

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

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



TESIS:

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
EXTERNO CASO: EMPRESA COLTUR PERUANA DE TURISMO DE LA  
CIUDAD DEL CUSCO, 2018

PRESENTADA POR LA BACHILLER:  
CARRIÓN FERNÁNDEZ BACA,  
FABIOLA

PARA OPTAR AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
TURISMO.

ASESORA:  
DRA. MARÍA SANDRA PAULLO  
RODRÍGUEZ

CUSCO - PERÚ  
2021