



**INSTITUTO DE INNOVACIÓN BASADA EN CIENCIAS
MAGÍSTER EN GESTIÓN TECNOLÓGICA**

**EFFECTOS DE LA PERSONALIDAD INNOVADORA EN TIC SOBRE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA INTENSIÓN DE USO DEL SISTEMA
ERP. CASO COEXCA S.A.**

**EFFECTS OF THE INNOVATIVE PERSONALOTY IN ICT ON USER
SATISFACTION AND THE INTENTION TO THE USE THE ERP SYSTEM.
COEXCA S.A. CASE.**

**PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN TECNOLÓGICA**

**ALUMNO: CESAR SOLEDAD
PROFESOR GUÍA: ALEJANDRO CATALDO
PROFESOR CO-GUÍA: NATALIA BRAVO**

**TALCA -CHILE
2022**

CONSTANCIA

La Dirección del Sistema de Bibliotecas a través de su unidad de procesos técnicos certifica que el autor del siguiente trabajo de titulación ha firmado su autorización para la reproducción en forma total o parcial e ilimitada del mismo.



Talca, 2023

TÍTULO

Efectos de la personalidad innovadora en TIC sobre la satisfacción de usuario y la intención de uso del sistema ERP. Caso COEXCA S.A.

TITLE

Effects of the innovative personality in ICT on user satisfaction and the intention to use the ERP system. COEXCA S.A. case.

DEDICATORIA

A COEXCA S.A. por darme la oportunidad de hacer este Magister.

A mi esposa Nayarith, por todo el apoyo, ánimo y comprensión que siempre me ha brindado.

A mi hija Carlota, por creer siempre en mí.

A mi mamá, que siempre me motivó a estudiar y a prepararme cada día más.

A mi papá, que me cuida desde el cielo.

RESUMEN

El presente análisis tiene como finalidad presentar un modelo basado en ECM-IS para determinar el impacto de un rasgo de la personalidad conocido como *Personalidad Innovadora en TI* en la intención que tengan los usuarios de COEXCA S.A. de seguir usando el nuevo sistema ERP.

Para esto se realizó una investigación cuantitativa basada en un cuestionario aplicado al total de usuarios del nuevo ERP en COEXCA S.A. y sus filiales y luego se analizaron los resultados utilizando el método PLS-SEM.

Los resultados obtenidos demuestran que esta variable PIIT influye positivamente en la confirmación e indirectamente en la satisfacción y en la intención de continuidad de uso del nuevo ERP.

ABSTRACT

The purpose of this analysis is to present a model based on ECM-IS to determine the impact of a personality trait known as Innovative Personality in IT on the intention of COEXCA S.A. users. to continue using the new ERP system.

For this, quantitative research was carried out based on a questionnaire applied to the total number of users of the new ERP in COEXCA S.A. and its subsidiaries and then the results were analyzed using the PLS-SEM method.

The results obtained show that this PIIT variable has a positive influence on confirmation and indirectly on satisfaction and the intention to continue using the new ERP.

PALABRAS CLAVES

Modelo de Confirmación de Expectativas de Sistemas de Información, ECM-IS, Sistemas ERP, Personalidad Innovadora en TI, PLS-SEM, Satisfacción del Usuario.

KEYWORDS

Information Systems Expectations Confirmation Model, ECM-IS, ERP Systems, Personal Innovativeness in IT, PLS-SEM, User Satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
OBJETIVOS	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
ESTADO DEL ARTE	11
I. Antecedentes	11
II. Hipótesis de la Investigación.....	18
DISEÑO METODOLÓGICO	20
I. Diseño del Cuestionario	20
II. Aplicación del Cuestionario	22
III. Análisis de Resultados	24
RESULTADOS	26
I. Resultados del Estudio	26
II. Resumen de Hallazgos.....	33
CONCLUSIONES	37
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXO 1	42
Preguntas del Cuestionario	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Hipótesis Principales de ECM-IS	14
Tabla 2: Preguntas del Cuestionario.....	20
Tabla 3: Distribución Demográfica.....	23
Tabla 4: Resumen de Cargas.....	26
Tabla 5: Confiabilidad y Validez Convergente del Modelo.....	28
Tabla 6: Validez Discriminante.....	28
Tabla 7: Estadísticas de Colinealidad.....	29
Tabla 8: Significancia de las Relaciones.....	30
Tabla 9: Niveles de R ²	31
Tabla 10: Tamaño del Efecto.....	32
Tabla 11: Valor Predictivo Q ²	33
Tabla 12: Resumen de Resultados de las Hipótesis.....	35

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Diagrama EMC-IS	15
Imagen 2: Diagrama del Modelo Propuesto.....	18
Imagen 3: Modelo Planteado Valorado.....	29
Imagen 4: Resumen de Significancia y Determinación.....	31

INTRODUCCIÓN

COEXCA S.A. y sus empresas filiales iniciaron en septiembre del 2019 la renovación de su sistema ERP Oracle E-Business Suite, un proyecto considerado estratégico dada la importancia de este sistema para soportar el crecimiento sostenido de la organización en los últimos años y las expectativas que se tienen para los años venideros. La actualización era más que necesaria: la anterior versión del sistema ERP había sido implementada en el año 2008, pero luego de 11 años el sistema ya no cumplía los requerimientos de la organización, ni en velocidad, ni en integración con otros sistemas y mucho menos en seguridad de la información.

Por esto, COEXCA S.A. con una inversión de más de 500 millones de pesos realiza un proceso de modernización del sistema ERP a la nueva versión del mismo Oracle E-Business Suite, pero a través de un proyecto no de actualización, sino de una reimplementación total que le permitiera a la organización redefinir los procesos que necesitan actualizarse, ajustándolos además a los planes futuros del grupo.

Es entonces fundamental para la organización el éxito de este nuevo sistema ERP, no sólo en su implementación sino también en su continuidad de uso. Para lograr esta continuidad, es fundamental conseguir la satisfacción de los usuarios con el sistema ya que generará confianza en él, e incluso llevaría a la incorporación de nuevos módulos y funciones. Pero la satisfacción del usuario depende de muchos factores, algunos objetivos, como la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida (Davis, 1989) o la satisfacción del usuario (Bhattacharjee, 2001b), mientras que otros relacionados con la personalidad, como por ejemplo el modelo de los cinco factores FFM (Devaraj, Easley & Crant, 2008). Por eso se ha planteado la pregunta: ¿Qué factores de la personalidad son claves para conseguirlo? Un rasgo de la personalidad que se ha empezado

a estudiar es el denominado “Personalidad Innovadora en TIC” y se refiere a la disposición de los usuarios de TIC de asumir de forma innovadora y arriesgada el uso de una nueva TIC (Chou, Chang & Hsieh, 2012). El efecto de este rasgo de la personalidad sobre la satisfacción de los usuarios en el uso de los sistemas ERP ha sido poco estudiado, por supuesto, en el caso de COEXCA S.A. se desconoce completamente su efecto, por eso es interesante hacer una segunda pregunta de investigación: ¿Cuánto afecta la personalidad innovadora en TIC de las personas en la adopción del nuevo sistema ERP? y, por último, ¿Cómo impacta la satisfacción de los usuarios en el deseo de continuar usándolo?

Si la satisfacción del usuario es un elemento fundamental para la continuidad de uso de una TIC, entonces conocer aquellos factores de la personalidad que son influyentes en su satisfacción se vuelve un elemento clave al momento de implementar nuevos sistemas de información de manera exitosa dentro de la organización.

Más específico aún, para COEXCA S.A. comprender la influencia de la personalidad innovadora en la adopción de nuevas TIC puede contribuir significativamente en la conformación de equipos de trabajo o asignación de roles relevantes como son: usuarios claves, capacitadores o probadores en diversos proyectos TIC.

Por lo tanto, el presente proyecto tiene como finalidad realizar un análisis sobre la influencia de la personalidad innovadora en las TIC sobre la intención de continuidad de uso de los usuarios del nuevo ERP, en COEXCA S.A. y sus filiales utilizando para ello el Modelo de Confirmación de Expectativas de Sistemas de Información (ECM-IS).

