



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**Influencia de la planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021.**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y  
Hotelería**

**Autora: María Eugenia Quevedo Da silva**

**Asesora: LIC. TyH. Magaly García Vílchez Mgr.**

**Línea de investigación: Prospectivas de Mercados y Territorios.**

**Iquitos – Perú**

**2021**

## **Dedicatoria**

*A mis padres, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí, por sus consejos que a lo largo de los años me han dado la capacidad de superarme a nivel personal y profesional.*

*A mis hermanas, por su apoyo moral, por haberme motivado a esforzarme y dedicarme a desarrollar esta tesis y sobre todo por enseñarme que con trabajo y perseverancia se encuentra el éxito profesional.*

**María Quevedo**

## **Agradecimiento**

*A Dios, por darnos la posibilidad de desarrollar esta tesis, por siempre guiar nuestros pasos y ser nuestra fortaleza en los momentos más difíciles.*

*A nuestra asesora, por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de nuestra tesis.*

*A la universidad científica del Perú por haber sido el lugar en donde me dieron una educación universitaria de calidad.*

*Al decano de la facultad por haber sido guía durante el proceso de mi vida universitaria*

*Al profesor Genaro, que, aunque no esté físicamente desde el cielo nos cuida y cuyos recuerdos, anécdotas y enseñanzas nos alienta al logro de nuestra profesión para ser mejores.*

**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

Con Resolución Decanal N° 683-2021-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 04 de diciembre de 2021, se autorizó la sustentación para el día viernes 10 de diciembre de 2021.

Siendo las 17.00 horas del día 10 de diciembre se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de informe Final de Tesis **INFLUENCIA DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN EL DISTRITO DE PUNCHANA AÑO 2021.**

Presentado por:

**QUEVEDO DA SILVA MARIA EUGENIA**

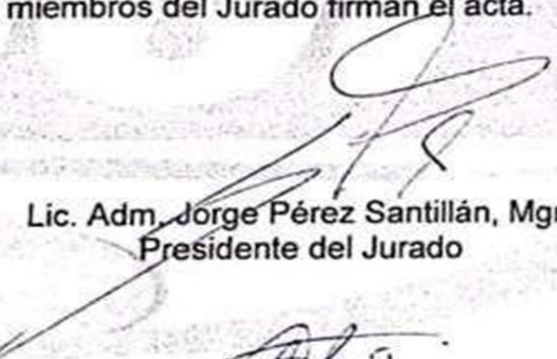
Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería


Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:


La sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 6:29 PM horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

  
Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mgr.  
Presidente del Jurado

  
Lic. TyH Félix Castillo Ichuta, Mgr.  
Miembro del Jurado

  
Lic. NIT. Lourdes Victoria Sánchez García, Mgr.  
Miembro del Jurado

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"INFLUENCIA DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA EN EL DESARROLLO DE LAS  
ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN EL DISTRITO DE PUNCHANA AÑO 2021"**

De los alumnos: **MARÍA EUGENIA QUEVEDO DA SILVA**, de la Facultad de  
Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con  
un porcentaje de **10% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que  
estime conveniente.

San Juan, 21 de Setiembre del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

CIRA/ri-a  
331-2021

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** UCP\_TURISMO Y HOTELERIA\_2021\_TESIS\_MARIA QUEVEDO\_V1.pdf (D112250895)  
**Submitted:** 9/8/2021 7:49:00 PM  
**Submitted By:** revision.antiplagio@ucp.edu.pe  
**Significance:** 10 %

### Sources included in the report:

UCP\_Turismo y Hoteleria \_2021\_Tesis\_Milagros Lozano\_Paula Vela\_V1.pdf (D111014825)  
UCP\_2021\_Turismo\_Y\_Hoteleria\_Tesis\_JoicyGrandez\_V1.pdf (D94425218)  
UCP\_Turismo y Hoteleria\_2020\_tesis\_Grace montero& Carolina Murrieta\_V1.pdf (D83282214)  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2564/TM%20AD-Gp%204180%20C1%20-%20Cotrina%20Trigozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### Instances where selected sources appear:

8

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Página

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Acta de sustentacion .....	IV
Constancia de antiplagio .....	V
Revision de antiplagio.....	VI
Índice de contenido.....	VIII
Índice de cuadros.....	IX
Índice de graficos.....	X
Resumen.....	XII
Abstract.....	XII
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Antecedentes del estudio.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Bases Teóricas .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Planificación turística.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Definición de términos básicos. ....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1. Planificación turística.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2. Gestión turística. ....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.3. Participación local.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.4. Desarrollo turístico. ....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.5. Oferta turística.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.6. Demanda turística. ....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.7. Calidad de los servicios turísticos. ....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.8. Satisfacción del turista. ....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Descripción del problema. ....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Formulación del problema. ....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1. El problema general identificado es el siguiente.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.2. Los problemas específicos son los siguientes.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3. Objetivo general.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.1. Objetivos específicos.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4. Hipótesis.....</b>	<b>9</b>
<b>2.5. Variables .....</b>	<b>10</b>

2.5.1. Identificación de las variables.....	10
2.5.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables.....	10
2.5.3. Operacionalización de las variables.....	11
<b>CAPÍTULO III: Metodología.....</b>	<b>12</b>
3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación.....	12
3.1.1. Nivel de Investigación.....	12
3.1.2. Tipo de Investigación.....	12
3.1.3. Diseño de Investigación.....	12
3.2. Población y Muestra.....	13
3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.....	14
3.3.1. Técnica de recolección de datos.....	16
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos.....	16
3.3.3. Procedimientos de recolección de datos.....	16
3.4. Procesamiento y análisis de la información.....	16
3.4.1. Procesamiento de la información.....	16
3.4.2. Análisis de la información.....	16
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>Capitulo V: Discusiones.....</b>	<b>30</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>31</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>32</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>33</b>
<b>WEBGRAFIA.....</b>	<b>34</b>
<b>Anexo N° 01 Matriz de consistencia.....</b>	<b>35</b>
<b>Anexo: 02 Instrumento de recolección de datos.....</b>	<b>36</b>
<b>Anexo: 03 Encuestas de manera presencial.....</b>	<b>38</b>



## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Página</b>
1. Cuadro N° 01: Operacionalización de variables.....	11
2. Cuadro N° 02: Validez de constructor.....	15

## ÍNDICE DE GRAFICOS

	<b>Página</b>
1. Gráfico N° 01: modelo de planificación integral del Turismo Molina.....	7
2. Gráfico N°02: ubicación del distrito de Punchana.....	8
3. Gráfico N°03: la promoción de lugares turísticos a visitar.....	17
4. Gráfico N°04: impacto económico en una planificación territorial en el distrito de Punchana.....	17
5. Gráfico N°05: los impactos ambientales en una planificación territorial en el distrito de Punchana.....	18
6. Gráfico N°06: impactos sociales de una planificación territorial en el distrito de Punchana.....	19
7. Gráfico N°07: protege el medio ambiente en su lugar de residencia .....	20
8. Gráfico N°08: la diversificación de productos turísticos.....	21
9. Gráfico N°09: tipo de actividades turísticas deberían incrementarse en el distrito de Punchana.....	22
10. Gráfico N°10: desarrollo de las actividades para promover la identidad cultural.....	23
11. Gráfico N°11: conocimiento si el sector público o privado apoyan la promoción del turismo en el distrito de Punchana .....	24
12. Gráfico N°12: conocimiento de la oferta de productos turísticos en el distrito de Punchana.....	25
13. Gráfico N°13: conocimiento si existen oferta de servicios turísticos en el distrito de Punchana.....	26
14. Gráfico N°14: demanda de servicios turísticos en el distrito de Punchana.	27
15. Gráfico N°15: evaluación de la calidad de los servicios turísticos en el distrito de Punchana.....	28
16. Gráfico N°16:la empresa turística realice encuestas con la frecuencia para medir la calidad de los servicios turísticos.....	29

## **RESUMEN**

### **Influencia de la Planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021**

María Eugenia Quevedo Da Silva

Hoy en día actividad turística debe ser planificación turística para obtener buenos resultados y lograr la sostenibilidad teniendo en cuenta el beneficio a la empresa y población local, la presente investigación está basada en analizar como influye la planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas.

El tipo de investigación fue descriptiva porque se analizar una problemática relacionada al turismo y los beneficios a la población local, la técnica utilizada fue la encuesta y la muestra estuvo conformada por la población del distrito de Punchana para conocer la opinión que tienen de la planificación turística y los beneficios empresa, población anfitriona.

Se concluye que, la planificación turística y el desarrollo de las actividades del distrito los encuestados manifiestan que tienen conocimiento sobre promoción de lugares turísticos a visitar en el distrito y la importancia de promover y conservarlos para la afluencia de turistas, es necesario que las empresas del sector turismo ofrezcan nuevos servicios turísticos, para que sea atractivo, el trabajo articulado entre empresa y población para beneficio local esto permite la activación de nuevas economías y generar nuevos puestos de trabajo de manera directa e indirecta.

Para mejor la calidad de los servicios turísticos es necesario evaluación permanente de las empresas turísticas si existen deficiencias mejorarlo, para satisfacción de los visitantes, en este caso la planificación turística tiene un rol importante.

**Palabras claves: planificación turística y Actividades turística.**

## **ABSTRACT**

### **Influence of tourism planning in the development of tourism activities in the district of Punchana year 2021**

**Maria Eugenia Quevedo Da Silva**

Today tourist activity must be tourist planning to obtain good results and achieve sustainability, taking into account the benefit to the company and the local population, this research is based on analyzing how tourism planning influences the development of tourist activities.

The type of research was descriptive because it analyzed a problem related to tourism and the benefits to the local population, the technique used was the survey and the sample was made up of the population of the Punchana district to know their opinion of tourism planning and company profits, host population.

