

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS
Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**GESTION DE CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN
DEL PASAJERO EN AEROLINEAS CASO: AVIANCA-CUSCO 2015**

Dra. Gloria Cardoso Moscoso

JURADO DICTAMINADOR

Lic. David Choque Mujenaro

Tesis presentada por las Bachilleres:

FEDRA MASSIEL VIVANCO ANDIA Y
LUCIA DANAE MORVELI ROA. Para Optar al
Título Profesional de LICENCIADO EN TURISMO

ASESORA: Dra. Roxana Abarca Arrambide

Dra. Felicia Valar Lopez

JURADO INTEGRANTE

Mg.L. María J. Olazabal Castilla

JURADO INTEGRANTE

CUSCO - PERÚ

2016