OBJETIVOS

Objetivo General

Basado en el Modelo de Confirmación de Expectativas de Sistemas de Información (ECM-IS), elaborar un análisis sobre los factores influyentes, en particular el rol de la Personalidad Innovadora en las TI, que afectan a los usuarios de COEXCA S.A. en la intención de continuidad de uso del nuevo sistema ERP.

Objetivos Específicos

- Revisar la literatura existente para determinar los factores consecuentes más utilizados.
- Diseñar las hipótesis propuestas para el análisis.
- Construir el cuestionario o instrumento de recolección de datos y aplicarlo a los usuarios del ERP en COEXCA S.A. y sus filiales.
- Analizar los datos recolectados utilizando la metodología PLS-SEM.
- Presentar las conclusiones del estudio en función de las hipótesis diseñadas.

ESTADO DEL ARTE

I. Antecedentes

Las organizaciones confían cada vez más en el uso de SI empresariales como los ERP con el fin de integrar sus diferentes procesos y áreas funcionales, ser más eficientes y productivas y obtener ventajas competitivas (Chou, Chang & Hsieh, 2012). Y a medida que las empresas invierten cada vez más en nuevas TIC van comprendiendo que una condición previa muy importante para lograr la esperada productividad es la aceptación y uso de la TIC por parte de los usuarios (Halilovic & Cicic, 2013). Tal como lo indican Argawal & Prasad (1998) “Los sistemas que no sean aceptados por los usuarios previstos no darán lugar a los beneficios buscados” (pág. 204).

Al implementar un ERP dentro de una organización es muy importante comprender de aquellos factores que llevan a las personas a aceptarlos (Garaca, 2011). En este sentido, dos de los modelos teóricos más utilizados para predecir la adopción tecnológica son: el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) de Davis (1989) y el Modelo de Expectativa-Confirmación de Continuidad de SI (ECM-IS) de Bhattacharjee (2001b) (Chou, Chang & Hsieh, 2012).

1. Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM)

El Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) se considera un modelo de referencia para comprender, explicar y predecir la intención de uso y adopción de un SI (Sánchez, Rondán & Villaejo, 2007).

TAM plantea que, para predecir la aceptación y uso de un SI hay dos creencias de los usuarios que juegan un papel clave: 1) la *utilidad percibida* y 2) la *facilidad de uso percibida* (Chou, Chang & Hsieh, 2012). Primero, los usuarios utilizarán o no un SI en la medida que sientan que este les ayuda a hacer mejor su trabajo

(Davis, 1989). Luego, aún cuando los usuarios creen que un determinado SI es útil, pueden igualmente creer que este es muy complicado de usar, y que los beneficios del SI no son suficientes en comparación con el esfuerzo de utilizarlo, por lo que además de útil el SI debe ser fácil de usar (Davis, 1989).

2. Modelo de Expectativa-Confirmación de Continuidad de Sistemas de Información (ECM-IS)

Uno de los modelos más populares y adoptados en el estudio del uso continuo de los SI es el Modelo de Expectativa-Confirmación de Continuidad de SI (ECM-IS) desarrollado por Bhattacharjee (2001b) (Mouakket, 2018). ECM-TI propone que, aunque la aceptación inicial (indicada en TAM) es un primer paso importante, el éxito de un SI depende más de su uso continuo, y no de su primer uso (Bhattacharjee, 2001b).

Aunque Bhattacharjee (2001b) desarrolló ECM-IS adoptado de la Teoría de Confirmación de Expectativas (TEC) tiene diferencias con esta (Thong, Hong & Tan, 2006). Tal como indican Halilovic & Cicic (2013), TEC se utilizó en gran medida para entender la satisfacción de los consumidores y comportamientos posteriores como la recompra, un campo donde la intención de los consumidores de volver a comprar un producto/servicio está fuertemente influenciada por su experiencia con este en la compra anterior; mientras que para EMC-IS las expectativas posteriores a la adopción de un SI son determinantes claves para la satisfacción del usuario, ya que el usuario va ganando experiencia a medida que utiliza el SI y con esta experiencia actualiza sus expectativas sobre el uso de este. (Thong, Hong & Tan, 2006).

Para ECM-IS la intención de continuidad de uso de un SI por parte de los usuarios depende de su satisfacción y la utilidad que estos perciban del SI, y además, la satisfacción depende de que se confirmen sus expectativas sobre el SI y de la misma utilidad percibida (Singh, 2020).

2.1 Intención de Continuidad de Uso del SI

El hecho de que una nueva TIC tenga éxito dentro de una organización depende más del uso continuo de los usuarios que de su aceptación inicial, debido a que si los usuarios utilizan esta nueva TIC de forma ineficiente e irregular luego de la aceptación inicial puede causar una pérdida de esfuerzo y de costos adversos (Halilovic & Cicic, 2013).

La continuidad de uso es un concepto clave incorporado por Bhattacharjee (2001b) en su ECM-IS y sugiere que la aceptación inicial es importante pero no suficiente en el éxito de un SI (Chou, Chang & Hsieh, 2012), y afirma que para lograr este éxito depende de la viabilidad a largo plazo del SI (Bhattacharjee, 2001b).

La continuidad de uso es importante ya que garantiza la rentabilidad y el retorno de inversión de los SI (Cobos, 2017).

2.2 Confirmación de Expectativas y Satisfacción con el Uso del SI

La satisfacción es la evaluación positiva (satisfacción) o negativa (insatisfacción) que hacen los consumidores de un producto / servicio luego de una prueba inicial de este (Bhattacharjee, 2001a). La satisfacción del consumidor es clave para que vuelva a comprar un producto o servicio (Halilovic & Cicic, 2013), y en el caso de los SI es la principal razón para continuar utilizándolo (Bhattacharjee, 2001a).

Esta satisfacción con el producto/servicio se relaciona directamente con las expectativas iniciales que tenía el consumidor del producto/servicio (Thong, Hong & Tan, 2006). La confirmación de expectativas es un nivel de conformidad entre lo esperado y lo realmente obtenido (Chaweanhong & Panichpathom, 2018).

En este sentido, la Teoría de Confirmación de Expectativas afirma que los usuarios tendrán una expectativa inicial sobre un nuevo producto/servicio

(positiva o negativa) y estas se confirmarán o rechazarán con la interacción inicial del producto/servicio, formando nuevas expectativas (positivas o negativas) que serán determinantes para su uso continuo (Bhattacharjee, 2001b).

2.3 Hipótesis y Diagrama de ECM-IS

El Modelo de Expectativa-Confirmación de Continuidad de SI (ECM-IS) tiene cinco (5) hipótesis principales, las cuales se describen en la Tabla 1:

Tabla 1: Hipótesis de ECM-IS

H1	El nivel de satisfacción de los usuarios con el uso inicial de un SI se asocia positivamente con su intención de continuidad de uso del SI.
H2	El grado de confirmación de los usuarios se asocia positivamente con su satisfacción con el uso del SI.
H3	La utilidad percibida por los usuarios del uso del SI se asocia positivamente con su satisfacción con el uso del SI.
H4	La utilidad percibida del uso del SI por los usuarios se asocia positivamente con su intención de continuidad de uso del SI.
H5	El grado de confirmación de los usuarios se asocia positivamente con su utilidad percibida del uso del SI.

