síntoma de embriaguez o bajo la influencia de drogas o sustancias alucinógenas o llevando consigo armas de fuego, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares.

c) No alterar la tranquilidad de los demás usuarios ni provocar riñas o altercados al interior del vehículo.

d) Acatar las instrucciones sobre seguridad que emita el conductor o la tripulación.

e) Estar presente en el lugar y hora señalada para el inicio del servicio.

f) No portar en el vehículo artículos o paquetes que puedan molestar o incomodar a los demás usuarios.

g) No viajar acompañados de menores de edad sin autorización de los padres, tutores o autoridades judiciales.

La tripulación, por propia iniciativa o a petición de los usuarios, podrá impedir el ingreso al vehículo u obligar a descender de éste, con el apoyo policial, a los usuarios que incumplan las disposiciones antes señaladas.

TÍTULO V: DOCUMENTOS DE TRANSPORTE

Artículo 62.- Contrato de transporte.

Por el contrato de transporte turístico terrestre, el transportista se obliga a prestar dicho servicio cumpliendo con las disposiciones contenidas en el presente reglamento, en el ámbito, modalidad y condiciones establecidas por la normatividad que rige la materia y las convenidas entre éste y el usuario, a cambio de una contraprestación.

Artículo 63.- Cláusulas de contratación.

Las cláusulas generales y, de ser el caso, las cláusulas especiales del contrato de transporte turístico constarán en el dorso de los documentos que formalizan el contrato u hoja adicional que formará parte de los mismos, para conocimiento del usuario final, sujetándose a lo dispuesto por los artículos 1392 al 1397 del Código Civil.

El contrato deberá contener necesariamente lo siguiente:

- a) Especificación de los servicios a prestarse;
- b) Fecha de inicio y término de los servicios;
- c) Precios y condiciones de pago.

Artículo 64.- Tipos de contrato de transporte turístico terrestre.

El transportista turístico terrestre podrá suscribir con los usuarios de sus unidades los siguientes tipos de contrato:

a) De plaza (asientos), cuando se convenga con el usuario la utilización de un asiento, para trasladarlo conforme a lo previsto en el presente reglamento.

b) De fletamento del vehículo con conductor, cuando la totalidad de los asientos, quedan a disposición del fletador, recorriendo el itinerario pactado.

c) De uso del vehículo, cuando éste es entregado con o sin conductor al usuario, para que lo utilice directamente conforme a lo pactado.

Artículo 65.- Formalización del Contrato de Transporte.

El contrato de transporte turístico terrestre se formaliza con la emisión del comprobante de pago que expide el transportista o del documento en el cual se especificarán las cláusulas generales y específicas de contratación.

Artículo 66.- Solución de controversias.

Las controversias que surjan entre el transportista y el usuario, derivadas de la celebración y/o ejecución del contrato de transporte, se resolverán de conformidad con las normas de derecho común.

Artículo 67.- Documentación para el transporte turístico terrestre.

Durante la prestación del servicio se deberá portar en el vehículo el respectivo certificado de habilitación vehicular, la relación de los usuarios, así como el itinerario del servicio.

CONCORDANCIAS: R.D. N° 148-2005-MTC-12 (Aprueban formato del Certificado de Habilitación Vehicular, para el Transporte Turístico Terrestre)

SECCIÓN CUARTA

SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DEL TRANSPORTE TERRESTRE

Artículo 68.- Inscripción del transportista turístico terrestre.

El transportista autorizado a realizar transporte turístico terrestre será inscrito en el Registro de Transporte Terrestre conforme a las normas previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes.

SECCIÓN QUINTA

RÉGIMEN DE FISCALIZACIÓN DEL TRANSPORTE TERRESTRE

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 69.- Régimen de infracciones y sanciones

El régimen de fiscalización aplicable al transporte turístico terrestre es el previsto en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, con excepción de las infracciones, las mismas que son tipificadas y calificadas en el cuadro anexo que forma parte del presente reglamento.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. - El presente reglamento entrará en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano. (*)

(*) Disposición modificada por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 013-2005-MTC, publicado el 23 Abril 2005, cuyo texto es el siguiente:

“Primera. - El presente reglamento entrará en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.”

Segunda. - Las empresas de transporte y agencias de viajes y turismo que a la fecha de entrada en vigencia del presente reglamento cuenten con Permisos de Operación vigentes, deberán adecuarse a lo establecido en el presente reglamento en el plazo de ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir de su entrada en vigencia.

Tercera. - Las habilitaciones vehiculares vigentes antes de la publicación del presente reglamento mantendrán su validez hasta la conclusión del respectivo Permiso de Operación.

Cuarta. - Hasta que se implemente la revisión técnica vehicular, el buen estado de funcionamiento del vehículo será acreditado con el Certificado de Operatividad expedido conforme a lo dispuesto por la Dirección General de Circulación Terrestre.

Quinta. - Los transportistas autorizados tienen un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente reglamento, para inscribir los vehículos que superen la antigüedad máxima establecida en esta norma. (*)

(*) Disposición modificada por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicado el 23 Julio 2005, cuyo texto es el siguiente:

“Quinta. - Las personas jurídicas que se encuentren prestando o deseen acceder a la prestación del servicio de transporte turístico tienen un plazo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente reglamento, para inscribir los vehículos de su propiedad que superen la antigüedad máxima establecida en esta norma.”

Sexta. - Para los permisos de operación con plazo de vencimiento dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de entrada en vigencia del presente reglamento, no es de aplicación lo señalado en el primer párrafo del artículo 37 de esta norma, debiéndose, en

este caso, evaluar el pedido siempre que haya sido presentado antes del vencimiento del respectivo permiso.

Sétima. - Las características específicas de los vehículos referidas en los numerales 1, 2 y 8 del artículo 19 del presente reglamento, serán exigibles a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta norma.

“Octava. - Déjese en suspenso la aplicación del artículo 39, literal c del presente reglamento hasta la entrada en vigencia de la norma que precise los requisitos para la obtención del Certificado de Calificación de Prestador de Servicios Turísticos, que deberán otorgar el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y las Direcciones Regionales Sectoriales encargadas de Turismo. En tanto se encuentre suspendida la referida disposición, el peticionario deberá presentar a la autoridad competente los siguientes documentos, debidamente firmados y sellados por su representante legal:

a) Copia simple del Testimonio de Constitución de la empresa inscrito en los Registros Públicos, en el que estará indicado, como objeto social, la actividad del servicio de transporte turístico, el capital mínimo suscrito y pagado, así como la organización del transportista;

b) Copia simple del Título de Propiedad o del Contrato de Arrendamiento vigente del local donde se ubica la oficina administrativa del peticionario, el mismo que deberá contar con el equipamiento previsto en el artículo 26 del presente reglamento”. (*)

(*) Disposición agregada por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 018-2005-MTC, publicado el 23 Julio 2005.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. - En todo lo no previsto en el presente reglamento, será de aplicación supletoria el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2004-MTC.

Segunda. - Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, las municipalidades provinciales y las autoridades encargadas de la administración de los lugares de interés turístico o áreas naturales protegidas, deberán establecer los paraderos para el embarque y desembarque de los usuarios que visitan dicho lugar, así como los espacios de parqueo para los vehículos habilitados del servicio de transporte turístico, mientras transcurra la visita.

La últimas modificatorias en relación al transporte turístico terrestre

Decreto Supremo que modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, el Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC y establece otras disposiciones

DECRETO SUPREMO

N° 026-2019-MTC

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 de la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, en adelante, la Ley, establece que la acción estatal en materia de transporte y tránsito terrestre se orienta a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y al resguardo de sus condiciones de seguridad y salud, así como a la protección del ambiente y la comunidad en su conjunto;

Que, el literal a) del artículo 16 de la Ley, señala que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones es el órgano rector a nivel nacional en materia de transporte y tránsito terrestre, y tiene competencia para dictar los Reglamentos Nacionales establecidos en la propia Ley, así como emitir las normas y disposiciones necesarias para el desarrollo del transporte y el ordenamiento del tránsito a nivel nacional;

Que, el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, en adelante, el RNAT, tiene por objeto regular el servicio de transporte terrestre de personas y mercancías de conformidad con los lineamientos previstos en la Ley N° 27181;

Que, dentro de las modalidades de prestación del servicio de transporte público de personas previstas en el referido Reglamento se encuentra la prestación del servicio de transporte especial de personas, bajo la modalidad de transporte turístico terrestre;

Que, asimismo, el Reglamento antes indicado regula las condiciones legales, técnicas, de operación, de infraestructura, de acceso y permanencia con las que se debe contar para la correcta prestación del servicio;

Que, se ha evidenciado la necesidad de precisar las características y condiciones técnicas de seguridad con la que deben contar determinados tipos de vehículos que se emplean para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre, a fin que dicho servicio se realice en condiciones óptimas de seguridad para el usuario;

Que, el Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2008-MTC, tiene por objeto regular la Placa Única Nacional de Rodaje, como elemento de identificación vehicular durante la circulación de los vehículos por las vías públicas terrestres, estableciendo su clasificación y características, así como los procedimientos

para su manufactura, obtención y expedición, conforme a los lineamientos establecidos en la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre;

Que, a fin de combatir la informalidad en el uso de vehículos que prestan el servicio de transporte turístico terrestre, se ha considerado necesario individualizar a dichos vehículos a efectos de regular e identificar adecuadamente sus características y coadyuvar a un control y fiscalización eficiente;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 021-2018-MTC, modificado por el Decreto Supremo N° 014-2019-MTC y la Resolución Ministerial N° 015-2019 MTC/01;

DECRETA:

Artículo 1.- Modificación del numeral 3.63.1 del inciso 3.63 del artículo 3; los numerales 19.2.2, 19.2.3 y el inciso 19.2 del artículo 19; los numerales 23.1.3.1, 23.1.3.2, 23.1.3.3 y 23.1.5 del inciso 23.1 del artículo 23 y el numeral 38.1.2 del inciso 38.1 del artículo 38 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.

Modifícanse el numeral 3.63.1 del inciso 3.63 del artículo 3; los numerales 19.2.2, 19.2.3 y el inciso 19.2 del artículo 19; los numerales 23.1.3.1, 23.1.3.2, 23.1.3.3 y 23.1.5 del inciso 23.1 del artículo 23 y el numeral 38.1.2 del inciso 38.1 del artículo 38 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, en los siguientes términos:

“Artículo 3.- Definiciones

Para efectos de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.63 Servicio de Transporte Especial de Personas:

(...)

Se entiende por:

3.63.1 Servicio de Transporte Turístico Terrestre: Servicio de transporte especial de personas que tiene por objeto el traslado de visitantes, por vía terrestre hacia, desde y/o dentro de lugares que constituyen un atractivo turístico o son de interés para el turismo, con la finalidad de realizar diversas actividades y/o consumir servicios turísticos. Se presta en vehículos que cuentan con comodidades especiales, mediante las modalidades de:

3.63.1.1 Traslado: Consiste en el transporte de visitantes desde los terminales de arribo, establecimientos de hospedaje u otros establecimientos donde se prestan servicios turísticos hasta puntos de destino de la misma ciudad o centro poblado y viceversa.

3.63.1.2 Visita local: Consiste en el transporte organizado de visitantes dentro de una ciudad o centro poblado con el fin de posibilitarles el conocimiento y disfrute de atractivos turísticos del lugar.

3.63.1.3 Excursión: Consiste en el transporte de visitantes fuera de la ciudad o centro poblado donde se origina el servicio, no incluyendo pernoctación.

3.63.1.4 Gira: Consiste en el transporte de visitantes entre centros turísticos, con itinerario fijo y preestablecido, que se inicia en una ciudad o centro poblado distinto al que concluye.

3.63.1.5 Circuito: Consiste en el transporte de visitantes que, partiendo de una ciudad o centro poblado, recorre centros y atractivos turísticos de otros lugares, retornando al lugar de origen con itinerario fijo y preestablecido.”

“Artículo 19.- Condiciones técnicas básicas exigibles a los vehículos destinados al transporte terrestre

(...)

19.2 Sólo se podrá destinar al servicio de transporte público o actividad de transporte privado de personas, vehículos:

(...)

19.2.2 Que cuenten con chasis y fórmula rodante original de fábrica. El chasis no debe haber sido objeto de modificaciones destinadas a incrementar el número de ejes, alargarlo o cambiar su estructura. El chasis tampoco puede presentar fractura o debilitamiento.

El vehículo cuyo chasis y/o carrocería ha sufrido daños como consecuencia de un accidente de tránsito, solo podrá volver a ser destinado a la prestación del servicio, siempre y cuando, luego de su reparación apruebe la inspección técnica en un CITV.

El certificado de la ITV deberá consignar que se ha inspeccionado la reparación a que ha sido sometido el chasis y/o carrocería, y que ésta permite que el vehículo pueda prestar el servicio de transporte de personas sin riesgo para las mismas y que su circulación no genere o determine algún tipo de peligro para terceros. El Centro de Inspección Técnica Vehicular, asume responsabilidad administrativa por lo que certifique, sin perjuicio de la responsabilidad penal y/o civil de las personas involucradas.

El chasis de un vehículo que resulte parcial o totalmente siniestrado, por cualquier causa o dado de baja por alcanzar la antigüedad máxima de permanencia, no podrá ser utilizado en el carrozado de un vehículo destinado al servicio de transporte de personas.

19.2.3 Cuya carrocería no haya sido objeto de alteraciones o modificaciones destinadas a incrementar el número máximo de personas que pueden ser transportadas, según lo indicado por el fabricante; y que, tratándose de vehículos destinados al transporte de personas de ámbito nacional y regional, éstos deben cumplir con lo dispuesto en las Normas Técnicas Peruanas N° 383.070 y 383.072, en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en el presente Reglamento.

El cambio del número de asientos no constituye una alteración o modificación de la carrocería del vehículo, siempre que se efectúe respetando el máximo de asientos indicado por el fabricante, la distancia mínima entre los mismos, así como las demás condiciones establecidas en las Normas Técnicas antes citadas.

En el caso de los vehículos destinados al transporte de personas de ámbito provincial de la categoría M3, la carrocería de los mismos debe cumplir con lo dispuesto por la Norma Técnica Peruana 383.071 y para el caso de los vehículos con carrocería “ómnibus o bus panorámico” de un piso y medio o dos pisos deben cumplir, adicionalmente, con lo establecido en la Norma Técnica Peruana 383.072, en todo lo que no se oponga al presente Reglamento. Estos vehículos, además, deben cumplir con las disposiciones complementarias que determine la autoridad competente de ámbito provincial”.

“Artículo 23.- Condiciones técnicas específicas mínimas exigibles a los vehículos para el servicio de transporte público de personas, bajo la modalidad de transporte especial.

(...)

23.1.3 En el servicio de transporte especial, bajo la modalidad de servicio de transporte turístico terrestre, los vehículos deberán cumplir con las comodidades siguientes:

23.1.3.1 Para los vehículos de la categoría M1: Con sistema de aire acondicionado y calefacción, sistema de recepción de radio AM/FM, asientos delanteros con respaldar reclinable con ángulo variable y protector de cabeza.

23.1.3.2 Para los vehículos de la categoría M2: Con sistema de aire acondicionado y calefacción, el sistema de recepción de radio AM/FM, equipo de sonido para comunicación con los pasajeros, cortinas laterales, porta revisteros, asientos con respaldar reclinable con protector de cabeza y apoyo para brazos en los extremos laterales del asiento y porta equipajes. Para efectos del cumplimiento de la norma se podrá considerar como porta equipajes, el espacio correspondiente a los tres últimos asientos del vehículo, debidamente acondicionado para desempeñar dicha función. Asimismo, el equipo de sonido para la comunicación con los pasajeros y el porta revistero individual es obligatorio a partir de los vehículos de más de 4 toneladas de peso bruto vehicular.

Los asientos de los vehículos que prestan el servicio de transporte turístico terrestre de ámbito nacional y regional deben tener las siguientes características: (i) respaldar reclinable con un ángulo no menor a 110°, (ii) estar fijados rígidamente a la estructura del vehículo; y, (iii) tener una distancia útil mínima de setenta y cinco (75) centímetros entre asientos y con un ancho mínimo por pasajero de cuarenta y cinco (45) centímetros.

23.1.3.3 Para los vehículos de la categoría M3: Con sistema de aire acondicionado y calefacción, sistema de recepción de radio AM/FM, equipo de sonido para comunicación con los pasajeros, cortinas laterales, porta revisteros, asientos con respaldar reclinable con protector de cabeza y apoyo para brazos en los extremos laterales del asiento, luces individuales de lectura, sistema de TV y videos, conservadora de alimentos y equipo para conservar agua caliente.

Los asientos de los vehículos que prestan el servicio de transporte turístico de ámbito nacional y regional deben tener las siguientes características: (i) respaldar reclinable con un ángulo no menor a 130°, (ii) estar fijados rígidamente a la estructura del vehículo; y, (iii) tener una distancia útil mínima de setenta y cinco (75) centímetros entre asientos y un ancho mínimo por pasajero de cuarenta y cinco (45) centímetros.

Los vehículos de la categoría M3 clase III diseñados y construidos originalmente de fábrica con carrocería “Ómnibus o Bus Panorámico”, solo están destinados a prestar el servicio de transporte turístico terrestre de ámbito provincial en las modalidades de traslado o visita local, quedando exceptuados de contar con cortinas laterales, asientos con respaldar reclinable con protector de cabeza y apoya brazos requiriendo solo asientos con cabezales de seguridad, sistema de TV y videos.

