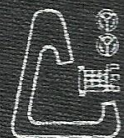




VERDAD, BELLEZA, PROSPERIDAD

UAT



Facultad de Comercio  
y Administración Victoria

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS  
FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA

## TESIS

FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
FINALES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN ACADÉMICOS

PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

LIC. BETZACARÍAS BÁEZ VÁZQUEZ

DIRECTORES:

DR. DEMIAN ABREGO ALMAZÁN

DR. JUAN GILBERTO SILVA TREVIÑO

CD. VICTORIA, TAMAULIPAS, 2019



## Resumen

Una organización que desee ser competente independientemente de su giro debe mantenerse actualizada en sus procesos y operaciones, para lograr esto se recurre a la implementación de Sistemas de Información (SI) y debido a la relevancia que tienen en las organizaciones, los investigadores se han visto en la necesidad de desarrollar estudios para evaluarlos y analizar si cumplen con su propósito, es decir, si son exitosos y qué factores inciden en ello. La meta de la presente investigación es determinar cómo los factores de capacitación, apoyo de alta dirección y del área de staff de sistemas influyen en la percepción de utilidad y de satisfacción de un sistema de información académico perteneciente a una institución de nivel superior de Tamaulipas, México. Para realizarlo, se utiliza el modelado de ecuaciones estructurales con la aplicación de 141 cuestionarios a usuarios finales. La evidencia empírica muestra resultados positivos y significativos en lo referente a la fuerza de las relaciones entre la mayoría de las variables estudiadas, sin embargo, también revela que en el contexto de esta investigación la capacitación o asesoramiento brindado al personal no tiene influencia sobre la satisfacción del usuario. Se espera que los resultados obtenidos puedan ayudar a organizaciones de este tipo a gestionar de mejor manera el funcionamiento y uso del SI que utilicen, así mismo, fungir como punto de partida para investigadores interesados en este ámbito de estudio