Fuente: Bhattacharjee (2001b)

Bhattacharjee (2001b) explica que, aunque ECM-IS tiene ciertas similitudes con TAM, se diferencia de esta en al menos tres aspectos:

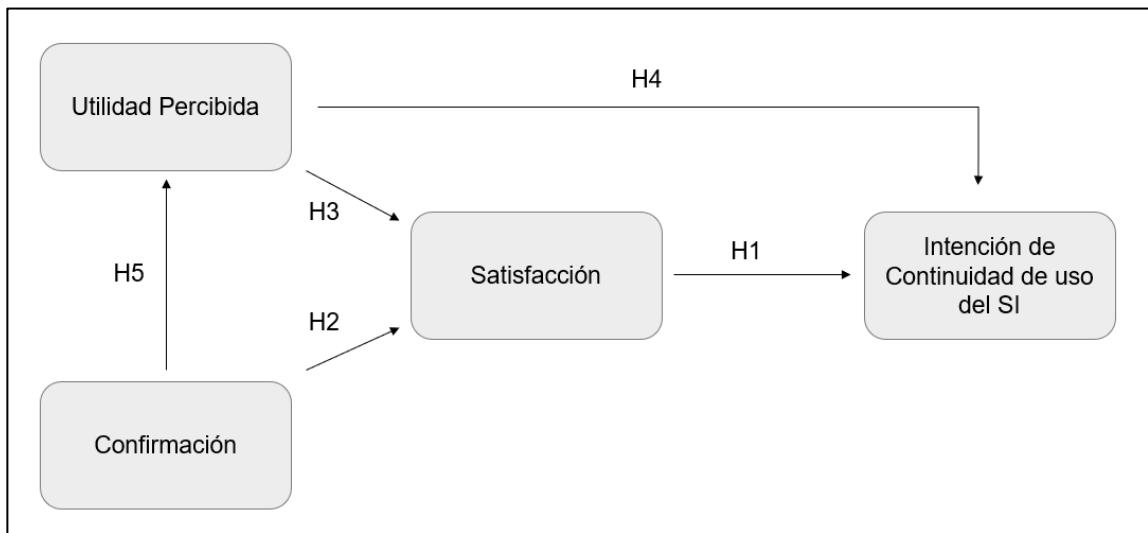
- ECM-IS se enfoca en entender la continuidad de uso en vez de la aceptación inicial como lo hace TAM.
- ECM-IS incluye variables posteriores a la aceptación, como son la confirmación y la satisfacción, que son variables que al estar

temporalmente más próximas a la aceptación del SI explican mejor el comportamiento posterior a la aceptación si se comparan con TAM que solo tiene variables pre-aceptación (utilidad y facilidad de uso).

- TAM no puede explicar la interrupción y desuso de un SI que fue aceptado, debido a sus variables de pre-aceptación, mientras que ECM-IS sugiere que la insatisfacción con el uso del SI y la no confirmación de sus expectativas pueden llevar a los usuarios a no continuar usando el SI, aún cuando las percepciones de pre-aceptación eran positivas.

La Imagen 1 muestra el diagrama ECM-IS:

Imagen 1: Diagrama ECM-IS



Fuente: Bhattacharjee (2001b)

3. Expectativa de Rendimiento

La preferencia de las personas de utilizar o no un SI está directamente relacionada con su percepción de que el SI les permitirá hacer mejor su trabajo (Davis, 1989). Para Davis (1989) “La *utilidad percibida* se define como el grado

en que una persona cree que el uso de un sistema en particular mejoraría su desempeño laboral” (pág. 320).

Para el Modelo de Expectativa-Confirmación de Continuidad de SI (ECM-IS) (Bhattacharjee, 2001b) la *utilidad percibida* por los usuarios de un SI es la expectativa post adopción que más influye en su satisfacción con el uso del SI.

El concepto de *expectativa de rendimiento* es introducido por Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003) en su modelo UTAUT, definido como: “el grado en que un individuo cree que el uso del sistema lo ayudará a lograr mejoras en el desempeño laboral” (pág. 447). La *expectativa de rendimiento* se basa en otros conceptos similares de otros modelos como son *utilidad percibida*, *motivación extrínseca*, *apto para el trabajo*, *ventaja relativa* y *expectativas de resultados*.

4. La Importancia de los Rasgos de la Personalidad

Pero las investigaciones sobre aceptación y uso continuo de SI han prestado poca atención a las características individuales de los usuarios, incluyendo los rasgos de la personalidad (Devaraj, Easley & Crant, 2008). Considerar en los modelos dominantes las cogniciones de los usuarios es importante porque estas (como las actitudes y las creencias) pueden cambiar con el tiempo e impactar en los determinantes causales del uso de los SI (Chou, Chang & Hsieh, 2012).

Investigaciones previas han incorporado estos factores psicológicos en la comprensión de los modelos de aceptación. Estudios como el de Devaraj, Easley & Crant (2008) o Mouakket (2018) se enfocaron en integrar el Modelo de los Cinco Factores (FFM) a los modelos y teorías de aceptación de SI. Otros trabajos como el de Alkaws, Ali & Baashar (2021), Chang, Chao, Yu & Lin (2021) o el de Chou, Chang & Hsieh (2012) lo hicieron incorporando a los modelos existentes el concepto de la Personalidad Innovadora en TIC (PIIT).

Para Argawal & Prasad (1998) la inclusión de una variable como la PIIT de diferencia individual ayudará a comprender mejor como los usuarios forman sus percepciones sobre el SI y su importancia con la intención de uso posterior.

En SI complejos como los ERP comúnmente requieren que los usuarios dediquen más tiempo y energía para aprender a utilizarlos y aprovecharlos de manera más innovadora dentro de la empresa, y en este contexto, los usuarios con una PIIT más alta disfrutaban más estas tareas desafiantes y por lo tanto probablemente formarán una percepción positiva de su desempeño y del cumplimiento de las expectativas del SI (confirmación) (Chou, Chang & Hsieh, 2012). Como lo explica Argawal & Prasad (1998) “En la medida que los individuos con PIIT más alto sean propensos a asumir riesgos, es razonable esperar que desarrollen intenciones de más positivas hacia el uso de una innovación, dado el mismo nivel de percepciones que un individuo menos innovador” (pág. 207-208).

4.1 Personalidad Innovadora en TI

La personalidad innovadora en TI (PIIT) se define como el nivel de disposición que tienen los usuarios de un sistema de información a cambiar, utilizando el SI de forma innovadora y asumiendo riesgos (Chou, Chang & Hsieh, 2012). Es la medida que tiene una persona de inclinación natural a la adopción de nuevas TIC (Muñoz, 2017). Argawal y Prasad (1998) definieron este término como “La voluntad de un individuo de probar cualquier nueva tecnología de la información” (pág. 206).

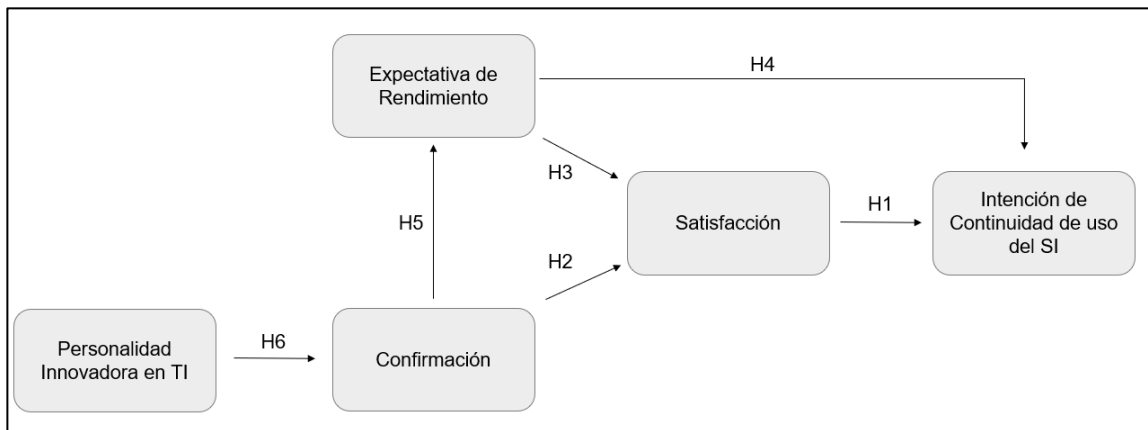
Esta PIIT es un atributo que influye en la actitud de una persona hacia un nuevo producto y en la adopción de nuevas tecnologías (Chang, Chao, Yu & Lin, 2021). Las personas con más PIIT tienen mayor probabilidad de probar nuevos SI, que logre encontrar nuevas funcionalidades en los SI y de arriesgarse conociendo nuevas TIC (Chou, Chang & Hsieh, 2012) y de que tenga actitudes más

optimistas hacia la expectativa de utilizar una innovación en comparación con los demás (Alkawsi, Ali & Baashar, 2021).

