



Universidad Científica del Perú - UCP

*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA DE
SISTEMAS DE INFORMACION**

TESIS

“IMPACTO DE LOS MEDIOS DE PAGOS DIGITALES DE LOS
SERVICIOS PUBLICOS EN LA INTENCION DE PAGO DE LAS
COMUNIDADES RURALES UBICADAS EN LA ZONA SUR DE
IQUITOS 2018”

AUTORES : Bach. Danny E. Maca Llerena

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS

Bach. Héctor L. Rabines Arellano

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACION

ASESOR : Ing. Carlos González Aspajo Mtr.

San Juan Bautista – Loreto – Maynas – Perú

2019

DEDICATORIA

“A mis padres que siempre me fortalecen con su amor incondicional y su comprensión, que siempre me ayudan a luchar por mis sueños y que me inspiran para ser mejor persona cada día”

Bach. Danny E. Maca Llerena

DEDICATORIA

“A mis padres y mi hermano por ser parte de este crecimiento como profesional y que siempre me apoyaron para no rendirme y para ser competitivo en mundo cada vez más cambiante, por ser mi motor y motivo para seguir adelante profesionalmente y ser mejor persona”

Bach. Héctor L. Rabines Arellano

AGRADECIMIENTO

“A toda la plana docente que siempre estuvo para nosotros y brindo lo mejor de cada uno de ellos en su especialidad, quienes hoy, gracias a sus enseñanzas podemos culminar con éxito esta investigación”

Bach. Héctor L. Rabines Arellano

Bach. Danny E. Maca Llerena

ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

FACULTAD
CIENCIAS E
INGENIERÍA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 729 - 2018- UCP - FCEI del 13 de diciembre de 2018, la **FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP** designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los Señores:

- Ing. Juan Carlos Paredes Vásquez Presidente
- Ing. Hamlet Landa Noriega Miembro
- Ing. Ricardo Rojas Campos Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 10:00 am, del día Martes 22 de enero de 2019, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis:

“IMPACTO DE LOS MEDIOS DE PAGOS DIGITALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA INTENCIÓN DE PAGO DE LAS COMUNIDADES RURALES UBICADAS EN LA ZONA SUR DE IQUITOS 2018”

Presentado por el sustentante:

HECTOR LUIS RABINES ARELLANO

Como requisito para optar el título profesional de: **Ingeniero de Sistemas de Información**. *ABSUELTAS*
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:.....

El jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: *CUM LAUDE*

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

Miembro

Presidente

Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Suma Cum Laude	: 19 – 20
	Aprobado (a) Magna Cum Laude	: 17 - 18
	Aprobado (a) Cum Laude	: 15 – 16
	Aprobado (a)	: 13 – 14
	Desaprobado (a)	: 00 – 12

APROBACIÓN

Tesis sustentada en acto público el día 22 de Enero a las 11:00
horas del 2019



PRESIDENTE DEL JURADO



MIEMBRO DEL JURADO



MIEMBRO DEL JURADO



ASESOR (es)
Mg. Carlos Gonzales Aspajo

ÍNDICE

PORTADA (CARÁTULA)	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ACTA DE SUSTENTACION.....	v
ACTA DE SUSTENTACION.....	vi
APROBACIÓN.....	vii
INDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCION.....	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	2
2.1 LUGAR Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
2.2 RECURSOS UTILIZADOS.....	2
2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	2
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	3
2.5 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	3
2.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	3
2.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	3
III. MAPA DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
IV. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	6
V. ALINEACION DE LAS ESTRATEGIAS CON LA INVESTIGACION	7
VI. ORGANOS DE APOYO.....	8
VII. MAPA DE COBERTURA DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES ZONA SUR DE IQUITOS.....	9
VIII. ANALISIS DE COBERTURA DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES ZONA SUR DE IQUITOS.....	10
IX. ALTERNATIVAS ECONOMICAS DE PAGOS DIGITALES.....	11
X. RESULTADOS.....	12
10.1 RESULTADOS.....	12
INTERPRETACIÓN No. 1.....	12
INTERPRETACIÓN No. 2.....	13

	INTERPRETACIÓN No. 3.....	14
	INTERPRETACIÓN No.4.....	15
	INTERPRETACIÓN No.5.....	16
	INTERPRETACIÓN No. 6.....	17
	INTERPRETACIÓN No. 7.....	18
	INTERPRETACIÓN No. 8.....	19
	INTERPRETACIÓN No. 9.....	20
	INTERPRETACIÓN No. 10	21
XI.	DISCUSIÓN.....	22
XII.	CONCLUSIONES.....	23
XIII.	RECOMENDACIONES.....	27
XIV.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
XV.	ANEXOS.....	30
	ANEXO 01	30
	CUESTIONARIO	30
	ANEXO 02	32
	Relación de Comunidades del distrito de San Juan Bautista	32
	ANEXO 03	35
	ANEXO 04	36
	ANEXO 05	37
	ANEXO 06.....	38
	MODELOS DE EQUIPOS MOVILES SEGÚN SU USO Y BENEFICIO PARA PAGOS DIGITALES	38
	ANEXO 07	39
	MODELOS DE PAGOS DIGITALES SEGÚN EL INTERES O CULTURA INFORMATICA	39
	ANEXO 08.....	40
	PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING DIGITAL.....	40
	PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING DIGITAL.....	41
	ANEXO 09	42
	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	42

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1	12
CUADRO N° 2	13
CUADRO N° 3	14
CUADRO N° 4	15
CUADRO N° 5	16
CUADRO N° 6	17
CUADRO N° 7	18
CUADRO N° 8	19
CUADRO N° 9	20
CUADRO N° 10	21

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N° 1.....	12
GRÁFICO N° 2.....	13
GRÁFICO N° 3.....	14
GRÁFICO N° 4.....	15
GRÁFICO N° 5.....	16
GRÁFICO N° 6.....	17
GRÁFICO N° 7.....	18
GRÁFICO N° 8.....	19
GRÁFICO N° 9.....	20
GRÁFICO N° 10.....	21

RESUMEN

El presente proyecto de tesis investiga el impacto de los medios de pagos digitales para los servicios públicos en las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos en el departamento de Loreto del estado Peruano, plantea la pregunta de investigación ¿Cuál es el impacto de los medios digitales en la intención de pago a Electro Oriente S.A. en las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos?, se trata de una investigación descriptiva no experimental, que encuesta de manera aleatoria a una muestra de 96 pobladores de las zona rurales del sur de la ciudad de Iquitos, las cuales representarán a 2327 acometidas de suministro eléctrico, también se medirá la satisfacción del cliente de energía eléctrica, la cultura informática y la brecha digital existente en las comunidades rurales.

Teniendo en cuenta que el Perú tiene la posibilidad de minimizar la brecha del tiempo que demora la realización de los pagos de los servicios en la sociedad; el enfoque que se desea obtener con el análisis será determinar la aceptación de la implementación de pagos digitales en medios rurales, minimizando esta brecha.

La región Loreto, en especial la zona sur de Iquitos es una de las regiones que cuenta con una gran cantidad de comunidades rurales en zonas alrededor de ella, pobladas por comunidades constituidas y reconocidas por el estado peruano, los cuales cuentan con los servicios básicos brindados por este, estos son: Servicio de Agua Potable y Servicio de Fluido Eléctrico.

Dichos reconocimientos también los incluyen de las necesidades respecto a los medios de pagos de los servicios públicos en entornos rurales las cuales son notorias, es necesario sacar provecho desde el punto de vista de la investigación con el análisis de aceptación de la población a este medio de pago en este entorno.

Palabras clave: Medios de pagos digitales, zonas rurales, servicios públicos.

ABSTRAC

The present thesis project investigates the impact of the means of digital payments for public services in the rural communities of the south zone of the city of Iquitos in the department of Loreto of the Peruvian state, raises the research question What is the impact of the digital media in the intention of payment to Electro Oriente SA in the rural communities of the south zone of the city of Iquitos?, this is a non-experimental descriptive investigation, which randomly surveys a sample of 96 inhabitants of the rural areas of the south of the city of Iquitos, which will represent to 2327 power supply connections, customer satisfaction of electric power, computer culture and the existing digital divide in rural communities will also be measured.

Bearing in mind that Peru has the possibility of minimizing the time gap that delays the realization of payments for services in society; The approach that we want to obtain with the analysis will be to determine the acceptance of the implementation of digital payments in rural media, minimizing this gap.

The Loreto region, especially the southern zone of Iquitos is one of the regions that has a large number of rural communities in areas around it, populated by communities established and recognized by the Peruvian state, which have the basic services provided For this, these are: Drinking Water Service and Electric Fluid Service.

These acknowledgments also include the needs regarding the means of payment of public services in rural environments which are notorious, it is necessary to take advantage from the point of view of the research with the analysis of acceptance of the population to this means of payment in this environment.

I. INTRODUCCION

La presente tesis abarca como tema de investigación; a los medios de pago de servicios públicos y su impacto en la intención de pago con medios digitales, de los pobladores de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos durante el 2018, para lo cual se consideró a los clientes del servicio público proporcionado por la empresa de Electro Oriente S.A. y a todas las acometidas del servicio eléctrico instaladas en las comunidades rurales ubicadas en la zona sur de Iquitos en estos últimos años.

La investigación también abarca el conocimiento tecnológico de los medios de pago, la sensación de la seguridad percibida, y las facilidades tecnológicas existentes en la zona sur de Iquitos para las posibles implementaciones de estos medios de pagos digitales.

De la investigación se pudo verificar que el importe de pago por el consumo de energía eléctrica, en las comunidades rurales de la zona sur de Iquitos; es menor que el pago por el costo de desplazamiento (transporte público) a los centros de cobranza, sean estos bancos, agentes bancarios u oficinas de cobranza de las empresas de servicio, lo que hace resaltante ampliar el tema en investigaciones para posteriores que abarquen otros servicios públicos y su impacto en los pobladores rurales.

El objetivo planteado para la presente tesis fue determinar el impacto de los medios de pagos digitales en la intención de pagos de los servicios públicos de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 LUGAR Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló en la zona sur de la ciudad de Iquitos, a lo largo de la carretera Iquitos – Nauta, en el ámbito de concesión de las acometidas y redes eléctricas de la empresa de servicios públicos Electro Oriente SA.

Al mismo tiempo se tendrá en cuenta que en el último censo se determinó que 13.60% de la población total (13,882 habitantes) se encuentran ubicados en el área rural y en al área urbana 86.40% (88,194 habitantes).

2.2 RECURSOS UTILIZADOS

Los recursos utilizados en cuestión de presupuesto son los mismos declarados en la etapa del anteproyecto, los recursos humanos, instalaciones, equipos y materiales empleados son de propiedad de los tesistas y no representaron inversión adicional para la realización del presente proyecto de tesis.

Hardware: Son los equipos informáticos necesarios para medir el impacto de los medios de pagos digitales de los servicios públicos en la intención de pago de las comunidades rurales ubicadas en la zona sur de Iquitos 2018, y llevar a cabo la investigación: 02 laptops y una impresora.

Software: Son programas de computador que se usaron medir el impacto de los medios de pagos digitales de los servicios públicos en la intención de pago de las comunidades rurales ubicadas en la zona sur de Iquitos 2018.

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo será Cuantitativa porque se utilizará estadística para lograr los objetivos, responder las preguntas y probar la hipótesis de investigación. Correlacional porque se pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos variables entre sí (Medios de Pagos Digitales e Intención de Pago) y el método de la investigación será No Experimental y Prospectivo, porque los datos no se encuentran registrados.

