

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES, Chiclayo 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Carlos Alberto Liza Reque**

**ASESOR**

**Diogenes Jesus Diaz Rios**

**<https://orcid.org/0000-0002-0955-7994>**

**Chiclayo, 2025**

**Factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS  
por parte de MYPES, Chiclayo 2024**

PRESENTADA POR

**Carlos Alberto Liza Reque**

A la Escuela de Posgrado de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el grado académico de

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Linda Marita Cruz Pupuche

PRESIDENTE

Carlos Daniel Garcia Toro

SECRETARIO

Diogenes Jesus Dias Rios

VOCAL

## **Dedicatoria**

Esta investigación se la dedico a mi familia, en especial a mi esposa Jacky y a mis hijos Mateo, José Carlos y Karlita, quienes siempre me mostraron su apoyo y comprensión en los momentos de ausencia, y fueron mi mayor motivación para cumplir mis objetivos.

## **Agradecimientos**

Agradezco de forma especial a todos mis docentes, porque en cada clase compartían su experiencia y aportaban a mi formación profesional.

## Factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES, Chiclayo 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	oa.upm.es Fuente de Internet	1%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Gonzalez-Carril, Edwin Enrique. "El impacto de la privacidad de los usuarios en la persistencia de publicación de información personal en las redes sociales.", Universidad del Turabo (Puerto Rico) Publicación	1%
5	tdx.cat Fuente de Internet	1%
6	www.aemarkcongresos.com Fuente de Internet	1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de literatura .....</b>	<b>11</b>
<b>Materiales y métodos .....</b>	<b>19</b>
<b>Resultados y discusión .....</b>	<b>24</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>25</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>39</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>41</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>45</b>

## Resumen

Actualmente no sólo basta con conocer los motivos de adopción de un sistema de información, también es importante conocer cuáles son los motivos que influyen para decidir continuar usando la tecnología. Esta investigación tuvo como objetivo principal identificar los factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPEs en la ciudad de Chiclayo 2024, tomando como base el modelo propuesto por Zain y Hussin en el año 2019, y validado por los mismos autores en el año 2021. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo explicativo y diseño no experimental, con una muestra no probabilística y muestreo por conveniencia. Para la recolección de información se utilizó una encuesta conformada por 38 ítems y fue tomada a 300 usuarios de un total de 150 MYPEs. Se realizó el análisis con ecuaciones estructurales utilizando la técnica PLS-SEM, dando como resultado que 8 de 12 relaciones fueron estadísticamente significativas, por lo que este modelo puede decirse que es un modelo robusto y apropiado para el contexto de esta investigación. Los factores más influyentes fueron la confirmación de expectativas y la satisfacción del usuario, también dieron como resultado estadísticamente influyente la utilidad percibida y la percepción de ajuste entre tarea y tecnología. En el caso de la utilización, se encontró relación estadística con relación a la satisfacción del usuario, pero no se encontró influencia con relación a la continuidad de uso. Los factores como autoeficacia, apoyo percibido y experiencia previa no resultaron estadísticamente significativas.

**Palabras clave:** Continuidad de uso de sistemas de información, confirmación de expectativas, satisfacción del usuario

## **Abstract**

Currently it is not only necessary to understand the reasons for adopting an information system, but also to identify the factors influencing the decision to continue using the technology. This study aimed to identify the factors affecting the continuance use of SaaS platforms by MSEs in Chiclayo 2024, based on the model proposed by Zain and Hussin in 2019 and validated by the same authors in 2021. The research employed an explanatory quantitative approach with a non-experimental design, using a non-probabilistic sample and convenience sampling. Data was collected through a 38-item survey administered to 300 users from 150 MSEs. Analysis using structural equation modeling (PLS-SEM) revealed that 8 of 12 relationships were statistically significant, indicating the model's robustness and appropriateness for this research context. The most influential factors were expectation confirmation and user satisfaction, while perceived usefulness and task-technology fit perception also showed statistically significant influence. For utilization, a statistical relationship with user satisfaction was found, but no significant impact on continuance use was observed. Factors such as self-efficacy, perceived support, and prior experience were not statistically significant.

**Keywords:** Continuance of information system use, expectation confirmation, user satisfaction

## Introducción

En los últimos años, las micro y pequeñas empresas (MYPEs) en el mundo han experimentado una creciente adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar su eficiencia operativa y competitividad en el mercado. Una de las innovaciones tecnológicas más destacadas en este ámbito es el uso de plataformas de Software como Servicio (SaaS), las cuales ofrecen a las MYPEs una solución accesible y escalable para gestionar sus procesos de negocio (Microsoft, 2022).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el año 2023, en el Perú existían un total de 2,630,000 empresas, de las cuales aproximadamente 2,603,000 son MYPEs. Esto significa que este segmento empresarial es vital para la economía peruana. A su vez, las MYPEs han experimentado un notable crecimiento y adaptación tecnológica, especialmente acelerado por la pandemia de COVID-19, con el fin de mejorar su competitividad y eficiencia operativa (INEI, 2023). El 94% de las pequeñas y medianas empresas peruanas invirtieron en tecnología y destacaron el uso de almacenamiento en la nube y software de trabajo colaborativo como herramientas clave para la transformación digital. Sin embargo, a pesar de estos avances, muchas de ellas todavía enfrentan barreras significativas para la adopción completa de tecnologías avanzadas, como las aplicaciones SaaS (Microsoft, 2022).

La adopción de plataformas SaaS ha emergido como una solución potencial para las MYPEs. Estas ofrecen funcionalidades esenciales en la gestión de negocios, incluyendo contabilidad, inventarios y operaciones, sin requerir de grandes inversiones en infraestructura tecnológica. No obstante, la continuidad de su uso no siempre está asegurada debido a diversos factores que determinan la decisión de las empresas para mantenerlas a largo plazo. Las investigaciones recientes, que se referenciarán en los antecedentes de este documento, destacan la creciente importancia de analizar y determinar no sólo los factores relevantes en la decisión de optar un software por parte de las empresas, sino también los que conllevan a estas a mantener su uso continuo. Sin embargo, hasta la fecha, las investigaciones no han tomado como objeto de estudio a las MYPEs, en el contexto de su decisión sobre continuar usando un sistema de información (Li, Wong, Wang, & Chang, 2024).

En la ciudad de Chiclayo existe una amplia dinámica empresarial y creciente adopción de TIC, además el número de MYPEs asciende a alrededor de 54,000, según el análisis demográfico empresarial, que muestra una significativa presencia de MYPEs en la región

debido a la estructura económica local y las características del mercado (INEI, 2023). Sin embargo, no existe información o estudio específico que nos indique cuáles son los motivos que motivan a las empresas en esta ciudad a continuar usando plataformas SaaS para dar soporte a sus operaciones.

En base a lo antes descrito se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES en la ciudad de Chiclayo 2024?

La presente investigación tuvo como objetivo principal: Identificar los factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES en la ciudad de Chiclayo 2024. Y tuvo como objetivos específicos: Validar el modelo de Zain y Hussin sobre factores que influyen en la continuidad de uso de sistemas de información en las organizaciones, identificar la influencia de: el apoyo percibido en la satisfacción de los usuarios, la autoeficacia en la satisfacción del usuario, las expectativas de los usuarios en la satisfacción del usuario, la confirmación de las expectativas en la utilidad percibida, la experiencia previa en la satisfacción del usuario, la percepción de ajuste entre tarea y tecnología en la utilidad percibida, la percepción de ajuste entre la tarea y la tecnología en el nivel de utilización, la satisfacción del usuario en la continuidad de uso, la utilidad percibida en la continuidad de uso, la utilidad percibida en la satisfacción del usuario, el nivel de utilización en la continuidad de uso y el nivel de utilización en la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS.

Esta investigación se justificó debido a la necesidad de comprender los determinantes que influyen en la continuidad del uso de plataformas SaaS por parte de las MYPES en la ciudad de Chiclayo. En el Perú, las MYPES representan un componente crucial de la economía, aportando de forma significativa al empleo y al desarrollo económico regional (INEI, 2023). No obstante, estas empresas a menudo afrontan diversos retos para mantener su competitividad y sostenibilidad a largo plazo. La iniciación y la decisión de continuar usando tecnologías como los sistemas SaaS pueden ser un factor diferenciador para su éxito, sobre todo en ciudades donde existe una amplia dinámica empresarial, como lo es la ciudad de Chiclayo.

Investigar los factores que afectan la continuidad del uso de plataformas SaaS proporcionará aportes valiosos no solo para las MYPES, sino también para los proveedores de tecnología y los formuladores de políticas. Al entender mejor qué motiva o desalienta a las empresas a seguir utilizando estas plataformas, se pueden desarrollar estrategias más efectivas para apoyar su

adopción y uso sostenido. Además, este estudio contribuirá al cuerpo académico de conocimiento en el campo de la administración y la tecnología de la información, proporcionando una base empírica para futuras investigaciones en contextos similares.

## Revisión de literatura

### *Antecedentes*

Indrawati y Amalia (2019) publicaron una investigación titulada “The used of modified UTAUT 2 model to analyze the continuance intention of travel mobile application”, que pretende analizar los factores que influyen en la intención de continuar utilizando ABC Access, una aplicación móvil de pasajeros de la empresa ferroviaria de Indonesia PT. ABC, que ayuda a los clientes a ordenar, gestionar y asistirse con el servicio desde antes y hasta después del viaje en tren. Sin embargo, el uso de la aplicación aún está por debajo de las expectativas, por lo que el desafío es que la empresa descubra los factores para aumentar la adopción de ABC Access. El marco utilizado en este estudio está adaptado de la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología 2 a la que se le agrega un nuevo factor, a saber, la Calidad del Sistema. Los datos se recopilaron de 409 encuestados válidos mediante una técnica de muestreo intencional. El resultado reveló que los determinantes que influyen en la decisión de continuar usando ABC Access de mayor a menor, respectivamente, son la motivación hedónica, la calidad del sistema, el hábito y la expectativa de rendimiento.

Rahi et al. (2020) publican una investigación donde estudian el comportamiento de los usuarios con respecto al uso de servicios de banca por internet (BPI), para lo cual analizan dos teorías conocidas en el mundo de los sistemas de información, el ajuste de tarea-tecnología (TTF) y la teoría de la continuidad de la tecnología (TCT). El modelo planteado en la investigación había explicado ya casi un 54% de la variación en la decisión de permanencia de los usuarios de BPI. Además, se probó la importancia del modelo de investigación con los valores  $Q^2$  de Stone-Geisser mediante un procedimiento con los ojos vendados. Los autores llegan a la conclusión que el modelo planteado para analizar la continuidad de tecnología integrada recientemente desarrollado tiene una gran importancia y envergadura para predecir la decisión de los usuarios de continuar usando BPI. Sumado a ello, el análisis realizado demostró que factores como la satisfacción y las expectativas del usuario son factores muy importantes en la determinación de la intención de continuar usando BPI. Los resultados también mostraron que altos mandos de las empresas y personal que tiene la facultad de definir políticas deberían enfocarse en la satisfacción del usuario, la utilidad percibida y la confirmación de las expectativas, esto con el fin de mejorar la decisión de los usuarios de BPI para continuar usando los servicios.

Zain y Hussin (2021) publica su investigación titulada “Ensuring continued use of information systems in an organization”. En esta investigación aplican el modelo planteado por los mismos autores en el año 2019, en su artículo “Development of instrument for assessing information systems continuance use”, en la investigación de aquel entonces planteaban un nuevo modelo completo de continuidad de SI tomando como base el modelo ECM y complementándolo con nuevos factores de otras teorías relacionadas que incluyen el Ajuste de Tarea y Tecnología (TTF), la Teoría Cognitiva Social (SCT), la Teoría del Autoservicio (SST) y la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT). Y es en el año 2021, donde evaluaron su propio modelo mediante un cuestionario entre los participantes del usuario de las empresas de dotación que utilizan el sistema de dotación electrónica. La retroalimentación de los encuestados confiables se analizó utilizando los mínimos cuadrados parciales (PLS) principalmente basados en la técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM). Los resultados muestran que el apoyo, el uso y la idoneidad de la tecnología complementan los elementos de intención de comportamiento para la intención de continuidad de los SI. Los autores concluyen que esta investigación contribuye a un nuevo entendimiento del entorno de continuidad de los SI y da la posibilidad de implementar un plan verdaderamente influyente de continuidad de los SI dentro de las empresas.

Lutfi (2022) realizó un estudio que buscaba explicar los factores que determinan la decisión de los profesionales de contabilidad de continuar utilizando un sistema de información de contabilidad por parte de las pequeñas y medianas empresas de Jordania. Los profesionales de contabilidad son los principales usuarios de estos sistemas de información, y la aceptación y el uso de su sistema son importantes para definir la implementación idónea del sistema. Esta investigación tomó una encuesta a diversas PYMES de Jordania que han completado una implementación de sistemas contables. Este estudio realizado por Lufti se basó en la teoría UTAUT y soporte de la alta dirección (TMS). En sus conclusiones el autor indica que la expectativa de esfuerzo, expectativa de desempeño y condiciones facilitadoras, son significativamente positivos en la intención de los profesionales de contabilidad de continuar usando estos sistemas, al contrario, el TMS tiene una significancia negativa en la intención de continuidad de uso. Sumado a ello, el autor precisó que la influencia social está muy relacionada con la decisión de continuidad, por lo tanto, esto sugiere que se debe de apoyar tecnologías de contabilidad entre las PYME.

