

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“PROTOCOLO SANITARIO Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES SOL AMAZONENSE S.A., REGIÓN
AMAZONAS - 2020”**

Autora:

Bach. Sheyla Belissa Quiroz Ramos

Asesora:

Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS- PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, Belisario Mia Quiroz Mendoza y María Lidubina Ramos Berrios, por estar siempre conmigo, apoyándome incondicionalmente, para poder lograr mis objetivos.

A mi hermana Jennifer, gracias a sus consejos y motivación.

A mi hijo José Ylam Zaid, por ser el motivo para seguir progresando y cumplir sueños de familia.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque, por aceptar asesorarme en la investigación, por sus orientaciones precisas y oportunas durante el proceso de la investigación, compartiendo esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos y experiencias profesionales, paciencia, motivación y tiempo dedicado a la revisión de la investigación.

Al Gerente General de la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A., por permitir brindarme información, realizar las encuestas a los clientes y la guía de observación a los conductores.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS

Yo, Rosa Ysabel Bazán Valque, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, como asesor de la tesis: PROTOCOLO SANITARIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SOL AMAZONENSE; elaborado por la bachiller Sheyla Belissa Quiroz Ramos, considero que cumple con los requisitos de fondo y de forma, por lo que DOY EL VISTO BUENO respectivo para su evaluación y sustentación correspondiente.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque

Asesora

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. RIVER CHAVEZ SANTOS

PRESIDENTE



MG. FATIMA DE LA MERCED PINGLO JURADO

SECRETARIO



Mg. ANITA MARIBEL VALLADOLID BENAVIDES

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

"PROTOCOLO SANITARIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTES SOL AMAZONENSE S.A., REGIÓN AMAZONAS - 2020"


presentada por el estudiante ()/egresado (X) Sheyla Belissa Quiroz Ramos
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
con correo electrónico institucional shey250796@gmail
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 09 de NOVIEMBRE del 2021


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:
.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 26 de NOVIEMBRE del año 2021, siendo las 14:00 horas, el aspirante: SHEYLA BELISSA QUIROZ RAMOS, defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: PROTOCOLO SANITARIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SOL AMAZONENSE S.A., REGIÓN AMAZONAS - 2020*, teniendo como asesor a Dra. ROSA YSABEL BAZÁN VALQUE, para obtener el Título Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. RIVER CHÁVEZ SANTOS

Secretario: MG. FATIMA DE LA MERCED PINGLO JURADO

Vocal: MG. ANITA MARIBEL VALLADOLID BENAVIDES

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado ()

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 14:50 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS | iv |
| VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS | v |
| JURADO EVALUADOR DE LA TESIS | vi |
| CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS | vii |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS | viii |
| ÍNDICE | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xiv |
| RESUMEN | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| I. INTRODUCCIÓN | 18 |
| II. MATERIAL Y METODOS | 21 |
| 2.1. Objeto de estudio | 21 |
| 2.2. Tipo de estudio. | 21 |
| 2.3. Diseño de la investigación. | 21 |
| 2.4. Población y muestra. | 22 |
| 2.5. Variables de estudio. | 23 |
| 2.6. Fuentes de información. | 24 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos. | 24 |
| 2.8. Análisis de datos. | 25 |
| III. RESULTADOS | 26 |
| 3.1. Análisis por preguntas de la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A, Región Amazonas, 2020. | 26 |
| 3.2. Análisis de la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A, Región Amazonas, 2020. | 49 |

| | | |
|---------------------|--|-----------|
| 3.3. | Análisis agrupado por dimensiones de la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A, Región Amazonas, 2020. | 50 |
| 3.4. | Evaluar el cumplimiento del protocolo sanitario en Etsa S.A., Región Amazonas, 2020. (Por ítems)..... | 51 |
| 3.5. | Evaluar el cumplimiento del protocolo sanitario en Etsa S.A., Región Amazonas, 2020. (Por dimensiones)..... | 63 |
| 3.6. | Evaluar el cumplimiento del protocolo sanitario en Etsa S.A., Región Amazonas, 2020..... | 64 |
| 3.7. | Medir la relación del protocolo sanitario con la satisfacción del cliente de la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A., Región Amazonas, 2020. .. | 65 |
| IV. | DISCUSIÓN | 66 |
| V. | CONCLUSIONES | 67 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 68 |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 69 |
| ANEXOS | | 73 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Cantidad de pasajeros que viajan en Etsa S.A. | 22 |
| Tabla 2. N° de conductores de Etsa S.A., 2020. | 22 |
| Tabla 3. Los vehículos tienen apariencia moderna y le brindan comodidad cumpliendo el protocolo sanitario durante el viaje..... | 26 |
| Tabla 4. Las oficinas y zona de embarque son visualmente atractivas y cumplen el protocolo sanitario. | 27 |
| Tabla 5. En Etsa cuenta con un lavadero con caño con conexión a agua potable. | 28 |
| Tabla 6. El personal tiene apariencia pulcra y siempre está bien uniformado y cumple con el uso de mascarillas y protector facial según el protocolo sanitario..... | 29 |
| Tabla 7. El local de Etsa S.A. está limpio y cuenta con tachos y sus bolsas para la segregación de residuos orgánicos e inorgánicos. | 30 |
| Tabla 8. Los servicios higiénicos siempre lucen limpios y desinfectados..... | 31 |
| Tabla 9. Son puntuales en los horarios de salida y llegada de la unidad móvil..... | 32 |
| Tabla 10. El personal presta atención a sus reclamos..... | 33 |
| Tabla 11. El personal de la empresa registra adecuadamente la información brindada. | 34 |
| Tabla 12. El personal de Etsa S.A. respeta y hace respetar el distanciamiento social según el protocolo sanitario. | 35 |
| Tabla 13. El personal de Etsa S.A. le comunico al momento de la venta del boleto, que debe apersonarse con el equipaje mínimo posible y con 30 minutos de anticipación a la hora del viaje. | 36 |
| Tabla 14. El conductor está atento a sus necesidades durante el viaje. | 37 |
| Tabla 15. El personal de la empresa lo atiende con rapidez. | 38 |
| Tabla 16. El personal siempre está dispuesto ayudarlo. | 39 |
| Tabla 17. El personal nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas. | 40 |
| Tabla 18. El comportamiento del personal le transmite confianza..... | 41 |
| Tabla 19. El desempeño de los conductores le transmite seguridad durante el viaje. ... | 42 |
| Tabla 20. Etsa S.A. garantiza el cuidado y custodia de su equipaje y pertenencias..... | 43 |
| Tabla 21. Etsa S.A. realiza control de temperatura con termómetro infrarrojo a todas las personas y empleados al ingresar al local..... | 44 |
| Tabla 22. El personal de Etsa S.A. utiliza la mascarilla y protector facial según el protocolo sanitario. | 45 |

| | |
|--|----|
| Tabla 23. Los horarios de salidas y de atención en oficina se ajustan a sus necesidades. | 46 |
| Tabla 24. El personal le brinda una atención personalizada. | 47 |
| Tabla 25. El personal de Etsa S.A. le ofreció alcohol, agua y jabón antes de ingresar al local. | 48 |
| Tabla 26. Nivel de satisfacción del cliente en Etsa S.A., Región Amazonas- 2020..... | 49 |
| Tabla 27. Análisis de la satisfacción del cliente de Etsa S.A., según dimensiones. | 50 |
| Tabla 28. El conductor de Etsa S.A., tiene los implementos de protección (mascarillas y protector facial) y desinfección. | 51 |
| Tabla 29. El asiento del conductor está aislado con los demás asientos con mica acrílica. | 52 |
| Tabla 30. En los asientos de los vehículos de Etsa S.A. están aislados con micas acrílicas. | 52 |
| Tabla 31. El conductor de Etsa S.A. ofrece alcohol en gel para la desinfección de manos, paños de limpieza y desinfectantes de superficies durante la prestación de servicio de transporte..... | 53 |
| Tabla 32. El vehículo del conductor luce limpio y desinfectado. | 54 |
| Tabla 33. El conductor de Etsa S.A., realiza el control de temperatura antes y después del viaje..... | 55 |
| Tabla 34. El conductor de Etsa S.A., pide al cliente la declaración jurada de no estar presentado sintomatología Covid 19. | 56 |
| Tabla 35. El conductor del vehículo de Etsa S.A., verifica que el cliente use mascarilla y protector facial antes de subir al vehículo. | 57 |
| Tabla 36. Las ventanas del vehículo están abiertas para la prestación de servicio..... | 58 |
| Tabla 37. El vehículo cuenta con espacio para personas que durante la prestación de servicio presente alguna sintomatología de Covid 19. | 59 |
| Tabla 38. El conductor de Etsa S.A., tiene el certificado de capacitación en la prevención de Covid 19..... | 60 |
| Tabla 39. En el vehículo de Etsa S.A., tiene señalización y límite de aforo. | 61 |
| Tabla 40. El conductor de Etsa S.A., orienta a los pasajeros a respetar la distancia de 1.5 mt. | 62 |
| Tabla 41. Cumplimiento del protocolo sanitario de Etsa S.A., según dimensiones. | 63 |
| Tabla 42. Cumplimiento del protocolo sanitario de Etsa S.A., 2020..... | 64 |

| | |
|---|----|
| Tabla 43. Medición de la relación del protocolo sanitario con la satisfacción del cliente de Etsa S.A., 2020. | 65 |
|---|----|

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Los vehículos tienen apariencia moderna y le brindan comodidad cumpliendo el protocolo sanitario durante el viaje. | 26 |
| Figura 2. Las oficinas y zona de embarque son visualmente atractivas y cumplen con el protocolo sanitario..... | 27 |
| Figura 3. En Etsa S.A., cuenta con un lavadero con caño con conexión a agua potable. | 28 |
| Figura 4. El personal tiene apariencia pulcra y siempre está bien uniformado y cumple con el uso de mascarillas y protector facial según el protocolo sanitario. | 29 |
| Figura 5. El local de Etsa S.A., está limpio y cuenta con tachos con tapas y sus bolsas para la segregación de residuos orgánicos e inorgánicos. | 30 |
| Figura 6. Los servicios higiénicos siempre lucen limpio y desinfectados..... | 31 |
| Figura 7. Son puntuales en los horarios de salida y llegada de la unidad móvil | 32 |
| Figura 8. El personal presta atención a sus reclamos. | 33 |
| Figura 9. El personal de la empresa registra adecuadamente la información brindada. | 34 |
| Figura 10. El personal de Etsa S.A., respeta y hace respetar el distanciamiento social según el protocolo sanitario..... | 35 |
| Figura 11. El personal de Etsa S.A., le comunico al momento de la venta del boleto, que debe apersonarse con el equipaje mínimo posible y con 30 minutos de anticipación a la hora del viaje..... | 36 |
| Figura 12. El conductor está atento a sus necesidades durante el viaje..... | 37 |
| Figura 13. El personal de la empresa lo atiende con rapidez..... | 38 |
| Figura 14. El personal siempre está dispuesto a ayudarlo. | 39 |
| Figura 15. El personal nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas. | 40 |
| Figura 16. El comportamiento del personal le transmite confianza. | 41 |
| Figura 17. El desempeño de los conductores le transmite seguridad durante el viaje... .. | 42 |
| Figura 18. Etsa S.A., garantiza el cuidado y custodia de su equipaje y pertenencias. .. | 43 |
| Figura 19. Etsa S.A., realiza control de temperatura con termómetro infrarrojo a todas las personas y empleados al ingresar al local. | 44 |
| Figura 20. El personal de Etsa S.A., utiliza la mascarilla y protector facial según el protocolo sanitario..... | 45 |

| | |
|--|----|
| Figura 21. Los horarios de salidas y de atención en oficina se ajustan a sus necesidades. | 46 |
| Figura 22. El personal le brinda una atención personalizada. | 47 |
| Figura 23. El personal de Etsa S.A., le ofreció alcohol, agua y jabón antes de ingresar al local. | 48 |
| Figura 24. Grado de satisfacción del cliente en Etsa S.A., 2020. | 49 |
| Figura 25. Grado de satisfacción del cliente de Etsa S.A., según dimensiones..... | 50 |
| Figura 26. El conductor de Etsa S.A., tiene los implementos de protección (mascarilla y protector facial) y desinfección. | 51 |
| Figura 27. El asiento del conductor está aislado con los demás asientos con mica acrílica u otro material. | 52 |
| Figura 28. En los asientos de los vehículos de Etsa S.A., están aislados con micas acrílicas..... | 53 |
| Figura 29. El conductor de Etsa S.A., ofrece alcohol en gel para la desinfección de manos, paños de limpieza y desinfectantes de superficies durante la prestación de servicio de transporte..... | 54 |
| Figura 30. El vehículo del conductor luce limpio y desinfectado. | 55 |
| Figura 31. El conductor de Etsa S.A., realiza el control de temperatura antes y después del viaje. | 56 |
| Figura 32. El conductor de Etsa S.A., pide al cliente la declaración jurada de no estar presentando sintomatología Covid 19. | 57 |
| Figura 33. El conductor del vehículo de Etsa S.A., verifica que el cliente use mascarilla y protector facial antes de subir al vehículo. | 58 |
| Figura 34. Las ventanas del vehículo están abiertas para la prestación de servicio. | 59 |
| Figura 35. El vehículo cuenta con un espacio para personas que durante las prestación de servicio presente alguna sintomatología de Covid 19. | 60 |
| Figura 36. El conductor de Etsa S.A., tiene el certificado de capacitación en la prevención de Covid 19. | 61 |
| Figura 37. En el vehículo de Etsa S.A., tiene señalización y límite de aforo..... | 62 |
| Figura 38. El conductor de Etsa S.A., orienta a los pasajeros a respetar la distancia de 1.5mt..... | 63 |
| Figura 39. Cumplimiento del protocolo sanitario, según dimensiones. | 64 |
| Figura 40. Cumplimiento del protocolo sanitario en Etsa S.A. | 65 |

RESUMEN

El presente estudio considera como problema de investigación: ¿De qué manera el protocolo sanitario logrará incidir satisfactoriamente en el cliente de la Empresa Etsa S.A., Amazonas – 2020?, considerando como objetivo de estudio: determinar la incidencia del protocolo sanitario en la satisfacción del cliente de la Empresa de Etsa S.A., Amazonas, 2020, utilizando un diseño de investigación descriptivo- correlacional, y según la recolección de datos es transversal, se aplicó 378 encuestas a los clientes y 60 guías de observación a los colaboradores de Etsa S.A.. Dentro de sus principales resultados tenemos: que existe una relación significativa entre las variables de protocolo sanitario y satisfacción del cliente, destacando de esta manera que se toma la decisión por aceptar la hipótesis planteada; además se logra evidenciar un coeficiente de correlación de Spearman, Rho de 0,802; puntuación que permite establecer que mientras mejor cumplan con el protocolo sanitario los colaboradores, mayor será la satisfacción del cliente. Concluyendo que el protocolo sanitario incide de manera positiva en la satisfacción del cliente.

Palabras claves: Protocolo sanitario, incidencia, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The present study considers as a research problem: In what way will the sanitary protocol achieve a satisfactory impact on the client of the Company Etsa SA, Amazonas - 2020?, Considering as study objective: to determine the incidence of the sanitary protocol on client satisfaction de la Empresa de Etsa SA, Amazonas, 2020, using a descriptive-correlational research design, and according to cross-sectional data collection, it applied 378 customer surveys and 60 observation guides to Etsa SA employees. The main results we have: that there is a significant relationship between the variables of health protocol and client satisfaction, thus highlighting that the decision is made to accept the hypothesis raised; In addition, a Spearman correlation coefficient, Rho of 0.802, is evidenced; score that allows establishing that the better the collaborators comply with the health protocol, the greater the customer satisfaction. Concluding that the health protocol has a positive impact on customer satisfaction.

Keywords: Health protocol, incidence, customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, a nivel mundial se está viviendo una crisis sanitaria, con el tema de la pandemia covid 19, que ha ocasionado muchas pérdidas humanas, cierre de muchos negocios y empresas de diferentes sectores; ya que eran focos infecciosos, el sector transporte terrestre no es la excepción, según Kogan (2004), históricamente ha sido un sector que ha tenido una gran incidencia en el desarrollo del país, permitiendo la vinculación de las diferentes regiones a las zonas de producción y de consumo.

Sin embargo, en el transcurso de los meses, pensando siempre en el usuario como lo dice Arias y Valdivia (2021), han tomado medidas de los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa, estudio que en tiempos de la covid 19, los resultados demostraron que el 88% de clientes presentaron un nivel de satisfacción alto con el canal de atención digital, el 61% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención telefónico y el 86% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención presencial. Pajuelo y Terán (2020) en su investigación se obtuvo que el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, es alto con el 91.72% de cumplimiento, considerando cada una de las dimensiones, y el nivel de satisfacción del cliente, es alto de acuerdo con en 91.4% de los clientes, indicando que la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 mejora significativamente la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020.

Mientras tanto en el sector Salud, según el estudio de Flores (2020), los resultados fueron 92.4% presentaron insatisfacción y 7.6% de satisfechos, concluyendo que existe insatisfacción en los usuarios en consultorio externo en tiempo de COVID 19, IPRESS 1-2 los delfines San Juan Bautista de Iquitos, que coincide con los estudios de Becerra, Pecho y Gómez (2020), en general el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud, indicando que durante la pandemia de COVID-19, en promedio los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida, en un establecimiento de atención primaria de salud del Centro de Salud la Tinguíña, de la Red de salud Ica.

Muchas autoridades del mundo tomaron medidas con respecto a la pandemia, según Metropolis (2020) así lo hicieron los alcaldes/as de Banjul como de Kigali, examinaron la forma en que el sistema de movilidad va a interactuar con los numerosos actores

involucrados, incluidos tanto el sector privado como el sector informal, que trabajan día a día para prestar los servicios esenciales utilizados por el público.

Para Canseco (2021), en lo respecta al sector de turismo de México, el reto de los destinos turísticos ha pasado de la implementación de los protocolos sanitario y recuperar la confianza del consumidor, a lograr un punto de equilibrio y seguir venciendo la pandemia con controles sanitarios. Por otro lado, lograr la flexibilización suficiente en la apertura, horarios y aforos en los espacios de atracción para mantener la satisfacción del turista, es el gran reto.

En las ciudades de América, el funcionamiento de buses y trenes, con su masividad y cercanía física entre pasajeros, está entre las principales fuentes de contagio, hasta ahora se han implementado medidas para prevenir el contagio en el transporte público en las ciudades, entre ellas está en limitar el número de pasajeros por vehículo, hecho que reduce el número de contactos y, según Alves (2020) así lo hicieron un gran número de ciudades de Estados Unidos han tomado medidas sanitarias, suspendiendo el cobro de la tarifa y obligar a subir por la puerta de atrás en los buses. Esta medida elimina la interacción entre conductor y pasajero, ya sea para cobrar el pasaje o para indicar el tipo de viaje.