El diseño de la investigación será ***Diseño de Comparación Estática o de Grupo Solo Después***, cuyo esquema es:



Leyenda:

X = Medios de Pagos Digitales

O = Intención de Pago

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por los habitantes de la zona sur de la ciudad de Iquitos, representado por 2327 acometidas de suministro eléctrico de la empresa de servicio público Electro Oriente SA.

La muestra se obtuvo de manera aleatoria, con una aproximación de 96 usuarios, aplicando la fórmula de determinación de muestra con 0.1 de margen de error.

2.5 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada para la recolección de datos, fue la encuesta, la cual permitió obtener datos reales para la mejor realización de la técnica (ANEXO 01).

2.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento a utilizar será el cuestionario, la cual permitirá saber sobre los gustos, preferencias y falencias que se deben mejorar, y sobre todo si es aceptable el proyecto hacia la mejora de la Asociación (ANEXO 01).

2.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, el cual permitió saber sobre los gustos, preferencias y niveles de aceptación de las tecnologías y medios utilizados para el pago de los servicios públicos.

El procedimiento empleado para la recolección de datos fue:

- Elaboración del anteproyecto de tesis.
- Diseño y elaboración del instrumento de recolección de datos.
- Prueba de validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.
- Aplicación de técnicas instrumentos
- Procesamiento de los datos.
- Análisis e interpretación de los datos.
- Elaboración de conclusiones.
- Elaboración de recomendaciones.
- Elaboración del informe de la investigación.
- Presentación y aprobación del informe.
- Sustentación de la tesis.

III. MAPA DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN

Para poder determinar el ámbito de desarrollo del presente proyecto usaremos como base de apoyo el Plan de Desarrollo local concentrado de la Municipalidad Distrital de San Juan bautista [11], la cual nos menciona que la zona sur de Iquitos cuenta con un ámbito rural de 79 centros poblados distribuidos de la siguiente manera: 29 en la Cuenca del río Itaya, 13 en la Cuenca del río Nanay y 37 en la Carretera Iquitos Nauta. (ANEXO 02).

En la Zona rural, los suelos son accidentados, existiendo pantanos y quebradas, ya que después de cada loma viene una depresión fangosa; esto se aprecia a lo largo de la carretera Iquitos-Nauta, hasta el km 71.500, límite con la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta.

En nuestro caso como se hizo mención en el anteproyecto la población estuvo conformada por los habitantes representado por 2327 acometidas principales de suministro eléctrico de la empresa de servicio público Electro Oriente S.A. a lo largo de la carretera Iquitos - Nauta.

La muestra se obtuvo de manera aleatoria, con una aproximación de 96 usuarios, aplicando la fórmula de determinación de muestra con 0.1 de margen de error.

Como se puede visualizar en el (ANEXO 05) mapa político del distrito de San Juan Bautista.

IV. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

Para poder determinar la presente investigación sobre la medición del Impacto de los medios de pagos digitales de los servicios públicos en la intención de pago de las comunidades rurales ubicadas en la zona sur de Iquitos, se tuvo que tener en cuenta en primer lugar que cumpla con el lineamiento o Plan Estratégico de Electro Oriente S.A. [10]. En la cual se puede ver (ANEXO 03), que la región Loreto está considerada en una región altamente competitiva dando gran énfasis al crecimiento y desarrollo en la región.

Donde repercuten dos factores principales para el desarrollo de una población:

- Factores Político
- Factores Sociales

Por el ámbito del **Factor Político** se puede ver claramente que en el Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista [12], menciona que el distrito de San Juan Bautista estima una población total de 102,076 habitantes. Dos terceras partes (66.23 %) es predominantemente joven la cual demuestra una posible alta aceptación de cultura tecnológica. Resalta que la población de San Juan representa el 20.70 % de la población total provincial y es el distrito más poblado después del cercado de Iquitos.

Por el Factor Social se puede ver que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en su estudio de índice de desarrollo humano a nivel departamental [13]. Valida lo antes descrito en el Factor político, que el distrito de San Juan Bautista es un distrito con mayor número de población haciendo que sea el segundo más poblado, donde los indicadores de Índice de Desarrollo Humano (0.5152) y Logro Educativo (74,4%), la misma que mite el logro medio de un país en tres dimensiones del desarrollo humano: Longevidad y salud, educación y nivel digno de vida, en este caso estamos considerados como zona de nivel medio por estar ($0.5 < IDH < 0.8$), (ANEXO 04).

V. ALINEACION DE LAS ESTRATEGIAS CON LA INVESTIGACION

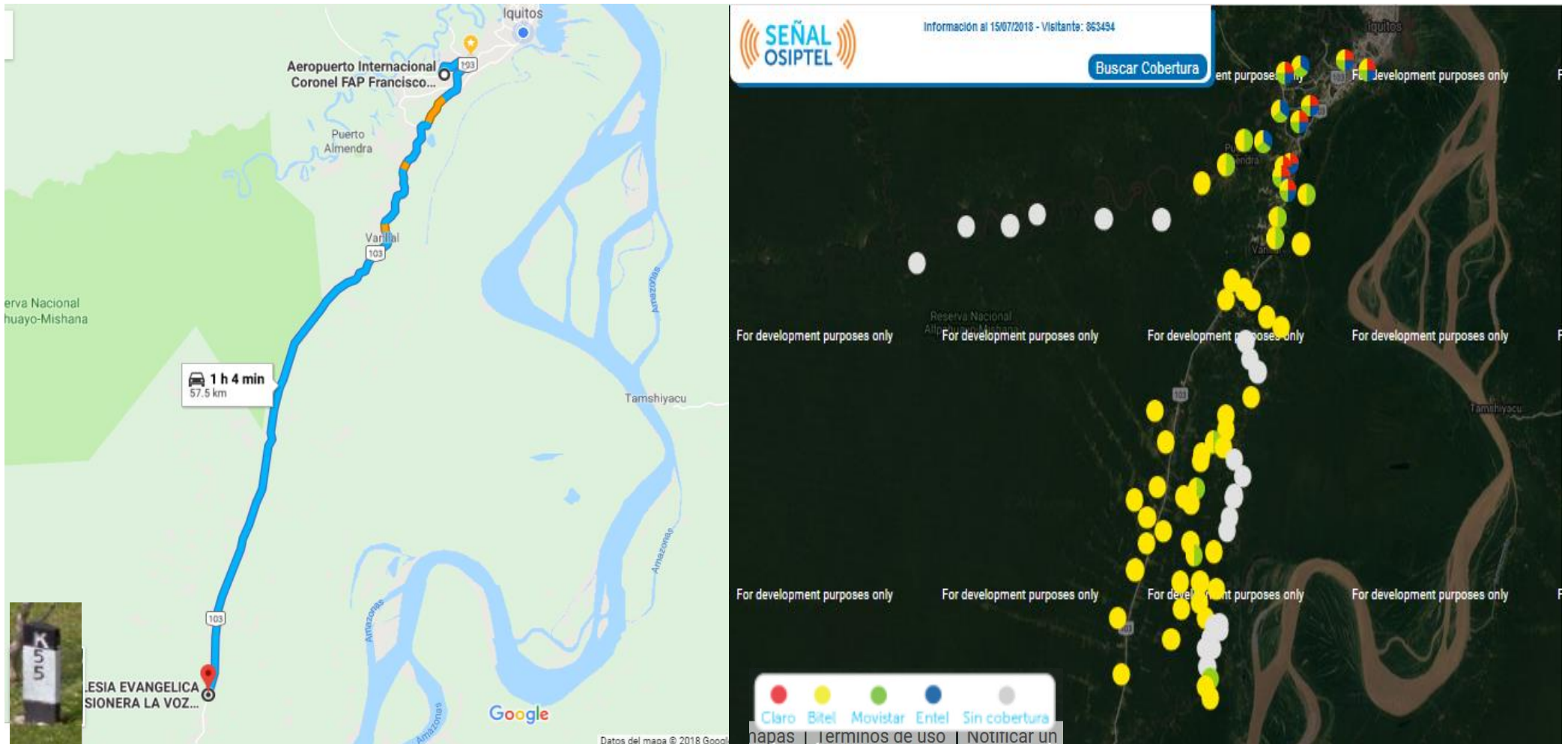
Con los datos estadísticos podemos demostrar que la investigación cuenta como base de apoyo los diversos planes estratégicos e indicadores de desarrollo planteados en los dos tipos de instituciones, privadas y estatales las mismas que concuerdan con los lineamientos de Electro Oriente S.A., donde nos indican que los Factores Primordiales para la identificación de regiones en desarrollo son los Políticos y Social, factores que con nuestra investigación se está cumpliendo.

No es solo demostrar la existencia de una base de apoyo para justificar el éxito de la investigación, es realizar un estudio de qué entidades garanticen la aceptación de la hipótesis planteando en el proyecto, pero que estén alineadas con las estrategias, normas y planes de cada institución para poder garantizar el apoyo en la ejecución post de la misma.

VI. ORGANOS DE APOYO

En el cumplimiento de lo antes mencionado se pudo encontrar que OSIPTEL - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones tiene como visión Promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna, Asimismo, cabe mencionar que los Objetivos Estratégicos institucionales se encuentran articulados al Objetivo Estratégico Sectorial "Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas", donde podemos contar con un órgano que garantice el cumplimiento de cada uno de los planes y estrategias de las organizaciones del estado, si mismo se puede observar como cuarta estrategia tiene el "Empoderamiento a los usuarios de servicios de telecomunicaciones", esto nos garantiza que las zonas rurales del sur de Iquitos pueden o deben de estar al alcance de tecnología para telecomunicación garantizando el conocimiento en cultura informática y/o tecnológica.

VII. MAPA DE COBERTURA DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES ZONA SUR DE IQUITOS



Fuente: Pagina Web OSIPTEL. <http://www2.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/#>

VIII. ANALISIS DE COBERTURA DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES ZONA SUR DE IQUITOS

Realizando un análisis al Mapa de Cobertura del Servicio de Telecomunicaciones Zona Sur de Iquitos se puede determinar la existencia de una sola empresa de telecomunicaciones que se encuentra trabajando con los lineamientos estratégicos de cada una de las instituciones mencionadas, en la cual se puede determinar que la Empresa BITEL tiene un rango de cobertura beneficiosa para casi toda la carretera Iquitos – Nauta que es la Zona Sur de Iquitos.

Con esto podemos determinar que sí, se cuenta con un organismo de apoyo para el éxito de la presente investigación, la misma que denota calidad en sus servicios y productos, donde su rango de cobertura beneficia a la población que es objetivo de nuestro estudio.

Por otro lado, como lo muestra el (ANEXO 06) se ve que la empresa BITEL cuenta con equipos idóneos que benefician a los distintos rangos socio económicos del objetivo del estudio, puesto que cuenta desde equipos con características avanzadas de alto costo y equipos con características básicas de costos accesibles y básico donde no afecta al ingreso económico per cápita (ANEXO 04).

Es importante resaltar la existencia de empresas que apoyen y que cuenten con los equipos idóneos para la presente investigación, la misma que será determinante al momento de aplicar la medición de la variable independiente: **Medios de Pagos Digitales**, teniendo en cuenta que la empresa BITEL cuenta con equipos útiles para el mejoramiento de las transacciones y operaciones correspondiente al pago del fluido eléctrico siendo el medio principal para hacer efectivo un pago digital.

IX. ALTERNATIVAS ECONOMICAS DE PAGOS DIGITALES

Existen diversos modelos o tipos de pagos digitales es por eso que Arturo Johnson, gerente de Canales de Distribución del Banco de Crédito [15], precisa que, si bien este servicio no es excluyente, se dirige a personas naturales que hoy tienen una línea celular, con un equipo de bajo costo, pero que no acceden al sistema financiero.