Sin perjuicio de cumplir con lo establecido en el párrafo anterior, adicionalmente deberá cumplir con las condiciones técnicas básicas señaladas en el inciso 19.2 del artículo 19 y numeral 23.1.2.1 del inciso 23.1 del artículo 23 del presente Reglamento, así como con los requisitos técnicos establecidos en el RNV para esta categoría vehicular.

Las municipalidades provinciales, en el marco de sus competencias y a fin de asegurar la correcta prestación del servicio de transporte en los vehículos “Ómnibus o Bus Panorámico”, dictan las disposiciones complementarias que fuesen necesarias, bajo responsabilidad, considerando lo señalado en el artículo 12 A del presente Reglamento.”

(...)

“23.1.5 El servicio de transporte especial de personas, bajo la modalidad de transporte turístico terrestre se presta en la red vial pavimentada y, excepcionalmente, en tramos no pavimentados sin perder su naturaleza de servicio.

El servicio de transporte especial de personas, bajo la modalidad de transporte turístico de aventura, incluye el ecoturismo y el turismo de naturaleza y puede realizarse en vehículos de la categoría M de la clasificación vehicular, que cumplan con lo que dispone el RNV y se encuentren acondicionados para el transporte de personas en condiciones de seguridad y comodidad y, equipados apropiadamente para el tipo de servicio a realizar.

El transporte turístico de aventura se presta sin emplear la red vial pavimentada. Sin perjuicio de ello, los vehículos destinados al turismo de aventura, pueden circular en la red vial provincial localizada en los centros poblados, sin realizar prestación de servicio o sin visitantes a bordo. La autoridad competente establecerá mediante Ordenanza Municipal las vías por las cuales pueden circular dichos vehículos, verificando bajo responsabilidad, el cumplimiento de la restricción, en observancia a lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Tránsito y sujetándose a los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

En caso de que la prestación del servicio de transporte de aventura se realice en Áreas Naturales Protegidas se debe cumplir, además, con las condiciones y procedimientos establecidos en la normativa específica sobre la materia.”

“Artículo 38.- Condiciones legales específicas que debe cumplir para acceder y permanecer en la prestación del servicio de transporte de personas en todos los ámbitos.

38.1 Las condiciones legales específicas que se debe cumplir para acceder y permanecer en la prestación del servicio de transporte regular y especial de personas son:

(...)

38.1.2 Que el estatuto social establezca como principal actividad de la sociedad, la de prestación de servicios de transporte terrestre de personas, bien de forma exclusiva o

conjunta con cualquier otra actividad de transporte o de carácter comercial. En caso que el estatuto social no distinga como principal alguna de las actividades consignadas en el objeto social, se estará a lo que figure declarado en el Registro Único del Contribuyente (RUC).

Quedan exceptuados de cumplir este requisito las entidades bajo supervisión de la SBS cuando asuman en calidad de fiduciarios de una autorización en el marco de un contrato de fideicomiso.

Las agencias de viaje, registradas como Prestadores de Servicios Turísticos Calificados acreditadas como tales por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, pueden acceder y permanecer en la prestación del servicio de transporte especial de personas, bajo la modalidad de transporte turístico terrestre, por tener tal condición, aun cuando en su estatuto social no señale expresamente como principal actividad o giro económico de la persona jurídica la prestación de servicios de transporte terrestre de personas.

A fin de cumplir con lo dispuesto en el párrafo anterior, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR pondrá a disposición de las autoridades competentes el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.

(...)"

Artículo 2.- Incorporación del numeral 3.63.1.6 al inciso 3.63, los incisos 3.80, 3.81 y 3.82 al artículo 3; el numeral 7.1.2.1.6 al inciso 7.1 del artículo 7; los numerales 23.1.2.1 y 23.1.2.2 al inciso 23.1 del artículo 23; el segundo párrafo al numeral 41.1.8 del inciso 41.1 del artículo 41 y el inciso 90.3 al artículo 90 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.

Incorpórase el numeral 3.63.1.6 del inciso 3.63, los incisos 3.80, 3.81 y 3.82 al artículo 3; el numeral 7.1.2.1.6 al inciso 7.1 del artículo 7; los numerales 23.1.2.1 y 23.1.2.2 al inciso 23.1 del artículo 23; el segundo párrafo al numeral 41.1.8 del inciso 41.1 del artículo 41 y el inciso 90.3 al artículo 90 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, en los siguientes términos:

“Artículo 3.- Definiciones

Para efectos de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.63.1.6 Transporte Turístico de Aventura: Consiste en el transporte realizado en espacios naturales o escenarios al aire libre, que implica un cierto grado de riesgo. En algunas modalidades del transporte turístico de aventura el vehículo utilizado puede constituir un elemento que forma parte de la experiencia del viaje y que cuentan con características especiales.

(...)

3.80 Atractivo Turístico: Es el recurso turístico, al cual, la actividad humana le ha incorporado instalaciones, equipamiento y servicios, agregándole valor.

3.81 Servicios Turísticos: Servicios que son prestados a los visitantes para satisfacer sus necesidades, los cuales son de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades turísticas.

3.82 Visitante: Persona que viaja a un destino distinto al de su entorno habitual con la finalidad de realizar actividades vinculadas a un atractivo turístico y/o de consumo de servicios

turísticos y que, para dichos fines, requiere el servicio de transporte turístico terrestre en un vehículo autorizado para tales efectos.

“Artículo 7.- Clasificación por la naturaleza de la actividad realizada

Por la naturaleza de la actividad realizada, el servicio de transporte terrestre de personas y mercancías se clasifica en:

(...)

7.1.2.1.6 Aventura.”

“Artículo 23.- Condiciones técnicas específicas mínimas exigibles a los vehículos para el servicio de transporte público de personas, bajo la modalidad de transporte especial.

(...)

23.1.2.1 Los vehículos “Ómnibus o Bus Panorámico”, destinados al servicio de transporte turístico terrestre, adicionalmente a los requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Vehículos y anexos respecto a su categoría vehicular M3, deben cumplir como mínimo con las características técnicas siguientes:

a) Motor posterior.

b) Altura máxima de 4300 mm.

c) Contar con certificación del fabricante de haber realizado la comprobación física o mediante software especializado de la estabilidad en el ómnibus panorámico, sometiéndolo a ensayo de inclinación lateral de 28° sin volcar. El ensayo se realizará bajo el procedimiento definido según normatividad de la Unión Europea, Directiva 2001/85.

d) Contar con certificación del fabricante de haber realizado de manera física o mediante software especializado, el ensayo de vuelco en un vehículo completo. El ensayo debe haberse realizado según el procedimiento definido en la Directiva 2001/85, anexo IV de la Unión Europea.

e) Suspensión neumática.

f) Frenos ABS.

g) Sistema de detección y supresión de fuego en el vano del motor.

h) Revestimiento interno retardante al fuego, con un índice de llama máximo de 150 mm/min.

i) Piso bajo, con altura de primer piso: máximo 300 mm, con rampa de acceso para personas con movilidad reducida.

j) Todas las puertas de servicio deben contar con un accionamiento neumático, eléctrico o electro neumático y adicionalmente con un dispositivo para apertura manual en caso de emergencia siendo de fácil acceso, ubicación y manejo, debiendo localizarse al interior y exterior del bus con sus instrucciones de operación a una distancia máxima de 500mm de todas las puertas de servicio.

k) Deben instalarse dispositivos ópticos u otros que permitan al piloto detectar desde su asiento la presencia de un pasajero en la zona adyacente, tanto interior como exterior, en cada puerta de servicio.

l) En los vehículos de dos pisos, el pasillo del piso superior debe estar conectado, mediante una o varias escaleras interiores, a la vía de acceso de una puerta de servicio o al pasillo del piso inferior en un punto situado a menos de 3 m de una puerta de servicio.

m) Ningún tramo de la escalera debe descender en el sentido de la marcha del ómnibus y ésta debe estar provista de pasamanos de sujeción a ambos lados.

23.1.2.2 Los vehículos destinados al servicio de transporte turístico terrestre en vehículos tubulares, adicionalmente a los requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Vehículos y anexos respecto a su categoría vehicular M1, deben cumplir como mínimo con las características técnicas siguientes:

a) Chasis original, motor y otros sistemas automotrices pertenecientes a su categoría vehicular.

b) Cinturones de seguridad de cuatro puntos para todos los ocupantes.

c) Asientos con cabezales de seguridad.

d) Permitir el ascenso en pendientes de 30° (A).

e) Tener un ángulo de entrada de al menos 25° (B).

f) Tener un ángulo de salida de al menos 20° (C).

g) Tener un ángulo ventral de al menos 20° (180-D).

h) Tener una distancia libre al suelo de al menos 250mm en cualquiera de sus ejes.

i) Tener una distancia libre al suelo de al menos 300mm entre los ejes.

j) Las deformaciones máximas de la estructura aceptables son: 50mm a lo largo del eje vertical de aplicación de la carga, 100 mm a lo largo del eje longitudinal de aplicación de la carga y 50 mm a lo largo del eje lateral de aplicación de la carga.

k) Los anclajes de los cinturones de seguridad que cumplan con la norma NTP 293.003.

l) La estructura debe estar conformada por uniones soldadas realizadas por soldadores calificados y comprobadas por ensayos no destructivos.

m) Neumáticos para uso en todo terreno.

n) Contar con el número máximo de pasajeros previsto por el fabricante del chasis original, motor y otros sistemas automotrices.

o) Jaula antivuelco conformada en la estructura del vehículo tubular.”

“Artículo 41.- Condiciones generales de operación del transportista

(...)

41.1.8 (...)

En el caso de las empresas autorizadas a prestar servicio de transporte turístico terrestre, en todos sus ámbitos, es obligatorio que cuenten con una página web, en la que se especifique el servicio que presta, sus condiciones, restricciones y advertencias.

(...)”

“Artículo 90.- Competencia exclusiva de la fiscalización

(...)

90.3 Facúltese a las autoridades competentes de la fiscalización a celebrar convenios de colaboración con otros organismos públicos y/o privados, para la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que coadyuven a las acciones de fiscalización, en particular para el control de las unidades de transportes, siempre que con ello se logre el cumplimiento de su finalidad y no se vulnere sus competencias en el marco de lo establecido en el TUO de la Ley N° 27444”.

Artículo 3.- Incorporación del Anexo 3 al Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.

Incorpórase el Anexo 3 “Infracciones y Sanciones contra la seguridad en el transporte turístico de aventura” al Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, documento que forma parte de la presente norma.

ANEXO 3

Infracciones y Sanciones contra la seguridad en el transporte turístico de aventura

Artículo 4.- Incorporación del literal g) al numeral 8.1.2 del inciso 8.1 del artículo 8 del Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC

Incorpórase el literal g) al numeral 8.1.2 del inciso 8.1 del artículo 8 del Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC, en los siguientes términos:

“Artículo 8.- Clasificación

La Placa Única Nacional de Rodaje se clasifica en:

8.1. Placas ordinarias

Las placas ordinarias son las que identifican a los vehículos en general durante su circulación en las vías públicas terrestres. Comprende:

(...)

8.1.2. Placa para vehículos livianos y pesados:

(...)

g) Placa para vehículos de las Categorías M1, M2 y M3 destinados para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.”

Artículo 5.- Incorporación del literal d-1) al numeral 1.2 del Anexo I del Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC.

Incorpórase el literal d-1) al numeral 1.2 del Anexo I: Cuadro de Distribución de Colores y representación gráfica de la Placa Única Nacional de Rodaje, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC, en los términos siguientes:

Artículo 6.- Publicación

Disponer la publicación del presente Decreto Supremo en el Portal Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (www.gob.pe/mtc), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

Artículo 7.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Ministra de Transportes y Comunicaciones.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- Obtención de placa única nacional de rodaje para vehículos que se destinarán al servicio de transporte especial de personas en la modalidad de transporte turístico terrestre en trámites de inmatriculación.

Inaplícase lo establecido en la Resolución Directoral N° 4560-2011-MTC/15, en lo referente al trámite de la obtención de la placa única nacional de rodaje para vehículos que se destinarán a la prestación del servicio de transporte turístico terrestre, en trámites de inmatriculación, por lo cual para la obtención de la referida placa deberán sujetarse al

procedimiento establecido por la SUNARP para la asignación de la placa única de rodaje ordinaria.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- Remisión de información y plazo de adecuación respecto de los vehículos autorizados para prestar el servicio de transporte turístico en bus panorámico y de transporte turístico de aventura.

Las Municipalidades Provinciales en un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir de la publicación de la presente norma, remitirán al Ministerio de Transportes y Comunicaciones la información de las empresas y vehículos autorizados para prestar el servicio de transporte turístico terrestre en buses panorámicos y/o para realizar transporte turístico de aventura, debiendo identificarlos en este caso por el número de autorización.

Una vez vencido el plazo para la remisión de información, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en un plazo no mayor a sesenta (60) días calendario, establecerá mediante Resolución Directoral el plazo de adecuación para el cumplimiento de lo establecido en el numeral 23.1.2.1 y 23.1.2.2 del inciso 23.1 del artículo 23 del RNAT.

Segunda.- Aprobación del cronograma de reemplacamiento.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones en coordinación con la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP, en un plazo no mayor de noventa (90) días calendario contados a partir de la vigencia de la presente norma, establecerá el cronograma de reemplacamiento respecto de los vehículos que a la emisión de la presente norma se encuentren prestando el servicio de transporte turístico terrestre, la misma que será aprobada mediante Resolución Ministerial.

Tercera.- Plazo para la fabricación de la Placa Única Nacional de Rodaje.

La entidad concesionaria tiene un plazo no mayor de noventa (90) días calendario, contados a partir de la vigencia de la presente norma, para la fabricación de la placa única nacional de rodaje para los vehículos que presten el servicio de transporte turístico de acuerdo a las características establecidas en el literal d-1) del numeral 1.2 del Anexo I: Cuadro de Distribución de Colores y representación gráfica de la Placa Única Nacional de Rodaje, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC.

Vencido el plazo establecido en el párrafo anterior se hace efectiva la entrada en vigencia de la nueva placa única de rodaje, siendo exigible para los vehículos que pretendan destinarse a la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Primera.- Derógase el numeral 23.1.6 del inciso 23.1 del artículo 23 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintitrés días del mes de julio del año dos mil diecinueve.

MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO

Presidente de la República

MARÍA ESPERANZA JARA RISCO

Ministra de Transportes y Comunicaciones

1.11.1. Ente rector.

1.11.1.1. Ministerio de transportes y comunicaciones.

Encargado por el estado peruano de diseñar y aplicar políticas y estrategias para integrar racionalmente al país con vías de transporte y servicios de comunicaciones. Su competencia es la de regulación de las vías actuales y futuras. DS N°010-96-MTC se creó el Consejo Nacional de la Seguridad Vial, Ley 27181.

Según el reglamento de jerarquización vial (DS N°017 -201-MTC) El sistema nacional de carreteras (SINAC), se constituye como el conjunto de carreteras conformadas por la red vial nacional, red vial departamental y la red vial vecinal. El desarrollo y la conservación de la infraestructura vial es gestionado a través de los tres niveles de gobierno así la red vial nacional, es competencia del Gobierno Central a cargo del MTC a través de Provias Nacional, la Red Vial Departamental a cargo de los Gobiernos Regionales y la Red Vial Vecinal a cargo de los Gobiernos Locales.

1.11.1.1.1. Reglamento nacional de administración del transporte.

Artículo 1: Objetivo

El presente reglamento tiene por objetivo regular el servicio de transporte terrestre de personas y mercancías de conformidad con los lineamientos previstos en la Ley.

Artículo 2: Alcance del reglamento

El presente reglamento no comprende, dentro de su ámbito, el servicio de transporte ferroviario y el servicio de transporte especial de usuarios en vehículos menores motorizados o no motorizados, los que se rigen por sus leyes y reglamentos respectivos.

El presente reglamento se aplica en forma complementaria a los acuerdos sobre transporte internacional vigentes en el país

Artículo 3 Definiciones

Para efectos de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente reglamento, se entiende por las abreviaturas:

1. AFOCAT. - Asociación de fondos contra accidentes de tránsito.
2. CAT.- Certificado contra Accidentes de tránsito
3. CONACEV. - Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores
4. CITV. - Centro de Inspección Técnica Vehicular
5. DGCF. - Dirección General de Caminos y Ferrocarriles
6. DGTT. - Dirección General de Transportes Terrestre.
7. INDECOPI. -Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.
8. ITV. - Inspección Técnica Vehicular
9. MINTRA. -Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
10. MTC. - Ministerio de Transportes y Comunicaciones
11. PNP. - Policía Nacional del Perú
12. RNAT. - Reglamento Nacional de Administración de Transporte
13. RNJV. - Reglamento Nacional de Jerarquización Vial
14. RTRAN. - Reglamento Nacional de Tránsito
15. RLC. - Reglamento de Licencias de Conducir
16. RNV. - Reglamento Nacional de Vehículos
17. SBS. - Superintendencia de Banca, Seguros y Administración de Fondos de Pensiones
18. SOAT. - Seguro Obligatorio Contra Accidentes de Tránsito.
19. SUNARP. - Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos.
20. SUNAT. - Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
21. SUTRAN. - Súper Intendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías.