It is concluded that, tourism planning and the development of the activities of the district, the respondents state that they have knowledge about the promotion of tourist places to visit in the district and the importance of promoting and conserving them for the influx of tourists, it is necessary that the companies of the tourism sector offer new tourism services, to make it attractive, the work coordinated between the company and the population for local benefit, this allows the activation of new economies and generate new jobs directly and indirectly.

To improve the quality of tourist services, permanent evaluation of tourist companies is necessary, if there are deficiencies to improve it, for the satisfaction of visitors, in this case tourist planning has an important role.

**Keywords: tourist planning and tourist activities.**

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes del estudio.**

**(Quispe, 2017).** en su tesis *planificación estratégica para el fomento del desarrollo turístico sostenible cultural del distrito de Pucará*, 2016. Tuvo como objetivo proponer la planificación estratégica el fomento del desarrollo turístico.

El diseño fue descriptivo, su población estuvo conformada por 6,000 habitantes de la región de Puno.

Concluye proponer la planificación estratégica para el fomento del desarrollo turístico sostenible cultural del distrito de Pucará. Permitirá el desarrollo de un turismo sostenible sociocultural que beneficie a sus pobladores locales, fortaleciendo la utilización de la planificación estratégica como una herramienta para el fomento del desarrollo turístico sostenible cultural del distrito de Pucara por las instituciones directas e indirectas del Turismo.

**(Faria, 2016).** en su tesis *planificación estratégica del turismo en la reactivación de áreas rurales*, tuvo como objetivo desarrollar un modelo para posicionar a los Pueblos Santos como un destino turístico.

Su metodología fue de diseño descriptivo, su población.

Concluye que, el desarrollo del turismo rural que se ha producido en las últimas décadas en áreas donde se entretujan paisajes naturales, centros poblados, haciendas, granjas y entre otros; necesitan de una planificación estratégica adecuada que los convierta en un destino turístico exitoso, capaz de incentivar a las personas que tomen la decisión de desplazarse hasta ella para tener una experiencia única y diferente.

**(Quichiz & Rojas , 2019).** en su tesis *Desarrollo del turismo sostenible en la selva central y su impacto en los negocios internacionales* tuvo como objetivo analizar el desarrollar un turismo sostenible.

Su metodología fue descriptiva, su población estuvo conformada por todos los pequeños empresarios ascendiente a 56,000 empresarios y su muestra.

Concluye que falta desarrollar estrategias por parte de estado y el sector privado para desarrollar un turismo sostenible en el ámbito medio ambiental en la selva central asimismo si se desarrolla un turismo sostenible en el ámbito medio ambiental influiría positivamente en la internacionalización de los negocios en el año 2017.

**(Martinez,2014).** su tesis *Planificación estratégica como instrumento de la política turística estudio aplicado en la Región de Murcia* tuvo como objetivo conocer los objetivos de la política turística. Su metodología fue cualitativa.

Concluye la política turística ha llevado a cabo un importante despliegue de instrumentos, esto se manifiesta en la gran actividad que a lo largo del tiempo se tiene de la gestión pública del turismo así dichos instrumentos son de naturaleza muy diversa y se denota por parte de la administración pública.

**(Martinez M. , 2011).** en su tesis *Planificación turística caso villa yacanto de Calamuchita*. Tuvo como objetivo diseñar una propuesta. Su metodología fue descriptiva.

Concluye que, la falta de información disponible relativa a diferentes tópicos, lo cual dificultó tanto la tarea de relevamiento, como así también el desarrollo de los análisis posteriores. Se hizo evidente, la carencia de datos oficiales pormenorizados y de utilidad para emitir un diagnóstico más preciso. Así mismo, fue posible tener contacto con gran cantidad de informantes claves pertenecientes a distintos rubros de la localidad, los cuales brindaron una colaboración invaluable para la concreción de esta propuesta cuales brindaron una colaboración invaluable para la concreción de esta propuesta.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.2.1 Planificación turística desarrollista económico, físico y comunitario.**

El desarrollista refiere a la tradición dominante de la planificación turística

y se caracteriza por tener una posición favorable y acrítica del turismo ofrece provisiones de la demanda turística con fines promocionales fundamentales. El económico concibe al turismo como potencial para el crecimiento económico el desarrollo regional y la reestructuración productiva otorga prioridad en los fines económicos, ambientales y sociales en el turismo. **(Osorio, 2006).**

La planificación y el desarrollo turístico de los destinos deben ser abordados desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta los múltiples factores que intervienen , en especial, el papel que cada una de las partes interesadas desempeña en la configuración de un sector que cada día toma mayor relevancia en el desarrollo económico de las regiones, especialmente en aquellos países con altas potencialidades turísticas que han encontrado en él un motor para impulsar sus economías, permitiendo la generación de ingresos, el avance de las comunidades locales, por ende, el mejoramiento de la calidad de vida de la población. **(Toro & Galán , 2015).**

### **1.3. Definición de términos básicos.**

#### **1.3.1. Planificación turística.**

Es un proceso que escucha las necesidades vulnerables de la naturaleza y a todos sus elementos, prioriza soluciones, enraíza compromisos, valora aportes y enaltece la participación de la especie superior que garantiza la contemplación de los recursos naturales y culturales de manera sostenible. **(Rivera & Cachipundo, 2019).**

#### **1.3.2. Gestión turística.**

Es una alternativa y además una nueva forma de economía que supone la intervención de los actores locales y el dinamismo de estrategias socioculturales que hagan posible la transformación de las expresiones patrimoniales en recursos, que, al administrarlos de una forma eficiente, se obtengan beneficios que se reviertan en la vida de la localidad y sus pobladores. **(Perera & Betancourt, 2016).**

### **1.3.3. Participación local.**

un proceso voluntario asumido conscientemente por un grupo de individuos con el fin de alcanzar objetivos de interés colectivo y cuya estrategia debe tener como instrumento fundamental la organización” Así mismo es “una forma de intervención social que permite a los individuos reconocerse como actores que, al compartir una situación determinada, tienen la oportunidad de identificarse a partir de intereses, expectativas y demandas comunes y que están en capacidad de traducirlas en formas de actuación colectiva con cierta autonomía frente a actores sociales y políticos. **(Calderón, 2013).**

### **1.3.4. Desarrollo turístico.**

Requiere que se incorporen aspectos socioculturales y ambientales en el diseño e implementación de proyectos en turismo está enraizado en la promoción de las PYME y en el desarrollo de competencias que facilita la colaboración constructiva entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil, a fin de maximizar el potencial del sector turístico para generar desarrollo generalizado. Los esfuerzos para promover el sector turismo se basan en instrumentos de promoción innovadores y probados del sector privado. **(Swisscontact, 2015).**

### **1.3.5. Oferta turística**

Conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y sociocultural que tiene por objetivo permitir facilitar y propiciar el aprovechamiento de los atractivos turísticos de ese lugar cuyos oferentes o vendedores quieren y pueden vender en el mercado a un precio y un periodo de tiempo determinado para ser usado o consumido por los turistas. **(Socatelli, 2013) .**

### **1.3.6. Demanda turística.**

Está íntimamente relacionado con el proceso de toma de decisiones que los individuos realizan constantemente en el proceso de planificación de sus actividades de ocio y, por lo tanto, su determinación depende de numerosos factores no sólo económicos, sino también psicológicos, sociológicos, físicos y éticos. **(Mamani, 2016).**



### **1.3.7. Calidad de los servicios turísticos.**

Se ofertan no puede ser una variante aislada en el sistema turístico, sino que debe ser una constante marcada en todas las esferas de la sociedad, ese cambio de paradigma, se puede dar a través de la educación, para generar individuos empoderados en el conocimiento crítico de su individualidad y de los valores que la rigen, siendo propositivos para con el bienestar grupal y esta propuesta de mejora de la calidad de vida a través del turismo sostenible. **(Astudillo, 2019)**

### **1.3.8. Satisfacción del turista.**

La satisfacción de los consumidores es esencial para la supervivencia de las empresas en un ambiente competitivo donde las estrategias de marketing basadas en los atributos valorizados por los consumidores pueden resultar una estrategia básica para las organizaciones. Y con las empresas turísticas no sería diferente. **(Pasqotto & Monfort, 2012).**

## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **2.1. Descripción del problema.**

La planificación turística es fundamental para el desarrollo de la actividad turística para garantizar la adecuada integración del turismo en lo económico, social, y ambiental. Esto permite analizar la viabilidad y posibilidad económica de los proyectos turísticos.

El Estado peruano, según la Ley General de Turismo N° 29408, emitida en el año 2009, considera el turismo un sector de interés nacional prioritario para el desarrollo del país, que debe ser incluido en los planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones de los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y aquellas entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructuras y servicios para el desarrollo sostenible de esta actividad. (PENTUR, 2016).

El Perú es uno de los destinos turísticos preferidos por los turistas de diferentes nacionalidades con preferencias en lugares a visitar con es la costa, sierra y selva la visita de los turistas genera un crecimiento económico para esto es importante una planificación adecuada del desarrollo de las actividades turísticas.

La planificación turística es una herramienta clave para lograr el éxito de la actividad turística para ello es necesario identificar las fortalezas debilidades, amenazas y las oportunidades, esto facilidad plantear alternativas viables a corto, mediano y largo plazo.

