



Facultad de Ciencias de la Administración

**Carrera de Ingeniería de Sistemas y
Telemática**

Factores de aceptación y uso de servicios digitales
en el Ecuador: Validación según el entorno
sociodemográfico

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

Autor:

Kevin Daniel Tenecora Valverde.

Director:

Ing. Pablo Fernando Pintado Zumba.

Cuenca – Ecuador

2024

DEDICATORIA

A mis padres Daniel y Zoila por su amor incondicional, por motivarme a cumplir mis sueños, seguir adelante y creer en mí. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido clave de mi éxito, gracias por inculcar en mí el ejemplo de responsabilidad y perseverancia.

A mis hermanas Carmen y Daniela por su cariño y apoyo incondicional en toda esta etapa, por brindarme consejos en los momentos más difíciles y gracias por estar conmigo, alentándome a seguir mis metas y sueños en todo momento.

A mis sobrinas Kiara, María y Aitana, a toda mi familia, en especial a mi abuelita Carmen que desde el cielo es esa luz que me da fuerzas para continuar.

Finalmente, quiero dedicar esta tesis a mi enamorada Belén, por el apoyo incondicional, y que, con su amor, paciencia y respaldo me ha ayudado a conseguir mis metas y sueños.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios por guiar mi camino durante toda mi vida.

A toda mi familia por la motivación que me han dado, especialmente a mis padres Daniel y Zoila quienes han sido mi apoyo incondicional y pilares fundamentales durante toda esta etapa de mi vida.

A mis padrinos de confirmación Manuel y Zulema por el apoyo incondicional y constante. Agradezco su sabiduría y amor inquebrantable hacia mi persona.

A mis compañeros y compañeras por compartir tiempo de estudio y también tiempo de ocio.

A la Universidad del Azuay, a mi docente y tutor Ing. Pablo Pintado quien con paciencia y sabiduría me ha guiado de la mejor manera en este proyecto, siempre enseñándome la responsabilidad y ética que conlleva la profesión.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	ii
Índice de Contenidos	iii
Índice de Figuras	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen y Abstract.....	vi
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Objetivos.....	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2 Marco teórico.....	2
Servicios digitales.....	2
Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM).....	2
Modelo de la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología (UTAUT)	2
Estándares	3
Prácticas de transformación digital.....	3
Taxonomía	3
Caracterización	4
Focus Group	4
2. ESTADO DEL ARTE	4
3. MÉTODOS	6
3.1 Análisis del problema.....	7
3.2 Formulación del problema	7
3.3 Formular una solución candidata	8
3.4 Validación en la academia.....	8
3.4.1 Focus Group.....	8
4. RESULTADOS	11
5. MODELO DE ACEPTACIÓN TECNOLÓGICA	15
6. DISCUSIÓN	17
7. CONCLUSIÓN	18
8. REFERENCIAS	19

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Relación entre la metodología de Gorschek con el protocolo y “Focus Group”</i>	7
Figura 2 <i>Diagrama radial de los hallazgos del Focus Group – consolidado exceptuando sugerencias</i>	12
Figura 3 <i>Diagrama de barras de los hallazgos del Focus Group – consolidado exceptuando sugerencias</i>	13
Figura 4 <i>Diagrama de barras de los hallazgos del Focus Group - consolidado con sugerencias</i>	14
Figura 5 <i>Diagrama radial del consolidado de sugerencias del Focus Group</i>	15
Figura 6 <i>Taxonomía de factores de aceptación y uso de tecnología y de prácticas de transformación digital por actividad económica</i>	16

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Relación entre la metodología de Gorschek, con el protocolo y “Focus Group”</i>	6
Tabla 2 <i>Caracterización de los principales factores para la aceptación y uso de servicios digitales en Ecuador</i>	17

RESUMEN

El desarrollo de servicios digitales en Ecuador en la actualidad ha incrementado, se espera que sean adoptados rápidamente, por ello es importante conocer que los factores de aceptación y uso tienen comportamiento diferente según los factores del entorno como: los demográficos, actividades económicas, cultura digital, entre otros. Plasmar este conocimiento en un modelo de aceptación tecnológica orientada al uso de servicios digitales en Ecuador que sea relevante para desarrolladores e investigadores al momento de ofrecer soluciones para servicios digitales. Existen investigaciones como: revisiones sistemáticas y encuestas sobre esta temática que proponen la existencia de factores de aceptación y uso con comportamiento diferente según los factores del entorno, sin embargo, no existe un modelo de aceptación tecnológica validado que contemple este comportamiento. En esta investigación las metodologías utilizadas fueron: “A Model for Technology Transfer in Practice” (Gorschek et al., 2006) en combinación de Focus Group (Mella, 2000; Mendoza Moreno et al., 2013). Con esto se validó el modelo basado en la taxonomía y caracterización de aceptación y uso tecnológica, así como ciertas prácticas de transformación digital según los factores del entorno y se pudo verificar con expertos, que los factores de aceptación y uso tienen comportamiento diferente conforme a los factores mencionados. Los resultados sugieren que los factores de aceptación y uso de servicios digitales tienen comportamiento diferente según los factores del entorno, adicionalmente, se dejan abiertas líneas de investigación en base a los resultados de este estudio.

Palabras clave: factores de aceptación y uso, servicios digitales, modelos, focus group, aceptación tecnológica

ABSTRACT

The development of digital services in Ecuador has increased; it is expected to be adopted quickly. Therefore, it is essential to know that the acceptance and usage factors have different behavior according to environmental factors such as demographics, economic activities, and digital culture. Encapsulate this knowledge into a technological acceptance model oriented to using digital services in Ecuador, which is relevant for developers and researchers when offering solutions for digital services. Research studies, such as systematic reviews and surveys on this topic, propose the existence of acceptance and usage factors with different behaviors according to environmental factors. However, no validated technological acceptance model currently contemplates this behavior. In this research, the methodologies used are “A Model for Technology Transfer in Practice” (Gorschek et al., 2006) combined with Focus Group (Mella, 2000; Mendoza Moreno et al., 2013). Through this, the model was validated based on the taxonomy and characterization of technological acceptance and usage and specific digital transformation practices according to environmental factors. Experts verified that the acceptance and usage factors have different behavior according to the mentioned factors. The results suggest that the acceptance and usage factors of digital services have different behavior

depending on environmental factors; additionally, lines of research are left open based on the results of this study.

Keywords: Acceptance and use factors, digital services, models, focus group, technology acceptance

The image shows a handwritten signature in blue ink on a white background. The signature is written in a cursive style and appears to read "KESIN TENECORA". The name is underlined with a single horizontal line. To the right of the name, there are several large, sweeping, and somewhat abstract strokes that complete the signature.