

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



**FACTORES ASOCIADOS A LA ACEPTACIÓN DEL APLICATIVO
MÓVIL DE TAXITEL PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE TAXIS,
EN EL DEPARTAMENTO DE TACNA, 2022.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YESSENIA MAQUERA SUCASACA

ASESOR:

Mtro. VICTOR SAMUEL DAMASO MARQUEZ TIRADO

Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERÚ

2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Yessenia Maquera Sucasaca**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **71513046** Soy autor de la tesis titulada: ***FACTORES ASOCIADOS A LA ACEPTACIÓN DEL APLICATIVO MÓVIL DE TAXITEL PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE TAXIS, EN EL DEPARTAMENTO DE TACNA, 2022***, teniendo como asesor al ***Victor Samuel Damaso Marquez Tirado***.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

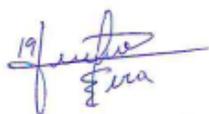
- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniero Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en

el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 11 de abril del 2023



Bach. Yessenia Maquera Sucasaca

DNI: 71513046

DEDICATORIA

En primer lugar, al Dios todo poderoso quien cada día renueva mis fuerzas y perfecciona su obra en mí.

Es para aquellas personas que confiaron en mí, a mis padres, quienes son pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado.

RECONOCIMIENTO

Doy gracias a Dios, por darme la vida, a mis profesores por sus enseñanzas para mi formación profesional.

Por último, pero no menos importante, me gustaría agradecer a todos aquellos que nunca dudaron de mí y me apoyaron incondicionalmente incluso en las situaciones más difíciles de una manera especial.

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación tiene como objetivo general identificar los factores asociados a la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022. La asociatividad entre los factores y la aceptación del uso del aplicativo móvil de taxis, es de diseño no experimental, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables de estudio, sino que estas se analizan tal y como suceden en la realidad. Además, es básica o pura, de acuerdo a la finalidad de la investigación. Utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con la finalidad de poder evaluar los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas, en el presente trabajo de investigación.

Para la realización del estudio se utiliza una población y muestra conformada por 384 personas que tienen acceso a este aplicativo, pero se determina la aplicación de la encuesta solo a 216 usuarios; después de ello a través de la tabulación de los datos en Excel se utiliza la estadística descriptiva con la utilización de las tablas de frecuencia, gráficos estadísticos, así como estadísticas de tendencia central; posteriormente a través del programa SPSS V.23 se realiza la estadística inferencial donde se lleva a cabo la prueba de normalidad, y correlaciones.

Palabras clave: factores, aplicación, tecnología, aceptación.

ABSTRACT

The general objective of the development of this research work is to identify the factors associated with the acceptance of the Taxitel mobile application to request the taxi service, in the Department of Tacna, 2022. The associativity between the factors and the acceptance of the use of the application taxi mobile, has a non-experimental design, because it does not resort to the manipulation of any of the study variables, but rather these are analyzed as they happen in reality. Furthermore, it is basic or pure, according to the purpose of the research. Using the questionnaire as a survey technique and as an instrument in order to be able to evaluate the objectives and contrast the hypotheses raised in this research work.

To carry out the study, a population and sample consisting of 384 people who have access to this application are used, but the application of the survey is determined only to 216 users; After that, through the tabulation of the data in Excel, descriptive statistics are used with the use of frequency tables, statistical graphs, as well as central tendency statistics; Subsequently, through the SPSS V.23 program, inferential statistics are carried out where the normality test and correlations are carried out.

Key words: factors, application, technology, acceptance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	14
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Identificación y determinación del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos de la Investigación	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación	19
1.4.1. Justificación.....	19
1.4.2. Importancia	20
1.5. Alcances y limitaciones de la investigación.....	20
1.5.1. Alcances	20

1.5.2. Limitaciones.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes del estudio	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales	24
2.1.3. Antecedentes Locales.....	26
2.2. Bases teórico – científicas	28
2.2.1. Factores asociados.....	28
2.2.2. Utilidad percibida.....	29
2.2.3. Facilidad de uso percibida.....	31
2.2.4. Actitud hacia el uso.....	34
2.2.5. Aceptación de continuar el uso	35
2.2.6. Percepción de riesgo del servicio.....	36
2.2.7. Optimismo.....	36
2.2.8. Dependencia.....	37
2.2.9. Vulnerabilidad.....	38
2.2.10. Recompensa Económica	39
2.3. Definición de términos básicos.....	39
2.4. Sistema de hipótesis	40
2.4.1. Hipótesis general.....	40
2.4.2. Hipótesis específica	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	42

3.1	Tipo de investigación	42
3.2	Diseño de investigación.....	42
3.3	Nivel de investigación	42
3.4	Población y muestra	42
3.4.1.	Población.....	42
3.4.2.	Muestra.....	43
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.5.1.	Técnicas.....	43
3.5.2.	Instrumentos	43
3.6	Técnicas de procesamiento de datos.....	44
3.7	Selección y validación de los instrumentos de investigación.....	44
3.6.1	Confiabilidad de la variable Factores.....	45
3.6.2	Confiabilidad de la variable Aceptación uso aplicativo.....	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		50
4.1	Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	50
4.2	Presentación de resultados, tablas y figuras.	50
4.2.1	Variable Factores asociados.....	50
4.2.2	Variable Aceptación uso aplicativo	58
4.3	Contraste de Hipótesis	76
4.3.1	Prueba de Normalidad.....	76
4.3.2	Contraste de Hipótesis.....	77
4.4	Discusión de resultados	81

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
Conclusiones	84
Recomendaciones	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Alfa de Cronbach	38
Tabla 2 Análisis de confiabilidad de la variable Factores.....	39
Tabla 3 Análisis de confiabilidad de cada dimensión de la variable Factores	39
Tabla 4 Análisis de confiabilidad de la variable Aceptación uso aplicativo.	41
Tabla 5 Análisis de confiabilidad de cada dimensión de la variable Aceptación uso aplicativo.....	41
Tabla 6 El sistema de aplicación móvil me ahorra tiempo.....	44
Tabla 7 Me resulta más fácil obtener un taxi con la aplicación de taxi que tomar uno de la calle mientras está transitando.....	46
Tabla 8 Mi interacción con el sistema de aplicación móvil (taxi) ha sido clara y comprensible	47
Tabla 9 Aprender a operar el sistema de aplicación móvil de taxi sería fácil para mí.....	48
Tabla 10 Usar la aplicación de taxi es una experiencia agradable para mí...	50
Tabla 11 Siento que usar aplicaciones de taxi es una buena elección.....	51
Tabla 12. Uno de los riesgos de tomar taxi es cuando toman rutas desconocidas	52
Tabla 13 Cuando uso taxis siempre tengo miedo de ser asaltado	54
Tabla 14 Usar aplicaciones vía app de taxi es más barato que otras opciones disponibles en el mercado	55
Tabla 15 Ahorro dinero utilizando taxi vía app	57
Tabla 16 La tecnología me ayuda a hacer cambios necesarios en mi vida ...	58

Tabla 17 Las nuevas tecnologías hacen mi vida más fácil.....	60
Tabla 18 Parece que tengo menos problemas que otras personas en hacer trabajo tecnológico	61
Tabla 19 Disfruto averiguando cómo usar dispositivos con nuevas tecnologías	62
Tabla 20 La tecnología controla mi vida más de lo que yo controlo a la tecnología	64
Tabla 21 Mientras más uso nuevas tecnologías, más esclavo de ellas soy ...	65
Tabla 22 Debo ser cuidadoso cuando uso dispositivos tecnológicos porque puedo ser blanco de los criminales tecnológicos	66
Tabla 23 Pienso que las empresas tecnológicas nos convences de usar cosas que realmente no necesitamos.....	68
Tabla 24 Prueba de Normalidad de la Variable Factores y sus dimensiones	69
Tabla 25 Prueba de Normalidad de la Variable Aceptación de uso y sus dimensiones.....	70
Tabla 26 Análisis de correlación de la hipótesis genérica	71
Tabla 27 Análisis de correlación de la hipótesis específica 1	72
Tabla 28 Análisis de correlación de la hipótesis específica 2.....	73
Tabla 29 Análisis de correlación de la hipótesis específica 3.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El sistema de aplicación móvil me ahorra tiempo	45
Figura 2 Me resulta más fácil obtener un taxi con la aplicación de taxi que tomar uno de la calle mientras está transitando.....	46
Figura 3 Mi interacción con el sistema de aplicación móvil (taxi) ha sido clara y comprensible	47
Figura 4 Aprender a operar el sistema de aplicación móvil de taxi sería fácil para mí.....	49
Figura 5 Usar la aplicación de taxi es una experiencia agradable para mí... 50	50
Figura 6 Siento que usar aplicaciones de taxi es una buena elección	51
Figura 7 Uno de los riesgos de tomar taxi es cuando toman rutas desconocidas	53
Figura 8 Cuando uso taxis siempre tengo miedo de ser asaltado.....	55
Figura 9 Usar aplicaciones vía app de taxi es más barato que otras opciones disponibles en el mercado	57
Figura 10 Ahorro dinero utilizando taxi vía app	57
Figura 11 La tecnología me ayuda a hacer cambios necesarios en mi vida. 58	58
Figura 12 Las nuevas tecnologías hacen mi vida más fácil	60
Figura 13 Parece que tengo menos problemas que otras personas en hacer trabajo tecnológico	61
Figura 14 Disfruto averiguando cómo usar dispositivos con nuevas tecnologías.....	63
Figura 15 La tecnología controla mi vida más de lo que yo controlo a la tecnología	64

Figura 16 Mientras más uso nuevas tecnologías, más esclavo de ellas soy. 65

Figura 17 Debo ser cuidadoso cuando uso dispositivos tecnológicos porque puedo ser blanco de los criminales tecnológicos 67

Figura 18 Pienso que las empresas tecnológicas nos convences de usar cosas que realmente no necesitamos 68

INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo se encuentra en constante evolución y más aún en la tecnología, el Perú no es ajeno a esta realidad, prueba de ello es que la población se encuentra familiarizada con aplicativos móviles como los de servicio de taxi; los cuales otorgan a las empresas de taxi un valor diferenciado respecto a otra, y el poder satisfacer la demanda de taxis de los usuarios.

En cuanto a la realidad tacneña los ciudadanos demuestran no tener aceptación hacia los aplicativos móviles de servicio de taxi. Puesto que existen 13 aplicaciones disponibles en la Play Store pero que no cuentan con un alto número de descargas, a excepción de Taxitel la cual cuenta con más de 50 mil descargas y, además, cuenta con más calificaciones de los usuarios que otras aplicaciones del mismo rubro que están insertados en el mercado con más años de antigüedad.

El trabajo de investigación tiene la siguiente estructura: en el Capítulo I, se desarrolla todo lo relacionado al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación y la justificación; en el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos y sistema de hipótesis; en el Capítulo III se desarrolla la Metodología, el tipo de investigación, diseño, nivel de investigación, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección; procesamiento y análisis de datos; en el Capítulo IV se desarrolla los resultados y su discusión, el análisis estadístico, presentación de resultados, contrastación de la hipótesis y la discusión de resultados.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

El servicio de taxi móvil es uno de los primeros servicios que se ofrecieron a través de aplicativos móviles y han demostrado ser muy populares a nivel nacional. En ciudades como Lima, Arequipa y Cuzco, los operadores de compañías globales de transporte que utilizan tecnologías de geolocalización han demostrado que el mercado de servicios de taxi mediante aplicaciones móviles ofrece muchas oportunidades comerciales. Por lo tanto, varias empresas de taxis nacionales se han concentrado en la adquisición de aplicativos móviles para diferenciar su oferta de servicio, mostrarse más competitivas y beneficiarse de la reducción de costos, tiempo y personal necesarios para satisfacer las demandas de sus usuarios. (Chiroque et al., 2019).

Por otro lado, diferentes investigaciones han expuesto las ventajas del uso de aplicativos móviles para solicitar el servicio de taxis, como la seguridad que ofrece el no tener que salir de casa y parar un taxi del cual no se tiene información, la rapidez de la atención al no tener que esperar la contestación de un operador, saber cuál es la unidad que enviarán por ti y cuánto tiempo tardará en llegar además, de la practicidad y comodidad de no tener que negociar la tarifa del servicio de taxi.

Sin embargo, pese a las bondades de esta modalidad de servicio y las regulaciones brindadas por el Estado, la población tacneña no muestra una gran aceptación hacia estos aplicativos. Una rápida revisión de la plataforma de Google Play puede mostrar que, de los 13 operadores del servicio de taxi en Tacna con aplicativos móviles para usuarios, solo 6 cuentan con reseñas de sus usuarios, siendo la Empresa Taxitel la que más interacciones de usuarios ha obtenido, llegando a 494 calificaciones en 6 años, mientras que empresas reconocidas y con gran antigüedad en

la ciudad como la Empresa 114 apenas llegan a las 112 calificaciones en 7 años de funcionamiento de su aplicativo. (Bonilla , Sanchez, & Suriaga , 2018)

El conocimiento de las motivaciones y tendencias de los usuarios hacia la aceptación de este aplicativo móvil, permitirá a la empresa Taxitel y a otras empresas de este rubro, tomar medidas que favorezcan a una mayor aceptación de sus aplicativos móviles en la ciudad de Tacna y por ende promoverá una mejora en la calidad de los servicios brindados, favoreciendo tanto a empresas como a usuarios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo son los factores asociados a la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera se asocia la utilidad percibida con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022?

2. ¿De qué manera se asocia la facilidad de uso percibida con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022?

3. ¿De qué manera se asocia la actitud hacia el uso y la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo son los factores asociados a la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

1.3.2. *Objetivos específicos*

1. Determinar de qué manera se asocian la utilidad percibida con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.
2. Determinar de qué manera se asocian la facilidad de uso percibida y la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.
3. Determinar de qué manera se asocian la actitud hacia el uso con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.4.1. *Justificación*

Justificación teórica

Durante el desarrollo de esta investigación se hará uso de conceptos planteados por distintos autores a través de sus investigaciones, los cuales se encuentran relacionados a las variables de estudio factores asociados y aceptación de uso, los cuales permitirán a las empresas de radiotaxi de la región Tacna comprender los factores que influyen en la aceptación del aplicativo móvil Taxitel, así incrementarán sus conocimientos en relación a las variables. Además, que significará un importante aporte para los estudios que se realizan en este contexto

Justificación práctica

Esta investigación brindará resultados confiables y válidos que permitirán llegar a conclusiones y recomendaciones para la empresa de Taxitel de la región Tacna con respecto a las variables de factores asociados y aceptación de uso. Esto permitirá a los gerentes de estas empresas utilizarla información proporcionada a través de esta

investigación y plantear estrategias de mejora relacionadas con los problemas planteados dentro de las empresas.

Justificación metodológica

La presente investigación contendrá información útil y confiable para el desarrollo de otras investigaciones, habiéndose planteado métodos y estrategias para el correcto desarrollo de la investigación con relación a los factores asociados y aceptación de uso del aplicativo móvil de la región Tacna, de este modo los investigadores que tomen como referencia esta investigación, podrán tomar como referencia este documento.

1.4.2. Importancia

La importancia de la presente investigación radica en que proporciona información y mejora la aceptación de los aplicativos móviles de taxi de la región Tacna como en otras empresas en todo el Perú para que estos resultados puedan ser aplicados con éxitos en nuevas aplicaciones. Por lo tanto, los hallazgos de esta investigación servirán como guía para futuras investigaciones sobre el tema en cuestión.

1.5. Alcances y limitaciones de la investigación

1.5.1. Alcances

El alcance de esta investigación está determinado por el objetivo general de determinar cómo son los factores asociados a la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, y los objetivos específicos planteados para su desarrollo.

1.5.2. Limitaciones

En cuanto a la información bibliográfica local respecto a aplicativos móviles de taxi no se encontró investigaciones respecto al tema o estas no eran actuales. Así mismo muy reducida la posibilidad de obtención de información.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En el presente artículo de Putri et al. (2023) elaboraron el estudio “Análisis de la aceptación de la tecnología financiera de los préstamos entre pares (préstamos P2P) utilizando el modelo de aceptación de tecnología extendida (TAM)”, la finalidad es descubrir el efecto de la seguridad y privacidad de los datos y la calidad de los servicios administrativos en la aceptación de préstamos entre pares en Java Central utilizando el modelo extendido de aceptación de tecnología. Metodológicamente, es de diseño no experimental con corte transversal, nivel correlacional. Se realizó un muestreo de bola de nieve, la muestra se conformó por 122 personas. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario. Como resultados del estudio se halló que, la seguridad y la privacidad de datos influyeron significativamente en la utilidad percibida con t de 2.384 y un valor p de 0.019. La seguridad y privacidad de los datos no influyen significativamente en la facilidad de uso percibida con valor p de 0.085. La Calidad del Servicio Administrativo no tuvo influencia significativa en la Utilidad Percibida con un valor p de 0.523. La Calidad del Servicio Administrativo influyó significativamente en la Facilidad de Uso Percibida con valor p de 0.000. La Facilidad de uso percibida tuvo un efecto significativo en la utilidad percibida con t de 6.816 y un valor p de 0.000. La Facilidad de uso percibida tuvo un efecto significativo sobre la intención de comportamiento con t de 5.004 y un valor p de 0.000.