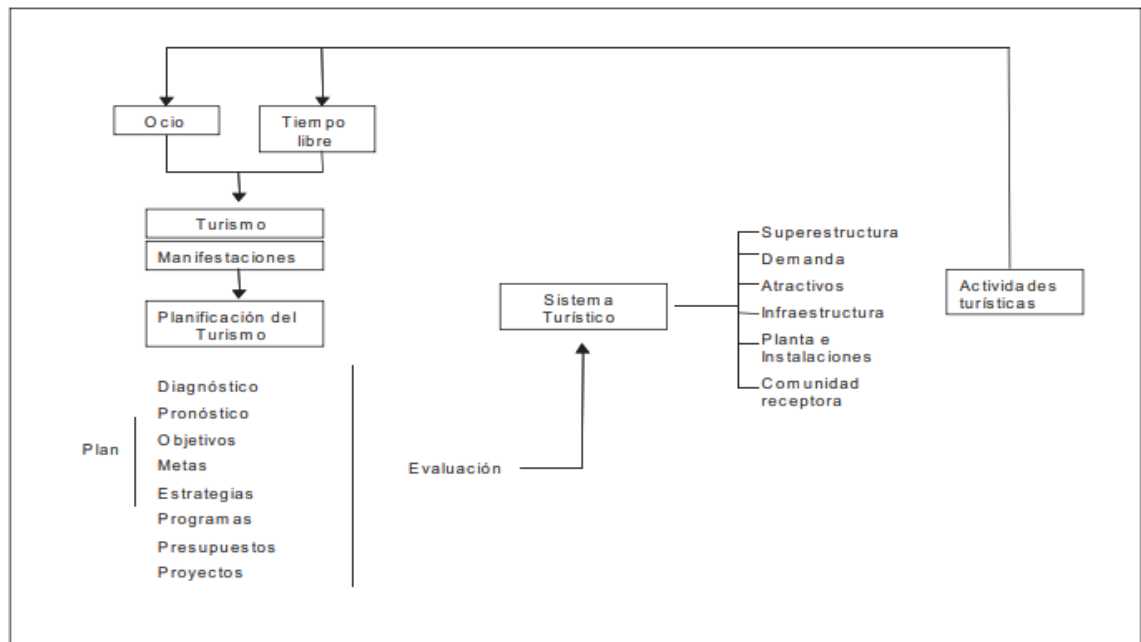
El turista planifica su viaje durante un tiempo determinado y durante su estadía quiere lo mejor y lo cual nosotros debemos dar durante su estadía, el turismo es una herramienta estratégica de desarrollo económico local en beneficio de los pobladores.

Es necesario implementar seguridad en el distrito y atender las necesidades del turista para que estos se sientan cómodos y seguros al visitar el distrito de Punchana para que sea un lugar especial o único.

Implementar botes cómodos de manera adecuada y ordenar las salidas de ellos hacia los destinos a visitar en el tour establecido.

Implementar que los hoteles del distrito cumplan con cierta infraestructura. Debemos llevar un orden en donde estarán ubicados los restaurantes al llegar a Bellavista Nanay, mostrando limpieza e higiene de las cosas que ofrecen al turista y esto se pondrá en marcha con la ayuda de la municipalidad de dicho distrito.

Gráfico 01: Modelo de planificación integral del Turismo Molina (1982).



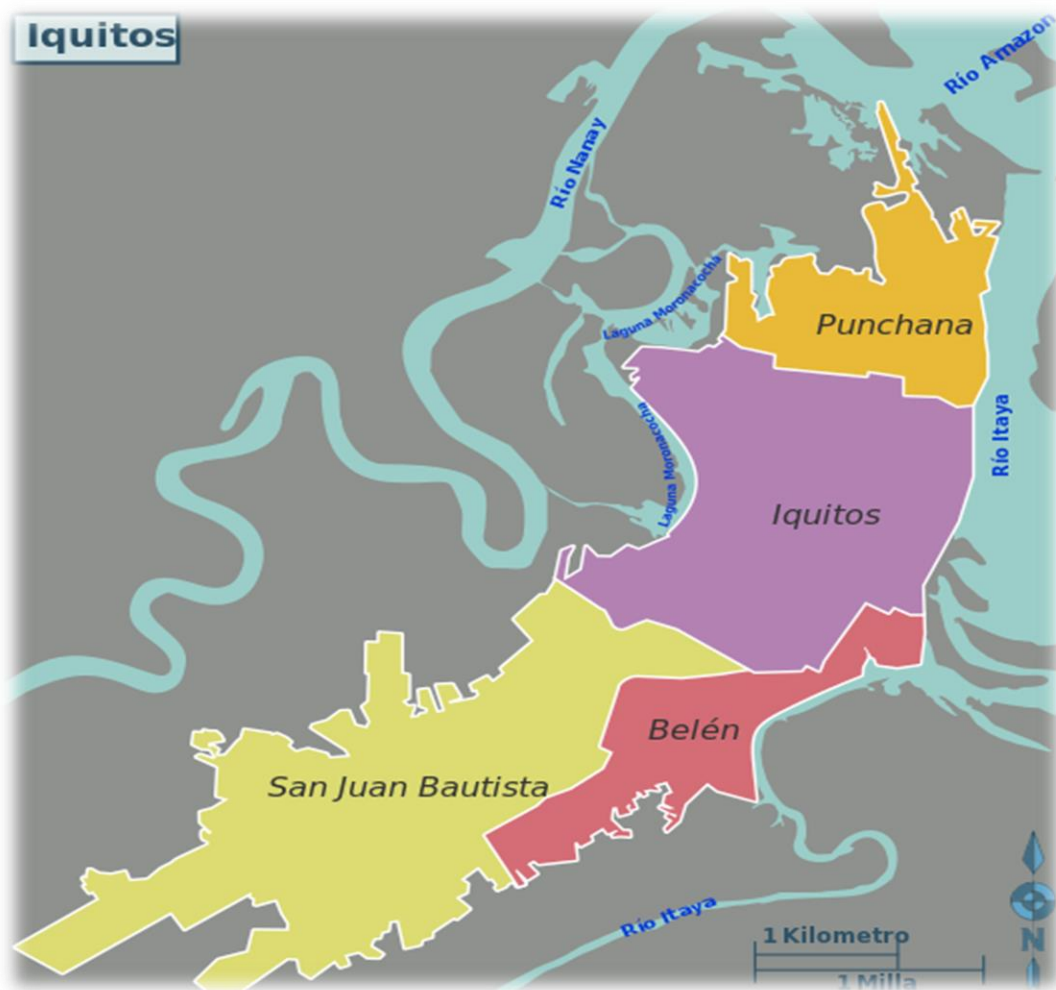
Al visitar estos restaurantes flotantes, albergues, sitios turísticos que están al cruzar el río con todas las medidas del caso correspondiente, contar nuestras leyendas que realmente son de mucha importancia y brindar una información adecuada a ellos.

En nuestros restaurantes flotantes podrás disfrutar de los ricos platos típicos de la amazonia y observar el majestuoso Río Amazonas este es el más caudaloso del mundo.

En los albergues podrás realizar deportes de aventura y de adrenalina en media selva, dormir en las instalaciones y pasar un día divertido, relajante. El distrito de Punchana tiene que mostrar orden, limpieza porque esto entra por los ojos del turista. Debemos conservar un turismo responsable.

Para ello se planteó como lugar de investigación el distrito de Punchana para analizar como influye la planificación turística en las actividades turísticas, siendo clave para los diferentes proyectos de la zona en beneficio de la población local, de esta manera se generan nuevos puestos de trabajo de manera directa en indirecta.

**Grafico: 02 Mapa de ubicación del distrito de Punchana.**



Fuente: <https://www.google.com/search?q=mapa+de+ubicaci%C3%B3n+del+distrito+de+punchana&sxsrf=ALeKk02bMbjxLPaOoh4ohNB3i-vToKrPDw:1619043221068&source=lnms&tbn=isch&s> 2021.

## **2.2. Formulación del problema.**

### **2.2.1. El problema general identificado es el siguiente.**

¿En qué medida influye la planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021?

### **2.2.2. Los problemas específicos son los siguientes.**

¿Por qué es importante la planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021?

¿Qué factores influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021?

¿Cuáles son los beneficios de una planificación turística adecuada en las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021?

## **2.3. Objetivo general.**

Analizar la influencia de la planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021.

### **2.3.1. Objetivos específicos.**

- a. Analizar la planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021.
- b. Determinar los factores que influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021.
- c. Explicar los beneficios de una planificación turística adecuada en las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021.

## **2.4. Hipótesis.**

### **Hipótesis general.**

Si influye la planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana ciudad año 2021.

### **Hipótesis específicas.**

- a. La planificación turística si influye en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021.
- b. Los factores de planificación si influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021.
- c. Si existe beneficios de una planificación turística adecuada en las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Identificación de las variables.

#### Planificación turística (X).

### 2.5.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables.

VARIABLES	Definición conceptual	Indicadores
<b>Planificación turística</b>	La planificación turística es un proceso que escucha las necesidades vulnerables de la naturaleza y a todos sus elementos, prioriza soluciones, enraíza compromisos, valora aportes y enaltece la participación de la especie superior que garantiza la contemplación de los recursos por mucho tiempo. (Rivera & Cachipundo , 2019).	Planificación turística
		Gestión turística
		Planificación territorial
		Participación local
		Desarrollo turístico
		Conservación de la identidad cultural
		Instituciones que apoyan el desarrollo del turismo
		Oferta turística
		Demanda turística
		Calidad de los servicios turísticos.
Satisfacción del turista		

Elaboración: fuente propia

### 2.5.3. Operacionalización de las variables.

Cuadro N° 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición	Indicadores	Índices
<b>Planificación turística</b>	La planificación turística es un proceso que escucha las necesidades vulnerables de la naturaleza y a todos sus elementos, prioriza soluciones, enraíza compromisos, valora aportes y enaltece la participación de la especie superior que garantiza la contemplación de los recursos por mucho tiempo. (Rivera & Cachipundo , 2019)		
		Gestión turística	Promoción de lugares turísticos a visitar
		Planificación territorial	Impactos económicos
			Impactos ambientales
			Impactos sociales
		Participación local	Protección del ambiente
			Diversificación de productos turísticos
		Desarrollo turístico	Incremento de actividades turísticas
		Conservación de la identidad cultural	Actividades para promover la identidad cultural
		Instituciones que apoyan el desarrollo del turismo	Sector público y privados
		Oferta turística	Productos turísticos
			Servicios turísticos
		Demanda turística	Bienes y servicios turísticos
Calidad de los servicios turísticos.	Producto o servicios		
Satisfacción del turista	Encuesta, nuevos clientes, número de reclamos.		