II. Hipótesis de la Investigación

Como se muestra en la Imagen 2, el modelo planteado está basado en ECM-IS pero reemplazando *Utilidad Percibida* por *Expectativa de Rendimiento* y con la incorporación del constructo PIIT y su influencia en la *Confirmación de Expectativas*.

Imagen 2: Diagrama del Modelo Propuesto



Fuente: Elaboración Propia

De este diagrama se derivan entonces las primeras cinco hipótesis propuestas, provenientes de ECM-IS y ampliamente utilizada por diversos autores:

H1: *La Satisfacción de los usuarios con el uso del ERP se asocia positivamente con su Intención de Continuidad de Uso.* (Bhattacharjee, 2001b; Chou, Chang & Hsieh, 2012; Mouakket, 2017; Singh, 2020).

H2: *El grado de Confirmación de los usuarios se asocia positivamente con su Satisfacción con el uso del ERP.* (Bhattacharjee, 2001b; Chou, Chang & Hsieh, 2012; Mouakket, 2017; Singh, 2020).

H3: *La Expectativa de Rendimiento del ERP por los usuarios se asocia positivamente con su satisfacción con el uso.* (Bhattacharjee, 2001b; Garaca, 2011; Cobos, 2017; Chaweanghong & Panichpathom, 2018; Singh, 2020).

H4: *La Expectativa de Rendimiento del ERP por los usuarios se asocia positivamente con su Intención de Continuidad de Uso.* (Bhattacharjee, 2001b; Sanchez, Rondan & Villarejo, 2007; Yuan, Ma, Kanthawala & Peng, 2015; Mouakket, 2017; Singh, 2020; Chang, Chao, Yu & Lin, 2021).

H5: *El grado de Confirmación de los usuarios se asocia positivamente con la Expectativa de Rendimiento del ERP.* (Bhattacharjee, 2001b; Mouakket, 2017; Tsao, 2018; Singh, 2020).

Luego, sobre la personalidad innovadora en TI, se espera que aquellas personas con PIIT más alto creen expectativas positivas sobre el SI y confíen en cumplirlas (Chou, Chang & Hsieh, 2012), y que además que desarrollen actitudes más optimistas en comparación con los demás hacia el uso de una innovación (Alkawsi, Ali & Baashar, 2021). Para Lu, Liu & Wei (2012) PIIT influye positivamente en la satisfacción del usuario, y como la satisfacción es resultado de la confirmación de expectativas se plantea entonces la siguiente hipótesis:

H6: *La Personalidad Innovadora en TI de los usuarios influye positivamente en el grado de Confirmación de los usuarios.*

DISEÑO METODOLÓGICO

I. Diseño del Cuestionario

Para la validación del modelo propuesto se diseñó un cuestionario con preguntas según cada uno de los constructos del modelo. Las preguntas utilizadas se basaron en la literatura de referencia, y se muestran en la Tabla 2:

Tabla 2: Preguntas del Cuestionario

Constructo: Intención de Continuidad de Uso (IC)	
Preguntas	Fuentes
IC1: Yo prefiero usar el nuevo ERP para mi trabajo antes que cualquier otro sistema.	Bhattacharjee (2001b)
IC2: Me gustaría conocer y usar cada vez más el nuevo ERP en mi trabajo.	Thong, Hong & Tan (2006)
IC3: Yo prefiero usar lo mínimo necesario el nuevo ERP en mi trabajo. (*)	Halilovic & Cicic (2013)
IC4: Si pudiera, dejaría de usar el nuevo ERP. (*)	Mouakket (2018)
	Singh (2020)
Constructo: Expectativas de Rendimiento (ER)	
Preguntas	Fuentes
ER1: El uso del nuevo ERP mejora mi desempeño diario en el trabajo.	Davis (1989)
ER2: El uso del nuevo ERP me permite hacer más rápido mi trabajo.	Bhattacharjee (2001b)
ER3: El uso del nuevo ERP mejora mi eficiencia en el trabajo.	Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003)
	Vinnik (2017)
	Mouakket (2018)

ER4: El uso del nuevo ERP me ayuda a hacer mejor mi trabajo.	Tsao (2018)
ER5: El uso del nuevo ERP es útil para mi trabajo.	Jing (2019)
	Singh (2020)
	Chang, Chao, Yu & Lin (2021)
Constructo: Satisfacción (SA)	
Preguntas	Fuentes
SA1: Mi sentimiento general con el uso del nuevo ERP es: (desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho).	Bhattacharjee (2001b)
SA2: Mi sentimiento general con el uso del nuevo ERP es: (desde muy disgustado hasta muy contento).	Thong, Hong & Tan (2006)
SA3: Mi sentimiento general con el uso del nuevo ERP es: (desde muy frustrado hasta muy motivado).	Halilovic & Cicic (2013)
SA4: Mi sentimiento general con el uso del nuevo ERP es: (desde muy terrible hasta muy encantado).	Mouakket (2018)
	Tsao (2018)
Constructo: Confirmación (CO)	
Preguntas	Fuentes
CO1: Mi experiencia con el nuevo ERP fue mejor de lo que esperaba.	Bhattacharjee (2001b)
CO2: El funcionamiento del nuevo ERP fue mejor de lo que esperaba.	Thong, Hong & Tan (2006)
CO3: Mi experiencia con el nuevo ERP fue peor de lo que esperaba. (*)	Halilovic & Cicic (2013)
	Mouakket (2018)
	Tsao (2018)
	Singh (2020)

CO4: En general, se confirmaron la mayoría de mis expectativas con el nuevo ERP.	
Constructo: Personalidad Innovadora en TI (PI)	
Preguntas	Fuentes
PI1: Si me entero de una nueva tecnología, buscaría formas de usarla.	Argawal & Prasad (1998)
PI2: Entre mis compañeros, suelo ser el primero de probar nuevas tecnologías.	Rodríguez del Bosque, Herrero & García de los Salmenes (2009)
PI3: Me gusta probar nuevas tecnologías.	Muñoz (2017)
PI4: Se más que mis compañeros sobre nuevas tecnologías.	Jing (2019)
PI5: En general, dudo en probar nuevas tecnologías. (*)	Chang, Chao, Yu & Lin (2021) Alkawsi, Ali & Baashar (2021)

Fuente: Elaboración Propia

Para todas las preguntas se utilizó una escala de 7 opciones de respuestas.

Adicionalmente se incluyeron preguntas de validación tipo reversa (*) para descartar a los usuarios que hayan respondido sin leer.

II. Aplicación del Cuestionario

El cuestionario se aplicó a los 68 usuarios del sistema ERP en COEXCA S.A. y sus empresas filiales, lo que representa el 100% de los usuarios del nuevo sistema al momento de aplicar el instrumento. Aunque hubo 19 respuestas que no cumplieron las preguntas de validación, se decidió no eliminarlas para mantener un tamaño de muestra aceptable.

La Tabla 3 muestra la distribución demográfica de los usuarios que participaron en la muestra. Como elemento destacable se encuentra el hecho de que más del 80% de los encuestados tiene al menos 2 años de experiencia utilizando algún sistema ERP.