Abdul Rahim et al. (2023) publicaron una investigación relacionado con gobierno electrónico y los factores que determinan la continuidad de uso de sus servicios. Los autores

afirman que, si bien el éxito de los servicios de gobierno electrónico se ve influenciado por su uso continuo, no se ha analizado o estudiado con exactitud la intención de continuar utilizando los servicios anteriormente mencionados y habido muy pocos estudios de los mismos. En su investigación tienen como objetivo determinar de la intención continuar utilizando los servicios ofrecidos y qué factores influyen. El modelo planteado se basó en la teoría de la continuidad de la tecnología junto con otros factores como confianza, transparencia y hábitos. Se planteó una encuesta para recopilar los datos y fue tomada a una muestra de 260 usuarios de Penang en Malasia. Los resultados mostraron que la transparencia influye significativamente en la utilidad percibida y en la confianza. Otros estudios sobre los servicios mencionados en esta investigación, encontraron que la facilidad de uso no tenía una influencia en la utilidad percibida por los usuarios. De igual manera los resultados también mostraron que el hábito no afectaba significativamente en la decisión de continuar usando lo servicios por parte de los usuarios. En esta investigación también se utilizó un análisis de mapas, de importancia-desempeño y se reveló que la utilidad tiene influencia positiva en la intención de continuar utilizando los servicios, y que la satisfacción tiene un menor efecto en la intención de continuar usando los servicios.

Haryanto et al. (2023) publicaron una investigación titulada “Exploring user behavior of mHealth application: A study of determinants of continuance usage intention”. Este estudio tiene como objetivo evaluar y analizar los antecedentes en la decisión de los usuarios de continuar usando aplicaciones de salud combinando la teoría de la continuidad de la tecnología modificada (TCT) con la teoría del comportamiento planificado (TPB) y el modelo privacidad-confianza-intención conductual (PTB). La TCT adaptada utiliza los factores de facilidad de uso percibida, confirmación, satisfacción, utilidad percibida, actitud e intención de uso continuo. TPB consiste en actitud, control conductual percibido, norma subjetiva e intención de uso continuo como intención conductual. PTB consiste en el riesgo percibido de privacidad y seguridad, la confianza y la intención de uso continuo como intenciones de comportamiento. Los autores afirman, en base a los resultados obtenidos, existen efectos positivos y significativos en la TCT adaptada, pero todo lo contrario con la facilidad de uso percibida-utilidad percibida, la facilidad de uso percibida-actitud y la satisfacción- intención de uso continuado. Los autores también concluyeron que existen efectos positivos y significativos sobre las variables TPB y PTB. Sumado a ello, los autores revelaron que la actitud influye significativamente la intención de uso continuo. Los autores con esos resultados brindaron una contribución esencial al comportamiento post-adopción del usuario en aplicaciones de salud

móviles. La postura de los usuarios con respecto a las aplicaciones de salud es un factor parcialmente estable que puede estar influenciada y moldeada por las experiencias a lo largo del tiempo, lo que lleva a un punto de vista más positivo o negativo en base a la naturaleza de esas experiencias.

Pushpa et al. (2023) publicaron una investigación titulada “User’s continuance intention towards digital payments: An integrated tripod model DOI, TAM, TCT”. Este estudio tiene como objetivo realizar un análisis empírico y sintetizar el uso continuo de los pagos digitales por parte de los usuarios después de la pandemia con la integración de teorías de trípode, a saber, el modelo de aceptación de tecnología (TAM), el modelo de continuidad de la tecnología (TCT) y la difusión de la innovación (DOI). Se consideraron factores como la utilidad percibida, la facilidad de uso percibida, la confirmación, la compatibilidad y la capacidad de prueba como funciones de satisfacción e intención de continuidad. Los hallazgos del estudio revelan que todos los factores tienen una asociación positiva con la intención del usuario de seguir utilizando pagos digitales.

Reza et al. (2024) publicaron una investigación titulada “Continuance usage intention of e-wallets: Insights from merchants” cuyo objetivo es analizar las determinantes que afectan la orientación de los comerciantes a continuar con el uso de billeteras electrónicas para realizar sus diferentes pagos en Malasia. Esta investigación combinó el modelo UTAUT con el Modelo de Confirmación de Expectativas (ECM). Los resultados mostraron que la concientización y el servicio al cliente en línea determinan significativamente de forma positiva en las expectativas de desempeño y la expectativa de esfuerzo, respectivamente. Así mismo los autores determinaron que la expectativa de desempeño determina significativamente y positivamente la satisfacción. Además, los autores demostraron que la expectativa de esfuerzo, las externalidades de la red y la satisfacción influyen de forma positiva en la intención continua de los comerciantes de utilizar el sistema de billetera electrónica. En cambio, los autores determinan que, la expectativa de rendimiento no se definió como un predictor significativo de la intención de continuar usando las billeteras electrónicas.

Nguyen y Dao (2024) publicaron una investigación relacionada con el análisis de los factores que determinan la continuidad de uso de la banca móvil, proponiendo un nuevo modelo. Los autores exploraron la afectación de la adaptación del usuario y sus antecedentes, considerando la utilidad percibida, la autoeficacia y la norma subjetiva son respecto a la intención de continuidad hacia la banca móvil. Los autores mostraron, a través de su

investigación, que excepto por la norma subjetiva, la utilidad percibida, la satisfacción, la adaptación y la autoeficacia influyen de forma positiva en la intención de continuar usando la aplicación; la confianza determina una relación entre la adaptación y la intención de continuidad.

Li et al. (2024) publicaron una investigación titulada “Continue staying in online health platforms or not: the moderating role of threat appraisal” con el objetivo de analizar los mecanismos y condiciones de la decisión de los usuarios en continuar usando sistemas de salud en línea desde un enfoque de factibilidad de la tecnología de la información (TI). Los autores, posterior al análisis de la información, afirman que las posibilidades del sistema de salud en línea propuesta son afectadas por los beneficios percibidos (PB) y participación en línea (OE) de los usuarios, lo que influye en la decisión de los usuarios de continuar usando el sistema de salud en línea. Las amenazas percibidas (vulnerabilidad percibida (PVU) y gravedad percibida (PSE)) moderan la relación entre los PB y la intención de continuidad (CI) y entre OE y CI.

Du (2024) realizó una investigación sobre los factores principales que afectan en la decisión de los usuarios universitarios de China de continuar utilizando la aplicación Liulishuo para lograr capacitarse en inglés en un campo sin obligatoriedad. El autor utilizó de forma empírica el modelo de posaceptación, el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), y agregó un nuevo factor de disfrute percibido. El autor aplicó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) para calcular el objeto de investigación propuesto utilizando los datos de la encuesta tomada a 350 estudiantes universitarios de China que han tenido alguna experiencia utilizando la aplicación en estudio durante la temporada de pandemia. El autor concluye que el modelo estructural utilizado comprueba que la utilidad percibida y el disfrute percibido afectan significativamente en las intenciones de los alumnos de continuar utilizando la aplicación Liulishuo para aprender a hablar inglés.

Al-Okaily (2024) en una investigación realizada sobre plataformas para identificar los antecedentes que afectan la continuación en el uso de plataformas posterior a la pandemia COVID-19 es un tema de investigación que debe ser tomada muy en cuenta en la actualidad. El objetivo de esta investigación es identificar los factores que influyen directamente en el uso continuo de los sistemas de declaración electrónica de impuestos posterior a la pandemia utilizando la integración de la UTAUT con otros factores relacionados. Los resultados muestran una significativa influencia de las expectativas de desempeño, la influencia social, el conocimiento y la confianza en los diferentes servicios relacionados con gobierno electrónico

en el uso continuo de los sistemas de declaración electrónica de impuestos. En cambio, la expectativa de esfuerzo no representa relevancia según los resultados obtenidos.

### *Base teórica*

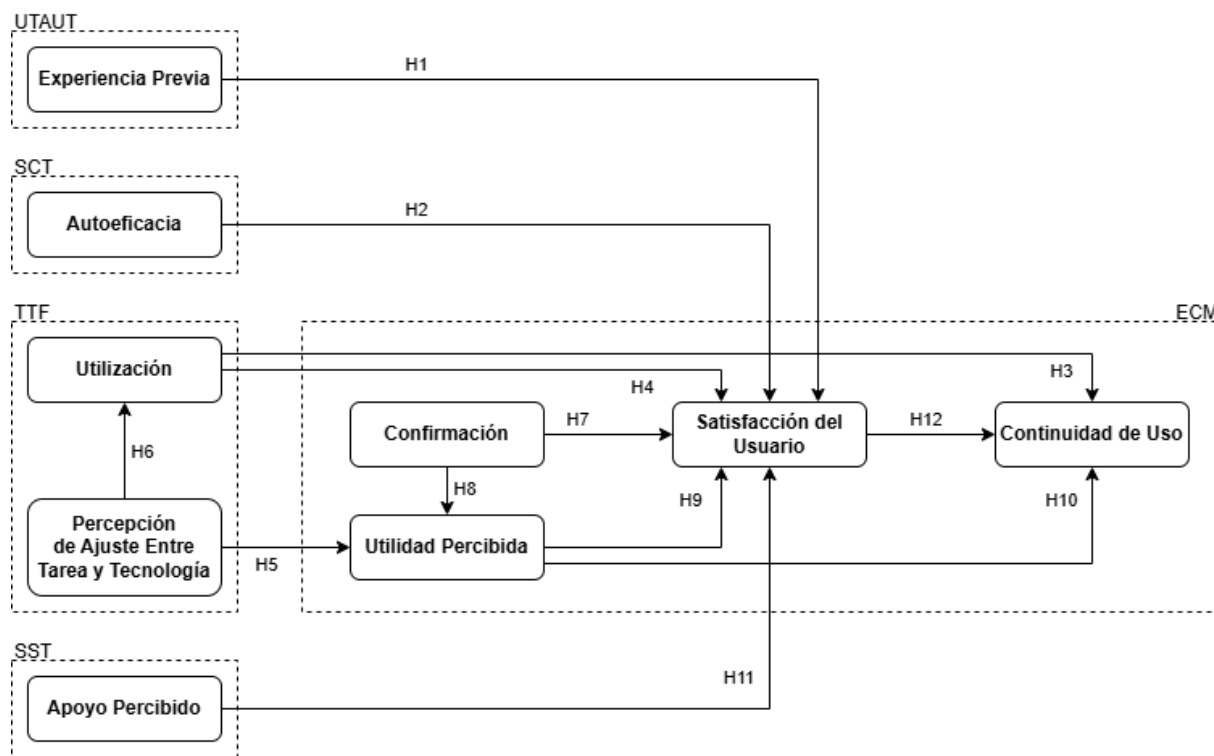
Bhattacharjee en el año 2001 publicó una investigación titulada “Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model”. Este artículo a pesar de ser una investigación relativamente antigua, ha sido considerada en esta investigación dado que Bhattacharjee marca un hito importante en las investigaciones sobre adopción de sistemas de información y cambia el enfoque a la continuidad de uso, pues propone un modelo basado en la confirmación de expectativas para explicar por qué los usuarios continúan utilizando sistemas de información después de la adopción inicial. Bhattacharjee concluyó que la satisfacción del usuario, influenciada por la confirmación de expectativas y la utilidad percibida, es fundamental para la continuidad del uso de sistemas de información. Estas conclusiones son de vital importancia y tienen gran aceptación para la gestión y diseño de sistemas, subrayando la importancia de mantener altos niveles de satisfacción y utilidad percibida para asegurar la continuidad del uso.

La teoría de continuidad de uso se refiere a la medida en que los usuarios continúan utilizando un sistema o servicio después de la adopción inicial. "La continuidad de uso es un indicador crítico del éxito a largo plazo de los sistemas de información" (Bhattacharjee, 2001).

Zain y Hussin en el 2019 proponen por primera vez un modelo consolidado de los factores que determinan la decisión de continuar usando los sistemas de información en las organizaciones, el cual toma como base diferentes modelos teorías como UTAUT, SCT, TTF, SST y ECM. En el año 2021 los mismos autores validan el modelo propuesto que muestra en la siguiente figura.

**Figura 1.**

*Factores que influyen en la continuidad de uso de sistemas de información en las organizaciones propuesto por Zain y Hussin (2019)*



Zain y Hussin (2019) definen cada uno de los factores como se detalla a continuación. La *experiencia previa* la definen como las opiniones psicológicas de un individuo basadas en experiencias previas con un sistema de información. La *autoeficacia* se refiere a las creencias de la persona en su capacidad para gestionar una serie de acciones para lograr el cumplimiento de una actividad. Definen la *utilización* como el comportamiento de emplear un sistema para completar una tarea. La *percepción de ajuste entre tarea y tecnología* la definen como el grado en que el sistema se adapta o ayuda a los usuarios a completar su trabajo. También definen *confirmación* como el nivel en que las expectativas de los usuarios sobre el rendimiento del sistema se confirman durante su uso. Los autores definen *utilidad percibida* como la percepción de los usuarios de que el uso de un sistema particular puede mejorar el desempeño laboral. Definen el *apoyo percibido* como cuánta ayuda es accesible cuando los usuarios enfrentan desafíos con el sistema. Consideran la *satisfacción del usuario* como un estado emocional positivo que resulta de la utilización de un sistema y finalmente definen *continuidad de uso* como la etapa posterior al uso del sistema de información, un individuo psicológicamente termina con la intención de continuar o no continuar.

La teoría unificada de aceptación y uso de tecnología (UTAUT) es un modelo teórico que busca explicar las intenciones de los usuarios de utilizar un sistema de información y el comportamiento de uso subsecuente. Este modelo define cuatro constructos principales: expectativa de desempeño, expectativa de esfuerzo, influencia social y condiciones facilitadoras, que son factores directos de la aceptación y la decisión de uso continuo por parte de los usuarios. Tomado de "User acceptance of information technology: Toward a unified view" (Venkatesh et al., 2003).

La teoría cognitiva social (SCT) indica que el aprendizaje sucede en un contexto social con una interacción dinámica y recíproca entre la persona, el entorno y el comportamiento. Esta teoría afirma que el rol del aprendizaje se da por la observación, la imitación y el modelado. Los constructos clave incluyen la autoeficacia, el aprendizaje por observación y el refuerzo. Tomado de "Social foundations of thought and action: A social cognitive theory" (Bandura, 1986).

La teoría del ajuste entre tarea-tecnología (TTF) sugiere que la tecnología será utilizada de manera más efectiva si las funcionalidades de la tecnología coinciden con las tareas que el usuario necesita realizar. La teoría postula que cuanto mejor sea el ajuste entre las capacidades de la tecnología y los requisitos de la tarea, mayor será el impacto en el rendimiento y la utilización de la tecnología. Tomado de "Task-technology fit and individual performance" (Goodhue & Thompson, 1995).

