

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN DEL TURISMO**



**GRADO DE FORMALIDAD Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN
COMERCIO DE ARTESANÍAS EN EL DISTRITO DE
PISAC – AÑO 2016**

Tesis presentada por:

Br. Julia Corbacho Carpio

Para optar al grado académico de
Magister en Administración con
mención en Gestión del Turismo.

Asesora

Dra. Roxana Abarca Arrambide

CUSCO – 2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado grado de formalidad y calidad de atención en comercio de artesanías en el distrito de Pisac - año 2016. Tiene por problema general ¿En qué medida el grado de formalidad se relaciona con la calidad de atención en el comercio de artesanía en el distrito de Pisac?; por objetivo general determinar si existe relación entre el grado de formalidad y la calidad de atención en el comercio de artesanía en el distrito de Pisac. La hipótesis general es, el grado de formalidad se relaciona significativamente con la calidad de atención en el comercio de artesanía en el distrito de Pisac. En la metodología, el tipo de investigación es cualitativo y cuantitativo, el nivel es descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, la muestra probabilística estuvo conformada por 108 comerciantes que se dedican al expendio de artesanía, y 138 turistas que visitan la zona de estudio, se ha utilizado la técnica de la encuesta, el cuestionario ha sido el instrumento, el mismo que fue validado por el criterio de expertos. Los datos se han procesado con el programa SPSS. Las conclusiones permiten evidenciar que el grado de formalidad se relaciona significativamente con la calidad de atención en el comercio de artesanía en el distrito de Pisac en el año 2016, puesto que se realizó la prueba de chi-cuadrado con las variables grado de formalidad y calidad de atención para verificar su relación, en la Tabla 33 se verifica dicha relación. Lo cual implica que, cuanto más formales sean los comerciantes, la calidad de atención será mejor; el grado de formalidad en el comercio de artesanía en el distrito de Pisac es medianamente formal; puesto que, de nueve ítems que se consideraron para determinar el grado de formalidad en una escala del 1-5 (considerando 1 como totalmente informal y 5 completamente formal), se obtuvo un resultado de 3.2; la calidad de atención en el comercio de artesanía en el distrito de Pisac es regular; puesto que, de once ítems que se consideraron para determinar la calidad de atención en una escala del 1-5 (considerando 1 como pésimo y 5 excelente), se obtuvo un resultado de 3.3.

Palabras claves: Formalidad, Calidad de Atención