Tabla 3: Distribución Demográfica

		Cantidad	%
Sexo	Masculino	37	54,4%
	Femenino	31	45,6%
Edad	Menor de 25 años	8	11,8%
	Entre 25 y 35 años	24	35,3%
	Entre 36 y 45 años	15	22,1%
	Mayor de 45 años	21	30,9%
Nivel de Estudios	Educación media incompleta	0	0%
	Educación media completa	12	17,6%
	Educación universitaria incompleta	11	16,2%
	Educación universitaria completa	37	54,4%
	Educación post universitaria	8	11,8%
Uso del Nuevo ERP	Utilizo el nuevo ERP todo el día	38	55,9%
	Utilizo el nuevo ERP unos pocos minutos al día	20	29,4%
	Utilizo el nuevo ERP unas pocas veces a la semana	10	14,7%
	Menos de 2 años	16	23,5%
	Entre 2 y 5 años	23	33,8%

		Cantidad	%
Antigüedad en COEXCA S.A. o Filiales	Entre 6 y 9 años	8	11,8%
	Más de 9 años	21	30,9%
Experiencia Laboral	Menos de 2 años	7	10,3%
	Entre 2 y 5 años	11	16,2%
	Entre 6 y 9 años	13	19,1%
	Más de 9 años	37	54,4%
Experiencia con Sistemas ERP	Menos de 2 años	12	17,6%
	Entre 2 y 5 años	22	32,4%
	Entre 6 y 9 años	16	23,5%
	Más de 9 años	18	26,5%

Fuente: Elaboración Propia

El cuestionario se distribuyó y aplicó a través de un formulario web diseñado en Microsoft Office 365 Forms. El formulario completo se encuentra en el Anexo 1.

III. Análisis de Resultados

Para el análisis de los resultados y establecer la validez de las hipótesis planteadas se utiliza el modelo de ecuaciones estructurales PLS-SEM, ya que es una técnica muy útil cuando se quieren evaluar relaciones teóricas complejas entre diferentes variables (Hair & Alamer, 2022).

La técnica PLS-SEM fue creada para realizar análisis predictivos complejos (Sánchez, Rondan & Villarejo, 2007) y puede ser utilizada tanto para investigaciones sin fuerte base teórica (exploratorias) como confirmatorias (Ramírez, Mariano & Salazar, 2014).

PLS-SE es muy útil en aquellas ocasiones donde el modelo estructural tiene como objetivo predecir y explicar los resultados obtenida por las métricas dentro y fuera de la muestra (Hair & Alamer, 2022).

Para todo el análisis requerido en este trabajo se utilizó el software *SmartPLS* (versión 3.3.9).

RESULTADOS

I. Resultados del Estudio

Para probar el modelo planteado mediante PLS-SEM se realizaron los siguientes pasos:

1. Fase I: Análisis del Modelo de Medida

Para el análisis del modelo de medida primero se evaluaron las cargas de los ítems y se excluyeron todos aquellos que poseen una carga por debajo de 0,7 (Hair & Alamer, 2022; Ramírez, Mariano & Salazar, 2014; Singh, 2020; Sánchez, Rondan & Villarejo, 2007).

Del modelo inicial planteado fueron eliminadas por sus bajas cargas los ítems CO3 (0,505) y PI5 (0,434). El resto de los ítems están correctos y se acepta la fiabilidad individual. Los valores de cada ítem se muestran en la Tabla 4.

Tabla 4: Resumen de Cargas

Variables Latentes	Ítems	Cargas
Confirmación (CO)	CO1	0,955
	CO2	0,932
	CO4	0,931
Expectativas de Rendimiento (ER)	ER1	0,891
	ER2	0,931
	ER3	0,925
	ER4	0,923
	ER5	0,817

Variables Latentes	Ítems	Cargas
Intención de Continuidad de Uso (IC)	IC1	0,887
	IC2	0,803
	IC3	0,822
	IC4	0,814
Personalidad Innovadora en TI (PI)	PI1	0,818
	PI2	0,861
	PI3	0,851
	PI4	0,751
Satisfacción (SA)	SA1	0,910
	SA2	0,922
	SA3	0,923
	SA4	0,875

Fuente: Elaboración Propia

Luego se analizó la fiabilidad de los constructos a través del Alfa de Cronbach (CA) y de la Fiabilidad Compuesta (CR) para las que en ambos casos se aceptan valores superiores a 0,7 para cada constructo (Hair & Alamer, 2022; Ramírez, Mariano & Salazar, 2014; Singh, 2020).

Además, se incluyó en el análisis la validez convergente a través de la Varianza Extraída Media (AVE) para la cual se consideran aceptables valores superiores a 0,5 por cada constructo (Hair & Alamer, 2022; Chou, Chang & Hsieh, 2012; Mouakket, 2018; Halilovic & Cicic, 2013).

Los valores de CA, CR y AVE para cada constructo del modelo propuesto obtuvieron todos valores adecuados, como se muestran en la Tabla 5, por lo que se acepta la confiabilidad y la validez convergente del modelo propuesto.

Tabla 5: Confiabilidad y Validez Convergente del Modelo

Variables Latentes	CA	CR	AVE
Confirmación (CO)	0,933	0,957	0,882
Expectativas de Rendimiento (ER)	0,940	0,954	0,807
Intención de Continuidad de Uso (IC)	0,852	0,900	0,693
Personalidad Innovadora en TI (PI)	0,842	0,892	0,675
Satisfacción (SA)	0,929	0,949	0,824

Fuente: Elaboración Propia

Por último, se midió el nivel de correlación entre los constructos del modelo. Para esto se calculó el valor de validez discriminante (a través del índice HTMT), que muestra en qué medida un constructo refleja mejor la varianza en sus propios indicadores que las varianzas de los demás constructos (Hair & Alamer, 2022).

Tal como se muestra en la Tabla 6, todos los valores de los índices HTMT son adecuados, por lo que se considera aceptada la validez discriminante del modelo propuesto.

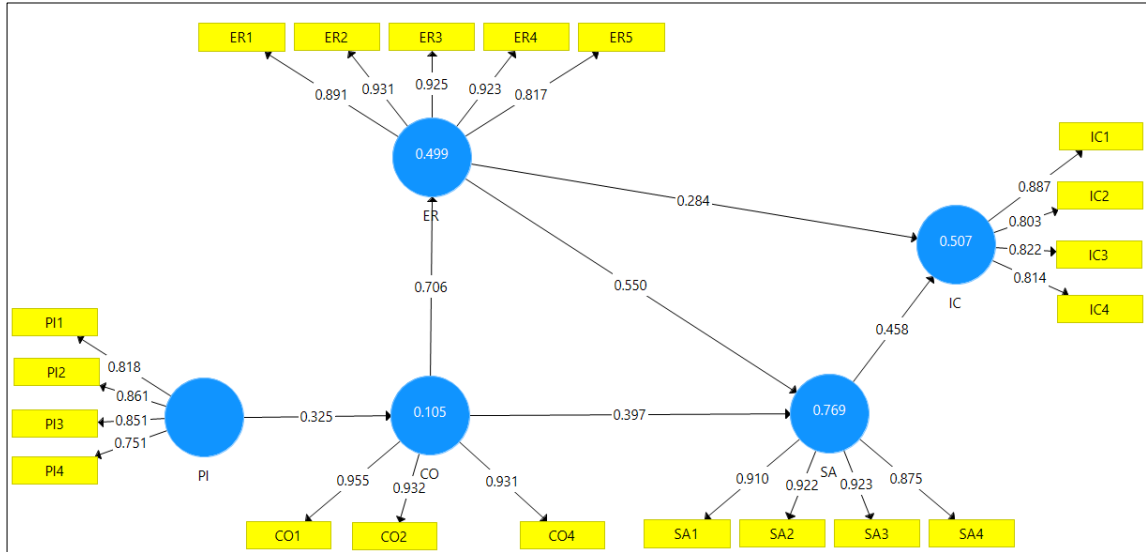
Tabla 6: Validez Discriminante

	CO	ER	IC	PI	SA
CO					
ER	0,750				
IC	0,611	0,733			
PI	0,352	0,144	0,166		
SA	0,841	0,888	0,769	0,191	

Fuente: Elaboración Propia

El modelo propuesto con sus valores se muestra en la Imagen 3.