Servicio de transporte especial de personas

Servicio de transporte turístico terrestre

El servicio de transporte especial de personas que tiene por objetivo el traslado de turistas, por vía terrestre, hacia los centros de interés turístico y viceversa, con el fin de posibilitar el disfrute de sus atractivos se presta en vehículos que cuentan con comodidades especiales, mediante las modalidades de:

a) Traslado

Consiste en el transporte de usuarios desde los terminales de arribo, establecimientos de hospedaje u otros establecimientos donde se prestan servicios turísticos hasta puntos de destino de la misma ciudad o centro poblado y viceversa

b) Visita local

Consiste en el transporte organizado de usuarios dentro de una ciudad o centro poblado con el fin de posibilitarles el conocimiento y disfrute de atractivos turísticos del lugar.

c) Excursión

Consiste en el transporte de usuarios fuera de la ciudad o centro poblado donde se origina el servicio, no incluyendo pernoctación.

d) Gira

Consiste en el transporte de usuarios entre centros turísticos con itinerario fijo y preestablecido, que se inicia en una ciudad o centro poblado distinto al que concluye.

e) Circuito

Consiste en el transporte de usuarios que, partiendo de una ciudad o centro poblado, recorre centros y atractivos turísticos de otros lugares, retornando al lugar de origen con itinerario fijo y preestablecido.

1.11.1.2. Reglamento nacional de inspecciones técnicas vehiculares.

Artículo 1°.- Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene como objeto regular el Sistema Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares de conformidad con lo dispuesto en la Ley N°29237, Ley que Crea el Sistema Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares , cuya finalidad constituye certificar el buen funcionamiento y mantenimiento de los vehículos que circulan por las vías públicas terrestres a nivel nacional; así como , verificar que éstos cumplan las condiciones y requisitos técnicos establecidos en la normativa nacional , con el propósito de garantizar la seguridad del transporte y el tránsito terrestre y las condiciones ambientales saludables.

Artículo 3°.- Referencias

Ley N° 29237, Ley que Crea el Sistema Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares, Cuando en el presente Reglamento se mencione la palabra “Ley”, se entenderá que se refiere a la Ley N° 29237, Ley que Crea el Sistema Nacional Inspecciones Técnicas Vehiculares; la mención al “Ministerio”, está referida al Ministerio de Transportes y Comunicaciones; la mención de la “DGTT”, está referida a la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio; la mención al “Registro de Propiedad Vehicular”, está referida al Registro de Propiedad Vehicular del Registro de Bienes Muebles del Sistema Nacional de los Registros Públicos, la mención a “SUNARP” está referida a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, la referencia a “SNTT” debe ser entendida como Sistema Nacional de Transporte Terrestre y la referencia a los “Reglamentos Nacionales” debe entenderse como a todos los reglamentos emitidos a partir de la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y

Tránsito Terrestre, éstos son , Reglamento Nacional de Administración de Transportes aprobado por Decreto Supremo N° 009-2004-MTC y sus modificatorias, Reglamento Nacional de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 033-2001-MTC y sus modificatorias, y el Reglamento Nacional de Vehículos aprobado por Decreto Supremo N° 058-2003-MTC y sus modificatorias .

Artículo 4°.- Definiciones

Certificado de inspección técnica vehicular:

Documento con carácter de declaración jurada y de alcance nacional emitido exclusivamente por el Centro de Inspección Técnica Vehicular - CITV autorizado por la DGTT.

Entidades supervisoras:

Personas jurídicas encargadas de supervisar, fiscalizar y controlar a los Centros de Inspección Técnica Vehicular – CITV.

Inspección técnica vehicular:

Procedimiento a cargo de los Centros de Inspección Técnica Vehicular – CITV, a través del cual se evalúa, verifica y certifica el buen funcionamiento y mantenimiento de los vehículos y el cumplimiento de las condiciones y requisitos técnicos establecidos en la normativa nacional, con el objeto de garantizar la seguridad del transporte y tránsito terrestre, y las condiciones ambientales saludables. Las Inspecciones Técnicas Vehiculares serán realizadas de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, el Manual de Inspecciones Técnicas Vehiculares, la Tabla de Interpretación de Defectos de Inspecciones Técnicas Vehiculares y las disposiciones complementarias que se emitan al respecto.

Artículo 5°.- Autoridades competentes.

- a. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones podrá establecer convenios con los gobiernos regionales y las municipalidades para el cumplimiento de los fines del presente reglamento.
- b. La Policía Nacional del Perú, de conformidad con sus leyes de organización y funciones vigentes, fiscalizará que, por las vías públicas terrestres a nivel nacional, sólo circulen vehículos que hayan aprobado la Inspección Técnica Vehicular de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 8°.- Frecuencia y cronograma de las inspecciones técnicas vehiculares y vigencia del certificado de inspección técnica vehicular

8.1) Las Inspecciones Técnicas Vehiculares se realizarán de acuerdo a la categoría, función y antigüedad de los vehículos. La vigencia del Certificado de Inspección Técnica Vehicular y la frecuencia de las inspecciones técnicas vehiculares serán las establecidas en la siguiente tabla.

Tabla 1

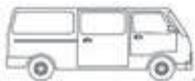
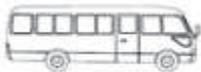
Categoría, Frecuencia de las ITV y antigüedad de los vehículos

Vehículos	Frecuencia	Antigüedad del vehículo (1)	Vigencia del certificado
Del servicio de transporte especial de personas de cualquier ámbito, tales como: escolar, de trabajadores, colectivos, y taxis, así como ambulancias. (MICROBUS ONNIBUS)	Semestral	A partir del 2° año	6 meses
Categoría MI (SEDAN)	Anual	A partir del 3° año	I año
Del servicio de transporte especial de personas en vehículos menores de la Categoría L (Mototaxis)	Anual	A partir del 2° año	12 meses

Fuente: MTC

Tabla 2

Categoría de la licencia M1, M2, M3 y la capacidad de aforo de los tripulantes

Categoría II B			
Autoriza a conducir vehículos automotores de transporte de personas bajo cualquier modalidad			
Categoría	Carrocería	Definición	Gráficos Referenciales
M2	MICROBUS	Vehículo 10 hasta 16 asientos incluyendo el asiento del conductor y nos mas de 5000 kg de peso bruto vehicular	
M2, M3	MINIBUS	Vehículo de 17 hasta 33 asientos incluyendo el asiento del conductor y de no más 6000 kg. de peso bruto vehicular Excepcionalmente por el servicio especializado al que están destinados pueden tener menos de 17 asientos de acuerdo a su diseno original de fabrica	

Fuente: MTC

Tabla 3

Categoría de la licencia M1 y la capacidad de aforo de los tripulantes

Categoría II A			
Autoriza a conducir vehículos automotores de transporte de personas de la categoría M1 destinados al servicio especial de pasajeros en la modalidad de taxi o turístico.			
M1	SEDAN	Vehículo fabricado con carrocería cerrada, con o sin poste central, con techo fijo, rígido. La maletera constituye un volumen propio y definido, no pudiendo la luna posterior formar parte de la misma. Para cuatro o más asientos en por lo menos 2 filas. Con dos o cuatro puertas laterales con cuatro ventanas laterales.	

Fuente: MTC

8.2) Las Inspecciones Técnicas Vehiculares se realizarán según el último dígito de la Placa Única Nacional de Rodaje de acuerdo al cronograma que apruebe la DGT por Resolución Directoral.

8.3) El Ministerio publicará en su página web, en el Diario Oficial El Peruano y en otro de extensa circulación de cada ámbito territorial, la frecuencia y el cronograma de Inspecciones Técnicas Vehiculares, sin perjuicio de su difusión por otros medios. Dicha publicación se realizará en la primera semana de los meses de Junio y Diciembre de cada año.

Artículo 10º.- Documentos de la Inspección Técnica Vehicular

10.1) Los documentos que acreditan el proceso de Inspección Técnica Vehicular son los siguientes:

- a) Informe de Inspección Técnica Vehicular.
- b) Certificado de Inspección Técnica Vehicular.
- c) Calcomanía Oficial de Inspección Técnica Vehicular.

10.2) Las características y especificaciones técnicas de los documentos indicados en el numeral anterior serán aprobados por la DGTT mediante Resolución Directoral.

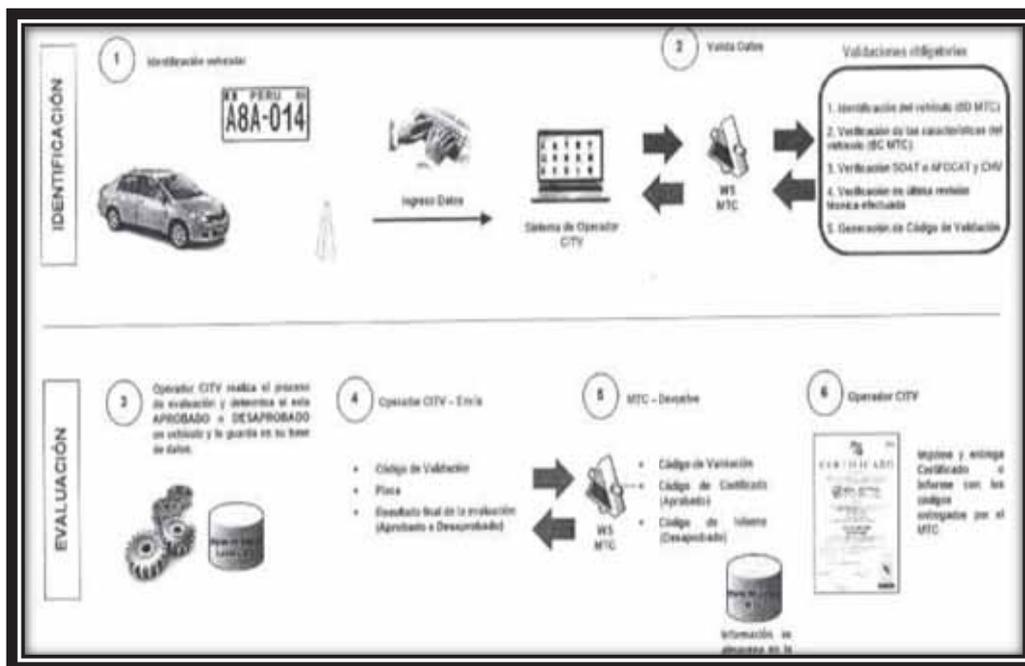


Figura 1. Procedimiento del ITV

Fuente: MTC

1.11.1.3. Órganos y competencias.

Artículo 8: Autoridades Competentes

8.1) El MTC, mediante la DGTT, la DGCF y Provias Nacional, o las que las sustituyan, cada una de los cuales en los temas materia de su competencia.

8.2) Los Gobiernos Regionales, mediante la Dirección Regional Sectorial a cargo del transporte.

8.3) Las Municipalidades Provinciales en el ámbito que les corresponda.

8.4) La policía nacional del Perú.

8.5) El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI.

Artículo 9: Competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

El MTC al ser órgano rector en materia de transporte y tránsito terrestre, a través de la DGTT, regula los estándares óptimos y requisitos necesarios para la prestación del servicio de transporte terrestre y su competencia para gestionar y fiscalizar el servicio de transporte de ámbito nacional. A través de la DGCF se encarga de normar la gestión de la infraestructura de caminos, puentes y ferrocarriles, así como de fiscalizar su cumplimiento.

A través de Provias Nacional está encargado de la preservación, conservación, mantenimiento y operación de la infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional, con la finalidad de adecuarla a las exigencias del desarrollo y de integración nacional e internacional con el fin de brindar a los usuarios un medio de transporte eficiente y seguro, que contribuya a la integración económica y social del país.

Artículo 10.- Competencia de los Gobiernos Regionales

Los Gobiernos Regionales en materia de transporte terrestre, cuentan con las competencias previstas en el Reglamento, se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la ley y los reglamentos nacionales. En ningún caso las normas complementarias pueden desconocer, exceder, o desnaturalizar lo previsto en las disposiciones nacionales en materia de transporte.

También es competencia en materia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas de ámbito regional, así como para la supervisión del transporte de personas, mercancías, y mixtos de ámbito nacional, mediante inspectores designados, respecto de lo dispone el presente Reglamento.

Artículo 11 Competencias de los Gobiernos Provinciales

Las Municipalidades Provinciales, en materia de transporte terrestre, cuentan con las competencias previstas en el Reglamento, se encuentran facultadas, además, para dictar

normas, complementarias aplicables a su jurisdicción, sujetándose a los criterios previstos en la Ley, al presente reglamento y los demás reglamentos nacionales.

En ningún caso las normas complementarias pueden desconocer, exceder o desnaturalizar lo previsto en las disposiciones nacionales en materia de transporte.

Ejerce su competencia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas de ámbito provincial a través de la Dirección o Gerencia correspondiente.

Artículo 12.- Competencia exclusiva de la fiscalización

12.1) La fiscalización del servicio de transporte, de acuerdo a ley, es función exclusiva de la autoridad competente en el ámbito de su jurisdicción, salvo que por otra norma con el mismo rango disponga lo contrario. Es posible delegar la supervisión del servicio de transporte a entidades privadas debidamente autorizadas.

1.11.1.4. Fiscalización, infracciones, y sanciones.

Artículo 89: Objetivos del régimen de fiscalización

1) La fiscalización del servicio de transporte está orientada a:

1.1) Proteger la vida, la salud y seguridad de las personas.

2) Proteger los intereses de los usuarios y de los prestadores de los servicios.

3) El transportista es responsable administrativamente ante la autoridad competente por los incumplimientos y las infracciones de las obligaciones a su cargo, vinculadas a las condiciones técnicas del vehículo, condiciones del trabajo de los conductores, la protección del medio ambiente y la seguridad.

Esta responsabilidad se determina conforme a Ley, el presente reglamento y las normas relacionadas al transporte y tránsito terrestre.

4) Cuando no se llegue a determinar la identidad del transportista o del conductor que comete la infracción, se presume la responsabilidad del propietario del vehículo que aparece como tal en el registro de propiedad Vehicular.

1.11.1.5. Determinación de la responsabilidad administrativa.

Artículo 100: Sanciones Administrativas

La responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de condiciones de acceso o permanencia, o la infracción a las normas previstas en este reglamento es objetiva.

1) En el caso del transportista

1.1) Que tenga habilitados hasta (20) vehículos: a partir de la décimo quinta sanción pecuniaria pagada en el año calendario

2) Con más de veinte (20) y hasta cuarenta (40) vehículos: a partir de la trigésima (30) sanción pecuniaria pagada en el año calendario.

3) Con más de sesenta (60) y hasta ochenta (80) vehículos a partir de la cuadragésima quinta (45) sanción pecuniaria pagada, en el año calendario.

4) Con más de (80) y hasta (100) vehículos a partir de la sexagésima (60) sanción pecuniaria pagada, en el año calendario.

1.11.1.6. Ley orgánica de municipalidades (LEY N° 27972).

Artículo 81: Transito, Viabilidad, y Transporte Publico

Las municipalidades, en materia de tránsito, viabilidad y transporte público, ejercen las siguientes funciones.

1) Funciones específicas exclusivas de las Municipalidades Provinciales:

- Normar, regular y planificar el transporte, fluvial y lacustre a nivel provincial.
- Normar y regular el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano en su jurisdicción, de conformidad con las leyes, y reglamentos nacionales sobre la materia.
- Normar, regular, organizar y mantener los sistemas de señalización y semáforos y regular el tránsito urbano de peatones y vehículos.

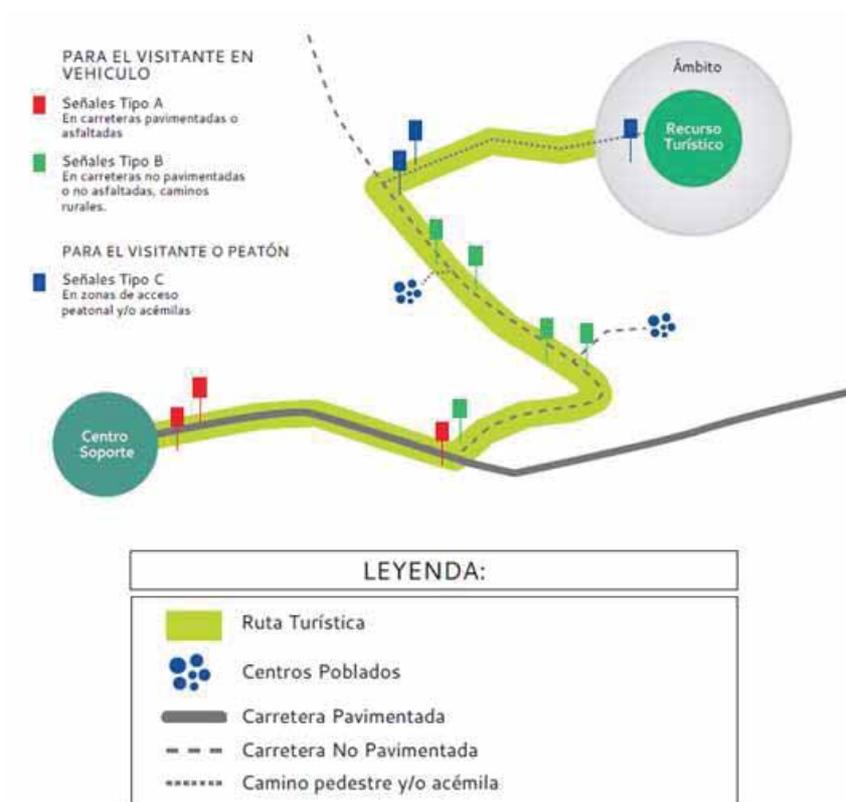


Figura 2. Esquema para el diseño de la señalización turística

- Normar y regular el tránsito público y otorgar, las correspondientes licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros: así como regular el transporte de carga e identificar las vías y rutas para tal objetivo.
- Promover la construcción de terminales terrestres y regular su funcionamiento.
- Normar regular y controlar la circulación de los vehículos menores motorizados y no motorizados, tales como taxis, moto taxis.

