

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Departamento de Organización de Empresas



**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**

TESIS DOCTORAL

Presentada por: D. Carlos Pons Morera

Dirigida por: DRA. Dña. Lourdes Canós Darós

DR. D. Ignacio Gil Pechuán

Valencia, Noviembre de 2015

# Índice

<b>Capítulo 1: Introducción</b> .....	19
1. Introducción .....	21
2. Objetivos y justificación .....	24
3. Metodología .....	26
4. Estructura y publicaciones .....	27
5. Referencias .....	30
<b>Capítulo 2: Mejora de los servicios tecnológicos docentes de la Universitat Politècnica de València</b> .....	31
1. Introducción .....	35
2. <i>Affinity diagram</i> aplicado a mejorar los servicios tecnológicos de la Universitat Politècnica de València .....	35
2.1. Introducción .....	35
2.2. Marco teórico del <i>affinity diagram</i> .....	36
2.3. Proceso del <i>affinity diagram</i> .....	40
2.4. Conclusiones .....	49
2.5. Referencias .....	50
<b>Capítulo 3: Mejora de los servicios públicos municipales con el uso de nuevas tecnologías</b> .....	53
1. Introducción .....	57
2. <i>Concept mapping</i> application to improve the technological services of the public administration.....	57
2.1. Introduction .....	57
2.2. Theoretical frame of <i>concept mapping</i> .....	58
2.3. <i>Concept mapping</i> process .....	60
2.4. Conclusions .....	71
2.5. References .....	72

<b>Capítulo 4: Un modelo de colaboración en la gestión de servicios entre la administración pública y empresarios turísticos del levante español sobre la base de TIC.....</b>	<b>75</b>
1. Introducción .....	79
2. A model of collaboration in the management of services between government and the Spanish tourism entrepreneurs based on ICT .....	79
2.1. Introduction .....	79
2.2. Capacity diagnosis for technological improvement according to municipal management experts .....	82
2.3. Identification of technological needs in tourism according to business management experts .....	88
2.4. Proposal for a collaborative model between local government and tourism operators based on ICT .....	93
2.5. Conclusions .....	101
2.6. References .....	103
<b>Capítulo 5: Conclusiones .....</b>	<b>107</b>

## Índice de tablas

### Capítulo 1: Introducción

Tabla 1. Temas de investigación.....	24
Tabla 2. Artículo-Revista-Índice-Situación .....	29

### Capítulo 2: Mejora de los servicios tecnológicos docentes de la Universitat Politècnica de València

Tabla 1. Tabla de relación entre ítems. $S_{16 \times 16}$ .....	44
Tabla 2. Tabla de valoración de ítems .....	45
Tabla 3. Tabla refundida de valoración ponderada de ítems. $S_{16 \times 16}$ .....	46
Tabla 4. Tabla refundida de relación entre ítems. $S_{16 \times 16}$ .....	47

### Capítulo 3: Mejora de los servicios públicos municipales con el uso de nuevas tecnologías

Table 1. Interrelation between items $S_{N \times N}$ .....	64
Table 2. Items rating.....	65
Table 3. Reconsolidated table of items $S_{20 \times 14}$ rated by their weight.....	66
Table 4. Reconsolidated table of items $S_{20 \times 20}$ interrelation .....	66
Table 5. Resulting clusters from the Inter-groups relationship.....	69

## **Capítulo 4: Un modelo de colaboración en la gestión de servicios entre la administración pública y empresarios turísticos del levante español sobre la base de TIC**

Table 1. Domestic tourism by destination. Year 2012.....	80
Table 2. Results of the first phase conducted with municipal management experts .....	84
Table 3. Clusters resulting from the first phase of the inter-linked group method.....	86
Table 4. Results of the second phase by experts in business management in the tourism sector .....	89
Table 5. Clusters resulting from the second phase by the group inter-linkage method .....	91
Table 6. Summary of the resulting clusters.....	94
Table 7. Proposed ICT-based innovations of a collaborative tourist model .....	97
Table 8. Weighting of collaboration between government and business tourism management .....	99

## **Capítulo 5: Conclusiones**

Tabla 1. Propuestas de mejora del conjunto de expertos en gestión municipal.....	110
Tabla 2. Propuestas de mejora del conjunto de empresarios expertos en gestión turística .....	112

## Índice de figuras

### **Capítulo 2: Mejora de los servicios tecnológicos docentes de la Universitat Politècnica de València**

Figura 1. Pasos en el proceso de affinity diagram .....40

### **Capítulo 3: Mejora de los servicios públicos municipales con el uso de nuevas tecnologías**

Figure 1. Process of *concept mapping* ..... 60

Figure 2. *Concept mapping* ..... 70

### **Capítulo 4: Un modelo de colaboración en la gestión de servicios entre la administración pública y empresarios turísticos del levante español sobre la base de TIC**

Figure 1. *Concept mapping* applied to the opinions of experts in municipal management..... 87

Figure 2. *Concept mapping* applied to the opinions of experts in the business management of the tourism sector..... 92

Figure 3. First approach to collaborative model ..... 96

Figure 4. Proposed collaborative model ..... 101

### **Capítulo 5: Conclusiones**

Figura 1. *Concept mapping* aplicado al conjunto de expertos en gestión municipal..... 111

Figura 2. *Concept mapping* aplicado al conjunto de expertos en gestión empresarial del sector turístico..... 113

Figura 3. Modelo colaborativo propuesto ..... 114