La teoría de la tecnología de autoservicio (SST) se refiere a interfaces tecnológicas que permiten a los clientes producir servicios de manera independiente sin asistencia directa de los empleados del servicio. Este modelo se centra en los factores que influyen en la adopción y el uso continuo de las SST, como la facilidad de uso percibida, la utilidad percibida y la preparación del cliente. Tomado de "Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters" (Meuter et al., 2000).

El modelo de confirmación de expectativas (ECM) Explica el comportamiento post-adopción de los sistemas de información. El modelo sugiere que el uso continuado está influenciado por las expectativas de los usuarios, el rendimiento percibido, la satisfacción y la confirmación de sus expectativas. Los usuarios comparan sus expectativas pre-adopción con el rendimiento real del sistema para formar su satisfacción y decidir sobre el uso futuro (Bhattacharjee, 2001).

EL software como servicio (SaaS) es considerado una forma de distribución de los softwares en el cual los clientes (empresas u organizaciones) acceden al sistema a través de internet, principalmente mediante el pago de una suscripción. "El Software como Servicio (SaaS) se refiere a un modelo de entrega de software donde las aplicaciones se alojan en la nube y se acceden a través de internet" (Zhang et al., 2019).

## **Materiales y métodos**

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo explicativo, con diseño no experimental. Este estudio es cuantitativo porque se recolectaron y analizaron datos numéricos, se midieron variables específicas, buscando objetividad y generalización. Es explicativa porque intenta identificar y explicar relaciones causales, formulando y probando hipótesis para entender mejor el caso en estudio (Sampieri et al., 2014).

Se tomó como base el modelo e instrumento propuesto por Zain y Hussin (2019), validado en el año 2021 por los mismos autores, y se describe en la siguiente tabla de operacionalización de variables.

**Tabla 1.**

*Tabla de Operacionalización de Variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicadores/Items</b>
Experiencia Previa (PE) (V. Independiente)	Se definen las opiniones psicológicas de un individuo basadas en experiencias previas con un sistema de información.	PE1. Mi experiencia previa con el uso de TI ayuda en el uso efectivo del sistema actual de la empresa. PE2. Mi experiencia previa con el uso de TI facilita el uso del sistema actual de la empresa. PE3. Mi experiencia previa con el uso de TI me hace sentir seguro al usar el sistema actual de la empresa.
Autoeficacia (SE) (V. Independiente)	Se refiere a las creencias de la persona en su capacidad para gestionar series de acciones que requieren para lograr el tipo de rendimiento deseado.	SE1. Mi nivel de capacidad en el uso del sistema actual de la empresa para completar con éxito el trabajo es muy alto. SE2. Mi nivel de comprensión sobre qué hacer al usar el sistema actual de la empresa es muy alto. SE3. Mi nivel de confianza al usar el sistema actual de la empresa es muy alto.

		<p>SE4. Mi nivel de comodidad al usar el sistema actual de la empresa es muy alto.</p> <p>SE5. En general, mi nivel de habilidad en el uso del sistema actual de la empresa para realizar las tareas asignadas es muy alto.</p>
Utilización (UT)	Se define como el comportamiento de emplear una plataforma SaaS para completar una tarea.	<p>UT1. Utilizo completamente todas las funcionalidades del sistema actual de la empresa.</p> <p>UT2. Actualizo la información del sistema actual de la empresa con regularidad.</p> <p>UT3. Hago que la información necesaria esté disponible en el sistema actual de la empresa.</p> <p>UT4. Uso el sistema actual de la empresa para actualizar la información de los clientes.</p>
Percepción de ajuste entre tarea y tecnología (PTTF)	Se define como el grado en que la plataforma SaaS se adapta o ayuda a los usuarios a completar su trabajo.	<p>PTTF1. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy adecuadas.</p> <p>PTTF2. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy apropiadas.</p> <p>PTTF3. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy útiles.</p> <p>PTTF4. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy compatibles con las tareas que realizo.</p> <p>PTTF5. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa hacen que las tareas sean muy fáciles de realizar.</p> <p>PTTF6. En general, las funcionalidades del sistema actual de la empresa se ajustan perfectamente a las tareas que realizo.</p>
Confirmación (CON)	Se define como el grado en que las expectativas de los usuarios sobre el rendimiento de la plataforma SaaS se reconocen en el curso de su uso real.	<p>CON1. Mi experiencia al usar el sistema actual de la empresa es mejor de lo que esperaba.</p> <p>CON2. El nivel de servicio proporcionado por el sistema actual de la empresa es mejor de lo que esperaba.</p> <p>CON3. En general, la mayoría de mis expectativas al usar el sistema actual de la empresa se han cumplido.</p>

Utilidad percibida (PU)	Se refiere a la percepción de los usuarios de que el uso de un sistema particular puede mejorar el desempeño laboral.	<p>PU1. Mi trabajo sería difícil de realizar sin el sistema actual de la empresa.</p> <p>PU2. Usar el sistema actual de la empresa me da mayor control sobre mi trabajo.</p> <p>PU3. Usar el sistema actual de la empresa mejora mi rendimiento laboral.</p> <p>PU4. El sistema actual de la empresa cubre mis necesidades laborales.</p> <p>PU5. Usar el sistema actual de la empresa me ahorra tiempo.</p> <p>PU6. El sistema actual de la empresa me permite completar las tareas más rápidamente.</p> <p>PU7. El sistema actual de la empresa respalda aspectos críticos de mi trabajo.</p> <p>PU8. Usar el sistema actual de la empresa me permite realizar más trabajo del que sería posible de otro modo.</p>
Apoyo percibido (PS)	Se define como cuánta ayuda es accesible cuando los usuarios enfrentan desafíos con el uso de la plataforma SaaS.	<p>PS1. Cuando enfrento dificultades, siempre contacto al equipo de soporte del sistema actual de la empresa.</p> <p>PS2. Cuando necesito ayuda, parte del equipo de soporte del sistema actual de la empresa me ofrece sugerencias.</p> <p>PS3. Cuando enfrento dificultades, siempre obtengo soluciones del manual del sistema actual de la empresa.</p>
Satisfacción del usuario (ST)	Se define como un estado emocional positivo que resulta de la utilización de una plataforma SaaS.	<p>ST1. Basado en mi experiencia con el sistema actual de la empresa, estoy muy contento con su uso.</p> <p>ST2. Basado en mi experiencia con el sistema actual de la empresa, estoy muy satisfecho con su uso.</p> <p>ST3. Basado en mi experiencia con el sistema actual de la empresa, estoy encantado con el sistema.</p>
Continuidad de uso de la plataforma SaaS (ISC) (V. Dependiente)	Durante la etapa posterior al consumo de plataformas SaaS, un individuo psicológicamente termina con la intención de continuar/descontinuar.	<p>ISC1. Tengo la intención de seguir utilizando el sistema actual de la empresa en el futuro.</p> <p>ISC2. Continuaré usando el sistema actual de la empresa en el futuro.</p> <p>ISC3. Usaré regularmente el sistema actual de la empresa en el futuro.</p>

La población fueron todas las empresas MYPEs de la ciudad de Chiclayo que utilizan una plataforma SaaS para la gestión de los procesos su negocio.

Debido a la no existencia de estadísticas sobre el número de MYPEs de la ciudad de Chiclayo que utilizan plataformas SaaS para gestionar los procesos de su negocio, y las dificultades que implicaba determinar dicha cantidad, se planteó una muestra no probabilística con muestreo por conveniencia, siendo la muestra considerada en la presente investigación las empresas MYPEs que son clientes de una empresa de software de la ciudad de Chiclayo, porque cumplía con las características necesarias para desarrollar la investigación. La empresa contaba con cartera de clientes MYPEs que pertenecían a la ciudad de Chiclayo y que utilizaban plataformas SaaS para la gestión de los procesos de su negocio. Se seleccionaron 300 usuarios de un total de 150 MYPEs. Se verificó que las empresas consideradas debían tener al menos 6 meses de uso de algún software bajo plataforma SaaS ofrecidas por la empresa de software y además se verificó que los encuestados debían tener un usuario de acceso al sistema con perfil de administrador

Para la recolección de información se utilizó una encuesta conformada por 38 ítems, tomadas del modelo de Zain y Hussin (2019) en su investigación (ver Tabla 1). Para recolectar datos sociodemográficos de los usuarios con perfil administrador, se incluyeron los siguientes factores, que han sido respaldados por investigaciones. Edad, este dato es crucial, ya que estudios sugieren que la experiencia y la innovación en la toma de decisiones están influenciadas por la edad de los responsables de la empresa (Mazzarol, 2009). Género, las investigaciones indican que el género puede influir en las decisiones de gestión y en la percepción del riesgo, lo cual afecta la estrategia de negocio (Marlow & Swail, 2014). Nivel Educativo, este factor está relacionado con el conocimiento técnico y la capacidad de innovación de los administradores, afectando su toma de decisiones y adaptabilidad a los cambios del mercado (Cruz et al., 2012). Experiencia laboral, la experiencia previa influye significativamente en la toma de decisiones, siendo un indicador de habilidad para enfrentar desafíos empresariales (Gimeno et al., 1997).

En la primera etapa, el instrumento fue validado por 3 expertos, cada uno de ellos validó los ítems del instrumento utilizando la escala de validación de Lawshe. Luego de la obtención de la evaluación de los expertos, se procedió a calcular el índice de validez de contenido por cada ítem, para finalmente calcular el promedio global, obteniendo como resultado 100%. Este índice global nos indica que todos los ítems del instrumento fueron considerados esenciales por

los 3 expertos que participaron en el proceso de validación, por lo cual en primera instancia se considera que el instrumento es válido en términos de contenido y no necesitaría modificaciones antes de aplicarse.

En la segunda etapa se procedió con la ejecución de la prueba piloto en un grupo reducido de 30 usuarios, tomando como base la sugerencia que una prueba piloto en una investigación cuantitativa debería ejecutarse entre 15 a 20 participantes (Sampieri et al., 2014). Se decidió considerar un mayor número de lo sugerido para obtener mejores resultados y se envió la encuesta creada en Google Forms a los 30 participantes de la prueba piloto, y estos resultados posteriormente nos generaron un archivo en formato Excel, y para su análisis se trasladó la información al software SPSS. En el software IBM SPSS Statistics 27 se realizó un análisis de fiabilidad de los ítems, arrojando los siguientes valores de alfa de Cronbach para cada variable a medir.

**Tabla 2.**

*Alfa de Cronbach de las Variables*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Experiencia Previa (PE)	0.772
Autoeficacia (SE)	0.917
Utilización (UT)	0.930
Percepción de ajuste entre tarea y tecnología (PTTF)	0.955
Confirmación (CON)	0.802
Utilidad percibida (PU)	0.959
Apoyo percibido (PS)	0.881
Satisfacción del usuario (ST)	0.907
Continuidad de uso de la plataforma SaaS (ISC)	0.952

Los resultados arrojaron un Alfa de Cronbach mayores a 0.7 para cada variable, y estos datos indican un nivel de consistencia interna alta. Esto significa que las respuestas a los ítems de la encuesta están muy bien correlacionadas entre sí y, por lo tanto, lo ítems están midiendo de manera muy coherente cada variable.

En la tercera etapa se realizó la encuesta a través de un formulario de la herramienta GoogleForms (Ver Anexo 3). Se les explicó a los usuarios a través de llamadas el objetivo de la encuesta, el enlace para acceder a esta y la forma de llenado. La información fue recopilada durante aproximadamente 30 días.

La información recopilada a través de la herramienta Google Forms, se descargó en formato Excel y fue trasladada al software IBM SPSS Statistics 27, para realizar el análisis de los datos demográficos, y al software SmartPLS 4 para el análisis de los datos recopilados de cada variable y su respectivo análisis mediante ecuaciones estructurales, utilizando la técnica PLS-SEM, que en el siguiente punto de este informe se detalla.

### Resultados y discusión

En primera instancia se analizaron los datos sociodemográficos recogidos en la investigación, teniendo como resultado la siguiente tabla consolidada.

**Tabla 3.**

*Resumen de datos demográficos*

Dato Demográfico	Cantidad	
	n	%
Edad		
20 -30	49	16.3
31 - 40	204	68.0
41 - 50	35	11.7
51 - 60	12	4.0
Años de experiencia		
0-10	129	43.0
11-20	159	53.0
21-30	0	0.0
31-40	12	4.0
Género		
Masculino	154	51.3
Femenino	146	48.7
Nivel Educativo		
Secundaria	24	8.0
Técnico	100	33.3
Universitario	158	52.7
Maestría	18	6.0

Posterior a ello se analizaron los estadísticos descriptivos de la edad y años de experiencia obteniendo los siguientes resultados que se describen en la siguiente tabla.

**Tabla 4.**

*Estadísticos Descriptivos de la Edad y Años de Experiencia*

<b>Medida</b>		<b>Edad</b>	<b>Años de Experiencia</b>
N	Válido	300	300
	Perdidos	0	0
Media		35.56	13.41
Error estándar de la media		0.384	0.367
Mediana		35.50	15.00
Moda		38	10
Desv. Desviación		6.647	6.350
Varianza		44.181	40.316
Rango		38	29
Mínimo		21	4
Máximo		59	33
Percentiles	25	32.00	10.00
	50	35.50	15.00
	75	38.00	16.75

A partir de la tabla de datos se puede deducir que la muestra es bastante amplia en términos de edades, tiene un rango alto. En cuanto a los años de experiencia los datos también nos indica que la mayoría de usuarios cuenta con amplia experiencia, de 4 a 33 años, esto se debe a que tienen un perfil administrador o tienen cargos de confianza dentro de las empresas.