Imagen 3: Modelo Planteado Valorado



Fuente: Elaboración Propia

2. Fase II: Análisis del Modelo Estructural

El primer paso en esta fase del análisis del modelo estructural es validar que no existan problemas de multicolinealidad, calculando el factor de inflación de varianza (VIF) y esperando valores inferiores a 5,00 (Hair & Alamer, 2022; Sánchez, Rondan & Villarejo, 2007). Los resultados de los valores VIF se muestran en la Tabla 7 y se comprueba que no existen problemas de multicolinealidad en el modelo.

Tabla 7: Estadísticas de Colinealidad

Relaciones	VIF	Resultado
CO → ER	1,000	Sin Problema
CO → SA	1,996	Sin Problema
ER → IC	3,228	Sin Problema

Relaciones	VIF	Resultado
ER → SA	1,996	Sin Problema
PI → CO	1,000	Sin Problema
SA → IC	3,228	Sin Problema

Fuente: Elaboración Propia

Luego se ejecutó el análisis de estimación de muestras *Bootstrapping* para calcular la significancia (p-values) de las relaciones del modelo planteado. En este caso, todas las relaciones que den como resultado una p-value menores o iguales a 0,05 se consideran *Significativas* y aquellas con mayor valor son *No Significativas* (Bhattacharjee, 2001b; Halilovic & Cicic, 2013; Ramírez, Mariano & Salazar, 2014; Hair & Alamer, 2022; Chang, Chao, Yu & Lin, 2021).

En el caso del modelo planteado, como se muestra en la Tabla 8, solo la relación entre los constructos *Expectativas de Rendimiento* (ER) e *Intensión de Continuidad de Uso* (IC) dio *No Significativa* y fue rechazada; el resto de las relaciones fueron *Significativas*.

Tabla 8: Significancia de las Relaciones

Relaciones	Coefficiente Path (β)	p-values	Resultado
CO → ER	0,706	0,000	Significativa
CO → SA	0,397	0,000	Significativa
ER → IC	0,284	0,107	No Significativa
ER → SA	0,550	0,000	Significativa
PI → CO	0,325	0,010	Significativa
SA → IC	0,458	0,004	Significativa

Fuente: Elaboración Propia

Por último, se determina el coeficiente de determinación (R^2) de los constructos del modelo planteado. R^2 es una medida de la precisión predictiva del modelo planteado y se clasifica según sus valores en *Sustancial* para valores mayores a 0,75, en *Moderado* para valores entre 0,74 y 0,50 y en *Débil* para valores entre 0,49 y 0,25 (Cobos, 2017). El valor de R^2 para cada uno de los constructos se muestra en la Tabla 9.

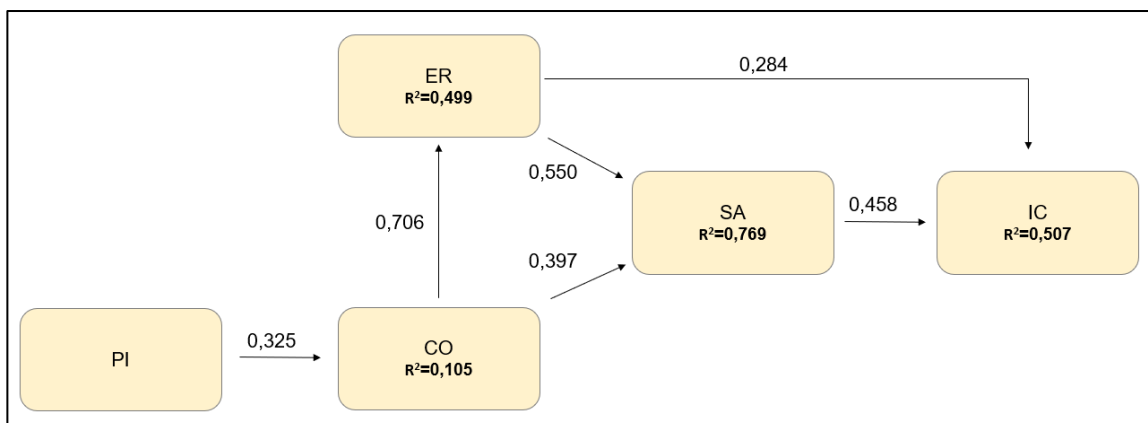
Tabla 9: Niveles R^2

VARIABLES LATENTES	R^2	RESULTADO
Confirmación (CO)	0,105	Débil
Expectativas de Rendimiento (ER)	0,499	Débil
Intención de Continuidad de Uso (IC)	0,507	Moderado
Satisfacción (SA)	0,769	Sustancial

Fuente: Elaboración Propia

El resumen de los valores de R^2 y la significancia en las relaciones de las variables del modelo propuesto se muestran en la Imagen 4.

Imagen 4: Resumen de Significancias y Determinaciones



Fuente: Elaboración Propia

El modelo planteado explica el 50,7% de la variable *Intención de Continuidad de Uso* (IC), el 76,9% de la variable *Satisfacción* (SA) y el 49,9% de las *Expectativas de Rendimiento* (ER).

3. Fase III: Análisis de la Calidad del Modelo

Esta última fase se inicia calculando el tamaño del efecto (f^2) en cada una de las variables del modelo. El valor de f^2 se considera *Fuerte* para valores mayores o iguales a 0,35, se considera *Moderado* para valores entre 0,34 y 0,15 y *Débil* para valores entre 0,14 y 0,02 (Singh, 2020; Muñoz, 2017; Sánchez, Rondan & Villarejo, 2007).

Los valores de f^2 del modelo se pueden apreciar en la Tabla 10 donde se destacan el efecto de la *Confirmación* (CO) sobre las *Expectativas de Rendimiento* (ER) y el efecto de estas *Expectativas de Rendimiento* (ER) sobre la *Satisfacción* (SA).

Tabla 10: Tamaño del Efecto

Relaciones	f^2	Tamaño del Efecto
CO → ER	0,996	Fuerte
CO → SA	0,342	Moderado
ER → IC	0,051	Débil
ER → SA	0,657	Fuerte
PI → CO	0,118	Débil
SA → IC	0,132	Débil

Fuente: Elaboración Propia

Después se calcula el Valor Predictivo del Modelo (Q^2) para cada una de las variables del modelo, los cuales se muestran en la Tabla 11.

Tabla 11: Valor Predictivo Q²

Variables Latentes	Q²
Confirmación (CO)	0,081
Expectativas de Rendimiento (ER)	0,400
Intención de Continuidad de Uso (IC)	0,333
Satisfacción (SA)	0,620

Fuente: Elaboración Propia

Para Q² se consideran con relevancia predictiva aquellos con valores mayores a cero (Singh, 2020; Sánchez, Rondan & Villarejo, 2007). Todas las variables del modelo tienen relevancia predictiva.

Por último, se calculó la Bondad de Calce del modelo a través del parámetro SRMR para el cual se considerarán los valores como aceptables aquellos menores a 0,08 (Thong, Hong & Tan, 2006; Lai, Chen & Chang, 2016). En el caso del modelo presentado el valor de SRMR obtenido fue de 0,075 por lo que se considera una medición de error aceptable.

II. Resumen de Hallazgos

Luego del análisis realizado, se puede afirmar que cinco (5) de las hipótesis descritas en el modelo planteado están soportadas, y solo una (la hipótesis H4) no fue soportada.

La variable que mejor explica el modelo es la *Satisfacción* con un 76,9% ($R^2=0,769$) seguido por la *Intención de Continuidad de Uso* con un 50,7% ($R^2=0,507$) y la *Expectativa de Rendimiento* con un 49,9% ($R^2=0,499$).

La hipótesis H1 propuesta sobre la influencia positiva de la *Satisfacción* (SA) sobre la *Intención de Continuidad de Uso* (IC) quedó soportada ($\beta=0,458$ y

$p=0,004$). Los resultados son los esperados y coinciden con investigaciones anteriores (Bhattacharjee, 2001b; Lai, Chen & Chang, 2016; Cobos, 2017; Mouakket, 2017; Singh, 2020).