Así mismo en esta pandemia, algunas empresas de transporte de América Latina y Perú, les toco cumplir con el protocolo impuesta por el estado para disminuir el riesgo de contagio, y parte de, lograr satisfacer a los usuarios, sin embargo haciendo un recuerdo de los años anteriores con la investigación realizada por Morán (2016) , en la ciudad de Esmeraldas- Ecuador, los principales problemas que repercutían al momento de brindar el servicio son: la falta de peritos por parte de la autoridad municipal para dar soluciones en los aspectos operativos; por otro lado está la pobre comunicación entre las organizaciones y el Municipio de Esmeraldas como ente que maneja esa competencia; no existe una adecuada señalización de las paradas, lo que dificulta educar tanto a choferes como a usuarios; la falta de cultura y educación de choferes, oficiales y del mismo usuario, quienes constantemente se maltratan entre sí; y, no contar con los recursos para cambiar las unidades en mal estado. De igual manera en Puerto Ayora – Ecuador, que según Soriano (2017), dice que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, observándose que existe una brecha entre lo esperado y lo percibido, afectando con ello el nivel de satisfacción del cliente en el transporte.

Mientras que Lupérdiga y Rodríguez (2016) nos dice que los servicios que brindaban la empresa de transporte Turismo Días S.A. de la ciudad de Trujillo, es percibido por los clientes quienes lo califican de medio alto, los cuales son expresados a través de sus dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad, como también, en la Empresa de Transporte en Automóviles Huancayo - La Oroya nos dice Ponce de León (2017) que existe una relación media entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, como se pudo evidenciar en el estudio de Díaz y Sánchez (2017) que existe una óptima relación entre la calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C y la satisfacción de sus clientes a través de los distintos procesos que implica la prestación del servicio, y reflejo que la empresa tiene ciertos aspectos en que mejorar dentro del servicio para lograr así una mayor satisfacción del usuario. Y según el estudio de Flores (2018) dijo que existe relación significativa positiva considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Huapaya S.A.

En Amazonas, según el MTC (2019), cuenta con 424 empresas de transporte, , algunas de ellas haciendo el servicio de transporte de pasajeros, y por la pandemia muchas de estas se quedaron estatizadas, y otras reanudaron sus actividades, cumpliendo con el protocolo sanitario que impuso el estado peruano para que puedan operar- mientras que algunos operan sin cumplir el protocolo- es entonces que la empresa de transporte Sol Amazonense S.A., que viene trabajando desde el 10 de junio del 2016 y hasta la actualidad cuenta con 60 unidades móviles, teniendo sus sedes en Jumbilla, Pedro Ruiz, Chachapoyas y Bagua Grande, también inicio a brindar sus servicios a los pasajeros, pero ¿De qué manera el protocolo sanitario, logrará incidir satisfactoriamente en el cliente de la Empresa de Transportes Sol Amazonense SA, Región Amazonas – 2020?

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

La Empresa de Transportes Sol Amazonense Sociedad Anónima, Región Amazonas.

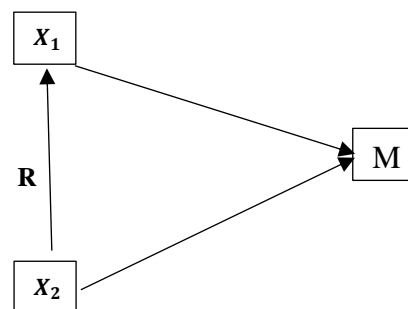
2.2. Tipo de estudio.

El tipo de investigación es descriptivo- correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Es descriptivo porque especifica propiedades y características importantes de las variables que se analizaron y porque se asocian las dos variables de estudio.

2.3. Diseño de la investigación.

De acuerdo a las variables de la investigación es no experimental: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Según la recolección de datos es no experimental- transversal: “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un solo momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)



Donde:

M: Muestra

X_1 : Protocolo Sanitario

X_2 : Satisfacción del cliente

R: Relación

2.4. Población y muestra.

2.4.1. Población.

“La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias, Villasís, & Miranda, 2016). Por lo tanto, en esta investigación la población es de 24 620 clientes de la Empresa de Transportes Sol Amazonense de la ruta Pedro Ruiz Gallo – Jumbilla y Viceversa y Pedro Ruiz – Chachapoyas y viceversa y Bagua Grande- Chachapoyas y viceversa, Región Amazonas, 2020.

Tabla 1. Cantidad de pasajeros que viajan en Etsa S.A.

| Ruta | Pedro Ruiz- Jumbilla y viceversa | Bagua Grande- Chachapoyas y viceversa | Bagua Grande- Pedro Ruiz y viceversa | Pedro Ruiz- Chachapoyas y viceversa | Total |
|-----------------------|--|--|--|---|--------|
| Total de pasajeros | 416 | 11 069 | 5 759 | 7 376 | 24 620 |

Fuente: Manifiesto de pasajeros del mes de octubre del 2020 de Etsa S.A.

Tabla 2. N° de conductores de Etsa S.A., 2020.

| Ruta | Jumbilla- Pedro Ruiz y viceversa | Chachapoyas- Bagua Grande y viceversa | Pedro Ruiz- Chachapoyas y viceversa | Total |
|-------------|--|---|---|-------|
| Conductores | 17 | 30 | 18 | 60 |

Fuente: Registro de conductores de Etsa S.A, 2020.

2.4.2. Muestra.

“Una muestra no es más que la elección de una parte de un todo que es la población” (López & Fachelli, 2015). Para determinar el tamaño de la muestra en poblaciones finitas se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z_{∞} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 0.5)

$q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$)

e = error de estimación máximo aceptado (en esta investigación es 5%)

n = tamaño de la muestra

Entonces, para poder realizar la encuesta en los clientes, se tiene que sacar la muestra, aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{24620 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(24620 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Entonces: $n = 378.3 = 378$ clientes

Por lo tanto, la muestra a encuestar es un total de 378 clientes de la Empresa de Transportes Sol Amazonense de la ruta Pedro Ruiz Gallo – Jumbilla, Pedro Ruiz-Chachapoyas, Bagua Grande- Chachapoyas y Viceversa, Región Amazonas, 2020.

2.4.3. Muestreo.

El muestreo fue aleatorio simple, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.

2.5. Variables de estudio.

2.5.1. Variable 1: Protocolo sanitario.

- Definición conceptual

Un protocolo, en términos generales según Sánchez, González, Molina y Guil (2011), es definido como un acuerdo entre profesionales expertos en un determinado tema y en el cual se han clarificado las actividades a realizar ante una determinada tarea.

- Definición operacional

Según el Ministerio de transportes y comunicaciones (2020), el protocolo sanitario ante el covid 19, son las medidas y obligaciones que deben cumplir los transportistas, el conductor, los usuarios; prevención para el uso de servicios

higiénicos en infraestructura complementaria y a bordo del vehículo, y un plan de tratamiento de emergencia.

2.5.2. Variable 2: Satisfacción del cliente.

- Definición conceptual

Es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta. (Alpízar & Hernández, 2015)

- Definición operacional

Lo que se pretende al medir la satisfacción de los pasajeros es valorar objetivamente la percepción de los pasajeros sobre servicio (Fundación CETMO, 2006)

2.6. Fuentes de información.

Primarias: Etsa S.A., cuestionario, tomas fotográficas.

Secundarias: Libros, artículos científicos, tesis, artículos de revistas, boletines.

2.7. Técnicas e instrumentos.

La técnica de investigación será de campo: “Tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio” (Baena, 2017, pág. 70).

La observación: es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica (Campos & Lule, 2012). El instrumento a utilizar será: la ficha o guía de observación, la misma que servirá para evaluar el cumplimiento del protocolo sanitario por parte de los colaboradores y clientes de Etsa S.A.

La encuesta: se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López & Fachelli, 2015).

El instrumento a utilizar será el cuestionario servperf: no tiene en cuenta el concepto de expectativa, por un lado, debido a los problemas de interpretación que implica y, por el otro, se considera redundante con la medición de las percepciones (Ramírez, 2017). La misma que servirá para analizar la satisfacción del cliente en Etsa S.A.

Por consiguiente, en la investigación para evaluar el cumplimiento del protocolo sanitario y analizar la satisfacción de los clientes de la empresa, se tendrá que recolectar los datos en los diferentes terminales de Etsa S.A.: Jumbilla, Pedro Ruíz, Chachapoyas y Bagua Grande, mediante guía de observación y el cuestionario servperf.

2.8. Análisis de datos.

Los datos recolectados en campo serán codificados y editados a través del programa Excel; una vez que se codificó las respuestas de los 378 cuestionarios y 60 guías de observación, se tabulará para cada una de las respuestas basadas en el cumplimiento del protocolo sanitario y el cuestionario que contendrá el nivel de satisfacción del cliente. Posteriormente a la tabulación de encuestas, se procederá a introducir los datos al programa SPSS Statistics versión 20, a través del cual se calcularán los promedios de cada dimensión por encuestado y totales, con la finalidad de determinar la incidencia del protocolo sanitario en la satisfacción al cliente de la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A- Región Amazonas, 2020, luego se elaborarán diagramas para poder comprender los resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

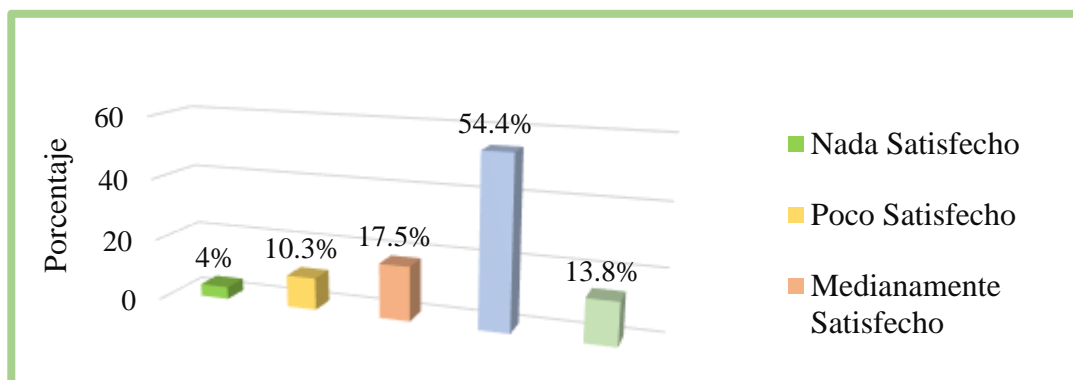
3.1. Análisis por preguntas de la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A, Región Amazonas, 2020.

Tabla 3. *Los vehículos tienen apariencia moderna y le brindan comodidad cumpliendo el protocolo sanitario durante el viaje.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 15 | 4,0% |
| Poco Satisfecho | 39 | 10,3% |
| Medianamente Satisfecho | 66 | 17,5% |
| Satisfecho | 206 | 54,4% |
| Muy Satisfecho | 52 | 13,8% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A.,2020.

Figura 1. *Los vehículos tienen apariencia moderna y le brindan comodidad cumpliendo el protocolo sanitario durante el viaje.*



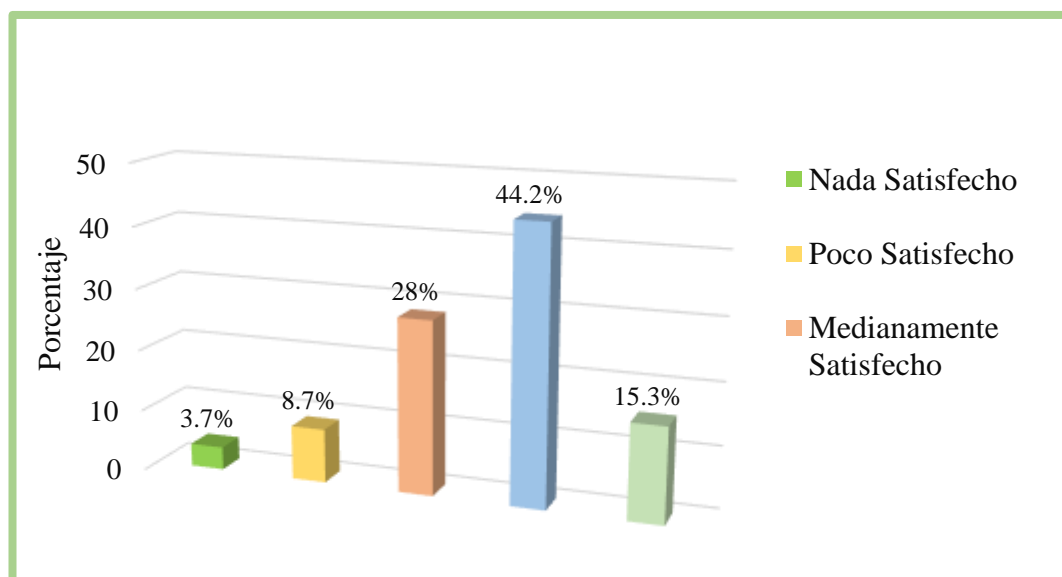
De la observación de la tabla 3 y figura 1, con respecto al ítem: los vehículos tienen apariencia moderna y le brindan comodidad cumpliendo el protocolo sanitario durante el viaje, se constata que de los encuestados el 4% se encuentran nada satisfechos, el 10.3% están poco satisfechos, el 17.5% están medianamente satisfechos, el 54.4% están satisfechos y el 13.8% están muy satisfechos.

Tabla 4. Las oficinas y zona de embarque son visualmente atractivas y cumplen el protocolo sanitario.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 14 | 3,7% |
| Poco Satisfecho | 33 | 8,7% |
| Medianamente Satisfecho | 106 | 28,0% |
| Satisfecho | 167 | 44,2% |
| Muy Satisfecho | 58 | 15,3% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 2. Las oficinas y zona de embarque son visualmente atractivas y cumplen con el protocolo sanitario.



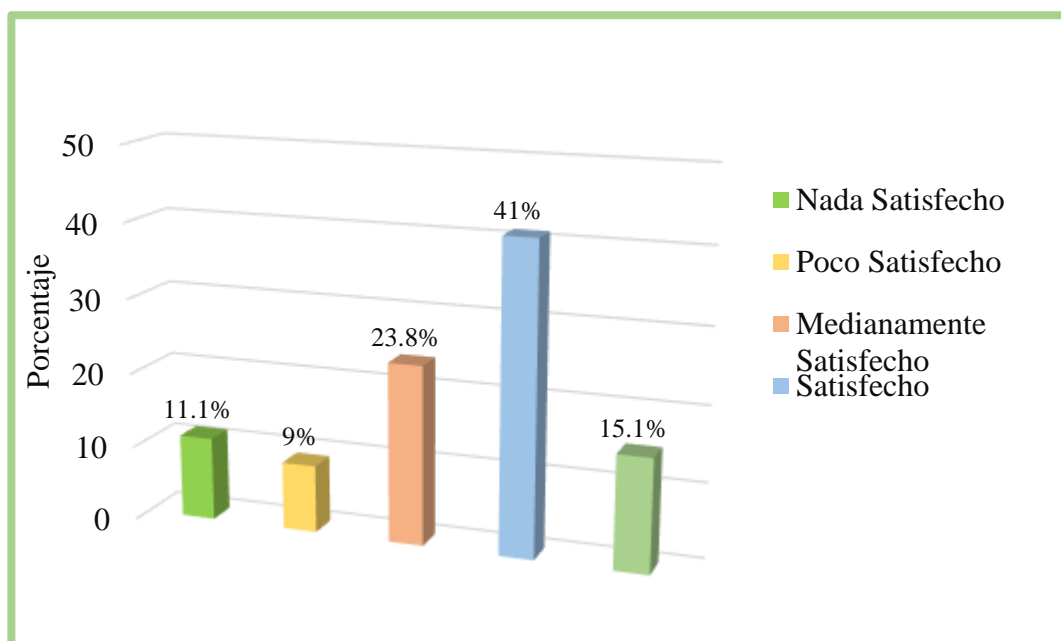
De la observación de la tabla 4 y figura 2, con respecto al ítem: las oficinas y zona de embarque son visualmente atractivas y cumplen el protocolo sanitario, se constata que de los encuestados el 3.7% están nada satisfechos, el 8.7% están poco satisfechos, el 28% están medianamente satisfechos, el 44.2% están satisfechos y el 15.3% están muy satisfechos.

Tabla 5. *En Etsa cuenta con un lavadero con caño con conexión a agua potable.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 42 | 11,1% |
| Poco Satisfecho | 34 | 9,0% |
| Medianamente Satisfecho | 90 | 23,8% |
| Satisfecho | 155 | 41,0% |
| Muy Satisfecho | 57 | 15,1% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 3. *En Etsa S.A., cuenta con un lavadero con caño con conexión a agua potable.*



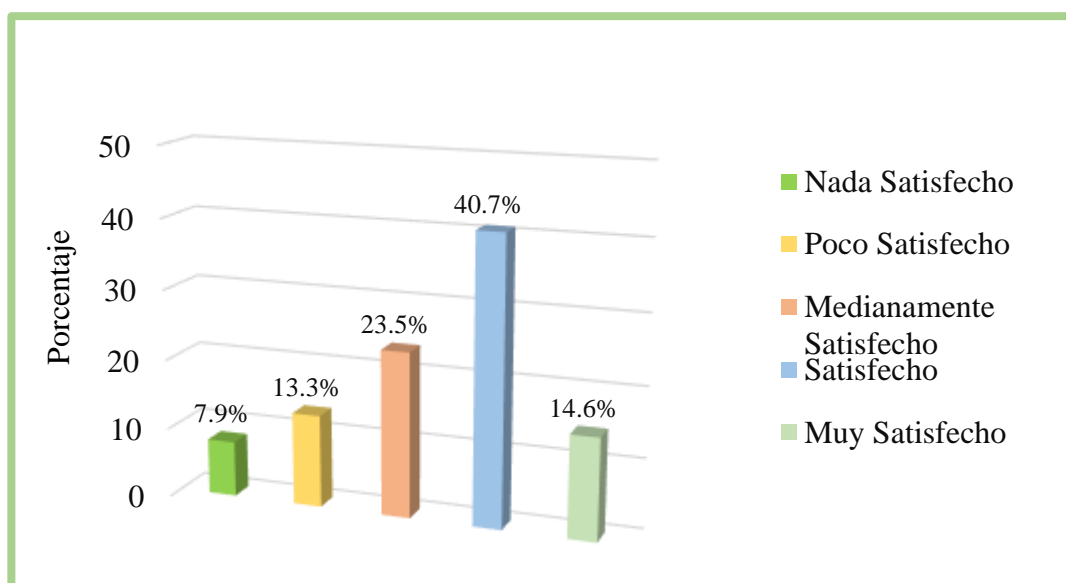
De la observación de la tabla 5 y figura 3, con respecto al ítem: en Etsa S.A. cuenta con un lavadero con caño con conexión a agua potable, se constata que de los encuestados el 11.1% están nada satisfechos, el 9% están poco satisfechos, el 23.8% están medianamente satisfechos, el 41% están satisfechos y el 15.1% están muy satisfechos.

