

## Primer Coloquio Bi-Institucional de Posgrados UPAEP-UIC

### Efecto del Covid-19 en la experiencia del usuario en viajes por empresas de redes de transporte

Pedro Arturo Flores Gómez

Oscar Flores Salazar

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

[pedroarturo.gomez@upaep.mx](mailto:pedroarturo.gomez@upaep.mx)

[Oscar.Flores@upaep.edu.mx](mailto:Oscar.Flores@upaep.edu.mx)

#### Resumen

La presente investigación surge a partir de indagar en el entorno actual de los viajes realizados y ofrecidos por las llamadas ERT (empresas de redes de transporte) como resultado de la pandemia de Covid-19, cuáles son los aspectos que consideran las ERT para salvaguardar la integridad y la calidad percibida de sus consumidores, además de determinar si la experiencia del usuario al tomar el servicio ofrecido por empresas de redes de transporte a través de aplicaciones móviles, en la ciudad de Puebla, México es positiva o negativa considerando factores esenciales como infectabilidad percibida, higiene y sanidad. Comprobar si los protocolos que busca entrelazar para ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios actuales como las medidas estipuladas por la OMS que son de materia obligatoria para crear una perspectiva de confiabilidad en los viajes enfocada hacia la higiene y limpieza.

The present investigation arises from investigating in the current environment of the trips made and offered by the so-called ERT (transport network companies) as a result of the Covid-19 pandemic, what are the aspects that the ERT consider to safeguard the integrity and the perceived quality of its consumers, in addition to determining whether the user experience when taking the service offered by transport network companies through mobile applications, in the city of Puebla, Mexico is positive or negative considering essential factors such as infectivity perceived, hygiene and sanitation. Check if the protocols that you seek to intertwine to offer a service that meets the needs of current users such as the measures stipulated by the WHO that are mandatory to create a perspective of reliability in travel focused on hygiene and cleanliness

**Palabras clave:** Empresas de redes de transporte, Covid-19, infectabilidad percibida, riesgo sanitario, calidad en el servicio.