



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración
Carrera de Ingeniería de Sistemas y Telemática

**MODELOS DE ACEPTACIÓN
TECNOLÓGICA Y PRÁCTICAS DE
TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN
INTERACCIONES HUMANO-COMPUTADOR
DE SERVICIOS DIGITALES**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado en
Ingeniero de Sistemas y Telemática**

Autor:

Irvin George Jaramillo Tucto

Director:

Ing. Pintado Zumba Pablo Fernando;

Co-Directora:

Psic. Cl. Prado Cabrera Katherine Daniela

Cuenca – Ecuador

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis padres, quienes, con su esfuerzo, enseñanza y ejemplo, me han apoyado para seguir adelante a pesar de las dificultades.

A mis familiares que de alguna manera u otra me brindaron su cariño y confianza, ya que cada uno de ellos son una pieza fundamental en mi vida.

A mi pareja, que ha estado ahí, estrechándome la mano, motivándome en los momentos que más necesitaba.

Finalmente, a mis amigos, compañeros y profesores que han formado parte de esta etapa universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al director del presente trabajo de titulación, Ing. Pablo Pintado, por permitirme forma parte de su equipo de investigación, quien, con su guía y paciencia, supo compartir sus conocimientos de la mejor manera posible no solo en el proyecto sino también en el transcurso de la carrera.

Agradezco de igual manera, a la Psic. Daniela Prado, por su ayuda y colaboración en la realización de este proyecto, ya que con su aporte enriqueció más aun la investigación.

Agradezco a mi familia y amigos por su constante apoyo, por demostrarme la confianza que necesitaba para seguir avanzando.

Agradezco a todos los profesores que formaron parte de esta etapa académica, por su enseñanza y motivación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE DE CONTENIDO	III
TABLAS	V
FIGURAS	V
ÍNDICE ANEXOS	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	2
2.1 Artículos relacionados	3
2.2 Modelos y factores de aceptación	5
2.3 Transformación digital y agilismo	6
2.4 Taxonomía	7
3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	8
3.1 Idea	8
3.2 Planteamiento del problema	8
3.3 Desarrollo de la base tecnológica y revisión del marco teórico	9
3.4 Visualización del alcance del estudio	9
3.5 Elaboración de hipótesis y definición de variables	9
3.6 Desarrollo del diseño de la investigación	9
3.6.1 Preguntas de la investigación	10
3.6.2 Identificación de fuentes de datos y estrategia de búsqueda	10
3.6.3 Criterios de selección de estudios primarios	11
3.6.4 Estrategia de extracción de datos	12
3.6.5 Evaluación de la calidad de revisión sistemática	15
	III

3.7	Definición y selección de la muestra	19
3.8	Recolección de los datos	19
3.9	Análisis de los datos	19
3.10	Elaborar el reporte de resultados	20
4.	RESULTADOS	21
4.1	Resultados por criterios de extracción	22
4.2	Resultados de Modelos de aceptación y uso de tecnologías y prácticas de transformación digital por actividad económica.	26
4.3	Resultados Factores de aceptación y uso de tecnologías por actividad económica.	28
4.4	Resultados de Transformación digital por actividad económica	30
5.	TAXONOMÍA DE FACTORES DE ACEPTACIÓN Y USO Y PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	31
6.	DISCUSIÓN	40
7.	CONCLUSIONES	43
8.	REFERENCIAS	46
9.	ANEXOS.	49

TABLAS

Tabla 1. Conferencias - Búsquedas manuales.	10
Tabla 2. Revistas - Búsquedas manuales.	111
Tabla 3. Criterios de extracción de datos.	12
Tabla 4. Resultados por criterio de extracción.	22
Tabla 5. Taxonomía de aceptación y uso tecnológica y prácticas de transformación digital.	32
Tabla 6. Taxonomía de factores de aceptación y uso tecnológica y prácticas de transformación digital por actividad económica.	35

FIGURAS

Figura 1. Metodología de investigación cuantitativa. Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	8
Figura 2. Cuadrícula NxN, concordancia de artículos entre dos evaluadores.	15
Figura 3. Valoración coeficiente Kappa (Landis & Koch, 1977).	16
Figura 4. Puntuación según el CORE y citado de artículos.	18
Figura 5. Total de artículos con la selección de estudios primarios.	20
Figura 6. Relación entre las fases de la metodología de investigación y los capítulos del trabajo de titulación.	21
Figura 7. Diagrama de Venn - grupos de artículos revisados.	22
Figura 8. Grado de relevancia general de factores de aceptación y uso de tecnologías y las buenas prácticas de transformación digital.	26
Figura 9. Cruce de variables entre los modelos de aceptación tecnológica y actividad económica.	27
Figura 10. Cruce de variables entre las buenas prácticas de transformación digital y actividad económica.	27
Figura 11. Grado de relevancia de factores de aceptación y uso de tecnologías por actividad económica.	28
Figura 12. Grado de relevancia de buenas prácticas de transformación digital por actividad económica.	30

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1. Lista de artículos seleccionados.	499
--	-----

RESUMEN

A lo largo de los años, la interacción humano-computador (HCI) evoluciona porque la tecnología está adoptando nuevas aplicaciones e investigaciones que buscan comprender qué factores facilitan la adopción y el uso de la tecnología, motivan y mejoran la experiencia del usuario. Esta investigación realizó una revisión sistemática que permite determinar la relevancia tanto de los factores de aceptación y uso de las tecnologías como de las buenas prácticas de transformación digital aplicadas a la HCI de los servicios digitales en general. También, la actividad económica, donde se destacó el comportamiento relevante en cada uno de estos enfoques reflejado en taxonomías. Finalmente, esta investigación tiene como objetivo agregar un valor teórico para los implementadores de soluciones de TI y futuras investigaciones, para conocer cuáles son los factores más relevantes de aceptación y uso de tecnologías y prácticas de transformación digital aplicadas a HCI de servicios digitales. Se analizó si estos factores y prácticas son generales para cualquier solución o si son diferentes según el tipo de actividad económica de los servicios digitales.

Palabras clave: experiencia del usuario, factores de aceptación y uso, transformación digital, interacción humano-computador, actividad económica, taxonomía, servicios digitales.

ABSTRACT

Over the years, human-computer interaction (HCI) has evolved because technology is adopting new applications and research that seek to understand what factors facilitate the adoption and use of the technology and motivate the improve the user experience. This research carried out a systematic review that allows determining the relevance of both the acceptance and use of technologies and the good practices of digital transformation applied to HCI of digital services in general. Also, the economic activity, where the appropriate behavior in each of these approaches was highlighted in taxonomies. Finally, this research aimed to add a theoretical value for implementers of IT solutions and future research to know which the most relevant factors of acceptance and use of Technologies and practices of digital transformation applied to HCI of digital services are. It was analyzed if these factors and methods are general for any solution or if they are different depending on digital services' type of economic activity.

Keywords: user experience, acceptance, use factors, digital transformation, human-computer interaction, economic activity, taxonomy, digital services.

Translated by



Irvin Jaramillo

