

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables,
Económicas y Turismo**

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS TRES ESTRELLAS DEL
DISTRITO DE CUSCO, 2017**

PRESENTADO POR LAS BACHILLERES:

-ROSA LUZ FARFAN GARCIA

-LAURA CRUZ GUZMAN

PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

ASESOR : MGT.CARLOS NAVARRO LUNA

CUSCO-2018