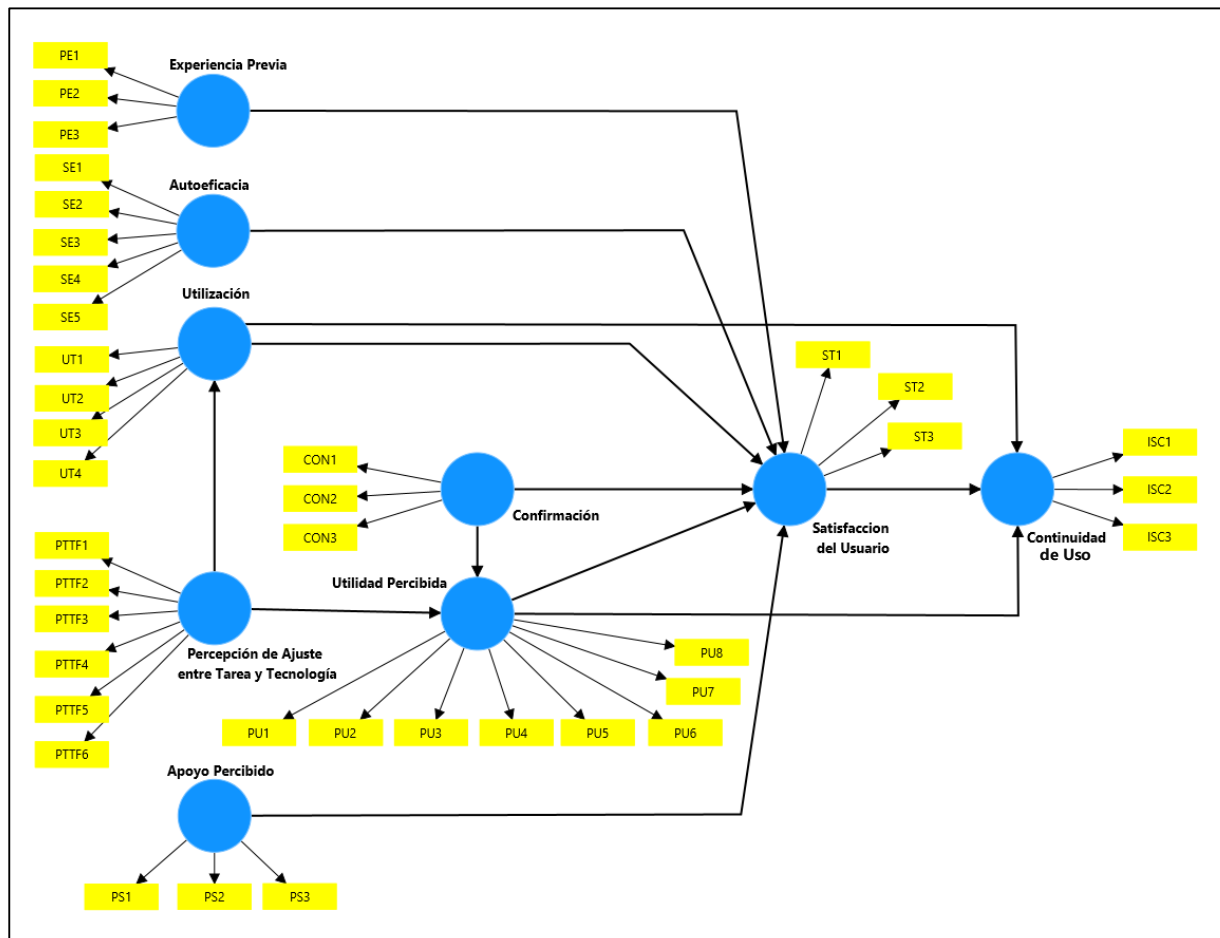
En cuanto al género existe una ligera mayoría masculina, pero la diferencia no es significativa. Esto sugiere que la muestra está balanceada en términos de género. Y con respecto al nivel educativo, la mayoría de encuestados ha realizado estudios universitarios, pero si analizamos más a detalle, la mayor proporción de encuestados (86%, sumando técnico, universitario y maestría) tiene formación técnica o superior, lo que sugiere que la muestra está compuesta en su mayoría por personas con acceso a educación superior.

Posterior al análisis de datos sociodemográficos, procedimos a realizar el análisis de los datos recopilado de cada una de las variables del modelo, utilizando la técnica PLS-SEM para

el análisis de modelos de ecuaciones estructurales, como el que se presenta en esta investigación. El primer paso consistió en definir nuestro modelo en el software, como se muestra en la siguiente imagen.

**Figura 2.**

*Modelo PLS-SEM de los factores que influyen en la continuidad de uso de los sistemas de información en las organizaciones*



Para analizar los datos, en primera instancia se ejecutó la opción de PLS-SEM Algorithm, que permitirá calcular los coeficientes de trayectoria entre las variables latentes, obteniendo los siguientes resultados.

**Tabla 5.***Fiabilidad y validez convergente de las variables medidas en la encuesta final*

<b>Factor</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Fiabilidad Compuesta (rho_a)</b>	<b>Fiabilidad Compuesta (rho_c)</b>	<b>Varianza Extraída Media (AVE)</b>
Apoyo Percibido	0.908	0.909	0.943	0.845
Autoeficacia	0.939	0.944	0.954	0.806
Confirmación de Expectativas	0.859	0.862	0.914	0.781
Continuidad de Uso	0.966	0.969	0.978	0.937
Experiencia Previa	0.784	0.791	0.874	0.697
Percepción de Ajuste entre Tarea y Tecnología	0.955	0.957	0.964	0.816
Satisfacción del Usuario	0.945	0.946	0.965	0.901
Utilidad Percibida	0.962	0.966	0.968	0.793
Utilización	0.851	0.864	0.899	0.692

Los resultados de la encuesta general arrojan un Alfa de Cronbach mayores a 0.7 para todas las variables, esto significa que las respuestas a los ítems de la encuesta realizada están muy bien correlacionadas entre sí y los ítems están midiendo de manera coherente cada variable, por lo cual se puede indicar que el modelo presenta fiabilidad interna. Los valores de Fiabilidad Compuesta (rho\_a y rho\_c), en todos los constructos presentan valores mayores a 0.7, esto permite reforzar la conclusión que existe consistencia interna. Con respecto al análisis AVE de cada constructo, todos presentan valores mayores a 0.5, lo que nos permite indicar que existe una validez convergente del modelo.

Posterior al análisis de fiabilidad, se analizó un análisis de validez discriminante, obteniendo los siguientes resultados.

**Tabla 6.***Validez de Fornell-Larcker*

	Apoyo Percibido	Autoeficacia	Confirmación de Expectativas	Continuidad de Uso	Experiencia Previa	Percepción de Ajuste entre Tarea y Tecnología	Satisfacción del Usuario	Utilidad Percibida	Utilización
<b>Apoyo Percibido</b>	0.919								
<b>Autoeficacia</b>	0.690	0.898							
<b>Confirmación de Expectativas</b>	0.725	0.754	0.884						
<b>Continuidad de Uso</b>	0.499	0.638	0.744	0.968					
<b>Experiencia Previa</b>	0.541	0.736	0.593	0.564	0.835				
<b>Percepción de Ajuste entre Tarea y Tecnología</b>	0.717	0.730	0.873	0.737	0.567	0.904			
<b>Satisfacción del Usuario</b>	0.655	0.701	0.879	0.851	0.547	0.843	0.949		
<b>Utilidad Percibida</b>	0.533	0.680	0.832	0.778	0.502	0.789	0.820	0.890	
<b>Utilización</b>	0.351	0.270	0.436	0.353	0.250	0.392	0.432	0.296	0.832

En la tabla de Validez de Fornell Larcker la diagonal principal representa la raíz cuadrada del AVE y podemos observar que estos valores son mayores que cualquiera de las otras correlaciones en la fila o columna correspondiente, es decir todos los constructos cumplen con el criterio de Fornell-Larcker, esto nos permite indicar que existe validez discriminante entre los constructos del modelo.

También se analizó los coeficientes de determinación ( $R^2$ ) de cada una de las variables dependientes del modelo utilizado, obteniendo los siguientes resultados.

**Tabla 7.***Coeficientes de determinación de las variables dependientes del modelo de continuidad de uso de los sistemas de información de las organizaciones*

Variable	$R^2$	$R^2$ ajustado
Continuidad de Uso	0.743	0.741
Satisfacción del Usuario	0.847	0.844
Utilidad Percibida	0.708	0.706
Utilización	0.154	0.151

La continuidad de uso presenta un  $R^2$  de 0.743, esto quiere decir que el 74.3% de la varianza en la continuidad del uso del sistema es explicada por las variables independientes del modelo, como satisfacción del usuario y utilidad percibida. Este es un valor alto, lo que indica que el modelo tiene una muy buena capacidad explicativa para esta variable dependiente. En el caso de la satisfacción del usuario el 84.7% de la varianza en la satisfacción del usuario es explicada

por variables independientes como confirmación, utilidad percibida y otras incluidas en el modelo. Este valor es el más alto en la tabla, lo que muestra que el modelo explica de manera excelente las variaciones en la satisfacción del usuario. Para el caso de la utilidad percibida El 70.8% de la varianza en la utilidad percibida es explicada por las variables independientes, como confirmación y percepción de ajuste entre tarea y tecnología. Este valor también es alto y sugiere que el modelo es eficaz para explicar esta variable dependiente. En el caso de la utilización del sistema sucede todo lo contrario con respecto a las anteriores variables analizadas, pues sólo el 15.4% de la varianza en la utilización es explicada por las variables independientes del modelo. Este es un valor muy bajo, lo que indica que el modelo no está capturando bien las variables que explican la utilización; es posible que existan otros factores no considerados en el modelo que afectan esta variable. Las diferencias en todos los casos de  $R^2$  y  $R^2$  ajustado son mínimas, esto nos permite indicar que el modelo está bien especificado y no hay un exceso de variables irrelevantes.

Como parte de la validación del modelo se analizó la colinealidad de las variables del modelo, obteniendo los resultados que se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 8.**

*Resumen de estadísticos de colinealidad*

	<b>VIF</b>
Apoyo Percibido -> Satisfacción del Usuario	2.508
Autoeficacia -> Satisfacción del Usuario	3.750
Confirmación de Expectativas -> Satisfacción del Usuario	5.850
Confirmación de Expectativas -> Utilidad Percibida	4.212
Experiencia Previa -> Satisfacción del Usuario	2.214
Percepción de Ajuste entre Tarea y Tecnología -> Utilidad Percibida	4.212
Percepción de Ajuste entre Tarea y Tecnología -> Utilización	1.000
Satisfacción del Usuario -> Continuidad de Uso	3.459
Utilidad Percibida -> Continuidad de Uso	3.084
Utilidad Percibida -> Satisfacción del Usuario	3.580
Utilización -> Continuidad de Uso	1.244
Utilización -> Satisfacción del Usuario	1.272

El VIF evalúa la colinealidad entre las variables en el modelo, donde un valor de 1 a 5 se define como una colinealidad moderada aceptable, y un valor mayor a 5 indica un posible

problema de colinealidad y requiere atención. En este caso, con los datos de la tabla anterior, podemos observar que la mayoría de los valores están por debajo de 5 a excepción de Confirmación de Expectativas relacionada con Satisfacción del Usuario que tiene un VIF de 5.85, pero este valor a pesar de ser mayor a 5 podría comprenderse dado que la confirmación de expectativas es un predictor clave en la satisfacción del usuario, su VIF refleja relaciones conceptualmente esperadas, tomando en cuenta el  $R^2$  de 0.847 para la satisfacción del usuario (Tabla 7), indica que el modelo tiene un poder explicativo alto, y la confirmación de expectativas contribuye significativamente a ello, justificando su inclusión a pesar de un VIF superior a 5. En conclusión, la mayoría de las relaciones muestran colinealidad aceptable, lo que respalda la validez del modelo en términos de independencia de los constructos. Para completar nuestra validación del modelo realizamos un análisis de estadísticos de ajuste del modelo, obteniendo los resultados que se muestran en la siguiente tabla.

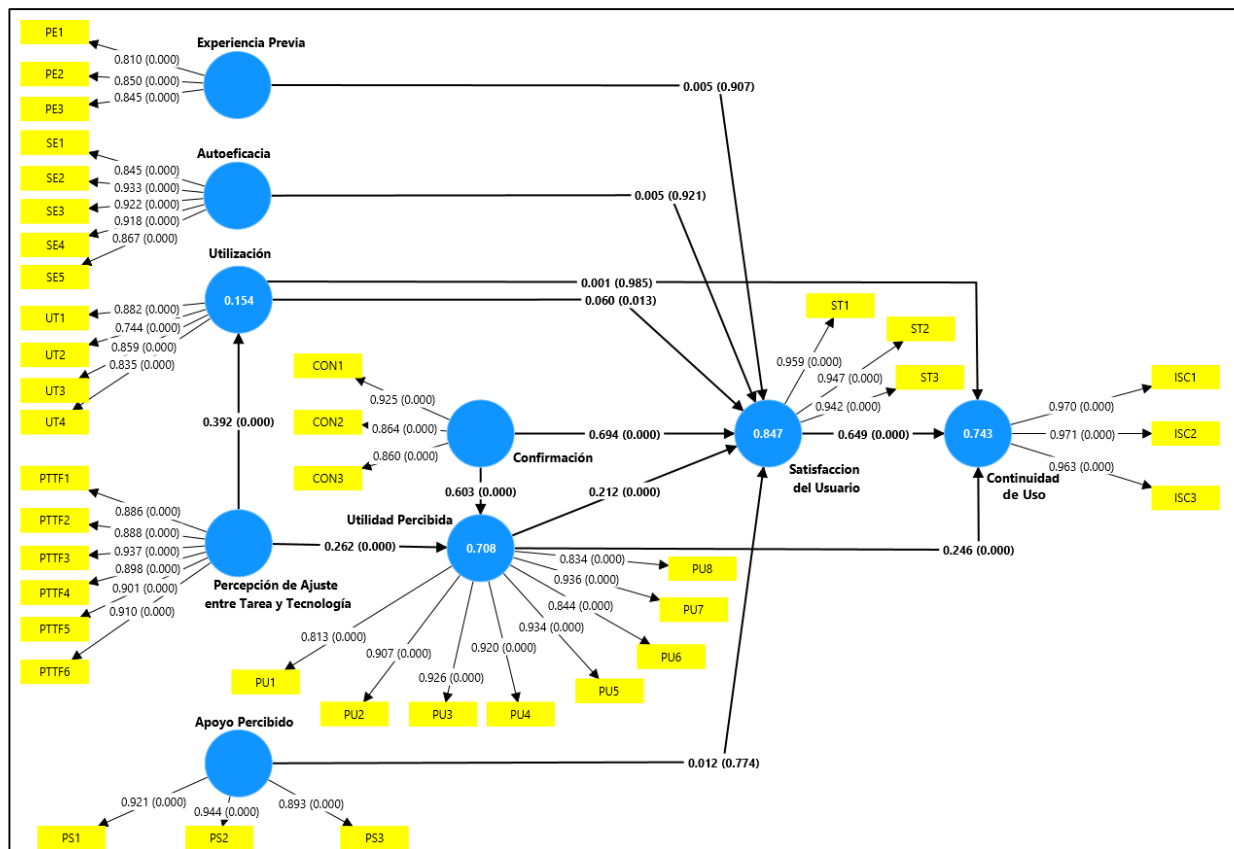
**Tabla 9.**

*Estadísticos de ajuste del modelo*

	<b>Modelo Saturado</b>	<b>Modelo Estimado</b>
<b>SRMR</b>	0.079	0.082
<b>d_ULS</b>	4.608	5.016
<b>d_G</b>	7.631	7.735
<b>Chi-cuadrado</b>	8688.491	8753.631

Un valor de SRMR menor a 0.08 se considera un buen ajuste del modelo. Dado que ambos valores están en este rango, se concluye que el modelo estimado presenta un ajuste aceptable en términos de discrepancias residuales entre la matriz observada y la matriz estimada. En cuanto a los valores de d\_ULS y d\_G, la cercanía entre sus valores sugiere que el modelo estimado tiene un ajuste razonablemente cercano al modelo saturado. Los valores de chi-cuadrado son elevados, pero esto es común en modelos complejos con tamaños de muestra grande; en este caso los valores son similares, reflejando que el modelo estimado es aceptable.