## **CAPÍTULO III: Metodología**

### **3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación**

#### **3.1.1. Nivel de Investigación**

La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento pertenece a una investigación correlacional de la variable planificación turística y su influencia en el desarrollo de las actividades turísticas.

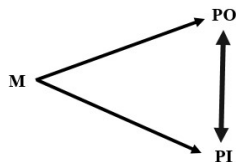
El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versaran sobre cuestiones específicas, porque se revisará investigaciones anteriores, porque se someterá a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se usará la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

#### **3.1.2. Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo descriptivo.

#### **3.1.3. Diseño de Investigación**

El diseño corresponde a un estudio experimental que determina gráficamente el diseño corresponde al descriptivo de la siguiente manera:



M: Meta poblacional de investigación.

PO: Población observada anteriormente. PI:

Población actual de investigación.

#### **Los pasos que se seguirá en la aplicación del diseño son:**

1. Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
2. Procesar o sistematizar la información o datos.
3. Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.



4. Analizar e interpretar la información o datos.

### 3.2. Población y Muestra.

La población estará conformada por 75,210 habitantes del distrito de Punchana.

#### Muestra.

La muestra está determinada en función a la siguiente ecuación: es muestreo probabilístico.

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

Z	1.96 al 95 %
N	75,210
P	50%
Q	50%
E	5%
n =	382 habitantes

Donde:

Z = distribución normal.

N = población.

P = proporción de aceptabilidad.

Q = proporción de no aceptabilidad.

E = error.

n = muestra.

### **3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.**

La técnica estará conformada por una serie de preguntas que nos permitirá analizar. Los datos se obtendrán a partir del análisis de los documentos obtenidos se tendrá como finalidad analizar la planificación turística como influye en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana.

El instrumento de recolección de datos que será utilizado en la presente investigación la encuesta.

La encuesta es un documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios, está formado por una serie de preguntas que deben estar redactadas de una forma organizada coherente, secuencial y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin en el que se precise. El procedimiento para la recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

La recolección de los datos se someterá a la validez y confiabilidad de los resultados.

Cuadro N ° 02 Validez de constructor.

Indicador	Índice	Preguntas
Gestión turística	Promoción de lugares turísticos a visitar	¿Usted está de acuerdo con la Promoción de lugares turísticos a visitar?
Planificación territorial	Impactos económicos	¿Cuál es el impacto económico en una planificación territorial en el distrito de Punchana?
	Impactos Ambientales	¿Cuál son los impactos ambientales de una planificación territorial en el distrito de Punchana?
	Impactos sociales	¿Cuáles son los impactos sociales de una planificación territorial Enel distrito de Punchana?
Participación local	Protección del ambiente	¿usted protege el medio ambiente en su lugar de residencia?
	Diversificación de productos turísticos	¿Está de acuerdo con la diversificación de productos turísticos?
Desarrollo turístico	Incremento de actividades turísticas	¿Qué tipo de actividades turísticas deberían incrementarse en el distrito de Punchana?
Conservación de la identidad cultural	Actividades para promover la identidad cultural	¿Está de acuerdo con el desarrollo de actividades para promover la identidad cultural?
Instituciones que apoyan el desarrollo del turismo	Sector público y privados	Tiene conocimiento si el sector público o privado apoyan la promoción del turismo
Oferta turística	Productos turísticos	¿Conoce usted de los productos turísticos ofertados en el distrito de Punchana?
	Servicios turísticos	¿Existe una oferta de servicios turísticos Enel distrito de Punchana?
Demanda turística	Bienes y servicios turísticos	¿Existe demanda servicios turísticos en el distrito de Punchana?
Calidad de los servicios turísticos.	Producto o servicios	¿Como evalúa la calidad de los servicios turísticos en el distrito de Punchana?
Satisfacción del turista	Encuesta, nuevos clientes, número de reclamos.	¿Está de acuerdo que las empresas turísticas realicen con frecuencia para medir la calidad de los servicios turísticos?

### **3.3.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica que se empleó en la recolección de datos será la encuesta porque se observará el hecho en forma indirecta.

### **3.3.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se empleó en la recolección de datos será el cuestionario el que será sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

### **3.3.3. Procedimientos de recolección de datos**

- Elaboración y aprobación del proyecto de tesis.
- Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- Recojo de la información.
- Procesamiento de la información.
- Organización de la información en cuadros.
- Análisis de la información.
- Interpretación de datos.
- Elaboración de discusión y presentación del informe.
- Sustentación del informe.

## **3.4. Procesamiento y análisis de la información**

### **3.4.1. Procesamiento de la información**

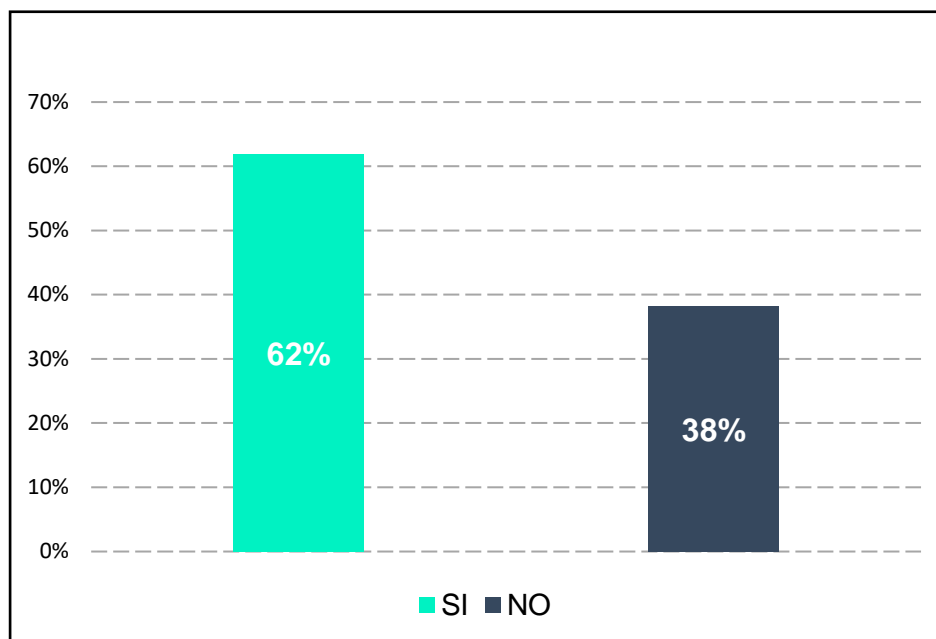
El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos.

### **3.4.2. Análisis de la información**

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva.

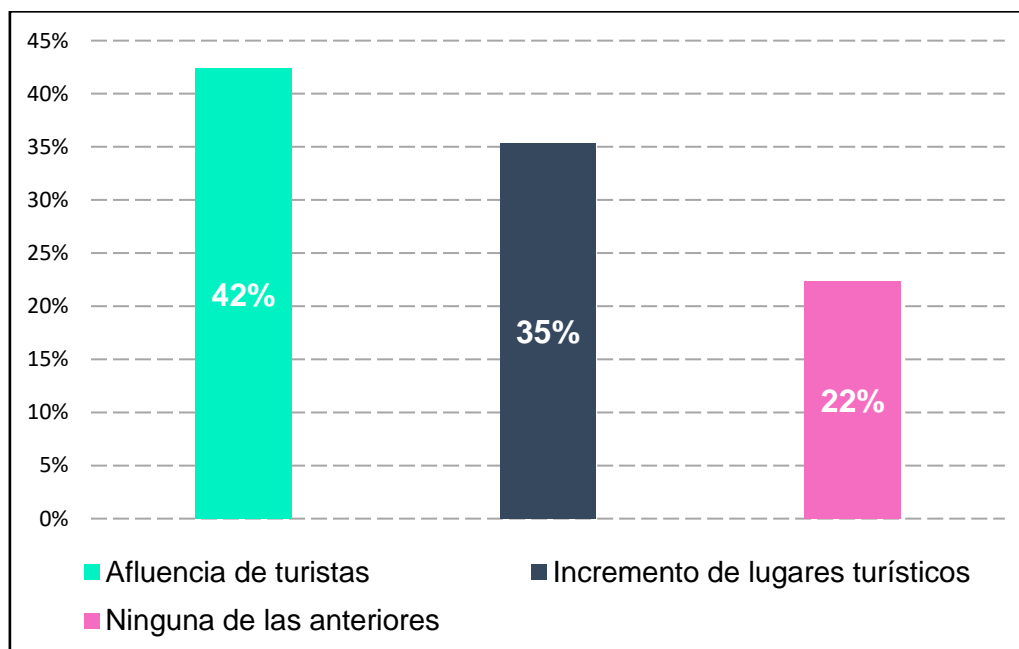
## CAPÍTULO IV: RESULTADOS.

