

Resumen

Título: ANÁLISIS CRÍTICO DEL MODELO HISTÓRICO DE APLICACIÓN DE TIC EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES SOBRE CRECIMIENTO PASIVO/SECUENCIAL E IDENTIFICACIÓN Y PROPUESTA DE UN MODELO ACTIVO DE MEJORA

Presentada por: D. Carlos Pons Morera

Dirigida por: DRA. Dña. Lourdes Canós Darós

DR. D. Ignacio Gil Pechuán

Nuestra investigación se centra en identificar qué servicios públicos pueden ser mejorados con el uso de tecnologías de la información y la comunicación, proponiendo un modelo colaborativo entre la administración pública y los empresarios del sector turístico que comparten ámbito de actuación a nivel local.

A través de tres estudios, siguiendo la metodología de *concept mapping* para la obtención de la información de carácter tanto cualitativo como cuantitativo, se logra identificar qué servicios pueden ser mejorados con el uso de nuevas tecnologías. En el primer estudio, se realiza una prueba piloto en la Universitat Politècnica de València, donde se pretende la mejora de los servicios educativos especializados de postgrado. Posteriormente, a lo largo de dos estudios de campo, el primero desde el punto de vista de expertos en la gestión de servicios de la administración pública, y el segundo desde el punto de vista de los empresarios del sector turístico, se aplica el método con el fin de identificar qué servicios son considerados más relevantes para ambos expertos.