



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS

**UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA DE COMERCIO
Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA**

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL
ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

**“LA SATISFACCIÓN COMO MEDIDA DE CALIDAD EN LOS SISTEMAS
DE INFORMACIÓN: CASO DE ESTUDIO IDSE 2”**

PRESENTADO POR:

ING. JUAN CARLOS DE LA CRUZ MALDONADO

ASESORES:

M.A. MÓNICA LORENA SÁNCHEZ LIMÓN

DR. JOSÉ MELCHOR MEDINA QUINTERO

Índice

Introducción	1
Capítulo 1. Planteamiento del Problema	3
1.1 Objetivos.....	3
1.2 Pregunta de investigación	3
1.3 Justificación	3
Capítulo 2. Marco Teórico	5
2.1 Satisfacción del usuario.....	5
2.2 Calidad del Sistema.....	9
2.2.1 Calidad en el Diseño	14
2.2.2 Calidad en el Desempeño.....	17
2.2.3 Calidad en la Adaptación	22
2.3 Metodología.....	25
Capítulo 3. Caso de Estudio: Sistema IDSE 2 Firma Digital	27
3.1 Descripción general del sistema.....	27
3.2 Los usuarios	32
Capítulo 4. Trabajo de Campo.....	33
Capítulo 5. Conclusiones	55
Bibliografía	58
Anexos.....	62