**Gráfico N° 03** La promoción de lugares turísticos a visitar



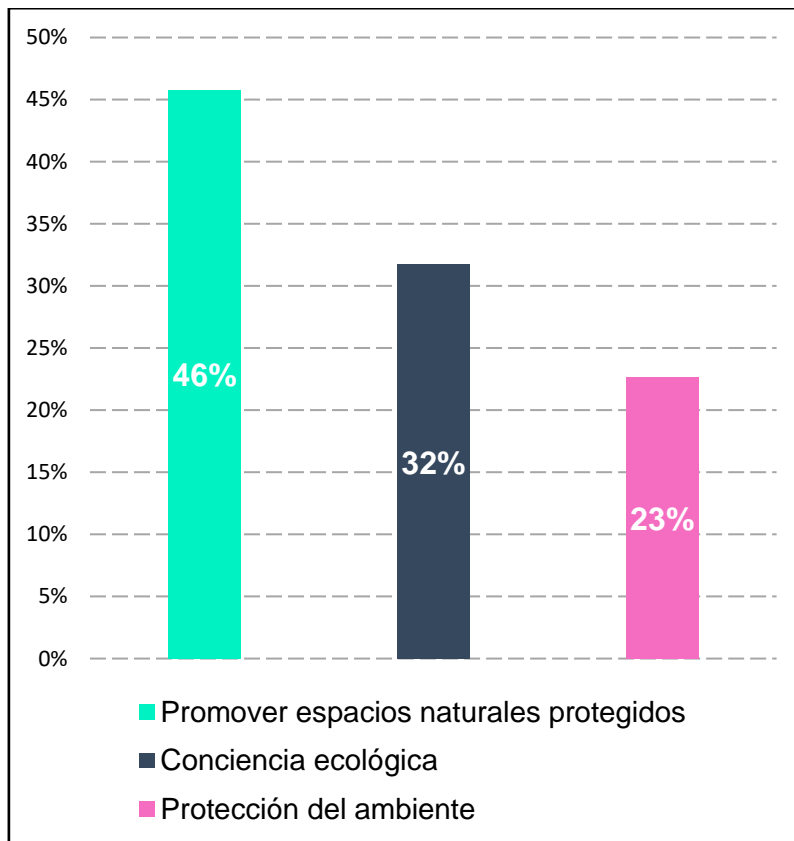
En el gráfico N° 3 se observa que el 62 % de la población encuestada saben de la promoción de los lugares turísticos a visitar, el 38% no tiene conocimiento de los lugares.

**Gráfico N°04** Impacto económico en una planificación territorial en el distrito de punchana



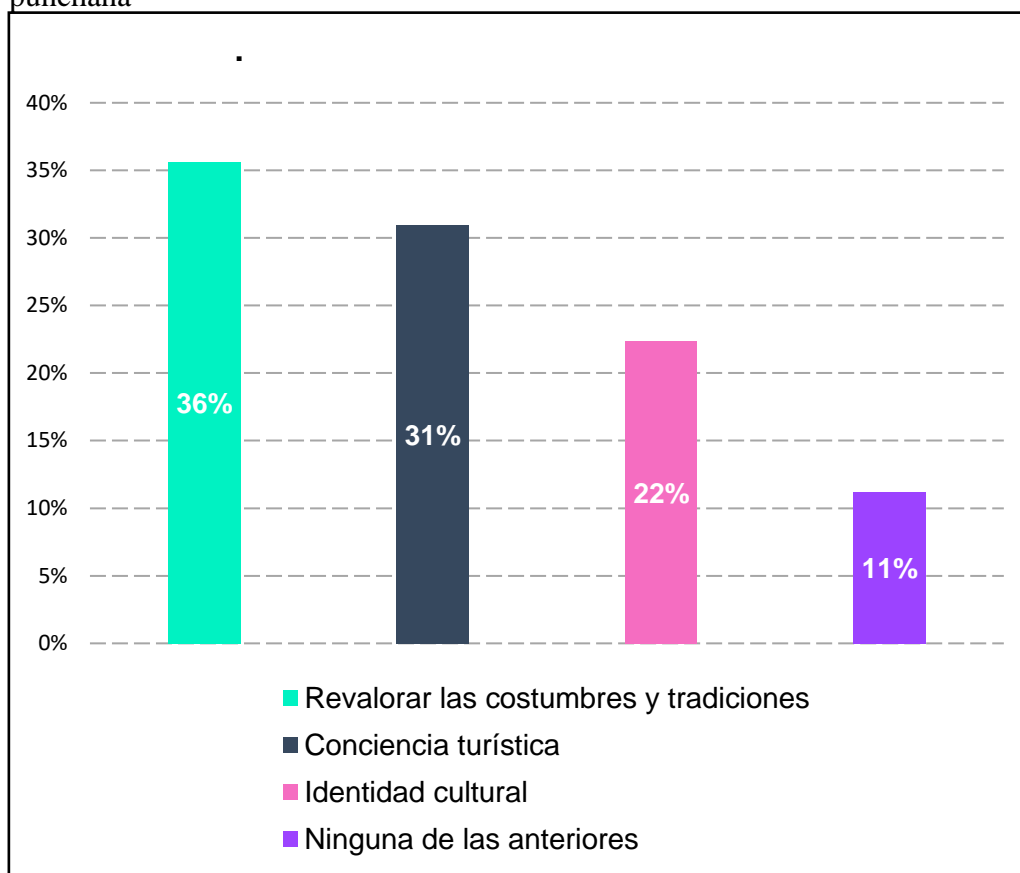
En el gráfico N° 4 se observa que el 42% de la población encuestada saben del impacto económico en planificación territorial de afluencia de turistas en el distrito de Punchana, el 35% tiene conocimiento del incremento de lugares turísticos y el 22% es ninguna de las anteriores.

**Gráfico N°05** Los impactos ambientales en una planificación territorial en el distrito de punchana.



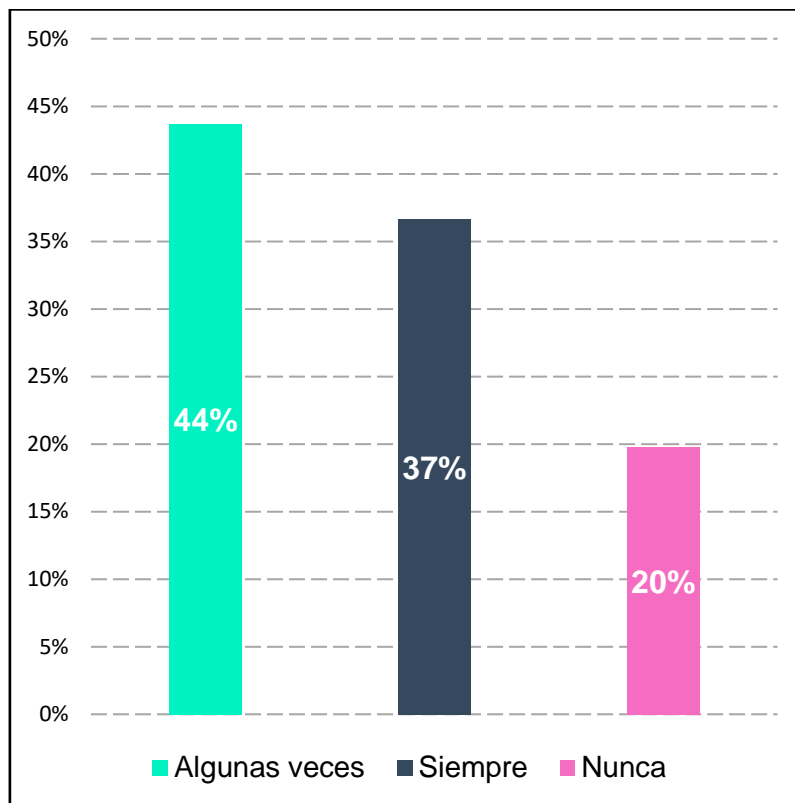
En el gráfico N° 5 se observa que el 46% de la población encuestada saben del impacto ambiental de una planificación territorial es promover espacios naturales protegidos en el distrito de Punchana, el 32% tiene conocimiento de conciencia ecológica y el 23% protege el ambiente.

**Gráfico N°06** Impactos sociales de una planificación territorial en el distrito de punchana



En el grafico N° 6 se observa que el 36 % de la población encuestada saben del impacto social de una planificación territorial de revalorar las costumbres y tradiciones en el distrito de Punchana, el 31% tiene conciencia turística, el 22% si tiene identidad cultural y el 11% ninguna de las anteriores.

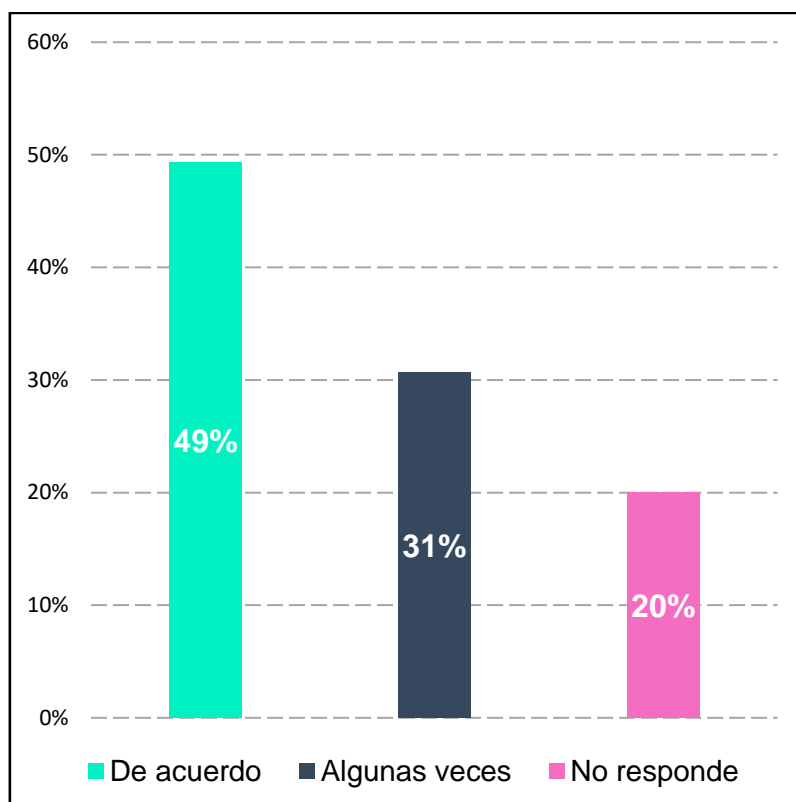
**Grafico N°07** Protege el medio ambiente en su lugar de residencia



En el grafico N° 7 se observa que el 44 % de la población encuestada protege el medio ambiente algunas veces en el distrito de Punchana, el 37% lo hace siempre, el 20% nunca lo hace.

