

Contenido

Presentación	13
---------------------------	-----------

Capítulo 1

La ciudad y las TIC	15
Contexto y motivación	15
Fracaso de los proyectos.....	17
El alto costo de los proyectos.....	18
Falta de integración de las tecnologías a la organización.....	18
Brecha entre los directivos y la gente de las TIC.....	19
Rezago de la gestión de las TIC frente a las nuevas tendencias	19
El caso de estudio: ciudad de Santa Marta.....	23
Orígenes del libro	30

Capítulo 2

Gestión de las TIC	35
Modelos de gestión de las TIC.....	39
Conceptualización de los modelos de gestión de las TIC	39
Referentes de modelos de gestión integral de las TIC	41
IT4+	42

Modelo MinMinas	43
Modelo Minambiente.....	44
Modelo de la Alcaldía de Santiago de Cali	44
Clúster TIC en Medellín	45
Gobierno de las TIC.....	46
Conceptualización del gobierno de las TIC.....	46
Referentes de gobierno de TIC	51
ISO/IEC 38500	51
COBIT	52
GTI4U	55
Weill y Ross	56
Gobierno en IT4+	59
Caporarello	59
Gestión de servicios de las TIC	60
Conceptualización de la gestión de servicios de las TIC	60
Referentes de la gestión de servicios de las TIC	62
ITIL	62
Estrategia del servicio	64
Diseño de servicio	65
Transición de servicio	66
Operación del servicio	68
Mejoramiento continuo	69
ISO 20000	70
Procesos de control.....	73
Procesos de resolución.....	73
Procesos de provisión del servicio.....	73
Proceso de entrega.....	74
Procesos de relación	74
Gestión de la información.....	75
Conceptualización de la gestión de la información.....	75
Elementos de la gestión de la información	77
Principios para la información	77

Fuentes de calidad	78
Información de calidad	78
Información como bien público	78
Calidad en el uso	78
Sistemas de información	79
Arquitectura de sistemas de información	80
Aplicaciones y servicios	80
Seguridad de la información	81
Gestión de la tecnología	83
Conceptualización de la gestión de la tecnología	83
Referentes de la gestión tecnológica	85
Sumanth	85
Hidalgo, León y Pavón	85
Las seis facetas	85
Temaguide	86
Amador y Márquez	86

Capítulo 3

Ciudad inteligente	91
Conceptualización de ciudad inteligente	91
Inteligencia de la ciudad.....	101
Economía inteligente	103
Gobierno inteligente	104
Ciudadanía inteligente	107
Hábitat inteligente	108
Movilidad inteligente	110
Medioambiente inteligente	112
Tecnología de la ciudad	113
Recolección de datos	115
Transmisión de datos	116
Almacenamiento y análisis de datos	117
Plataforma de servicios y aplicaciones	118

Madurez de la ciudad	120
Dispersa	121
Integrada	121
Conectada	122

Capítulo 4

Sistema de variables.....	123
Variable gestión de las TIC	123
Definición conceptual de la variable gestión de las TIC	123
Definición operacional de la variable gestión de las TIC	124
Variable ciudad inteligente.....	130
Definición conceptual de la variable ciudad inteligente.....	130
Definición operacional de la variable ciudad inteligente	131
Operacionalización de las variables.....	137

Capítulo 5

Metodología.....	141
Diseño metodológico	141
Fundamentación teórica del modelo	143
El instrumento.....	143
Validación del instrumento.....	144
Confiabilidad del instrumento	161
Población y muestra	161
Diagnóstico por indicador, dimensión y variable	161
Formulación de los lineamientos y del modelo de gestión	163

Capítulo 6

Resultados.....	165
Análisis descriptivo de la variable gestión de las TIC	165
Análisis descriptivo de la dimensión gobierno de las TIC	165
Análisis descriptivo de la dimensión gestión de servicios de las TIC	168
Análisis descriptivo de las dimensiones gestión de la información y gestión de la tecnología	171
Diagnóstico de la variable gestión de las TIC	175
Análisis descriptivo de la variable ciudad inteligente.....	179
Análisis descriptivo de la dimensión inteligencia de la ciudad	179
Análisis descriptivo de la dimensión tecnología de la ciudad	185
Análisis descriptivo de la dimensión madurez de la ciudad	188
Diagnóstico de la variable ciudad inteligente	190
Análisis de la relación entre las variables gestión de las TIC y ciudad inteligente	191
Análisis de los resultados con respecto otras investigaciones.....	194

Capítulo 7

Modelo propuesto de gestión de las TIC para las ciudades inteligentes	199
Nivel estratégico	200
Monitorear	202
Dirigir	202
Evaluar	202
Nivel táctico	203

Estrategia.....	204
Diseño.....	205
Transición.....	205
Operación.....	205
Mejoramiento	206
Nivel operativo	206
Principios	207
Seguridad	208
Sistemas	208
Identificación	209
Obtención.....	209
Uso	209

Capítulo 8

Recomendaciones al caso de estudio	211
---	------------

Conclusión.....	215
Discusiones	215

Referencias bibliográficas	221
---	------------