Luego de realizado el análisis de validez de nuestro modelo, es necesario evaluar si las relaciones son estadísticamente significativas, logrando dar respuesta a cada una de nuestras hipótesis, generada a partir de los objetivos específicos planteados en nuestra investigación. Para realizar este análisis, se utilizó la opción de bootstrapping en el software SmartPLS 4, obteniendo los resultados que se muestran en la siguiente figura y tabla.

**Figura 3.***Modelo resultante de evaluación de relaciones significativas***Tabla 10.***Resumen de hipótesis y resultados*

Hipótesis	Coefficiente	valor T	valor P	Situación
Apoyo Percibido -> Satisfacción del Usuario	0.012	0.287	0.774	Rechazado
Autoeficacia -> Satisfacción del Usuario	0.005	0.099	0.921	Rechazado
Confirmación de Expectativas-> Satisfacción del Usuario	0.694	11.334	0.000	Aprobado
Confirmación de Expectativas-> Utilidad Percibida	0.603	11.688	0.000	Aprobado
Experiencia Previa -> Satisfacción del Usuario	0.005	0.116	0.907	Rechazado
Percepción de Ajuste entre Tarea y Tecnología -> Utilidad Percibida	0.262	4.968	0.000	Aprobado
Percepción de Ajuste entre Tarea y Tecnología -> Utilización	0.392	7.837	0.000	Aprobado
Satisfacción del Usuario -> Continuidad de Uso	0.649	15.182	0.000	Aprobado
Utilidad Percibida -> Continuidad de Uso	0.246	5.804	0.000	Aprobado
Utilidad Percibida -> Satisfacción del Usuario	0.212	3.738	0.000	Aprobado
Utilización -> Continuidad de Uso	0.001	0.018	0.985	Rechazado
Utilización -> Satisfacción del Usuario	0.060	2.473	0.013	Aprobado

De los resultados obtenidos, se puede detectar existen relaciones significativas ( $p \leq 0.05$ ), de los cuales tenemos a la relación entre confirmación de expectativas y satisfacción del

usuario, esta es la relación más fuerte (coeficiente = 0.694) y estadísticamente significativa ( $T = 11.334$ ), lo cual permite afirmar que la confirmación de expectativas tiene un impacto muy alto en la satisfacción del usuario; esto significa que cuanto más se confirmen las expectativas del usuario, mayor será su satisfacción. Así mismo, la confirmación de expectativas también influye positivamente en la utilidad percibida (Coeficiente = 0.603,  $T = 11.688$ ), esto quiere decir que, si las expectativas del usuario se cumplen, los usuarios perciben el sistema como útil. Existe un efecto moderado-positivo (Coeficiente = 0.262) y significativo ( $T = 4.968$ ) de la percepción de ajuste entre tarea y tecnología y la utilidad percibida, es decir el ajuste percibido entre las tareas y la tecnología tiene una influencia significativa en cómo se percibe la utilidad del sistema. La percepción de ajuste entre tarea y tecnología también tiene un impacto positivo moderado en la utilización (Coeficiente = 0.392,  $T = 7.837$ ), esto nos indica que, a mayor ajuste entre las tareas y la tecnología, mayor será la utilización del sistema. La satisfacción del usuario tiene una relación positiva muy fuerte (Coeficiente = 0.649) y altamente significativa ( $T = 15.182$ ) con la intención de continuidad, lo cual nos permite afirmar que la satisfacción del usuario es un factor crucial para que los usuarios continúen utilizando el sistema. La utilidad percibida también tiene un impacto positivo (Coeficiente = 0.246) y significativo ( $T = 5.804$ ) en la continuidad de uso de SI, este dato nos indica que, si los usuarios perciben el sistema como útil, es más probable que continúen usándolo. La utilidad percibida contribuye significativamente a la satisfacción del usuario, aunque su efecto es moderado (Coeficiente = 0.212,  $T = 3.738$ ), por lo cual se puede afirmar que la utilidad percibida influye de forma significativa en la satisfacción del usuario, aunque no tanto como la confirmación de expectativas. La utilización y satisfacción del usuario a pesar de tener una relación débil (Coeficiente = 0.06,  $T=2.473$ ), existe evidencia para indicar que el nivel de utilización de la plataforma SaaS influye positivamente en la satisfacción del usuario.

Los resultados mostrados en la tabla anterior, también muestra que existen relaciones no significativas ( $p>0.05$ ), de los cuales tenemos al apoyo percibido y satisfacción del usuario. El coeficiente (0.012) es cercano a cero, lo que indica que no hay relación entre el apoyo percibido y la satisfacción del usuario en este modelo, además la relación no es estadísticamente significativa ( $T = 0.287$ ). Asimismo, los datos arrojados indican que el impacto de la autoeficacia sobre la satisfacción del usuario es insignificante (Coeficiente = 0.005) y no significativo ( $T = 0.099$ ). La experiencia previa tiene un impacto casi nulo en la satisfacción del usuario (Coeficiente = 0.005) y no es significativa ( $T = 0.116$ ). La utilización no tiene un

impacto relevante sobre la continuidad de uso de plataformas SaaS (Coeficiente = 0.001, T = 0.018).

## **Discusión**

La validación del modelo de Zain y Hussin (2019) sirvió para reafirmar su aplicabilidad en el estudio de continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPEs de la ciudad de Chiclayo, que actualmente utilizan sistemas de información. A pesar de estas afirmaciones, hay factores como el apoyo percibido, autoeficacia y experiencia previa que no mostraron una influencia significativa, esto es contrario a los hallazgos obtenidos por Zain y Hussin (2021) especialmente el caso del apoyo percibido. Estas diferencias podrían explicarse dado que hoy en día las plataformas SaaS son mucho más intuitivas, prácticas y fáciles de usar, por lo que los factores no significativos mencionados no juegan un rol importante en el contexto de esta investigación. 8 de 12 relaciones encontradas fueron estadísticamente significativas, por lo que este modelo puede decirse que es un modelo robusto y apropiado para el contexto donde se ha realizado esta investigación.

En lo que respecta a la experiencia previa, los resultados mostraron una escasa influencia sobre la satisfacción del usuario, corroborando lo encontrado por Zain y Hussin (2021), que también desestimaban dicha relación. Pese a la consideración de la experiencia como un eje importante dentro de la teoría UTAUT, en contextos de plataformas SaaS en MYPEs, la experiencia previa no tiene estadísticamente significancia. De hecho, estudios como el de Du (2024) y el Pushpa et al. (2023) indican que cuando se presenta una alta facilidad de uso en alguna tecnología, la experiencia previa no influye en la percepción positiva del sistema.

De forma similar, la autoeficacia no evidenció ningún tipo de efecto significativo respecto de la satisfacción del usuario. Este resultado difiere con los estudios de Lutfi (2022) y Nguyen y Dao (2024), donde sí se observó una relación positiva de la autoeficacia, con respecto al uso de sistemas contables y de banca móvil respectivamente. En cambio, en el presente estudio, si consideramos que los sistemas SaaS se desarrollan con una curva de aprendizaje muy baja, y con una funcionalidad orientada a tareas muy específicas, esto podría explicar la razón por qué la autoeficacia no representa un determinante en la satisfacción. Los usuarios al no percibir complicaciones técnicas en el uso, no consideran su habilidad o competencia como un factor clave para el uso de los sistemas de información SaaS.

Con respecto a la relación entre la utilización del sistema y la intención de continuidad de uso no fue significativa, lo cual sugiere que el uso por sí solo no garantiza el deseo de continuar utilizando la plataforma. Este hallazgo difiere de los resultados obtenidos por Zain y Hussin (2021), quienes identificaron una influencia positiva y significativa del uso sobre la continuidad de los sistemas de información, lo que indica una posible diferencia contextual entre los sistemas organizacionales formales evaluados en su estudio y las plataformas SaaS utilizadas por MYPEs en la ciudad de Chiclayo. Esto podría deberse a que su uso es obligatorio o rutinario y que no necesariamente reflejan compromiso o satisfacción con el sistema. Esto plantea la posibilidad de que existan usuarios que emplean las plataformas por necesidad operativa más que por convicción, lo cual debilita la utilización como factor clave de continuidad en el contexto de esta investigación.

La relación entre utilización y satisfacción resultó estadísticamente significativa, lo cual sugiere que la familiaridad creciente con el sistema puede generar cierto grado de satisfacción, posiblemente por el dominio alcanzado o la facilidad para cumplir tareas, y esto coincide con lo señalado por Abdul Rahim et al. (2023) en contextos similares.

La percepción de ajuste entre tarea y tecnología mostró una relación positiva y significativa tanto con la utilidad percibida como con la utilización del sistema. El hecho de percibir que el sistema encaja perfectamente con las tareas operativas propias de la empresa, se traduce no sólo en valorar más su utilidad, sino en un mayor uso del mismo. Esto coincide con investigaciones como las de Rahi et al. (2020) y Li et al. (2024) que enfatizan el ajuste entre la necesidad y funcionalidad como elemento clave para la continuidad de uso de tecnologías.

La confirmación de expectativas, según los resultados obtenidos en esta investigación, es uno de los factores más determinantes en la satisfacción del usuario. Este hallazgo es coherente con los fundamentos del ECM, propuesto por Bhattacharjee (2001), que plantea que la satisfacción depende mucho que las expectativas iniciales del usuario se confirmen tras el uso. Esta relación ha sido también respaldada por estudios recientes como los de Pushpa et al. (2023) y Haryanto et al. (2023), que confirman la idea de que el cumplimiento de lo prometido por el sistema influye directamente en la satisfacción del usuario.

Asimismo, la confirmación de expectativas también mostró una influencia significativa en la utilidad percibida, lo que indica que la percepción de que el sistema cumple con lo esperado también mejora su valoración funcional. Este resultado confirma nuevamente la validez del

ECM y es respaldado por estudios como los de Reza et al. (2024) y Abdul Rahim et al. (2023), quienes también observaron en sus investigaciones este efecto en el uso de servicios digitales y gobierno electrónico.

Con respecto a la utilidad percibida los resultados indican que influye positivamente en la satisfacción del usuario y también en la continuidad del uso del sistema de información, estos resultados también refuerzan lo mencionado tanto en el ECM como en el TAM, que afirman que cuanto más útil es un sistema, más alto es el nivel de intención de uso. La utilidad, en este caso, funciona como un puente entre la funcionalidad y la decisión conductual, tal como también lo evidenciaron estudios como el de Reza et al. (2024), con respecto al uso continuo en el contexto de billeteras electrónicas.

En cuanto al apoyo percibido, el resultado nos indica que no hay relación significativa con la satisfacción del usuario. Este hallazgo no concuerda con los resultados obtenidos por Zain y Hussin (2021), quienes encontraron en su estudio una relación positiva y significativa. La influencia mínima del apoyo en el presente estudio puede estar explicada por la cierta autonomía en el uso de sistemas de información por parte de la muestra tomada en esta investigación, teniendo una media de experiencia laboral de 13.4 años y una gran formación previa. Además, el estudio de Haryanto et al. (2023) pone de manifiesto que el soporte es de mayor ayuda en situaciones donde la interfaz es más compleja o el conocimiento para el dominio del sistema es más alto, lo que no sería el caso de las plataformas SaaS diseñadas para facilitar la interacción y su uso, a partir de interfaces sencillas e intuitivas.

Finalmente, la relación entre satisfacción del usuario e intención de continuidad fue la más fuerte del modelo, reforzando nuevamente el núcleo del ECM. Este resultado es ampliamente respaldado por investigaciones como las de Zain y Hussin (2021), Nguyen y Dao (2024) y Pushpa et al. (2023) que han puesto de manifiesto que la satisfacción determina, en gran medida, la continuidad de uso de sistemas de información. Esa experiencia positiva proveniente del uso de las plataformas SaaS implica directamente mayor intención de continuar utilizándola, reafirmando una vez más el que las estrategias de fidelización tecnológica deben centrarse en la experiencia del usuario.