Tabla 6. *El personal tiene apariencia pulcra y siempre está bien uniformado y cumple con el uso de mascarillas y protector facial según el protocolo sanitario.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 30 | 7,9% |
| Poco Satisfecho | 50 | 13,2% |
| Medianamente Satisfecho | 89 | 23,5% |
| Satisfecho | 154 | 40,7% |
| Muy Satisfecho | 55 | 14,6% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 4. *El personal tiene apariencia pulcra y siempre está bien uniformado y cumple con el uso de mascarillas y protector facial según el protocolo sanitario.*



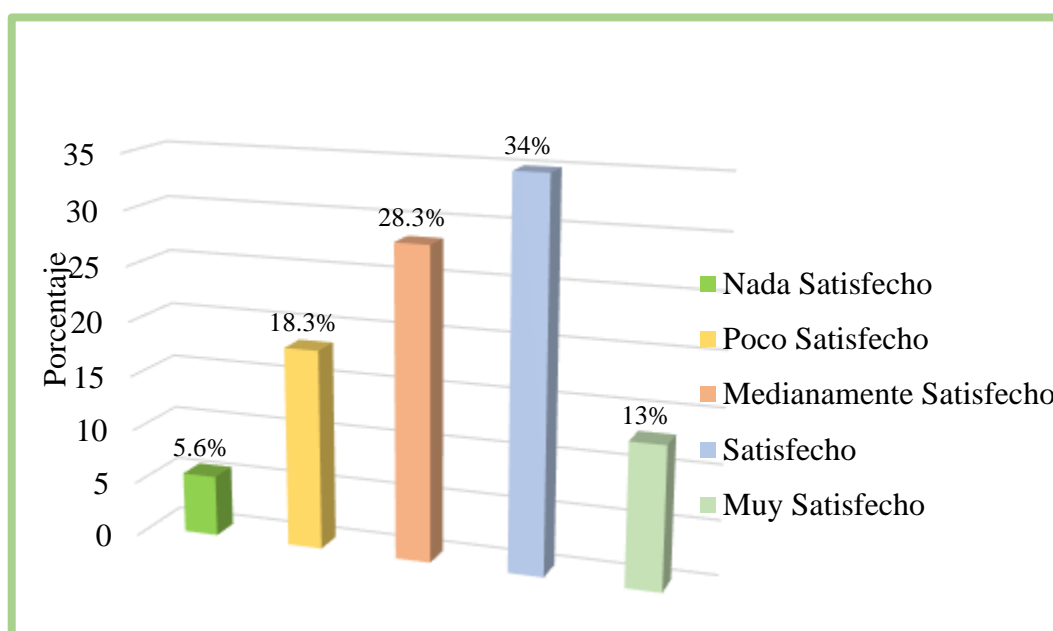
De la observación de la tabla 6 y figura 4, con respecto al ítem: El personal tiene apariencia pulcra y siempre está bien uniformado y cumple con el uso de mascarillas y protector facial según el protocolo sanitario, se constata que de los encuestados el 7.9% están nada satisfechos, el 13.3% están poco satisfechos, el 23.5% están medianamente satisfechos, el 40.7% están satisfechos y el 14.6% están muy satisfechos.

Tabla 7. El local de Etsa S.A. está limpio y cuenta con tachos y sus bolsas para la segregación de residuos orgánicos e inorgánicos.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 21 | 5,6% |
| Poco Satisfecho | 69 | 18,3% |
| Medianamente Satisfecho | 107 | 28,3% |
| Satisfecho | 132 | 34,9% |
| Muy Satisfecho | 49 | 13,0% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 5. El local de Etsa S.A., está limpio y cuenta con tachos con tapas y sus bolsas para la segregación de residuos orgánicos e inorgánicos.



De la observación de la tabla 7 y figura 5, con respecto al ítem: el local de Etsa S.A. está limpio y cuenta con tachos con tapas y sus bolsas para la segregación de residuos orgánicos e inorgánicos, se constata que de los encuestados el 5.6% están nada satisfechos, el 8.3% están poco satisfechos, el 28.3% están medianamente satisfechos, el 34% están satisfechos y el 13% están muy satisfechos.

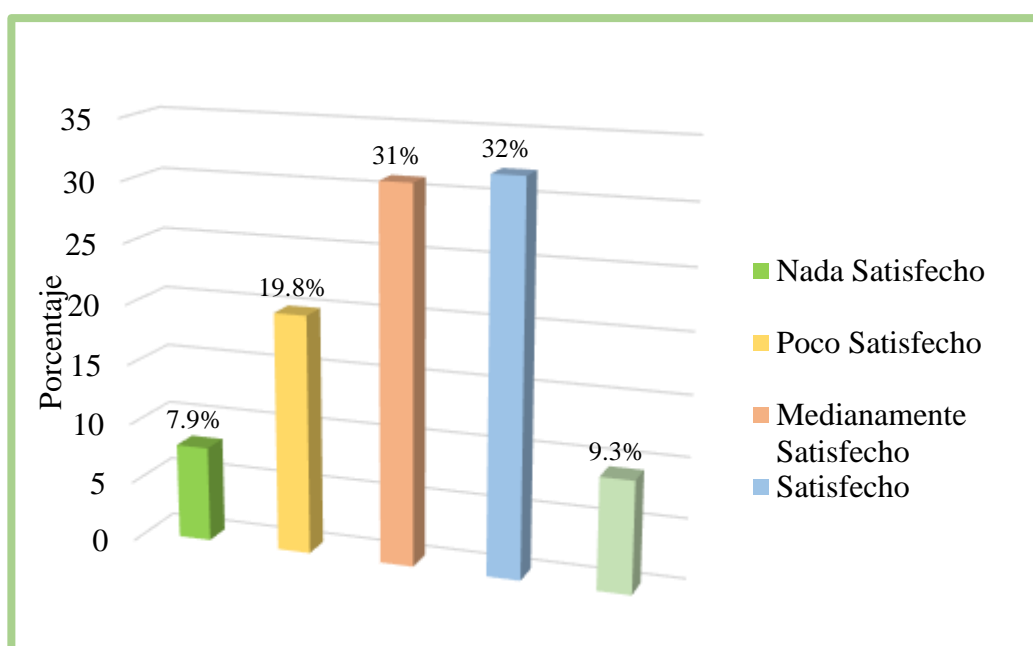
Tabla 8. *Los servicios higiénicos siempre lucen limpios y desinfectados.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|-------------------|
| Nada Satisfecho | 30 | 7,9% |
| Poco Satisfecho | 75 | 19,8% |
| Medianamente Satisfecho | 117 | 31,0% |
| Satisfecho | 121 | 32,0% |
| Muy Satisfecho | 35 | 9,3% |
| Total | 378 | 100,0 % |

Fuente:

Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 6. *Los servicios higiénicos siempre lucen limpio y desinfectados.*



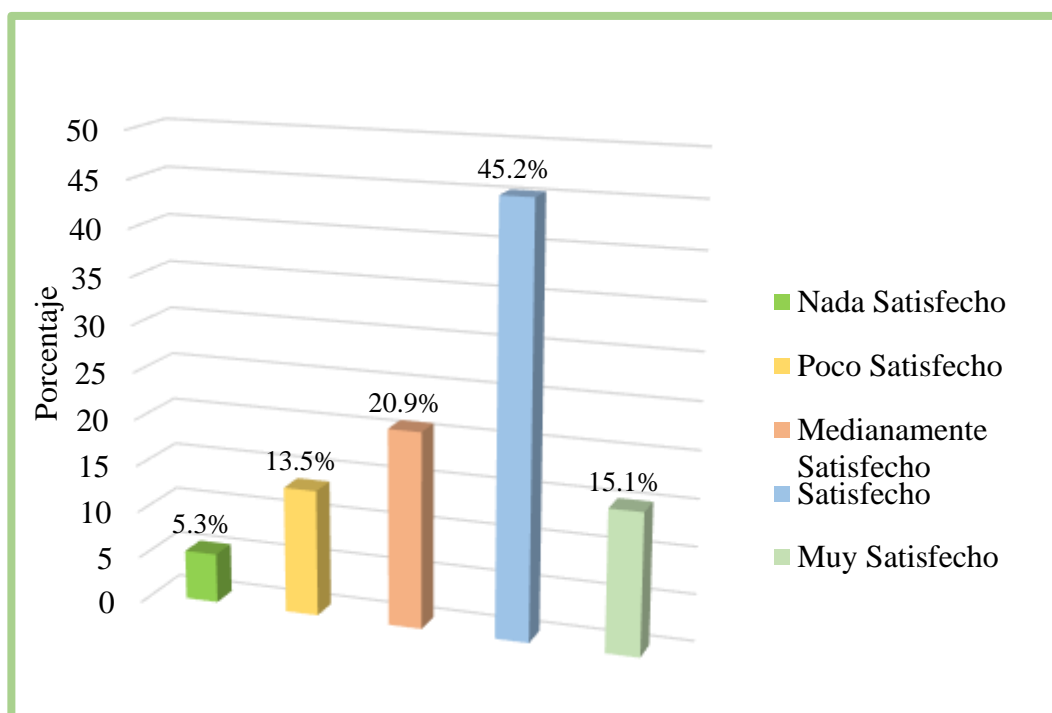
De la observación de la tabla 8 y figura 6, con respecto al ítem: los servicios higiénicos siempre lucen limpio y desinfectados, se constata que de los encuestados el 7.9% están nada satisfechos, el 19.8% están poco satisfechos, el 31% están medianamente satisfechos, el 32% están satisfechos y el 9.3% están muy satisfechos.

Tabla 9. Son puntuales en los horarios de salida y llegada de la unidad móvil.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 20 | 5,3% |
| Poco Satisfecho | 51 | 13,5% |
| Medianamente Satisfecho | 79 | 20,9% |
| Satisfecho | 171 | 45,2% |
| Muy Satisfecho | 57 | 15,1% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 7. Son puntuales en los horarios de salida y llegada de la unidad móvil



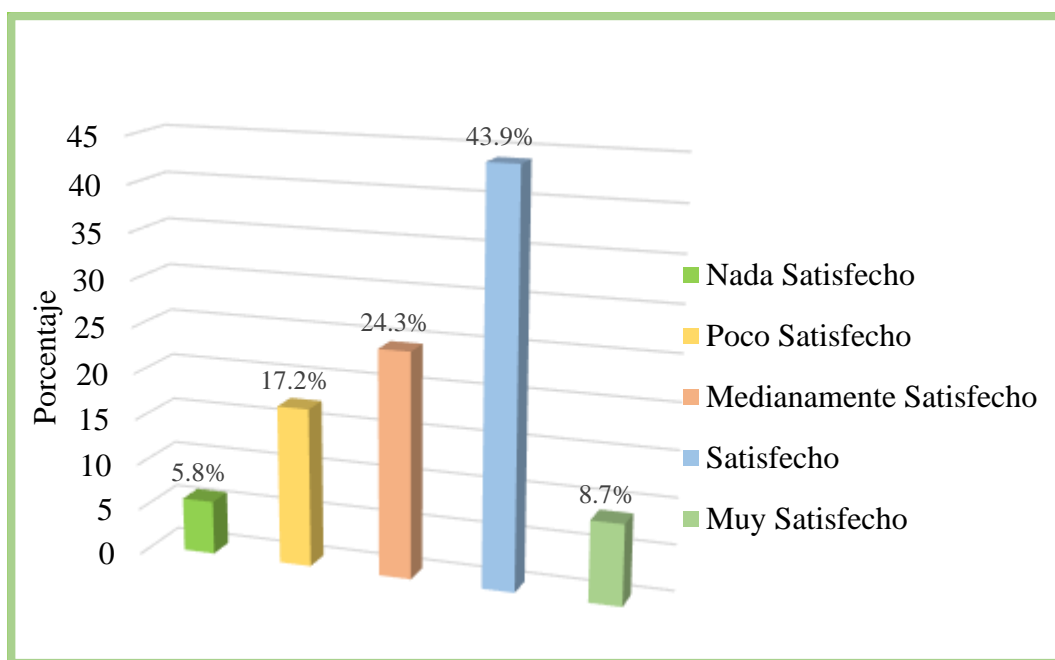
De la observación de la tabla 9 y figura 7, con respecto al ítem: son puntuales en los horarios de salida y llegada de la unidad móvil, se constata que de los encuestados el 5.3% están nada satisfechos, el 13.5% están poco satisfechos, el 20.9% están medianamente satisfechos, el 45.2% están satisfechos y el 15.1% están muy satisfechos.

Tabla 10. *El personal presta atención a sus reclamos.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 22 | 5,8% |
| Poco Satisfecho | 65 | 17,2% |
| Medianamente Satisfecho | 92 | 24,3% |
| Satisfecho | 166 | 43,9% |
| Muy Satisfecho | 33 | 8,7% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 8. *El personal presta atención a sus reclamos.*



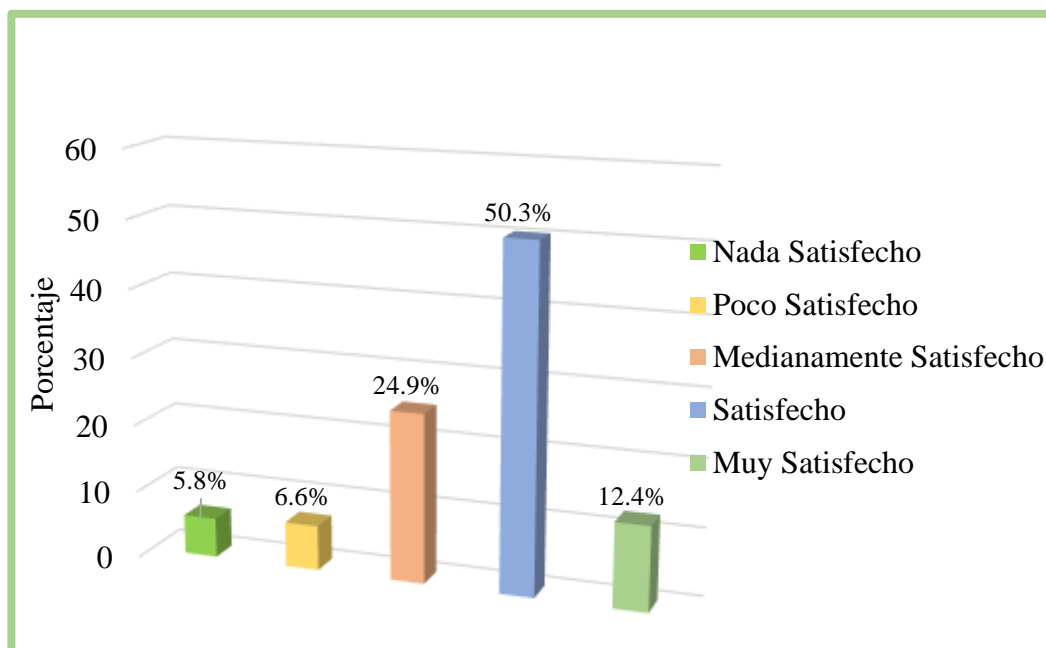
De la observación de la tabla 10 y figura 8, con respecto al ítem: el personal presta atención a sus reclamos, se constata que de los encuestados el 5.8% están nada satisfechos, el 17.2% están poco satisfechos, el 24.3% están medianamente satisfechos, el 43.9% están satisfechos y el 8.7% están muy satisfechos.

Tabla 11. El personal de la empresa registra adecuadamente la información brindada.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 22 | 5,8% |
| Poco Satisfecho | 25 | 6,6% |
| Medianamente Satisfecho | 94 | 24,9% |
| Satisfecho | 190 | 50,3% |
| Muy Satisfecho | 47 | 12,4% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 9. El personal de la empresa registra adecuadamente la información brindada



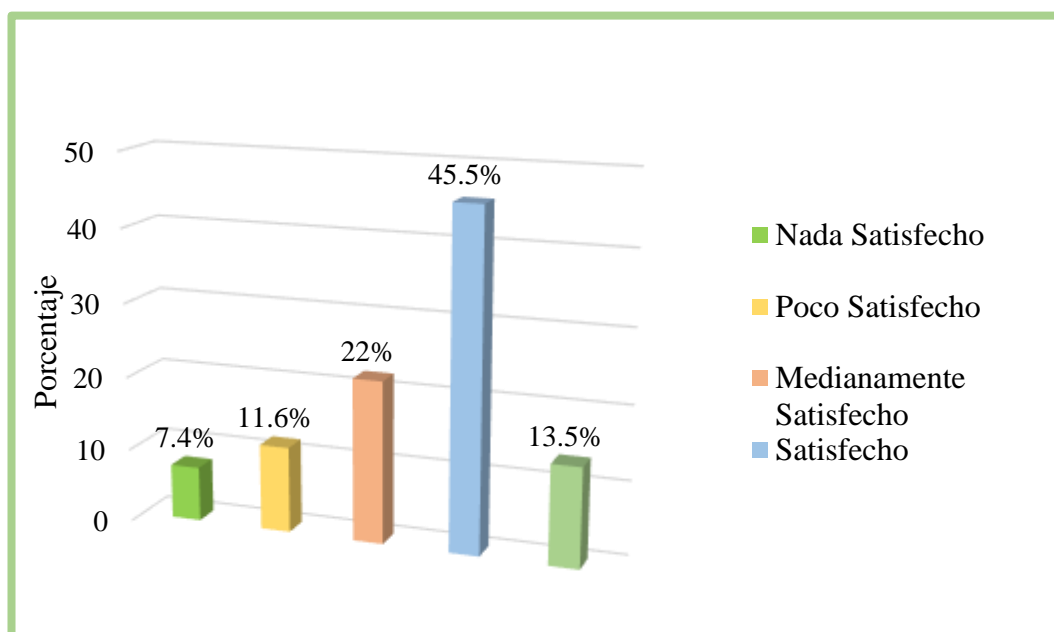
De la observación de la tabla 11 y figura 9, con respecto al ítem: el personal de la empresa registra adecuadamente la información brindada, se constata que de los encuestados el 5.8% están nada satisfechos, el 6.6% están poco satisfechos, el 24.9% están medianamente satisfechos, el 50.3% están satisfechos y el 12.4% están muy satisfechos.

Tabla 12. *El personal de Etsa S.A. respeta y hace respetar el distanciamiento social según el protocolo sanitario.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 28 | 7,4% |
| Poco Satisfecho | 44 | 11,6% |
| Medianamente Satisfecho | 83 | 22,0% |
| Satisfecho | 172 | 45,5% |
| Muy Satisfecho | 51 | 13,5% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 10. *El personal de Etsa S.A., respeta y hace respetar el distanciamiento social según el protocolo sanitario.*



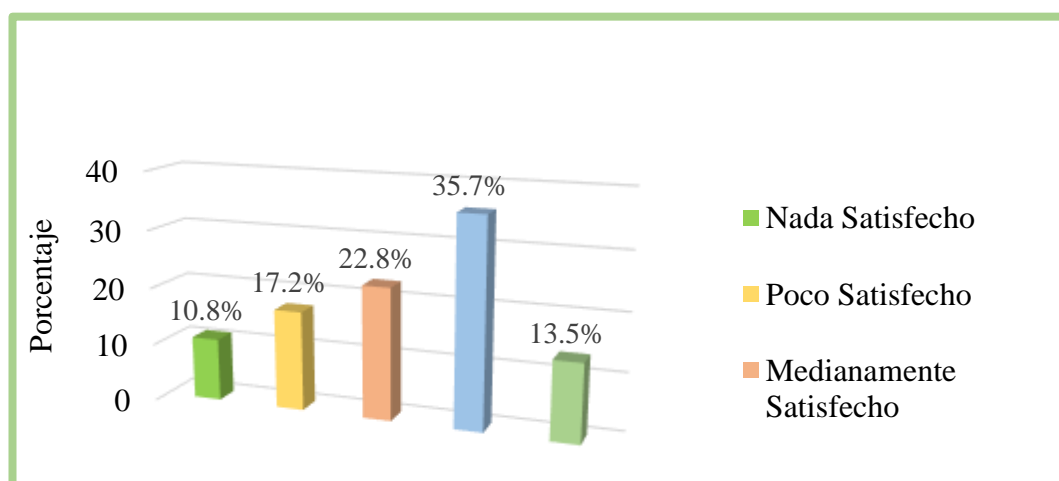
De la observación de la tabla 12 y figura 10, con respecto al ítem: el personal de Etsa S.A. respeta y hace respetar el distanciamiento social según el protocolo sanitario, se constata que de los encuestados el 7.4% están nada satisfechos, el 11.6% están poco satisfechos, el 22% están medianamente satisfechos, el 45.5% están satisfechos y el 13.5% están muy satisfechos.