Entonces, con el estudio mencionado anteriormente se concluye que, cuanto mejor sea la seguridad y privacidad de los datos de los prestatarios mediante la plataforma de préstamos P2P, mejor será la utilidad percibida. Además, la mejor

calidad del servicio brindada por la plataforma de préstamos P2P ayudará a acelerar el proceso.

De acuerdo a Meza y Gonzáles (2022) en su artículo científico “Evaluación de la percepción de redes sociales desde el Modelo de Aceptación Tecnológica en estudiantes en línea de psicología mexicanos”, cuyo objetivo fue evaluar y describir la percepción acerca de redes sociales desde el TAM para describir la actitud, la utilidad percibida, la facilidad de uso, la confianza y el riesgo percibido. La metodología empleada fue de diseño no experimental con corte transeccional y de nivel correlacional. El instrumento de recolección de datos fue el Instrumento de Aceptación Tecnológica (TAM) a la muestra de 74 alumnos de diversas regiones de México.

Como resultados de la investigación se obtuvo que, el 71.6% de los estudiantes utilizan Facebook como red principal, el 17.5% usa WhatsApp y el 5.4% usa Messenger, LinkedIn; y el 90.5% utilizan el móvil para acceder a redes sociales. Respecto a la frecuencia, el 74.3% utilizan varias veces al día, el 14.9% indicó al menos una vez al día. De forma general, la percepción de Utilidad, Facilidad de uso, Actitud hacia las redes e Intención de uso fueron favorables, denotando medias próximas a cuatro en una escala de uno a cinco, empero, en las escalas de Riesgo percibido y Confianza, la percepción fue menos favorable, ubicándose entre 2.6 y 2.7 en la misma escala. Los autores concluyeron que, la utilidad percibida tiene una correlación estadísticamente significativa con la actitud ($r=0.59$), y con la intención de uso ($r=0.65$); además, la intención de uso tiene una correlación con la actitud ($r=0.78$). Además, los alumnos encuentran que las redes son útiles, fáciles de usar y pretenden continuar con su uso, aunque son conscientes de que corren riesgos.

Asimismo, los autores Georgiou et al. (2023) efectuaron el artículo titulado “Repensar los determinantes de la aceptación de la tecnología por parte de los profesores de primaria durante la pandemia de COVID-19”. La finalidad es analizar la brecha entre la preparación de los maestros de escuela primaria para integrar la tecnología a través del modelo de aceptación de la tecnología. La metodología empleada fue de diseño no experimental con corte transeccional. La muestra se conformó por 144 docentes de escuela primaria. Se utilizó un cuestionario para la recopilación de información.

Los resultados encontrados de la investigación de los autores mencionados anteriormente denotaron que, la autoeficacia informática tiene una influencia significativa en la facilidad de uso percibida ($\beta=.59$, $p < .001$) y un fuerte efecto indirecto en las actitudes hacia el uso de la computadora ($\beta = 0,47$, $p < 0,001$). Además, la facilidad de uso percibida y la utilidad percibida son fuertes predictores de las actitudes de los profesores hacia el uso de la computadora, es decir, el grado en que los profesores creen que usar la tecnología será fácil y mejorará su desempeño docente, afecta directamente su actitud hacia la tecnología. Asimismo, la intención de los profesores de continuar usando la tecnología está determinada principalmente por sus actitudes hacia el uso de la computadora y, en menor medida, por la utilidad del uso de la computadora.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En la tesis presentada por García & Martínez (2021) la cual se titula “El uso de aplicativos móviles bancarios y su relación con la inclusión financiera de la población del NSE C y D en Lima Metropolitana, año 2020” realizada con el objetivo de analizar las principales razones para el uso de los aplicativos de pagos móviles bancarios y su correlación la inclusión financiera de las personas del NSE C y D de

Lima Metropolitana en el año 2020, esta investigación tiene un diseño no experimental y con un alcance exploratoria – descriptiva. Obteniendo la información de entrevistas a profundidad a expertos de la banca, a líderes ejecutivos de bancas móviles y una encuesta cuantitativa a 386 ciudadanos limeños.

Los autores concluyen que se confirma la hipótesis general y específica, formuladas para el estudio de la ponderación entre el uso de aplicaciones móviles de pago y la inclusión financiera en Lima Metropolitana en 2020. El resultado obtenido indica que la posesión de productos bancarios está directamente relacionada con el uso de aplicaciones móviles, confirmando así su valoración en relación a la inclusión financiera.

De acuerdo a Baldera (2020) autora de la tesis titulada “Factores que determinan la afiliación de los conductores al aplicativo Easy Taxi – Chiclayo” y presentada a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, plantea el propósito de determinar qué factores influyen las decisiones del conductor como consumidor del servicio para afiliarse al aplicativo EASY TAXI. La metodología fue: diseño de investigación no experimental, de corte transversal, enfoque mixto, tipo de investigación aplicada y nivel descriptivo, con una muestra de 222 conductores a los que se aplicó el cuestionario de modelo de aceptación de la tecnología. Llegando a concluir que los conductores son indiferentes ante la decisión de aceptar o no el aplicativo pues consideran que el uso de este no impactará en su labor.

Flores y Valencia (2019) autores de la tesis “Factores más influyentes en la calidad percibida del servicio de taxi asistido por aplicativo móvil, desde la percepción de los usuarios que viven o trabajan en Lima Moderna”, presentada a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Lima, para optar el título profesional de Licenciado

en Marketing, plantearon el objetivo de determinar los factores más influyentes en la calidad percibida del servicio de taxi asistido por aplicativo móvil, desde la percepción de los usuarios que viven o trabajan en Lima Moderna, aplicando en la metodología una investigación de diseño no experimental, de corte transversal, un muestreo no probabilístico por conveniencia, con una muestra de 385 usuarios los cuales, contestaron al cuestionario Servqual adaptado. Los autores concluyeron que la calidad percibida en el servicio de taxis es influida negativamente por la seguridad y Empatía, puesto que son los factores en los que se observa mayor insatisfacción.

2.1.3. Antecedentes Locales

Vasquez (2021) autor de la tesis denominada “Uso de las TIC y la competitividad en las agencias de viaje en la ciudad de Tacna, 2019” presentada a la Universidad Privada de Tacna para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, estableció el principal objetivo de conocer la relación del uso de las TIC en la competitividad de las agencias de viaje de Tacna, 2019. La metodología aplicada fue: un tipo de investigación básica, no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, con una muestra de 40 gerentes de agencias de viaje registradas en Tacna a los cuales, se aplicó un cuestionario para medir la competitividad. Gracias a ello, se concluyó que existe una relación positiva alta ($Rho = 0,79$) entre el uso de Tics y la competitividad de las empresas de viaje.

Por otro lado, Arenas (2019) en su tesis titulada “Aplicación móvil de actualización catastral con Web Servicie para la gestión del recurso hídrico en la ciudad de Tacna, 2017” teniendo como objetivo diseñar una aplicación móvil con enfoque en los procedimientos catastrales de EPS TACNA SA que permita mejorar la administración del recurso hídrico en la ciudad de Tacna. El autor concluyó en su tesis de acuerdo a las encuestas que el tiempo de gestión de una ficha catastral se redujo en

un 80% en comparación con el método tradicional. Además, la precisión baja de la información proporcionada mejoró en promedio alrededor del 50%, identificando aspectos a mejorar del proceso anterior frente a la implementación de un proceso tecnológico, especialmente en la parte geográfica. Después de llevar a cabo el proceso digital, este obtuvo un alto nivel de aceptación, con un promedio del 75% en diversas dimensiones como tiempo, portabilidad y facilidad, reflejado en la actitud positiva de los recolectores, quienes son los protagonistas clave para lograr un registro correctamente estructurado y listo para ser exportado al Sistema de Información Georreferenciada de la empresa.

Paco (2019) señala en su tesis titulada “Uso de dispositivos móviles para el proceso de consulta de material bibliográfico de la biblioteca especializada de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna 2014” la cual, fue presentada a la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann para optar el título profesional de Ingeniero en Informática y Sistemas. El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto del uso de dispositivos móviles para mejorar la calidad del servicio en el proceso de consulta de material bibliográfico de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Para ello se aplicó la siguiente metodología: Una investigación de tipo aplicada, de diseño preexperimental, con una muestra de 253 estudiantes de los 5 años de la carrera de Ingeniería de Minas. El autor concluye que, existen diferencias estadísticamente significativas entre el pretest aplicado y el post-test, lo cual indica que el proceso de consulta bibliográfica de la biblioteca de la Facultad de Ingeniería se ve mejorado por el uso los dispositivos móviles, el 88,33% de los usuarios indicaron estar satisfechos con este cambio en el servicio.

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. Factores asociados

Según el Modelo teórico de Aceptación Tecnológica que se analizará en esta investigación, existen tres variables asociadas a la aceptación de los usuarios de una tecnología de la información o en este caso, a la aceptación de un aplicativo móvil.

Según Maldonado & Godínez (2020), el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) se fundamenta en la Teoría de Acción Razonada (TRA) desarrollada por Ajzen (1991) y Ajzen y Fishbein (1980), también conocida como modelo de comportamiento planeado. Su objetivo es predecir el comportamiento de las personas a partir de sus actitudes e intenciones. Este modelo plantea que, al enfrentarse a una nueva tecnología, los usuarios se ven influenciados por diversos factores que pueden afectar su grado de aceptación, tales como la percepción de utilidad, la facilidad de uso y el disfrute percibido.

Por otro lado, Ojeda et al. (2020) añaden que el objetivo principal del TAM es investigar el efecto de los factores externos basados en dos características: la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida, con el fin de anticipar o predecir el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) (p. 85).

De acuerdo a Salas et al. (2021) se puede afirmar que a lo largo de 4 décadas, TAM se ha destacado por su validez empírica al demostrar su aplicabilidad en la aceptación de tecnologías en diversos contextos, como la banca por Internet, las redes sociales y los servicios turísticos. Además, TAM ha sido comparado con otras teorías, dejando en claro su valor empírico superior. Con todo lo anterior, este modelo ha demostrado su relevancia y vigencia.

El término “factores asociados” se utiliza para denominar a los estudios que se realizan en paralelo a la aplicación de pruebas estandarizadas, normalmente mediante

la aplicación de cuestionarios complementarios que recogen información sobre las características sociales de los estudiantes, las características de las escuelas y de la experiencia educativa de los estudiantes en ellas, con el fin de encontrar qué variables de tipo escolar están asociadas con los resultados. (Alcántara, 2018)

Según Backhoff, Bouzas, González, Andrade, Hernández y Contreras (2008), citado por la DIGEDUCA (2008), los factores asociados determinan variables que favorecen y / o desfavorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje. Son aquellas variables sociales, culturales y económicas que al actuar de forma individual o combinada, inciden positiva o negativamente en el aprendizaje de los estudiantes y que permiten explicar el rendimiento en las evaluaciones y los aprendizajes.

2.2.2. Utilidad percibida

En cuanto a la primera variable asociada se tiene a la utilidad percibida; que de acuerdo a Uxach (2022) es la creencia del individuo de que el uso de la nueva tecnología, metodología o herramienta le brindará nuevos beneficios e incrementará la efectividad de sus resultados académicos o laborales.

Los autores Schiopu et al. (2021) coinciden con Uxach (2022) en cuanto a la definición de la utilidad percibida, pues la definen como el nivel en el que los usuarios creen que una tecnología de información específica les permitirá alcanzar un mayor rendimiento en su trabajo.

De acuerdo a Suárez et al. (2023) se ha demostrado que existe una conexión significativa entre la utilidad percibida y la aceptación del sistema. También se encontró una relación sólida entre la percepción de fácil uso y la aceptación del sistema. Es relevante destacar que, en todos los estudios, la utilidad percibida mostró una correlación más fuerte con la aceptación del sistema en comparación con la percepción de facilidad de uso (p.26).

Para Baby & Kannammal (2020) señala que la versión inicial del modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), conocida como TAM1, se enfoca únicamente en la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida, los cuales influyen en la actitud hacia el uso de una tecnología. Además, en relación al modelo de aceptación tecnológica 2, se plantea la hipótesis de que, en el contexto del uso de computadoras, el efecto directo de la norma subjetiva sobre la intención de uso será mayor que el efecto de la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida en entornos de uso obligatorio, pero no en entornos voluntarios.

De otro lado, la utilidad es considerada como el beneficio o aprovechamiento que se puede obtener de cualquier bien o servicio para un objetivo determinado (Huete, 2010). En particular, de acuerdo a Davis (1989), la utilidad percibida, es la percepción, el grado en que una persona cree que usar un sistema particular, esto es, una nueva tecnología, podría mejorar o mejorará su actuación y desempeño laboral.

Ghirardini (2014) señala que, una primera impresión de percepción de utilidad que pueden tener los usuarios sobre el e-learning, se basa en los contenidos que reciben; pues, se constituyen en los primeros estímulos de interacción entre usuario y recurso tecnológico. Esto, en definitiva, puede tergiversar la verdadera percepción de utilidad del e-learning, la cual trasciende a la de un medio de transmisión de conocimiento.

Según Kim & Hall (2019) establecen que la utilidad percibida puede influir en el estado de flujo. En otras palabras, si las personas perciben que el uso de contenido de realidad virtual es altamente beneficioso, es probable que experimenten un estado de fluidez. Por lo tanto, se concluye que la utilidad percibida tiene un impacto directo en el estado de flujo de los usuarios de realidad virtual, lo que indica un papel mediador importante de la experiencia de flujo en las motivaciones.

Si bien la utilidad percibida en una tecnología ha sido identificada en la literatura como un antecedente fundamental de su adopción, apenas existe evidencia empírica directa sobre cuáles son los determinantes de esta variable. No obstante, en el ámbito de la investigación sobre comercio electrónico diferentes autores han propuesto y examinado diversas fuentes de «ventaja relativa» de la Red como medio de compra frente a otros canales. Tradicionalmente, se ha considerado que Internet permite acceder a precios más reducidos, ya que incrementa la oferta disponible, facilita la comparación entre alternativas y puede dar lugar a una desintermediación de las transacciones, con la consiguiente reducción de costes. (Moore & Benbasat,1991)

2.2.3. *Facilidad de uso percibida*

Mediante la percepción, una persona es capaz de captar información de su entorno a través de los sentidos, lo que permite formar una representación de su realidad (Sovero, 2017).

En el ámbito empresarial, y particularmente con respecto a la percepción de los colaboradores respecto de la capacitación brindada por una organización, Setó (2004) señala que, la percepción estará en función de la prestación de la capacitación, teniendo en cuenta, el antes, durante y el después del programa o curso. Este autor puntualiza que, “[...] cuando las empresas diseñan sus productos o servicios deben intentar [...] que estos contengan solamente aquellas características o atributos que sean percibidos como valiosos para sus clientes” (Setó, 2004: 21); pues esto es lo que tendrá un impacto considerable en su satisfacción, lo que analógicamente debe considerarse en un servicio como el e-learning.

La segunda variable asociada es la facilidad de uso percibida, que de acuerdo a Chiroque et al. (2019) señala que la facilidad de uso percibida tiene un efecto tanto

en la utilidad percibida como en la actitud hacia el uso o el uso mismo de la tecnología. Esto se puede entender si se mantienen todas las variables constantes en un sistema y solo se simplifican los procesos para un grupo de estudio (muestra) y no para el otro. En el sistema que sea más fácil de utilizar, se observará un aumento en el cumplimiento de tareas o trabajos, lo cual impactará en la percepción que los usuarios tienen sobre la utilidad del sistema.

Según Davis (1989, como se citó en Silvance Abeka, 2013), esta variable mide la percepción de qué tan fácil le resulta a una persona usar un sistema, es decir, cuánto esfuerzo requiere de uno para empezar a usarlo. Al respecto, se considera que esta percepción parte desde el primer momento en que el usuario tiene conocimiento de la existencia de un sistema, ya sea por haber escuchado sobre él o por haber tenido alguna experiencia previa.

Asimismo, este autor desarrolla a profundidad la variable “facilidad de uso percibida” en su “Modelo de Aceptación de Tecnologías” (conocido como TAM por sus siglas en inglés). Este modelo tiene como objetivo explicar la aceptación del usuario con respecto a la tecnología y demostrar las razones o motivos por los cuáles una persona decide aceptar o rechazar la nueva tecnología. En ese sentido, el modelo de Davis explica que la variable “facilidad de uso percibida” puede influir de manera directa o indirecta a la “intención de uso” que, finalmente, impacta en la adopción real de la tecnología (Abeka, 2013).