#### *Limitaciones del estudio*

La principal limitación de esta investigación es su diseño de estudio transversal. Al haber recopilado los datos en un solo momento, no fue posible observar cómo cambian los factores y

la intención de continuidad de uso a lo largo del tiempo. Un estudio que siguiera a las empresas durante un periodo más largo podría haber ofrecido una visión más completa y dinámica de este proceso. Además, los resultados están condicionados por el contexto geográfico y de negocio específico de las MYPEs en Chiclayo. Por lo tanto, la aplicación de estos hallazgos a empresas de mayor tamaño o a otros sectores debe realizarse con precaución, ya que sus dinámicas y factores pueden diferir significativamente.

Otra limitación importante es la no significancia de ciertas variables clave del modelo. A diferencia de lo que se ha encontrado en estudios previos, factores como el apoyo percibido, la autoeficacia y la experiencia previa no mostraron una influencia significativa en la satisfacción del usuario en el presente estudio. Este hallazgo, aunque válido para el contexto de la investigación, limita la aplicabilidad del modelo en otros entornos donde estos factores podrían tener un rol determinante. Esto sugiere que las características propias de las plataformas SaaS, diseñadas para ser más intuitivas, pueden haber reducido la necesidad de apoyo o de una alta autoeficacia por parte de los usuarios. En el futuro, sería interesante investigar si estas variables recuperan su relevancia en contextos tecnológicos más complejos.

## **Conclusiones**

El modelo de continuidad de uso de sistemas de información propuesto por Zain y Hussin demuestra ser una herramienta conceptual válida y confiable para comprender el comportamiento de las MYPEs de Chiclayo en el uso de plataformas SaaS. Este modelo logra captar de manera precisa la dinámica entre la percepción de utilidad, la satisfacción y la adecuación tarea y tecnología, brindando un marco robusto para el análisis de la continuidad de uso de sistemas de información en MYPEs.

Contrario a lo esperado en entornos tecnológicos más complejos, la experiencia previa del usuario no se constituye como un determinante en la satisfacción con el uso de plataformas SaaS. Esto es entendible, dado que las plataformas SaaS están diseñadas con interfaces intuitivas y de fácil uso, para que usuarios con poca o ninguna experiencia se adecúen de forma rápida.

En este estudio, la autoeficacia del usuario no es un factor relevante para obtener satisfacción con el uso de plataformas SaaS. Este hallazgo revela que las plataformas analizadas han logrado reducir barreras de entrada al punto que la percepción individual sobre la propia

capacidad para usarlas deja de ser un obstáculo. En la práctica, los usuarios pueden experimentar una alta satisfacción incluso cuando no se sienten especialmente expertos en tecnología, siempre que la plataforma les brinde una experiencia accesible, clara y eficiente.

El nivel de utilización no presenta una influencia en la continuidad de uso de las plataformas SaaS, lo que demuestra que, para el contexto en estudio, otros factores son más relevantes para determinar la lealtad de los usuarios. Es decir, la frecuencia o intensidad de uso no garantiza por sí sola que un usuario decida continuar utilizando la plataforma a futuro. Más bien, la decisión de continuidad parece depender de la percepción de valor, de cómo la plataforma responde a sus necesidades y del grado en que supera o confirma sus expectativas iniciales. El uso constante sin una experiencia positiva sostenida no conduce necesariamente a la fidelización.

Aunque existe una relación entre el nivel de utilización y la satisfacción del usuario, su impacto es relativamente bajo en comparación con otras variables del modelo utilizado en esta investigación. Esto implica que, si bien utilizar una plataforma con frecuencia puede generar cierta familiaridad y agrado, no es el principal motor de la satisfacción. Otros elementos como la percepción de utilidad o la confirmación de expectativas pesan más en la construcción de una experiencia satisfactoria. Así, una plataforma puede ser ampliamente utilizada, pero si no aporta beneficios claros o si no responde a lo que el usuario esperaba, la satisfacción será limitada.

La percepción de adecuación entre tarea y tecnología está relacionada positivamente con la utilidad percibida, lo que destaca la importancia de diseñar plataformas alineadas con las necesidades específicas de los usuarios. Esta alineación entre lo que el usuario necesita hacer y lo que la plataforma permite hacer, incrementa la percepción de eficacia y pertinencia, generando una percepción positiva de su utilidad en las MYPEs.

La percepción de adecuación entre tarea y tecnología afecta de forma positiva en la decisión de utilizar las plataformas SaaS, demostrando que los usuarios prefieren interactuar con tecnologías que se ajustan a sus actividades. Las plataformas que se integran naturalmente con las dinámicas laborales y que no exigen adaptaciones forzadas, resultan más convenientes para los usuarios, lo cual fomenta su uso continuo. Esta relación evidencia que no basta con que los sistemas de información estén disponibles, sino que deben estar diseñadas y enfocadas en los procesos que buscan dar soporte.

La confirmación de expectativas es el factor que más influye en la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS, lo que subraya la necesidad de cumplir y superar las expectativas iniciales de los usuarios. Esta relación evidencia el papel clave que tiene las experiencias vividas frente a las promesas ofrecidas. Cuando los usuarios encuentran que las plataformas SaaS funcionan como lo esperaban o incluso mejor, se genera una satisfacción intensa, que refuerza la confianza en el sistema y en las empresas que lo proveen. En este sentido, la gestión de expectativas se convierte en una herramienta estratégica para mejorar la experiencia del usuario.

La confirmación de expectativas es un factor que influye en la utilidad percibida, indicando que los usuarios perciben las plataformas SaaS como más útiles cuando sus expectativas se ven satisfechas. Cuando la plataforma cumple con lo que el usuario esperaba o incluso más, no solo genera una buena impresión, sino que refuerza la idea de que realmente vale la pena usarla. Esta experiencia hace que la plataforma se sienta más útil, no solo porque funciona bien, sino porque responde justo a lo que el usuario necesitaba o imaginaba.

La utilidad percibida de las plataformas SaaS es un factor que influye en la satisfacción del usuario, lo que demuestra que los usuarios valoran las plataformas que consideran funcionales y beneficiosas. Cuando un sistema de información contribuye de manera tangible al logro de los objetivos de la empresa y ayuda a la optimización de procesos, genera una experiencia positiva que se traduce en satisfacción. Esta relación destaca la importancia de construir soluciones que generen valor real y perceptible para el usuario, más allá de aspectos estéticos o tecnológicos.

También queda demostrado que la utilidad percibida es un factor que influye en la continuidad de uso de plataformas SaaS, aunque en menor medida que la satisfacción del usuario, lo que sugiere que la percepción de valor funcional contribuye a la retención de usuarios. Sin embargo, esta contribución se ve reforzada cuando va acompañada de una experiencia positiva integral. Los usuarios tienden a mantenerse fieles a las herramientas que no solo les resultan útiles, sino que también les generan confianza, agrado y comodidad. Por ello, la funcionalidad debe estar acompañada de un enfoque centrado en el usuario.

El apoyo percibido en el uso de plataformas SaaS no tiene un impacto en la satisfacción del usuario, lo que indica que este aspecto no es determinante en el modelo estudiado. Este resultado puede reflejar la creciente autonomía de los usuarios y el diseño cada vez más

intuitivo de las plataformas, lo que reduce la necesidad de asistencia constante. En consecuencia, la experiencia del usuario parece depender más de la calidad del producto que del soporte disponible, siempre que este sea accesible en casos necesarios.

La satisfacción del usuario es el principal determinante de la continuidad de uso de las plataformas SaaS, evidenciando que la experiencia positiva del usuario asegura su fidelidad y retención. Cuando una plataforma logra generar una experiencia satisfactoria, se fortalece la confianza del usuario, se promueve el uso sostenido y se consolida una relación de largo plazo. Esto resalta la necesidad de que los proveedores tecnológicos prioricen la experiencia del usuario como elemento central en sus estrategias de desarrollo, implementación y mejora continua.

## **Recomendaciones**

Investigar a fondo por qué variables como "experiencia previa", "autoeficacia" y "apoyo percibido" no mostraron una influencia significativa, a través de estudios cualitativos o experimentales que permitan explorar sus efectos en diferentes condiciones. Este análisis podría revelar factores contextuales o de diseño que atenúan el impacto de dichas variables, o incluso abrir la posibilidad de reformular sus definiciones y mediciones para futuros modelos teóricos.

Replicar el estudio en diferentes sectores económicos y países, para validar si los resultados obtenidos son consistentes en diversos contextos o si existen diferencias significativas según las características de los usuarios o el entorno cultural. Esto permitiría comprender mejor la aplicabilidad del modelo en realidades distintas, identificando posibles variaciones en la manera en que los usuarios adoptan y continúan utilizando plataformas SaaS según su entorno económico, tecnológico y social.

Implementar métodos mixtos, combinando encuestas estructuradas con entrevistas cualitativas o grupos focales, para obtener una visión más profunda de las percepciones y experiencias de los usuarios. Esta estrategia permitiría complementar la medición cuantitativa con relatos detallados sobre los factores que influyen en su satisfacción y continuidad de uso, enriqueciendo el análisis con matices que solo pueden surgir desde la voz directa de los usuarios.

Analizar cómo la integración de tecnologías avanzadas, como inteligencia artificial o blockchain, podría modificar la percepción de utilidad y satisfacción en el uso de plataformas SaaS. Este enfoque contribuiría a anticipar cambios en la experiencia del usuario frente a nuevas capacidades tecnológicas, y ayudaría a las empresas desarrolladoras a adaptar sus soluciones de forma más estratégica y alineada con las expectativas emergentes.

Estudiar el impacto del uso de plataformas SaaS en los resultados empresariales, como la productividad, innovación o eficiencia operativa, para conectar los hallazgos actuales con indicadores organizacionales. Al vincular la experiencia del usuario con los beneficios tangibles para la empresa, se fortalecería el argumento a favor de la inversión tecnológica, aportando evidencia valiosa tanto para investigadores como para tomadores de decisiones.

## Referencias

- Abdul Rahim, N. F., Abbasi, G. A., Iranmanesh, M., Christopher, N., & Amran, A. (2023). Determinants of continuous intention to use e-government services: an extension of technology continuance theory. *Journal of Systems and Information Technology*, 25(3), 245–267. <https://doi.org/10.1108/jsit-09-2020-0166>
- Al-Okaily, M. (2024). Implications of the COVID-19 pandemic on continuance usage of electronic tax declaration platforms: extending classical UTAUT model. *Digital Policy Regulation and Governance*. <https://doi.org/10.1108/dprg-08-2023-0116>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory*. Prentice-Hall, Inc. Recuperado de [https://www.academia.edu/3797435/BANDURA\\_Social\\_Cognitive\\_Theory\\_Taduccio\\_n](https://www.academia.edu/3797435/BANDURA_Social_Cognitive_Theory_Taduccio_n)
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Cruz, C., Justo, R., & De Castro, J. (2012). Does family employment enhance MSEs performance?: integrating socioemotional wealth and family embeddedness perspectives. *Journal of Business Venturing*, 27(1), 62-76. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2010.07.002>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Du, K (2024). Chinese students' continued intention to use Liulishuo app to learn english speaking skills in non-mandatory environment: a case in a chinese university. *International Journal of Information and Education Technology (IJJET)*, 14(5), 681–689. <https://doi.org/10.18178/ijiet.2024.14.5.2093>
- Foroughi, B., Yadegaridehkordi, E., Iranmanesh, M., Sukcharoen, T., Ghobakhlo, M., & Nilashi, M. (2024). Determinants of continuance intention to use food delivery apps: findings from PLS and fsQCA. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(4), 1235–1261. <https://doi.org/10.1108/ijchm-10-2022-1209>
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725-737. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00021-9](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00021-9)
- Gimeno, J., Folta, T., Cooper, A., & Woo, C. (1997). Survival of the fittest? Entrepreneurial human capital and the persistence of underperforming firms. *Administrative Science Quarterly*, 42(4), 750-783. <https://doi.org/10.2307/2393656>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236. <https://doi.org/10.2307/249689>

- Haryanto, J. W., Ardi, Wuisan, D. S. S., Lukita, C., & Yusuf, M. (2023). Exploring user behavior of mHealth application: a study of determinants of continuance usage intention. *2023 11th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*. <https://doi.org/10.1109/CITSM60085.2023.10455533>
- Ideas y Tecnologías. (2022). *Uso de las TICs en las MYPES, todo lo que debes saber*. Recuperado de <https://www.ideasytecnologias.com/uso-de-las-tics-en-las-mypes-todo-lo-que-debes-saber/>.
- Indrawati, & Amalia, F. (2019). The used of modified UTAUT 2 model to analyze the continuance intention of travel mobile application. *2019 7th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT)*. <https://doi.org/10.1109/ICoICT.2019.8835196>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Demografía empresarial en el Perú: primer trimestre de 2023*. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4668572/BOLETIN%20DEMOGRAFIA%20EMPRESARIAL%20I%20TRIMESTRE%202023.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Boletín demografía empresarial 4T 2023*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/5357090-demografia-empresarial-en-el-peru-iv-trimestre-2023>
- Jain, N. K., Kaul, D., & Sanyal, P. (2022). What drives customers towards mobile shopping? an integrative technology continuance theory perspective. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, *34*(5), 922–943. <https://doi.org/10.1108/apjml-02-2021-0133>
- Kaba, B. (2023). What leads end-users to continue using social networking sites: insights from Cote D'Ivoire. *Computers in Human Behavior Reports*, *12*(100345), 100345. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2023.100345>
- Li, P., Wong, S. F., Wang, S., & Chang, Y. (2024). Continue staying in online health platforms or not: the moderating role of threat appraisal. *Industrial Management + Data Systems*, *124*(1), 361–385. <https://doi.org/10.1108/imds-12-2022-0733>
- Liao, C., Palvia, P., & Chen, J. L. (2009). Information technology adoption behavior life cycle: toward a technology continuance theory (TCT). *International Journal of Information Management*, *29*(4), 309-320. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.03.004>
- Lutfi, A. (2022). Factors influencing the continuance intention to use accounting information system in jordanian SMEs from the perspectives of UTAUT: top management support and self-efficacy as predictor factors. *Economies*, *10*(4), 75. <https://doi.org/10.3390/economies10040075>
- Marlow, S., & Swail, J. (2014). Gender, risk and finance: why can't a woman be more like a man? *Entrepreneurship and Regional Development*, *26*(1-2), 80-96. <https://doi.org/10.1080/08985626.2013.860484>

Martins, R., Oliveira, T., Thomas, M., & Tomás, S. (2019). Firms' continuance intention on SaaS use – an empirical study. *Information Technology & People*, 32(1), 189–216. <https://doi.org/10.1108/itp-01-2018-0027>

Mazzarol, T. (2009). Strategic planning in growth oriented small firms. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 15(4), 320-345. <https://doi.org/10.1108/13552550910967912>

Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50-64. <https://doi.org/10.1509/jmkg.64.3.50.18024>

Microsoft. (2022). *Aceleración digital: más del 94% de las pymes peruanas invirtió en tecnología en el último año*. News Center Latinoamérica. Recuperado de <https://news.microsoft.com/es-xl/aceleracion-digital-mas-del-94-de-las-pymes-peruanas-invirtio-en-tecnologia-en-el-ultimo-ano/>.