Esto es para una persona que vive en zonas rurales o agricultor que necesita hacer pagos, una madre de familia o un pequeño comerciante que no disponen de tiempo o viven lejos de una oficina bancaria, detalla al mismo tiempo Johnson, del BCP, estima que hay unos 20 millones de peruanos con móviles que no están en el sistema financiero.

Por otro lado, existen alternativas más modernas que requieren equipos con características específicas y requieren muchas veces de conocimiento tecnológico básicos, son los llamados APP que son simples programa informático diseñado como herramienta, para permitir a un usuario realizar diversos tipos de trabajos, las mismas que pueden ser accesibles para cualquier persona, pero con un conocimiento más amplio en informática.

Con estos alcances para dar inicio a los resultados de nuestra investigación es importante aclarar que cuando hablamos de pagos digitales se tiene que tener en cuenta dos modelos de la misma (ANEXO 07), el cual podemos determinar que no es necesario tener un alto conocimiento de informática o una arraigada cultura informática y/o tecnológica para poder acceder a realizar diversas gestiones, pagos y cancelación de algún servicio que faciliten nuestra vida cotidiana.

X. RESULTADOS

10.1 RESULTADOS

Respecto a la Información general: Determinar la antigüedad, satisfacción con el sistema de cobranza de consumo de energía, Electro Oriente SA. Ubicados en la zona sur de Iquitos. Tenemos:

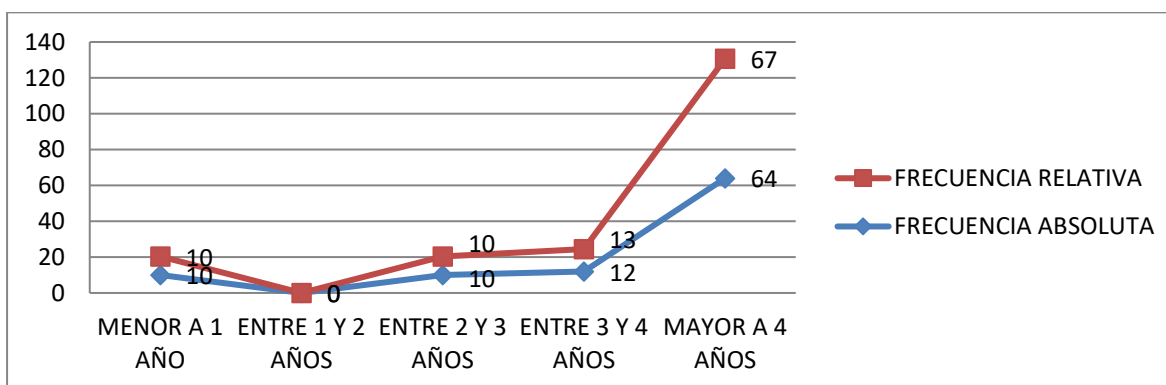
CUADRO N° 1
Antigüedad que el Cliente de la Zona Sur de Iquitos tiene con la empresa Electro Oriente SA 2018

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MENOR A 1 AÑO	10	10
ENTRE 1 Y 2 AÑOS	0	0
ENTRE 2 Y 3 AÑOS	10	10
ENTRE 3 Y 4 AÑOS	12	13
MAYOR A 4 AÑOS	64	67
TOTAL	96	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 1

Antigüedad de Clientes Rurales de Electro Oriente SA



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No. 1

Se puede interpretar en el gráfico que: Existe un 67% de clientes que cuentan con las acometidas (Suministros Eléctricos) de la zona sur de Iquitos con más de cuatro (04) años con la empresa Electro Oriente SA.

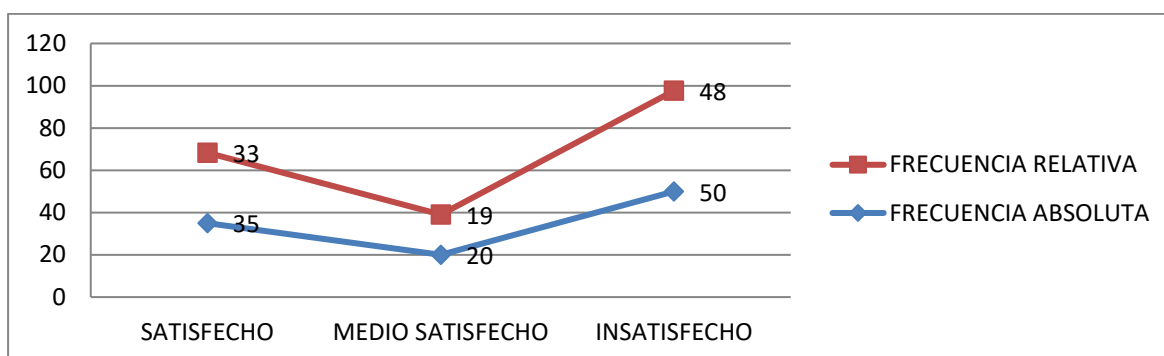
CUADRO N° 2
Satisfacción con el Sistema de cobranza de consumo de energía de Electro
Oriente SA 2018

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SATISFECHO	32	33
MEDIO SATISFECHO	18	19
INSATISFECHO	46	48
TOTAL	96	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 2

Satisfacción de Clientes Rurales de Electro Oriente SA



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No. 2

Se puede interpretar en el gráfico que: Existe un 48% de los clientes que se encuentran insatisfechos, el 19% medio satisfechos y solo el 33% se encuentra satisfecho con el sistema.

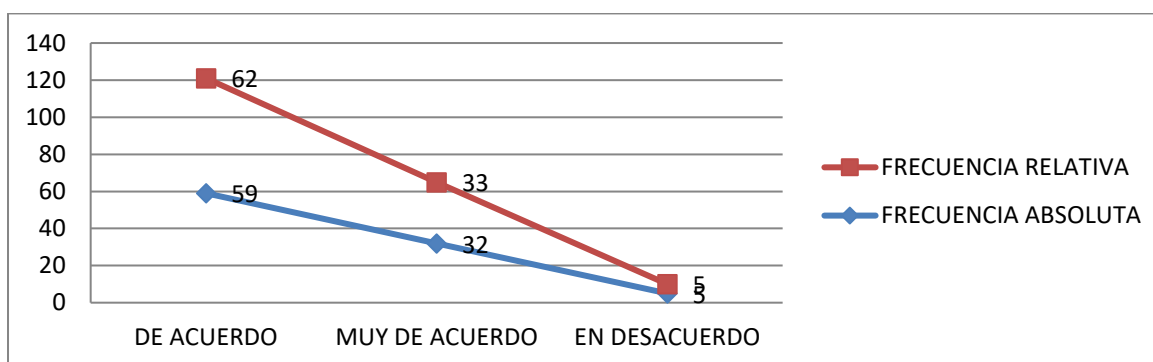
La cual es un indicador positivo de que existen clientes que pueden aceptar nuevos modelos de pagos que beneficiaría esos 48% de insatisfacción en el sistema de cobranza de la empresa Electro Oriente SA.

CUADRO N° 3
Mejora en el servicio de Cobranza para los clientes de la Zona Sur de Iquitos
en Electro Oriente SA

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY DE ACUERDO	32	33
DE ACUERDO	59	62
EN DESACUERDO	5	5
TOTAL	96	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 3
Mejora del servicio de cobranza de Electro Oriente SA



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No. 3

Se puede interpretar en el grafico que: Existe un 33% de clientes que están muy de acuerdo y otros 62% de acuerdo haciendo un total del 95% de los encuestados estén a favor de la mejora del servicio de cobranza para los clientes en electro Oriente S.A. frente a un 5% de clientes que estarían en desacuerdo.

Demostrando que se tiene otro indicador positivo para la aceptación por parte de los clientes a nuevos modelos de pagos en el sistema de cobranza de la empresa Electro Oriente SA.

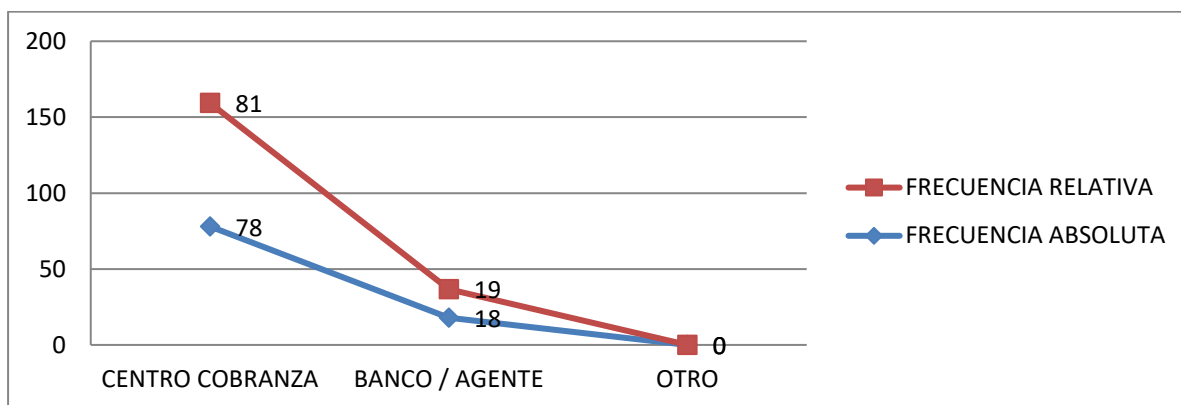
Respecto al Objetivo: Determinar la existencia de la cultura informática en las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos para el uso de servicios de pagos digitales de servicios públicos. Tenemos:

CUADRO N° 4
Medios de pago utilizados por los clientes de Electro Oriente SA de la zona sur de Iquitos 2018

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CENTRO COBRANZA	78	81
BANCO / AGENTE	18	19
OTROS	0	0
TOTAL	96	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 4
Medios de pago para zonas rurales



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No.4

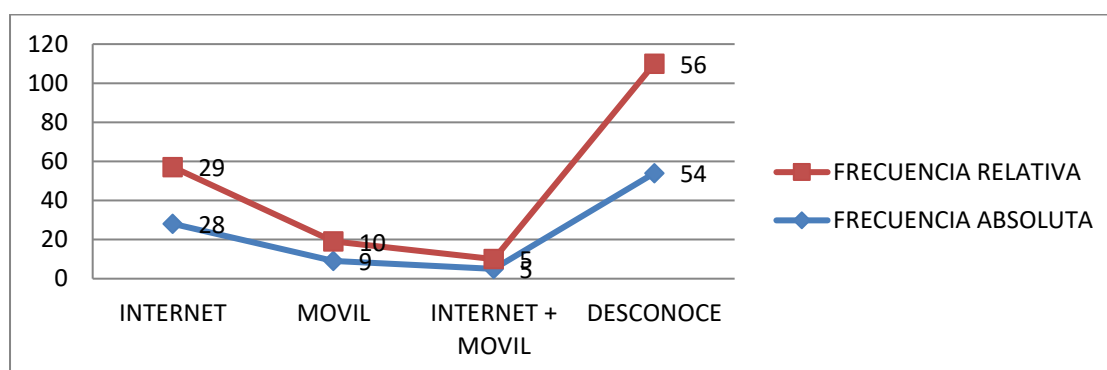
Se puede interpretar en el gráfico que: Un revelador y contundente 81% de clientes que realizan sus pagos en los centros de cobranza. Y un 19% que lo hacen en los centros financieros y sus agentes más cercanos a sus predios, teniendo un 0% de conocimiento a otros medios o modelos de pagos. Denotando en los gráficos anteriores la aceptación para la mejorar o crear nuevos modelos de pago, pero existe un 0% que desconocen la existencia de otros medios.