De igual forma, Puello et al. (2020) considera que la facilidad de uso percibida señala el grado que una persona considera que será factible y fácil utilizar un sistema determinado, esto ayudará a realizar un esfuerzo inferior al que se solía hacer cuando se desempeñaban las actividades.

Por su parte, el autor Buchegger (2013), menciona que un sistema tecnológico se torna complejo cuando trae consigo abundantes atributos, lo cual implica que, cuando el potencial usuario tenga que decidir si usarlo o no, necesite un mayor asesoramiento. En ese sentido, bajo el contexto de la investigación, el usuario no siempre tiene a su disposición un asesor o consultor de ventas que lo ayude a entender la funcionalidad de la innovación. Sin embargo, se considera importante que los bancos suplen este rol a través de publicidad, manuales o tutoriales efectivos que ayuden a disminuir la brecha entre la “complejidad percibida” y la “facilidad de uso percibida”.

Por otro lado, Valencia et al. (2023) sus estudios revelaron que la actitud se ve fuertemente influenciada por los factores de facilidad de uso percibida y utilidad percibida, los cuales son dos dimensiones heredadas del TAM. Esto indica que la actitud positiva y favorable de los estudiantes hacia el uso de dispositivos móviles en la educación depende en gran medida de cómo ellos perciban la utilidad y facilidad de uso de dichos dispositivos en relación a sus beneficios.

Asimismo, Murciano et al. (2022) mostró en su estudio que la facilidad de uso percibida tiene un mayor impacto en la intención de uso de los teléfonos inteligentes en comparación con la utilidad percibida. Además, se encontró que la experiencia de uso de dispositivos móviles desempeña un papel moderador en esta relación.

De acuerdo a Ahmad et al. (2020) demostraron que la intención de utilizar portátiles de salud digitales fue influenciada positivamente por la utilidad percibida, la facilidad de uso percibida, la irremplazabilidad, la credibilidad auto percibida, la compatibilidad y la influencia social.

2.2.4. Actitud hacia el uso

En cuanto a la tercera variable asociada, actitud hacia el uso, según Reyes & Castañeda (2020), señalan que la actitud hacia el uso de un sistema de información se basa en las variables: utilidad percibida y facilidad de uso percibida. Además, añade que cuanto más útil se perciba mayor será la actitud hacia el uso del sistema (pp. 18-19).

De acuerdo a Cardona et al. (2022) demuestran que la actitud de los estudiantes hacia el uso de los juegos serios se puede explicar principalmente por la facilidad de uso y la confianza percibida. A su vez, la utilidad percibida es el factor más importante que influye en la intención de adoptar estas estrategias.

Por otro lado, para Guerrero Celis et al. (2022) afirma que esta dimensión es un “sentimiento positivo o negativo hacia algo” (p. 48).

Para Albitres et al. (2021) señalan que existe una relación significativa entre la actitud hacia el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICE) y el grupo de edad de los encuestados. En otras palabras, los encuestados que tienen entre 20 y 65 años muestran actitudes favorables, mientras que los docentes mayores de 65 años presentan actitudes desfavorables. Estos resultados se deben al mayor dominio que tienen los encuestados más jóvenes en el entorno virtual en comparación con los mayores de 65 años, quienes no están tan familiarizados con este.

Asimismo, Romero et al. (2021) presentan como hallazgo que los mayores de 25 años muestran una actitud más positiva hacia las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Sin embargo, se ha observado que este grupo ha tenido más dificultades para adaptarse a la educación virtual de emergencia implementada debido a la crisis sanitaria del COVID-19 en comparación con el grupo de menor edad, a pesar de que aparentemente tienen menos barreras de acceso.

2.2.5. Aceptación de continuar el uso

De acuerdo a Uxach (2022) al modelo TAM, hoy en el mundo donde la tecnología ha avanzado fuertemente es que se presenta la decisión de aceptación a continuar el uso, el cual se refiere a la dificultad que debe afrontar la persona al momento de emplear una tecnología nueva y esto establecerá su intención de adquirirla o integrarla en su rutina de labores diarias.

Además, Salas et al. (2021) menciona que la aceptación de uso se plantea como un concepto relacionado con el comportamiento, debido a que implica la toma de decisiones las cuales determinarán si se llevará a cabo una actividad determinada o no, como puede ser implementar a la vida diaria un aplicativo móvil.

Por otro lado los autores Gong et al. (2021) consideran de gran importancia el investigar los efectos moderadores del género implicados en la aceptación de uso de una determinada tecnología. Debido a que, esta información brinda pautas para los diseñadores de nuevas tecnologías como los aplicativos móviles, que les permiten conocer a los usuarios femeninos frente a los usuarios masculinos y hacer comparaciones según sus características únicas.

Para Ruiz et al. (2021) señalan que la relación entre la aceptación de uso y la frecuencia de uso recurrente de Internet como medio de compra es alta y significativa. Esto puede deberse a la tecnología actual que permite la construcción de sitios web fáciles de usar, así como a la implementación de aspectos administrativos y logísticos que garantizan la transparencia en los procesos de entrega y aseguran la llegada oportuna de los productos. Estos factores contribuyen a que la experiencia comercial sea segura y agradable para las personas.

2.2.6. *Percepción de riesgo del servicio*

Según Chiroque et al. (2019) las mujeres tienen una percepción de mayor riesgo en comparación con los hombres al realizar viajes. Esta percepción es comprensible desde la perspectiva de seguridad, debido a que, según informes del Ministerio del Interior, las mujeres son más propensas a sufrir asaltos o violaciones al utilizar servicios de taxis, ya sean tomados en la calle, llamada telefónica, e incluso de aplicaciones por el hecho que delincuentes interfieren las ordenes de pedido del taxi a domicilio y asaltan a la víctima.

De acuerdo a Meza & Gonzáles (2022) se encontró que el género femenino tiene una mayor apreciación sobre riesgo percibido al emplear aplicativos como las redes sociales que los hombres; debido a que se sienten más vulnerables a la violación a la intimidad o al ciberacoso.

Por otro lado Bevilacqua et al. (2021) en su estudio revela que, la seguridad es el riesgo percibido más importante. La segunda cualidad más importante es la comodidad. Cuando se cancela un viaje o falta capacitación en el servicio Uber, el usuario no se siente inseguro, sino incómodo. Y respecto a falta de mantenimiento del vehículo provoca una reacción en cómo se percibe el riesgo en términos de comodidad y seguridad.

2.2.7. *Optimismo*

Según Puig et al. (2020) el optimismo es un factor de resistencia psicológica al estrés que permite un afrontamiento efectivo de las situaciones adversas al mediar de forma positiva entre los acontecimientos externos y la interpretación que hace la persona de los mismos. Además, el optimismo juega un rol como factor protector de la salud y el bienestar psicológico y físico; siendo estos los aspectos más importantes del optimismo.

Según los autores Chiroque et al. (2019) señalan que el optimismo hace referencia a una visión positiva de la tecnología que tienen las personas y sus efectos beneficiosos en la vida diaria y el trabajo.

Asimismo, el autor Rueda (2019) coincide con el autor anteriormente mencionado en que el optimismo es una variable que está vinculado a una visión positiva de la tecnología, y a la creencia de que la tecnología brinda a las personas mayor control, eficiencia y flexibilidad.

Por otro lado, Barbieri (2020) menciona que el optimismo tecnológico, se asocia con personas que creen que la tecnología les otorga más poder, control, eficiencia y flexibilidad en sus vida, tanto en el ámbito laboral como cotidiano. Además, que este es un factor que presenta predominio en la utilidad percibida.

2.2.8. Dependencia

De acuerdo a Rueda (2019) indica que las personas que no perciben la dependencia como algo negativo es porque están acostumbradas a utilizar el teléfono móvil y porque quienes son más dependientes, es decir pueden pasar largas horas frente al celular y han convertido en este en un elemento de vida cotidiana tienen mayor propensión al uso de este móvil. Además, el mismo autor señala que la utilidad percibida y la confianza se ven influenciadas por la dependencia.

Según Mantilla & Zolorzano (2021) señalan que los grupos de riesgo, como el sector juvenil, son particularmente propensos a esta dependencia ya que viven en el nuevo mundo, donde el uso de la tecnología no sólo es necesario para acceder a información académica, sino también una forma crucial de comunicarse con amigos y familiares. De manera similar, la dependencia tecnológica se caracteriza por presentar síntomas de abstinencia cuando se niega el acceso al dispositivo, como tolerancia,

dificultad para realizar las tareas diarias que antes podía realizar con normalidad y problemas con el control de los impulsos.

Asimismo, Colina et al. (2021) señala que respecto a la dependencia tecnológica se ha demostrado que las mujeres muestran mayor adicción en comparación que los hombres en la población general. La ansiedad, la depresión, el estrés, el insomnio y otros trastornos del sueño son las principales razones que conducen a la dependencia tecnológica y a la adicción a los teléfonos inteligentes entre los estudiantes universitarios.

2.2.9. Vulnerabilidad

De acuerdo a Hernández (2020) el término vulnerabilidad se refiere a una variedad de errores que comprometen la seguridad de un sistema electrónico. Además, estas vulnerabilidades en los sistemas informáticos pueden estar relacionadas con su diseño, implementación y uso; estos errores deben evitarse para asegurar la privacidad del usuario y este pueda continuar confiando en el avance tecnológico.

Asimismo, Peñafiel (2021) menciona que son varios los factores que contribuyen a la vulnerabilidad de datos, uno de los cuales es el bajo nivel de seguridad predeterminado en los dispositivos. El otro es la facilidad con la que se puede "hackear" o, en el peor aún, "crackear" y acceder a la base del sistema. Esto puede ocasionar un miedo en los usuarios al usar un aplicativo de taxi por miedo a que personas mal intencionadas conozcan la dirección de su domicilio.

Para Chiroque et al. (2019) indica que la vulnerabilidad tecnológica, en un país como el Perú con poca cultura y suaves sanciones a la piratería tecnológica, es lógico pensar que en los ciudadanos prevalezca la idea de pérdida de información personal o que accedan a su información obtenida de manera informal es parte diaria de la actividad económica; ejemplo de ello es la existencia de galerías Wilson y

Compuplaza ubicadas en el cercado de Lima y Miraflores, donde se puede comprar esta información privada.

2.2.10. Recompensa Económica

Para Souza & Torres (2021) menciona que En un año de recesión económica, la gestión basada en el reconocimiento y la recompensa de los empleados de un grupo de empresas ha demostrado un aumento de la productividad de hasta el 25%. Otro grupo de empresas del mismo sector, pero sin un sistema de la compensación basada en la meritocracia experimentó una caída del 9% durante el mismo período. Dicho resultado demuestra cuán importante es motivar a los colaboradores con recompensas ya sean estas económicas o no.

De acuerdo a los autores Chiroque Sandoval et al. (2019) Se observa que los hombres perciben un mayor beneficio económico, pero no con la fuerza suficiente. Esto puede deberse a que mientras que los hombres perciben una oportunidad de mayor ahorro si se negocia directamente con el chofer del taxi, como es usual en la ciudad de Lima.

Asimismo, Jerónimo et al. (2023) señala que en una organización la evaluación de desempeño a los trabajadores debe ser realizada por el superior jerárquico, anualmente, con evaluación cuantitativa y debe estar predefinido un sistema de recompensas. Además, que es el superior jerárquico de la organización quien debe realizar una evaluación cuantitativa anual del modelo y establecer un sistema de recompensas obligatorio.

2.3. Definición de términos básicos

Actitud: Es una predisposición adquirida para responder de manera consistente favorable o desfavorable a un objeto específico se conoce como actitud. Por lo tanto, se puede afirmar que las creencias de las personas sobre el

comportamiento y sus consecuencias, así como la importancia que le dan a esas creencias, son determinantes de la actitud. (Ajzen, 2020).

Aspecto conductual: El aspecto conductual de la actitud se refiere a cómo se comporta una persona. Este aspecto se refiere al comportamiento excesivo de una persona hacia una situación, objeto o persona. Cuando los estudiantes se dedican a los cursos con el objetivo de aprender más, una actitud positiva conduce a un comportamiento positivo (Becerra Paredes, 2023).

Comportamiento del Consumidor: El tema del comportamiento del consumidor es amplio y busca analizar y profundizar en los factores relacionados, como la cultura social y la psicología, porque todos estos factores ayudan al consumidor a elegir un producto de acuerdo con lo que buscaba. (Arteaga & Puestas 2023).

Percepción: La recopilación de estímulos sensoriales de un objeto o hecho se conoce como percepción visual. Esta experiencia de interpretación significativa se conoce como percepción visual (Esquivas & Barinia, 2023).

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Los factores se asocian con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

2.4.2. Hipótesis específica

1. La utilidad percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.
2. La facilidad de uso percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

3. La actitud hacia el uso se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, ya que busca generar conocimientos sobre los efectos que tiene la variable factores asociadas, sobre la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el ámbito Tacneño puesto que, no existen investigaciones sobre el fenómeno en este contexto.

De acuerdo a Cabezas et al. (2018) la investigación que se está llevando a cabo actualmente es de tipo básico o puro, ya que tiene como objetivo proporcionar nuevos conocimientos a través de la ampliación de los postulados teóricos de esta ciencia.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación corresponde al no experimental de corte transversal, y así lo afirman Hernández y Mendoza (2018), puesto que no se modificará ninguna de las variables en el estudio y la información será tomada de solo un periodo de tiempo.

3.3 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional debido a que tiene como propósito determinar si existe o no una relación entre la variable aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis y los factores de utilidad percibida, facilidad de uso percibida y actitud hacia el uso.

3.4 Población y muestra

3.4.1. Población

La población estará compuesta por los usuarios del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis en la ciudad de Tacna. El número de usuarios de este aplicativo es desconocido.

3.4.2. Muestra

Se realizó un muestreo para poblaciones desconocidas, considerando los siguientes datos.

- Fórmula: $n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$
- Nivel de confianza 95% ($Z = 1.96$)
- Probabilidad de encontrar la variable buscada ($p = 0.5$)
- Probabilidad de no encontrar la variable buscada ($q = 0.5$)
- Error máximo posible ($e = 0.05$)

Se obtuvo una muestra de 384 usuarios del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis en la Provincia de Tacna.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizó para recabar información es la técnica de la encuesta, la cual será aplicada a todas las variables del estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

3.5.2. Instrumentos

El instrumento de recolección de datos aplicable a esta investigación es el cuestionario.

El instrumento es el cuestionario; Para la recolección de datos se aplicarán dos instrumentos, el primero es el cuestionario Modelo de Aceptación de Tecnología hecho por Davis F. D. y el cual será en escala de Likert (Flores & Reyes, 2018). El segundo es el cuestionario para evaluar el uso real o intención de uso de un aplicativo móvil, establecido por Flores & Reyes (2018).

3.6 Técnicas de procesamiento de datos

Para desarrollar el análisis de datos en esta investigación se utilizará la estadística descriptiva, a través de gráficos que demuestren el comportamiento de las variables de estudio.

Para el proceso y análisis de los datos obtenidos sobre las variables factores asociados y aceptación de uso se hará uso del software estadístico SPSS para Windows versión XXIV y el software de hoja de cálculo Excel, lo que va a ayudar a obtener gráficos y tablas para el estudio de las informaciones recolectadas.

Acorde a la información obtenida y al análisis realizado de la misma se procederá a la presentación de conclusiones de acuerdo a la interpretación de los resultados obtenidos.

3.7 Selección y validación de los instrumentos de investigación

Para determinar la confiabilidad del instrumento estadístico, se utiliza el Alpha Cronbach. Para nuestros intervalos de escalada de confiabilidad, se tomarán en cuenta los valores estimados por el autor George & Mallery (2003), cuyos elementos se determinan en la siguiente tabla:

Se procedió a aplicar una encuesta piloto al 30% de la muestra obtenida, es decir a 116 usuarios, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1

Escala de Alfa de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 – 0.49	Baja confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad

0.90 – 1.00

Alta confiabilidad

Nota: Obtenido de George y Mallery (2003, p. 231)

3.6.1 Confiabilidad de la variable Factores

La confiabilidad de la variable 1, muestra un valor de 0.861, el mismo que se define como fuerte confiabilidad. Como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de la variable Factores

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	11

Nota. Obtenido de la encuesta piloto (Alpha Cronbach)

Luego se aplicó el Alpha Cronbach a nivel de preguntas de cada dimensión para encontrar su confiabilidad, en este caso se observa en la tabla 3 que los valores giran en un rango de 0.854 y 0.849, lo que evidencia una fuerte confiabilidad según la escala de medición.

