



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

**CARACTERIZACIÓN DE LA ACEPTACIÓN Y**  
**EL USO DE LA TECNOLOGÍA EN SERVICIOS**  
**DIGITALES E-COMMERCE. ESTUDIO DE**  
**CASO: CONTEXTO ECUATORIANO**

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

**Autor:**

Sebastian Wiesner Romero

**Director:**

Ing. Pintado Zumba Pablo Fernando

**Cuenca – Ecuador**

**Año 2024**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por ser mi guía, apoyo y soporte siempre, ya que todo esfuerzo es gracias a su amor y misericordia y la Santísima Virgen por su intercesión.

A mi esposa Amanda, por todo su amor, cariño, soporte y sobre todo por motivarme a seguir hacia adelante.

También a mi mamá Rosalba y mi papá Raúl por ayudarme en todo momento, por encaminarme a ser una persona de bien y esforzarme por conseguir mis metas, y por su gran sacrificio para que yo pudiera culminar mi carrera.

Y, finalmente, a mis hijos Antonia y Tomás que me muestran el amor de Dios en su existencia.

## **AGRADECIMIENTOS**

La gratitud es una de las bases para tener un corazón en paz, por eso quiero agradecer a Dios por darme salud y fuerza para poder culminar este trabajo, a mi director, el Ing. Pablo Pintado por toda su ayuda y paciencia, a todos mis profesores y personal de la Universidad del Azuay, especialmente al doctor Francisco Salgado, al Ing. Oswaldo Merchán y a la Ing. Ximena Moscoso.

También agradezco a mis padres por estar pendientes de mí, a mi abuelita y mis tíos por ayudarme en mi formación académica a mis compañeros.

Y, por supuesto, a ti Amanda, te agradezco todo el amor que me das y la motivación para ser mejor persona cada día.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
ÍNDICE.....	iii
TABLAS.....	iv
FIGURAS.....	v
ANEXOS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	vii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO TEÓRICO.....	2
2.1 Modelos y teorías de aceptación y uso de tecnologías.....	3
2.2 Métodos ágiles de desarrollo de software.....	4
2.3 Métodos de identificación y resolución de problemas.....	4
2.4 Métodos de simplificación y automatización de procesos.....	4
3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	5
3.1 Diseño del caso:.....	6
3.2 Preparación para la recopilación de datos:.....	11
3.3 Recopilación de datos:.....	13
3.4 Análisis de los datos recopilados:.....	13
3.5 Informe.....	16
4. RESULTADOS.....	17
4.1 Resultados por unidad de análisis del estudio de caso.....	19
5. CARACTERIZACIÓN.....	23
6. DISCUSIÓN.....	25
7. CONCLUSIONES.....	28
8. BIBLIOGRAFÍA.....	29
9. ANEXOS.....	30

## TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Estadística descriptiva – Factores de aceptación y uso – Servicios digitales – Ecuador - Enfoque general .....	14
<b>Tabla 2.</b> Factores prioritarios de aceptación y uso y transformación digital – servicios digitales – Ecuador – enfoque general.....	14
<b>Tabla 3.</b> Factores No prioritarios de aceptación y uso y transformación digital – servicios digitales – ecuador – enfoque general .....	15
<b>Tabla 4.</b> Caracterización de factores prioritarios de aceptación y uso – Servicios digitales – Ecuador .....	244

## FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Metodología de estudio de casos. Fuente: (Runeson et al., 2012).....	6
<b>Figura 2:</b> Contexto, casos y unidad de análisis.....	7
<b>Figura 3.</b> Estudio de caso embebido - Percepción de los factores de aceptación y uso de tecnología de servicios digitales en el Ecuador. ....	7
<b>Figura 4.</b> Formula Spearman – Brown .....	12
<b>Figura 5.</b> Factores de aceptación y uso y transformación digital – servicios digitales – ecuador – enfoque general.....	15
<b>Figura 6.</b> Factores de aceptación y uso y transformación digital – servicios digitales – Ecuador – por actividad económica comercial.....	19
<b>Figura 7.</b> Factores de aceptación y uso y transformación digital – servicios digitales – Ecuador – por sector .....	20
<b>Figura 8.</b> Factores de aceptación y uso y transformación digital – servicios digitales – Ecuador – por nivel educativo doctorado .....	20
<b>Figura 9.</b> Factores de aceptación y uso y transformación digital – servicios digitales – Ecuador – por redes sociales .....	21
<b>Figura 10.</b> Factores de aceptación y uso y transformación digital – servicios digitales – Ecuador – por sexo femenino .....	21
<b>Figura 11.</b> Factores de aceptación y uso y transformación digital – servicios digitales – ecuador – por edad mayor a 65 años .....	22

## ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> <i>Lista de preguntas del estudio de caso</i> .....	30
<b>Anexo 2.</b> <i>Lista de resultados y gráficos</i> .....	31

## RESUMEN

Los avances tecnológicos motivan más y mejores servicios digitales. Los usuarios de estos servicios son más exigentes para aceptarlos y usarlos. A pesar de que existen estudios sobre los modelos de aceptación y uso tecnológico, no existe estudios sobre el comportamiento de estos factores por unidades de análisis como son las actividades económicas, sexo, edad, nivel educativo o residencia en el contexto ecuatoriano. Esta investigación propone factores relevantes de aceptación y uso de servicios digitales, aplicando la metodología de “Estudio de caso” integrado con el método cuantitativo de encuestas, cuyo resultado fue analizado y presentado con una caracterización del comportamiento variable de los factores de aceptación y uso de servicios digitales de forma general y segmentada. Esta contribución se considera de relevancia para desarrolladores e investigadores de la misma línea para tener mayor certeza de qué factores se requieren para que los servicios digitales sean adoptados por el usuario.

**Palabras clave:** estudio de caso, encuesta, factores de aceptación y uso, servicios digitales, transformación digital, scrum, design thinking, bot, caracterización.

## ABSTRACT

Technological advances have led to more advanced and efficient digital services, and users have become increasingly demanding in their expectations for acceptance and usage. Despite existing research on user acceptance models and patterns of technology usage, little is known about how these factors vary across units of analysis such as economic activities, sex, age, educational level, or residence in the Ecuadorian context. This study proposes key determinants of user acceptance and usage of digital services and employs a case study methodology integrated with quantitative surveys to analyze and characterize the variable patterns of user acceptance and usage, both in general and segmented by various demographic factors. The results make a significant contribution to the field by identifying the essential factors that developers and researchers must consider in order to ensure the successful adoption of digital services by users.

**Keywords:** case study, survey, acceptance and use factors, digital services, digital transformation, scrum, design thinking, bot.

Translated by:



  
Sebastian Wiesner