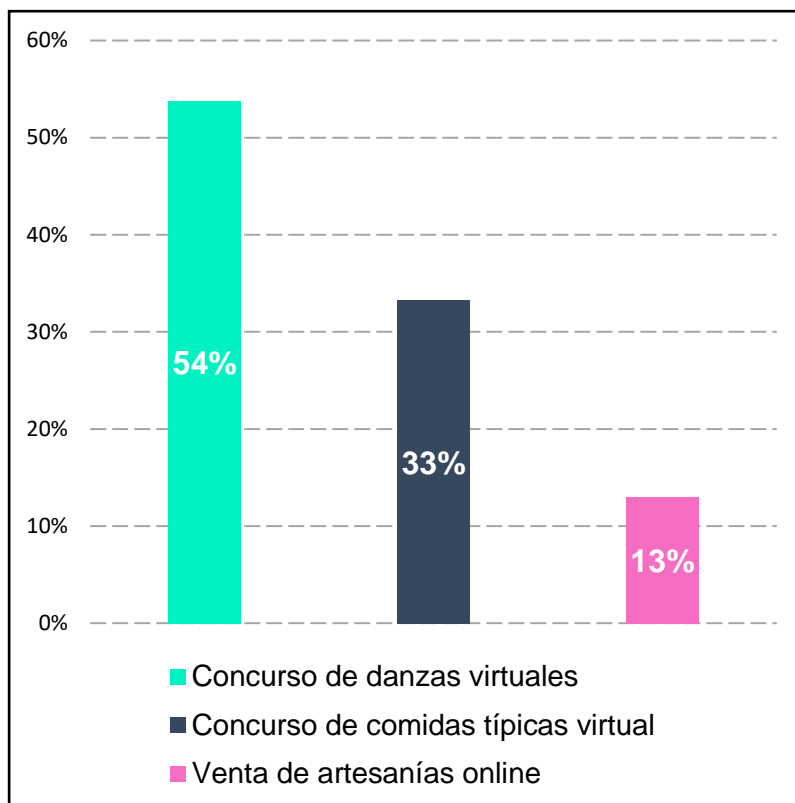


**Gráfico N°08** La diversificación de productos turísticos



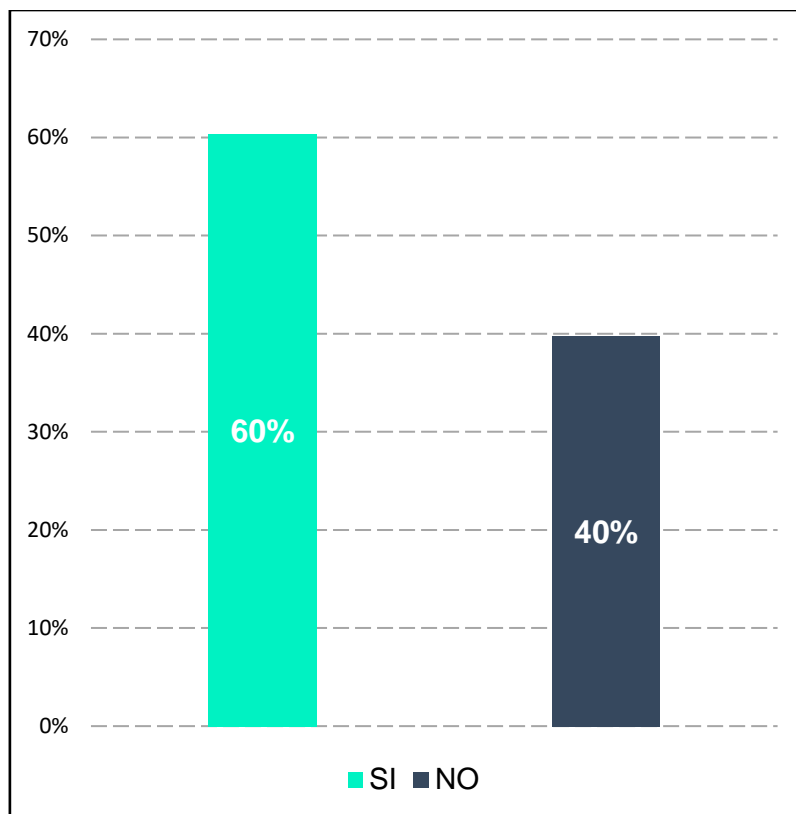
En el grafico N° 8 se observa que el 49 % de la población encuestada esta de acuerdo con la diversificacion de productos turisticos en el distrito de Punchana, el 31% algunas veces, el 20% no responde.

**Gráfico N°09** Tipo de actividades turísticas deberían incrementarse en el distrito de punchana



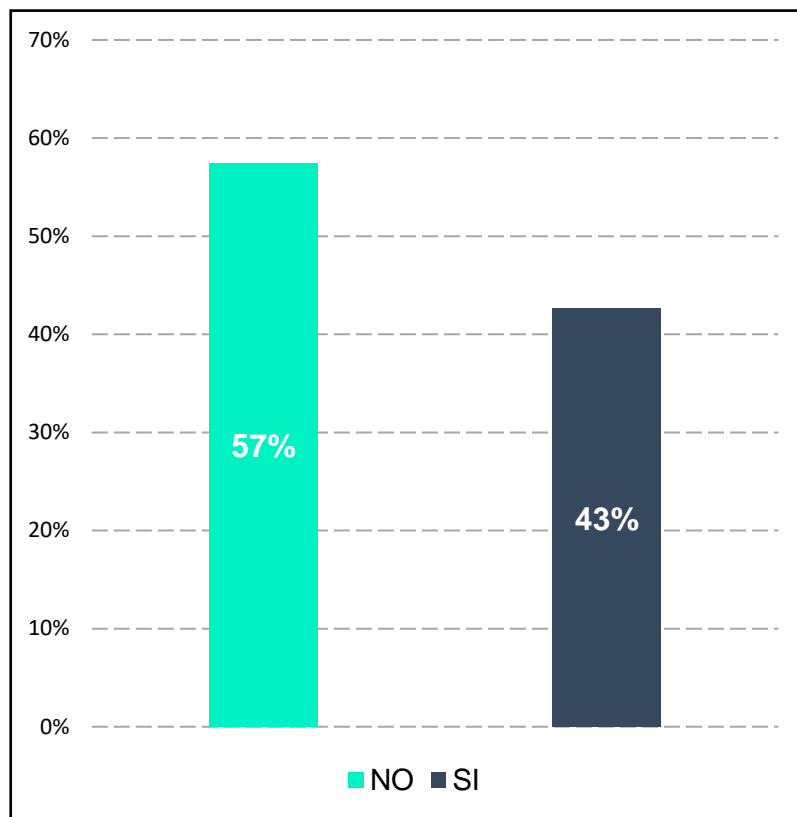
En el grafico N° 9 se observa que el 54% de la población encuestada está de acuerdo con concursos de danzas virtuales como actividades turísticas se deberían incrementar en el distrito de Punchana, el 33% concurso de comidas típicas virtual, el 20% opina venta de artesanías online.

**Gráfico N°10** Desarrollo de las actividades para promover la identidad cultural



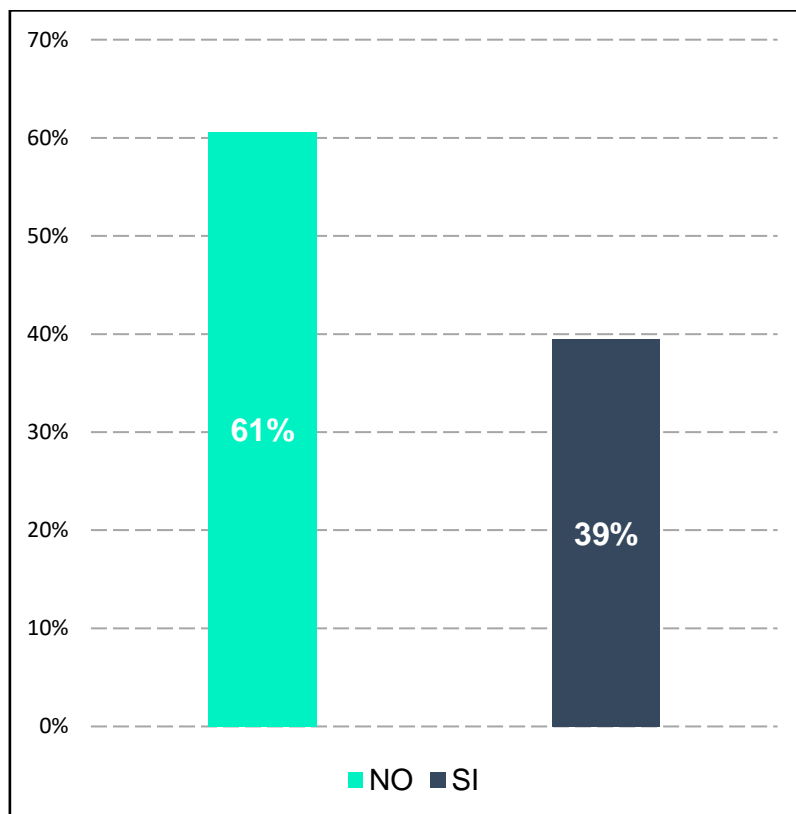
En el grafico N°10 se observa que el 60% de la población encuestada está de acuerdo con el desarrollo de actividades para promover la identidad cultural en el distrito de Punchana y el 40% opina que no.