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de cada dimensión de la variable Factores

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El sistema de aplicación móvil de taxi ahorra tiempo.	39,97	27,911	,496	,854
El sistema de aplicación móvil de taxi ha mejorado su experiencia de viaje.	39,90	27,596	,609	,845

Usar el aplicativo de taxi ayuda a obtener un mejor servicio.	39,66	28,226	,560	,849
Resulta más fácil obtener un taxi con el aplicativo, que tomar uno de la calle mientras usted transita.	39,90	27,596	,609	,845
Su interacción con el sistema de aplicativo móvil (taxi) ha sido clara y comprensible	39,66	28,226	,560	,849
En general, el sistema de aplicativo móvil (taxi) es fácil de usar.	39,97	27,911	,496	,854
Aprender a operar el sistema de aplicativo móvil de taxi resulta fácil para usted.	39,66	28,226	,560	,849
Usar el aplicativo de taxi es una experiencia agradable para usted.	39,90	27,596	,609	,845
Considera usted que usar el aplicativo de taxi es una buena elección.	39,97	27,911	,496	,854
Tiene usted una actitud generalmente favorable hacia el uso del aplicativo de taxi.	39,66	28,226	,560	,849
En general, disfruta el uso del aplicativo de taxi.	39,66	28,226	,560	,849

Nota. Obtenido de la encuesta piloto (Alpha Cronbach)

3.6.2 Confiabilidad de la variable Aceptación uso aplicativo

La confiabilidad de la variable 2, muestra un valor de 0.938, el mismo que se define como fuerte confiabilidad. Como se muestra en la tabla siguiente

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de la variable Aceptación uso aplicativo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	20

Nota. Obtenido de la encuesta piloto (Alpha Cronbach)

Luego se aplicó el Alpha Cronbach a nivel de preguntas de cada dimensión para encontrar su confiabilidad, en este caso se observa en la tabla 5 que los valores giran en un rango de 0.935 y 0.942, lo que evidencia una fuerte confiabilidad según la escala de medición.

Tabla 5

Análisis de confiabilidad de cada dimensión de la variable Aceptación uso aplicativo

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Tomar taxi en Tacna es peligroso.	76,18	108,993	,312	,942
Uno de los riesgos de tomar taxi es cuando toman rutas desconocidas.	76,12	103,880	,676	,935

Cuando usted usa taxis siempre tiene miedo de ser asaltado.	75,88	104,125	,695	,934
Usar aplicaciones vía app de taxi es más barato que otras opciones disponibles en el mercado.	76,12	103,880	,676	,935
Se ahorra dinero utilizando taxi vía app.	75,88	104,125	,695	,934
Es posible obtener buenos descuentos si se usa apps de taxi.	75,88	104,125	,695	,934
La tecnología le da más control en su vida diaria.	76,18	108,993	,312	,942
La tecnología le ayuda a hacer cambios necesarios en su vida	75,91	104,694	,652	,935
La tecnología le permite hacer fácilmente las cosas que quiere hacer al tiempo que desea hacerlas.	76,13	106,150	,584	,936
Las nuevas tecnologías hacen su vida más fácil.	76,12	103,880	,676	,935
Puede averiguar sobre nuevos productos y servicios de alta tecnología sin ayuda de otros.	75,88	104,125	,695	,934
Parece que tiene menos problemas que otras personas en hacer trabajo tecnológico.	76,12	103,880	,676	,935
Otras personas le piden consejos sobre nuevas tecnologías.	75,88	104,125	,695	,934

Disfruta averiguando cómo usar dispositivos con nuevas tecnologías.	75,88	104,125	,695	,934
La tecnología controla su vida más de lo que usted controla a la tecnología.	76,12	103,880	,676	,935
Siento usted que es muy dependiente de la tecnología.	75,88	104,125	,695	,934
Mientras más usa nuevas tecnologías, más esclavo de ellas se considera.	75,88	104,125	,695	,934
Debería de ser cuidadoso cuando usa dispositivos tecnológicos porque puede ser blanco de criminales tecnológicos.	76,12	103,880	,676	,935
Las nuevas tecnologías son de fácil uso para las compañías y podrían invadir su privacidad.	75,88	104,125	,695	,934
Piensa usted que las empresas tecnológicas le convencen de usar cosas que realmente no necesita.	76,12	103,880	,676	,935

Nota. Obtenido de la encuesta piloto (Alpha Cronbach)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

Para el presente trabajo de investigación se desarrolló la encuesta definitiva del 28 de setiembre al 5 de octubre del 2023, a la muestra conformada por 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel.

Los datos obtenidos en la encuesta definitiva, fue tabulada en Excel y luego pasada al IBM SPSS 23.0. En este programa estadístico se procedió a desarrollar la prueba de normalidad, así mismo, las tablas, gráficos de cada variable y dimensión respectivamente. Finalmente se comprobaron las hipótesis, usando el modelo de regresión lineal, en vista que se trata de un estudio de Influencia. Cabe resaltar además que se hicieron las pruebas de correlación de acuerdo a las variables y sus dimensiones, para la interpretación de los resultados.

4.2 Presentación de resultados, tablas y figuras.

4.2.1 Variable Factores asociados

4.2.1.1 Dimensión utilidad percibida

Tabla 6

El sistema de aplicación móvil me ahorra tiempo

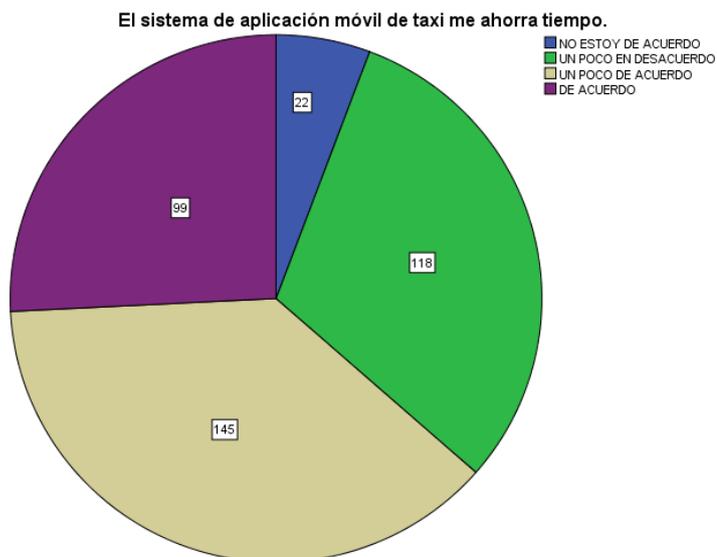
El sistema de aplicación móvil de taxi ahorra tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	22	5,7	5,7	5,7
	UN POCO EN DESACUERDO	118	30,7	30,7	36,5
	UN POCO DE ACUERDO	145	37,8	37,8	74,2
	DE ACUERDO	99	25,8	25,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 1

El sistema de aplicación móvil ahorra tiempo



Nota. Obtenido de la encuesta piloto (Alpha Cronbach)

Según lo que se observa en la tabla 6 y figura 1, de las 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel, el 37.8% está un poco de acuerdo con que el sistema de aplicación móvil le ahorra tiempo, el 30.7% un poco en desacuerdo, el 25.8% está de acuerdo y el 5.7% que no está de acuerdo. Esto demuestra que, más de la mitad de los encuestados considera que si les ahorra tiempo poder tomar un taxi a través de la aplicación móvil, esto debido a que el sistema que se utiliza actualmente es más eficiente en cuestión de interconectividad, ya que se utilizan números para definir las zonas, también hay GPS, se puede incluso colocar el precio que se desea pagar y aceptar la mejor oferta, también se puede tener mayor confiabilidad al tener los datos del conductor. Por otro lado, las personas que respondieron de manera contraria puede deberse al desconocimiento de la existencia de los aplicativos o de la manera correcta de usarlos por lo que pierden más tiempo entendiéndolo que consiguiendo un taxi de manera que se vuelve ineficiente en cuestión de tiempo, pero por lo que se ha visto en la ciudad de Tacna, al ser esta pequeña los tramos son cortos y el conocimiento de las zonas y distancias hace que a través del dispositivo móvil se ahorre mucho más tiempo del que ya lo ofrece la misma ciudad.

Tabla 7

Me resulta más fácil obtener un taxi con la aplicación de taxi que tomar uno de la calle mientras está transitando

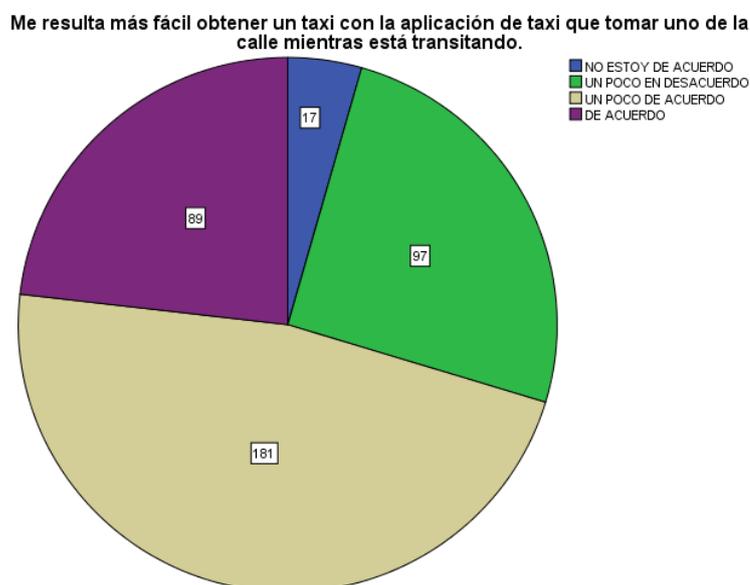
Me resulta más fácil obtener un taxi con la aplicación de taxi que tomar uno de la calle mientras está transitando.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	UN POCO EN DESACUERDO	97	25,3	25,3	29,7
	UN POCO DE ACUERDO	181	47,1	47,1	76,8
	DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 2

Me resulta más fácil obtener un taxi con la aplicación de taxi que tomar uno de la calle mientras está transitando



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

En función a lo que se observa en la tabla 7 y figura 2, del total de la muestra conformada por 216 personas, el 47.1% considera que está un poco de acuerdo en que le resulta más fácil obtener un taxi con aplicación que tomar uno de la calle mientras

transita, el 25.3% un poco en desacuerdo, el 23.2% está de acuerdo y el 4.4% no está de acuerdo. Lo que vislumbra que, al ser más de la mitad de los encuestados los que coinciden positivamente en que es mejor un taxi de aplicación que uno de la calle, que existe mayor comodidad que puede deberse a distintos factores, como la seguridad por ejemplo, ya que los taxis que solo transitan a veces no pertenecen a una empresa registrada sino más bien son independientes por lo que no hay seguridad garantizada, además que pueden estar ocupados o no conocer la zona a la que nos queremos dirigir, teniendo en cuenta además, que si lo tomamos por la noche es mucho más seguro hacerlo por aplicativo que está regulado evidentemente que de manera imprevista por la calle.

4.2.1.2 Dimensión Facilidad de Uso Percibida

Tabla 8

Mi interacción con el sistema de aplicación móvil (taxi) ha sido clara y comprensible

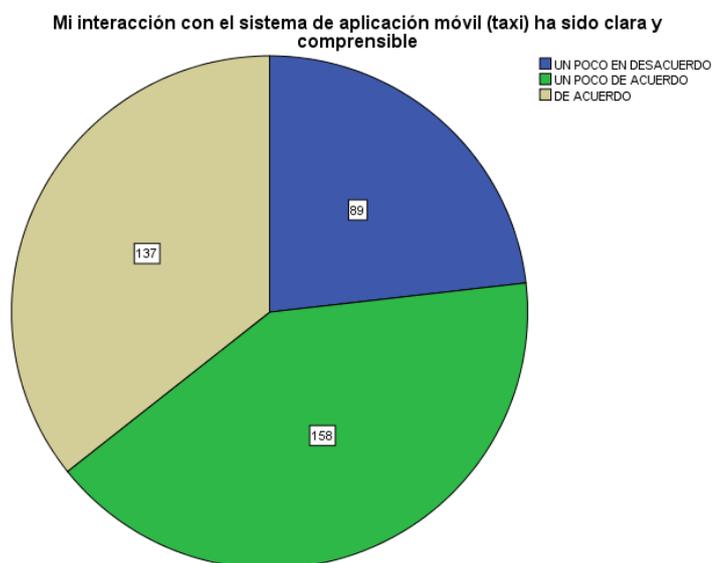
Mi interacción con el sistema de aplicación móvil (taxi) ha sido clara y comprensible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	UN POCO EN DESACUERDO	89	23,2	23,2	23,2
	UN POCO DE ACUERDO	158	41,1	41,1	64,3
	DE ACUERDO	137	35,7	35,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 3

Mi interacción con el sistema de aplicación móvil (taxi) ha sido clara y comprensible



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Según lo que se observa en la tabla 8 y figura 3, de las 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel, el 41.1% está un poco de acuerdo con que la interacción con el sistema de aplicación móvil ha sido clara y comprensible, el 35.7% está de acuerdo y el 23.2% está un poco en desacuerdo. Esto demuestra que, más de la mitad de los encuestados ha tenido una interacción clara y comprensible al momento de pedir un taxi por medio del aplicativo móvil esto debido a que las aplicaciones de hoy en día tratan de llegar a todo tipo de usuarios para poder encontrar todo el mercado posible, esto incluye a personas que tienen capacidad adquisitiva para escoger un taxi por encima de un bus o metro, que son los adultos quienes no han desarrollado esa capacidad tecnológica que hoy en día se tiene. Por ende este indicador es favorable porque demuestra que los aplicativos están bien hechos.

Tabla 9

Aprender a operar el sistema de aplicación móvil de taxi sería fácil para mí

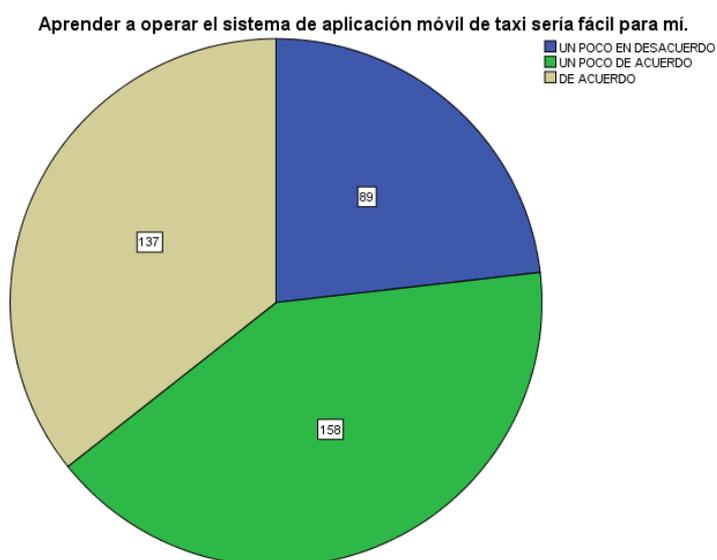
Aprender a operar el sistema de aplicación móvil de taxi sería fácil para mí.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	UN POCO EN DESACUERDO	89	23,2	23,2	23,2
	UN POCO DE ACUERDO	158	41,1	41,1	64,3
	DE ACUERDO	137	35,7	35,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 4

Aprender a operar el sistema de aplicación móvil de taxi sería fácil para mí



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

En función a lo que se observa en la tabla 9 y figura 4, del total de la muestra conformada por 216 personas, el 41.1% considera que está un poco de acuerdo en que aprender a operar el sistema de aplicación móvil de taxi sería fácil para sí mismo, el 35.7% está de acuerdo, el 23.2% está de acuerdo y el 23.2% está un poco en desacuerdo. Lo que vislumbra que, más de la mitad de los encuestados considera fácil aprender a utilizar el aplicativo móvil, esto porque es un procedimiento bastante

sencillo y trata de ser lo más claro y eficiente para que se ahorre tiempo y sobre todo dinero al tener una importante competitiva en los precios, también es un buen indicador, ya que las personas están dispuestas a poder aprender a utilizarlo lo que le da mayor oportunidad de captación de nuevos usuarios a las empresas.