Tabla 13. *El personal de Etsa S.A. le comunico al momento de la venta del boleto, que debe apersonarse con el equipaje mínimo posible y con 30 minutos de anticipación a la hora del viaje.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|--------------|
| Nada Satisfecho | 41 | 10,8% |
| Poco Satisfecho | 65 | 17,2% |
| Medianamente Satisfecho | 86 | 22,8% |
| Satisfecho | 135 | 35,7% |
| Muy Satisfecho | 51 | 13,5% |
| Total | 378 | 100,0 |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020

Figura 11. *El personal de Etsa S.A., le comunico al momento de la venta del boleto, que debe apersonarse con el equipaje mínimo posible y con 30 minutos de anticipación a la hora del viaje.*



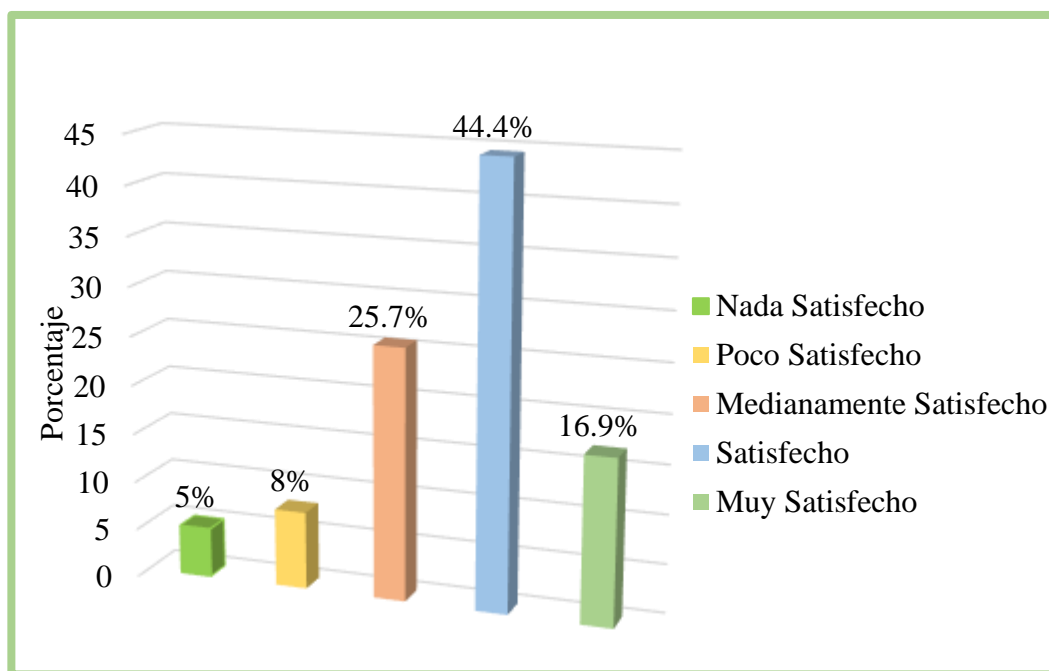
De la observación de la tabla 13 y figura 11, con respecto al ítem: el personal de Etsa S.A. le comunico al momento de la venta del boleto de viaje, que debe apersonarse para el viaje con el equipaje mínimo posible y con 30 minutos de anticipación a la hora del viaje, se constata que de los encuestados el 10.8% están nada satisfechos, el 17.2% están poco satisfechos, el 22.8% están medianamente satisfechos, el 35.7% están satisfechos y el 13.5% están muy satisfechos.

Tabla 14. *El conductor está atento a sus necesidades durante el viaje.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 19 | 5,0% |
| Poco Satisfecho | 30 | 8,0% |
| Medianamente Satisfecho | 97 | 25,7% |
| Satisfecho | 168 | 44,4% |
| Muy Satisfecho | 64 | 16,9% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 12. *El conductor está atento a sus necesidades durante el viaje.*



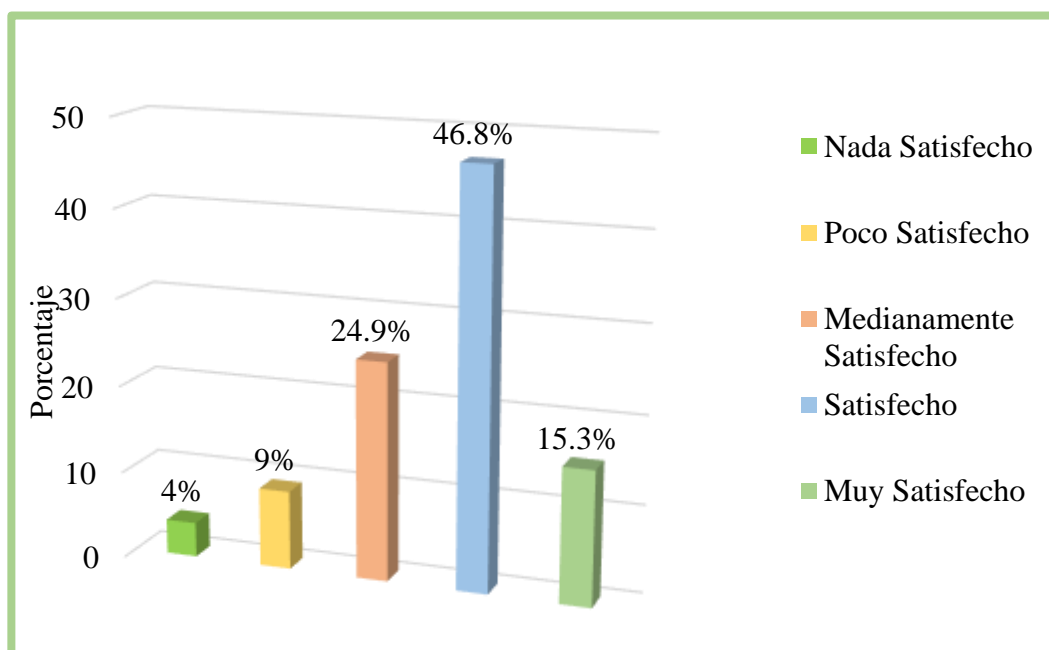
De la observación de la tabla 14 y figura 12, con respecto al ítem: el conductor está atento a sus necesidades durante el viaje, se constata que de los encuestados el 5% están nada satisfechos, el 8% están poco satisfechos, el 25.7% están medianamente satisfechos, el 44.4% están satisfechos y el 16.9% están muy satisfechos.

Tabla 15. *El personal de la empresa lo atiende con rapidez.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 15 | 4,0% |
| Poco Satisfecho | 34 | 9,0% |
| Medianamente Satisfecho | 94 | 24,9% |
| Satisfecho | 177 | 46,8% |
| Muy Satisfecho | 58 | 15,3% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020

Figura 13. *El personal de la empresa lo atiende con rapidez.*



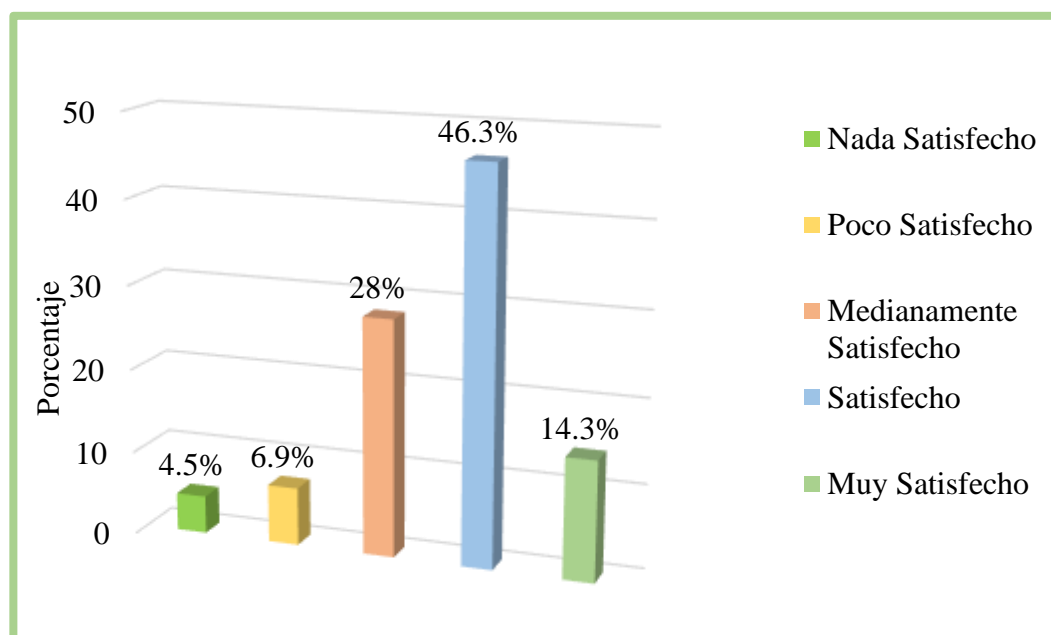
De la observación de la tabla 15 y figura 13, con respecto al ítem: el personal de la empresa lo atiende con rapidez, se constata que de los encuestados el 4% están nada satisfechos, el 9% están poco satisfechos, el 24.9% están medianamente satisfechos, el 46.8% están satisfechos y el 15.3% están muy satisfechos.

Tabla 16. *El personal siempre está dispuesto ayudarlo.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 17 | 4,5% |
| Poco Satisfecho | 26 | 6,9% |
| Medianamente Satisfecho | 106 | 28,0% |
| Satisfecho | 175 | 46,3% |
| Muy Satisfecho | 54 | 14,3% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa, 2020.

Figura 14. *El personal siempre está dispuesto a ayudarlo.*



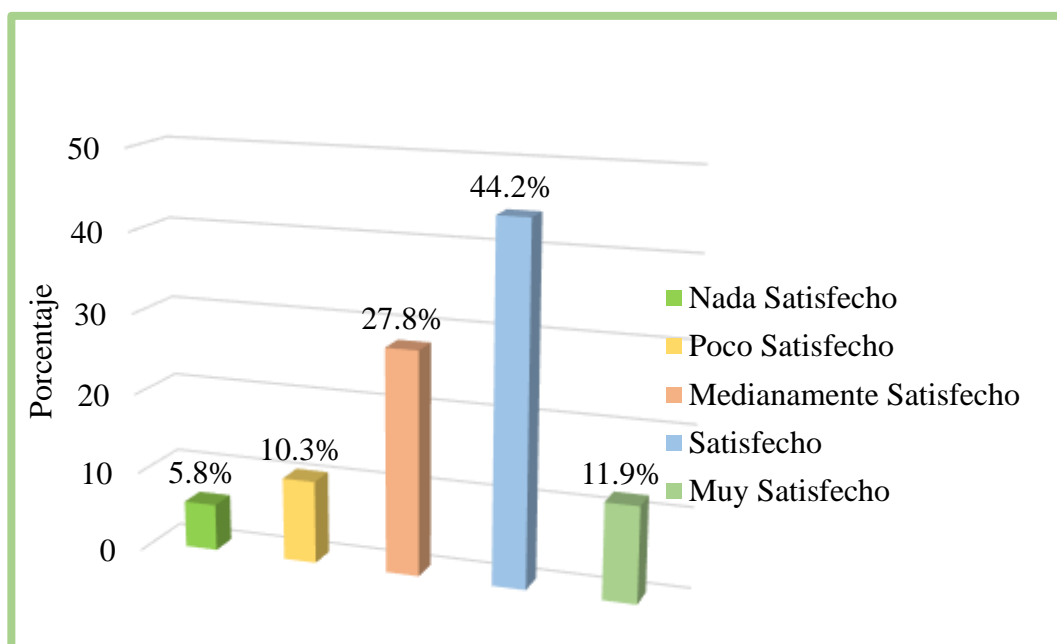
De la observación de la tabla 16 y figura 14, con respecto al ítem: el personal siempre está dispuesto a ayudarlo, se constata que de los encuestados el 4.5% están nada satisfechos, el 6.9% están poco satisfechos, el 28% están medianamente satisfechos, el 46.3% están satisfechos y el 14.3% están muy satisfechos.

Tabla 17. *El personal nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 22 | 5,8% |
| Poco Satisfecho | 39 | 10,3% |
| Medianamente Satisfecho | 105 | 27,8% |
| Satisfecho | 167 | 44,2% |
| Muy Satisfecho | 45 | 11,9% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa, 2020.

Figura 15. *El personal nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.*



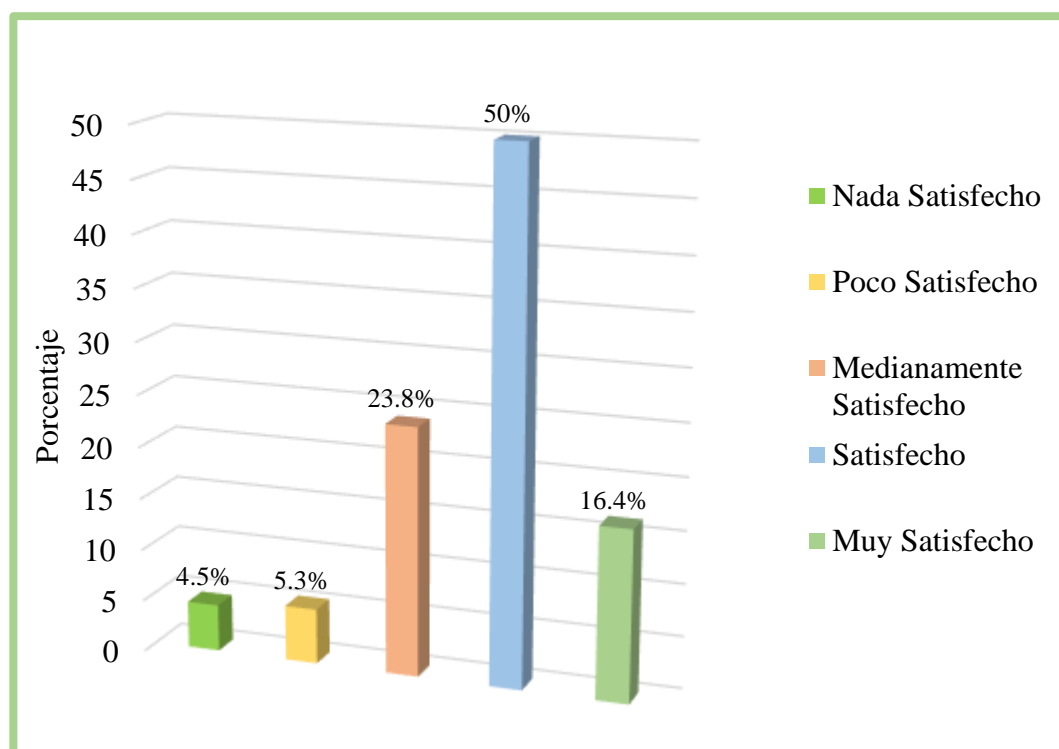
De la observación de la tabla 17 y figura 15, con respecto al ítem: el personal nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas, se constata que de los encuestados el 5.8% están nada satisfechos, el 10.3% están poco satisfechos, el 27.8% están medianamente satisfechos, el 44.2% están satisfechos y el 11.9% están muy satisfechos.

Tabla 18. *El comportamiento del personal le transmite confianza.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 17 | 4,5% |
| Poco Satisfecho | 20 | 5,3% |
| Medianamente Satisfecho | 90 | 23,8% |
| Satisfecho | 189 | 50,0% |
| Muy Satisfecho | 62 | 16,4% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 16. *El comportamiento del personal le transmite confianza.*



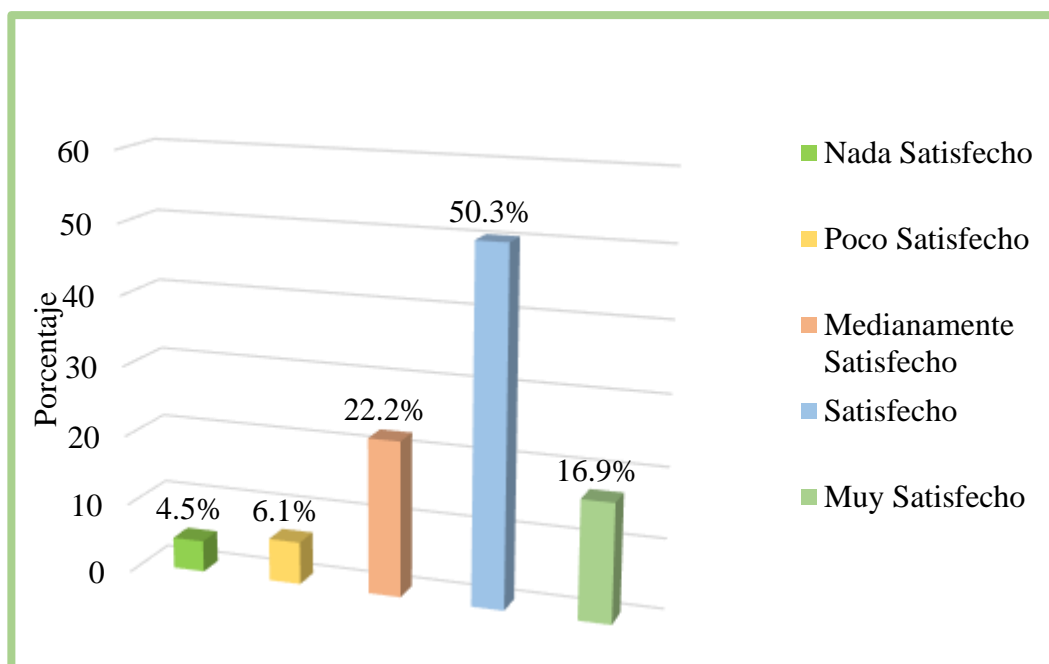
De la observación de la tabla 18 y figura 16, con respecto al ítem: el comportamiento del personal le transmite confianza, se constata que de los encuestados el 4.5% están nada satisfechos, el 5.3% están poco satisfechos, el 23.8% están medianamente satisfechos, el 50% están satisfechos y el 16.4% están muy satisfechos.

Tabla 19. El desempeño de los conductores le transmite seguridad durante el viaje.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 17 | 4,5% |
| Poco Satisfecho | 23 | 6,1% |
| Medianamente Satisfecho | 84 | 22,2% |
| Satisfecho | 190 | 50,3% |
| Muy Satisfecho | 64 | 16,9% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 17. El desempeño de los conductores le transmite seguridad durante el viaje.



