



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA de
TAMAULIPAS



DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACION

TESIS

Análisis de la satisfacción de uso de plataformas digitales de información.

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL CON ÉNFASIS EN SISTEMAS
Y NEGOCIOS ELECTRÓNICOS**

PRESENTA:

ING. FERMÍN FERNANDO MOJICA ARAUJO

DIRECTORES DE TESIS:

Dr. Demian Abrego Almazán

Dr. Gerardo Haces Atondo

CD. VICTORIA, TAMAULIPAS MAYO 2017

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1.- Introducción	10
CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1.- Antecedentes	15
2.2.- Formulación de la investigación / problemática – justificación.....	15
2.3.- Objetivo general.....	16
2.4.- Objetivos específicos.....	16
2.5.- Preguntas de investigación.....	17
2.6.- Limitaciones y delimitaciones	17
CAPITULO III. REVISIÓN DE LA LITERATURA	18
3.1.- Repositorios digitales.....	19
3.2.- Repositorios institucionales como un importante punto de referencia en la producción digital.....	21
3.5.- Modelos de evaluación de la calidad de los sitios web.....	24
3.5.1.- Modelo IBB.....	24
3.5.2.- Modelo WEBQUAL	26
3.5.3.-Teoría de la Difusión de Innovación.....	28
3.5.4.-Modelo de la Calidad del Gobierno Electrónico (EGOV-QUAL).....	28
CAPITULO IV. METODOLOGÍA.....	31
4.1 Características de la investigación.....	32
Figura 6. Proceso de elaboración de instrumento de medición.....	35
4.3 Escalas de medición	35
4.2 Población y muestra	39
4.4 Recolección de datos.....	41
4.6 Tratamiento estadístico de la información	43
4.6.1 Análisis descriptivo	43
CAPITULO V. RESULTADOS.....	48
5.1 Aplicación del cuestionario y recolección de datos	49
5.2 Análisis de los datos.....	49
5.2.1 Análisis Descriptivo	49
5.2.2 Análisis de inferencia	51
5.3 Interpretación de los resultados obtenidos.....	59

CAPITULO VI. CONCLUSIONES.....	63
6.1 Evaluación del cumplimiento de los objetivos propuestos.	64
6.2 Conclusiones y discusión de resultados.	64
Bibliografía.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala EgovQual.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Investigaciones utilizadas para la formulación del modelo de investigación..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Fiabilidad del constructo y coeficientes de validez convergente.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4. Ficha técnica de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5. Encuestas aplicadas.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6. Confiabilidad Individual de la Carga de los ítems.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7. Alfa de Cronbach y Fiabilidad compuesta.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8. Validez convergente	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9. Validez Discriminante de los Coeficientes.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10. Resumen de la Varianza Explicada (R^2).....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11. Resultados de SmartPLS – modelo estructural.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa del proceso de investigación.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Modelo de evaluación del entorno del negocio digital.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3. Modelo Webqual.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5. Modelo Conceptual Egov-Qual.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6. Proceso de elaboración de instrumento de medición.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7. Proceso de elaboración de instrumento de medición.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8. Resultados del Modelo: Coeficientes Path y significancia estadística.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Clasificación de encuestados.....	50
Gráfico 2. Género de la muestra.....	50