



## ESTRUCTURA DE I+D

### Ámbito temático

- Economía de la empresa
- Marketing e investigación de mercados
- Comportamiento del consumidor
- Economía sectorial: Turismo
- Econometría
- Empresas y gestión
- Sostenibilidad económica

### Colaboración

- Proyectos en colaboración
- Asesoramiento y consultoría
- Proyectos de I+D bajo demanda
- Formación especializada

## Grupo de Investigación y Transferencia: Servicio+ Innovación + Valor

La innovación es un valor que las empresas u organizaciones en general deben implementar, independientemente del tamaño o del sector. La innovación del servicio crea valor para clientes, trabajadores, empresarios, y comunidad en general mediante la nueva y/o mejorada oferta, procesos, y modelos de servicio.



servicio + innovación + valor

El grupo SIV es una red multidisciplinar de investigadores de distintas universidades orientados al estudio de la **innovación en el servicio a nivel de estrategia, desarrollo y ejecución, bajo una perspectiva sostenible, internacional y tecnológica**, a nivel de relaciones empresa-cliente (B2C) y entre empresas (B2B), tanto en organizaciones públicas como privadas. El grupo de investigación está coordinado por la **Dra. Amparo Cervera** y está adscrito al Instituto de Economía Internacional de la Universitat de València.

### Líneas de Investigación:

Las líneas principales del grupo están orientadas a temas de internacionalización, sostenibilidad y la aplicación de las TICs

- **Estrategia de servicio:** desarrollo y crecimiento de servicios, mejora del bienestar mediante servicios sostenibles.
- **Tácticas de servicio:** innovación en el servicio, mejoras en su diseño y la optimización de la cadena de valor en el servicio.
- **Acciones de servicio:** venta y *branding* del servicio, promoción de la experiencia de servicio mediante la co-creación con el cliente.

**Campos de Aplicación:** Empresas, administraciones públicas y cualquier organización interesada en conocer y optimizar sus procesos de gestión de una manera sostenible con sus grupos de interés (trabajadores, clientes, socios, proveedores), potenciando la innovación y la competitividad.

### Servicios a empresas y otras entidades:

#### Asesoramiento técnico y consultoría sobre:

- Diagnóstico, diseño y desarrollo de estrategias, búsqueda de crecimiento y mejora de la capacidad innovadora de la empresa. Planes estratégicos y de acción orientados a la innovación, al cliente y a la sostenibilidad.
- Asesoría estratégica en la gestión de destinos y productos en turismo.
- Estudios de mercado *ad hoc*.
- Diseño y revisión de planes de internacionalización. Gestión de relaciones en el canal.
- Medición del valor del servicio y su retorno sobre la inversión.
- Desarrollo y evaluación de la gestión de marca de la organización (*branding*).
- Diseño y evaluación de indicadores organizacionales (objetivos y subjetivos).
- Estudio de la integración de clientes, empleados y tecnologías para la optimización del valor.
- Análisis de la calidad de servicio, satisfacción, lealtad y compromiso del cliente.



#### Formación:

SIV ofrece formación especializada y a medida para entidades que necesiten de ello en las áreas de la economía de la empresa, economía aplicada, marketing y dirección de empresas.

**Recursos singulares:** El grupo de investigación dispone de una serie de metodologías y técnicas de trabajo singulares para la aplicación de sus servicios. Los más destacados son:

- Desarrollo de instrumentos de medición objetiva y de percepción de las variables clave de análisis mediante metodologías avanzadas como la modelización estructural y la experimentación.
- Diseño y aplicación del Modelo **Pro-Eco** para el desarrollo sostenible de propuestas de gestión en destinos y productos turísticos.



## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

**Colaboración con entidades públicas y privadas:** El conocimiento y métodos desarrollados a través de las diversas investigaciones han sido aplicados en el desarrollo de proyectos de consultoría y cursos para empresas e instituciones de diversos sectores como **fundaciones para el deporte** en la Comunidad Valenciana, **y asociaciones empresariales** de apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa Valenciana, el **IMPIVA** y la Fundación para la Innovación **Inndea** promovida por el Ayuntamiento de Valencia.



La directora del Grupo de Investigación, Amparo Cervera, dirige la **Cátedra Ciudad de Valencia**, convenio firmado entre la Universitat de València y la Fundación Inndea consolidándose como agente estratégico en el desarrollo de la ciudad, fomentando la reflexión conjunta y creando una plataforma de diálogo de la ciudad con su entorno social, cultural, tecnológico y económico.

SIV participa en **ThinkTur** y en **SICTUR**, iniciativas ambas nacidas para el apoyo y el fomento del Turismo. ThinkTur es una plataforma tecnológica cuya finalidad es la de constituirse como foro común en el cual los usuarios comparten información y conocimientos sobre la aplicación de la tecnología y la innovación para resolver los problemas reales y concretos del sector turístico. SICTUR es un sistema de información que facilita la interacción de la comunidad científica y empresarial a nivel nacional e internacional identificando los diferentes agentes de investigación, los trabajos que se desarrollan y la gestión de procesos asociados a la investigación e innovación.

Desde el 2011 el grupo SIV participa en el **proyecto europeo NEWCIMED** (New Cities of the Mediterranean Sea Basin). SIV participa en el desarrollo de un plan estratégico multi-sectorial para la puesta en valor del patrimonio cultural de las ciudades del arco Mediterráneo (Oristano y Sicilia-Italia, Eordea-Grecia, Tyre-Lebanon, Jordania y Maamoura-Tunez) estructurado mediante criterios de desarrollo y gestión del producto turístico. Asimismo ha participado en otros proyectos financiados por entes públicos relacionados con la gestión de la calidad como plataforma para la innovación en las **PYMES** de la Comunidad Valenciana y la potenciación de la imagen de marca de los **productos valencianos** entre otros.



### Contacto:



**Grupo de Investigación y Transferencia: Servicio+ Innovación + Valor  
Instituto de Economía Internacional**

**Dra. Amparo Cervera Taulet**

Tel: (+34) 96 39 28964

E-mail: [Amparo.Cervera@uv.es](mailto:Amparo.Cervera@uv.es)

Web: <http://iei.uv.es/>