4.2.1.3 Dimensión Actitud hacia el uso

Tabla 10

Usar la aplicación de taxi es una experiencia agradable para mí

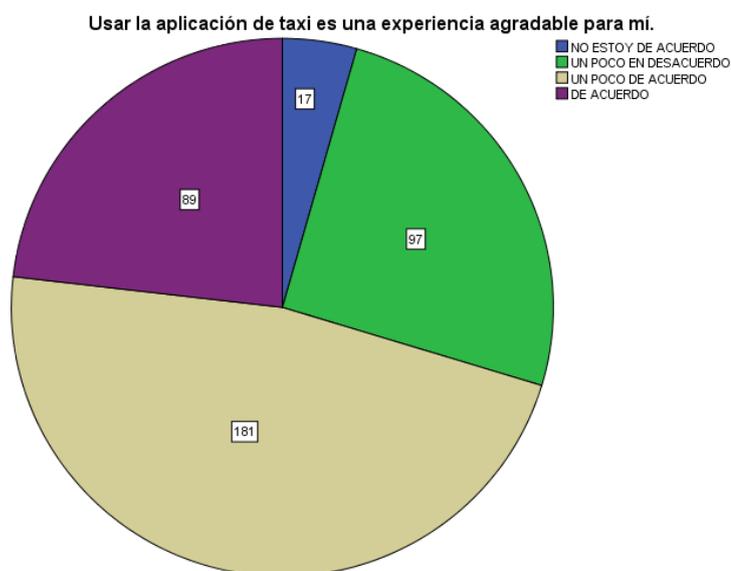
Usar la aplicación de taxi es una experiencia agradable para mí.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	UN POCO EN DESACUERDO	97	25,3	25,3	29,7
	UN POCO DE ACUERDO	181	47,1	47,1	76,8
	DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 5

Usar la aplicación de taxi es una experiencia agradable para mí



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Según lo que se observa en la tabla 10 y figura 5, de las 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel, el 47.1% está un poco de acuerdo con que usar la aplicación de taxi es una experiencia agradable para sí mismo, el 25.3% un poco en desacuerdo, el 23.2% está de acuerdo y el 4.4% que no está de acuerdo. Esto demuestra que, más de la mitad de los encuestados si tiene un experiencia agradable, esto se debe más que nada a que no se interactúa directamente con una persona como cuando se llama por teléfono y hay mayor probabilidad de interrupciones o errores, sino que todo funciona digitalmente, gracias a las herramientas tecnológicas que se tienen hoy en día es que ya no se necesita que incluso el usuario brinde muchos datos pues la misma base de la empresa lo registra de manera que el tiempo de pedido sea más corto a través de la identificación y señalización de la mejor ruta para llegar al destino.

Tabla 11

Siento que usar aplicaciones de taxi es una buena elección

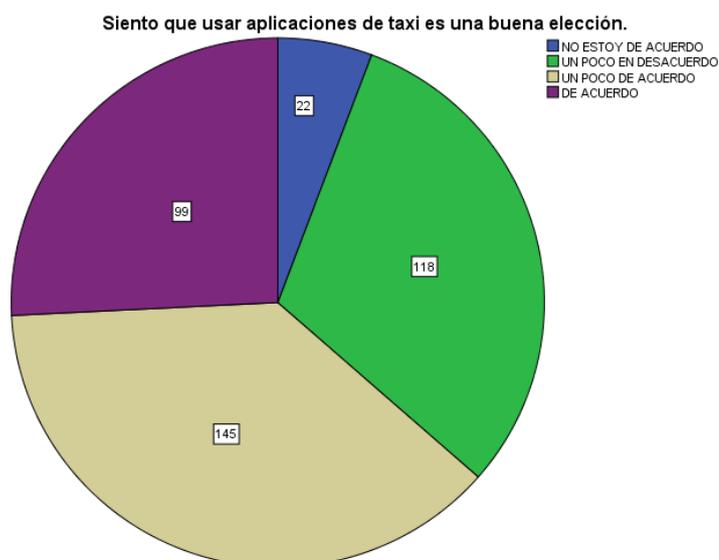
Siento que usar aplicaciones de taxi es una buena elección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	22	5,7	5,7	5,7
	UN POCO EN DESACUERDO	118	30,7	30,7	36,5
	UN POCO DE ACUERDO	145	37,8	37,8	74,2
	DE ACUERDO	99	25,8	25,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 6

Siento que usar aplicaciones de taxi es una buena elección



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

En función a lo que se observa en la tabla 11 y figura 6, del total de la muestra conformada por 216 personas, el 37.8% considera que está un poco de acuerdo en que siente que usar aplicaciones de taxi es una buena elección, el 30.7% un poco en desacuerdo, el 25.8% está de acuerdo y el 5.7% no está de acuerdo. Lo que vislumbra que, más de la mitad de los encuestados considera que se hace una buena elección cuando se toman taxis por aplicativo lo que significa que la percepción de este nuevo mecanismo de acceder a un transporte seguro está siendo aceptado por la población lo que es positivo ya que le da mayor y mejor mercado a las empresas que puedan competir e ingresar dentro del rubro, además que existe mayores opciones para los usuarios y no solo los taxis al paso.

4.2.2 Variable Aceptación uso aplicativo

4.2.2.1 Dimensión Percepción de Riesgo del Servicio

Tabla 12

Uno de los riesgos de tomar taxi es cuando toman rutas desconocidas

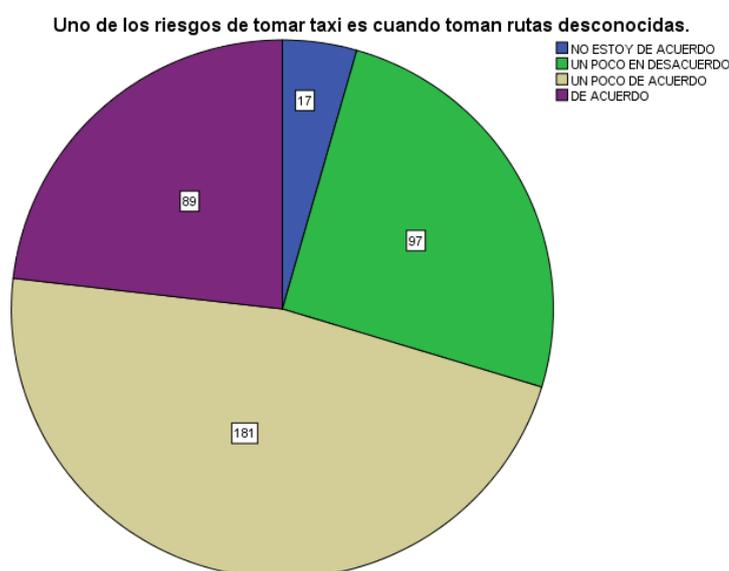
Uno de los riesgos de tomar taxi es cuando toman rutas desconocidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	UN POCO EN DESACUERDO	97	25,3	25,3	29,7
	UN POCO DE ACUERDO	181	47,1	47,1	76,8
	DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 7

Uno de los riesgos de tomar taxi es cuando toman rutas desconocidas



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Según lo que se observa en la tabla 12 y figura 7, de las 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel, el 47.1% está un poco de acuerdo con que uno de los riesgos de tomar taxi es cuando toman rutas desconocidas, el 25.3% está un poco en desacuerdo, el 23.2% está de acuerdo y el 4.4% no está de acuerdo. Esto demuestra que, la mayoría de los encuestados considera como riesgo principal el tomar rutas alternas a la que ellos conocen que llega al destino, esto es uno de los peligros que más se presentan pero cuando se toman taxis no registrados o independientes que no cuentan con permiso, también se da por la hora en que se toma el taxi e incluso más

por la condición en la que se encuentre el usuario, que es donde suceden eventos fatales y robos, sin embargo, hay un porcentaje importante que piensa que no es uno de los riesgos ya que normalmente las aplicaciones de taxi están monitoreadas por GPS a través de la central y los mismo usuarios pueden darse cuenta rápidamente a través de sus celulares en la aplicación cuando esto sucede y tomar precauciones.

Tabla 13

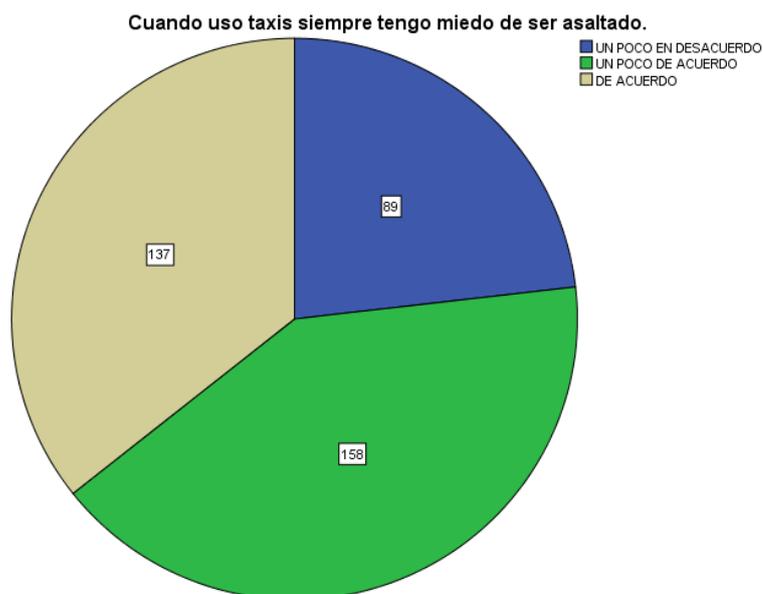
Cuando uso taxis siempre tengo miedo de ser asaltado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	UN POCO EN DESACUERDO	89	23,2	23,2	23,2
	UN POCO DE ACUERDO	158	41,1	41,1	64,3
	DE ACUERDO	137	35,7	35,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 8

Cuando uso taxis siempre tengo miedo de ser asaltado



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

En función a lo que se observa en la tabla 13 y figura 8, del total de la muestra conformada por 216 personas, el 41.1% considera que está un poco de acuerdo en que cuando hacen uso del taxi siempre tiene miedo de ser asaltado, el 35.7% está de acuerdo, el 23.2% está de acuerdo y el 23.2% un poco en desacuerdo. Lo que vislumbra que, la mayoría de los encuestados piensa que uno de los riesgos predominantes de tomar taxi por aplicativo es el miedo a que les roben, pero esto es poco probable ya que están regulados y todo el tiempo monitoreados, solo podrían tratarse de algunos casos donde por ejemplo, les roban desde la ventana del auto pero incluso ahora los pagos se pueden hacer por yape y no se necesita exponer el dinero o los implementos valiosos dentro del automóvil. Por otro lado, es el mismo entorno de donde se viva lo que puede influir en este riesgo pero no centrado en este tipo de movilidad sino en realidad en todos los aspectos de la vida.

4.2.2.2 Dimensión Optimismo

Tabla 14

Usar aplicaciones vía app de taxi es más barato que otras opciones disponibles en el mercado

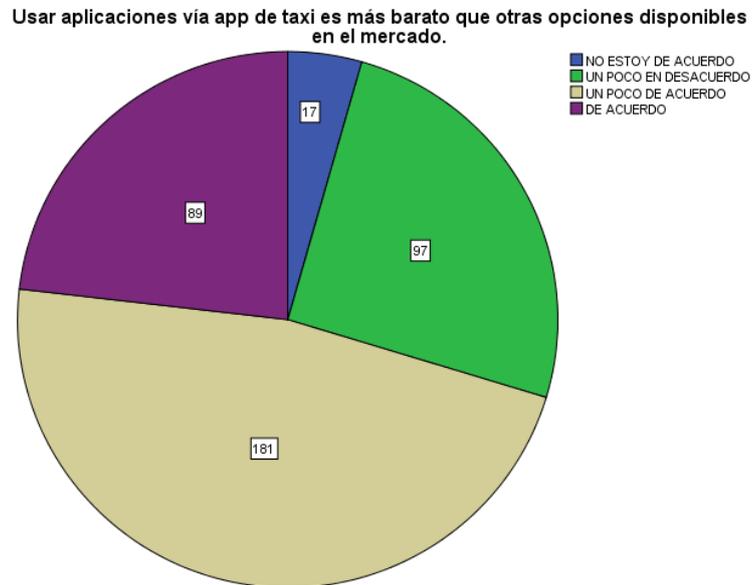
Usar aplicaciones vía app de taxi es más barato que otras opciones disponibles en el mercado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	UN POCO EN DESACUERDO	97	25,3	25,3	29,7
	UN POCO DE ACUERDO	181	47,1	47,1	76,8
	DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 9

Usar aplicaciones vía app de taxi es más barato que otras opciones disponibles en el mercado



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

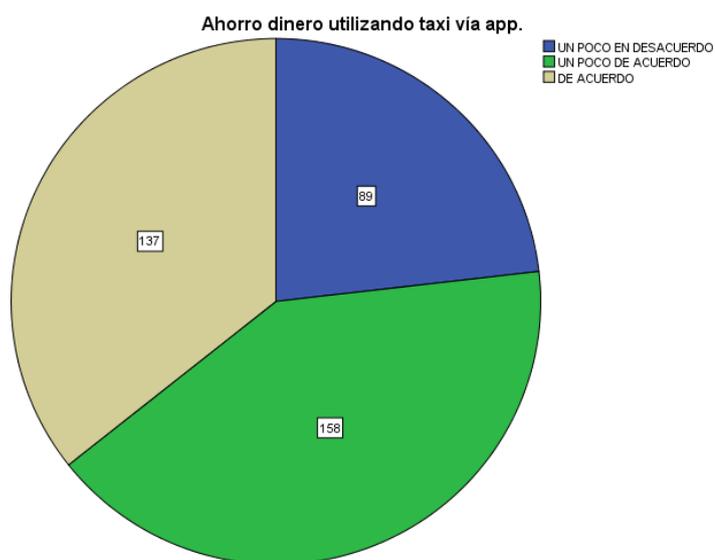
Según lo que se observa en la tabla 14 y figura 9, de las 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel, el 47.1% está un poco de acuerdo con que usar aplicaciones vía app de taxi es más barato que otras opciones disponibles en el mercado, el 25.3% un poco en desacuerdo, el 23.2% está de acuerdo y el 4.4% que no está de acuerdo. Esto demuestra que, se tiene conocimiento sobre las herramientas que brindan este tipo de aplicativo, ya que a diferencia de los taxis al paso, las aplicaciones permiten dar oferta a los taxistas de cuanto piensas pagar de acuerdo a la propia consideración, para evitar tener siempre que aceptar el precio del conductor; esto se puede ver a través de la conexión con el GPS lo que permite que el conductor acepte o no la oferta que se le brinde. Esto mejora la eficiencia del mercado, pues se obtienen precios más justos en función al usuarios quien es el responsable del funcionamiento en el tiempo de este tipo de aplicaciones.

Tabla 15*Ahorro dinero utilizando taxi vía app*

Ahorro dinero utilizando taxi vía app.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	UN POCO EN DESACUERDO	89	23,2	23,2	23,2
	UN POCO DE ACUERDO	158	41,1	41,1	64,3
	DE ACUERDO	137	35,7	35,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 10*Ahorro dinero utilizando taxi vía app*

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

En función a lo que se observa en la tabla 15 y figura 10, del total de la muestra conformada por 216 personas, el 41.1% considera que ahorra dinero utilizando un taxi vía aplicación, el 35.7% está de acuerdo con esta afirmación y el 23.2% un poco en desacuerdo. Lo que vislumbra que, más de la mitad de los encuestados tiene la percepción de que pueden ahorrar dinero si toman un taxi por aplicación que si lo

toman al paso, esto por la misma procedencia de los taxis que no son parte de una empresa o de los que normalmente son independientes sin permiso en algunos casos, por ello es que las aplicaciones de taxis permiten como se mencionó anteriormente a que el usuario pueda proponer el precio máximo que pretende pagar y solo aceptara al conductor que también este de acuerdo, es un juego interesante de oferta y demanda lo que le da el valor agregado a este tipo de aplicativo.