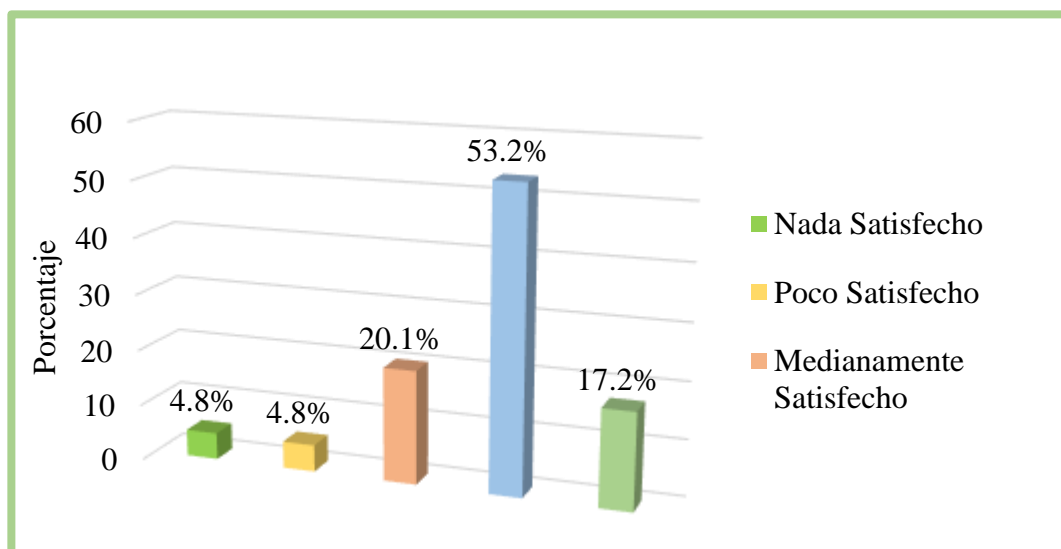
De la observación de la tabla 19 y figura 17, con respecto al ítem: el desempeño de los conductores le transmite seguridad durante el viaje, se constata que de los encuestados el 4.5% están nada satisfechos, el 6.1% están poco satisfechos, el 22.2% están medianamente satisfechos, el 50.3% están satisfechos y el 16.9% están muy satisfechos.

Tabla 20. Etsa S.A. garantiza el cuidado y custodia de su equipaje y pertenencias.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 18 | 4,8% |
| Poco Satisfecho | 18 | 4,8% |
| Medianamente Satisfecho | 76 | 20,1% |
| Satisfecho | 201 | 53,2% |
| Muy Satisfecho | 65 | 17,2% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 18. Etsa S.A., garantiza el cuidado y custodia de su equipaje y pertenencias.



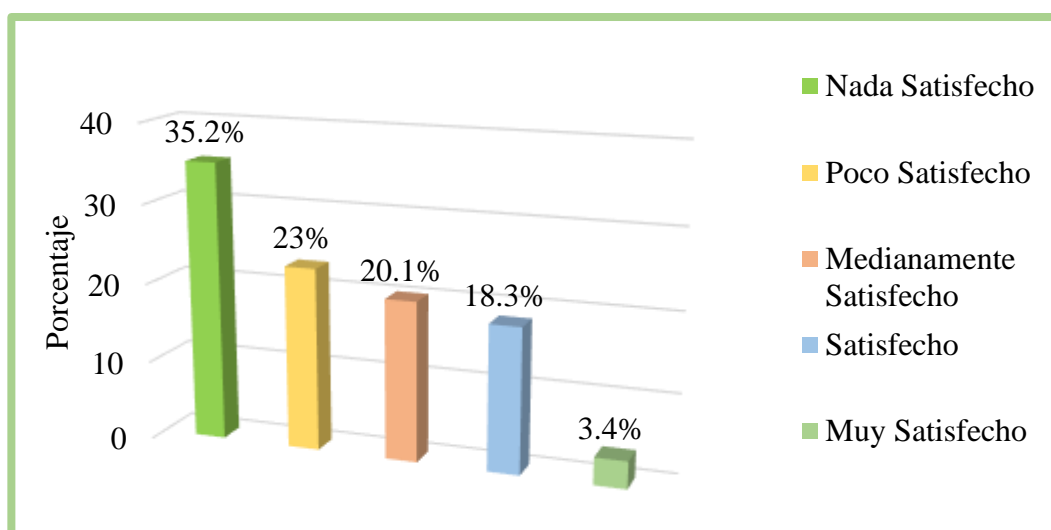
De la observación de la tabla 20 y figura 18, con respecto al ítem: Etsa S.A. garantiza el cuidado y custodia de su equipaje y pertenencias, se constata que de los encuestados el 4.8% están nada satisfechos, el 4.8% están poco satisfechos, el 20.1% están medianamente satisfechos, el 53.2% están satisfechos y el 17.2% están muy satisfechos.

Tabla 21. *Etsa S.A. realiza control de temperatura con termómetro infrarrojo a todas las personas y empleados al ingresar al local.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 133 | 35,2% |
| Poco Satisfecho | 87 | 23,0% |
| Medianamente Satisfecho | 76 | 20,1% |
| Satisfecho | 69 | 18,3% |
| Muy Satisfecho | 13 | 3,4% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 19. *Etsa S.A., realiza control de temperatura con termómetro infrarrojo a todas las personas y empleados al ingresar al local.*



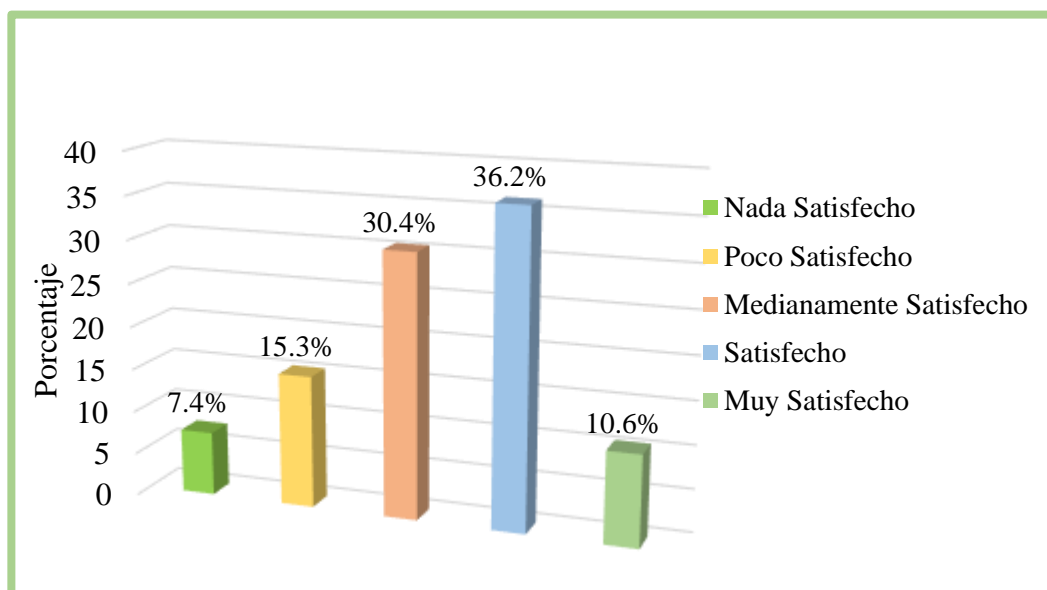
De la observación de la tabla 21 y figura 19, con respecto al ítem: Etsa S.A. realiza control de temperatura con termómetro infrarrojo a todas las personas y empleados al ingresar al local, se constata que de los encuestados el 35.2% están nada satisfechos, el 23% están poco satisfechos, el 20.1% están medianamente satisfechos, el 18.3% están satisfechos y el 3.4% están muy satisfechos.

Tabla 22. El personal de Etsa S.A. utiliza la mascarilla y protector facial según el protocolo sanitario.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 28 | 7,4% |
| Poco Satisfecho | 58 | 15,3% |
| Medianamente Satisfecho | 115 | 30,4% |
| Satisfecho | 137 | 36,2% |
| Muy Satisfecho | 40 | 10,6% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 20. El personal de Etsa S.A., utiliza la mascarilla y protector facial según el protocolo sanitario.



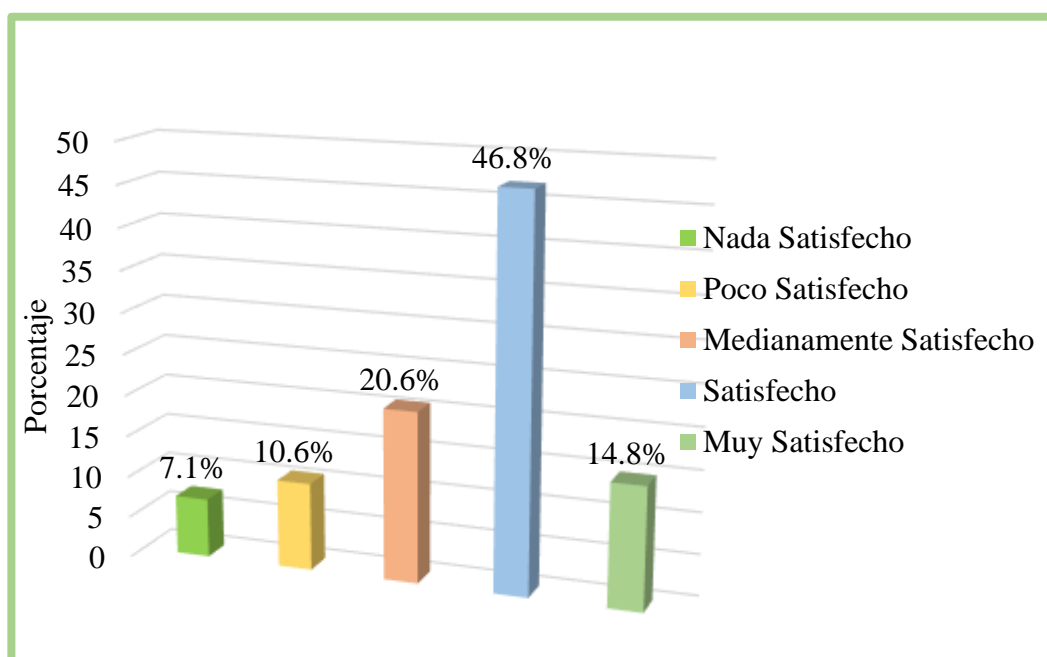
De la observación de la tabla 22 y figura 20, con respecto al ítem: El personal de Etsa S.A. utiliza la mascarilla y protector facial según el protocolo sanitario, se constata que de los encuestados el 7.4% están nada satisfechos, el 15.3% están poco satisfechos, el 30.4% están medianamente satisfechos, el 36.2% están satisfechos y el 10.6% están muy satisfechos.

Tabla 23. Los horarios de salidas y de atención en oficina se ajustan a sus necesidades.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|--------------|
| Nada Satisfecho | 27 | 7,1% |
| Poco Satisfecho | 40 | 10,6% |
| Medianamente Satisfecho | 78 | 20,6% |
| Satisfecho | 177 | 46,8% |
| Muy Satisfecho | 56 | 14,8% |
| Total | 378 | 100,0 |
| | | % |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 21. Los horarios de salidas y de atención en oficina se ajustan a sus necesidades.



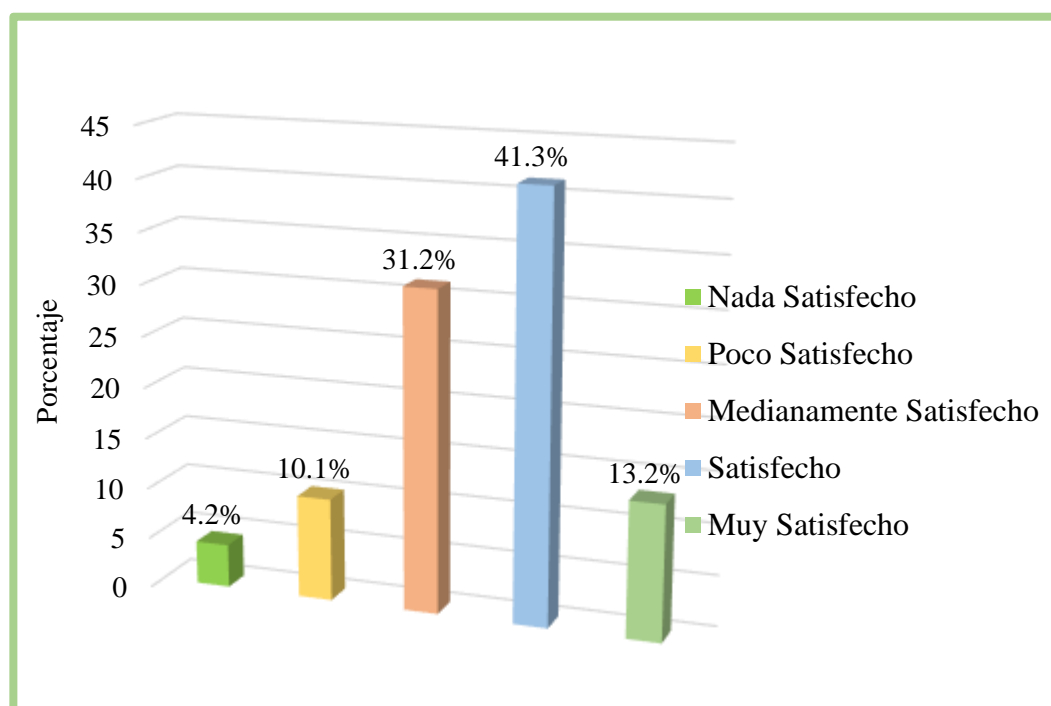
De la observación de la tabla 23 y figura 21, con respecto al ítem: Los horarios de salidas y de atención en oficina se ajustan a sus necesidades, se constata que de los encuestados el 7.1% están nada satisfechos, el 10.6% están poco satisfechos, el 20.6% están medianamente satisfechos, el 46.8% están satisfechos y el 14.8% están muy satisfechos.

Tabla 24. *El personal le brinda una atención personalizada.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 16 | 4,2% |
| Poco Satisfecho | 38 | 10,1% |
| Medianamente Satisfecho | 118 | 31,2% |
| Satisfecho | 156 | 41,3% |
| Muy Satisfecho | 50 | 13,2% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 22. *El personal le brinda una atención personalizada.*



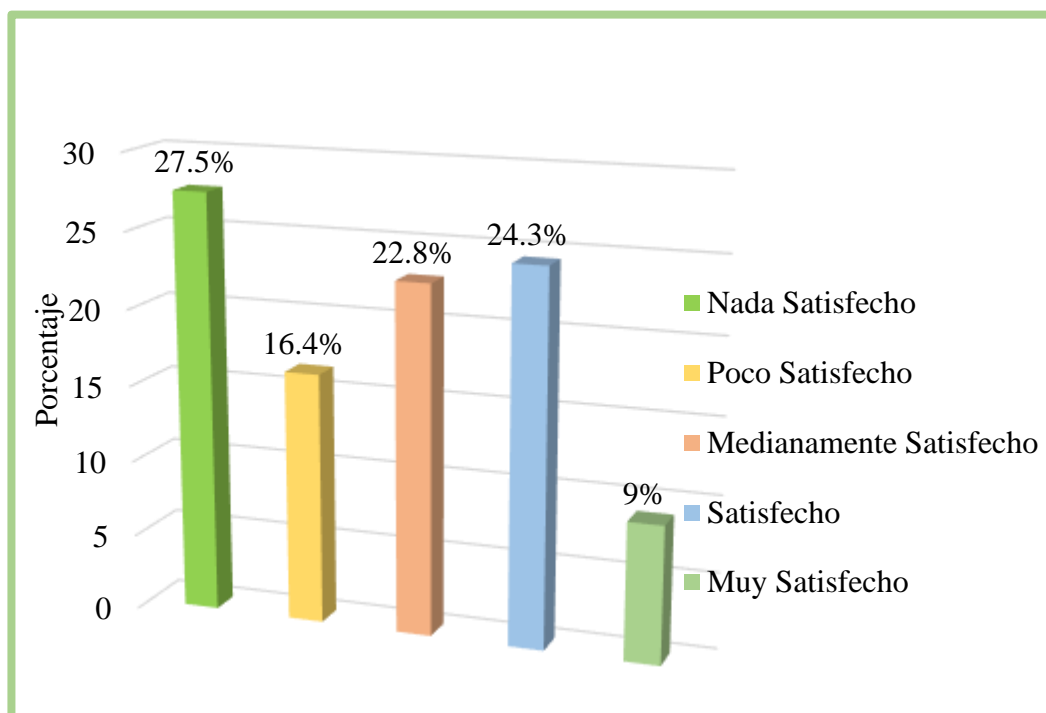
De la observación de la tabla 24 y figura 22, con respecto al ítem: el personal le brinda una atención personalizada, se constata que de los encuestados el 4.2% están nada satisfechos, el 10.1% están poco satisfechos, el 31.2% están medianamente satisfechos, el 41.3% están satisfechos y el 13.2% están muy satisfechos.

Tabla 25. El personal de Etsa S.A. le ofreció alcohol, agua y jabón antes de ingresar al local.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| Nada Satisfecho | 104 | 27,5% |
| Poco Satisfecho | 62 | 16,4% |
| Medianamente Satisfecho | 86 | 22,8% |
| Satisfecho | 92 | 24,3% |
| Muy Satisfecho | 34 | 9,0% |
| Total | 378 | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 23. El personal de Etsa S.A., le ofreció alcohol, agua y jabón antes de ingresar al local.



De la observación de la tabla 25 y figura 23, con respecto al ítem: el personal le ofreció alcohol y agua y jabón antes de ingresar al local, se constata que de los encuestados el 27.5% están nada satisfechos, el 16.4% están poco satisfechos, el 22.8% están medianamente satisfechos, el 24.3% están satisfechos y el 9% están muy satisfechos.

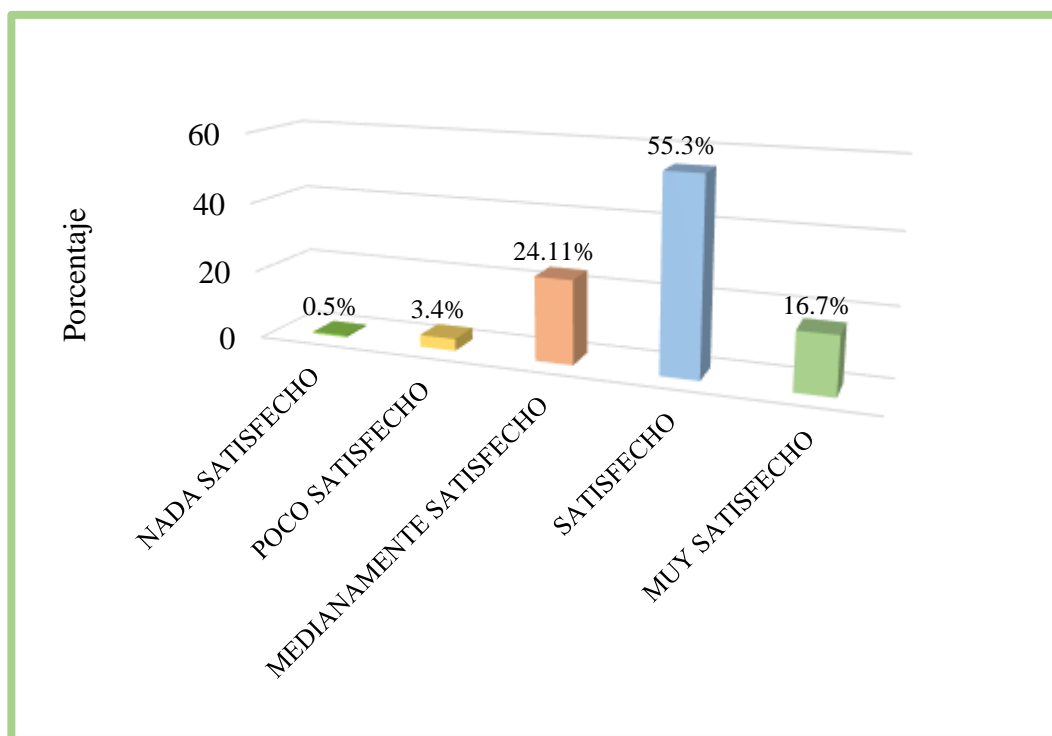
3.2. Análisis de la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A, Región Amazonas, 2020.

