

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Influencia del protocolo de bioseguridad para SARS-CoV-2 en la
satisfacción del usuario de la empresa Telecabinas Kuélap S.A.
2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Ana Mariela Bustamante vallejos
Tania Ruth Cabrera García

Asesor:

Dr. José Joel Cruz Tarrillo

Tarapoto, 2 de julio de año 2024

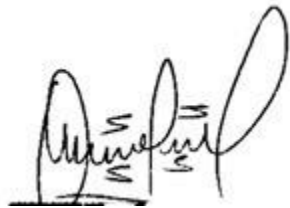
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Dr. José Joel Cruz Tarrillo, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Influencia del protocolo de bioseguridad para SARS-CoV-2 en la satisfacción del usuario de la empresa Telecabinas Kuélap S.A. 2022”** de los autores, Ana Mariela Bustamante Vallejos y Tania Ruth Cabrera García, tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto a los 17 días del mes de julio del año 2024



Dr. José Joel Cruz Tarrillo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En San Martín, Tarapoto, Morales, a los 02 día(s) del mes de Julio del año 20 24 siendo las 08:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo dirección del (de la) presidente (a): Mtra. Ruth Marie Gonzales Córdova el (la) secretario(a): Mtro. David Troya Palomino y los demás miembros: Mtro. Ulises Diaz Castillo Mtra. Carmen D. Guerrero Chocan el (la) asesor(a): Dr. José Joel Cruz Tarrillo con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Influencia del protocolo de bioseguridad para SARS-Cov-2 en la satisfacción del usuario de la empresa Telcabinas Kuelap S.A. 2022"

- del(los) bachiller/es:
- a) Tania Ruth Cabrera García
 - b) Ana Mariela Bustamante Vallejos
 - c)

conducente a la obtención del título profesional de: licenciado en Administración y Negocios Internacionales
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Tania Ruth Cabrera García

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

Bachiller (b): Ana Mariela Bustamante Vallejos

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

INFLUENCIA DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA SARS-COV-2 EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECABINAS

INFLUENCE OF THE BIOSAFETY PROTOCOL FOR SARS-COV-2 ON GONDOLA LIFT USER SATISFACTION

RESUMEN

Las regulaciones derivadas de la SARS-CoV-2 plantean un desafío considerable para el turismo, abarcando desde activar el protocolo de seguridad hasta garantizar la satisfacción del cliente y el sector en su totalidad.

Objetivo. En este sentido, el objetivo de la investigación es determinar la influencia del protocolo de bioseguridad en la satisfacción del usuario en tiempos de pandemia.

Método. Se ha adoptado un enfoque metodológico cuantitativo, empleando un diseño no experimental con la participación de 328 usuarios. Se realizó un estudio factorial para desentrañar la estructura subyacente de los constructos, y los instrumentos utilizados demostraron una consistencia interna adecuada, con un coeficiente superior 0.07.

Resultados. El análisis factorial confirmatorio reveló un ajuste satisfactorio del modelo final, respaldando así la validez del modelo estructural propuesto, con indicadores de ajuste como (GFI=0.951, CFI0.925, RMSEA=0.080); lo cual respalda la validez del modelo estructural propuesto. Se revela, asimismo, que la influencia significativa entre las variables con un $\beta=0.38$, $p<0.001$.

Contribuciones teóricas. Este estudio amplía el concepto de protocolos de bioseguridad haciendo un aporte relevante a la teoría de la satisfacción,

Originalidad. Este estudio se realiza en ámbito del turismo evaluando la calidad del servicio en telecabinas un concepto turístico que tiene un crecimiento rápido en diversas ciudades del mundo

Gestión o implicaciones. A los gestores de este rubro económico se sugiere cumplir con la vigilancia, prevención y control, y las condiciones de seguridad en el transporte, debido a que estos tienen influencia en la calidad del servicio.

Palabras clave: Bioseguridad, protocolos, satisfacción del usuario

ABSTRACT

Regulations arising from SARS-CoV-2 pose a considerable challenge for tourism, ranging from activating safety protocol to ensuring customer satisfaction and the industry.

Objective. In this sense, the objective of the research is to determine the influence of the biosecurity protocol on user satisfaction in times of pandemic.

Method. A quantitative methodological approach was adopted, using a non-experimental design with the participation of 328 users. A factorial study was performed to disentangle the underlying structure of the constructs, and the instruments used demonstrated adequate internal consistency, with a coefficient above 0.07.

Results. The confirmatory factor analysis revealed a satisfactory fit of the final model, thus supporting the validity of the proposed structural model, with fit indicators such as (GFI=0.951, CFI=0.925, RMSEA=0.080); which supports the validity of the proposed structural model. It is also revealed that the significant influence between variables with a $\beta=0.38$, $p<0.001$.

Theoretical contributions. This study extends the concept of biosafety protocols making a relevant contribution to the theory of satisfaction,

Originality. This study is carried out in the field of tourism, evaluating the quality of service in cable cars, a tourist concept that is growing rapidly in several cities around the world.

Management or implications. It is suggested to the managers of this economic sector to comply with surveillance, prevention and control, and safety conditions in transportation, since these have an influence on the quality of the service.

Keywords: Biosafety, protocols, user satisfaction.