

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	1
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
AGRADECIMIENTOS	9
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Teorías de aceptación de tecnologías	13
2.2. Teorías de adopción basadas en procesos.....	16
2.2.1. Limitaciones de los estudios basados en procesos	19
2.3. CLT	19
2.3.1. Definición y explicación de CLT	20
2.3.2. Uso de CLT en gestión y en adopción de sistemas.....	21
2.4. Desarrollo de proposiciones de investigación	24
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	26
3.1. Descripción del caso	26
3.2. Recolección de datos	26
3.3. Análisis de los datos	30
3.3.1. Descripción general metodología	30
3.3.1. Aplicación de la metodología al caso	30
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	33
4.1. Resultados de las proposiciones	34

4.1.1. P1: Antes de la implementación los usuarios se expresarán abstractamente respecto al sistema.	34
4.1.2. P2: Durante la capacitación los usuarios bajarán su nivel de construal respecto al de la etapa anterior.	35
4.1.3. P3: Durante la implementación los usuarios se expresarán respecto al sistema con el mismo nivel de construal que presentaron en la capacitación.	35
4.1.4. P4, que sostiene que durante el periodo posterior a la implementación los usuarios se expresarán de forma más abstracta respecto al sistema en comparación a la etapa de implementación.	37
4.2. Análisis adicionales	40
4.2.1. Análisis por rango etario.....	41
4.2.2. Análisis por género	43
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN	45
5.1. Discusión de los resultados de las proposiciones	45
5.1.1. P1: Antes de la implementación los usuarios se expresarán abstractamente respecto al sistema.	45
5.1.2. P2: Durante la capacitación los usuarios bajarán su nivel de construal respecto al de la etapa anterior.	45
5.1.3. P3: Durante la implementación los usuarios se expresarán respecto al sistema con el mismo nivel de construal que presentaron en la capacitación.	46
5.1.4. P4: Durante el periodo posterior a la implementación los usuarios se expresarán de forma más abstracta respecto al sistema en comparación a la etapa de implementación.	46
5.2. Discusión de análisis adicionales.....	47
5.2.1. Discusión P5: Entre las etapas de implementación y post implementación los adultos mayores (>30 años) se expresarán más concretamente que los adultos jóvenes (≤30 años).	48

5.2.2. Discusión P6: Entre las etapas de capacitación e implementación los hombres se expresarán más abstractamente que las mujeres.	48
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	49
6.1. Limitaciones del estudio	49
6.2. Relevancia práctica y teórica de este trabajo	50
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	56
Anexo I. Tipo de video según reunión.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trabajadores del restaurante y sus roles	27
Tabla 2 Participación de los usuarios por etapa.....	29
Tabla 3 Datos de los usuarios	29
Tabla 4 Índice de coincidencias por etapa	31
Tabla 5 Resumen de resultados de los niveles de abstracción y concreción por etapa y usuario	33
Tabla 6 Resultados de los niveles de abstracción y concreción de la etapa preliminar.	35
Tabla 7 prueba T capacitación a implementación.	37
Tabla 8 prueba T implementación a post implementación	39
Tabla 9 Resumen de proposiciones	40
Tabla 10 Resumen de proposiciones adicionales	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de procesos	28
Figura 2 Diagrama de etapas y usuarios	33
Figura 3 Cambios en los niveles de abstracción y concreción del Administrador desde la etapa preliminar a la de Post Implementación	34
Figura 4 Cambios en los niveles de abstracción y concreción del Administrador entre las etapas preliminar y capacitación.....	35
Figura 5 Cambios en los niveles de abstracción y concreción del Administrador entre las etapas de capacitación e implementación	36
Figura 6 Cambios en los niveles de abstracción y concreción de la Jefa de cocina entre las etapas de capacitación e implementación	36
Figura 7 Cambios en los niveles de abstracción y concreción del Mesero 1 entre las etapas de capacitación e implementación.....	36
Figura 8 Cambios en los niveles de abstracción y concreción de la Mesera 1 entre las etapas de capacitación e implementación.....	36
Figura 9 Cambios en los niveles de abstracción y concreción de la Cajera entre las etapas de capacitación e implementación.....	36
Figura 10 Cambios en los niveles de abstracción y concreción del Administrador entre las etapas de implementación y post implementación.....	38
Figura 11 Cambios en los niveles de abstracción y concreción del Jefe de caja / Propietario entre las etapas de implementación y post implementación	38
Figura 12 Cambios en los niveles de abstracción y concreción del Mesero 1 entre las etapas de implementación y post implementación	38
Figura 13 Cambios en los niveles de abstracción y concreción del Mesero 2 entre las etapas de implementación y post implementación	38
Figura 14 Cambios en los niveles de abstracción y concreción de la Jefa de cocina entre las etapas de implementación y post implementación.....	39
Figura 15 Cambios en los niveles de concreción entre las etapas de implementación y post implementación en los usuarios menores de 30 años	42

Figura 16 Cambios en los niveles de concreción entre las etapas de implementación y post implementación en los usuarios mayores de 30 años	42
Figura 17 Cambios en los niveles de abstracción entre las etapas de capacitación e implementación en los usuarios hombres	43
Figura 18 Cambios en los niveles de abstracción entre las etapas de capacitación e implementación en los usuarios mujeres	44