Tabla 26. Nivel de satisfacción del cliente en Etsa S.A., Región Amazonas- 2020.

| Insatisfecho | | | Satisfecho | |
|-----------------|-----------------|-------------------------|------------|----------------|
| Nada Satisfecho | Poco Satisfecho | Medianamente Satisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| 0.5% | 3.4% | 24.1% | 55.3% | 16.7% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 24. Grado de satisfacción del cliente en Etsa S.A., 2020.



De la observación de la tabla 26 y figura 24, se constata que de los encuestados el 0.5% están nada satisfechos, el 3.4% están poco satisfechos, el 24.1% están medianamente satisfechos, el 55.3% están satisfechos y el 16.7% están muy satisfechos. Esto indica que el mayor porcentaje de clientes de Etsa S.A., se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la empresa.

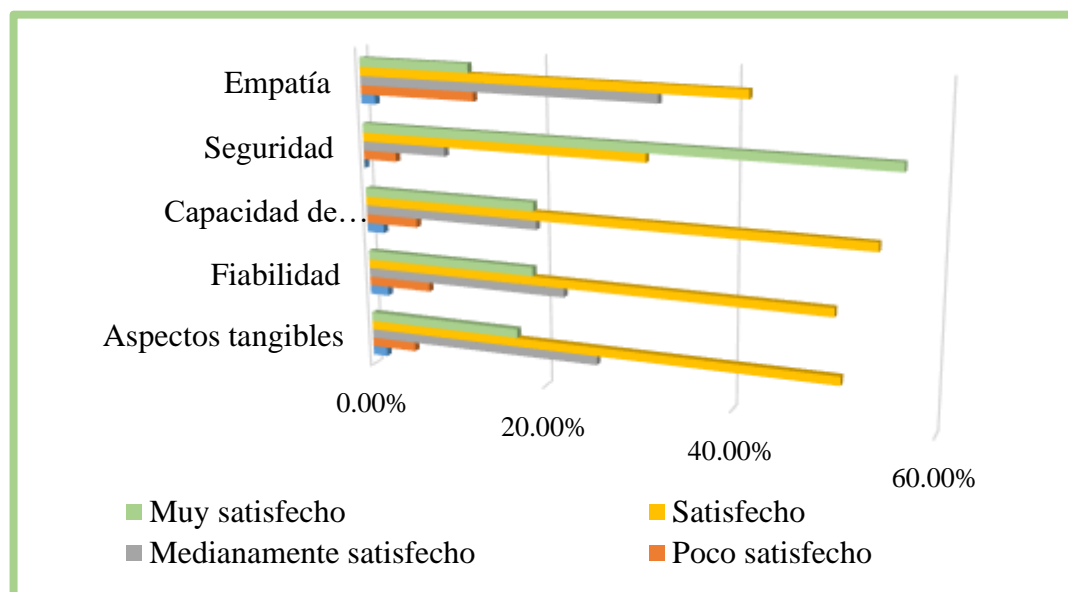
3.3. Análisis agrupado por dimensiones de la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A, Región Amazonas, 2020.

Tabla 27. Análisis de la satisfacción del cliente de Etsa S.A., según dimensiones.

| | Aspectos tangibles | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía |
|-------------------------|--------------------|------------|------------------------|-----------|---------|
| Nada satisfecho | 1.60% | 2.10% | 1.90% | 0.00% | 1.60% |
| Poco satisfecho | 5% | 6.95% | 5.80% | 3.70% | 12.70% |
| Medianamente satisfecho | 25.70% | 22.20% | 19.30% | 9.30% | 32.30% |
| Satisfecho | 50.80% | 50% | 54% | 31% | 41.30% |
| Muy satisfecho | 16.90% | 18.80% | 19% | 56.10% | 12.20% |

Fuente: Encuesta realizada en Etsa S.A., 2020.

Figura 25. Grado de satisfacción del cliente de Etsa S.A., según dimensiones.



De la observación de la tabla 27 y figura 25, se constata que, la dimensión con mayor porcentaje que se encuentran: nada satisfechos es la fiabilidad con un 2.1%, poco satisfechos es la empatía con un 12.7%, medianamente satisfechos es la empatía con un 32.3%, satisfechos es la capacidad de respuesta con un 54% y muy satisfechos es la seguridad con un 56.1%.

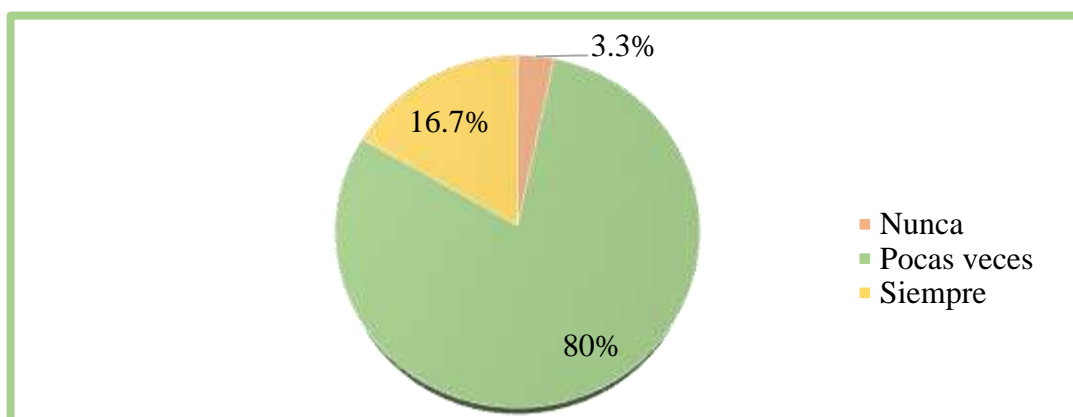
3.4. Evaluar el cumplimiento del protocolo sanitario en Etsa S.A., Región Amazonas, 2020. (Por ítems)

Tabla 28. *El conductor de Etsa S.A., tiene los implementos de protección (mascarillas y protector facial) y desinfección.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca | 2 | 3.3% |
| Pocas veces | 48 | 80.0% |
| Siempre | 10 | 16.7% |
| Total | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 26. *El conductor de Etsa S.A., tiene los implementos de protección (mascarilla y protector facial) y desinfección.*



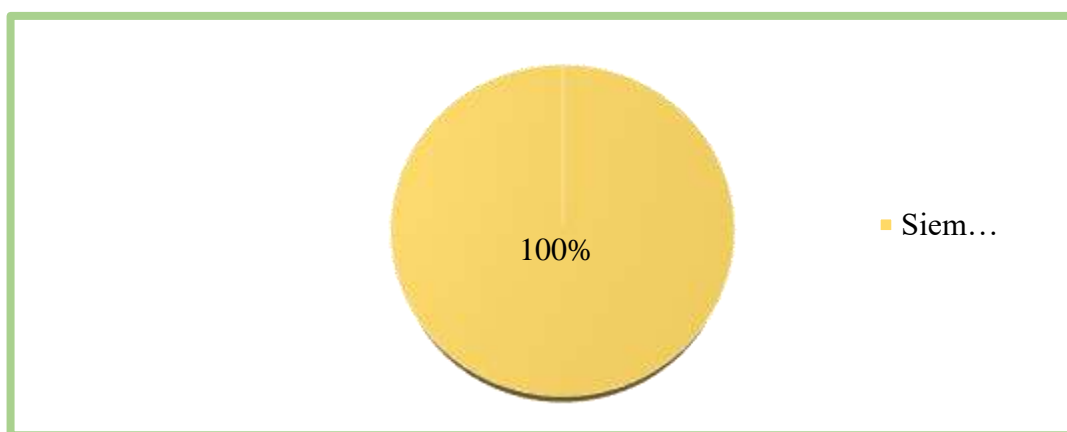
De la observación de la tabla 28 y figura 26, del ítem: El conductor de Etsa S.A. tiene los implementos de protección (mascarillas y protector facial) y desinfección. Se constata que el: 3.3% nunca cumplen, el 80% pocas veces cumplen y el 16.7% siempre cumplen.

Tabla 29. *El asiento del conductor está aislado con los demás asientos con mica acrílica.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Siempre | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 27. *El asiento del conductor está aislado con los demás asientos con mica acrílica u otro material.*



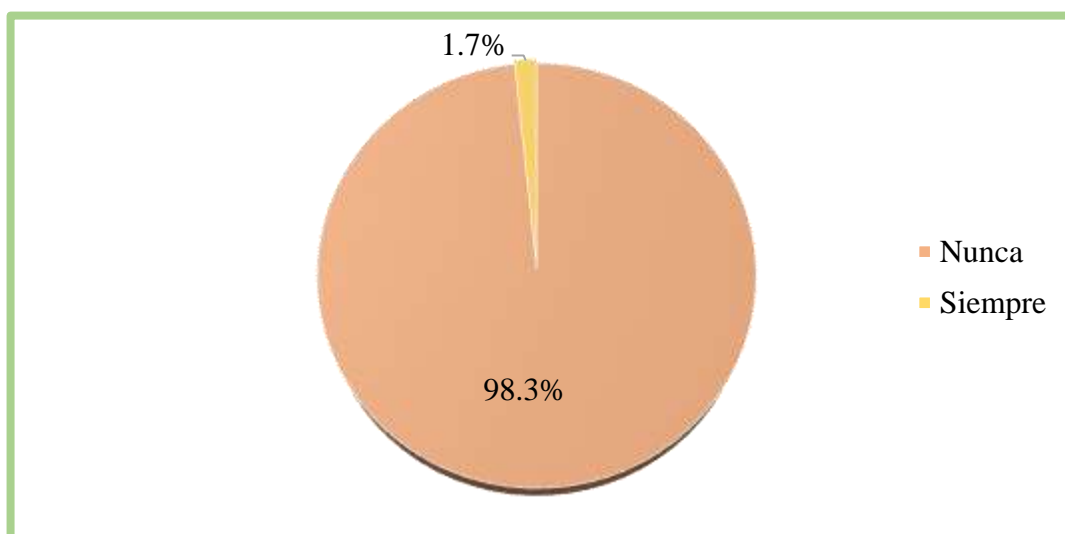
De la observación de la tabla 29 y figura 27, del ítem El asiento del conductor está aislado con los demás asientos con mica acrílica. Se constata que el 100 % de los conductores siempre cumplen.

Tabla 30. *En los asientos de los vehículos de Etsa S.A. están aislados con micas acrílicas.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca | 59 | 98.3% |
| Siempre | 1 | 1.7% |
| Total | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 28. En los asientos de los vehículos de Etsa S.A., están aislados con micas acrílicas.



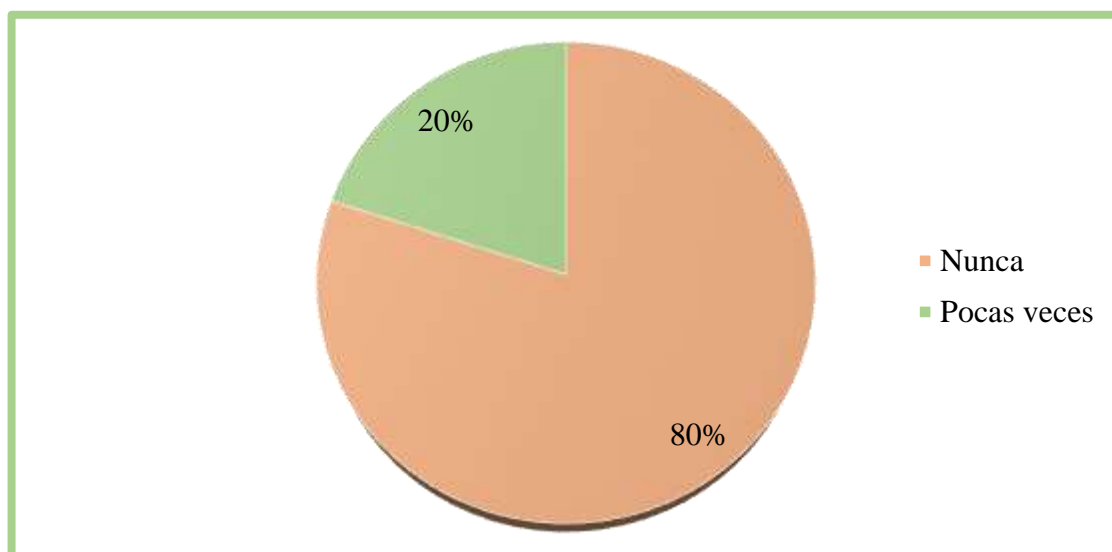
De la observación de la tabla 30 y figura 28, del ítem: En los asientos de los vehículos de Etsa S.A. están aislados con micas acrílicas. Se constata que el: 98.3% nunca cumplen, y el 1.7% siempre cumplen.

Tabla 31. El conductor de Etsa S.A. ofrece alcohol en gel para la desinfección de manos, paños de limpieza y desinfectantes de superficies durante la prestación de servicio de transporte.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca | 48 | 80.0% |
| Pocas veces | 12 | 20.0% |
| Total | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 29. El conductor de Etsa S.A., ofrece alcohol en gel para la desinfección de manos, paños de limpieza y desinfectantes de superficies durante la prestación de servicio de transporte.



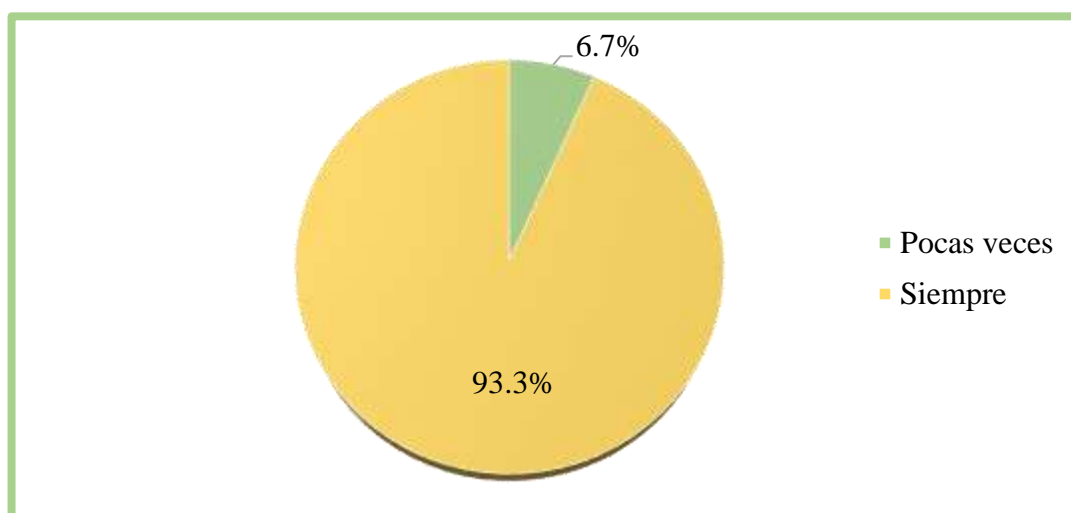
De la observación de la tabla 31 y figura 29, del ítem: El conductor de Etsa S.A. ofrece alcohol en gel para la desinfección de manos, paños de limpieza y desinfectantes de superficies durante la prestación de servicio de transporte. Se constata que el: 80% nunca cumplen, el 20% pocas veces cumplen.

Tabla 32. El vehículo del conductor luce limpio y desinfectado.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Pocas veces | 4 | 6.7% |
| Siempre | 56 | 93.3% |
| Total | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 30. *El vehículo del conductor luce limpio y desinfectado.*



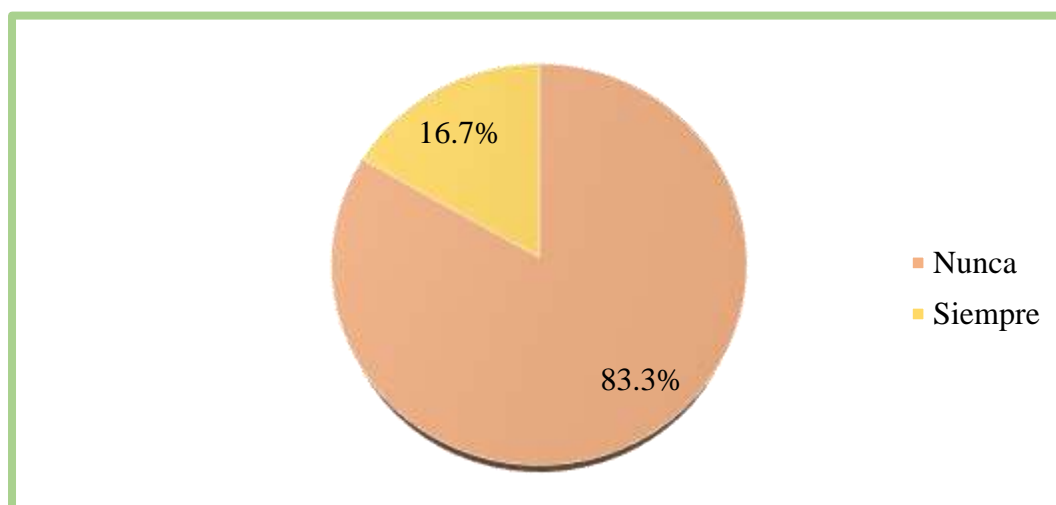
De la observación de la tabla 32 y figura 30, del ítem: El vehículo del conductor luce limpio y desinfectado. Se constata que el: 6.7% pocas veces cumplen y el 93.3% siempre cumplen.

Tabla 33. *El conductor de Etsa S.A., realiza el control de temperatura antes y después del viaje.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca | 50 | 83.3% |
| Siempre | 10 | 16.7% |
| Total | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 31. El conductor de Etsa S.A., realiza el control de temperatura antes y después del viaje.