- Instalar, mantener, y renovar los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, de conformidad con el reglamento nacional respectivo.

2) Funciones específicas compartidas de las Municipalidades Provinciales

Controlar con el apoyo de la policía nacional, el cumplimiento de las normas de tránsito y las de transporte colectivo; in perjuicio de las funciones sectoriales de nivel nacional que se deriven de esta competencia compartida, conforme a la ley de bases de la descentralización.

Organizar la señalización y nomenclatura de vías, en coordinación con las municipalidades distritales.

Ejercer la función de supervisión del servicio público de transporte provincial de su competencia, contando con el apoyo de la policía nacional asignada al control del tránsito.

Instalar, mantener y renovar los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción y establecer la nomenclatura de vías, en coordinación con las municipalidades distritales.

3) Funciones específicas compartidas de las Municipalidades Distritales:

Establecer la nomenclatura y señalización de calles y vías de acuerdo con la regulación provincial y en coordinación con la municipalidad provincial.

Otorgar licencias para la circulación de vehículos menores y demás, de acuerdo con lo establecido en la regulación provincial.

Artículo 97: Plan de desarrollo municipal concertado.

Basándose en los planes de desarrollo municipal concertado y sus presupuestos participativos, el concejo de coordinación local provincial procede a coordinar, concertar y proponer el plan de desarrollo municipal provincial concertado y su presupuesto participativo, el cual luego de aprobado es elevado al concejo de coordinación regional para su integración

a todos los planes de desarrollo municipal provincial concertados en la región y la formulación del plan de desarrollo regional concertado.

1.11.1.7. Ley general de turismo (LEY N° 29408)

Artículo 1: Declaratoria de interés nacional

Según la ley 29408 se declara de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del estado para el desarrollo del país.

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

Artículo 2: Objetivo de la Ley

La presente ley tiene como objetivo de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística.

Su aplicación es obligatoria en los (3) niveles de gobierno: Nacional, regional y local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector

Artículo 3° Principios de la actividad turística

Son principios de la actividad turística los siguientes:

3.1) Desarrollo sostenible:

El desarrollo del turismo debe procurar la recuperación, conservación, e integración del patrimonio cultural, natural y social: y el uso responsable de los recursos, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortalecimiento de su desarrollo social, cultural, ambiental y económico.

3.4) Fomento de la inversión privada:

El estado fomenta y promueve la inversión privada en turismo que contribuya a la generación de empleo, mejora de la calidad de vida de la población anfitriona y transformación de recursos turísticos en productos turísticos sostenibles.

3.6) Calidad:

El Estado, en coordinación con los distintos actores de la actividad turística, debe promover e incentivar la calidad del destino turístico para la satisfacción de los turistas, así como acciones y mecanismos que permitan la protección de sus derechos

Artículo 4: Competencia del organismo rector

Corresponde al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) aprobar y actualizar el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) así como coordinar y orientar a los gobiernos regionales y locales en materia de turismo, fomentando el turismo social y la implantación de estrategias para la facilitación turística, inversión y promoción del turismo interno y receptivo, en otras.

Artículo 5: Funciones del órgano rector

5.1) Aprobar y actualizar el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) como instrumento de planeamiento y gestión del sector turismo en el ámbito nacional.

5.2) Desarrollar el producto turístico nacional a través del órgano regional competente, particularizando en cada caso las necesidades que demanden los destinos turísticos del país.

5.6) Coordinar, dirigir, ejecutar y supervisar los proyectos de inversión pública

1.12. Hipótesis

Son los que se persiguen propósitos últimos, el logro de estos objetivos es paulatino, en algunos casos, no son detectados con facilidad. Su formulación responde a la selección general del problema, por eso las metas son cuantificadas o descritas con mayor detenimiento. (Torres, 1995, pág. 95)

1.12.1. Hipótesis general.

El servicio de transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo – Cusco Písaq - Ollantaytambo es de insatisfactorio para el turista.

1.12.1.1. Hipótesis específicas.

1. El servicio del transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo–Cusco–Písaq-Ollantaytambo se viene desarrollando de manera ineficiente.
2. La opinión de los turistas sobre el transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo–Cusco–Písaq-Ollantaytambo es de insatisfacción.
3. Las acciones y estrategias contribuyen con nuevas soluciones en el servicio del transporte turístico terrestre por el Valle Sagrado de los Inkas tramo–Cusco–Písaq-Ollantaytambo.

1.13. Sistema de variables

1.13.1. Variable independiente.

El Servicio de transporte turístico terrestre.

1.13.2. Variable dependiente.

Satisfacción del turista.

1.14. Indicadores

Tabla 4

Indicadores

Sistema de variables			Indicadores
Sistema de variables	V.I	Variable Independiente	Servicio de Transporte Turístico terrestre.
			<ul style="list-style-type: none"> • Confortabilidad del vehículo • Estado de conservación de los vehículos • Antigüedad de los vehículos • Tiempo de desplazamiento • Equipamiento de los vehículos
	V.D	Variable Dependiente	Satisfacción del Turista.
			<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de los turistas • La eficiencia del personal • Opinión del turista

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO II

Diagnostico

2.1. Delimitación geopolítica del área de estudio tramo Cusco – Pisaq - Ollantaytambo



Figura 3. Mapa de ubicación de vías dentro del Ámbito de estudio

Fuente: www.google.map.com



Figura 4. Ubicación física del área de estudio en puntos críticos

Fuente: www.google.map.com

2.2. Provincias involucradas

a) *La Provincia de Calca*

En cuanto a su ubicación existe la ciudad de Calca, se encuentra en las coordenadas 13° ,19', 00" Latitud Sur y 71° , 57', 15 " Longitud Oeste. Limita por el norte con la provincia de la convención, por el sur con las provincias de Cusco y Quispicanchis, por el este con Paucartambo por el oeste con Urubamba, la convención y Cusco cuenta con una superficie de 4,414.49 km² a una altitud de 2920 msnm. Tiene una población al 2017 de 63155 hab. y una densidad poblacional de 14.31 hab/km² ..

a.1) Vías de acceso a Calca.

Pisac – San Salvador - Cusco.

Calca –Comunidades.

Calca –Urubamba.

Calca -Lares –Yanatile.

a.2) Temperatura y clima.

Las temperaturas más elevadas se dan entre los meses de Septiembre a Diciembre con una temperatura que bordea desde los 18°C a 21 °C y las temperaturas más bajas de entre los meses de Mayo hasta Agosto. Las precipitaciones pluviales se dan desde Diciembre hasta Marzo. La temporada de secas se da desde Mayo hasta Septiembre el cielo está casi siempre despejado.

a.3) Actividades socio-económicas de Calca.

La base de la economía de Calca se basa en las actividades agropecuarias de maíz y legumbres tiene un clima templado, también actividades comerciales, se requiere atractivos materiales que generen fuerza de atracción turística.

a.4) Distritos de Calca.

- Calca.
- Coya.
- Lamay.
- Lares.
- Pisac.
- San Salvador.
- Yanatile.
- Taray.

a.5) Actividades turísticas.

- Reposo.
- Recreación.
- Restauración.
- Baños termo-medicinales.
- Hospedaje.
- Visita a los centros arqueológicos.
- Turismo vivencial.
- Rituales místicos.
- Turismo de aventura.

a.6) Infraestructura de transporte turístico terrestre en el tramo Pisac – Calca

El distrito de Calca contiene una pista principal de 18 km que proviene desde el tramo Pisac hacia Calca, (24 min), cuenta con varios accesos a la provincia de Yanatile, Urubamba y Pisac que compromete sus atractivos turísticos y comunidades aledañas.

En la zona se puede observar que el estado de las vías están regularmente conservadas, además las vías por donde transitan los vehículos turísticos son planificadas y con varias zonas de evacuación hacia la plaza central además se tiene señalética en la zona , existe poco problema de infraestructura .

b) Provincia de Urubamba

b.1) Ubicación

Geográficamente se encuentra ubicada entre los 13°17' 20" y 13° 26'29" Latitud Sur y 71°26'29" y 72°23'07" Longitud Oeste con una extensión de su superficie de 1439 km², que políticamente y geográficamente comprende los distritos de Urubamba, Ollantaytambo, Machupicchu, Maras, Chinchero, Yucay y Huayllabamba.

Ciudad de Urubamba se encuentra dentro del distrito del mismo nombre y sus límites son: Por el Norte con la convención, Por el Este con Calca, por el Sur con Cusco y una parte de Calca, por el Oeste con Anta.

b.2) Extensión

La provincia de Urubamba tiene una extensión de una superficie total de 1439.43km², siendo su equivalencia en porcentaje del territorio departamental del 2% con una superficie de 71891,97 km² y su altitud es de 2869msnm.

Altitudinal mente empieza el piso de valle se extiende desde 2700msnm en el distrito de Ollantaytambo hasta los 2900 msnm, cuenta con cumbres altas que superan los 5000msnm en el margen derecho del rio Vilcanota.

b.3) Actividades turísticas

- Reposo
- Recreación
- Restauración
- Hospedaje vista a los centros arqueológicos
- Turismo vivencial
- Rituales místicos
- Turismo de aventura

b.4) Actividades económicas diversas al turismo

Dentro de la provincia de Urubamba se puede cultivar todo tipo de fruta entre ellos se tiene a los ciruelos , , cereza, capulí , peras de todos los tamaños ,el rocoto , pomelo, arandano, naranja , fresa , durazno , productos agrícolas como el maíz, la papa, las lizas, las ocas , las habas, avena , el trigo , etc, Tambien se tiene como fuente económica al turismo , donde destaca la textilería de varias comunidades dentro de ellas la de chinchero.

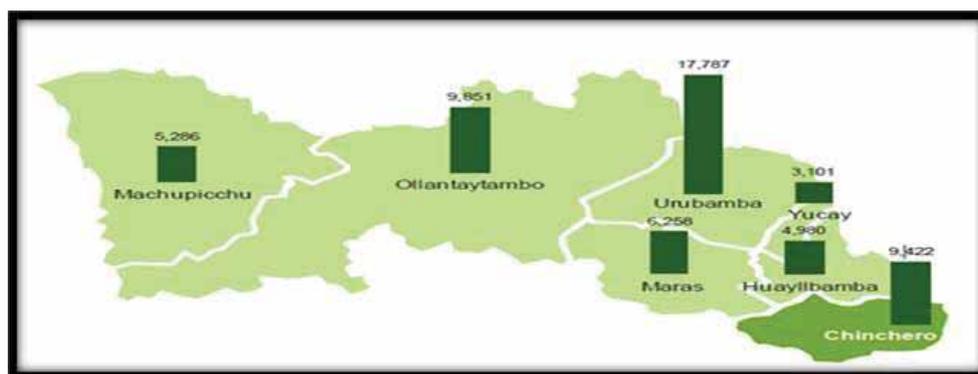


Figura 5. Localización de la población en la provincia de Urubamba

Fuente: INEI, Censo 2007

b.3) Urubamba distritos

b.3.1) Distritos

- Chinchero.
- Huayllabamba.
- Machupicchu.
- Maras.
- Ollantaytambo.
- Urubamba.
- Yucay.

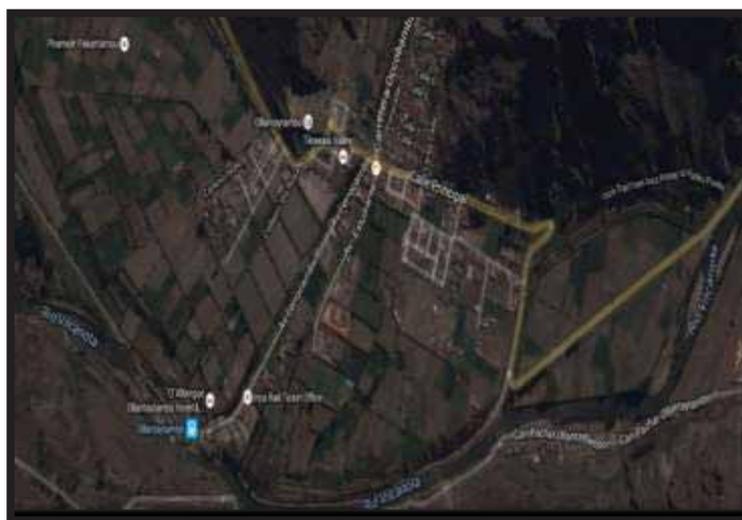


Figura 6. Vista aérea de ubicación vial del distrito de Ollantaytambo

Fuente: www.earth.map.com

b.3.1.1) Distrito Ollantaytambo

b.3.1.1.1) Extensión

Es un poblado y sitio arqueológico perteneciente a la cultura Inka, capital del distrito de Ollantaytambo a $13^{\circ}15'29''$ Latitud S y $72^{\circ}15'48''$ Long W (provincia de Urubamba), situado al sur del Perú, a 90 km al noreste de la ciudad del Cusco y está a una altura de 2792 msnm.

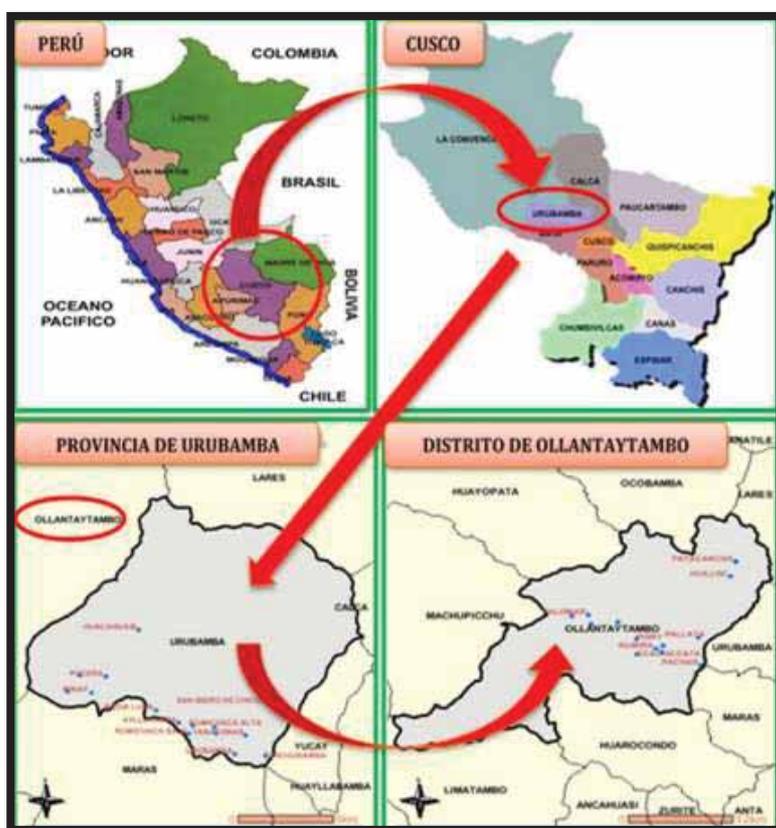


Figura 7. Localización del distrito de Ollantaytambo

Fuente: Municipalidad Distrital de Ollantaytambo

b.3.1.1.2) Historia

Ollantaytambo es muy conocido por la arquitectura Inka, Pachacutec conquisto la región y construyo Ollantaytambo, posteriormente sirvió de fuerte de Manco Inka Yupanqui, caudillo de la resistencia Inka. Es un poblado y sitio arqueológico perteneciente a la cultura Inka. Hoy en día la única ciudad que aún es habitada, llamada también ciudad viviente, Ollantaytambo contiene un sistema de andenes a manera de contención, ornamentación y también el agua que viene de las cumbres nevadas, por medio de canales subterráneos en la actualidad es una importante atracción.

2.3. Antecedentes del transporte turístico terrestre el mundo.

2.3.1. Transporte turístico terrestre en el mundo.

El transporte es uno de los medios más utilizados para los viajes , con la aparición del ferrocarril en 1815 en Inglaterra se frenó la investigación de los vehículos , posteriormente Francia e Inglaterra se dedicaron más a la creación de los ferrocarriles más sofisticados, A inicios del siglo veinte los automóviles cobraron mucha importancia para todo tipo de transporte, con la marcas Hispano Suizas 1912 , Fort en el año 1914 , Renault en el año 1916, Actualmente el automóvil viene siendo utilizado en todas partes del mundo se utiliza para muchas cosas entre ellas el turismo para poder llegar a los diferentes atractivos turísticos , pero también trae consigo problemas de saturación en países donde no se planifica de buena manera un desarrollo de infraestructura de transporte adecuado.