CUADRO N° 5
Conocimiento en medios de pago digitales de los clientes de Electro Oriente
SA de la zona sur de Iquitos 2018

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
INTERNET	28	29
MOVIL	9	10
INTERNET + MOVIL	5	5
DESCONOCE	54	56
TOTAL	96	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 5
Otros medios de pago digitales de los clientes de Electro Oriente SA de la
zona sur de Iquitos 2018



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No.5

Se puede interpretar en el gráfico que: El 56% de los clientes de Electro Oriente SA, de la zona sur de Iquitos desconocen los medios de pagos digitales para los consumos de energía eléctrica, un 29% solo reconoce al internet como medio de pago, y un 10% reconoce al móvil como medio de pago digital y solo el 5% conoce la Internet y los móviles como medios de pago digital para el consumo de energía eléctrica en Electro Oriente SA.

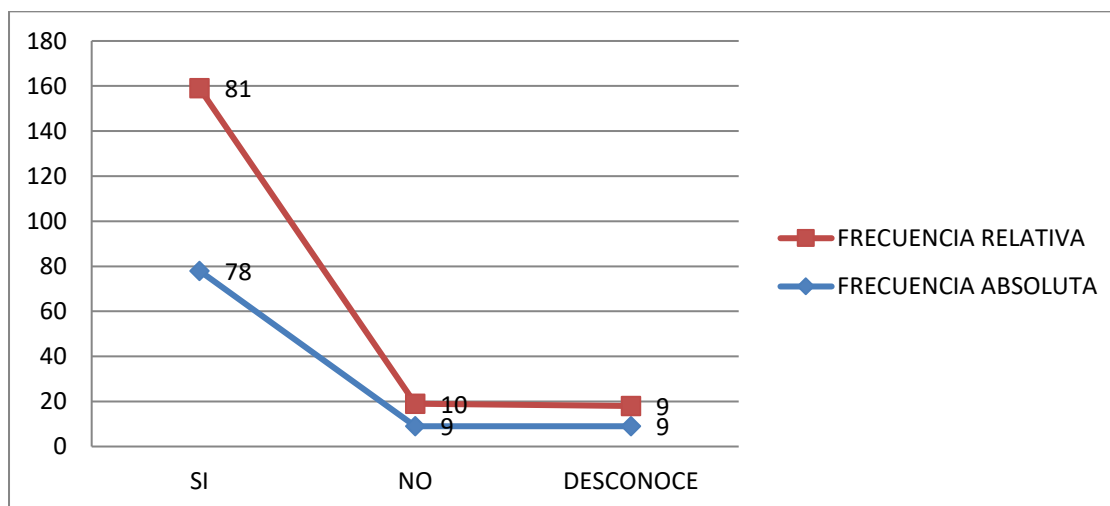
Con este punto se refuerza que: Los clientes de Electro Oriente SA. de la zona sur de Iquitos tienen un alto porcentaje de desconocimiento de otros modelos de pagos y otras alternativas que pudieran facilitar y agilizar el servicio de cobranza.

CUADRO N° 6
Ahorro de tiempo al efectuar el pago de energía eléctrica, mediante modelos de pagos digitales en Electro Oriente SA. 2018

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	78	81
NO	9	10
DESCONOCE	9	9
TOTAL	96	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 6
Ahorro de tiempo con pagos digitales en zonas rurales



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No. 6

Se puede interpretar en el grafico que: Un rotundo 81% de los clientes encuestados afirman que, SI le ahorraría tiempo al efectuar el pago de energía eléctrica en Electro Oriente SA utilizando medios de pago digitales, un 10% indica que no se ahorra tiempo y otro grupo minoritario 09% desconoce el tema.

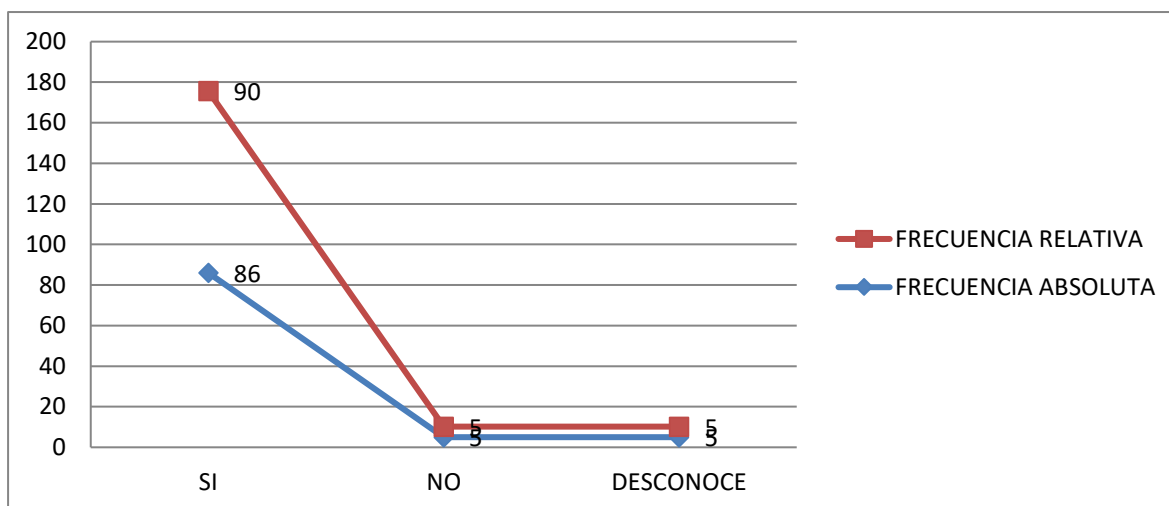
Teniendo en cuenta para poder llegar al presente resultado se le realiza una breve explicación de que es un **pago digital** al encuestado.

CUADRO N° 7
Ahorro de dinero al efectuar el pago de consumo de energía eléctrica,
mediante modelos de pagos digitales en Electro Oriente SA. 2018

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	95	90
NO	5	5
DESCONOCE	5	5
TOTAL	105	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 7
Ahorro de tiempo con pagos digitales en zonas rurales



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No. 7

Se puede interpretar en el grafico que: Un rotundo 90% de los clientes encuestados afirman que, SI le ahorraría Dinero al efectuar el pago de energía eléctrica en Electro Oriente SA utilizando medios de pago digitales, un 05% indica que no se ahorra Dinero y otro grupo minoritario 05% desconoce el tema.

Teniendo en cuenta para poder llegar al presente resultado se le realiza una breve explicación de que es un **pago digital** al encuestado.

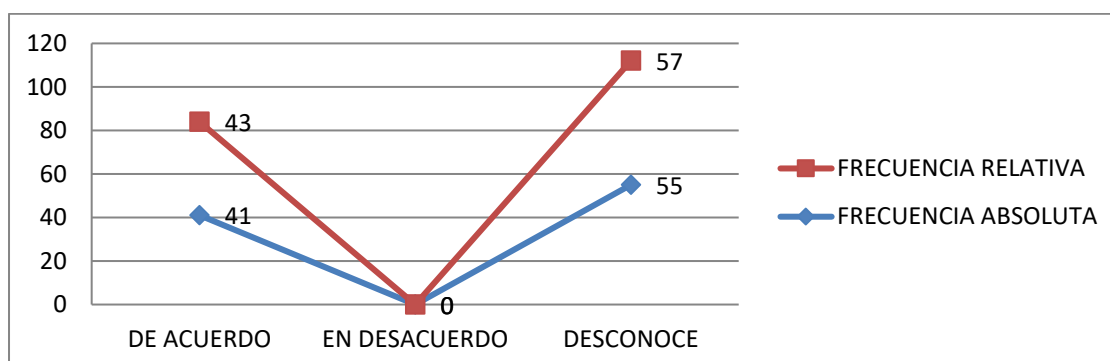
Respecto al Objetivo: Determinar la existencia de confianza por parte de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos hacia los medios de pagos digitales de los servicios públicos. Tenemos:

CUADRO N° 8
Implementación de un medio de pago digital para el pago del consumo de energía eléctrica de los clientes de Electro Oriente SA de la zona sur de Iquitos 2018

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
DE ACUERDO	41	43
EN DESACUERDO	0	0
DESCONOCE	55	57
TOTAL	96	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 8
Implementación de un medio de pago digital para zonas rurales



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No. 8

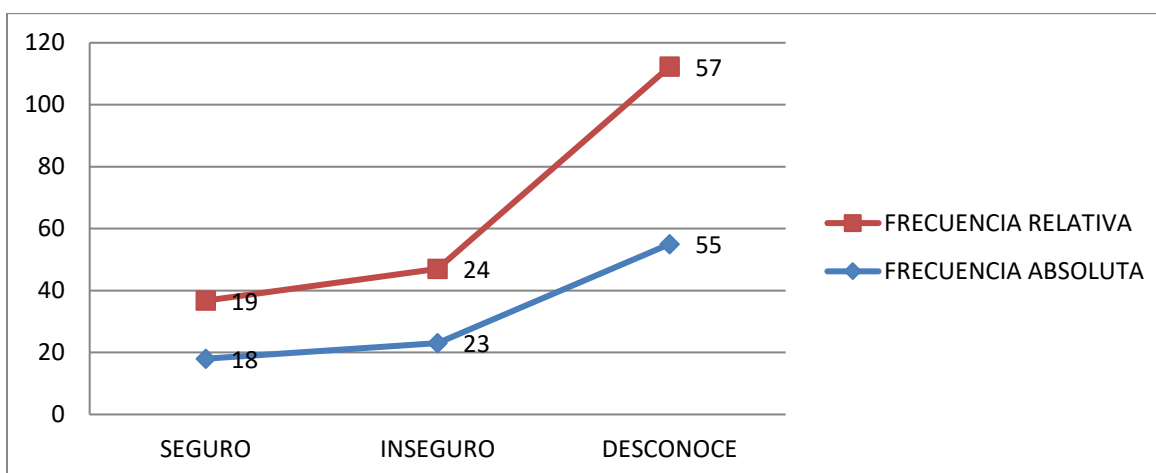
Se puede interpretar en el gráfico que: El 57% de los clientes de la zona sur de Iquitos por DESCONOCIMIENTO de un medio de pago digital no reconoce la necesidad de la implementación de la misma y un 43% si lo reconoce. Pese a las ventajas que existe y la aceptación de la mejora en los medios de pagos de servicios demostrados en los gráficos anteriores; se puede determinar que con un excelente plan de marketing digital (ANEXO 08) para mitigar e impulsar la cultura informática en la zona sur de Iquitos facilitara la aceptación en la implementación.

CUADRO N° 9
Confianza en los medios de pagos digitales para la cobranza del consumo de energía eléctrica de los clientes de Electro Oriente SA de la zona sur de Iquitos 2018

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SEGURO	18	19
INSEGURO	23	24
DESCONOCE	55	57
TOTAL	96	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 9
Seguridad de los pagos móviles en las zonas rurales



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No. 9

Se puede interpretar en el gráfico que: Al igual que en el gráfico anterior un rotundo 57% DESCONOCE las características de seguridad de los aplicativos móviles para realizar pagos de consumo de energía eléctrica en Electro Oriente SA, un 19% cree que es seguro y un superior 24% cree que es inseguros; esto refuerza nuestro anterior resultado, que con un excelente plan de marketing digital (ANEXO 08) para mitigar e impulsar la cultura informática en la zona sur de Iquitos facilitara la aceptación en la implementación.