Nevo, S., & Chengalur-Smith, I. (2017). Examining organizations' continued use of open source technologies: an institutional perspective. *Information Technology & People*, 30(1), 24–46. <https://doi.org/10.1108/itp-09-2014-0204>

Nguyen, G.-D., & Dao, T.-H. T. (2024). Factors influencing continuance intention to use mobile banking: an extended expectation-confirmation model with moderating role of trust. *Humanities & Social Sciences Communications*, 11(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02778-z>

Pushpa, A., Nagadeepa, C., Mukthar, K. P. J., Huaranga-Toledo, H., Nivin-Vargas, L., & Guerra-Muñoz, M. (2023). User's continuance intention towards digital payments: an integrated tripod model DOI, TAM, TCT. *Digitalisation: Opportunities and Challenges for Business* (pp. 708–717). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-26953-0\\_65](https://doi.org/10.1007/978-3-031-26953-0_65)

Rahi, S., Khan, M. M., & Alghizzawi, M. (2020). Extension of technology continuance theory (TCT) with task technology fit (TTF) in the context of Internet banking user continuance intention. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 38(4), 986–1004. <https://doi.org/10.1108/ijqrm-03-2020-0074>

Reza, M. D. S. B. M., Tan, S.-H., Chong, L.-L., & Ong, H.-B. (2024). Continuance usage intention of e-wallets: insights from merchants. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(2), 100254. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2024.100254>

Ringle, C. M., Wende, S., and Becker, J.-M. 2024. "SmartPLS 4." Bönningstedt: SmartPLS, <https://www.smartpls.com>.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

Zain, M. Z. B. M., & Hussin, A. R. B. C. (2019). Development of instrument for assessing information systems continuance use. *Proceedings of the 2nd International Conference on Software Engineering and Information Management*. <https://doi.org/10.1145/3305160.3305176>

Zain, M. Z. B. M., & Hussin, A. R. B. C. (2021). Ensuring continued use of information systems in an organization. En *Proceedings of Fifth International Congress on Information and Communication Technology* (pp. 487-494). Springer Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-15-5859-7\\_48](https://doi.org/10.1007/978-981-15-5859-7_48)


Zhang, X., Liang, H., & Wang, Y. (2019). Examining the effect of e-commerce website quality on user satisfaction. *International Journal of Information Management*, 46, 181-192. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.12.003>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis de investigación	Dimensiones / Categorías	Ítems
<p><b>¿Cuáles son los factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES en la ciudad de Chiclayo 2024?</b></p>	Identificar los factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES en la ciudad de Chiclayo.	La experiencia previa, la autoeficacia, la utilización, la percepción de ajuste entre tarea y tecnología, el apoyo percibido, la confirmación, la utilidad percibida, la satisfacción del usuario son factores que influyen significativamente en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES en la ciudad de Chiclayo.		<p>PE1. Mi experiencia previa con el uso de TI ayuda en el uso efectivo del sistema actual de la empresa.</p> <p>PE2. Mi experiencia previa con el uso de TI facilita el uso del sistema actual de la empresa.</p> <p>PE3. Mi experiencia previa con el uso de TI me hace sentir seguro al usar el sistema actual de la empresa.</p> <p>SE1. El nivel de mi capacidad en el uso del sistema actual de la empresa para finalizar con éxito el trabajo es muy alto.</p> <p>SE2. Mi nivel de comprensión sobre qué hacer al utilizar el sistema actual de la empresa es muy alto.</p> <p>SE3. Mi nivel de confianza en el uso del sistema actual de la empresa es muy alto.</p> <p>SE4. Mi nivel de comodidad al utilizar el sistema actual de la empresa es muy alto.</p> <p>SE5. En general, mi nivel de habilidad en el uso del sistema actual de la empresa para realizar las tareas asignadas es muy alto.</p> <p>UT1. Utilizo plenamente todas las funciones del sistema actual de la empresa.</p> <p>UT2. Actualizo la información del sistema actual de la empresa con regularidad.</p> <p>UT3. Hago que la información de los procesos del negocio esté disponible en el sistema actual de la empresa.</p> <p>UT4. Utilizo el sistema actual de la empresa para actualizar la información necesaria en los procesos del negocio.</p> <p>PTTF1. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy adecuadas.</p> <p>PTTF2. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy apropiadas.</p> <p>PTTF3. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy útiles.</p> <p>PTTF4. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy compatibles con las tareas realizadas.</p> <p>PTTF5. Las funcionalidades del sistema actual de la empresa facilitan mucho las tareas realizadas.</p> <p>PTTF6. En general, las funcionalidades del sistema actual de la empresa se adaptan mejor a las tareas realizadas.</p> <p>CON1. Mi experiencia con el uso del sistema actual de la empresa es mejor de lo que esperaba.</p> <p>CON2. El nivel de servicio proporcionado por el sistema actual de la empresa es mejor de lo que esperaba.</p> <p>CON3. En general, se confirman la mayoría de mis expectativas sobre el uso del sistema actual de la empresa.</p> <p>PU1. Mi trabajo sería difícil de realizar sin el sistema actual de la empresa.</p> <p>PU2. Usar el sistema actual de la empresa me da un mayor control sobre mi trabajo.</p> <p>PU3. Usar el sistema actual de la empresa mejora mi desempeño laboral.</p> <p>PU4. El sistema actual de la empresa aborda mis necesidades laborales.</p> <p>PU5. Usar el sistema actual de la empresa me ahorra tiempo.</p> <p>PU6. El sistema actual de la empresa me permite realizar tareas más rápidamente.</p> <p>PU7. El sistema actual de la empresa respalda aspectos críticos de mi trabajo.</p> <p>PU8. Usar el sistema actual de la empresa me permite realizar más trabajo del que sería posible de otra manera.</p> <p>PS1. Cuando tengo dificultades, siempre me pongo en contacto con el equipo de soporte del sistema actual de la empresa.</p> <p>PS2. Cuando necesito ayuda, algunos miembros del equipo de soporte del sistema actual de la empresa me ofrecerán sugerencias.</p> <p>PS3. Cuando me enfrento a dificultades, siempre obtengo soluciones del manual del sistema actual de la empresa.</p> <p>ST1. Según mi experiencia con el sistema actual de la empresa, estoy muy satisfecho con su uso.</p> <p>ST2. Según mi experiencia con el sistema actual de la empresa, estoy muy satisfecho con su uso.</p> <p>ST3. Según mi experiencia con el sistema actual de la empresa, estoy encantado con el sistema.</p> <p>+F4</p> <p>ISC1. Tengo la intención de seguir utilizando el sistema actual de la empresa en el futuro.</p> <p>ISC2. Continuaré usando el sistema actual de la empresa en el futuro.</p> <p>ISC3. Utilizaré regularmente el sistema actual de la empresa en el futuro.</p>
	<b>Objetivos específicos</b>			
	1. Identificar la influencia de la experiencia previa en la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS.	H1. La experiencia previa influye positivamente con la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS.		
	2. Identificar la influencia de la autoeficacia en la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS.	H2. La autoeficacia influye positivamente en la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS.		
	3. Identificar la influencia del nivel de utilización en la continuidad de uso de plataformas SaaS.	H3. El nivel de utilización influye positivamente en la continuidad de uso de plataformas SaaS.		
	4. Identificar la influencia del nivel de utilización en la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS.	H4. El nivel de utilización influye positivamente en la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS.		
	5. Identificar la influencia de la adecuación percibida entre tarea y tecnología en la utilidad percibida de las plataformas SaaS.	H5. La adecuación percibida entre tarea y tecnología influye positivamente en la utilidad percibida en las plataformas SaaS.		
	6. Identificar la influencia de la adecuación percibida entre la tarea y la tecnología en el nivel de utilización de plataformas SaaS.	H6. La adecuación percibida entre la tarea y la tecnología influye positivamente con el nivel de utilización de las plataformas SaaS.		
	7. Identificar la influencia de la confirmación de las expectativas de los usuarios en la satisfacción del uso de plataformas SaaS.	H7. La confirmación de las expectativas de los usuarios que utilizan plataformas SaaS influye positivamente en su satisfacción.		
	8. Identificar la influencia de la confirmación de las expectativas en la utilidad percibida de las plataformas SaaS.	H8. La confirmación de las expectativas influye positivamente con la utilidad percibida de las plataformas SaaS.		
	9. Identificar la influencia de la utilidad percibida en la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS.	H9. La utilidad percibida influye positivamente en la satisfacción del usuario en el uso de plataformas SaaS.		
	10. Identificar la influencia de la utilidad percibida en la continuidad del uso de las plataformas SaaS.	H10. La utilidad percibida influye positivamente en la continuidad del uso de plataformas SaaS.		
11. Identificar la influencia del apoyo percibido en la satisfacción de los usuarios con el uso de plataformas SaaS.	H11. El apoyo percibido influye positivamente en la satisfacción de los usuarios en el uso de plataformas SaaS.			
12. Identificar la influencia de la satisfacción del usuario en la continuidad del uso de las plataformas SaaS.	H12. La satisfacción del usuario influye positivamente en la continuidad del uso de plataformas SaaS.			
<b>Muestra</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Procesamiento</b>	
<p>- Muestra no probabilística con muestreo por conveniencia.</p> <p>- 300 Usuarios de un total de 150 empresas MYPES que son clientes de la empresa de software Taqini Technoogy SAC, empresa de la ciudad de Chiclayo proveedora de plataformas SaaS. Las empresas a considerar deben tener al menos 6 meses de uso del software.</p> <p>- Los usuarios a encuestar deben tener un usuario de acceso al sistema con perfil de administrador.</p>	Encuesta conformada por 38 ítems, divididos en 9 constructos.	<p>- Se solicitó permiso a la empresa Taqini Technology para poder facilitar acceso a la base de datos de clientes y poder realizar una comunicación con ellos.</p> <p>- La encuesta se realizará a través de un formulario de la herramienta GoogleForms, y se les explicará a través de llamada, visita presencial o reunión virtual, según predisposición y disponibilidad de los usuarios de las empresas.</p> <p>- Por disponibilidad en promedio de las empresas se realizarán las encuestas en el horario de la mañana 7am - 9am y de 6pm a 8pm. Horario previo a sus labores, y horario al finalizar sus labores.</p>	<p>Las técnicas que se utilizarán para el análisis de datos son las siguientes:</p> <p>a) Análisis descriptivo, con el objetivo de describir y resumir las características básicas de los datos recolectados, para este caso se utilizará estadísticas descriptivas como medias, desviaciones estándar, frecuencias y porcentajes para tener una visión general de las respuestas de la encuesta. Se utilizará el software IBM SPSS Statistics 27.</p> <p>b) Análisis de fiabilidad, que permitirá evaluar la consistencia interna de los ítems del cuestionario. Se calculará el coeficiente Alfa de Cronbach para cada constructo o dimensión. Un valor de alfa superior a 0.7 es generalmente aceptable y sugiere que los ítems son consistentes entre sí. Se utilizará el software IBM SPSS Statistics 27.</p> <p>c) Análisis de ecuaciones estructurales con el software SmartPLS.</p>	

## Anexo 2. Imágenes de documentos de solicitudes de evaluación de instrumento por parte de los expertos



**CARTA DE INVITACIÓN A EXPERTOS – VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Chiclayo, 19 de octubre del 2024

Dra. Liliana Portilla Capuñay, docente USAT.

Presente.

Me dirijo a usted en calidad de estudiante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Actualmente, me encuentro desarrollando los últimos cursos de dicha maestría, estando en la fase de recolección de datos de mi investigación.

En ese sentido, el objetivo de la presente comunicación es solicitar su valiosa colaboración en la validación del instrumento que utilizaré para la recolección de datos del informe de tesis titulado “Factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES, Chiclayo 2024”. Este instrumento servirá para evaluar cada uno de los factores propuestos que influyen en la decisión de continuar usando plataformas SaaS en las MYPES.

Agradezco anticipadamente las observaciones y sugerencias brindadas, ya que me permitirán mejorar la versión final del instrumento de recolección de datos. Para ello, adjunto la matriz de consistencia, diseño del instrumento y la hoja de registro e instrumento del juez.

Esperando contar pronto con su respuesta, teniendo como medio de contacto el siguiente mail: 47010382@usat.edu.pe

Atentamente,

-----  
Liza Reque Carlos Alberto

I. CONCLUSIONES:  
APLICABLE

---

II. FIRMA DEL JUEZ EXPERTO:



Dra. Portilla Capuñay Liliana Mialgros  
43338354



### CARTA DE INVITACIÓN A EXPERTOS – VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Chiclayo, 19 de octubre del 2024

Maestro Vásquez Santisteban Alex Humberto, docente USAT.

Presente.

Me dirijo a usted en calidad de estudiante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Actualmente, me encuentro desarrollando los últimos cursos de dicha maestría, estando en la fase de recolección de datos de mi investigación.

En ese sentido, el objetivo de la presente comunicación es solicitar su valiosa colaboración en la validación del instrumento que utilizaré para la recolección de datos del informe de tesis titulado "Factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES, Chiclayo 2024". Este instrumento servirá para evaluar cada uno de los factores propuestos que influyen en la decisión de continuar usando plataformas SaaS en las MYPES.