2.4. Transporte turístico terrestre en Alemania

En Alemania el transporte turístico ha ido avanzando, gracias a su constante crecimiento económico después de la segunda guerra mundial, Alemania para poder mejorar su transporte, tuvo la necesidad de analizar sus recursos, ciudades principales, la potencialidad de estos, de qué manera se pueden llegar a ellos en el menor tiempo posible y así les permita a las empresas

de transporte deben desplazarse desde los diferentes puntos del país. Alemania dispone de una extensa red de ferrocarriles que conectan casi todos los puntos del país, las unidades son muy seguras y confortables. La mayoría de los servicios están muy bien coordinados y permiten llegar a todos los puntos y pequeñas localidades.

2.5. Diagnóstico del transporte turístico terrestre en el recorrido en el valle sagrado de los Inkas

Cusco es el principal destino turístico del Perú, es la capital histórica del Tawantinsuyo es una de las ciudades más importantes del mundo, se encuentra a 3399 msnm. En ese entender el visitante es atraído no solo por los múltiples testimonios, de un pasado grandioso, sino los paisajes y las maravillas naturales que guarda el territorio de la región Cusco.

Por ello los centros de atracción para el viajero son la ciudad de Cusco y Machupicchu, articulando estos dos polos, el Valle Sagrado de los Inkas es una llanura de tierra entre montañas, y cuenta con un río el cual se llama Vilcanota, pasa por el medio del valle, en el tramo Pisaq-Ollantaytambo, se formó por una erosión pluvial y en parte por dislocación.

En tal sentido el transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas se procedió a dividir las zonas en puntos específicos por tramos, el lugar es uno de los más potenciales para el turismo en la Región Cusco, desde la vía por donde circulan los vehículos de turismo. Esto indica que actualmente está declarado como vía nacional con cuarenta años de tiempo de uso.

Así pues, el problema de las unidades vehiculares que en la actualidad están circulando como vehículos autorizados no están acondicionadas integralmente para el traslado de turistas muchos de los accesorios en la mayoría de los vehículos automotrices son de uso antiguo y no se está innovando con el pasar de los años.

Además, se analizó el estado de los implementos de seguridad de los vehículos carecen de estos implementos en caso de algún accidente, emergencia, o alguna situación fortuita, como bien sabemos la seguridad de los pasajeros reconfirma el buen servicio que los agentes turísticos están brindando e influye mucho en la satisfacción de nuestros visitantes y en la imagen del país.

Al mismo tiempo la antigüedad de los vehículos influye de varias maneras en el rendimiento del vehículo el cual retarda la capacidad marcha, repercute en el tiempo de llegada de un punto hacia otro, donde el perjudicado es el turista, de igual manera se estima que la modernidad de los vehículos de los empresarios influye en la apreciación de la calidad de las máquinas de combustión interna, acompañada de la atención brindada.

Por ello muchos de nuestros turistas se sienten incómodos ya que muchos de ellos realizan la visita a una maravilla mundial. La antigüedad de algunos vehículos repercute en las emisiones vehiculares no todos los vehículos son correctamente reparados algunos de ellos reaccionan de manera diferente las condiciones, especificaciones del fabricante y específicamente en la altura.

Al respecto el confort es un tema importante por mejorar, algunos agentes de viajes por abaratar costos adquieren los servicios de vehículos que no son tan modernos no tienen asientos reclinables, no reúnen las características de confortabilidad vehicular. En ese sentido el equipamiento vehicular de muchos de estos vehículos está incompleto, poniendo en riesgo servicio de la agencia generando una mala imagen del transporte. Los visitantes tienen el derecho de viajar en condiciones de calidad.

Por otro lado, los guías y los trasladistas tienen algunos problemas con la eficiencia y otras virtudes, se tiene que mejorar en ambos casos la capacidad resolutoria de problemas y como la velocidad de respuesta de cara al cliente.

Aunado a esto el tiempo de llegada de un punto a otro de ida y de retorno del tramo es prolongado, además factores como la infraestructura vial, señalética y otros son importantes al momento de que el turista palpa el servicio.

2.6. Factores externos

Dentro del tramo se logró detectar algunos factores del estudio que tienen influencia en el transporte turístico terrestre, tales como la señalética, los agujeros en la pista, los parques turísticos, los ojos de gato (elementos de reflexión nocturna), señalética vertical y horizontal.

2.7. Características de la infraestructura vial en el poblado de Ollantaytambo

En cuanto a la infraestructura de Ollantaytambo se tiene deficiencias en cuanto a ordenamiento de sus vías y la inexistencia de una zona de desfogue del transporte en caso de algún desastre, accidente, manifestación, protesta donde la saturación vehicular, a causa de falta de una zona de parqueo. Es necesario el mejoramiento de las vías de acceso y salida, de los atractivos hacia las vías principales y viceversa, existe deficiencias en la calidad de la señalética al interior del pueblo de Ollantaytambo.

2.8. Análisis de las rutas de acceso y salida en Ollantaytambo

Por otra parte, las principales vías de comunicación de la estación de Ollantaytambo hacia la vía principal y viceversa son muy estrechas, de la estación a la vía principal para el retorno, en temporada alta se llega a una saturación incontrolable, combinado con la falta de infraestructura vial señalizada, y personal capacitado remunerado.



Figura 8. Aglomeración vehicular inevitable sin iluminación año 2017

Fuente: Imagen propia

2.9. Impacto ambiental en el distrito de Ollantaytambo

Otro aspecto del distrito de Ollantaytambo tiene gran influencia turística por los monumentos arqueológicos que contiene dentro del poblado, los parqueos existentes en la Av. Ferrocarril tienen una vía muy estrecha, la cual dificulta la evacuación de vehículos en los momentos de espera y horas punta, muchos de estos vehículos emiten estos gases contaminantes inhalados por los turistas que a la vez pasan por el lugar por un trayecto de 1 km.

Por tanto, se tienen algunas zonas destinadas al parqueo de vehículos, estos vehículos en su trayecto de salida generan emisiones técnicas contaminantes para el medio ambiente a los monumentos arqueológicos y para el ser humano, muchas de estas partículas por millón contienen plomo, azufre, y otros gases contaminantes, los cuales en la actualidad no tienen control por parte de la municipalidad de Ollantaytambo.

En consecuencia, el impacto ambiental generado por la generación de emisiones de CO₂ en la zona, genera líquenes que se adosan a las rocas y que a su vez la carcomen.

2.10. Impacto vehicular en el distrito de Ollantaytambo

Por otro lado, los estudios realizados por la investigación donde se tiene una gran cantidad de vehículos que circulan en la zona, especialmente la Av. Ferrocarril se hace insostenible a medida que los vehículos se aglomeran de manera desordenada y peligrosa.

Las afirmaciones anteriores sugieren que la aglomeración es por la falta de una zona de desfogue vehicular en la zona , además se tiene una gran cantidad vehículos de todos los tamaños , muchos de estos vehículos no pueden salir de manera óptima porque la vía es muy estrecha , se tiene una gran cantidad de vehículos de 22 pasajeros .En suma no se tiene un plan desarrollo vial para el incremento de turistas , y para el transporte de turistas por medio vehículos automotrices , la necesidad se incrementara con el paso de los años , y Ollantaytambo aún no está preparado para ese tipo de cambios al igual que se incrementaran los vehículos también se incrementaran la contaminación ambiental y el riesgo de los turistas porque no se les está dando la seguridad necesaria desde el punto de vista vial y peatonal que afecta en gran medida la satisfacción de los mismos turistas .



Figura 9. Vista del flujo vehicular actual aplicable para la temporada baja

Fuente: Elaboración propia

2.11. Flujo vehicular aplicable para la temporada alta

Ciertamente en estos últimos años la calidad del transporte turístico terrestre ha ido decendiendo, una muestra de ello son los accidentes registrados en las zonas turísticas por donde circulan las unidades vehiculares, en los futuros años venideros se tiene que mejorar el transporte para brindar una buena imagen y el transporte turístico terrestre. Por otra parte los accidentes cerca y fuera de Ollantaytambo se tienen que preveer y reducir al mínimo en acción conjunta de las autoridades encargadas. En el gráfico se muestra una imagen de las posibilidades de solución los problemas del lugar aplicado a temporada alta.



Figura 10. Vista del flujo vehicular e infraestructura aplicado a temporada alta

Fuente: Elaboración propia

2.12. Los vehículos

Así pues se tiene en la actualidad una cantidad específica de vehículos que prestan el servicio de transporte turístico terrestre en el recorrido, estos vehículos con marcas y modelos diferentes dependiendo del tonelaje y la categoría, cumplen una función de transporte del turista, según las instituciones encargadas estas unidades tienen que cumplir con ciertos requisitos de confort, para el tripulante, más aun si es de nacionalidad extranjera o de un estatus socio-económico alto.

Tabla 5

Diferenciación de los vehículos según la forma, tamaño, marca y número de asientos

Categoría	BUS	MINI VAN	SEDAN	/ VAN / MINIBUS	SUV	VAN
Imágenes de los vehículos						
Nº de asientos	28.33	6	5	15.19	11	8
Marcas	Volkswagen	Hiunday starex	Yaris y Hiunday Elantra	Mercedes Renault Volkswagen	Combis	Renault Pequeños

Fuente: Imagen propia

Dentro de esta clasificación también están incluidos los de la categoría M3 ómnibus interurbano de la marca IRIZAR de 33 asientos que actualmente circulan por el Valle Sagrado de los Inkas , la empresa Cúsela es la única empresa de transporte turístico terrestre que tiene vehículos de estas dimensiones y tamaño circulando su categoría es la de Bus IRIZAR de 33 asientos , este es un vehículo grande grande para viajes largos .

2.13. El confort de los vehículos

En lo que concierne a los vehículos de turismo que en la actualidad están siendo utilizados con un periodo de antigüedad prolongado, estos vehículos prestan el servicio de traslado de turistas hacia el Valle Sagrado , esto ha llevado a realizar la investigación de las unidades , y de sus características con el pasar de los años las unidades vehiculares no se están renovando en función al año , algunas de estas no cuentan con las características de confortabilidad en cuanto al diseño , modelo y equipamiento (asientos reclinables).

En consecuencia estas unidades vehiculares ya sean de peso liviano o pesado no todas las unidades vehiculares llevan consigo accesorios de vital importancia para los turistas, los turistas se llevan una mala impresión del equipamiento de las unidades vehiculares.



Figura 11. Hyundai H-1 Vehículo comfortable

Fuente: www.google.com

2.14. La limpieza de las unidades vehiculares

En cuanto a la limpieza del vehículo se debe de realizar de manera interna y externa, ya que el turista paga por el servicio de transporte de calidad y que coincida con todo lo establecido en el contrato de servicio o la venta del paquete turístico, la limpieza de ventanas, llantas, faros, aros, micas, espejos, bodegas, debe realizarse de manera diaria. Sin que se deje resbaloso el piso del vehículo. La limpieza de los asientos debe realizarse de manera diaria.

2.15. Las cortinas de los vehículos

Las cortinas de los vehículos son muy importantes al momento de la protección contra los rayos solares, en algunas unidades vehiculares no se cuenta con dichas cortinas, lo cual se cree incide en las satisfacción del cliente, porque además de retoñar cansados tienen que soportar el exceso de sol durante su viaje en las unidades que no cuentan con dichas cortinas

2.16. Las unidades vehiculares y su responsabilidad ambiental

Las unidades vehiculares son una de las principales fuentes de contaminación medioambiental en el mundo, los empresarios los cuales son dueños de las unidades vehiculares en el recorrido no cuentan con un plan de conservación ambiental, en la mayoría de los casos ellos solo se rigen a normas del ministerio de transporte, mas no a un sistema de conservación ambiental.

2.17. Los accesorios vehiculares vitales al momento del servicio

2.17.1. El oxígeno.

Es un elemento orgánico incoloro e inodoro el cual le sirve al ser humano para la respiración y para la combustión en algunas máquinas, en lo que respecta al servicio turístico del personal a bordo dentro de los vehículos, el oxígeno es un accesorio vital que se debe encontrar dentro del vehículo, sirve para recomponer el estado respiratorio de los turistas, la cual es causado por el cambio de altitud, por donde el vehículo de transporte turístico terrestre transita. Estos extintores tienen por lo general dos válvulas una general y una secundaria la cual debe estar en 10 PSI.



Figura 12. Extintor

Fuente: www.google.com

2.17.2. Botiquín.

Es un estuche, un pequeño armario, un maletín portátil la cual contiene una cantidad de elementos médicos y medicamentos utilizados auxiliar al turista, el botiquín debe de estar ubicado en un lugar visible, al interior del vehiculó con sus indicaciones médicas de los medicamentos.



Figura 13. Botiquín

Fuente: www.google.com

Tabla 6

Instrucciones importantes de los medicamentos

Medicamento	Usar cuando	No usar cuando	Posibles efectos secundarios
Ibuprofeno	Dolores musculares Dolores articulares Dolor de cabeza	Mujeres embarazadas, niños pequeños. pacientes con asma	Dolor o ardor estomacal nauseas, erupciones cutáneas, dolor de cabeza mareos visión borrosa diarrea.
Naproxeno	Dolores musculares Dolores articulares	Con mujeres embarazadas o que lactan. niños pequeños, pacientes con gastritis o asma	Dolor o ardor estomacal nauseas dolor de cabeza mareos, visión, borrosa, diarrea, somnolencia y aftas.
Paracetamol	Dolor de cabeza Fiebre	Dolores hepáticos consumo de alcohol	Dolor o ardor estomacal, nauseas, daño hepático.
Antigripal	Para aliviar la secreción y congestión nasal , la fiebre y el dolor de cabeza	Problemas de la próstata, glaucoma, hipertencial arterial.	No mezclar con alcohol, taquicardia, presión alta sudo ración.
Hioscina	Dolor tipo cólico intestinal, urinario, menstrual.	Problemas de la próstata, glaucoma	Somnolencia, visión borrosa.

Fuente: Profesional de la salud

2.17.3. Extintor.

Es una botella metálica sirve para llevar dentro agua pulverizada , dióxido de carbono, el extintor o mata fuego debe tener las indicaciones de uso , para extinguir el fuego de manera rápida y oportuna , el extintor para el uso de los vehículos de transporte turístico el cual debe de apagar aceites , pintura y/o combustibles de clase B y los cuales son de varios tamaños de 1- 50 kg dependiendo del lugar y la cantidad de fuego que se debe de apagar .El extintor debe de estar en un lugar visible.

Tabla 7

Clases de extintores según su uso

	<i>Que apaga</i>	<i>Tipo de combustibles</i>
Extintor de clase A	Apaga fuego ocasionado por combustibles solidos	Apaga madera, cartón y plástico.
Extintor de clase B (Vehículos de transporte turístico terrestre)	Gasolina, aceite y pintura.	Apaga el combustible ocasiona do por combustible líquido.
Extintor de clase C	Buttano. propano y gas ciudad	Apaga el combustible ocasionado por el gas.
Extintor de clase D	Magnesio sodio y aluminio en polvo	Apaga combustibles que son ocasionados por un metal.
Extintor de clase F	Aceites. grasas de origen animal y vegetal en cocinas y almacenamiento de aceites	Apaga combustibles que son ocasionados por aceites y grasas.

Fuente: <https://profuego.es/definicion-tipo-y-clasificacion-de-extintores/>

2.18. Los documentos obligatorios que los vehículos de los empresarios de transporte turístico terrestre deben de contar

A si mismo los empresarios de transporte turístico terrestre deben de tener en cuenta muchos factores antes de constituir una empresa tales como la calidad, capacidad , el confort, seguridad del vehículo y de sus características debidamente registradas, además de esto estas

características deben coincidir con todos los documentos, acá se muestra una imagen en la cual se puede observar los seis documentos con los cuales un conductor de transporte turístico terrestre responsable debe de contar y en el caso de accidente vehicular en la ruta que conocimientos de primeros auxilios debe de aplicar. Y de ser más complejo la atención médica que acciones debe tomar.



Figura 14. Documentos obligatorios para el conductor de la empresa de transporte turístico terrestre, dentro y fuera del recorrido de su jurisdicción

Fuente: MTC, SUNARP, RENIEC Y SBS

CAPITULO III

Metodología de investigación

3.1. Tipo de investigación

Dependiendo del objetivo, de la investigación que se va a realizar, podemos determinar el tipo de investigación al que corresponde. Esta labor debe realizarse antes de formular el plan de investigación, con el fin de tener el fin bien definido lo que se piensa hacer y qué tipo de información se desea obtener, ya que este documento constituye una secuencia estructurada de fases y operaciones que se articulan en cadena.

3.1.1. *Investigación básica.*

Es la que no tiene propósitos aplicados inmediatos, pues solo busca ampliar o profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

3.1.2. *Investigación aplicada.*

Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

Para realizar investigaciones aplicadas es muy importante contar con el aporte de las teorías científicas, que son producidas por la investigación básica y sustantiva.

3.1.3. *Investigación sustantiva.*

Es aquella que se orienta a resolver problemas facticos, su propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean, en un determinado fragmento de la realidad y del

conocimiento, con el objeto de contribuir en la estructuración de las teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación tecnológica y aplicada. El ámbito donde se desarrolla la investigación sustantiva es la realidad social y natural.

3.1.4. Investigación tecnológica.

Como su nombre lo indica, esta investigación está dirigida a descubrir y conocer que técnicas son más eficaces o apropiadas (previo estudio de las técnicas) para operar, es decir, producir cambios o conservar los progresos alcanzados, así como perfeccionar las actividades productivas o manipular cualquier fragmento de la realidad. (Carrasco, 2017, p. 45).