Respecto al Objetivo: Determinar si los pobladores de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos cuentan con facilidades para acceder a los medios de pago digitales de servicios públicos. Tenemos:

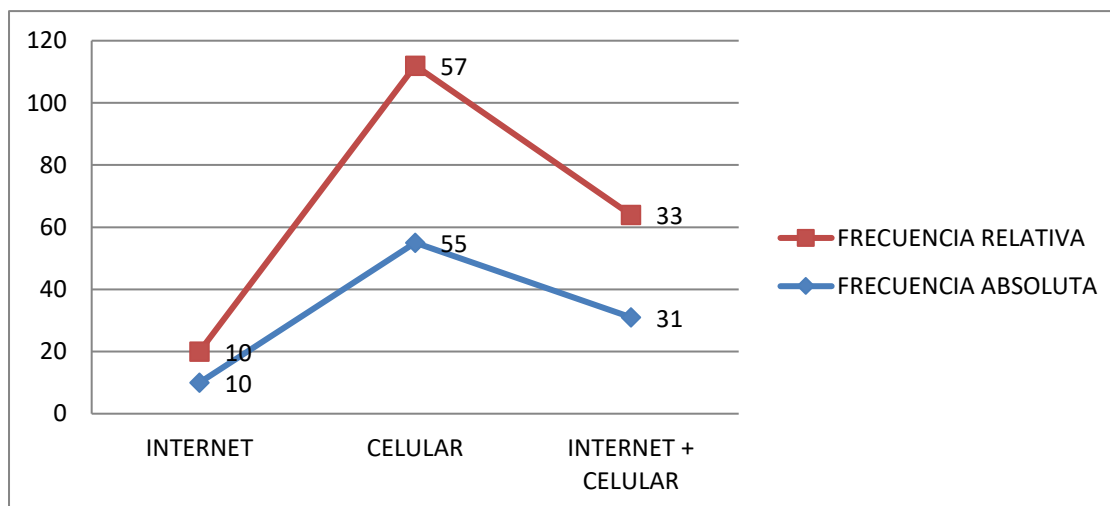
CUADRO N° 10

Accesibilidad a medios de pago de los clientes de Electro Oriente SA de la zona sur de Iquitos 2018

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
INTERNET (APP)	10	10
CELULAR (SMS)	55	57
INTERNET + CELULAR	31	33
TOTAL	96	100

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

GRÁFICO N° 10 Acceso tecnológico en las zonas rurales



FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la zona sur de Iquitos 13/09/2018

INTERPRETACIÓN No. 10

Se puede interpretar en el gráfico que: El 57% de los clientes de electro Oriente de la Zona sur de Iquitos tiene acceso a los servicios de telefonía celular, un 10% tiene acceso solo a internet y el 33% tiene acceso a ambos servicios, telefonía

celular e internet. Culminando que: **SI** cuentan con herramientas indispensables para BENEFISIARSE con los medios de pagos digitales.

XI. DISCUSIÓN

- La presente tesis al igual que la investigación de **Cotrina, L.M.A. (2013)** en la tesis de investigación: “Aplicación de la virtualización en las tecnologías informáticas en el sistema de comprobantes de Pago para consumidores finales en el Perú”, aplicó la técnica de la encuesta, con el fin de recoger información de interés para el estudio; y todos los otros aspectos vinculados al estudio; luego finalmente, llevar a cabo la contratación de las hipótesis para llegar a las conclusiones y recomendaciones.
- Asimismo, la presente tesis también tendría relación con la de **Quintana, J. (2016)** en la tesis de investigación: “Implementación de la billetera móvil para la transferencia de dinero electrónico en el banco de la nación” ya que los clientes de Electro Oriente SA. de la zona sur de Iquitos están de acuerdo con que un medio de pago digital para la cobranza les traería beneficios ya que permitiría el ahorro del tiempo y dinero. El Banco de la Nación, asimismo, logró implementar un nuevo canal transaccional para la transferencia de dinero electrónico y así, asegurar el crecimiento institucional (ANEXO 07).
- Nuestra investigación también tiene relación con la de **Díaz, D.K. y Valencia, B.S. (2016)** en la tesis de investigación: “Estudio exploratorio de oferta de comercio electrónico en un conjunto de micro y pequeñas empresas (MYPES) localizado en diversos distritos de Lima Metropolitana”, ya que de las encuestas realizadas se pudo comprobar que los clientes de la zona sur de Iquitos estarían de acuerdo con mejorar el servicio de cobranza de Electro Oriente SA. Además, que este nuevo servicio basado en un medio de pago digital sería confiable y seguro. La investigación de Díaz y Valencia indican que el comercio electrónico se constituye como una alternativa viable, cargada de herramientas, capaz de responder a la rápida y cambiante interacción empresa-individuo.

XII. CONCLUSIONES

Luego de haber investigado y de haber aplicado el instrumento, esta tesis ha llegado a las siguientes conclusiones:

- **Respecto al Objetivo:** Determinar la existencia de la cultura informática en las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos para el uso de servicios de pagos digitales de servicios públicos.

Dado que la Cultura Informática¹. Es poseer habilidades básicas en la utilización de la informática como apoyo a la actividad del individuo, lo cual es de utilidad en cualquier área de aplicación, utilizando como apoyo la búsqueda, procesamiento y presentación eficiente de la información, mediante las herramientas técnicas y el conocimiento del estado actual de desarrollo de la computación (hardware y software) y sus posibilidades de aplicación en las áreas de interés correspondientes y conociendo los resultados de las encuestas realizadas a los clientes de Electro Oriente SA, de la zona sur de Iquitos; donde se aprecia que no realizan pagos de sus consumos de servicios por medios digitales, y solo el 5% conoce a Internet y a los móviles como medios de pago para el consumo de energía eléctrica en Electro Oriente SA., se concluye que las comunidades rurales si bien tienen un alto porcentaje de DESCONOCIMIENTO en temas de cultura informática eso NO es un indicador para determinar la aceptación de nuevos modelos de pagos en el sistema de cobranza de la empresa Electro Oriente S.A. como lo puede demostrar el Cuadro N° 2 y Cuadro N°3,

Es importante mitigar dichos desconocimientos con un excelente plan de marketing (ANEXO 08) con la cual se podría solucionar ese porcentaje de DESCONOCIMIENTO.

¹ https://www.ecured.cu/Cultura_inform%C3%A1tica

- **Respecto al Objetivo:** Determinar la existencia de confianza por parte de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos hacia los medios de pagos digitales de los servicios públicos.

Dado que la confianza digital² se refiere a todo aquello que da seguridad a los elementos electrónicos, garantizando la integridad, autenticidad y originalidad de los mismos, tanto a corto como a largo plazo. Se otorga confianza digital a un elemento electrónico cuando, una vez acabado su ciclo de mejora y crecimiento, se debe conservar a largo plazo por diferentes razones (legales, de memoria histórica, etc.) y conociendo los resultados de las encuestas realizadas a los clientes de Electro Oriente SA. De las zonas rurales de Iquitos; donde se aprecia que el 57% de los clientes DESCONOCE la necesidad de implementar un medio de pago digital para la cobranza del consumo de energía, esto conlleva al mismo tiempo al desconocimiento de las excelentes características de seguridad y confianza de los modelos de pagos digitales; se concluye que a pesar de una resaltante parte de los pobladores de las comunidades rurales reconoce la necesidad de realizar pagos digitales, preocupando el alto porcentaje de DESCONOCIMIENTO en la necesidad de implementar un medio de pago digital haciendo que por el desconocimiento exista la desconfianza en sus característica de seguridad de igual forma esto NO es un indicador para determinar la aceptación de la implementación de nuevos modelos de pagos en el sistema de cobranza de la empresa Electro Oriente S.A. como lo puede demostrar el Cuadro N° 2 y Cuadro N°3 y un plan un excelente plan de marketing (ANEXO 08) con la cual se podría solucionar ese porcentaje de DESCONOCIMIENTO.

- **Respecto al Objetivo:** Determinar si los pobladores de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos cuentan con facilidades para acceder a los medios de pago digitales de servicios públicos.

Dado que las facilidades para acceder a la tecnología digital o brecha digital³ se entiende como la distancia en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías

² https://es.wikipedia.org/wiki/Confianza_digital

³ https://es.wikipedia.org/wiki/Brecha_digital

tanto a nivel geográfico, a nivel socioeconómico (entre quintiles de ingreso) y también en las dimensiones de género, en articulación con otras desigualdades culturales, etc. Cabe destacar que la brecha digital está en relación con la calidad de la infraestructura tecnológica, los dispositivos y conexiones, el desconocimiento del uso de la herramienta, sobre todo, con el capital cultural para transformar la información circulante en conocimiento relevante y conociendo los resultados de las encuestas realizadas a los clientes de Electro Oriente SA. De las zonas rurales de Iquitos; donde se aprecia que un contundente 100% cuentan con las herramientas (ANEXO 06) necesarias para aplicar nuevos modelos de pago digital esto es debido a los ya demostrados esfuerzos constantes que hacen los dos factores (social y político) debidamente apoyados por cada plan estratégico del estado y las empresas privadas (Mapa de Cobertura del Servicio de Telecomunicaciones Zona Sur de Iquitos). Las mismas que le permitiría acceder a los medios de pagos digitales de los servicios públicos.

- **Respecto al problema general, objetivo general e hipótesis de la investigación:**

Problema General: ¿Cuál es el impacto de los medios de pagos digitales de los servicios públicos en la intención de pago de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos?

Objetivo General: Determinar el impacto de los medios de pagos digitales en la intención de pagos de los servicios públicos de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos.

Hipótesis_a: Los medios de pagos digitales a Electro Oriente SA, tienen un impacto favorable en la intención de pago de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos.

Hipótesis_b: Los medios de pagos digitales a Electro Oriente SA, tienen un impacto desfavorable en la intención de pago de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos.

Se concluye los medios de pagos digitales a Electro Oriente SA. Tiene un impacto favorable debido a la existencia de diversos indicadores de apoyo al medio de pago digital debido a la gran insatisfacción de los sistemas de cobranza (Cuadro 02) y la necesidad de mejorar el servicio de cobranza (Cuadro 03).

Siendo determinante el costo beneficio que obtendrían al implementarse nuevos modelos de pago ya que los clientes de las comunidades de la zona sur de Iquitos ahorrarían tiempo (Cuadro 06) y dinero (Cuadro 07).

Se puede resaltar que el DESCONOCIMIENTO del concepto y funcionalidad de modelos de pagos digitales conlleva a una desconfianza en el deseo de la utilización de la misma pero no afectaría a una implementación ya que es factor solucionable con una buena aplicación de un marketing digital (ANEXO 08) donde se pueda minimizar y fortalecer ese porcentaje de desconocimiento existente.

Teniendo en cuenta que el éxito del marketing digital (ANEXO 08) depende de las herramientas con las que cuentan los clientes de Electro Oriente SA. Y con la investigación realizada en el presente proyecto podemos demostrar que los clientes de Electro Oriente SA. SI cuentan con las herramientas esenciales para la aceptación de un marketing digital (ANEXO 10). (Hipótesis_a)

XIII. RECOMENDACIONES

Vista las conclusiones, podemos establecer las siguientes recomendaciones:

- Se debería propiciar la pronta aplicación de un plan de marketing Digital en temas de modelos de pagos digitales como una alternativa válida, económica y segura; para realizar pagos de servicios públicos. Reto que debería ser asumido por las instituciones que brindan estos servicios públicos como parte de sus políticas de cobranza internas.
- Propiciar el incentivo de políticas de descuento a los clientes de los servicios públicos que realicen sus pagos por medios digitales determinando en las zonas que se encuentren.
- Propiciar el uso de pagos digitales mediante campañas de demostración in situ para realizar pagos mediante dispositivos móviles en las zonas rurales de la ciudad de Iquitos.
- Aprovechar el acceso digital de las comunidades rurales de la zona sur de Iquitos para un mejor alcance de los servicios y prestaciones digitales de las empresas de servicios públicos para una mayor cobertura de servicios y mayor satisfacción de los clientes de estas zonas rurales.
- Propiciar futuros trabajos de investigación que tengan como objeto; disminución del desconocimiento digital o modelos de pagos digitales ejecutando planes de marketing digitales o especiales informativas con la intención de minimizar la brecha digital en las zonas rurales de la ciudad de Iquitos.
- Propiciar futuros trabajos de investigación que tengan como objeto; evaluar la actitud de aceptación o rechazo ante las tecnologías móviles de los clientes de las zonas rurales de la ciudad de Iquitos; tomando como ejes de investigación a la edad, el género, nivel educativo y hábitos de comportamiento.