4.2.2.3 Dimensión Preferencia

Tabla 16

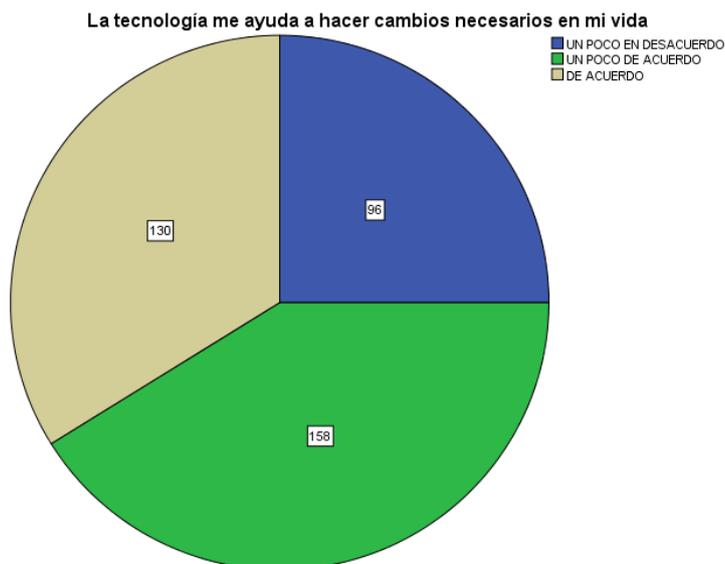
La tecnología me ayuda a hacer cambios necesarios en mi vida

La tecnología me ayuda a hacer cambios necesarios en mi vida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	UN POCO EN DESACUERDO	96	25,0	25,0	25,0
	UN POCO DE ACUERDO	158	41,1	41,1	66,1
	DE ACUERDO	130	33,9	33,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 11

La tecnología me ayuda a hacer cambios necesarios en mi vida

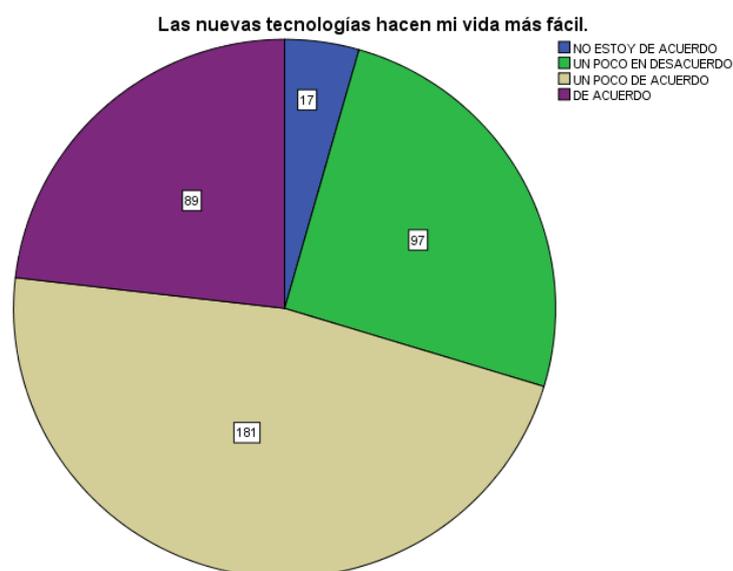


Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Según lo que se observa en la tabla 16 y figura 11, de las 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel, el 41.1% está un poco de acuerdo con que la tecnología lo ayuda a hacer cambios necesarios en su vida, el 33.9% está de acuerdo con esta afirmación y el 25% está un poco en desacuerdo. Esto demuestra que, evidentemente la era digital a calado en la manera de vivir y pensar de las personas hasta el punto de considerarlas las causas de grandes cambios, esto es positivo ya que día a día los medios digitales abarcan cada vez más sectores como son el de comunicaciones y transporte lo que permite incluso que hagamos cosas solo a través de las redes sociales o el uso de internet y que la comunicación se haga a cualquier distancia sin necesidad de conocer a la persona, por otra parte también frente a los primeros riesgos que se presentaron por el uso de la tecnología en cuestión de fraudes o información asimétrica, la misma tecnología a través de métodos de seguridad hacen que su uso garantice la seguridad. Por otro lado, se considera positivo que un sector tan común y acomodado como el de transporte este interesado en adherirse al uso de tecnologías.

Tabla 17*Las nuevas tecnologías hacen mi vida más fácil*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	UN POCO EN DESACUERDO	97	25,3	25,3	29,7
	UN POCO DE ACUERDO	181	47,1	47,1	76,8
	DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.**Figura 12***Las nuevas tecnologías hacen mi vida más fácil**Nota.* Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

En función a lo que se observa en la tabla 17 y figura 12, del total de la muestra conformada por 216 personas, el 47.1% considera que está un poco de acuerdo en que las nuevas tecnologías hacen su vida más fácil, el 25.3% está un poco en desacuerdo, el 23.2% está de acuerdo y el 4.4% no está de acuerdo. Lo que vislumbra que, la mayoría de los entrevistados tiene conocimiento de los avances tecnológicos de hoy

en día y sobre todo que hace uso de ellos ya que como sabemos las herramientas tecnológicas han podido mejorar la eficiencia en la mayoría de sectores, ya que genera menores costos y mejores resultados, además con el avance que viene teniendo también en algunos casos es más seguro. De acuerdo también a los cambios que han tenido usuarios es que ahora las empresas o rubros que no adquieran tecnología pueden quedar obsoletas o salir del mercado.

4.2.2.4 Dimensión Dependencia

Tabla 18

Parece que tengo menos problemas que otras personas en hacer trabajo tecnológico

Parece que tengo menos problemas que otras personas en hacer trabajo tecnológico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	UN POCO EN DESACUERDO	97	25,3	25,3	29,7
	UN POCO DE ACUERDO	181	47,1	47,1	76,8
	DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 13

Parece que tengo menos problemas que otras personas en hacer trabajo tecnológico.



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Según lo que se observa en la tabla 18 y figura 13, de las 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel, el 47.1% considera que tiene menos problemas que otras personas en hacer trabajo tecnológico, el 25.3% está un poco en desacuerdo, el 23.2% está de acuerdo y el 4.4% no está de acuerdo. Esto demuestra que, como analizo anteriormente los usuarios de hoy en día se han podido acoplar a la era tecnológica al punto de incluirlo en varios aspectos de su vida e incluso preferir medios digitales a físicos confiando en la seguridad que estos ofrecen y con la disponibilidad de probar cosas nuevas a través de los medios digitales. Por otro lado, también es un indicador de que el mercado está evolucionando y que ante la presencia de tecnología en los sectores más inusuales como transporte habrá una respuesta positiva de parte de los usuarios.

Tabla 19

Disfruto averiguando cómo usar dispositivos con nuevas tecnologías

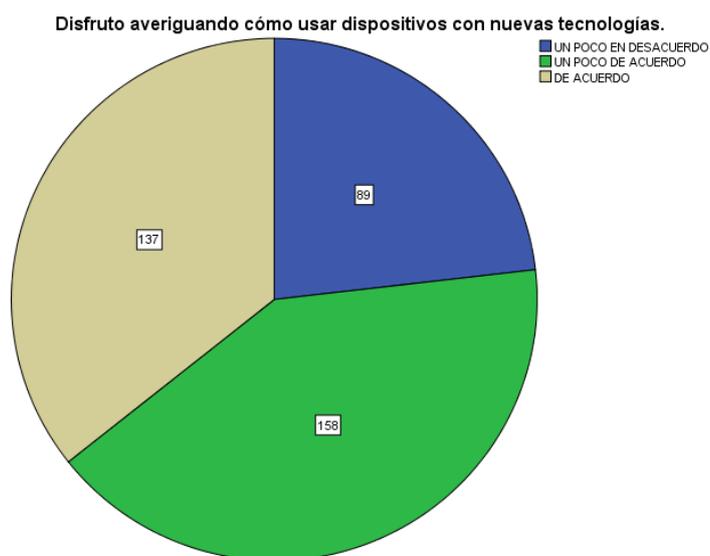
Disfruto averiguando cómo usar dispositivos con nuevas tecnologías.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	UN POCO EN DESACUERDO	89	23,2	23,2	23,2
	UN POCO DE ACUERDO	158	41,1	41,1	64,3
	DE ACUERDO	137	35,7	35,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 14

Disfruto averiguando cómo usar dispositivos con nuevas tecnologías



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

En función a lo que se observa en la tabla 19 y figura 14, del total de la muestra conformada por 216 personas, el 41.1% está un poco de acuerdo con que disfruta averiguando como usar dispositivos con nuevas tecnologías, el 35.7% está de acuerdo con la afirmación y el 23.2% está un poco en desacuerdo. Lo que vislumbra que, los usuarios están dispuestos a poder aprender el uso de las tecnologías en diversos sectores como lo es el transporte, además tienen consideración como se evidencio

anteriormente de que el uso de medios tecnológicos les hace la vida mucho más sencilla además que hace más eficiente el uso de bienes y servicios o la conectividad alrededor del mundo. Esto puede beneficiar a las empresas de taxis que quieren implementar el servicio de aplicativo ya que tienen un mercado predispuesto.

Tabla 20

La tecnología controla mi vida más de lo que yo controlo a la tecnología

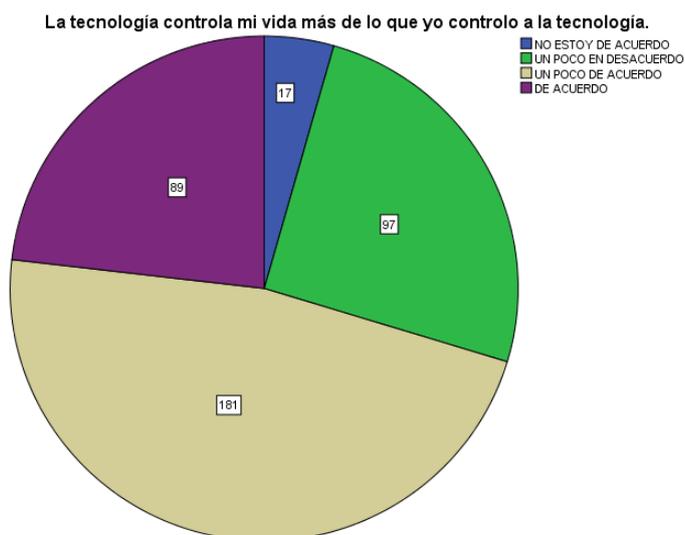
La tecnología controla mi vida más de lo que yo controlo a la tecnología.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	UN POCO EN DESACUERDO	97	25,3	25,3	29,7
	UN POCO DE ACUERDO	181	47,1	47,1	76,8
	DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 15

La tecnología controla mi vida más de lo que yo controlo a la tecnología



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Según lo que se observa en la tabla 20 y figura 15, de las 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel, el 47.1% está un poco de acuerdo en que la tecnología controla su vida más de lo que pueden controlar la tecnología, el 25.3% está un poco en desacuerdo, 23.2% está de acuerdo y el 4.4% no está de acuerdo. Esto demuestra que, el común de los encuestados tiene una percepción bastante común que muchas personas tienen hoy en día, todo debido a que la virtualidad y el uso de redes sociales han evolucionado en el tiempo y ya no solo se usan para comunicarse o para conocer personas en cualquier parte del mundo, sino también son medios para poner negocios en línea o para digitalizar servicios que ya existían como es el caso del transporte, que si bien inevitablemente es físico, se le puede dar un valor agregado.

Tabla 21

Mientras más uso nuevas tecnologías, más esclavo de ellas soy

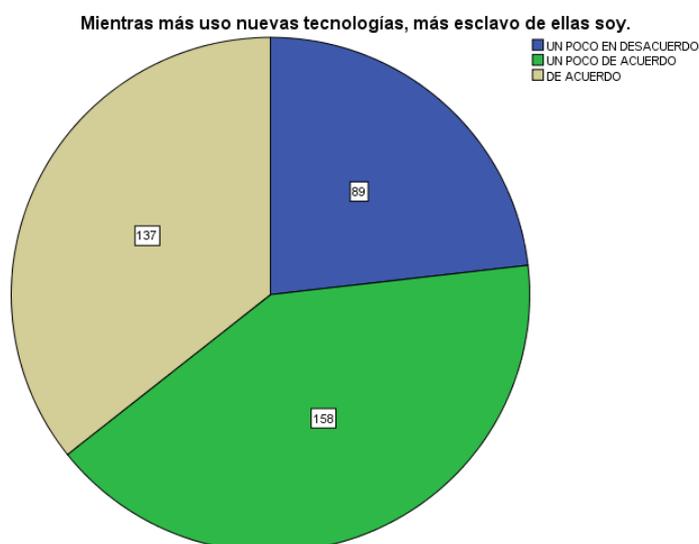
Mientras más uso nuevas tecnologías, más esclavo de ellas soy.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	UN POCO EN DESACUERDO	89	23,2	23,2	23,2
	UN POCO DE ACUERDO	158	41,1	41,1	64,3
	DE ACUERDO	137	35,7	35,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 16

Mientras más uso nuevas tecnologías, más esclavo de ellas soy



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

En función a lo que se observa en la tabla 21 y figura 16, del total de la muestra conformada por 216 personas, el 41.1% está un poco de acuerdo en que mientras más usa la tecnología más esclavo se vuelve de ella, el 35.7% está de acuerdo con la afirmación y el 23.2% está un poco en desacuerdo. Lo que vislumbra que, el avance de la globalización en conjunto con la aplicación de tecnologías a provocado que muchos sectores al incluirla y de manera directa relacionarla con sus usuarios, se vean estos envueltos en un mundo totalmente digitalizado, donde ahora sea imposible el uso de la tecnología para realizar cualquier tipo de transacción o intento de comunicación. Si bien es positivo porque ha permitido una total revolución económica y muchos avances en cuestión de crecimiento, el abuso de la tecnología también puede provocar una pérdida del control que es lo que reflejan los encuestados.

4.2.2.5 Dimensión Recompensa Económica

Tabla 22

Debo ser cuidadoso cuando uso dispositivos tecnológicos porque puedo ser blanco de los criminales tecnológicos

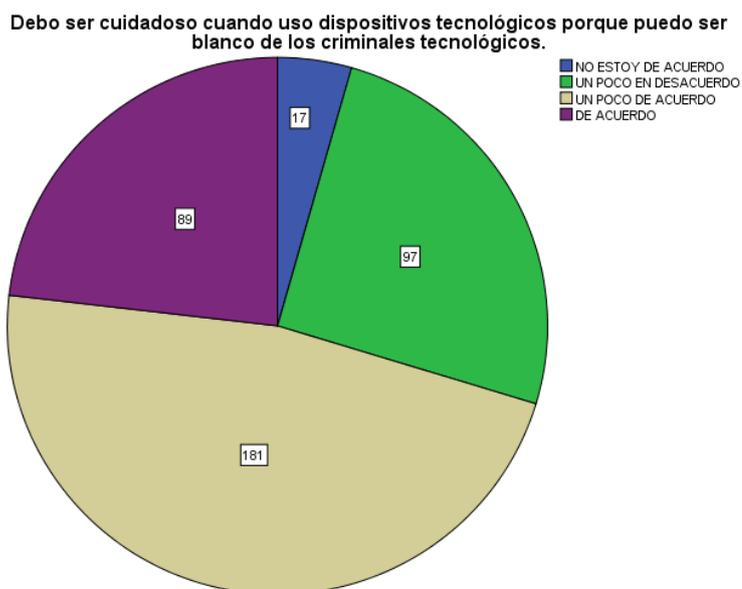
Debo ser cuidadoso cuando uso dispositivos tecnológicos porque puedo ser blanco de los criminales tecnológicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	UN POCO EN DESACUERDO	97	25,3	25,3	29,7
	UN POCO DE ACUERDO	181	47,1	47,1	76,8
	DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 17

Debo ser cuidadoso cuando uso dispositivos tecnológicos porque puedo ser blanco de los criminales tecnológicos



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Según lo que se observa en la tabla 22 y figura 17, de las 216 personas que utilizan el aplicativo de Taxitel, el 47.1% está un poco de acuerdo en que debe ser más cuidadoso cuando usa dispositivos tecnológicos porque puede ser blanco de criminales tecnológicos, el 25.3% está un poco en desacuerdo, el 23.2% está de acuerdo con la afirmación y el 4.4% no está de acuerdo. Esto demuestra que, en los encuestados son cautelosos con la manera en cómo utilizan el internet y la tecnología sobre todo cuando se trata de transacciones y además de conectarse con personas que no conocen como las aplicaciones de taxi. Esto se debe a que en un inicio la tecnología en los negocios daba mucho que desconfiar pues al realizar pagos a través de la red los robos cibernéticos aparecieron, sin embargo, fue la misma tecnología la que saco herramientas que pudieron mitigar esos riesgos.

Tabla 23

Pienso que las empresas tecnológicas nos convences de usar cosas que realmente no necesitamos

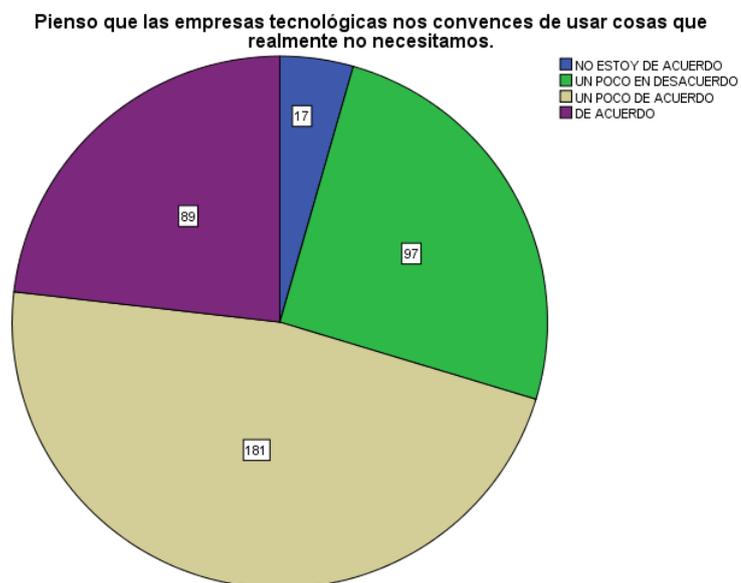
Pienso que las empresas tecnológicas nos convences de usar cosas que realmente no necesitamos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ESTOY DE ACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	UN POCO EN DESACUERDO	97	25,3	25,3	29,7
	UN POCO DE ACUERDO	181	47,1	47,1	76,8
	DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

Figura 18

Pienso que las empresas tecnológicas nos convences de usar cosas que realmente no necesitamos



Nota. Obtenido de SPSS, aplicación de la encuesta.

