

**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**