XIV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1]. Acceso y uso de servicios digitales en el Perú: Una vision internacional. Aurazo, Jose; Vega, milton;. 2016. 168, Lima : BCRP, 2016, Vol. 3.
- [2]. Arquitectura de un Billeto Electrónico Anónimo. Medios Electrónicos de Pagos. M.E. García y R. Vázquez. 2005. 3, Mexico : Informacion Tecnologica, 2005, Vol. 16. ISSN 0718-0764.
- [3]. García, José Antonio Quintana. 2016. Implementación de la billetera móvil para la transferencia de dinero electrónico en el Banco de la Nación . Lima : Universidad San Martin de Porres , 2016.
- [4]. Jallath, Eduardo y Negrin, José Luis. 2001. <http://www.banxico.org.mx>. Bnaco de Mexico. [En línea] 2001. [Citado el: 22 de Enero de 2018.] <http://www.banxico.org.mx>. 2001-04.
- [5]. La definición de dinero, los medios de pago y los cuasidineros en colombia. Carrizosa, Mauricio. 1983. 3, s.l. : ESPE, 1983.
- [6]. Pagos, micropagos e internet. Testal, Cristina García. 2000. 3, Valencia : El profesional de la informacion, 2000, Vol. 9.
- [7]. Pilar, Juan Miguel Alcantara. 2012. Tesis Doctoral. Modelizacion del comportamiento del consumidor on line: El papel moderador de la cultura, el diseño web y el idioma. s.l. : Editorial de la Universidad de Granada, 2012.
- [8]. Reyes, Lázaro Miguel Ángel Cotrina. 2013. Aplicación de pago para consumidores finales en el Perú. Lima : Universidad San Martin de Porres, 2013.
- [9]. Vásquez, Daysy Kattia Díaz Ydones y Blanca Sabina Valencia. 2016. Estudio exploratorio de la oferta de comercio electrónico en un conjunto de micro y pequeñas empresas (MYPES) localizadas en diversos distritos de Lima Metropolitana. Lima : Pontificia Universidad Catolica del Perú , 2016.
- [10]. Plan Estrategico Institucional 2017 - 2021, Corporación FONAFE - Buscar con Google [Internet]. [citado 16 de Noviembre de 2018]. Disponible en:

http://www.elor.com.pe/transparencia/web/historial/Plan%20Estrategico/Documento/Plan_Estrategico/ELOR_Plan_Estrategico_2017-2021.pdf

[11]. Plan de Desarrollo local concentrado de la Municipalidad Distrital de San Juan bautista 2006 – 2015 Buscar con Google [Internet]. [citado 16 de Noviembre de 2018]. Disponible en: <http://munisanjuan.gob.pe/transparencia/Plan-de-Desarrollo-San-Juan-Bautista-PDLC.pdf>

[12]. Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan bautista 2006 – 2015 Buscar con Google [Internet]. [citado 16 de Noviembre de 2018]. Disponible en: <http://munisanjuan.gob.pe/transparencia/PEI-2009-2012.pdf>

[13]. Índice de Desarrollo Humano a nivel Distrital por Departamento Buscar con Google [Internet]. [citado 16 de Noviembre de 2018]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1344_PNUD-IDH2005-2.pdf

[14]. Página web de Información y análisis de Cobertura OSIPTEL - Buscar con Google [Internet]. [citado 20 de Noviembre de 2018]. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe>

[15]. Página web de como envía dinero y paga servicios con solo mensajes de texto Buscar con Google [Internet]. [citado 20 de Noviembre de 2018]. Disponible en: <https://peru21.pe/mis-finanzas/envia-dinero-paga-servicios-mensajes-texto-55719>

XV. ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO

Instrucciones: El presente cuestionario deberá ser aplicado al responsable del pago del servicio eléctrico a ELECTRO ORIENTE SA.

Datos generales:

Nro. Suministro	Sexo		Edad
	Masculino	Femenino	

1. ¿Hace cuánto tiempo es usted cliente de ELECTRO ORIENTE SA?
 - a. Menor de 1 año 1
 - b. Entre 1 y 2 años 2
 - c. Entre 2 y 3 años 3
 - d. Entre 3 y 4 años 4
 - e. Mayor a 4 años 5

2. ¿Está usted satisfecho con el sistema de cobranza de ELECTRO ORIENTE SA?
 - a. Satisfecho 1
 - b. Muy satisfecho 2
 - c. Medianamente satisfecho 3
 - d. Insatisfecho 4

3. ¿Estaría usted de acuerdo con algún tipo de mejora en el servicio de cobranza de ELECTRO ORIENTE SA?
 - a. De acuerdo. 1
 - b. Muy de acuerdo 2
 - c. En desacuerdo 3

4. ¿Actualmente cómo hace el pago de consumo eléctrico a ELECTRO ORIENTE SA?
 - a. Voy al Centro de cobranza 1
 - b. Voy al Banco y/o Agente 2
 - c. Otros (Especificar cuál) 3

5. ¿Conoce alguno de estos medios de pago?
 - i. Pago por internet
 - ii. Pago por aplicativo móvil
 - a. Conoce solo opción (i) 1
 - b. Conoce solo opción (ii) 2
 - c. Conoce opción (i y ii) 3

6. De haber contestado la opción (b) o (c) en la respuesta anterior; ¿Estaría usted de acuerdo en la implementación de un medio de pago digital para la cobranza de consumo eléctrico en ELECTRO ORIENTE SA?
 - a. De acuerdo. 1
 - b. Muy de acuerdo 2
 - c. En desacuerdo 3

7. ¿Cree usted que es un medio seguro hacer el pago de su consumo eléctrico desde su celular por medio de pago digital a ELECTRO ORIENTE SA?
- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| a. Seguro | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. Muy Seguro | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c. Inseguro | <input type="checkbox"/> | 3 |
8. ¿Cree usted que efectuar el pago de su consumo eléctrico a ELECTRO ORIENTE SA, mediante modelos de pagos digitales, le ahorraría tiempo?
- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| a. Sí | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. No | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c. Es posible | <input type="checkbox"/> | 3 |
9. ¿Cree usted que efectuar el pago de su consumo eléctrico a ELECTRO ORIENTE SA, mediante modelos de pagos digitales, le ahorraría dinero?
- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| a. Sí | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. No | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c. Es posible | <input type="checkbox"/> | 3 |
10. ¿Tiene acceso a alguno de estos servicios?
- i. Internet
- ii. Telefonía Celular
- | | | |
|----------------------------|--------------------------|---|
| a. Conoce solo opción (i) | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. Conoce solo opción (ii) | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c. Conoce opción (i y ii) | <input type="checkbox"/> | 3 |

ANEXO 02

Relación de Comunidades del distrito de San Juan Bautista

Sub Gerencia de Desarrollo Social

CASERIOS DE LA CARRETERA IQUITOS NAUTA

Item.	Caseríos / Ubicación Aniversario_2009	Agente Municipal	Fecha/Fundación	
01	Centro Poblado Quistococha Km.	AUGUSTO HUAYUNGA PACAYA	27-abr-	25
02	12 de Diciembre	Julio Manuyama Majano	12-dic-	12
03	Centro Poblado Cruz Del Sur Km.	LEONCIO PEÑA SILVA	13-mar-	15
04	Centro Poblado Peña Negra Km.	Willys Hilter Vela Laulate	26-oct-	24
05	Centro Poblado El Varillal Km. 14	CARLOS AMERICO PEREYRA AGREDA	30-abr-	30
06	Centro Poblado Moralillo Km. 16	MANUEL VASQUEZ TULUMBA	24-jun-	27
07	Centro Poblado Nuevo Milagro	Alberto Canaquiri Vaguero	17-ago-	15
08	Villa Del Buen Pastor Km. 21	ESTEBAN DAVILA DOLI	2-sep-	5
09	3 de Octubre Km. 21	JOSE REYES AMASIFUEN	3-oct-	3
10	Nueva Esperanza Km. 22	Belisario Vásquez Mori	9-ene-	9
11	San José Km. 22	EVENESSES RUIZ SILVANO	4-abr-	4
12	El Dorado Km. 25	ALEJANDRO MANUYAMA SILVANO	12-oct-	10
13	Centro Poblado 13 de Febrero	Roberto Henry Suarez Inuma	13-feb-	16
14	24 de Junio Km. 32	GENMER EMILIO VALLES FLORES	24-jun-	24
15	Angel Cárdenas Haya Km. 35	CLEVER DIAZ AGUINDA	26-jul-	25
16	Paujil I Zona Km. 35,5	Waldemar Vergel Vela	24-jun-	24
17	Paujil II Zona Km. 35,5	JHARRY FERNANDEZ DIAZ	7-jun-	6
18	Angel Cárdenas II Zona Km. 38	Jorge Amaringo Soria	5-jun-	6
19	Nuevo Horizonte Km. 38,5	Gabriel Mattos Indama	19-ene-	19
20	Yarana Yuto Km. 38,5	ARMANDO CUMAPA OBLITIS	17-oct-	17
21	Ex Petroleros Km. 41	Magno Dupá Gómez	15-feb-	15
22	Ex Petroleros II Zona Km. 41	Victor Rivadeneira Ramos	10-oct-	10
23	San Juan de Pintuyacu Km. 41	José Pervis Melendez Ocmin	24-jun-	21
24	24 de Octubre Km. 41	Jake Daniel Gonzales Yndama	24-oct-	24
25	1ro. De Mayo Km. 41	ZOILA ROSA PASHANASTE PAIMA	1-may-	1
26	Centro Poblado San Lucas Km.	EDMUNDO HUIÑAPI HUAZANGA	12-nov-	14
27	10 de Octubre Km. 44.	Alfonso Pua Apuela	10-oct-	10
28	11 de Agosto Km. 46	Hernan Sinacay Pacaya	11-ago-	15
29	Nuevo Triunfo Km. 46,5	Zaida Tapayuri Zuta	1-may-	1
30	El Triunfo Km. 48	JOSE DORUIN PACAYA LAVINTO	26-nov-	28
31	10 de Octubre II Zona Km. 48	Mario Acosta Reatequi	5-dic-	5
32	El Huambe Km. 50	EGNER LORENZO MENDOZA ARISTA	25-jun-	22
33	San Martín II Zona Km. 50 + 720	León Icomena Pacaya		
34	Habana Km. 54	César Siquihua Andi	17-ago-	15
35	Centro Poblado 12 de Abril Km.	Max Murayari Ajón	12-abr-	11
36	Centro Poblado Cahuide Km. 57	Carlos Ramírez Murayari	12-oct-	10
37	Nuevo San Juan Km. 70,5	EDWAR WILBER VELA HUANCHO	7-mar-	7

**SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
CASERIOS DE LA CUENCA DEL RIO ITAYA**

Item.	Caseríos / Ubicación	Agente Municipal	Fecha/Fundación	
Aniversario_2009				
01	Buena Esperanza	Marcial Ignacio Huasanga	6-feb-	9
02	Santa Barbara	Nique Cahuaza Chota	15-dic-	19
03	San Carlos	JUAN ZUMAETA	24-jun-	24
04	Belén de Juda	Dinger Vásquez López	21-oct-	24
05	Soledad	Eleodoro Llerena Chota	6-abr-	4
06	San Pedro	Rogelio Cornejo Ruiz	13-06-	13
07	Palo Seco	Edwin Maytahuari Murayari	1-abr-	4
08	05 de Junio	HODDLE AHUANARI TAMANI	7-jun-	6
09	San Antonio	Mario Panduro Arriaga	13-jun-	14
10	Paraíso	Wagner Bollet Llerena	26-ago-	29
11	Santa Martha	JUAN ARRIAGA AMARINGO	28-jun-	27
12	Nueva Santa Eloisa	Reminger Sánchez Zevallos	20-oct-	24
13	Comunidad Campesina Creación 2000	Emilio Ramos Magipo	22-mar-	22
14	Comunidad Campesina San Pedro de	David Valles Torres	22-oct-	24
15	Unión	Jorge Luis Mori Villacorta	19-abr-	18
16	Nueva Vida	Manuel Mariche Mozombite	24-jun-	24
17	Varadero de Omaquas	Alejandro Rivera Piña	7-jun-	6
18	Nuevo San Martín	JHON JAKER CURICO	12-oct-	10
19	Nuevo Progreso	Roman Ramírez Nashnate	8-dic-	12
20	Los Cedros	Richard Nixon Flores Arirama	28-ene-	26
21	Nuevo Miraflores	Eugenio Sánchez Gonzáles	6-feb-	9
22	Huascar	LUCIO YAICATE PINCHI	5-jun-	6
23	12 de Octubre	Alex Rengifo Rojas	9-jun-	6
24	Melitón Carbajal	Juan De La Cruz Piña Curico	22-oct-	24
25	28 de Enero	EYNE FERNANDEZ REQUEJO	16-jun-	20
26	Luz Del Oriente	Juan Tuesta Díaz	22-oct-	24
27	Villa Belén	Manuel Ricopa Pezo	10-sep-	12
28	Ciudad Satélite	Segundo Olimares Pua	-	
29	Aqua Blanca	Carlos Paima Flores	-	

**SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
COMUNIDADES DE LA CUENCA DEL RIO NANAY**

Item	Caseríos / Ubicación	Agente Municipal	Fecha/Fundación
------	----------------------	------------------	-----------------

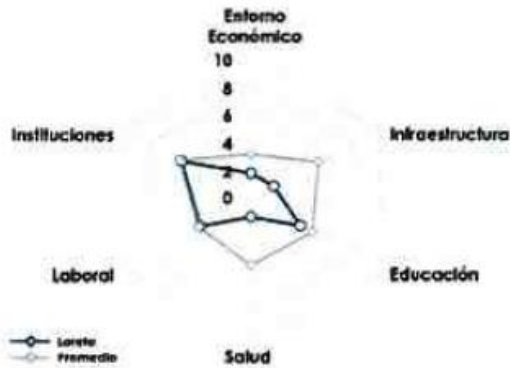
Aniversario_2008

01	Centro Poblado Rumococha	Maximo Romero Gonzáles	30-ago-	29
02	Centro Poblado Santa Clara	Hermes Manuyama Coacha	10-ago-	8
03	Centro Poblado Santo Tomas	Wilbor Eduardo Saldaña Murayari	22-sep-	26
04	Centro Poblado Zungarococha	DANIEL MALQUI SALAZAR	5-dic-	5
05	Centro Poblado Puerto Almendra	Luis Ramirez Cumari	17-jun-	20
06	Centro Poblado Nina Rumi	Emilio Aguilar Paico	27-oct-	31
07	Centro Poblado Llanchama	Lilia Azucena Pérez Videira	12-jun-	13
08	Comunidad Campesina San Martín	Arnaldo Mozombite Nolorbe	28-jul-	28
09	Comunidad Campesina Mishana	Sergio Lozano Arirama	26-nov-	28
10	Comunidad Campesina San Juan de Yuto	Ernesto Fuchs Mestanza	24-jun-	24
11	Comunidad Campesina El Porvenir	Isaac Viera Macuyama	8-oct-	8
12	Comunidad Campesina 15 de Abril	TONY INUMA GUERRA	15-abr-	18
13	Comunidad Campesina Anquilla	Segundo Ramírez Murayari	2-feb-	23

ANEXO 03



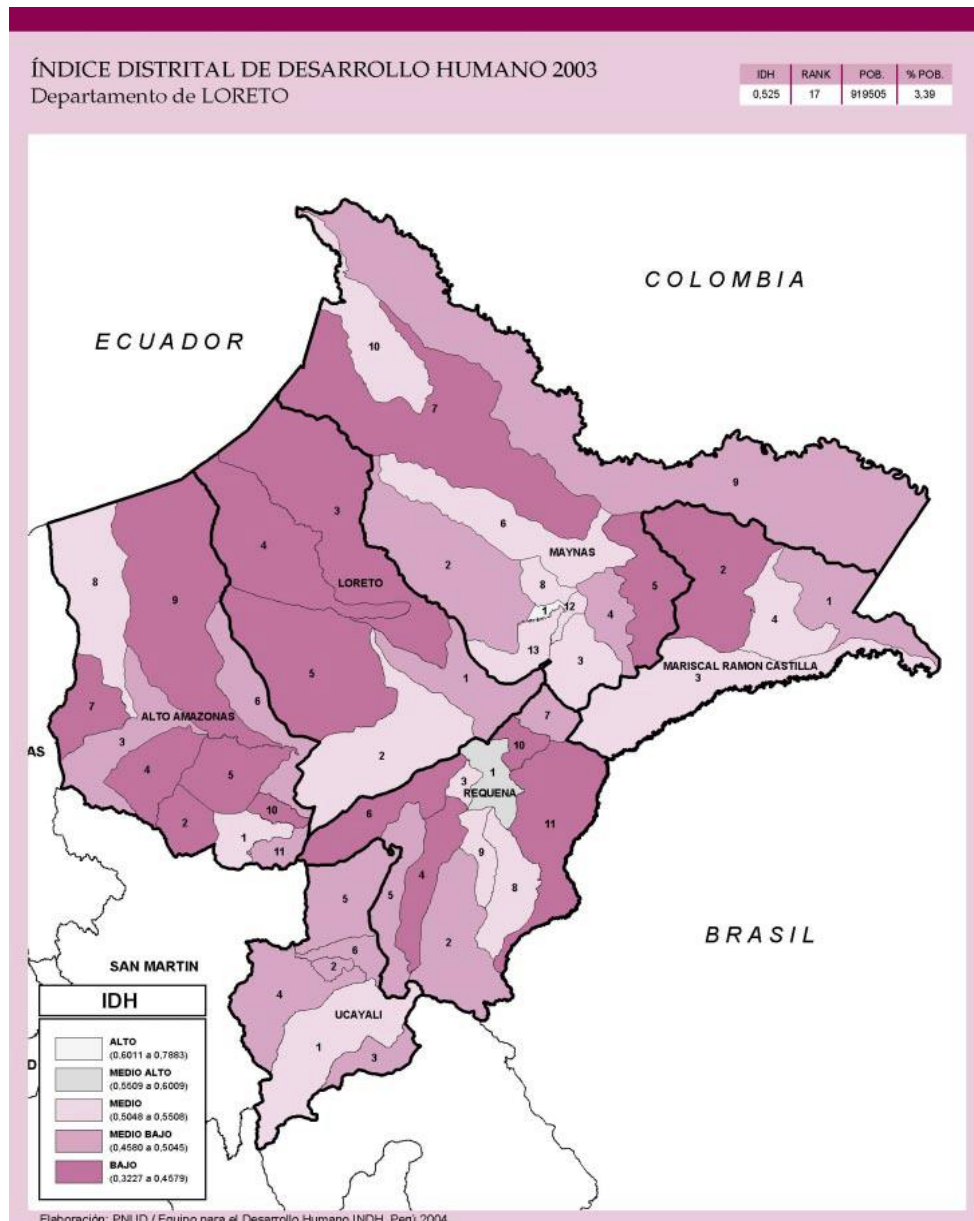
Plan Estratégico Institucional Electro Oriente S.A. 2017 - 2021



Loreto avanzó un puesto y dejó de ser la región menos competitiva. La mejora responde, principalmente, al incremento significativo de la cobertura hospitalaria. Según cifras del INEI, Loreto registró el aumento de 15 a 60 hospitales en el último año.

Índice de Competitividad Regional	2017		2016		2015		2014	
	Puesto (de 24)	Puntaje (de 0 a 10)	Puesto (de 24)	Puntaje (de 0 a 10)	Puesto (de 24)	Puntaje (de 0 a 10)	Puesto (de 24)	Puntaje (de 0 a 10)
Índice Total	23	3.0	24	3.0	24	3.4	24	2.9
Entorno Económico	21	1.8	18	2.0	19	2.1	17	1.8
Infraestructura	24	1.8	24	1.6	24	1.6	24	1.4
Salud	17	3.9	24	3.0	24	3.0	23	3.1
Educación	24	1.3	24	1.5	23	2.3	23	1.8
Laboral	11	4.0	10	4.4	7	5.1	14	4.0
Instituciones	12	5.4	6	5.8	11	6.1	14	5.2