La hipótesis H2 sobre la influencia positiva de la *Confirmación* (CO) sobre la *Satisfacción* (SA) también fue soportada luego del análisis ($\beta=0,397$ y $p=0,0$) tal como lo refleja parte de la literatura revisada (Bhattacharjee, 2001b; Cobos, 2017; Chaweanghong & Panichpathom, 2018; Mouakket, 2017; Singh, 2020). También queda soportada la hipótesis H5 sobre la influencia positiva de la *Confirmación* (CO) sobre la *Expectativa de Rendimiento* (ER) ($\beta=0,706$ y $p=0,0$) coincidiendo con algunas investigaciones anteriores (Bhattacharjee, 2001b; Singh, 2020; Lai, Chen & Chang, 2016; Tsao, 2018; Mouakket, 2017).

La hipótesis H3 acerca de la influencia positiva de la *Expectativa de Rendimiento* (ER) sobre la *Satisfacción* (SA) del usuario ($\beta=0,550$ y $p=0,0$) fue soportada tal como se esperaba (Bhattacharjee, 2001b; Singh, 2020; Lai, Chen & Chang, 2016; Chaweanghong & Panichpathom, 2018; Garaca, 2011).

El factor significativo más relevante sobre la *Satisfacción* (SA) según los resultados obtenidos es la *Expectativa de Rendimiento* (ER) ($\beta=0,550$) en comparación con la *Confirmación* (CO) ($\beta=0,397$).

La hipótesis H6 planteada sobre la influencia positiva de la *Personalidad Innovadora en TI* (PIIT) en la *Confirmación* (CO) también quedó soportada luego del análisis realizado ($\beta=0,325$ y $p=0,010$). Este resultado difiere del trabajo de Chou, Chang & Hsieh (2012) en el cual esta misma hipótesis no fue soportada.

Solamente no fue soportada por el modelo planteado la hipótesis (H4) relacionada con la influencia positiva de la *Expectativa de Rendimiento* (ER) sobre la *Intención de Continuidad de Uso* (IC) debido a que obtuvo un resultado p-value muy alto ($\beta=0,284$ y $p=0,107$). Es decir, en el modelo planteado, solo la

Satisfacción (SA) influye positivamente en la *Intención de Continuidad de Uso (IC)*. Este resultado difiere de la mayoría de la literatura revisada (Singh, 2020; Chang, Chao, Yu & Lin, 2021; Mouakket, 2017).

La Tabla 12 muestra un resumen de los resultados de todas las hipótesis del modelo propuesto para el caso del nuevo ERP de COEXCA.

Tabla 12: Resumen de Resultado de las Hipótesis

	Hipótesis	Resultado
H1	La Satisfacción de los usuarios con el uso del ERP se asocia positivamente con su Intención de Continuidad de Uso.	Soportada
H2	El grado de Confirmación de los usuarios se asocia positivamente con su Satisfacción con el uso del ERP.	Soportada
H3	La Expectativa de Rendimiento del ERP por los usuarios se asocia positivamente con su Satisfacción con el uso.	Soportada
H4	La Expectativa de Rendimiento del nuevo ERP por los usuarios se asocia positivamente con su Intención de Continuidad de Uso.	No Soportada
H5	El grado de Confirmación de los usuarios se asocia positivamente con la Expectativa de Rendimiento del nuevo ERP.	Soportada
H6	La Personalidad Innovadora en TI de los usuarios influye positivamente en el grado de Confirmación de los usuarios.	Soportada

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de las hipótesis provenientes del modelo ECM-IS fueron confirmadas como se esperaba, con excepción de la hipótesis H4. Para este estudio empírico desarrollado con los datos de 68 usuario de COEXCA S.A. se determinó que la

Expectativa de Rendimiento no influye significativamente en la Intensión de Continuidad de Uso del nuevo ERP. Esto puede tener un sentido para los usuarios debido a que su trabajo debe obligatoriamente realizarse en el nuevo ERP, sin importar si este los ayuda a hacer mejor su trabajo o no. La falta de opciones puede ser un factor influyente en este resultado.

También se encontró en este estudio que la Intención de Continuidad de Uso del nuevo ERP se basa principalmente en la Satisfacción, y que esta última está principalmente influenciada por Expectativa de Rendimiento.

La relación más significativa encontrada en el estudio realizado fue la que tiene la Confirmación sobre la Expectativa de Rendimiento. Esta fuerte relación entre ambos constructos es consecuente con varias de las investigaciones previas referenciadas (Halilovic & Cicic, 2013; Lai, Chen & Chang, 2016; Chaweanghong & Panichpathom, 2018; Mouakket, 2018; Singh, 2020).

En cuanto a la hipótesis H6 sobre la influencia positiva de Personalidad Innovadora en TI sobre la Confirmación, esta investigación demuestra que esta relación es significativa y que la PIIT si afecta positivamente sobre la Confirmación. Este hallazgo se considera relevante, ya que, en la revisión literaria realizada durante este estudio, se encontraron muy pocas investigaciones sobre esta relación.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo se presentó un modelo basado en ECM-IS incorporando la Personalidad Innovadora en TI (PIIT) como un elemento influyente en la Confirmación y por ende en Intención de Continuidad de Uso de los usuarios, en este caso, del nuevo ERP de Coexca y sus filiales.

Para confirmar el modelo, se diseñó y aplicó un cuestionario entre el total de usuario del nuevo ERP de la empresa y se aplicó la técnica de PLS-SEM para el análisis de los resultados.

Entre los resultados del modelo presentado se puede destacar que la mayoría de las hipótesis planteadas fueron confirmadas, incluyendo la influencia positiva de PIIT sobre la Confirmación. Además, luego del análisis de medida, estructura y calidad, el modelo planteado presentó resultados fiables, válidos y un nivel predictivo relevante.

Los resultados del presente estudio contribuyen con las investigaciones que se realizan sobre la influencia de los factores de la personalidad en la aceptación tecnológica. La confirmación en el estudio de la influencia positiva de PIIT sobre la Intención de Continuidad de Uso (incorporando PIIT dentro del modelo ECM-IS) representa un aporte teórico, en un área que ha tenido pocos estudios.

Desde el punto de vista práctico, el presente estudio aporta información relevante sobre la importancia de identificar aquellas personas con alta PIIT al momento de implementar un nuevo ERP. Para aquellas empresas que desean implementar un sistema ERP puede ser relevante identificar aquellos usuarios con alta PIIT, que tendrán mayor intención de utilizar el nuevo sistema, para que cumplan un rol relevante dentro del proyecto, siendo los determinados usuarios claves de los diferentes módulos del ERP o como capacitadores de otros usuarios quizás con menos disposición a utilizar el nuevo sistema.

Aun cuando este estudio presenta información valiosa sobre el modelo ECM-IS y PIIT, la investigación no está libre de limitaciones que se deben considerar. En primer lugar, el estudio se realizó con una muestra de 68 usuarios del nuevo ERP. Aunque representan el 100% de los usuarios del sistema, se recomienda hacer estos estudios con muestras más grandes.

En segundo lugar, el trabajo se realizó para entender la influencia de PIIT en la aceptación del nuevo ERP de COEXCA S.A., pero se limitó solo a ese caso. Un estudio más amplio podría realizarse en varias empresas que tengan recién implementado un nuevo ERP.

Por último, este estudio se elaboró considerando únicamente la PIIT como un factor influyente en la Intención de Continuidad de Uso de los usuarios del sistema. Pero otros estudios podrían abordar otros factores de la personalidad e incluso determinar cuáles son los más influyentes.

Para otras investigaciones futuras, se recomienda ampliar los estudios sobre la influencia de la PIIT en la aceptación de nuevas tecnologías como realidad aumentada, blockchain, inteligencia artificial, metaverso, entre otras.