El tipo de investigación del presente trabajo de investigación de tesis es aplicada.

3.2. Métodos de investigación

3.2.1. Método descriptivo.

Es aquella orientación que se centra en responder a la pregunta ¿Cómo es? Es una determinada parte de la realidad, que es objeto de estudio.

3.2.2. Método explicativo.

Es aquella orientación que además de considerar la respuesta al ¿Cómo? Se concentra en responder a la pregunta ¿Por qué es así la realidad? o ¿Cuáles son las causas?; lo que implica plantear hipótesis explicativas; y, un diseño explicativo. (Caballero, p. 141)

3.2.3. Método mixto.

Es un conjunto de procesos de recolección, análisis, y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. (Hernández, 2014. p.539)

El método de investigación es mixto.

3.3. Nivel de la investigación

El nivel alude al mayor o menor grado de amplitud, profundidad, complejidad o exactitud cómo se plantean y resuelven los problemas científicos.

3.3.1. Nivel pre teórico básico.

Es predominantemente descriptivo, taxonómico por diversas limitaciones, se encuentra en la búsqueda de variables relevantes, acumulación de datos, clasificación y formulación de hipótesis para establecer relaciones entre variables como resultado se obtienen generalizaciones empíricas.

3.3.2. Nivel teórico medio.

Es bastante interpretativo predecible y contrastable, por tanto, es capaz de producir teorías mediante la comprobación de sus temas Hipotético –Deductivo, pero está limitado en sus alcances.

3.3.3. Nivel teórico avanzado.

Es capaz de producir teorías de gran alcance de sus implicancias, si bien sus teorías se originan en un campo específico por consecuencia de estas se extienden a diversos campos. (Aco, 1980.p.38)

El nivel de investigación utilizado es el pre teórico básico, porque formula hipótesis que establece relación de causa-efecto entre las variables.

3.4. Población

Se introduce el concepto de población o universo para referirse a un conjunto de elementos que comparten ciertas características o variables que desean estudiarse. Cuando esta población es pequeña se sugiere estudiar a todos esos elementos. (Hashimoto, 2010. p.241.)

3.5. Muestra

Cuando la población es muy grande, entonces se introduce otro concepto; la muestra. La muestra es un subconjunto que debe tener como condición representar adecuadamente a esa población, vale decir, el grupo seleccionado debe contener las mismas características generales de la población, con la finalidad de que sus resultados puedan generalizarse. (Hashimoto, 2010. p. 242)

CUADRO DE RECAUDACION , VENTA POR TIPO DE BTC y TIPO DE TURISTA AÑO 2017
(en soles)

MES	RECAUDACION MENSUAL BTC*	TURISTA NACIONAL						TURISTA EXTRANJERO						TOTAL BTC VENDIDOS
		BIN	BEN	BTCPN	BTCPN	BTCPVE	SUB TOTAL	BTCH	BEE	BTCPCH	BPCPCN	BTCPCH	SUB TOTAL	
ENERO	5.752.090	13.821	5.462	4.994	203	3.655	27.898	16.371	4.391	4.960	150	10.058	37.860	65.758
FEBRERO	4.134.370	8.942	3.446	3.257	185	2.322	18.952	15.294	2.670	6.403	83	7.241	21.617	40.569
MARZO	5.078.860	6.945	2.559	2.534	142	2.176	13.917	21.202	2.678	8.523	149	10.893	43.443	57.360
ABRIL	7.270.350	8.466	1.881	2.738	220	2.907	16.272	32.554	3.458	9.593	130	16.434	62.179	78.447
MAYO	7.660.020	8.431	2.021	2.677	143	2.454	15.728	35.464	2.064	10.590	212	11.178	66.428	82.156
JUNIO	7.427.880	9.638	2.021	2.754	212	3.418	18.044	31.625	5.222	9.377	158	11.220	64.564	82.608
JULIO	9.634.230	15.956	7.380	4.704	274	4.427	32.741	37.895	9.270	12.000	209	20.221	79.603	102.344
AGOSTO	9.850.130	17.901	8.655	4.756	275	4.511	36.700	39.041	4.973	11.050	153	20.775	78.004	102.134
SEPTIEMBRE	8.491.830	11.732	6.422	3.395	164	3.532	25.245	36.330	2.227	10.628	145	20.704	70.037	95.282
OCTUBRE	8.721.870	14.030	12.200	3.562	176	3.690	33.658	36.048	1.457	11.204	124	13.620	68.453	102.111
NOVIEMBRE	6.340.050	8.370	10.021	3.030	174	2.785	24.860	25.063	1.293	9.296	135	15.124	50.371	75.361
DICIEMBRE	5.180.350	7.571	5.360	2.972	155	2.539	18.806	11.715	2.953	7.554	94	12.300	43.252	61.858
TOTAL	11.84.651.270	132.245	66.991	41.274	2.322	38.552	281.388	346.461	42.860	113.070	1.814	190.399	694.616	976.001
PERCENAJE A META	98,76													

FUENTE: SISTEMA DEL COSITUC.
* NO INCLuye BOLETOS INDIVIDUALES MIN. PACRAMUTEC-PAE

TIPOS DE BOLETO TURISTICO

REINCLAYURA BOLETOS	
BIN-BPCN	BOLETO TURISTICO DEL CUSCO INTEGRAL
BEN-BEE	BOLETO TURISTICO DEL CUSCO INTEGRAL ESTUDIANTE
BTCPN-BTCPCH	BOLETO TURISTICO DEL CUSCO PARCIAL SACSAYHUAMAN
BTCPN-BPCPCN	BOLETO TURISTICO DEL CUSCO PARCIAL CIUDAD
BTCPV-BTCPCH	BOLETO TURISTICO DEL CUSCO PARCIAL VALLE

Figura 15. Cuadro de emisión del BTC

Fuente: COSITUC BOLETO TURISTICO

Formula de Fisher Aplicada a los Turistas, Con U=N=579724, COSITUC 2017.

$$n = \frac{N(Z)^2 p \cdot q}{(N - 1)(E)^2 + Z(p)(q)}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Valor de nivel de confianza

N = Universo

E = Error permisible

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

La muestra se determinara mediante la siguiente formula

$$n = N(Z)^2(p)(q)/(N-1)E^2+(Z)(p)(q)$$

Donde

$$N = 3090$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 50\%$$

$$q = 50\%$$

$$e = 0.05$$

Formula de Fisher aplicada a los transportistas, Con N=3090

$$n = \frac{N(Z)^2(p)(q)}{(N-1)(E)^2 + (Z)(p)(q)}$$

$$n = \frac{3090(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(3090-1)(0.05)^2 + (1.96)(0.5)(0.5)}$$

$$n = 341.77935$$

n = 342 empresas de transporte turistico terrestre

3.6. Relación de la población y muestra

3.6.1. Población.

Por el tipo de investigación la población que se presenta el trabajo de investigación contiene dos tipos de muestras que se mencionan a continuación:

- Turistas.
- Empresarios.

Tabla 8

Población y muestra

	Población	Muestra
Turistas	579724	384
Empresarios	3090	342

Fuente: COSITUC (Boleto turístico general), MTC (Ministerio de transportes y comunicaciones)

3.6.2. La fijación de la muestra.

La muestra para el presente trabajo, se dividen varios grupos de estudio, es por este motivo que se hallara muestras independientes de cada grupo muestral. Para los turistas se optó por tomar una muestra con el 1.96% de límite de confianza.

Y para los empresarios de igual manera.

3.7. Tabulación, procesamiento de datos, análisis e interpretación

La tabulación es toda esa sistematización de datos que se ha estado realizando, los próximos cuadros y gráficos demuestran el análisis, detallado de la investigación.

3.8. Análisis de encuestas realizadas a los turistas

Tabla 9

Nacionalidad

Nacionalidad	Cantidad de turistas	Porcentaje
Italia	22	6%
Estados Unidos	100	26%
Alemania	20	5%
Inglaterra	24	6%
Austria	24	6%
Francia	22	6%
España	20	5%
Japón	16	4%
México	22	6%
India	6	2%
China	14	4%
Colombia	20	5%
Chile	16	4%
Ecuador	2	1%
Brasil	22	6%
Argentina	22	6%
Uruguay	6	2%
Bolivia	2	1%
Venezuela	2	1%
Otros	2	1%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuál es su nacionalidad?

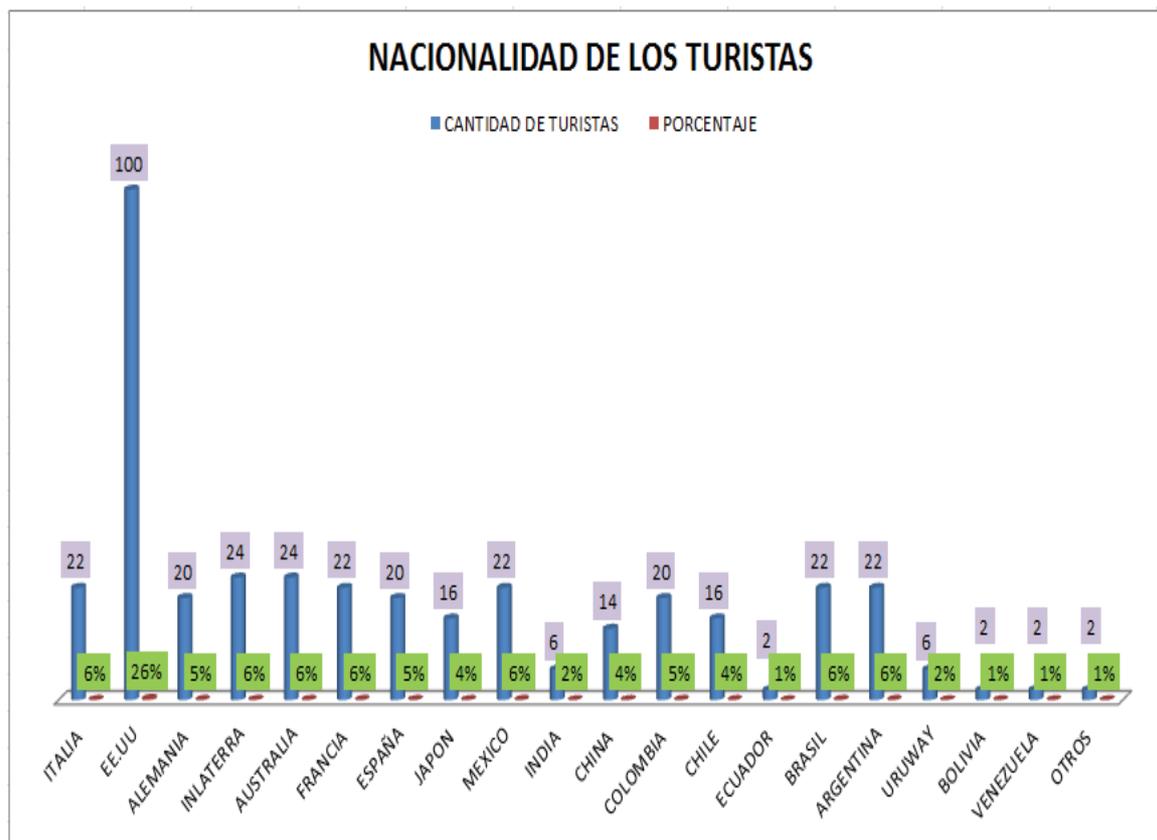


Figura 17. Nacionalidad de los turistas extranjeros

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 384 personas encuestadas que representan el 100 por ciento de turistas de las diferentes nacionalidades, se nota claramente la cantidad de turistas estadounidenses con una mayor cantidad lo cual es bueno para el país, se necesita incrementar la cantidad de turistas de las otras nacionalidades.

Tabla 10

¿Cuán comfortable es el vehículo que lo traslado hacia su punto de destino?

Confortabilidad del vehículo	Cantidad de turistas	Porcentaje
Muy bueno	100	26%
Regular	164	43%
Malo	120	31%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuán comfortable es el vehículo que lo traslado hacia su punto de destino?

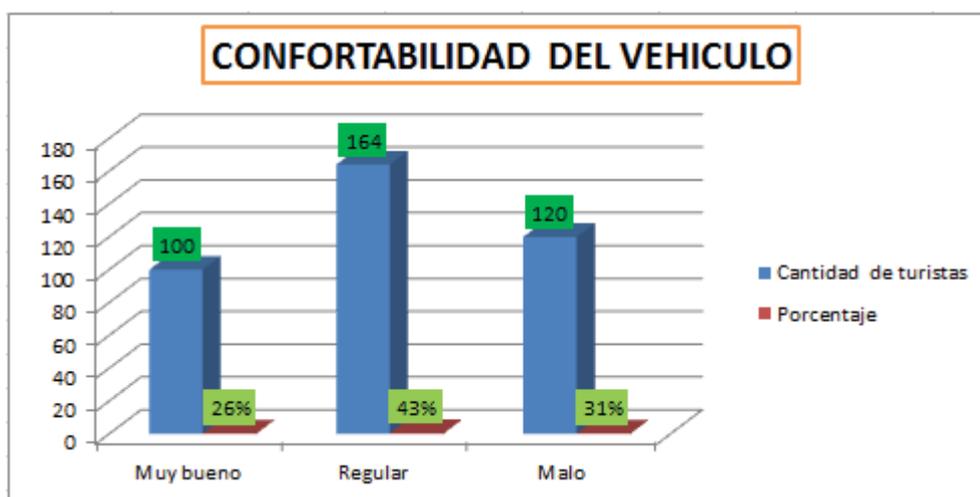


Figura 18. Confortabilidad del vehículo

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 384 personas encuestadas que representan el 100 por ciento, de un grupo de 100 turistas el 26 por ciento afirma que la confortabilidad del vehículo es muy buena, de un grupo de 164 el 43 por ciento afirma que es regular regular y por último de un grupo de 120 personas que representan el 31 por ciento que es muy malo.

Tabla 11

Tiempo de llegada a su destino

Tiempo de llegada	Cantidad de turistas	Porcentajes
Muy Importante	140	36%
Importante	124	32%
No me importa	120	31%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

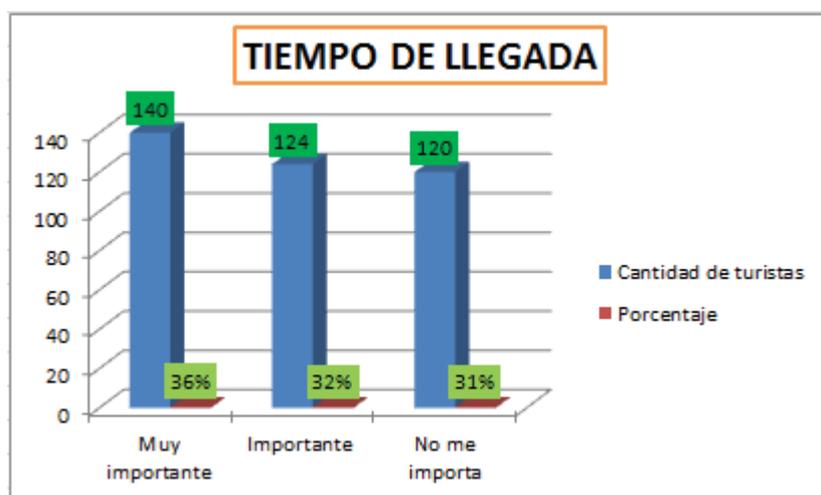


Figura 19. Tiempo de llegada al punto de destino

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 384 personas encuetadas que representan el 100 por ciento, de un grupo de turistas el 36 por ciento afirma que es muy importante, de un grupo de 124 turistas representan el 32 por ciento lo considera importante.

Tabla 12

¿Cuán eficiente, carismático, humanidad y dinámico le pareció el personal a bordo?

Virtudes del personal a bordo	Cantidad de turistas	Porcentajes
Muy Bueno	200	53%
Regular	120	31%
Muy Malo	64	17%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuán eficiente, carismático, humanidad y dinámico le pareció el personal a bordo?

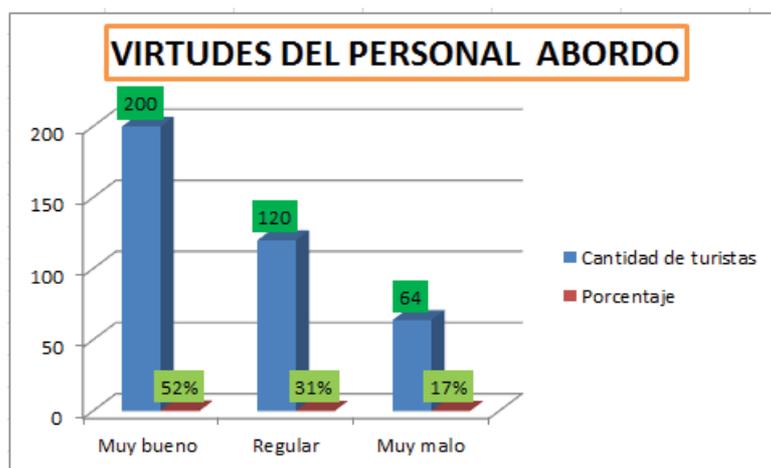


Figura 20. Eficiencia, humanidad y dinamismo del personal abordo

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 384 personas encuestadas que representan el 100 por ciento, 200 turistas que representan el 52 por ciento afirman que es muy bueno, 120 turistas que representan el 31 por ciento afirman que es regular y 64 turistas que representan el 17 por ciento es muy malo.