**Gráfico N°11** Conocimiento si el sector público o privado apoyan la promoción del turismo en el distrito de punchana.



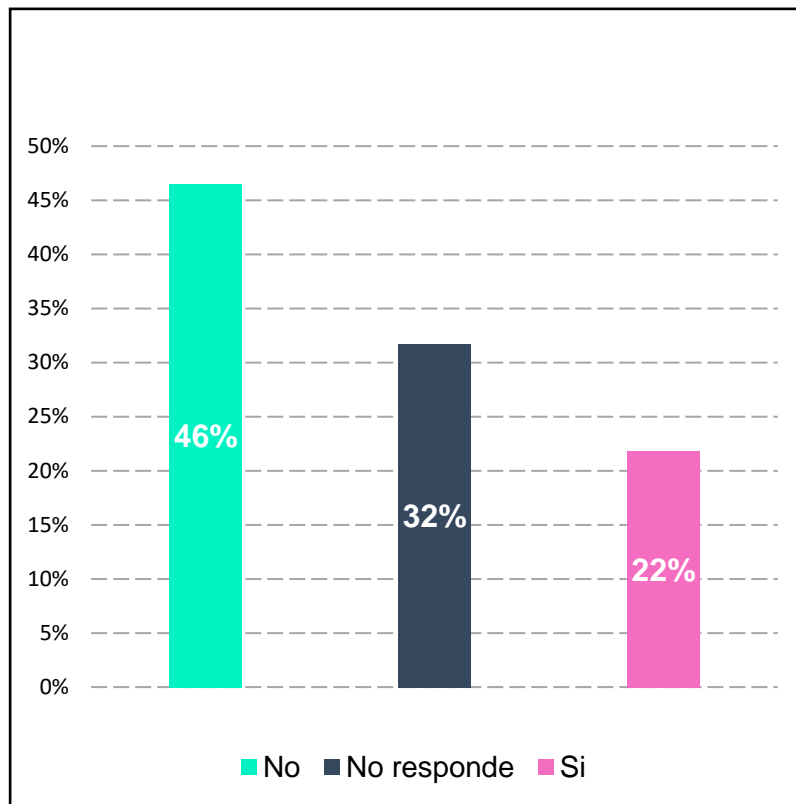
En el grafico N° 11 se observa que el 57% de la población encuestada NO está de acuerdo con tener conocimiento que el sector público o privado apoyen la promoción del turismo en el distrito de Punchana y el 43% si está de acuerdo.

**Gráfico N°12** Conocimiento de la oferta de productos turísticos en el distrito de punchana



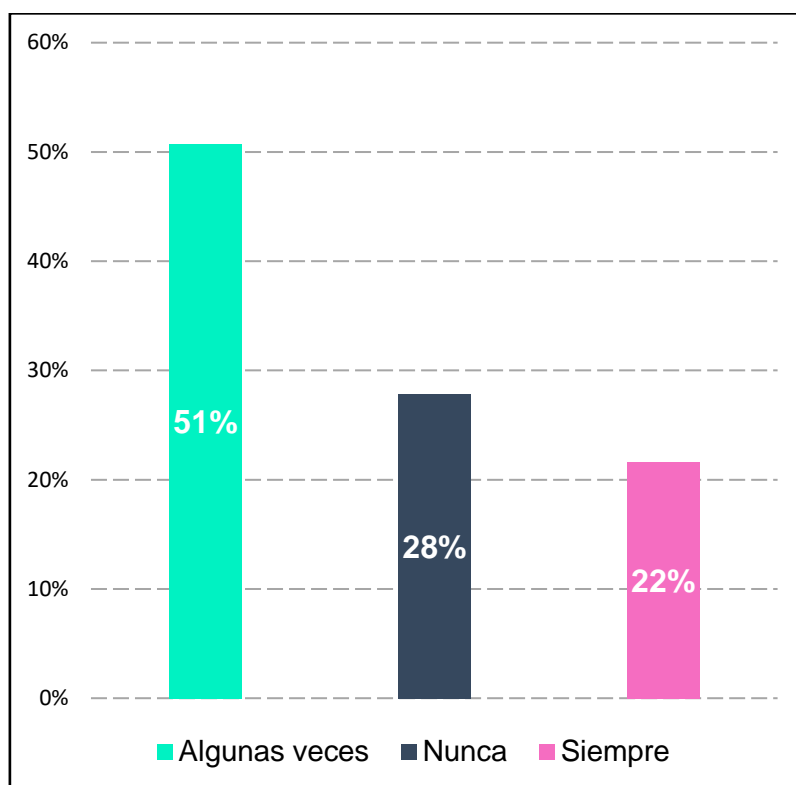
En el grafico N° 12 se observa que el 61% de la población encuestada NO está de acuerdo que los productos turísticos en el distrito de Punchana y el 39% opina que sí.

**Grafico N°13** Conocimiento si existen oferta de servicios turísticos en el distrito de punchana



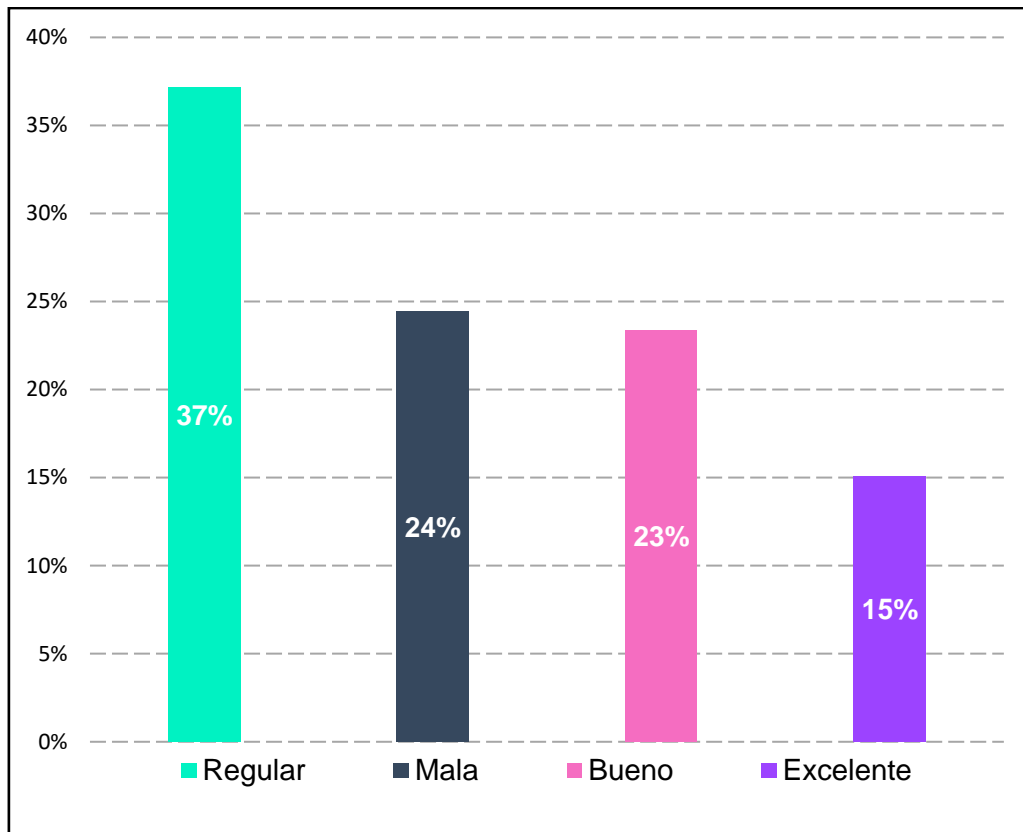
En el grafico N° 13 se observa que el 46% de la población encuestada NO tiene conocimiento si existen oferta de servicios turísticos en el distrito de Punchana, el 32% no responde y el 22% manifestó que sí.

**Grafico N°14** Demanda servicios turísticos en el distrito de punchana



En el grafico N° 14 se observa que el 51% de la población encuestada opino que algunas veces existe demanda de servicios turísticos en el distrito de Punchana, el 28% manifestó que nunca y el 22% manifestó que siempre

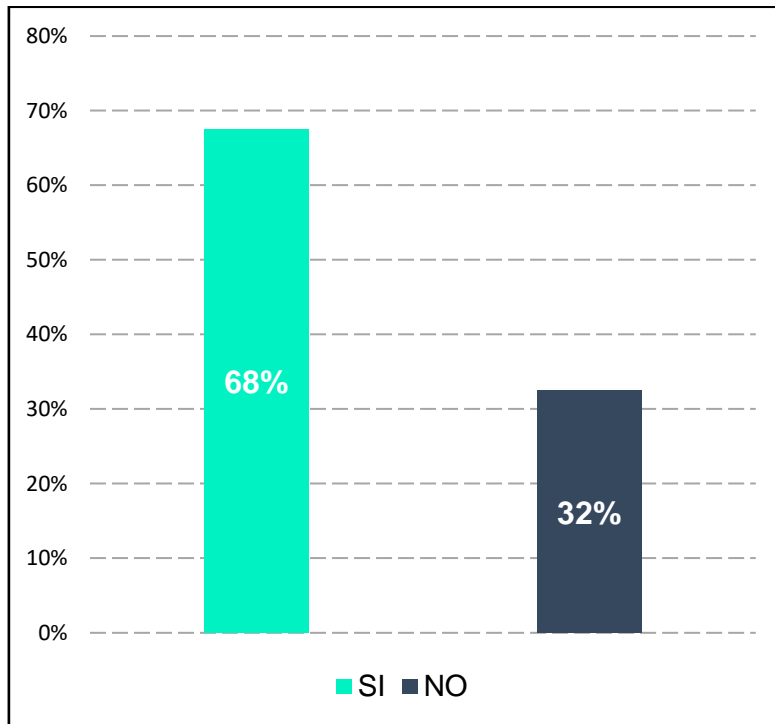
**Gráfico N°15** Evaluación de la calidad de los servicios turísticos en el distrito de punchana



En el grafico N° 15 se observa que el 37% de la población encuestada opino que es regular la evaluación de calidad de los servicios turísticos en el distrito de Punchana, el 24% manifestó que es mala, 23% dijo que es bueno y 15% opino que es excelente.



**Gráfico N°16** La empresa turística realice encuestas con frecuencia para medir la calidad de los servicios turísticos.



En el grafico N° 16 se observa que el 68% de la población encuestada opino que se debe realizar encuestas con frecuencia para medir la calidad de servicios turísticos en el distrito de Punchana, el 32% manifestó que no.