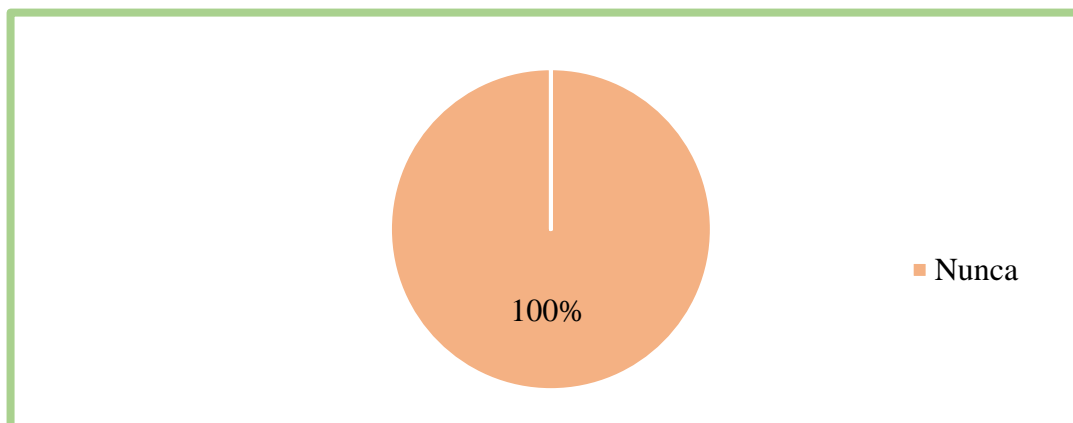
De la observación de la tabla 33 y figura 31, del ítem: El conductor de Etsa S.A. realiza el control de temperatura antes y después del viaje. Se constata que el: 83.3% nunca cumplen y el 16.7% siempre cumplen.

Tabla 34. El conductor de Etsa S.A., pide al cliente la declaración jurada de no estar presentado sintomatología Covid 19.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Nunca | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 32. *El conductor de Etsa S.A., pide al cliente la declaración jurada de no estar presentando sintomatología Covid 19.*



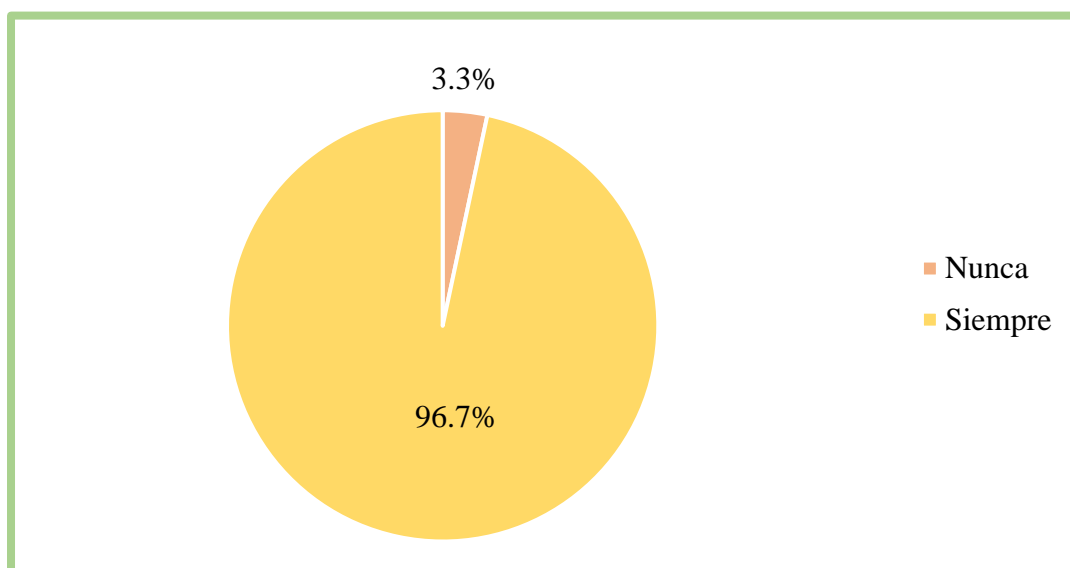
De la observación de la tabla 34 y figura 32, del ítem El conductor de Etsa S.A. pide al cliente la declaración jurada de no estar presentando sintomatología Covid 19. Se constata que el: 100% nunca cumplen.

Tabla 35. *El conductor del vehículo de Etsa S.A., verifica que el cliente use mascarilla y protector facial antes de subir al vehículo.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca | 2 | 3.3% |
| Siempre | 58 | 96.7% |
| Total | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 33. El conductor del vehículo de Etsa S.A., verifica que el cliente use mascarilla y protector facial antes de subir al vehículo.



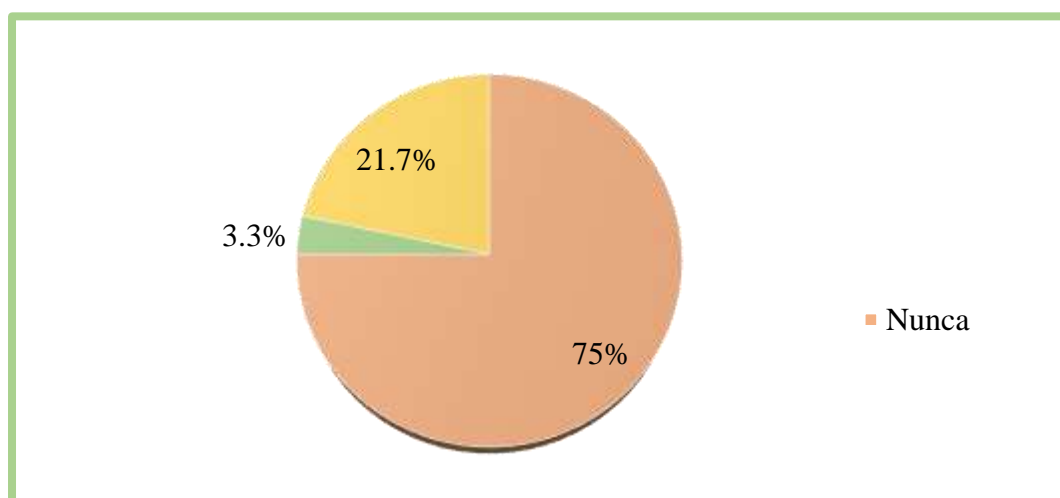
De la observación de la tabla 35 y figura 33, del ítem El conductor de Etsa S.A. pide al cliente la declaración jurada de no estar presentando sintomatología Covid 19. Se constata que el: 100% nunca cumplen.

Tabla 36. Las ventanas del vehículo están abiertas para la prestación de servicio.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca | 45 | 75.0% |
| Pocas veces | 2 | 3.3% |
| Siempre | 13 | 21.7% |
| Total | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 34. Las ventanas del vehículo están abiertas para la prestación de servicio.



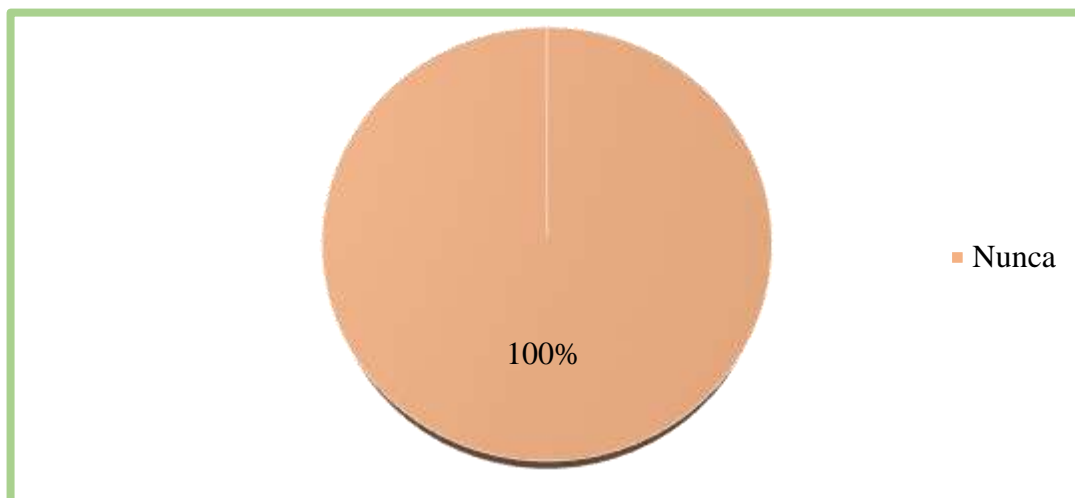
De la observación de la tabla 36 y figura 34, del ítem: Las ventanas del vehículo están abiertas para la prestación de servicio. Se constata que el: 75% nunca cumplen, el 3.3% pocas veces cumplen y el 21.7% siempre cumplen.

Tabla 37. El vehículo cuenta con espacio para personas que durante la prestación de servicio presente alguna sintomatología de Covid 19.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Nunca | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 35. El vehículo cuenta con un espacio para personas que durante la prestación de servicio presente alguna sintomatología de Covid 19.



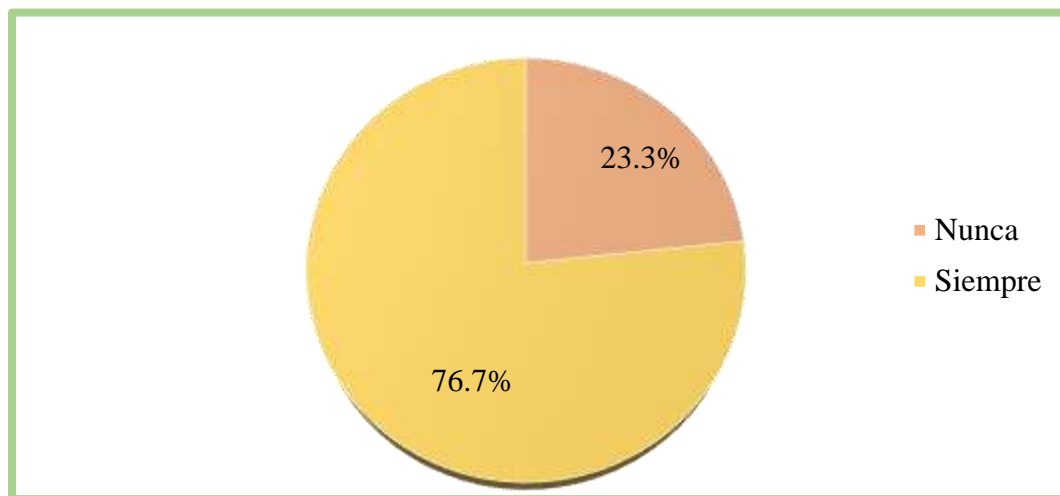
De la observación de la tabla 37 y figura 35, del ítem El vehículo cuenta con un espacio para personas que durante la prestación de servicio presente alguna sintomatología de Covid 19. Se constata que el: 100% nunca cumplen.

Tabla 38. El conductor de Etsa S.A., tiene el certificado de capacitación en la prevención de Covid 19.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca | 14 | 23,3% |
| Siempre | 46 | 76,7% |
| Total | 60 | 100,0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 36. El conductor de Etsa S.A., tiene el certificado de capacitación en la prevención de Covid 19.



Fuente: Tabla 40

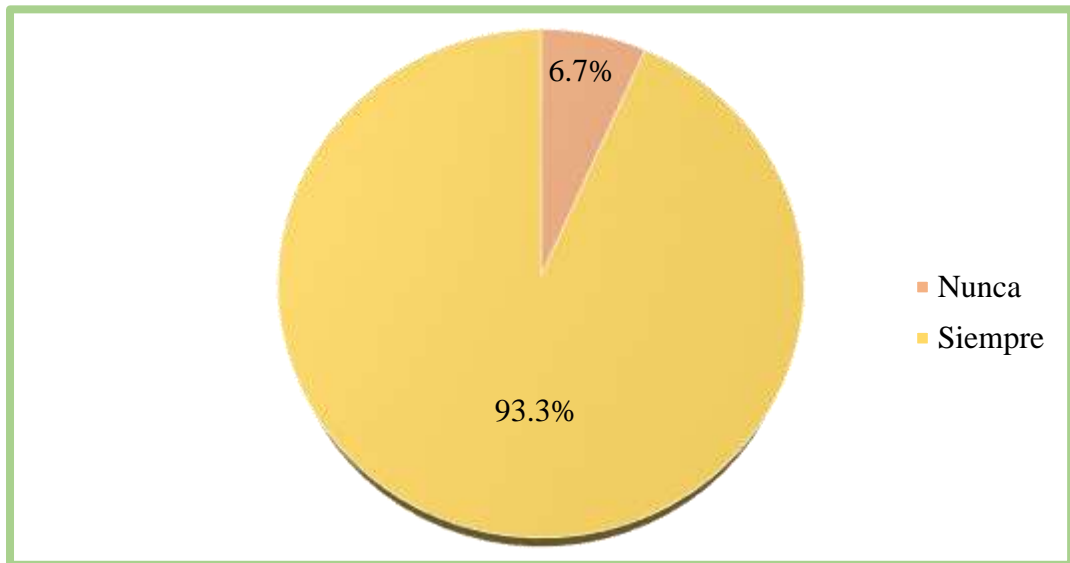
De la observación de la tabla 38 y figura 36, del ítem El conductor de Etsa S.A. tiene el certificado de capacitación en la prevención de Covid. Se constata que el: 23.3% nunca cumplen y el 76.7% siempre cumplen.

Tabla 39. En el vehículo de Etsa S.A., tiene señalización y límite de aforo.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca | 4 | 6.7% |
| Siempre | 56 | 93.3% |
| Total | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 37. *En el vehículo de Etsa S.A., tiene señalización y límite de aforo.*



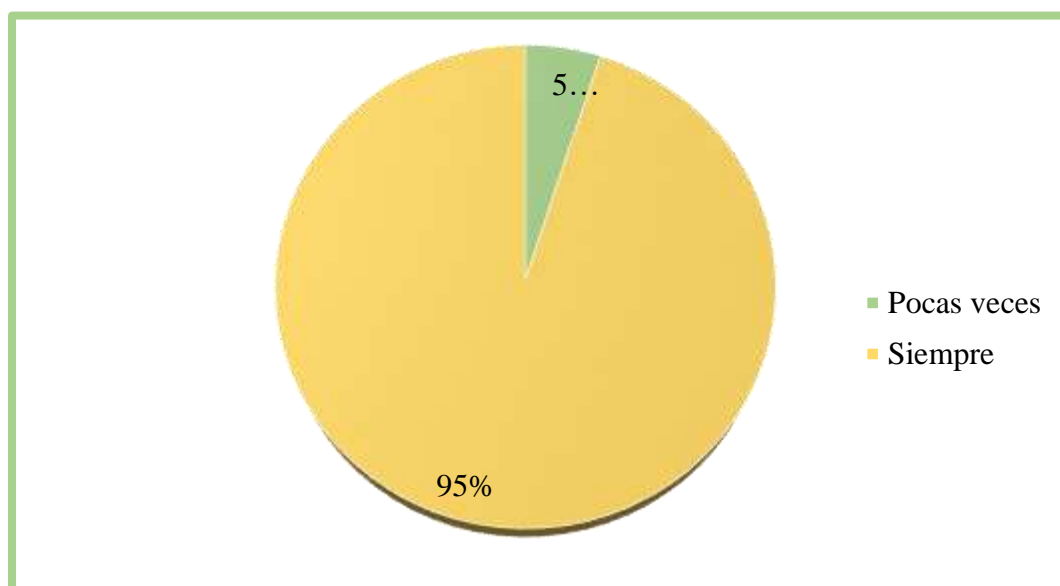
De la observación de la tabla 39 y figura 37, del ítem: En el vehículo de Etsa S.A. tiene señalización y límite de aforo. Se constata que el: 6.7% nunca cumplen y el 93.3% siempre cumplen.

Tabla 40. *El conductor de Etsa S.A., orienta a los pasajeros a respetar la distancia de 1.5 mt.*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Pocas veces | 3 | 5.0% |
| Siempre | 57 | 95.0% |
| Total | 60 | 100.0% |

Fuente: Ficha guía de observación a los conductores de Etsa S.A., 2020

Figura 38. El conductor de Etsa S.A., orienta a los pasajeros a respetar la distancia de 1.5mt.



De la observación de la tabla 40 y figura 38, del ítem: El conductor de Etsa S.A. orienta a los pasajeros de Etsa S.A. a respetar la distancia de 1.5 mt. Se constata que el: 5% pocas veces cumplen y el 95% siempre cumplen.

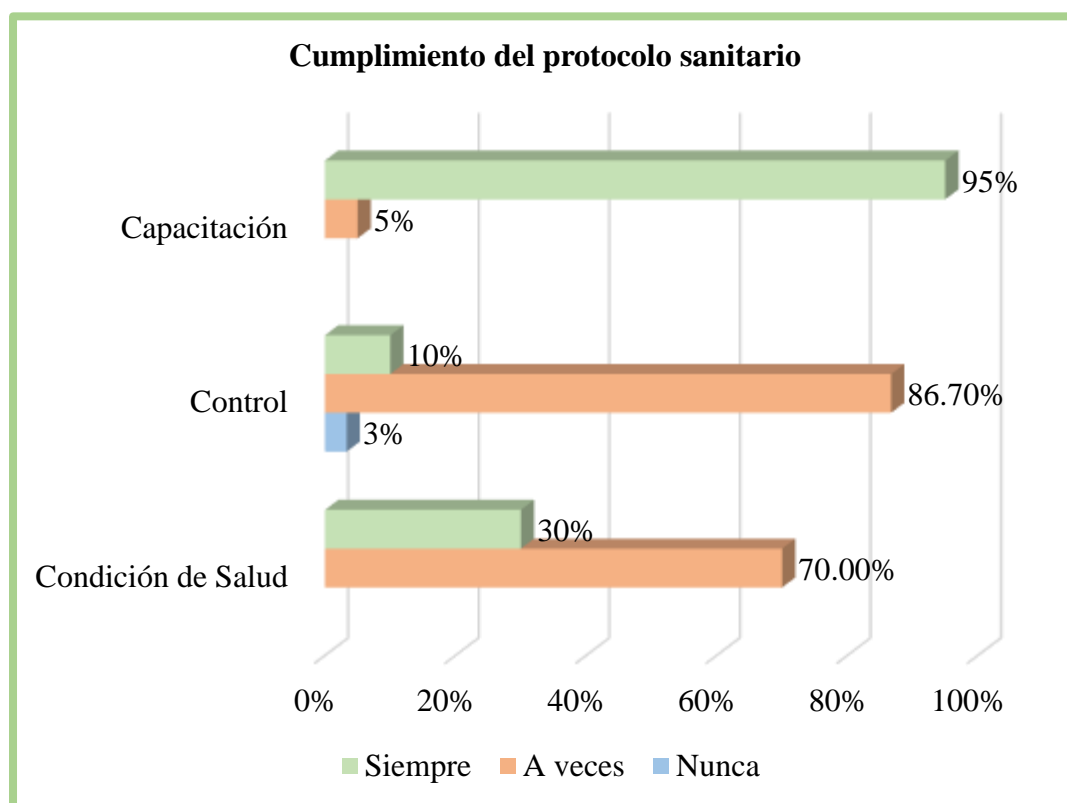
3.5. Evaluar el cumplimiento del protocolo sanitario en Etsa S.A., Región Amazonas, 2020. (Por dimensiones)

Tabla 41. Cumplimiento del protocolo sanitario de Etsa S.A., según dimensiones.

| | Nunca | A veces | Siempre |
|--------------------|-------|---------|---------|
| Condición de salud | | 70% | 30% |
| Control | 3.30% | 86.70% | 10% |
| Capacitación | | 5% | 95% |

Fuente: Guía de observación realizada a los conductores de Etsa, Región Amazonas, 2020.