En función a lo que se observa en la tabla 7 y figura 2, del total de la muestra conformada por 216 personas, el 47.1% está un poco de acuerdo en que las empresas tecnológicas los convencen de usar cosas que realmente no necesitan, el 25.3% un poco en desacuerdo, el 23.2% está de acuerdo con dicha información y el 4.4% no está de acuerdo. Lo que vislumbra que, al igual que el resultado anterior hay una percepción negativa de algunas empresas en internet que ofrecen sus servicios y bienes ya que a veces la publicidad excesiva o a veces engañosa puede guiar a los usuarios a comprar cosas que en realidad no necesitan o son indispensables, sin embargo, esto ya no es una problemática seria ya que el mundo esta digitalizado desde hace años por lo que cada personas entiende perfectamente cómo funciona y conoce la mayoría de empresas donde puede y no comprar.

4.3 Contraste de Hipótesis

4.3.1 Prueba de Normalidad

Se realizó las pruebas de normalidad de las dimensiones de cada variable de la presente tesis, aplicando las pruebas estadísticas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk para determinar si existe o no distribución normal, de acuerdo a lo siguiente.

Las hipótesis que planteamos son las siguiente:

Si $p\text{-valor} > 0.05$; los datos se comportan con normalidad.

Si $p\text{-valor} < 0.05$; el comportamiento de los datos es no normal

a) Prueba de normalidad de la variable Factores

Tabla 24

Prueba de Normalidad de la Variable Factores y sus dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gol	Sig.	Estadístico	gol	Sig.
UTILIDAD PERCIBIDA	,326	384	,000	,768	384	,000
FACILIDAD USO	,316	384	,000	,776	384	,000
ACTITUD USO	,379	384	,000	,711	384	,000
VARIABLE FACTORES	,351	384	,000	,726	384	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Obtenido de los resultados de la encuesta, por el SPSS

Se procede a aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en vista que los datos con que se trabaja son mayores a 50.

Se observa que el valor de Significancia o p-valor de la variable Factores y sus dimensiones: Utilidad percibida, Facilidad de Uso y Actitud de Uso, tienen un 0.000 por lo que se determina que no tienen distribución normal aceptando la hipótesis nula.

b) Prueba de normalidad de la variable Aceptación de Uso del Aplicativo

Se procede a realizar la prueba de normalidad en SPSS, a la variable Aceptación de Uso del Aplicativo usando las mismas hipótesis, con las que se trabajó la variable Factores, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 25

Prueba de Normalidad de la Variable Aceptación de uso y sus dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PERCEPCIÓN RIESGO	,343	384	,000	,736	384	,000
OPTIMISMO	,351	384	,000	,726	384	,000
PREFERENCIA	,342	384	,000	,754	384	,000
DEPENDENCIA	,248	384	,000	,799	384	,000
VULNERABILIDAD	,275	384	,000	,800	384	,000
RECOMPENSA ECON.	,314	384	,000	,774	384	,000
VARIABLE ACEPTACIÓN	,341	384	,000	,740	384	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Obtenido de los resultados de la encuesta, por SPSS

En vista que los datos con que se trabaja son mayores a 50. Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

De acuerdo a ello, se aprecia que tanto la Variable Aceptación de Uso del Aplicativo y las dimensiones; Percepción de riesgo, Optimismo, Preferencia, Dependencia, Vulnerabilidad, Recompensa economía, tienen el p-valor, menor a 0,05, por lo que se procede a aceptar la hipótesis nula que indica, que los datos de la variable y sus dimensiones, no tienen una distribución normal.

4.3.2 Contraste de Hipótesis

4.3.2.1 Hipótesis Genérica

La hipótesis a validar es la siguiente

H1: Los factores se asocian con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022

Ho: Los factores no se asocian con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022

Con la finalidad de comprobar la hipótesis planteada se aplica un modelo estadístico de regresión lineal simple en SPSS, obteniéndose los siguientes resultados;

Tabla 26

Análisis de correlación de la hipótesis genérica

			VARIABLE FACTORES	VARIABLE ACEPTACION
Rho de Spearman	VARIABLE FACTORES	Coeficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
VARIABLE ACEPTACION	VARIABLE ACEPTACION	Coeficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Nota. Obtenido de SPSS, datos procesados a través de regresión lineal

Se observa que el valor de significancia (Sig.) que es igual a 0,000 es menor que el valor de 0,005, que permite aceptar la hipótesis Alternativa (H1). Es decir que los factores se asocian con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022. Con lo que se valida la hipótesis genérica propuesta en la presente tesis. Así mismo se observa que tiene una alta correlación, dado el valor de 0.888. cercano a uno

4.3.2.2 Hipótesis específica 1

La hipótesis a validar es la siguiente

H1: La utilidad percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022

Ho: La utilidad percibida no se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022

Con la finalidad de comprobar la hipótesis planteada se aplica un modelo estadístico de regresión lineal, obteniéndose los siguientes resultados;

Tabla 27

Análisis de correlación de la hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			VARIABLE ACEPTACION	UTILIDAD PERCIBIDA
Rho de Spearman	VARIABLE	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
	ACEPTACION	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	UTILIDAD PERCIBIDA	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Nota. Obtenido de SPSS, datos procesados a través de regresión lineal

El valor de significancia (Sig.) que es igual a 0,000, siendo este menor al valor de 0,005, permite aceptar la hipótesis Alternativa (H1), es decir que, la utilidad percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022. Se observa una alta correlación ya que su valor asciende a 0.766

4.3.2.3 Hipótesis específica 2

El sistema de hipótesis planteadas son las siguientes:

H1: La facilidad de uso percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022

Ho: La facilidad de uso percibida no se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022

En este sentido aplicando el análisis de regresión lineal se tiene lo siguiente;

Tabla 28*Análisis de correlación de la hipótesis específica 2*

			VARIABLE ACEPTACION	FACILIDAD USO
Rho de Spearman	VARIABLE ACEPTACION	Coefficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	FACILIDAD USO	Coefficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Nota. Obtenido de SPSS, datos procesados a través de regresión lineal

Se muestra que, el valor de significancia (Sig.) es igual a 0,000, siendo este menor al valor de 0,005, que permite aceptar la hipótesis Alternativa (H1). Lo que significa que La facilidad de uso percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022, siendo en consecuencia validada la hipótesis específica 2. Siendo el coeficiente de correlación 0.666.

4.3.2.4 Hipótesis específica 3

Las hipótesis de trabajo son las siguientes:

H1: La actitud hacia el uso se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

Ho: La actitud hacia el uso no se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

En este sentido aplicando el análisis de regresión lineal se tiene lo siguiente;

Tabla 29*Análisis de correlación de la hipótesis específica 3*

			VARIABLE ACEPTACION	ACTITUD USO
Rho de Spearman	VARIABLE	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
	ACEPTACION	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
ACTITUD USO		Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Nota. Obtenido de SPSS, datos procesados a través de regresión lineal

En la presente hipótesis específica 3, se tiene el valor de significancia (Sig.) que es igual a 0,000, siendo este menor al valor de 0,005, que permite aceptar la hipótesis Alterna (H1). Esto significa que La actitud hacia el uso se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022, validando en consecuencia la hipótesis específica 3. Con un nivel de correlación de 0.808

4.4 Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación se realizaron utilizando la encuesta realizada en el mes de mayo del 2023 a las empresas exportadoras agroindustriales en la región de Tacna. Los cuestionarios fueron sometidos a la revisión de dos expertos, realizándose las mejoras recomendadas. El procedimiento empleado permitió el análisis de fiabilidad correspondiente asegurando la validez obtenida en los resultados. Los resultados alcanzados competen a la investigación de los factores se asocian con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022. Se encontraron limitantes respecto a la obtención de información documental que antecediera la investigación.

Los resultados también se podrán utilizar para otras áreas o servicios, ya que existe desconocimiento y desconfianza en el uso de aplicativos móviles que brindan servicios. La presente investigación es de importancia relevante ya que servirá de guía para otros profesionales o terceros que estén interesados en la línea de investigación efectuada. Los principales objetivos de la investigación es Determinar cómo son los factores asociados a la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, se hizo una comparación con la investigación Análisis de la aceptación de la tecnología financiera de los préstamos entre pares (préstamos P2P) utilizando el modelo de aceptación de tecnología extendida, la cual tuvo como objetivo Determinar cuáles son aquellos factores que inciden en la aceptación de la tecnología en el ámbito financiero; llegando a la **conclusión de** que los factores que influyen en la confianza y aceptación de la tecnología financiera es la seguridad y la privacidad de datos.

La investigación tiene en común que, al igual que el sistema de taxi por aplicativo también necesita de los dos factores mencionados que son seguridad y privacidad de datos, considerando que al ser un procedimiento digital y de poco contacto directo entonces la confianza debe primar por encima de los riesgos que se considere asumir.

Se evaluó el segundo objetivo, sobre la manera en cómo se asocia la utilidad percibida con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel, llegando a determinar que existe una relación significativa y que aporta a la comprensión de la importancia de la rentabilidad de los usuarios para la toma de decisiones y adecuación de sus preferencias hacia el uso de taxi por aplicativo.

El segundo objetivo fue determinar la asociación de la facilidad del uso percibida con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel, encontrado en la

investigación que un gran porcentaje tiene conocimiento sobre el uso de la tecnología para poder adquirir bienes y sobre todo contactar con servicios como son los taxis a través de internet, además de haber encontrado mejores beneficios como el tiempo y la posibilidad de ofertar un precio lo que les ha dado el valor agregado hoy en día.

El tercer objetivo que fue determinar de qué manera se asocia la actitud hacia el uso con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel, identificando que hay una actitud dividida con respecto a la aplicación de tecnología en la vida diaria y a la costumbre de tenerlo presente en todos los aspectos al momento de realizar una compra o una transacción; pero que según encontrado de parte de los encuestados hay una fuerte disponibilidad con el aplicativo de taxi.

La investigación indica que la hipótesis es la siguiente:

Los factores se asocian con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

El impacto se genera en que poder identificar aquellos factores que amilanen la aceptación de parte de los usuarios hacia el aplicativo móvil, permitirá a la empresa conocer el mercado en función a la percepción de ellos usuarios y su disponibilidad en cuanto a ese nuevo medio de tomar taxi.

Aquí se indica las siguientes Hipótesis específicas:

La utilidad percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

La facilidad de uso percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

La actitud hacia el uso se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Los factores se asocian con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad se aplicó Rho de Spearman que indico un alto nivel de correlación con una cifra de 0.888 y un p-valor de 0.000 que por ser menor a 0.005 refleja la contrastación de hipótesis alternativa que confirma la alta relación que existe entre las variables.
2. La utilidad percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad se aplicó Rho de Spearman que indico un alto nivel de correlación con una cifra de 0.766 y un p-valor de 0.000 que por ser menor a 0.005 refleja la contrastación de hipótesis alternativa que confirma la alta relación que existe entre las variables.
3. La facilidad de uso percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad se aplicó Rho de Spearman que indico un alto nivel de correlación con una cifra de 0.666 y un p-valor de 0.000 que por ser menor a 0.005 refleja la contrastación de hipótesis alternativa que confirma la alta relación que existe entre las variables.
4. La actitud hacia el uso se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad se aplicó Rho de Spearman que indico un alto nivel de correlación con una cifra de

0.808 y un p-valor de 0.000 que por ser menor a 0.005 refleja la contrastación de hipótesis alternativa que confirma la alta relación que existe entre las variables.

Recomendaciones

1. Se recomienda la necesidad de implementar un área de marketing y publicidad de realizar un estudio de mercado que pueda plantear objetivos y lineamientos en base a la identificación de aquellos factores que influyen en la aceptación de un aplicativo móvil de taxis, para conocer el grado de información con el que cuentan los futuros usuarios, además de esta manera poder tener datos certeros para plantear estrategias de introducción y segmentación en el mercado tecnológico.
2. Se recomienda al ente encargado del área de contabilidad y tesorería realizar una investigación que pueda concluir en la presentación de un informe donde se detalle cuanto es el ratio de ahorro económico que puede tener un usuario al momento de preferir un taxi por aplicativo a uno al paso, de manera que pueda tomarse esto como ventaja competitiva. A esta información se le puede adherir alguna estrategia de consolidación dentro del mercado que permita el posicionamiento por utilidad percibida de parte de los usuarios.
3. Se recomienda al área de investigación de mercado, que puedan identificar la percepción de los usuarios con respecto a las facilidades que se tiene en cuanto a la utilización de la tecnología para la obtención de servicios, además de preferencias, para poder conocer la situación actual del mercado y la apertura que tienen con respecto a aplicaciones para adquirir un taxi. También se considera que la empresa puede mejorar el servicio de aplicativo para que pueda utilizarse en menos tiempo y el usuario tenga

menos filtros o pasos a seguir fomentando su uso no solo por utilidad percibida sino por la facilidad que tiene.

4. Se recomienda de igual manera que el área de atracción de usuarios, puedan identificar las opiniones y percepciones sobre la tecnología, además de conocer cuando acceso se tiene por sector y cuáles son las principales preferencias en transporte que se tiene en función al conocimiento sobre redes y tecnología que se tenga.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmad, A., Rasul, T., Yousaf, A., & Zaman, U. (2020). Understanding Factors Influencing Elderly Diabetic Patients' Continuance Intention to Use Digital Health Wearables: Extending the Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 81. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030081>
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314-324. <https://doi.org/10.1002/hbe2.195>
- Albitres, J., Salinas, L., Herrera, H., Bazan, R., & Agüero, J. (2021). Actitud hacia el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para la enseñanza en docentes universitarios en el contexto de la COVID-19. *Revista Innova Educación*, 3(2), Art. 2. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.02.009>
- Arteaga Lavado, L. de los A., & Puestas Miranda, L. N. (2023). Marketing digital y comportamiento del consumidor en el fundo Bluevey SAC, Trujillo, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120358>

- Baby, A., & Kannammal, A. (2020). Network Path Analysis for developing an enhanced TAM model: A user-centric e-learning perspective. *Computers in Human Behavior, 107*, 106081. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.07.024>
- Baldera, S. F. (2020). *Factores que determinan la afiliación de los conductores al aplicativo Easy Taxi—Chiclayo* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2937/1/TL_BalderaCarrascoSarita.pdf
- Barbieri, P. G. (2020). *Adopción de asistentes virtuales inteligentes a través de la comercialización de altavoces inteligentes en Argentina*. <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/18675>
- Becerra Paredes, N. Y. (2023). *Nivel de conocimiento y actitud de los enfermeros hacia el manejo del dolor en emergencia, en un hospital de Lima norte, Lima – Perú 2023*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8372>
- Bevilacqua, S., Neira-Villena, J. E., Bevilacqua, S., & Neira-Villena, J. E. (2021). Percepción del riesgo en viajes compartidos. Efectos de la «Ubereconomía» en el transporte de taxis. *Revista EAN, 90*, 213-232. <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2875>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cardona-Valencia, D., Betancur-Duque, F. A., Cardona-Valencia, D., & Betancur-Duque, F. A. (2022). Percepción estudiantil sobre el uso de metodologías no tradicionales en la enseñanza de la ingeniería. *DYNA, 89*(SPE222), 98-105. <https://doi.org/10.15446/dyna.v89n222.101504>

- Chiroque, G. R., Torres, M. J., & Urbano, Y. K. (2019). *Factores que influyen en la continuidad de uso tecnológico de aplicativos de taxi móvil en Lima Metropolitana* [Universidad ESAN].
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1602/2019_MATP17-1_07_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiroque Sandoval, G. R., Torres Benites, M. J., & Urbano Angulo, Y. K. (2019). *Factores que influyen en la continuidad de uso tecnológico de aplicativos de taxi móvil de Lima Metropolitana*.
<https://repositorio.esan.edu.pe//handle/20.500.12640/1602>
- Colina Ysea, F. J., Aldana Zavala, J. J., Vallejo Valdivieso, P. A., & Isea Argüelles, J. J. (2021). Dependencia y adicción al teléfono inteligente en estudiantes universitarios. *Repositorio Institucional - UTP*.
<https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000500129>
- Esquives, A., & Barinia, A. (2023). Campaña publicitaria del restaurante “Cevifusión” y la percepción visual del consumidor en redes sociales, Ventanilla, Lima, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123135>
- Flores, E. B., & Reyes, S. M. (2018). *Valoración del nivel de aceptación de una aplicación móvil de taxi en la ciudad de Manta Bajo el enfoque de la teoría TAM* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/11730/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-528.pdf>
- Flores, J., & Valencia, P. (2019). *Factores más influyentes en la calidad percibida del servicio de taxi asistido por aplicativo móvil, desde la percepción de los usuarios que viven o trabajan en Lima Moderna* [Universidad Peruana de

Ciencias Aplicadas].