## Capítulo V: Discusiones.

**(Quispe, 2017).** En su tesis titulada *planificación estratégica para el fomento del desarrollo turístico sostenible cultural del Distrito de Pucará*, 2016. Finalmente concluye en proponer la planificación estratégica para el fomento del desarrollo turístico sostenible cultural del distrito de Pucará. Que permitirá el desarrollo de un turismo sostenible sociocultural que beneficie a sus pobladores locales, fortaleciendo la utilización de la planificación estratégica como una herramienta para el fomento del desarrollo turístico sostenible cultural del distrito de Pucara por las instituciones directas e indirectas del Turismo.

La investigación *Influencia de la Planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021* concluye que, la población tiene conocimiento de la promoción de lugares turísticos a visitar del distrito de Punchana, y el impacto económico territorial de afluencia, eso necesario una planificación adecuada para lograr los objetivos que nos planteamos, teniendo en cuenta el beneficio en local de las comunidades, para mejorar su calidad de vidas, lo relevante de una planificación turística es que se vuelve generadora de puestos de trabajo de manera directa e indirecta.

Con relación del impacto social es revalorar las costumbres y tradiciones, danzas, relacionadas con sus orígenes y transmitir esos conocimientos a los niños, jóvenes para no perder la identidad cultural.

## Conclusiones

1. Respecto a la planificación turística:
  - a. La población tiene conocimiento de la promoción de lugares turísticos a visitar del distrito de Punchana, manifestó que saben del impacto económico territorial de afluencia, por lo tanto, tienen conocimiento de los lugares turísticos a visitar. La promoción difundida será a través de las redes sociales, esto se vuelve dinamizadora para incluir puestos de trabajo de forma directa e indirecta
  - b. La importancia es de revalorar las costumbres y tradiciones, esto genera conciencia turística e identidad cultural de una determina comunidad que el turista visita.
2. Respecto a desarrollo de las actividades turísticas:
  - c. El desarrollo de las actividades turísticas la población está de acuerdo con realizar concursos de danzas virtuales, concurso de comidas típicas virtual y venta de artesanías online, debido a que esto va originar promover la identidad cultural.
  - d. La población está de acuerdo con que se debe tener conocimiento en cuanto el sector público o privada la promoción del turismo en el distrito.
  - e. Debe existir oferta de servicios turísticos en el distrito para ser promocionadas para que exista más demanda de servicios turísticos para mejor conocimiento de los ciudadanos.

## Recomendaciones

1. Respecto a la planificación turística
  - a. Existe conocimiento de los lugares del distrito, esto genera un impacto en ser más visitados y recomendados por el servicio que brinden. Contar con los protocolos de seguridad durante y después de que permanezcas en el lugar.
  - b. Los prestadores de los servicios que llevan el manejo de dicho lugar su función es incentivar para revalorar nuestras costumbres y tradiciones con apoyo de nuestras autoridades, al visitar los espacios se identifique con la cultura amazónica.
  
2. Respecto a desarrollo de las actividades turísticas:
  - c. Hoy en día una de las alternativas novedosas es promocionar e incentivar a la población en las actividades, siempre innovando con la tecnología a nuestro favor, esto generara grandes expectativas y participación.
  - d. En cuanto la seguridad es muy importante la hora de visitar un lugar, también se debe tener apoyo de empresas privadas, para proteger a la población durante posibles incidentes. Contar con personal capacitado para cualquier emergencia de caso fortuito.
  - e. Se debe tener el distrito limpio que genere confianza, las autoridades correspondientes deben ayudar para que exista conciencia ambiental, realizando campañas de sensibilización en la población.

## Bibliografía

- Astudillo, J. C. (2019). *Guía de calidad en los servicios turísticos* . Bogotá-Colombia.
- Calderón, D. (2013). *La participación como base del Turismo Comunitario y el manejo de los recursos de uso común* . Boyaca - Colombia.
- Faria, C. (2016). *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL TURISMO EN LA RE - ACTIVACIÓN DE ÁREAS RURALES*. Málaga -España.
- Martinez, G. (2014). *La Planificación Estratégica como instrumento de la política Turística Estudio aplicado en la Región de Murcia*. Málaga -España.
- Martinez, M. (2011). *Planificación Turística caso :VILLA YACANTO DE CALAMUCHITA* . Cordova -Argentina .
- Osorio, M. (2006). *Planificación turística Enfoques y Modelos* . Toluca- México.
- Pasqotto, M., & Monfort, M. (2012). *Elementos Dterminantes de la Satisfacción del consumidor de Servicios Turísticos* . Buenos Aires Argentina .
- Perera, G., & Betancourt, M. E. (2016). *Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: el caso de la ciudad de Camagüey*. Habana - Cuba.
- Quichiz, A., & Rojas , M. (2019). *Desarrollo del turismo sostenible* . Lima - Perú.
- Quispe, H. (2017). *planificación Estrategica para el fomento del Desarrollo Turístico Sostenible cultural del Distrito de Pucará ,2016*. Puno -Perú.
- Rivera, C., & Cachipueno , J. (2019). *La planificación Turística enfoque de la calidad de los servicios* . Babahoyo - Ecuador .
- Socatelli, M. (2013). *Mercadeo aplicado al turismo la comercialización de los servicios productos y destinos turísticos sostenibles*. costa Rica.
- Swisscontact. (2015). *Desarrollo Turístico* . suiza.
- Toro, G., & Galán , M. L. (2015). *La planificación turística desde el enfoque de la competitividad: caso Colombia*. Bogotá - Colombia.

## WEBGRAFIA

Mamani, W. (24 de Noviembre de 2016).  
*<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turistica/>*.  
Obtenido de  
<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turistica/>:<https://www.asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turistica/>

Anexo N° 01 Matriz de consistencia

Título: Influencia de la Planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Indicador	Índice
<p><b>General:</b> ¿En qué medida influye la Planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Por qué es importante la planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021?</p> <p>¿Qué factores influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021?</p> <p>¿Cuáles son los beneficios de una planificación turística adecuada en las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021?</p>	<p><b>General:</b> Analizar la influencia de la Planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021.</p> <p><b>Específicos:</b> a. Analizar la planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021.</p> <p>determinar los factores que influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021.</p> <p>c. Explicar los beneficios de una planificación turística adecuada en las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021.</p>	<p><b>General</b> Analizar si influye la Planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana ciudad año 2021.</p> <p><b>Específicos</b> a. La planificación turística si influye en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021.</p> <p>b. Los factores de planificación si influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021.</p> <p>c. Si existe beneficios de una planificación turística adecuada en las actividades turísticas en el Distrito de Punchana año 2021.</p>	Planificación turística	Gestión turística	Promoción de lugares turísticos a visitar
				Planificación territorial	Impactos económicos
					Impactos Ambientales
					Impactos sociales
				Participación local	Protección del ambiente
					Diversificación de productos turísticos
				Desarrollo turístico	Incremento de actividades turísticas
				Conservación de la identidad cultural	Actividades para promover la identidad cultural
				Instituciones que apoyan el desarrollo del turismo	Sector público y privados
				Oferta turística	Productos turísticos
Servicios turísticos					
Demanda turística	Bienes y servicios turísticos				
Calidad de los servicios turísticos	Producto o servicios				
Satisfacción del turista	Encuesta, nuevos clientes, número de reclamos.				

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.

Buenos días / Buenas tardes encuentro realizando una encuesta en la ciudad de Iquitos, el objetivo fundamental es hacer un Análisis de la Influencia de la Planificación turística en el desarrollo de las actividades turísticas en el distrito de Punchana año 2021., para lo cual solicitamos su colaboración.

1. ¿Usted está de acuerdo con la Promoción de lugares turísticos a visitar?  
a.- Si ( ) b.-No( )
2. ¿Cuál es el impacto económico en una planificación territorial en el distrito de Punchana?  
a.- Incremento de lugares turísticos ( )  
b.- Afluencia de turistas ( )  
c.- Ninguna de las anteriores ( )
- 3.¿Cuál son los impactos ambientales de una planificación territorial en el distrito de Punchana?  
a.- Protección del ambiente  
b.- Promover espacios naturales protegidos  
c.- Conciencia ecológica
- 4.¿Cuáles son los impactos sociales de una planificación territorial En el distrito de Punchana?  
a.- Identidad cultural  
b.- Conciencia turística.  
c.- Revalorar las costumbres y tradiciones  
d.- Ninguna de las anteriores
- 5.¿usted protege el medio ambiente en su lugar de residencia?  
a.- Siempre ( ) b.- Algunas veces ( ) c.- Nunca ( )
- 6.¿Está de acuerdo con la diversificación de productos turísticos?  
a.- De acuerdo ( ) b.- Desacuerdo ( ) c.- No responde ( )
- 7.¿Qué tipo de actividades turísticas deberían incrementarse en el distrito de Punchana?  
a.- Concurso de danzas virtuales ( )  
b.- Concurso de comidas típicas virtual ( )



c.- Venta de artesanías online ( )

8.¿Está de acuerdo con el desarrollo de actividades para promover la identidad cultural?

a.- Si ( ) b.- No ( )

9.¿Tiene conocimiento si el sector público o privado apoyan la promoción del turismo en el distrito de Punchana?

a.- Si ( ) b.- No ( )

10.¿Conoce usted de los productos turísticos ofertados en el distrito de Punchana?

a. Si ( ) b.-No ( )

11.¿usted tiene conocimiento si existen oferta de servicios turísticos en el distrito de Punchana?

a.- Si ( ) b.- No ( ) c.- No responde ( )

12.¿Existe demanda servicios turísticos en el distrito de Punchana?

a.- Siempre ( ) b.- Algunas veces ( ) c.- Nunca ( )

13.¿Como evalúa la calidad de los servicios turísticos en el distrito de Punchana?

a.- Excelente ( ) b.- Bueno ( ) c.- Regular ( ) d.- Malo ( )

14.¿Está de acuerdo que las empresas turísticas realicen encuestas con frecuencia para medir la calidad de los servicios turísticos?

a.- Si ( ) b.- No ( )

Anexo 03: Encuestas de manera presencial