Agradezco anticipadamente las observaciones y sugerencias brindadas, ya que me permitirán mejorar la versión final del instrumento de recolección de datos. Para ello, adjunto la matriz de consistencia, diseño del instrumento y la hoja de registro e instrumento del juez.

Esperando contar pronto con su respuesta, teniendo como medio de contacto el siguiente mail: 47010382@usat.edu.pe

Atentamente,

-----  
Liza Reque Carlos Alberto

I. CONCLUSIONES:  
Aplicable

II. FIRMA DEL JUEZ EXPERTO:

Alex Humberto Vásquez Santisteban



**CARTA DE INVITACIÓN A EXPERTOS – VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Chiclayo, 19 de octubre del 2024

Maestra Fátima Beatriz Vásquez Velásquez, USAT.

Presente.

Me dirijo a usted en calidad de estudiante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Actualmente, me encuentro desarrollando los últimos cursos de dicha maestría, estando en la fase de recolección de datos de mi investigación.

En ese sentido, el objetivo de la presente comunicación es solicitar su valiosa colaboración en la validación del instrumento que utilizaré para la recolección de datos del informe de tesis titulado "Factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPES, Chiclayo 2024". Este instrumento servirá para evaluar cada uno de los factores propuestos que influyen en la decisión de continuar usando plataformas SaaS en las MYPES.

Agradezco anticipadamente las observaciones y sugerencias brindadas, ya que me permitirán mejorar la versión final del instrumento de recolección de datos. Para ello, adjunto la matriz de consistencia, diseño del instrumento y la hoja de registro e instrumento del juez.

Esperando contar pronto con su respuesta, teniendo como medio de contacto el siguiente mail: 47010382@usat.edu.pe

Atentamente,

-----  
Liza Reque Carlos Alberto

I. CONCLUSIONES:

Las preguntas son pertinentes y están alineadas con los objetivos de la encuesta, lo que permite obtener información valiosa y relevante.

II. FIRMA DEL JUEZ EXPERTO:

### Anexo 3. Imágenes de encuesta realizada en Google Forms

## Encuesta para medir los factores que influyen en la continuidad de uso de plataformas SaaS por parte de MYPEs, Chiclayo 2024

Estimado usuario(a), mi nombre es Carlos Liza, estudiante de la Maestría en Administración y Dirección de empresas y esta encuesta forma parte de mi investigación de tesis.

Agradezco su apoyo en el llenado de la presente encuesta que servirá de gran ayuda para poder completar la investigación sobre factores que influyen en la decisión de los usuarios de continuar usando las plataformas SaaS, que son sistemas como los que utilizan actualmente en su empresa. Esta encuesta es anónima para que pueda responder esta encuesta con total tranquilidad y sinceridad.

Seleccione la calificación que considere conveniente para cada afirmación, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

albertoliza45@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Edad \*

Tu respuesta

Género \*

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no especificar
- Otro: \_\_\_\_\_

Nivel Educativo \*

- Secundaria
- Técnico
- Universitaria
- Maestría
- Doctorado
- Otro: \_\_\_\_\_

Años de experiencia laboral \*

Tu respuesta

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

### Experiencia Previa

Mi experiencia previa con el uso de TI ayuda en el uso efectivo del sistema actual \*  
de la empresa.

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Mi experiencia previa con el uso de TI facilita el uso del sistema actual de la \*  
empresa.

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Mi experiencia previa con el uso de TI me hace sentir seguro al usar el sistema \*  
actual de la empresa.

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

**Autoeficacia**

Mi nivel de capacidad en el uso del sistema actual de la empresa para completar \* con éxito el trabajo es muy alto.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Mi nivel de comprensión sobre qué hacer al usar el sistema actual de la empresa \* es muy alto.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Mi nivel de confianza al usar el sistema actual de la empresa es muy alto. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Mi nivel de comodidad al usar el sistema actual de la empresa es muy alto. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

En general, mi nivel de habilidad en el uso del sistema actual de la empresa para \* realizar las tareas asignadas es muy alto.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)[Siguiete](#)[Borrar formulario](#)

**Utilización**

Utilizo completamente todas las funcionalidades del sistema actual de la empresa. \*

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Actualizo la información del sistema actual de la empresa con regularidad. \*

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Hago que la información necesaria esté disponible en el sistema actual de la empresa. \*

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Uso el sistema actual de la empresa para actualizar la información de los clientes. \*

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)[Siguiete](#)[Borrar formulario](#)

**Percepción de ajuste entre tarea y tecnología**

Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy adecuadas. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy apropiadas. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy útiles. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Las funcionalidades del sistema actual de la empresa son muy compatibles con las tareas que realizo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Las funcionalidades del sistema actual de la empresa hacen que las tareas sean muy fáciles de realizar. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

En general, las funcionalidades del sistema actual de la empresa se ajustan perfectamente a las tareas que realizo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

**Confirmación**

Mi experiencia al usar el sistema actual de la empresa es mejor de lo que esperaba. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El nivel de servicio proporcionado por el sistema actual de la empresa es mejor de lo que esperaba. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

En general, la mayoría de mis expectativas al usar el sistema actual de la empresa se han cumplido. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo[Atrás](#)[Siguiente](#)[Borrar formulario](#)

## Utilidad percibida

Mi trabajo sería difícil de realizar sin el sistema actual de la empresa. \*

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

Usar el sistema actual de la empresa me da mayor control sobre mi trabajo. \*

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

Usar el sistema actual de la empresa mejora mi rendimiento laboral. \*

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

El sistema actual de la empresa cubre mis necesidades laborales. \*

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

Usar el sistema actual de la empresa me ahorra tiempo. \*

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

El sistema actual de la empresa me permite completar las tareas más rápidamente. \*

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

El sistema actual de la empresa respalda aspectos críticos de mi trabajo. \*

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

Usar el sistema actual de la empresa me permite realizar más trabajo del que sería posible de otro modo. \*

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

[Borrar formulario](#)

**Apoyo percibido**

Cuando enfrento dificultades, siempre contacto al equipo de soporte del sistema actual de la empresa. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Cuando necesito ayuda, parte del equipo de soporte del sistema actual de la empresa me ofrece sugerencias. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Cuando enfrento dificultades, siempre obtengo soluciones del manual del sistema actual de la empresa. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo[Atrás](#)[Siguiete](#)[Borrar formulario](#)

### Satisfacción del usuario

Basado en mi experiencia con el sistema actual de la empresa, estoy muy contento con su uso. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Basado en mi experiencia con el sistema actual de la empresa, estoy muy satisfecho con su uso. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Basado en mi experiencia con el sistema actual de la empresa, estoy encantado con el sistema. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

**Continuar con SI**

Tengo la intención de seguir utilizando el sistema actual de la empresa en el futuro. \*

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Continuaré usando el sistema actual de la empresa en el futuro. \*

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Usaré regularmente el sistema actual de la empresa en el futuro. \*

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)[Enviar](#)[Borrar formulario](#)

## Anexo 4. Imágenes de datos generados en formato Excel a partir de los resultados obtenidos en Google Forms.

Form_Responses1	Marca temporal	Edad	Género	Nivel Educativo	Años de experiencia laboral	Mi experiencia previa con el uso de TI ayuda	Mi experiencia previa con el uso de TI facilita	Mi experiencia previa con el uso de TI
2	24/10/2024 11:26:42	38	Masculino	Universitaria	7	3	3	3
3	24/10/2024 11:32:17	31	Femenino	Secundaria	5	5	5	5
4	24/10/2024 12:45:15	29	Masculino	Maestría	10	5	5	5
5	24/10/2024 13:05:45	37	Femenino	Técnico	10	4	4	4
6	24/10/2024 14:18:14	35	Masculino	Técnico	17	5	5	5
7	24/10/2024 16:07:23	37	Femenino	Universitaria	20	5	5	4
8	24/10/2024 16:30:33	38	Femenino	Técnico	15	5	5	5
9	24/10/2024 16:31:05	33	Masculino	Universitaria	10	5	5	5
10	24/10/2024 16:47:00	22	Femenino	Secundaria	4	3	5	5
11	24/10/2024 16:57:51	33	Masculino	Universitaria	33	3	4	4
12	24/10/2024 20:04:45	31	Femenino	Maestría	5	5	5	5
13	24/10/2024 20:07:37	26	Femenino	Universitaria	5	4	4	4
14	24/10/2024 21:06:08	33	Masculino	Universitaria	16	5	5	5
15	24/10/2024 22:12:18	41	Masculino	Técnico	16	5	5	5

	v	w	x	y	z	aa
1	Calidad del sistema actual de la	En general, las funcionalidades del sistema	Mi experiencia al usar el sistema actual de la	El nivel de servicio proporcionado por el siste	En general, la mayoría de mis expectativas al	Mi trabajo sería difícil de realizar s
2	3	3	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4
6	3	3	4	5	3	3
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	5
9	3	3	4	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	3	3
12	5	5	5	4	5	5
13	5	5	4	4	5	5
14	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5

### Anexo 5. Imágenes de datos analizados en software IBM SPSS Statistics 27

AnalisisEncuestaContinuidadDeUso.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

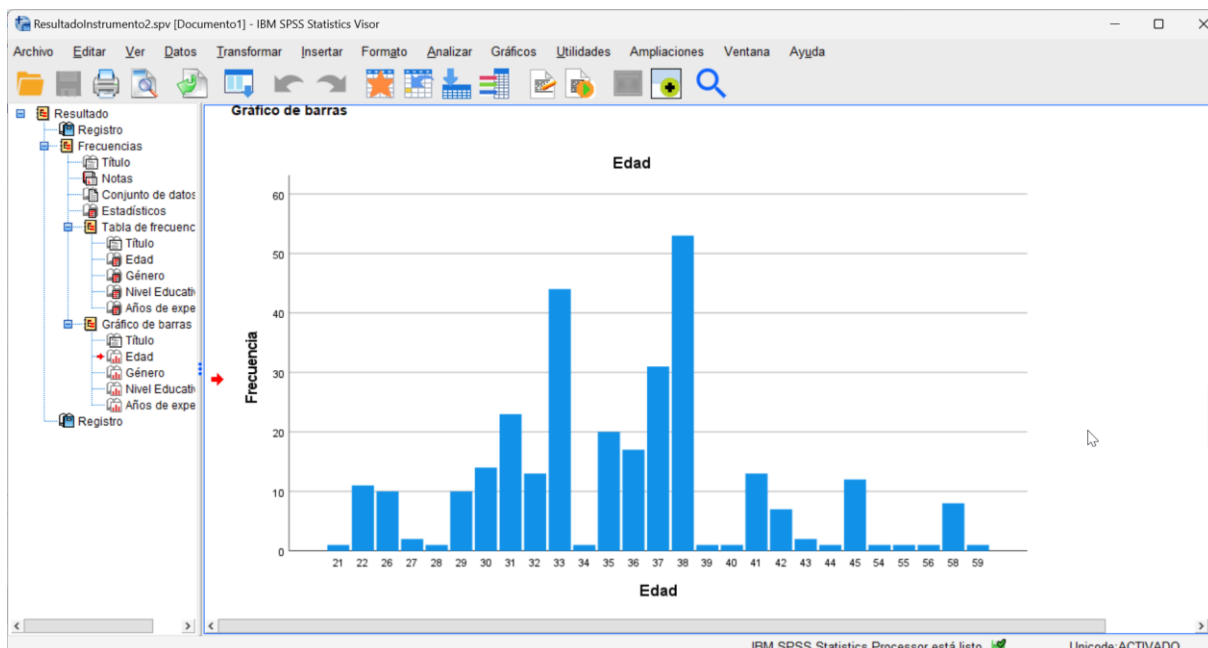
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

17: SE4 5 Visible: 42 de 42 variables

	EDAD	GENERO	NIVEL_EDUCATI VO	EXPERIE NCIA	PE1	PE2	PE3	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	UT1	UT
1	38	1	3	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	31	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	29	1	3	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
4	37	2	2	10	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3
5	35	1	2	17	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2
6	37	2	3	20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	35	1	2	17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2
8	37	2	3	20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	38	2	2	15	5	5	4	3	4	4	5	2	4	4
10	37	2	3	20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	38	2	2	15	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4
12	33	1	3	10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	22	2	1	4	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4
14	33	1	3	33	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
15	31	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3
16	26	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2
17	33	1	3	15	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4
18	41	1	2	16	5	5	5	4	5	2	5	5	4	4
19	32	1	3	15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	15	2	3	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO



## Anexo 6. Imágenes de datos analizados en SmartPLS 4

SmartPLS 4

SmartPLS Edit

Back Setup Add group Generate groups Clear groups Export to Excel / CSV

ResultadosEncuestaFinalPLS2

Indicators

Indicators 42  
Samples 300  
Missing values 0

Indicators  
Correlations  
Data groups  
Raw data

Name	No.	Type	Missings	Mean	Median	Scale min	Scale max	Observed min	Observed max	Standard deviation	Exce
EDAD	1	MET	0	35.557	36.000	21.000	59.000	21.000	59.000	6.636	
GENERO	2	0 1	0	1.500	2.000	1.000	2.000	2.000	2.000	0.500	
NIVEL_EDUCATIVO	3	MET	0	2.567	3.000	1.000	4.000	1.000	4.000	0.725	
EXPERIENCIA	4	MET	0	13.410	15.000	4.000	33.000	4.000	33.000	6.339	
PE1	5	MET	0	4.380	5.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.699	
PE2	6	MET	0	4.450	5.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.693	
PE3	7	MET	0	4.437	5.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.774	
SE1	8	MET	0	4.177	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.706	
SE2	9	MET	0	4.173	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.759	
SE3	10	MET	0	4.183	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.785	
SE4	11	MET	0	4.390	5.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.747	
SE5	12	MET	0	4.243	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.671	
UT1	13	MET	0	3.703	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.758	
UT2	14	MET	0	3.917	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.580	
UT3	15	MET	0	4.163	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.777	
UT4	16	MET	0	4.160	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.771	
UT5	17	MET	0	4.037	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.770	

SmartPLS v.4.1.0.9