Figura 39. Cumplimiento del protocolo sanitario, según dimensiones.



De la observación de la tabla 41 y figura 39, se constata que el 3.3% de los conductores nunca cumplen con realizar el control de las actividades que el protocolo indica, mientras que el 86.7% de los conductores pocas veces con el control y el 95% de los conductores siempre se encuentran capacitados con el cumplimiento del protocolo sanitario.

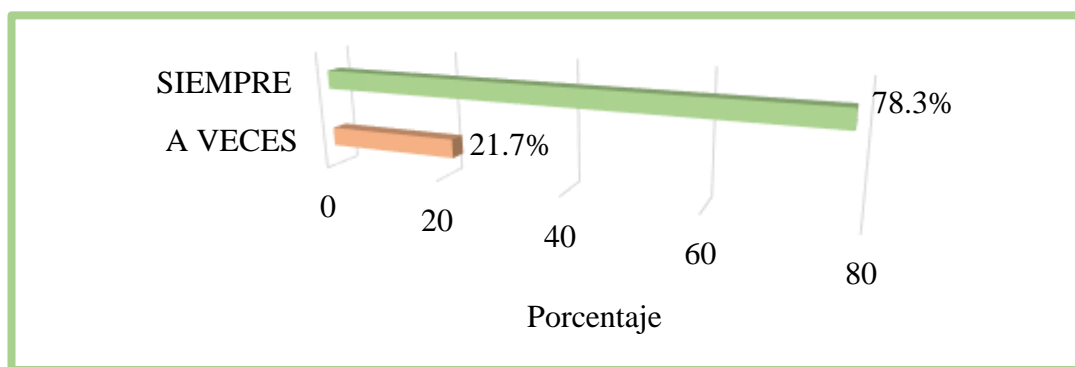
3.6. Evaluar el cumplimiento del protocolo sanitario en Etsa S.A., Región Amazonas, 2020.

Tabla 42. Cumplimiento del protocolo sanitario de Etsa S.A., 2020.

| | Porcentaje |
|---------|------------|
| A veces | 21.7% |
| Siempre | 78.3% |
| Total | 100.0% |

Fuente: Guía de observación realizada en Etsa S.A., 2020

Figura 40. *Cumplimiento del protocolo sanitario en Etsa S.A.*



De la tabla 42 y figura 40, se observa que Etsa S.A., el 21.7% a veces cumplen con el protocolo sanitario y el 78.3% de los colaboradores siempre cumplen con el protocolo.

3.7. Medir la relación del protocolo sanitario con la satisfacción del cliente de la Empresa de Transportes Sol Amazonense S.A., Región Amazonas, 2020.

Tabla 43. *Medición de la relación del protocolo sanitario con la satisfacción del cliente de Etsa S.A., 2020.*

| | | | Satisfacción del Cliente | Protocolo Sanitario |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción del Cliente | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,802** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 378 | 378 |
| | Protocolo Sanitario | Coefficiente de correlación | ,802** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 378 | 378 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis SPSS.

De los resultados en la tabla N° 43, se puede inferir que existe una relación significativa entre las variables de protocolo sanitario y satisfacción del cliente, pues se obtuvo un puntaje de significancia de $0,000 < 0,05$, destacando de esta manera que se toma la decisión por aceptar la hipótesis planteada; además se logra evidenciar un coeficiente de correlación de Spearman, Rho de 0,802; puntuación que permite establecer que mientras mejor cumplan con el protocolo sanitario los colaboradores, mayor será la satisfacción del cliente.

IV. DISCUSIÓN

Según el estudio realizado, el nivel de satisfacción del cliente con el servicio que les brinda Etsa S.A., es una proporción de satisfecho y muy satisfecho, con un 55.3% y 16.7% respectivamente, pero existe un cierto porcentaje que encuentran medianamente satisfecho, poco satisfechos y nada satisfechos, concordando con Lupérdiga & Rodríguez (2016), cuyos resultados de su investigación fue que el servicio de atención que brinda la empresa de transportes y turismo Días S.A., es percibido por los clientes quienes lo califican de medio alto, los cuales son expresados a través de sus dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad, expectativas y valor percibido; y en la investigación realizada por Morán (2016) en sus resultados se pudo observar que aunque los usuarios tengan expectativas bajas en relación a la conducción de los buses, las operadoras no han logrado satisfacer a la mayoría de sus clientes.

En la investigación realizada, según spearman existe una relación significativa entre el protocolo sanitario y la satisfacción del cliente en Etsa S.A., con un coeficiente de 0.802, comparando con Ponce (2017) en su investigación se obtuvo como resultado que, con la prueba del coeficiente de correlación de Pearson de 0.683, se demuestra que la relación es directa y significativa entre la calidad de servicio de Transporte y la satisfacción del usuario de la empresa de transporte Huancayo – La Oroya; así como también en la investigación de Diaz y Sánchez (2017), en la cual evidenció que existe una óptima relación entre la calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C y la satisfacción de sus clientes a través de los distintos procesos que implica la prestación del servicio según las dimensiones establecidas; y en la investigación de Flores (2018), en los resultados obtuvo que existe relación significativa positiva considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2018; y concordando con Soriano (2017), los resultados obtenidos en la investigación se determinaron que la expectativa de los usuarios es mayor que la satisfacción y que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, observándose que existe una brecha entre lo esperado y lo percibido, afectando con ello el nivel de satisfacción del cliente.

V. CONCLUSIONES

- En la presente investigación se concluye que el protocolo sanitario incide de manera positiva en la satisfacción del cliente.
- Los clientes se sienten satisfechos con el servicio que les brinda Etsa S.A., siendo así que el 16.7% se encuentran muy satisfechos y el 55.3% satisfechos, sin embargo, el 24.11% se encuentran medianamente satisfechos, el 3.4% poco satisfechos y el 0.5% nada satisfechos, teniendo en cuenta que en el aspecto de seguridad y capacidad de respuesta son el mayor porcentaje de satisfacción del cliente con un 87.10% y 73% respectivamente.
- Los colaboradores de Etsa S.A., el 78.3% siempre cumplen con el protocolo sanitario y el 21.7% a veces cumplen, siendo a veces cumplidas las dimensiones de control y condición de salud con un 86.7% y 70% respectivamente, mientras que los colaboradores siempre cumplen con la dimensión de capacitación con un 95%.
- Además, se logra evidenciar un coeficiente de correlación de Spearman, Rho de 0,802; puntuación que permite establecer que mientras mejor cumplan con el protocolo sanitario los colaboradores, mayor será la satisfacción del cliente.
- Existe una relación significativa entre las variables de protocolo sanitario y satisfacción del cliente, pues se obtuvo un puntaje de significancia de 0,01, destacando de esta manera que se toma la decisión por aceptar la hipótesis planteada.

VI. RECOMENDACIONES

Al término del estudio realizado, el investigador recomienda lo siguiente:

- Al gerente general de Etsa S.A., región Amazonas capacitar a su personal y a sus socios, con lo que respecta a la dimensión de la empatía, ofreciendo una atención personalizada y en estos momentos de pandemia cumpliendo y hacer cumplir a sus clientes con el protocolo sanitario, como por ejemplo siempre antes de ingresar al local o subir a la unidad móvil, que se realice el lavado o desinfección de manos y el control de temperatura, y con respecto a la dimensión de aspectos tangibles, se debe mantener siempre limpio y desinfectado los servicios higiénicos de sus locales, y que todos los locales cuenten con los tachos de segregación de residuos orgánicos e inorgánicos; para incrementar la satisfacción del cliente.
- A los conductores de Etsa S.A., mantener abiertas las ventanas de la unidad móvil al momento del traslado de pasajeros, tener un espacio reservado en unidad móvil si en caso hubiese un pasajero que presente síntomas del covid 19, y que los asientos de los pasajeros estén aislados con micas acrílicas.
- A los socios de Etsa S.A., región Amazonas, de las ruta Jumbilla- Pedro Ruíz y viceversa, cumplir con el distanciamiento social que manda el protocolo sanitario, por ejemplo, usar solo el 50% de la capacidad de la unidad móvil, para trasladar pasajeros; fijar horarios de viaje, como lo hacen los de las otras rutas (Bagua Grande- Pedro Ruíz- Chachapoyas y viceversa).

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alpizar, A., & Hernández, L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías, 2015*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Alves, G. (27 de Abril de 2020). *Desafíos del transporte público en tiempos de coronavirus*. Obtenido de Banco de desarrollo de América Latina: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/desafios-del-transporte-publico-en-tiempos-de-coronavirus/>
- Alves, R. (19 de Mayo de 2020). *Noticias ONU*. Obtenido de Transformar el transporte público tras la pandemia: la oportunidad de crear 15 millones de empleos: <https://news.un.org/es/story/2020/05/1474652>
- Arias, J., & Valdivia, I. (2021). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la Covid-19. *Orinoco. Pensamiento y Praxis*, IX (13), 70-81. Obtenido de <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63, 201-206.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Becerra, B., Pecho, L., & Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia de covid 19. *Revista UNICA - Revista Médica Panacea*, IX(3). Obtenido de <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
- Campos, G., & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, VII(13), 45-60.

- Canseco, M. (9 de Mayo de 2021). *La satisfacción del turista en tiempos de COVID-19*. Obtenido de Edición JULIO 10: <https://radarturistico.mx/la-satisfaccion-del-turista-en-tiempos-de-covid-19/>
- Díaz, V., & Sánchez, O. (2017). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente dentro de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo-2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Flores, J. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2018*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Flores, M. (2020). *Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de Covid 19, Ipress I-2 Los Delfines, San Juan Bautista*. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Fundación CETMO. (Noviembre de 2006). *Medir la satisfacción del cliente*. Obtenido de Ministerio de fomento: https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/pdf/46E6424E-F140-4F6B-9463-FD0B2CAA31A8/25587/Cap5Medirlasatisfacciondelosclientes1.pdf
- González, L., Carmona, M., & Rivas, M. (2008). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Madrid: CEX (Centros de Excelencia).
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Jesús, A., & Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*. México: Universidad de Guadalajara.
- Kogan, J. (2004). Perú: análisis del sector transporte (Serie informes sectoriales. Infraestructura, 2 (3). Caracas: CAF. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/395>
- Lira, M. (2009). *¿Cómo puede mejorar el servicio a cliente?* México: https://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf.

- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona: Creative Commons.
- Lupérdiga, G., & Rodríguez, T. (2016). *Servicio de atención y la satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Turismo Dias S.A. de Trujillo 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Metropolis. (08 de Abril de 2020). *Uno Habitat*. Obtenido de UCLG: https://www.uclg.org/sites/default/files/esp_briefing_mobility2.0.pdf
- Morán, G. (2016). *Análisis a la calidad de servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*. Esmeraldas - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- MTC. (11 de Julio de 2020). *Transporte interprovincial: Protocolo sanitario del MTC establece los requisitos que debes tener en cuenta antes de abordar un vehículo*. Obtenido de Ministerio de Transportes y Comunicaciones: <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/206490-transporte-interprovincial-protocolo-sanitario-del-mtc-establece-los-requisitos-que-debes-tener-en-cuenta-antes-de-abordar-un-vehiculo>
- MTC. 2019. Plataforma unica del estado peruano. *Estadística - Servicios de Transporte Terrestre por Carretera - Servicios de Carga*. 15 de agosto de 2019. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344890-estadistica-servicios-de-transporte-terrestre-por-carretera-servicios-de-carga>.
- Pajuelo, L., & Terán, P. (2020). *Aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Parine, B. (2017). La satisfacción del cliente. *Thema*, 1- 11.
- Ponce de León, J. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Empresas de Transportes de Automóviles Huancayo - La Oroya*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Ramírez, A. (2017). Servqual o servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis*, I(9), 59-63.

Sánchez, Y., Gonzáles, F., Molina, O., & Guil, M. (Noviembre de 2009). *Guía para la elaboración de protocolos*. Obtenido de Bibliotecas Las Casas: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0565.pdf>

Soriano, J. (2017). *Análisis de la expectativa de calidad y su relación con la satisfacción del servicio de transporte comercial mixto de pasajeros en Puerto Ayora*. Puerto Ayora: Universidad Central de Ecuador.

ANEXOS

ANEXO 01



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

FICHA PARA GUÍA DE OBSERVACIÓN

| | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Nombre del evaluador | Sheyla Belissa Quiroz Ramos |
| Placa <input type="radio"/> | |
| Secretaria <input type="radio"/> | |
| Fecha | |
| Ruta | |

Instrucciones: Observar la ejecución de las actividades marcando con una (X) el cumplimiento del protocolo sanitario en la Empresa de Transportes Sol Amazonense, Región Amazonas, 2020. Utilizar una escala numérica del 1 al 3. Considere:

1: Nunca (N)

2: Pocas veces (PV)

3: Siempre (S)

| N° | Condición de salud | 1 | 2 | 3 |
|----|---|---|----|---|
| | | N | PV | S |
| 1 | El conductor de Etsa S.A. tiene los implementos de protección (mascarillas y protector facial) y desinfección. | | | |
| 2 | El asiento del conductor está aislado con los demás asientos con mica acrílica. | | | |
| 3 | En los asientos de los vehículos de Etsa S.A. están aislados con micas acrílicas. | | | |
| 4 | El conductor de Etsa S.A. ofrece alcohol en gel para la desinfección de manos, paños de limpieza y desinfectantes de superficies durante la prestación de servicio de transporte. | | | |
| 5 | El vehículo del conductor luce limpio y desinfectado. | | | |

Observación:

| Control | | | | |
|---------------------|---|--|--|--|
| 6 | El conductor de Etsa S.A. realiza el control de temperatura antes y después del viaje. | | | |
| 7 | El conductor de Etsa S.A. pide al cliente la declaración jurada de no estar presentando sintomatología Covid 19. | | | |
| 8 | El conductor del vehículo de Etsa S.A. verifica que el cliente use mascarilla y protector facial antes de subir al vehículo. | | | |
| 9 | Las ventanas del vehículo están abiertas para la prestación de servicio. | | | |
| 10 | El vehículo cuenta con un espacio para personas que durante la prestación de servicio presente alguna sintomatología de Covid 19. | | | |
| Observación: | | | | |
| Capacitación | | | | |
| 11 | El conductor de Etsa S.A. tiene el certificado de capacitación en la prevención de Covid. | | | |
| 12 | En el vehículo de Etsa S.A. tiene señalización y límite de aforo. | | | |
| 13 | El conductor de Etsa S.A. orienta a los pasajeros de Etsa S.A. a respetar la distancia de 1.5 mts | | | |
| 14 | En el interior del vehículo de Etsa S.A. cuenta con un aviso informativo sobre el uso correcto de mascarilla. | | | |
| Observación: | | | | |

ANEXO 02



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ETSA S.A.

Introducción

Buenos días/ tardes, estimado amigo (a), llene el presente cuestionario con total honestidad. El objetivo del trabajo de investigación es determinar la incidencia del protocolo sanitario en la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Sol Amazonense, Región Amazonas, 2020. Agradeceremos su cordial participación.

TESIS: PROTOCOLO SANITARIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA ETSA S.A., AMAZONAS, 2020

Marque con un aspa (X) la respuesta que usted considere pertinente.

Género:

A. Masculino

B. Femenino

Ruta a la que viaja:

A. Chachapoyas- Pedro Ruiz y viceversa

B. Pedro Ruiz- Jumbilla y viceversa

C. Bagua Grande- Chachapoyas y viceversa.

Califique cual es el nivel de satisfacción que Ud. siente con el servicio brindado por Etsa S.A. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere:

1: Nada satisfecho (NS)

2: Poco satisfecho (PS)

3: Medianamente satisfecho (MeS)

4: Satisfecho (S)

5: Muy satisfecho. (MS)

| N° | Aspectos tangibles | 1 NS | 2 PS | 3 MeS | 4 S | 5 MS |
|----|--|---------|---------|----------|--------|---------|
| 1 | Los vehículos tienen apariencia moderna y le brindan comodidad cumpliendo el protocolo sanitario durante el viaje. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|---------|---------|----------|--------|---------|
| 2 | Las oficinas y zona de embarque son visualmente atractivas y cumplen el protocolo sanitario. | | | | | |
| 3 | En Etsa S.A. cuenta con un lavadero con caño con conexión a agua potable. | | | | | |
| 4 | El personal tiene apariencia pulcra y siempre está bien uniformado y cumple con el uso de mascarillas y protector facial según el protocolo sanitario. | | | | | |
| 5 | El local de Etsa S.A. está limpio y cuenta con tachos con tapas y sus bolsas para la segregación de residuos orgánicos e inorgánicos. | | | | | |
| 6 | Los servicios higiénicos siempre lucen limpio y desinfectados. | | | | | |
| | Fiabilidad | 1 NS | 2 PS | 3 MeS | 4 S | 5 MS |
| 7 | Son puntuales en los horarios de salida y llegada de la unidad móvil. | | | | | |
| 8 | El personal presta atención a sus reclamos. | | | | | |
| 9 | El personal de la empresa registra adecuadamente la información brindada. | | | | | |
| 10 | El personal de Etsa S.A. respeta y hace respetar el distanciamiento social según el protocolo sanitario. | | | | | |
| 11 | El personal de Etsa S.A. le comunico al momento de la venta del boleto de viaje, que debe apersonarse para el viaje con el equipaje mínimo posible y con 30 minutos de anticipación a la hora del viaje. | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | 1 NS | 2 PS | 3 MeS | 4 S | 5 MS |
| 12 | El conductor está atento a sus necesidades durante el viaje. | | | | | |
| 13 | El personal de la empresa lo atiende con rapidez. | | | | | |
| 14 | El personal siempre está dispuesto a ayudarlo. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|---------|---------|----------|--------|---------|
| 15 | El personal nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas. | | | | | |
| | Seguridad | 1 NS | 2 PS | 3 MeS | 4 S | 5 MS |
| 16 | El comportamiento del personal le transmite confianza. | | | | | |
| 17 | El desempeño de los conductores le transmite seguridad durante el viaje. | | | | | |
| 18 | Etsa S.A. garantiza el cuidado y custodia de su equipaje y pertenecías. | | | | | |
| 19 | Etsa S.A. realiza control de temperatura con termómetro infrarrojo a todas las personas y empleados al ingresar al local. | | | | | |
| 20 | El personal de Etsa S.A. utiliza la mascarilla y protector facial según el protocolo sanitario. | | | | | |
| | Empatía | 1 NS | 2 PS | 3 MeS | 4 S | 5 MS |
| 21 | Los horarios de salidas y de atención en oficina se ajustan a sus necesidades. | | | | | |
| 22 | El personal le brinda una atención personalizada. | | | | | |
| 23 | El personal de Etsa S.A le ofreció alcohol y agua y jabón antes de ingresar al local. | | | | | |

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 03

Fotografía de la Sala de espera de Etsa S.A., Pedro Ruíz, Región Amazonas.



Fotografía de la Sala de espera de Etsa S.A., Bagua Grande, Región Amazonas.



Fotografía de la unidad móvil de Etsa S.A., cumpliendo en protocolo sanitario.



Fotografía de la unidad móvil de Etsa S.A., respetando el distanciamiento.



**El área de venta de pasajes de Etsa, separado con mica acrílica en Bagua Grande,
Amazonas**