Tabla 13

¿El vehículo que lo transporto contaba con botiquín, extintor y oxígeno visibles?

Accesorios del Vehículo	Cantidad de turistas	Porcentaje
Si	160	42%
No	104	27%
Si pero estaban incompletos	120	31%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

¿El vehículo que lo transporto contaba con botiquín, extintor y oxígeno visibles?

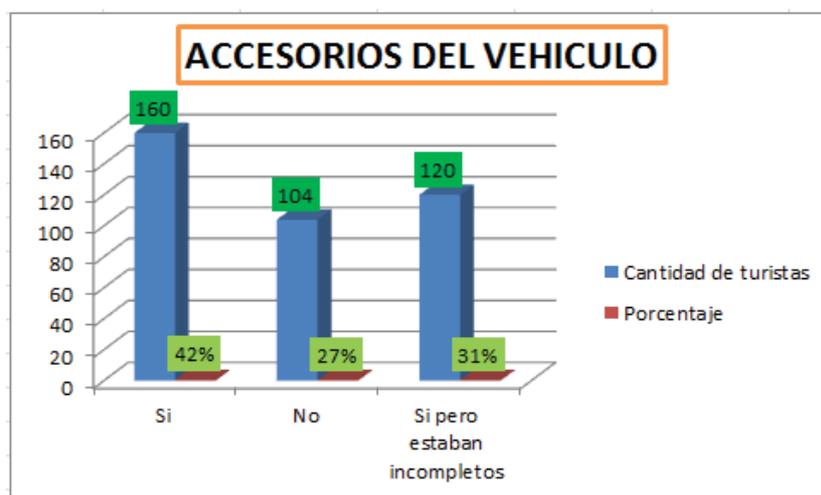


Figura 21. Botiquín, extintor y oxígeno

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 384 personas encuestadas que representan el 100 por ciento, 160 turistas que representan el 42 por ciento que representan afirma que si cuentan con accesorios , 104 turistas que representan un 27 por ciento afirma que no y 120 turistas que representan un 31 por ciento afirma que si pero estaba incompleto.

Tabla 14

¿El vehículo contaba con cortinas para el sol, aire acondicionado?

Equipamiento del vehículo	Cantidad de vehículos	Porcentaje
Si	240	63%
No	134	35%
Si pero estaban deteriorados	10	3%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

¿El vehículo contaba con cortinas para el sol, aire acondicionado?

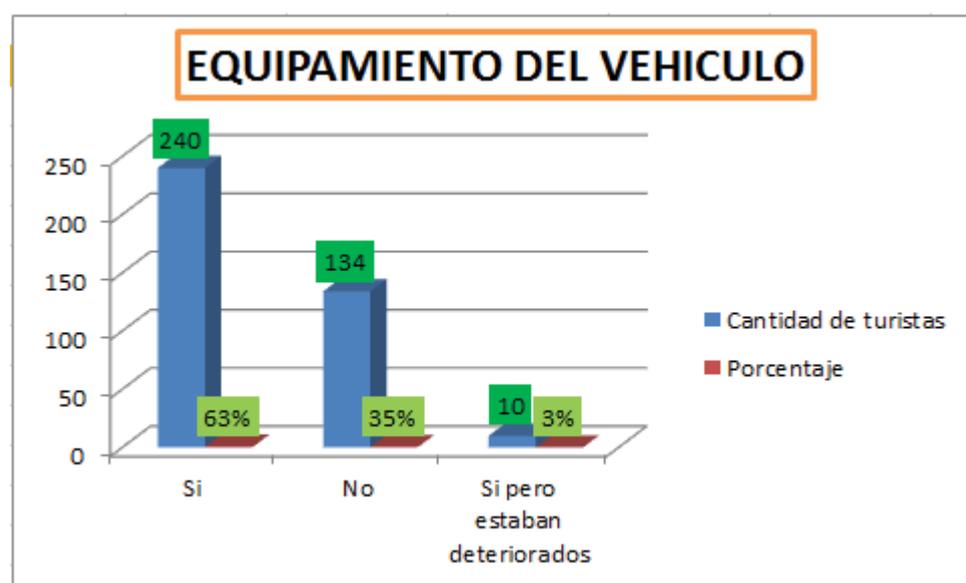


Figura 22. Cortinas para el sol y aire acondicionado

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 384 personas encuestadas que representan el 100 por ciento, 240 turistas que representan el 63 por ciento tiene equipado el vehículo, frente a un grupo de 134 turistas que viene representado por el 35 por ciento que no y 10 turistas que representan un 3 por ciento afirman que el estaba deteriorado

Tabla 15

¿Según su opinión cual de los siguientes factores son importantes para estar satisfecho con el transporte en el tramo Cusco-Pisac-Ollantaytambo?

Factores	Cantidad de Turistas	Porcentaje
Accesorios con los que cuenta el vehículo	140	36%
Atención del personal	126	33%
Otros	118	31%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

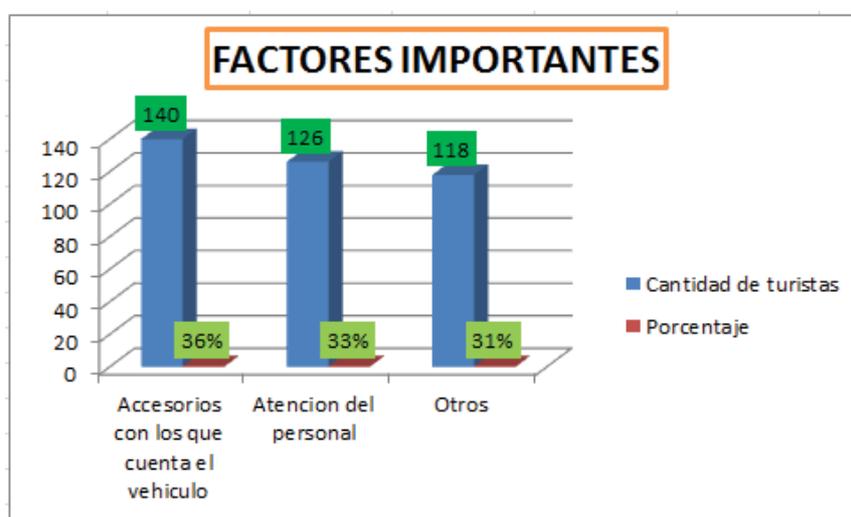


Figura 23. Factores que son importantes

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En una muestra de 384 personas encuestadas que representan el 100 por ciento, 140 turistas que representan el 36% afirman que los accesorios son un factor importante, 126 turistas que representan el 33% afirman que el personal es importante y 118 personas que representan el 31% afirman que son otros factores.

Tabla 16

¿En general usted está satisfecho con el servicio de transporte turístico terrestre en el recorrido?

Satisfacción del transporte turístico terrestre en el recorrido	Cantidad de turistas	Porcentaje
<i>Si</i>	<i>184</i>	<i>48%</i>
<i>No</i>	<i>200</i>	<i>52%</i>
<i>Total</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia

¿En general usted está satisfecho con el servicio de transporte turístico terrestre en el recorrido?

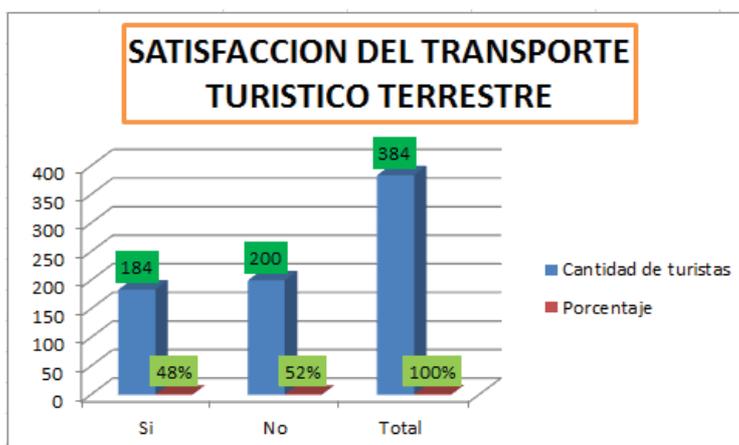


Figura 24. Satisfacción del transporte turístico terrestre

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 384 turistas encuestados que representan el 100% , 200 turistas que representan el 52% afirman que están insatisfecho frente a un 48% que si están satisfechos .

Tabla 17

¿En general usted considera eficiente el servicio de transporte turístico terrestre en el recorrido?

<i>Eficiencia del transporte turístico terrestre</i>	<i>Cantidad de turistas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Si</i>	<i>184</i>	<i>48%</i>
<i>No</i>	<i>200</i>	<i>52%</i>
<i>Total</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>

¿En general usted considera eficiente el servicio de transporte turístico terrestre en el recorrido?

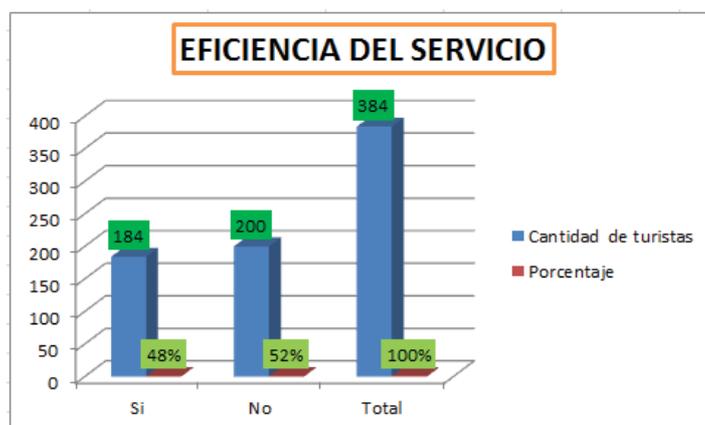


Figura 25. Eficiencia del servicio de transporte turístico terrestre

Fuente : Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 384 encuestadas que representa el 100% , 200 turistas que representan el 52% afirman que es ineficiente y 184 turistas representan el 48% de turistas que representa lo contrario.

Tabla 18

¿Cuántos años viene laborando su empresa de transporte en el mercado?

Años que viene laborando su empresa en el mercado	Cantidad de empresarios	Porcentaje
De 1-5 años	200	58%
De 5-10 años	90	26%
De 10 a mas	52	15%
Total	342	100%

Fuente: Elaboración propia

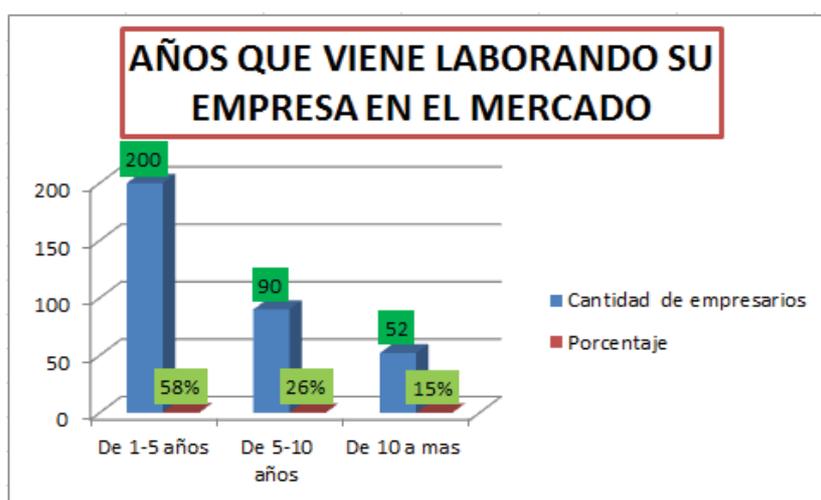


Figura 26. Años que viene laborando su empresa en el mercado

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 342 personas encuestadas que representan el 100 por ciento, 200 personas de entre 1-5 años representa el 58 por ciento, 90 personas de entre 5-10 años representa el 26 por ciento y 52 personas de entre 10 a mas años representa el 15 por ciento.

Tabla 19

¿Con qué frecuencia renueva su flota vehicular?

Renovación vehicular	Cantidad de empresarios	Porcentajes
De 3-5 años	4	20%
De 5-10 años	12	60%
De 10 a mas	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Con qué frecuencia renueva su flota vehicular?

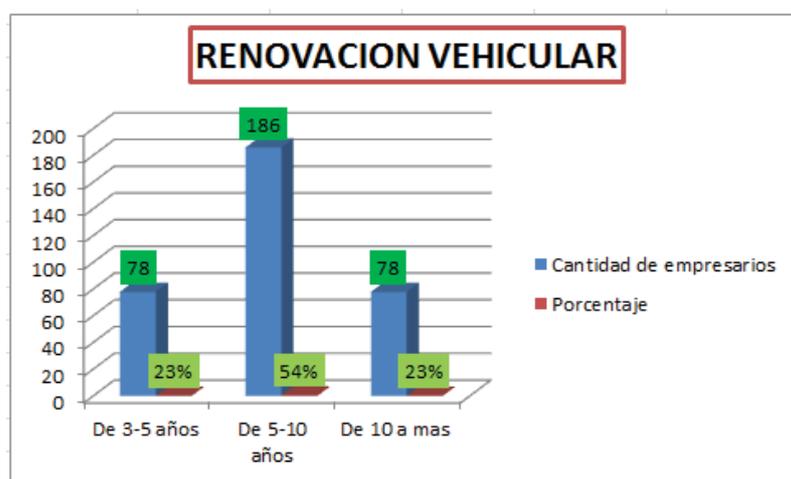


Figura 27. Renovación vehicular

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En una muestra de 342 personas encuestadas que representan el 100% ,186 personas que son 54 personas renueva su unidad vehicular entre 5-10 años , 78 personas el 23% de las personas encuestadas renueva entre 3-5 años de trabajo y finalmente 78 personas que representan el 23% del total renueva 10 a mas años su flota vehicular .

Tabla 20

¿Cuál es su opinión sobre la conservación y señalización de infraestructura vial en el tramo?

Infraestructura vial	Excelente	Porcentaje
Excelente	94	27%
Buena	48	14%
Mala	200	58%
Total	342	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuál es su opinión sobre la conservación y señalización de infraestructura vial en el tramo?

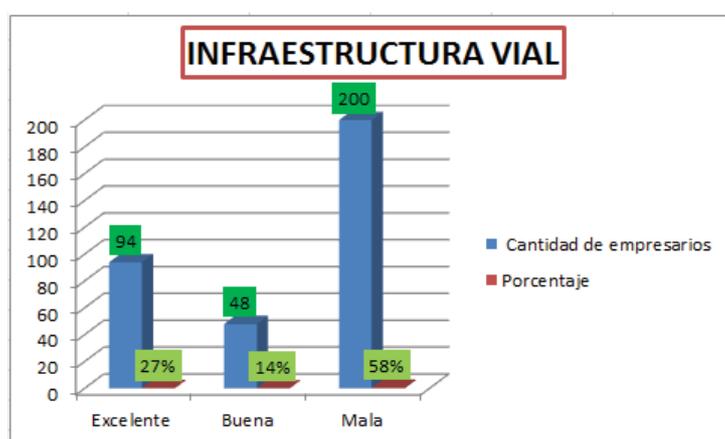


Figura 28. Conservación y señalización de infraestructura vial en el tramo

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 342 personas encuestadas que representan el 100 %, 94 personas representan el 27 % afirman que la infraestructura es excelente, 48 personas representan el 14 % afirma que es buena y 200 personas que representan 58 % afirman que la infraestructura vial es mala.

Tabla 21

¿Considera que se debe analizar, mejorar y actualizar las normas del MTC en función al avance tecnológico vehicular , el incremento de turismo y el cuidado del medio ambiente?

Análisis y mejora de las normas del ministerio de transportes y comunicaciones	Cantidad de empresarios	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	218	64%
Regularmente de acuerdo	62	18%
En desacuerdo	62	18%
Total	342	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que se debe analizar, mejorar y actualizar las normas del MTC en función al avance tecnológico vehicular, el incremento de turismo y el cuidado del medio ambiente?



Figura 29. Mejora y actualización de las normas del MTC en función al avance tecnológico vehicular, el incremento del turismo y el cuidado del medio ambiente

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 342 personas encuestadas que representan el 100 %, 218 personas representan el 64 % afirman que el análisis y la mejora de las normas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones es excelente, 62 personas que representan el 18 % afirman que es buena y 62 personas que representan el 18%, afirman que es mala.

Tabla 22

¿Considera que el MTC a través de la SUTRAN realiza un trabajo adecuado en el tramo Cusco – Písaq – Ollantaytambo?