ANEXO 04

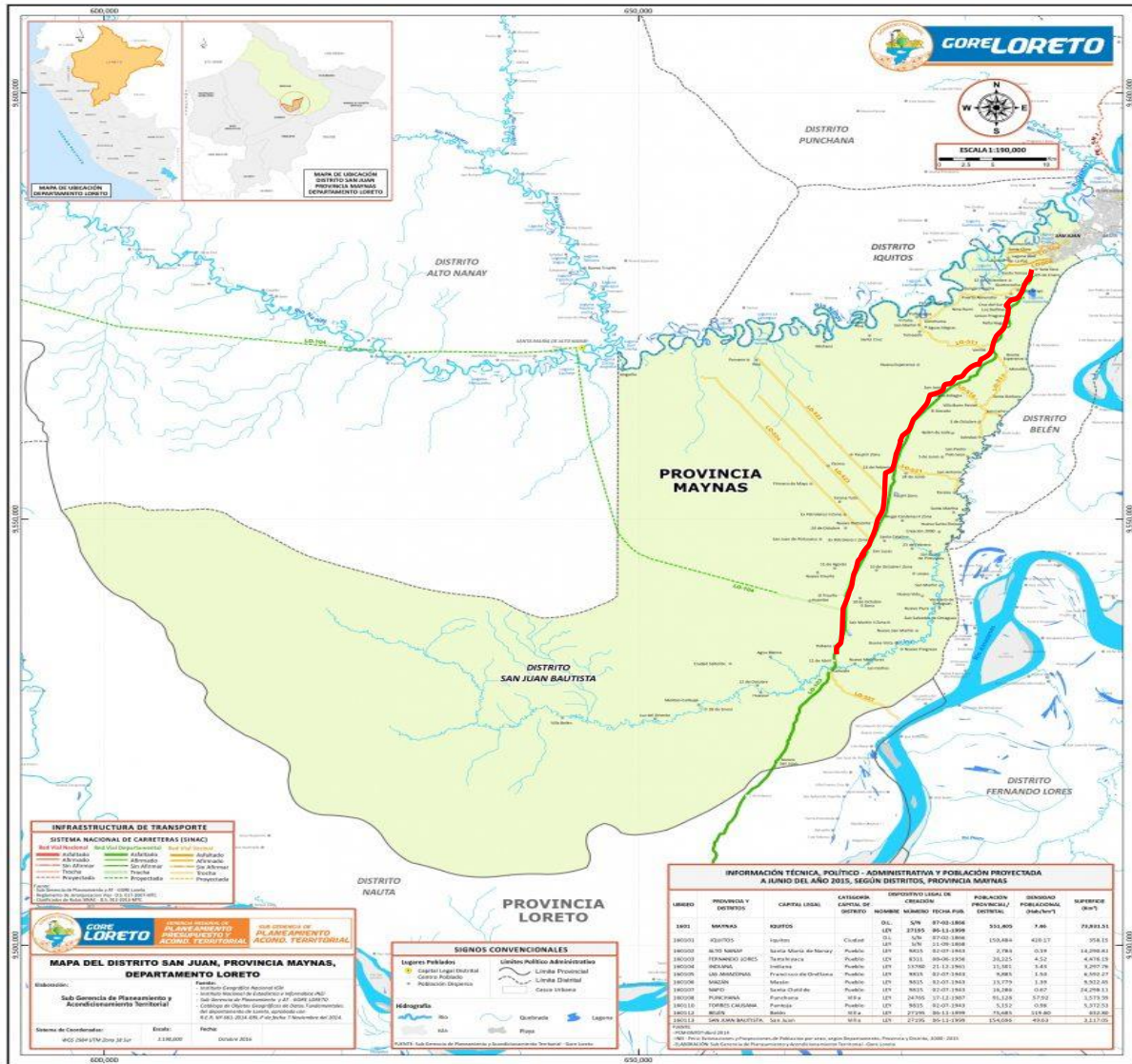


Índice de Desarrollo Humano Distrital 2003

DEPARTAMENTO Provincia Distrito	Población		Índice de Desarrollo Humano		Esperanza de vida al nacer		Alfabetismo		Matriculación secundaria		Logro educativo		Ingreso familiar per cápita	
	habitantes	ranking	IDH	ranking	años	ranking	%	ranking	%	ranking	%	ranking	N.S. mes	ranking
1 Iquitos	171 325	24	0,6282	214	71,3	355	94,2	219	91,7	499	92,5	325	422,9	231
8 Punchana	76 077	64	0,5302	887	69,6	625	98,0	33	65,0	1 220	76,0	1 002	216,4	963
12 Belén	66 123	75	0,5079	1 067	71,3	357	97,0	59	58,3	1 371	71,2	1 168	118,0	1 816
13 San Juan Bautista	107 119	44	0,5152	1 009	71,3	356	97,0	58	63,1	1 274	74,4	1 058	98,1	1 825

Fuente: Índice de desarrollo humano a Nivel Distrital – PNUD

ANEXO 05













Fuente: Gobierno Regional de Loreto – Mapa Base Distrito San Juan Bautista.

ANEXO 06

MODELOS DE EQUIPOS MOVILES SEGÚN SU USO Y BENEFICIO PARA PAGOS DIGITALES

EQUIPOS CON CAPACIDADES PARA APP Y SMS

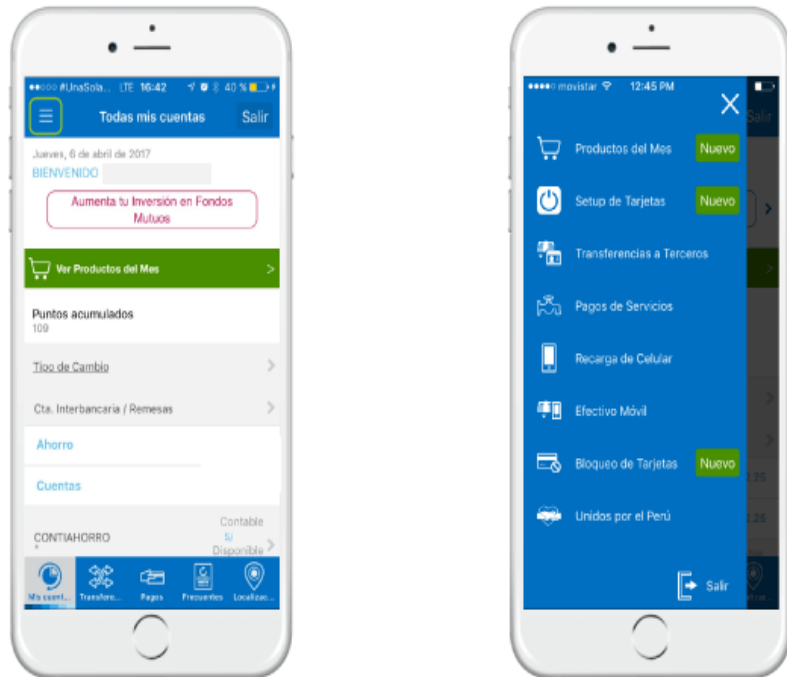
EQUIPOS ECONOMICOS SOLO PARA SMS

 <p>Nuevo</p> <p>MEIZU M6T Meizu</p> <p>Desde S/. 479 Bitel Plan Ichip+ 79.90</p> <p>Ver Detalles</p>	 <p>4G</p> <p>MEIZU M6 NOTE Meizu</p> <p>Desde S/. 509 Bitel Plan Ichip+ 79.90</p> <p>Ver Detalles</p>	 <p>Nuevo</p> <p>MEIZU M6 Meizu</p> <p>Desde S/. 335 Bitel Plan Ichip+59.90</p> <p>Ver Detalles</p>	 <p>Nuevo</p> <p>BITEL B8312 Bitel</p> <p>Desde S/. 55 Ingresa a esta página para</p> <p>Ver Detalles</p>	 <p>Sky F3P Sky</p> <p>Desde S/. 55 Bitel Plan Prepago</p> <p>Ver Detalles</p>	 <p>Bitel B8308 Bitel</p> <p>Desde S/. 55 Ingresa a esta página para</p> <p>Ver Detalles</p>
 <p>Nuevo</p> <p>MEIZU M5C Meizu</p> <p>Desde S/. 279 Bitel Plan Ichip+ 39.90C</p> <p>Ver Detalles</p>	 <p>BITEL B8306 Bitel</p> <p>Desde S/. 55 CONVIERTE TU CELULAR BASIC</p> <p>Ver Detalles</p>	 <p>Modelo B8305 Bitel</p> <p>Desde S/. 55</p> <p>Ver Detalles</p>	 <p>Modelo B8302 Bitel</p> <p>Desde S/. 55</p> <p>Ver Detalles</p>		

ANEXO 07

MODELOS DE PAGOS DIGITALES SEGÚN EL INTERES O CULTURA INFORMATICA

PAGOS DIGITALES POR APP



PAGOS DIGITALES POR SMS



ANEXO 08

PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING DIGITAL

CON COSTO DE INVERSION

PRESUPUESTO DE PLAN DE MARKETING						
BENEFICIOS	COSTO DE INVERSION			GANANCIA DE ALCANCE POBLACIONAL		
	1 - 3 MES	4 - 6 MES	COSTO TOTAL AL AÑO	1 - 3 MES	4 - 6 MES	AL AÑO
IMAGEN DE MARCA. El Marketing en Redes Sociales desarrollará tu Marca, Servicio, o Producto de una forma rápida y sencilla además te ofrecerá una cercanía en con los clientes Potenciales generando así una relación de confianza.						
INCREMENTOS EN TUS VISITAS. Aplicando una Estrategia de Marketing en Redes Sociales, bien estructurada permitirá un aumento en la visibilidad de su Marca, Servicio o Producto, Incrementando de esta forma la visitas a tu Página Web.						
MAYORES AUDIENCIAS. Uno de los Principales factores del Marketing en Redes Sociales es la cantidad de audiencia que puedes convocar con un solo clic, pueden ser Millones de clientes Potenciales interesados en tu Marca, teniendo como beneficio la segmentación que te permitirá tener una audiencia más Efectiva con mayores Clientes Potenciales.	S/. 150	S/. 150	S/. 600	DE 100 A 1000	DE 1000 A 10000	DE 10000 - SIN LIMITE
MAYORES POSIBILIDADES DE CONVERSION. Al tener mayor alcance en tu audiencia lograras que más personas se sientan cómoda conociendo tu Marca Servicio o Producto impulsando de esta forma una conversión Segura por el simple hecho de que tus clientes Potenciales se sientan a Gusto con lo que Impulsas u Ofreces.						

ANEXO 08
PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING DIGITAL

SIN CON COSTO DE INVERSION

BENEFICIOS	COSTO DE INVERSION			GANANCIA DE ALCANCE POBLACIONAL		
	1 - 3 MES	4 - 6 MES	COSTO TOTAL AL AÑO	1 - 3 MES	4 - 6 MES	AL AÑO
IMAGEN DE MARCA. El Marketing en Redes Sociales desarrollará tu Marca, Servicio, o Producto de una forma rápida y sencilla además te ofrecerá una cercanía en con los clientes Potenciales generando así una relación de confianza.						
INCREMENTOS EN TUS VISITAS. Aplicando una Estrategia de Marketing en Redes Sociales, bien estructurada permitirá un aumento en la visibilidad de su Marca, Servicio o Producto, Incrementando de esta forma la visitas a tu Página Web.						
MAYORES AUDIENCIAS. Uno de los Principales factores del Marketing en Redes Sociales es la cantidad de audiencia que puedes convocar con un solo clic, pueden ser Millones de clientes Potenciales interesados en tu Marca, teniendo como beneficio la segmentación que te permitirá tener una audiencia más Efectiva con mayores Clientes Potenciales.	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	DE 50 A 800	DE 800 A 7000	DE 7000 A 18000
MAYORES POSIBILIDADES DE CONVERSION. Al tener mayor alcance en tu audiencia lograras que más personas se sientan cómoda conociendo tu Marca Servicio o Producto impulsando de esta forma una conversión Segura por el simple hecho de que tus clientes Potenciales se sientan a Gusto con lo que Impulsas u Ofreces.						

ANEXO 09

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES
GENERAL: ¿Cuál es el impacto de los medios digitales en la intención de pago a Electro Oriente S.A. en las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos?	GENERAL Determinar el impacto de los medios digitales en la intención de pago a Electro Oriente S.A. en las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos	Ha "LOS MEDIOS DE PAGOS DIGITALES A ELECTRO ORIENTE S.A. TIENEN UN IMPACTO FAVORABLE EN LA INTENCION DE PAGO DE LAS COMUNIDADES RURALES DE LA ZONA SUR DE LA CIUDAD DE IQUITOS" Hb "LOS MEDIOS DE PAGOS DIGITALES A ELECTRO ORIENTE S.A. TIENEN UN IMPACTO DESFAVORABLE EN LA INTENCION DE PAGO DE LAS COMUNIDADES RURALES DE LA ZONA SUR DE LA CIUDAD DE IQUITOS"				
ESPECIFICO ¿Existe cultura informática en las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos para el uso de servicios de pagos digitales?	ESPECIFICO Determinar la existencia de la cultura informática en las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos para el uso de servicios de pagos digitales de servicios públicos		X = Medios de pagos digitales	Alfabetización Digital	Conocimiento de la informática	Positivo (80 -100) Negativo (0 – 79)
					Aplicación de las Tecnologías digitales	
¿Cuentan los pobladores de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos con facilidades para acceder a los medios de pago digitales de servicios públicos?	Determinar si los pobladores de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos cuentan con facilidades para acceder a los medios de pago digitales de servicios públicos		Y = Intención de Pago	Brecha Digital	Pobreza digital	% de acceso y uso de Tecnología de Información
		Capacidad de adquisición de tecnología			% de inversión en Tecnología de Información	
¿Existe desconfianza por parte de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos hacia los medios de pagos digitales de los servicios públicos?	Determinar la existencia de confianza por parte de las comunidades rurales de la zona sur de la ciudad de Iquitos hacia los medios de pagos digitales de los servicios públicos			Confianza digital	Integridad	Positivo (80 -100) Negativo (0 – 79)
				Confidencialidad		

Cuadro 11: Matriz de Consistencia
Fuente: Elaboración Propia