BIBLIOGRAFÍA

Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). *A Conceptual and Operational Definition of Personal Innovativeness in The Domain of Information Technology*. Information Systems Research, 9(2), páginas 204-215.

Alkawsi, G., Ali, N. & Baashar, Y. (2021). *The Moderating Role of Personal Innovativeness and Users Experience in Accepting the Smart Meter Technology*. Applied Sciences, 2021, 11, 3297.

Bhattacharjee, A. (2001a). *An Empirical Analysis of The Antecedents of Electronic Commerce Service Continuance*. Decision Support Systems, 32(2), páginas 201-214.

Bhattacharjee, A. (2001b). *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model*. MIS Quarterly, páginas 351-370.

Chaweanghong, K. & Panichpathom, S. (2018). *Users' Post-Adoption Behaviors of Cloud Storage Services*. International Journal of Innovation, Management and Technology, volumen 9, número 2, páginas 102-107.

Chou, S. W., Chang, Y. C., & Hsieh, P. H. (2012). *Understanding The Extended Use of ERP Based on Individual Differences and Expectation-Confirmation Theory*. PACIS 2012 Proceedings. Paper 11.

Cobos, L. (2017). *Determinants of Continuance Intention and Word of Mouth for Hotel Branded Mobile App Users*. University of Central Florida, USA.

Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS quarterly, páginas 319-340.

Devaraj, S., Easley, R. F., & Crant, J. M. (2008). *Research Note—How Does Personality Matter? Relating the Five-Factor Model to Technology Acceptance and Use*. *Information Systems Research*, 19(1), páginas 93-105.

Garaca, Z. (2011). *Factors Related to the Intended Use of ERP Systems*. *Management*, volumen 16, páginas 23-42.

Halilovic, S., & Cicic, M. (2013). *Antecedents of Information Systems User Behaviour—Extended Expectation-Confirmation Model*. *Behavior & Information Technology*, 32(4), páginas 359-370.

Hair, J., Alamer, A. (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in Second Language and Education Research: Guidelines Using an Applied Example*. *Research Methods in Applied Linguistics* 1.

Lai,H., Chen, C. & Chang, Y. (2016). *Expectation-Confirmation Model of Information System Continuance: A Meta-Analysis*. *International Journal of Educational and Pedagogical Sciences*, volumen 10, número 7, páginas 2325-2330.

Lu, J., Liu, C. & Wei, J. (2012). *Continuance Model Incorporating Personal Innovativeness in Information Technology*. *Proceedings of Decision Sciences Institute*, San Francisco.

Mouakket, S. (2018). *The Role of Personality Traits in Motivating Users' Continuance Intention Towards Facebook: Gender Differences*. *The Journal of High Technology Management Research*, 29(1), páginas 124-140.

Muñoz, M. (2017). *Los Efectos de la Integración Social en Redes Sociales Online y su Influencia en la Intención de Compra Social. Un Enfoque Basado en los Rasgos de la Personalidad*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla, España.

Ramírez, P., Mariano, A. & Salazar, E. (2014). *Propuesta Metodológica para Aplicar Modelos de Ecuaciones Estructurales con PLS: El Caso de Uso de las Bases de Datos Científicas en Estudiantes Universitarios*. Revista ADMpg Gestión Estratégica, volumen 7, páginas 133-139.

Rodríguez del Bosque, I., Herrero, A. & García de los Salmones, M. (2009). *La Influencia de la Propensión a Innovar del Gestor de la Implantación de Programas de Fidelización del Cliente en el Pequeño Comercio*. Cuadernos de Economía y Dirección de Empresa, número 38, páginas 7-36.

Sánchez, M. J., Rondán, F. & Villarejo, Á. (2007). *Un Modelo Empírico de Adopción y Uso de la Web. Utilidad, Facilidad de Uso y Flujo Percibidos*. Cuadernos de Economía y Dirección de Empresa, número 30, páginas 153-180.

Thong, J. Y., Hong, S. J. & Tam, K. Y. (2006). *The Effects of Post-Adoption Beliefs on The Expectation-Confirmation Model for Information Technology Continuance*. International Journal of Human-Computer Studies, 64(9), páginas 799-810.

Tsao, W. Y. (2018). *Understanding Lazy Usage Success Based on Expectation Confirmation Model and Technology Acceptance Model*. International Review of Management and Business Research, 7(4), páginas 896-909.

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. & Davis, F. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly, volumen 27, número 3, páginas 425-478.

ANEXO 1

Cuestionario Aplicado

Sección 1

...

1. Nombre y Apellido *

Escriba su respuesta

2. Género *

- Masculino
- Femenino

3. Edad *

- Menor de 25 años
- Entre 25 y 35 años
- Entre 36 y 45 años
- Mayor de 45 años

4. Nivel de Estudios *

- Educación Media Incompleta (o en Proceso)
- Educación Media Completa
- Educación Universitaria Incompleta (o en Proceso)
- Educación Universitaria Completa
- Educación Post Universitaria

5. Uso del Oracle R12 *

- Utilizo el Oracle R12 todo el día
- Utilizo el Oracle R12 unos pocos minutos al día
- Utilizo el Oracle R12 unas pocas veces a la semana

6. Antigüedad en Coexca o Filiales *

- Menos de 2 años de Antigüedad
- Entre 2 y 5 años de Antigüedad
- Entre 6 y 9 años de Antigüedad
- Más de 9 años de Antigüedad

7. Experiencia Laboral *

- Menos de 2 años de Experiencia Laboral
- Entre 2 y 5 años de Experiencia Laboral
- Entre 6 y 9 años de Experiencia Laboral
- Más de 9 años de Experiencia Laboral

8. Experiencia con Sistemas ERP (Oracle R12, SAP o cualquier otro) *

- Menos de 2 años trabajando con Sistemas ERP
- Entre 2 y 5 años trabajando con Sistemas ERP
- Entre 6 y 9 años trabajando con Sistemas ERP
- Más de 9 años trabajando con Sistemas ERP

9. Intención de Continuidad de Uso del Oracle R12 *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Yo prefiero usar el Oracle R12 para mi trabajo antes que cualquier otro sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Me gustaría conocer y usar cada vez más el Oracle R12 en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yo prefiero usar lo mínimo necesario el Oracle R12 en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Si pudiera, dejaría de usar el Oracle R12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Expectativas de Rendimiento *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
El uso del Oracle R12 mejora mi desempeño diario en el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El uso del Oracle R12 me permite hacer más rápido mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El uso del Oracle R12 mejora mi eficiencia en el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El uso del Oracle R12 me ayuda a hacer mejor mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Oracle R12 es útil para mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Satisfacción # 1 *

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Mi sentimiento general con el uso del Oracle R12 es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Satisfacción # 2 *

	Muy disgustado	Disgustado	Algo disgustado	Ni contento ni disgustado	Algo contento	Contento	Muy contento
Mi sentimiento general con el uso del Oracle R12 es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Satisfacción # 3 *

	Muy frustrado	Frustrado	Algo frustrado	Ni motivado ni frustrado	Algo motivado	Motivado	Muy motivado
Mi sentimiento general con el uso del Oracle R12 es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Satisfacción # 4 *

	Muy terrible	Terrible	Algo terrible	Ni encantado ni terrible	Algo encantado	Encantado	Muy encantado
Mi sentimiento general con el uso del Oracle R12 es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Confirmación *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<p>Mi experiencia con el Oracle R12 fue mejor de lo que esperaba</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>El funcionamiento del Oracle R12 fue mejor de lo que esperaba</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Mi experiencia con el Oracle R12 fue peor de lo que esperaba</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>En general, se confirmaron la mayoría de mis expectativas con el Oracle R12</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Personalidad Innovadora en TI *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<p>Si me entero de una nueva tecnología, buscaría formas de usarla</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Entre mis
compañeros,
suelo ser el
primero en
probar
nuevas
tecnología

Me gusta
probar
nuevas
tecnologías

Sé más que
mis
compañeros
sobre nuevas
tecnologías

En general,
dudo en
probar
nuevas
tecnologías