Trabajo del ministerio de transportes y comunicaciones en el tramo	Cantidad de empresarios	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	198	58%
Regularmente de acuerdo	96	28%
En desacuerdo	48	14%
Total	342	100%

Fuente: Elaboración propia

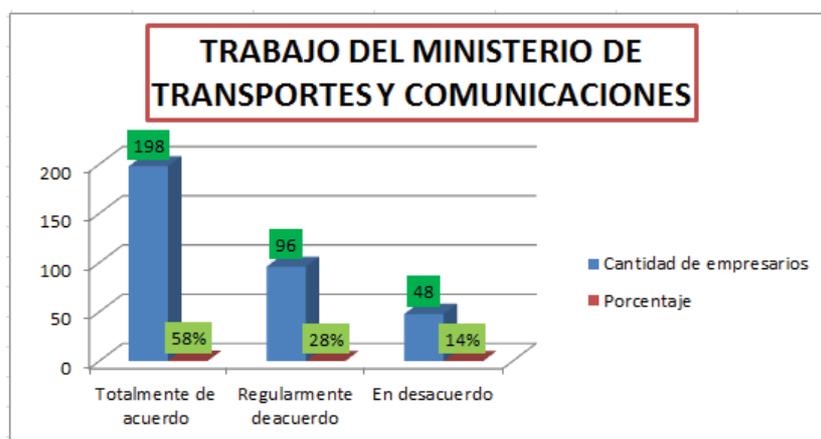


Figura 30. Trabajo del MTC a través de la SUTRAN en el tramo Cusco-Písaq-Ollantaytambo

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 342 personas encuestadas que representan el 100%, 198 personas que representan el 58% están totalmente de acuerdo, 96 personas que representan el 28% están regularmente de acuerdo y finalmente 48 personas que representan el 14% están en desacuerdo.

Tabla 23

¿Con cuál de los siguientes accesorios cuenta su vehículo?

Accesorios del vehículo	Cantidad de empresarios	Porcentajes
Botiquín	5	25%
Extintor	5	25%
Cooler	5	25%
Oxígeno	5	25%

Fuente: Elaboración propia

¿Con cuál de los siguientes accesorios cuenta su vehículo?

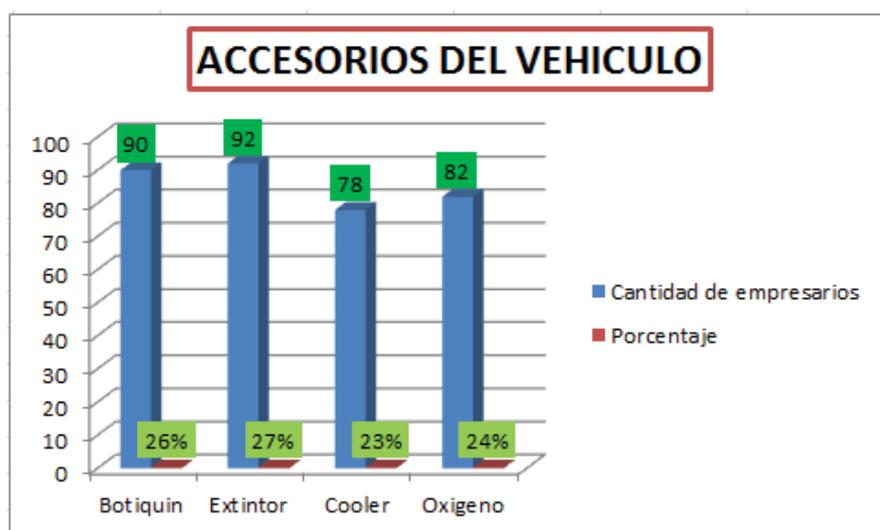


Figura 31. Accesorios con los que cuenta el vehículo

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De una muestra de 342 personas encuestadas que representan el 100%, 90 personas representan el 26% su vehículo contaba con botiquín, 92 personas que representan el 27% su vehículo contaba con extintor, 72 personas que representan el 23% su vehículo contaba con extintor y 82 personas que también representan 24% su vehículo contaba con cooler.

3.9. Recolección de información

3.9.1. Entrevista a personas involucradas en el desarrollo del transporte turístico terrestre de los distritos en mención.

¿La mejora del transporte turístico terrestre a la fecha permitirá acercarnos más a la satisfacción del cliente?

Sr CLIFFOR AVALOS GUEVARA Adm ESCURSIONES OASIS

Respuesta:

En la actualidad se tienen algunos problemas en cuanto a infraestructura para los vehículos con los que cuenta, mi empresa, mis conductores tienen problemas con al ingresar a algunos lugares especialmente en temporada alta , se puede mejorar el transporte turístico terrestre por la seguridad del turista y por su satisfacción , un turista que viaja seguro recomienda no solo a la región si no también al país.

¿La mejora del transporte turístico terrestre a la fecha permitirá acercarnos más a la satisfacción del cliente?

Sr Alicia Torres Quispe Adm Empresarial

Respuesta:

Se sabe en la actualidad que la calidad de los servicios es muy importante al igual que los vehículos con los que se cuenta cada empresa de transporte, si mejoramos nuestras unidades les hacemos mantenimiento , limpiamos en interior y exterior eso deja mucho que desear al turista , ser puntuales y otras características no solo del personal sino del vehículo son muy importantes , una empresa que cumple con todo aporta en la satisfacción del turista .

CAPITULO IV

PROPUESTAS

La modernización de las unidades vehiculares, cada empresa tiene que renovar sus unidades vehiculares según su tiempo de uso vehicular , el desgaste de los elementos puede ocasionar accidentes , el turista paga por un servicio seguro , en la cual la unidad vehicular tiene que ser moderna con no muchos años de uso en el mercado , para lograr la satisfacción del turista y a la vez ser eficiente en el transporte .

Capacitación del personal de la empresa en el buen uso del equipamiento tales como el uso del extintor, botiquín, y otros equipos operativos dentro del vehículo para salvaguardar la vida de las personas a bordo .El servicio e transporte turistico terrestre debe estar acompañado de un buen equipamiento de los vehículos y este debe de ser correctamente manipulado para anticiparnos a los problemas , al igual que hacen más eficaz y confiable el traslado de los turistas .

La capacitación del personal de la empresa de transporte turistico terrestre en temas operativos, trato al cliente, el tiempo de traslado , mejorando las cualidades del servicio por parte de los mismos empresarios hacia su personal de campo y de oficina , par asi brindar un mejor servicio de calidad , generar cambio positivo y ser más eficiente.

CONCLUSIONES

- PRIMERO: El turista percibe las unidades vehiculares que los transportan hacia su punto turístico , no tienen equipamiento , sus accesorios y otras características con las cuales debe de contar por lo tanto el transporte turístico terrestre actual generan insatisfacción en el turista .
- SEGUNDO: Según las encuestas realizadas a los turistas , en general el 52% de los turistas afirma que el transporte turístico terrestre es ineficiente frente a un 48% que considera que no , aun se tiene grandes deficiencias , por o tanto el transporte turístico terrestre en el recorrido del Valle Sagrado de los Inkas es ineficiente.
- TERCERO: Los turistas son muy observadores de las unidades vehiculares que los llevan a sus atractivos en el recorrido y también del personal a disposición , según la investigación se concluye que los turistas que visitan el Valle Sagrado de los Inkas tramo Cusco –Pisac-Ollantaytambo están insatisfechos .

RECOMENDACIONES

Primera.-Se recomienda a la UNSAAC (Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco) realizar eventos científicos y académicos de importancia turística para mejorar el transporte turístico terrestre porque es fuente de desarrollo económico para el país.

Segunda.-Se recomienda a Municipalidad de Ollantaytambo mejorar el acceso y salida del poblado de Ollantaytambo para no generar accidentes, evacuar turistas en caso de choque de trenes, por seguridad, y mejora del flujo vehicular en temporada alta.

Tercera.-Se le recomienda al MTC (Ministerio de Transportes y Comunicaciones) realice un diagnóstico del transporte turístico terrestre en la zona y otros factores intervinientes como tales como la infraestructura vial, estudio de flujos vehiculares, impacto ambiental e impacto vehicular.

BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (2007). *Desarrollo Sostenible y Gestión del Turismo*. Mexico: Trillas.
- ACO C., R. (1980). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Universo.
- Boggio, A. (1998). *Lógica del proceso de investigación Científica*. IIUR-NUFFIC. Cusco : Cusco .
- C.B., R. (1991). *Planificación del Espacio Turístico*. Trillas.
- Caballero R., A. (2010). *Guías Metodológicas para los Planes y Tesis de Maestría y Doctorado*. Perú: UGRAPH S.A.C.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima.
- Castro, I. (29 de Abril de 2015). *Prezi*. Obtenido de Teoria del servicio: <https://prezi.com/2drnnacrt6op/teoria-del-servicio/>
- DIRCETUR. (22 de Abril de 2010). *Scribd*. Obtenido de Manual de Calidad para Transporte Turístico: <https://es.scribd.com/doc/30365462/MANUAL-DE-CALIDAD-PARA-TRANSPORTE-TURISTICO>
- Ferrando, M. (2008). *Marketing en empresas de servicios*. Mexico: Alfaomega .
- Hashimotto, E. (2010). *mo elaborar proyectos de Investigación desde los tres Paradigmas de la Ciencia*. Cajamarca.
- Hernández S., R. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-HILL.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-HILL.
- Isabel . (2016). *Gestion de viajes servicios y productos Turisticos*. Madrid : Ramon Areces.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicios*. Díaz Santos S. A.
- Macintosh , & Gupta. (1983). *Turismo*.
- Media unwto. (2005). *OMT*. Obtenido de Entender el turismo: Glosario Básico: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- MINCETUR. (2012). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Obtenido de Manual para la Formulación de Recursos Turísticos a Nivel Nacional: <https://www.mincetur.gob.pe/>
- Ministerio de Económica y Finanzas. (2011). *Plan Bicentenario al 2021*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/Plan Bicentenario versión final.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/Plan_Bicentenario_version_final.pdf)
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2009). *Reglamento Nacional de Administración del Transporte*.
- Montaner, J. (1996). *Estructura del Mercado Turístico*. Madrid: Síntesis.
- Munch, L., & Ángeles , E. (1985). *Métodos y técnicas de investigación*. México : Trillas.
- Organización de Estados Americanos. (23 de Setiembre de 2011). *Identificación de zonas y corredores turísticos en la provincia de santa cruz*. Obtenido de Centro Interamericano de Capacitación Turística:

<http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/4330/Zonas%20y%20corredores%20tur%C3%ADsticos%20en%20Santa%20Cruz.pdf?%20sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial del Turismo . (2010). *MINCETUR*. Obtenido de Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo. Calidad Turística: <https://www.mincetur.gob.pe/>

Organización Mundial del Turismo. (2019). *MINCETUR*. Obtenido de Código Ético Mundial para el Turismo: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-Para-el-turismo>

Rojas Rubio, D. (2013). *La biblia del Marketing*. España: Madrid.

Rubio , D. (2013). *La Biblia del Marketing*. España : Grafos.

Secretaria de turismo . (2019). *Entorno Turístico*. Obtenido de Turismo Sostenible: www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-sostenible/

Torre. (2016). *Agencias de viajes Estructura y Operación* . Mexico : Trillas.

Torres, B. (1995). *Metodología de la investigación Científica*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
P.G Como esta actualmente el servicio de transporte turístico terrestre y su incidencia en la satisfacción del turista que recorre el Valle Sagrado de los Inkas tramo Cusco –Pisaq-Ollantaytambo?	O.G Diagnosticar el estado actual del servicio de transporte turístico terrestre el Valle Sagrado de los Inkas tramo – Cusco-Pisaq-Ollantaytambo y su incidencia en la satisfacción del turista .	H.G El servicio de transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo – Cusco – Pisaq - Ollantaytambo es de insatisfactorio para el turista	V.I_G SERVICIO TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE	Confortabilidad del vehículo Estado de conservación de los vehículos	Grabaciones Fotografías Entrevistas Encuestas
P.E.1 ¿El servicio del transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo –Cusco –Pisaq – Ollantaytambo es ineficiente ?	O.E.1 Analizar el servicio de transporte turístico terrestre en el valle sagrado de los Inkas tramo Cusco –Pisaq-Ollantaytambo	H.E.1 El servicio del transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo– Cusco–Pisaq-Ollantaytambo se viene desarrollando de manera ineficiente	V.D_G SATISFACCIÓN DEL TURISTA V.I ₁ Servicio de transporte turístico terrestre	Antigüedad de los vehículos Tiempo de desplazamiento Equipamiento del vehículo	
P.E.2 ¿La opinión de los los turistas sobre el servicio de transporte turístico terrestre que recorre el Valle Sagrado de los Inkas tramo–Cusco–Pisaq-Ollantaytambo es de insatisfacción ?	O.E.2 Conocer la opinión de los turistas sobre el servicio de transporte turístico terrestre recorre el Valle Sagrado de los Inkas tramo–Cusco–Pisaq-Ollantaytambo.	H.E.2 La opinión de los turistas sobre el transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo–Cusco–Pisaq-Ollantaytambo es de insatisfacción	VD ₁ Ineficiente V.I ₂ Opinión		
P.E.3 ¿Qué acciones y estrategias se pueden implementar que solucionen el servicio de transporte turístico terrestre en el Valle Sagrado de los Inkas tramo Cusco-Pisaq-Ollantaytambo?	O.E.3 Proponer acciones y estrategias para tener buen transporte turístico terrestre en el recorrido por el Valle Sagrado de los Inkas tramo –Cusco – Pisaq-Ollantaytambo.	H.E.3 Las acciones y estrategias contribuyen con nuevas soluciones en el servicio del transporte turístico terrestre por el Valle Sagrado de los Inkas tramo–Cusco–Pisaq-Ollantaytambo	V.D ₂ Insatisfacción V.I ₃ Acciones y estrategias V.D ₃ Soluciones a el servicio transporte turístico terrestre	Satisfacción del turista en el recorrido La eficiencia del personal Opinión del turista	

EN CUESTAS A LOS TURISTAS

1.-¿CUAL ES SU NACIONALIDAD?

- ITALIA
- EE.UU
- ALEMANIA
- INLATERRA
- AUSTRALIA
- FRANCIA
- ESPAÑA
- JAPON
- MEXICO
- INNDA
- CHINA
- COLOMBIA
- CHILE
- ECUADOR
- BRASIL
- ARGENTINA
- URUWAY
- BOLIVIA
- VENEZUELA
- OTROS

2.-¿ CUAN CONFORTABLE ES EL VEHICULO QUE LO TRASLADO HACIA SU PUNTO DE DESTINO?

- MUY BUENO
- REGULAR
- MALO

3.-¿CUAN IMPORTANTE CONSIDERA EL TIEMPO DE LLEGADA Hacia SU PUNTO DE DESTINO?

MUY IMPORTANTE

IMPORTANTE

NO ME IMPORTA

4.-¿CUAN EFICIENTE , CARISMÁTICO , HUMANO Y DINÁMICO LE PARECIO EL PERSONAL A BORDO?(VIRTUDES DEL PERSONAL ABORDO)

MUY BUENO

REGULAR

MUY MALO

5.-¿EL VEHICULO QUE LO TRANSPORTO CONTABA CON BOTIQUIN , EXTINTOR , Y OXIGENO VISIBLES?(ACCESORIOS DEL VEHICULO)

SI

NO

SI PERO ESTABAN INCOMPLETOS

6.-¿EL VEHICULO CONTABA CON CORTINAS PARA EL SOL , AIRE ACONDICIONADO?(EQUIPAMIENTO DEL VEHICULO)

SI

NO

ESTABAN DETERIORADOS

7.-¿SEGÚN SU OPINION CUAL DE LOS SIGUIENTES FACTORES SON IMPORTANTES PARA ESTAR SATISFECHO CON EL TRANSPORTE EN EL TRAMO CUSCO –PISAQ-OLLANTAYTAMBO?

ACCESORIOS CON LOS QUE CUENTA EL VEHICULO

ATENCIÓN DEL PERSONAL

OTROS

8.-¿EN GENERAL USTED ESTA SATISFECHO CON EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE EN EL RECORRIDO?

SI

NO

9.-¿EN GENERAL USTED CONSIDERA EFICIENTE EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE EN EL RECORRIDO?

SI

NO

ENCUESTAS A LOS EMPRESARIOS

1.-¿CUANTOS AÑOS VIENE LABORANDO SU EMPRESA DE TRANSPORTE EN EL MERCADO?

DE 1-5 AÑOS

DE 5-10 AÑOS

DE 10 A MAS AÑOS

2.-¿CON QUE FRECUENCIA RENUEVA LA FLOTA VEHICULAR?

(RENOVACION VEHICULAR)

DE 3-5 AÑOS

DE 5-10 AÑOS

DE 10 A MAS

3.-¿CUAL ES SU OPINION SOBRE LA CONSERVACION Y SEÑALIZACION DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL EN EL TRAMO CUSCO –PISAQ-OLLANTAYTAMBO?

(INFRAESTRUCTURA VIAL)

EXELENTE

BUENA

MALA

4.-¿CONSIDERA QUE SE DEBERIA DE ANALIZAR , MEJORAR Y ACTUALIZAR LAS NORMAS DEL MTC EN FUNCION AL AVANCE TECNOLOGICO VEHICULAR , EL INCREMENTO DEL TURISMO Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE?(ANALISIS Y MEJORA DE LAS NORMAS)

TOTALMENTE DE ACUERDO

REGULARMENTE DE ACUERDO

EN DESACUERDO

5.-¿CONSIDERA QUE EL MTC ATRAVES DE LA SUTRAN REALIZA UN TRABAJO ADECUADO EN EL TRAMO CUSCO –PISAQ-OLANTAYTAMBO?(TRABJO DEL MINISTERIO DE TRASNPOTES Y COMUNICACIONES)

TOTALMENTE DEACUEDO

REGULARMENTE DEACUERDO

EN DESACUERDO

6.-¿CON CUAL DE LOSSIGUIENTES ACCESORIOS CUENTA SU VEHICULO?

BOTIQUIN

EXTINTOR

COOLER

OXIGENO