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628188/Flores_SJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y

García Flores, D. A., & Martínez Muñoz, D. C. (2021). El uso de aplicativos móviles bancarios y su relación con la inclusión financiera de la población del NSE C y D en Lima Metropolitana, año 2020. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas* (UPC).
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/665618>

Georgiou, D., Trikoili, A., & Kester, L. (2023). Rethinking determinants of primary school teachers' technology acceptance during the COVID-19 pandemic. *Computers and Education Open*, 4, 100145.
<https://doi.org/10.1016/j.caeo.2023.100145>

Gong, X., Liu, Z., & Wu, T. (2021). Gender differences in the antecedents of trust in mobile social networking services. *The service Industries Journal*, 41(5-6), 400-426. https://journals.scholarsportal.info/details/02642069/v41i5-6/400_gditaotimsns.xml&sub=all

Guerrero Celis, M., Yrigoyen Fajardo, S. K., & Vasallo Sambuceti, G. (2022). La actitud hacia el uso de la gamificación y su relación con la motivación y el rendimiento académico en estudiantes universitarios del primer ciclo de matemática de una Universidad privada de Lima – Perú. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas* (UPC).
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/663480>

Hernández Mechate, E. J. (2020). Vulnerabilidades informáticas en el portal web de la Universidad Andina del Cusco. *Universidad Andina del Cusco*.
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3555>

- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Jerónimo, L., Araújo, N., Jerónimo, L., & Araújo, N. (2023). The performance appraisal of nurses: A qualitative study. *Millenium - Journal of Education, Technologies, and Health*, 20. <https://doi.org/10.29352/mill0220.27352>
- Kim, M. J., & Hall, C. M. (2019). A hedonic motivation model in virtual reality tourism: Comparing visitors and non-visitors. *International Journal of Information Management*, 46, 236-249. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.11.016>
- Mantilla de la Cruz, H. E., & Zolorzano Aguirre, B. K. (2021). Dependencia tecnológica y su relación con salud mental en adolescentes de una institución educativa pública del distrito de Parcoy—2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88890>
- Meza, J., & Gonzáles, E. (2022). Evaluación de la percepción de redes sociales desde el Modelo de Aceptación Tecnológica en estudiantes en línea de psicología mexicanos. *Praxis Educativa (Arg)*, 26(1). <https://www.redalyc.org/journal/1531/153170575006/>
- Murciano Hueso, A., Martín García, A. V., & Torrijos Fincias, P. (2022). Revisión sistemática de aceptación de la tecnología digital en personas mayores. Perspectiva de los modelos TAM. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 57(2), 105-117. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2022.01.004>
- Paco, V. M. (2015). *Uso de dispositivos móviles para el proceso de consulta de material bibliográfico de la biblioteca especializada de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna 2014* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3008/553_2015_paco_ramos_vm_fain_informatica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peñañiel Lucuy, K. A. (2021). Factores que determinan la Vulneración Informática y el Desarrollo de una aplicación móvil para concientizar sobre los Impactos en los Activos. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 21(21), 143-172.

Puello, P., Del Campo, V. D., & Scholborgh, F. J. (2020). Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) en el Laboratorio de Física III basado en internet de las cosas en el Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Cartagena, Colombia. *Revista ESPACIOS*, 41(37).
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/20413713.html>

Puig Pérez, S., Grupo de Investigación en Psicología y Calidad de Vida (PsiCal), Universidad Internacional de Valencia, Aliño Costa, M., Grupo de Investigación en Psicología y Calidad de Vida (PsiCal), Universidad Internacional de Valencia, Duque Moreno, A., Grupo de Investigación en Psicología y Calidad de Vida (PsiCal), Universidad Internacional de Valencia, Cano López, I., Grupo de Investigación en Psicología y Calidad de Vida (PsiCal), Universidad Internacional de Valencia, Martínez López, P., Grupo de Investigación en Psicología y Calidad de Vida (PsiCal), Universidad Internacional de Valencia, Almela Zamorano, M., Grupo de Investigación en Psicología y Calidad de Vida (PsiCal), Universidad Internacional de Valencia, García Rubio, M. J., & Grupo de Investigación en Psicología y Calidad de Vida (PsiCal), Universidad Internacional de Valencia. (2020). OPTIMISMO DISPOSICIONAL Y ESTRÉS: CLAVES PARA PROMOVER EL

BIENESTAR PSICOLÓGICO. *Papeles del Psicólogo - Psychologist Papers*, 41(2). <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2021.2953>

- Putri, G. A., Widagdo, A. K., & Setiawan, D. (2023). Analysis of financial technology acceptance of peer to peer lending (P2P lending) using extended technology acceptance model (TAM). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(1), 100027. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100027>
- Reyes, M., & Castañeda, P. (2020). Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú. *Revista peruana de computación y sistemas*, 3(1), Art. 1. <https://doi.org/10.15381/rpcs.v3i1.18350>
- Romero Alonso, R. E., Tejada Navarro, C. A., Núñez, O., Romero Alonso, R. E., Tejada Navarro, C. A., & Núñez, O. (2021). Actitudes hacia las TIC y adaptación al aprendizaje virtual en contexto COVID-19, alumnos en Chile que ingresan a la educación superior. *Perspectiva Educacional*, 60(2), 99-120. <https://doi.org/10.4151/07189729-vol.60-iss.2-art.1175>
- Rueda Chuquillanqui, Y. L. (2019). *Estudio de los determinantes de la adopción y la intención de uso de las tecnologías de los pagos móviles por los consumidores*. <https://repositorio.esan.edu.pe//handle/20.500.12640/1651>
- Ruiz, E. I. M., Almazán, D. A., Ruiz, E. I. M., & Almazán, D. A. (2021). El papel de la confianza en la intención de uso del comercio electrónico. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 42, 30-45. <https://doi.org/10.17013/risti.42.30-45>
- Salas Rubio, M. I., Ábrego Almazán, D., & Mendoza Gómez, J. (2021). Intención, actitud y uso real del e-commerce. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.03>

- Schiopu, A. F., Hornoiu, R. I., Padurean, M. A., & Nica, A.-M. (2021). Virus tinged? Exploring the facets of virtual reality use in tourism as a result of the COVID-19 pandemic. *Telematics and Informatics*, 60, 101575. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101575>
- Souza, F. L. de, & Torres Junior, A. S. (2021). THE IMPACT OF MERITOCRACY ON LOGISTICS COMPANIES DURING ECONOMIC CRISES. *Revista de Administração Da UFSM*, 14, 674-692. <https://doi.org/10.5902/1983465953208>
- Suárez-Escalona, R., Estrada-Domínguez, J. E., Infante-Alcántara, L., Cavazos-Salazar, R. L., Suárez-Escalona, R., Estrada-Domínguez, J. E., Infante-Alcántara, L., & Cavazos-Salazar, R. L. (2023). Acceptance analysis of a learning management system at a university. *Formación universitaria*, 16(1), 23-32. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062023000100023>
- Uxach, B. (2022). Smartphone como herramienta educativa, percepción e intención de uso del alumnado: Revisión sistemática. *El poder de la comunicación: periodismo, educación y feminismo.*, 658-676.
- Valencia-Arias, A., Gómez-Molina, S., Vélez-Holguín, R. M., Cardona-Acevedo, S., Valencia-Arias, A., Gómez-Molina, S., Vélez-Holguín, R. M., & Cardona-Acevedo, S. (2023). Intención de uso de aprendizaje móvil (m-learning) en programas virtuales: Un modelo híbrido de aceptación tecnológica (TAM) y la teoría del comportamiento planificado (TPB). *Formación universitaria*, 16(2), 25-34. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062023000200025>
- Vasquez, L. (2021). *Uso de las TIC y la competitividad en las agencias de viaje en la ciudad de Tacna, 2019* [Universidad Privada de Tacna].

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1810/Vasquez-Pena-Lindsey.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: FACTORES ASOCIADOS A LA ACEPTACIÓN DEL APLICATIVO MÓVIL DE TAXITEL PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE TAXIS, EN EL DEPARTAMENTO DE TACNA, 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
¿Cómo son los factores asociados a la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022?	Determinar cómo son los factores asociados a la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.	Los factores se asocian con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.	Variable 1 Factores Asociados	1.Utilidad Percibida	Ítem 1,2,3,4
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
A. ¿De qué manera se asocia la utilidad percibida con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022?	A. Determinar de qué manera se asocian la utilidad percibida con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.	A. La utilidad percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.		2. Facilidad de uso percibida	Ítem 5, 6 y 7
B. ¿De qué manera se asocia la facilidad de uso percibida con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para	B. Determinar de qué manera se asocian la facilidad de uso percibida y la aceptación del aplicativo móvil de	B. La facilidad de uso percibida se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para	Variable 2 Aceptación de uso	3. Actitud hacia el uso	Ítem 8, 9, 10 y 11
				1. Percepción de riesgo del Servicio	Ítem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,
				2. Optimismo	12, 13, 14,
				3. Preferencia	

solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022?	Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.	solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.	4. Dependencia	15, 16, 17,
			5. Vulnerabilidad	18, 19 y 20
C. ¿De qué manera se asocia la actitud hacia el uso con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022?	C. Determinar de qué manera se asocian la actitud hacia el uso con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.	C. La actitud hacia el uso se asocia con la aceptación del aplicativo móvil de Taxitel para solicitar el servicio de taxis, en el Departamento de Tacna, 2022.	6. Recompensa económica	

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos		Estadísticos
		Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	Estadísticos	
a) Tipo de Investigación: Investigación Pura	a) Población Se desconoce.	a) Técnica: La Encuesta.	Estadística Descriptiva Tablas de frecuencias, gráficos estadística, estadísticos de tendencia central, medidas de variación.	
b) Diseño de Investigación: no experimental de corte transversal, nivel correlacional.	b) Muestra A través de un muestreo aleatorio simple, se obtuvo una muestra de 384, que usan el aplicativo móvil de Taxitel.	b) Instrumento: El Cuestionario	Estadística Inferencial Prueba de Consistencia Interna. Pruebas de hipótesis correspondientes a la naturaleza de los datos obtenidos.	

Nota. Elaboración propia

Operacionalización de variables

Variable: Factores Asociados

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Factores Asociados	Son tres variables consideradas según el <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) como determinantes para el uso de una tecnología de la información (Flores y Reyes, 2018).	Se define operativamente a través del análisis de tres factores: utilidad percibida, facilidad de uso percibida y la actitud hacia el uso.	Utilidad percibida	Ítem 1, 2, 3 y 4	Ordinal
			Facilidad de uso percibida	Ítem 5, 6 y 7	
			Actitud hacia el uso	Ítem 8, 9, 10 y 11	

Nota: Elaboración propia

Variable: Aceptación del uso

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Aceptación del uso	Decisión de un individuo de seguir utilizando tecnología previamente utilizada (Chiroque et al., 2019).	Análisis de seis factores que influyen en la decisión de un individuo de seguir utilizando tecnología previamente utilizada.	Percepción de riesgo del servicio	Ítem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20	Ordinal
			Optimismo		
			Preferencia		
			Dependencia		
			Vulnerabilidad		
			Recompensa Económica		

Nota: Elaboración propia

Anexo 1. Instrumentos para el recojo de la data

CUESTIONARIO PARA FACTORES ASOCIADOS

Escala de Likert: 1 = Muy en desacuerdo / 2 = No estoy de acuerdo / 3 = Un poco en desacuerdo / 4 = Un poco de acuerdo / 5 = De acuerdo / 6 = Totalmente de acuerdo

Dimensiones	N°	Ítems	Escala					
			1	2	3	4	5	6
Utilidad percibida	1	El sistema de aplicación móvil de taxi ahorra tiempo.						
	2	El sistema de aplicación móvil de taxi ha mejorado su experiencia de viaje.						
	3	Usar el aplicativo de taxi ayuda a obtener un mejor servicio al usuario.						
	4	Resulta más fácil obtener un taxi con el aplicativo, que tomar uno de la calle mientras usted transita.						
Facilidad de uso percibida	5	Su interacción con el sistema de aplicativo móvil (taxi) ha sido clara y comprensible.						
	6	En general, el sistema de aplicativo móvil (taxi) es fácil de usar.						
	7	Aprender a operar el sistema de aplicativo móvil de taxi resulta fácil para usted.						
Actitud hacia el uso	8	Usar el aplicativo de taxi es una experiencia agradable para el usuario.						
	9	Considera usted que usar el aplicativo de taxi es una buena elección.						
	10	Tiene usted una actitud generalmente favorable hacia el uso del aplicativo taxi.						
	11	En general, es factible el uso del aplicativo de taxi.						

CUESTIONARIO PARA ACEPTACION CONTINUAR USO APLICATIVO

Escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo / 2 = Muy en desacuerdo / 3 = En desacuerdo / 4 = De acuerdo / 5 = Muy de acuerdo / 6 = Totalmente de acuerdo

Dimensiones	N°	Ítems	Escala					
			1	2	3	4	5	6
Percepción de riesgo del servicio	1	Tomar taxi en Tacna es peligroso.						
	2	Uno de los riesgos de tomar taxi es cuando toman rutas desconocidas.						
	3	Cuando usted usa taxis siempre tiene miedo de ser asaltado.						
Optimismo	4	Usar aplicaciones vía app de taxi es más barato que otras opciones disponibles en el mercado.						
	5	Se ahorra dinero utilizando taxi vía app.						
	6	Es posible obtener buenos descuentos si se usan apps de taxi.						
Preferencia	7	La tecnología le da más control en su vida diaria.						
	8	La tecnología le ayuda a hacer cambios necesarios en mi vida.						
	9	La tecnología le permite hacer fácilmente las cosas que quiere hacer al tiempo que desea hacerlas.						
	10	Las nuevas tecnologías hacen su vida más fácil.						
Dependencia	11	Puede averiguar sobre nuevos productos y servicios de alta tecnología sin ayuda de otros.						
	12	Parece que tiene menos problemas que otras personas en hacer trabajos tecnológicos.						
	13	Otras personas le piden consejos sobre nuevas tecnologías.						

	14	Disfruta usted averiguando cómo usar dispositivos con nuevas tecnologías.							
Vulnerabilidad	15	La tecnología controla su vida más de lo que usted controla a la tecnología.							
	16	Siente usted que es muy dependiente de la tecnología.							
	17	Mientras más usa nuevas tecnologías, más esclavo de ellas se considera.							
Recompensa Económica	18	Debería de ser cuidadoso cuando usa dispositivos tecnológicos porque puede ser blanco de criminales tecnológicos.							
	19	Las nuevas tecnologías son de fácil uso para las compañías y podrían invadir su privacidad.							
	20	Piensa usted que las empresas tecnológicas le convencen de usar cosas que realmente no necesita.							

Anexo 2. Validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Espinoza Casanova Angel Ulises*
- 1.2. Grado Académico: *Docente en Educación*
- 1.3. Profesión: *Ing. Pasquero*
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE *contratado*
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: *Yessenia Maguerra Sucasaca*
- 1.8. Carrera Profesional: INGENIERIA COMERCIAL

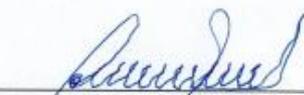
II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

**II. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 26
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 16 de Octubre de 2023



Firma
DNI 07777425



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Dra. Amelia C. Mamani Huanca
- 1.2. Grado Académico: DOCTOR
- 1.3. Profesión: INGENIERA
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6. Denominación del Instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Autor del instrumento:
- 1.8. Carrera Profesional: INGENIERIA COMERCIAL

II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 80%3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 17 de NOVIEMBRE de 2023

Firma



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Mauricio Choque Rive Rudy*
- 1.2. Grado Académico: *Bach*
- 1.3. Profesión: *Ing de Sistemas*
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6. Denominación del Instrumento: *Cuestionario para Medir Factores y Aceptación del Aplicativo Móvil "Taxitec"*
- 1.7. Autor del instrumento: *Yessenia Maguena Sucasaca*
- 1.8. Carrera Profesional: INGENIERIA COMERCIAL

II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		<i>24</i>				

**■ RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 243.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 20 de Noviembre de 2023

Firma