

# Aulas y Cátedras Extraordinarias de la Universidad de La Rioja

---

Anexo Memoria de Actividades 2022  
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE LA RIOJA



**Fundación de la Universidad de La Rioja**

Avenida de La Paz, 107  
26006 Logroño – La Rioja  
Tfno: 941 299 184  
[fundacion@unirioja.es](mailto:fundacion@unirioja.es)  
<http://fundacion.unirioja.es>  
@FundacionUR

## Índice

CÁTEDRA DE LA EMPRESA FAMILIAR.....	5
CÁTEDRA DE COMERCIO .....	15
CÁTEDRA DE SERVICIOS SOCIALES Y GOBERNANZA .....	30
CÁTEDRA DE INCLUSIÓN Y EQUIDAD EDUCATIVA .....	34
AULA ECOEMBES DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA.....	35



## **CÁTEDRA DE LA EMPRESA FAMILIAR**



El objetivo principal perseguido con la creación de la Cátedra de la Empresa Familiar en la Universidad de La Rioja es instaurar un instrumento que sirva de ayuda a la solución de los problemas que tienen y pueden plantearse en el ámbito de las empresas familiares riojanas.

Se pretende, además, generar un espacio abierto al diálogo, donde la conjugación de los elementos investigación, experiencia empresarial y docencia permita fomentar la capacitación de profesionales, facilitándoles el acceso a todos aquellos conocimientos y/o tecnologías necesarias para desarrollar adecuadamente sus funciones directivas dentro de la particular estructura de las empresas familiares.

Los tres pilares básicos en los que se sustenta la Cátedra de la Empresa Familiar de la Universidad de La Rioja son:

- Asesoramiento a las empresas familiares riojanas en cualquiera de los temas que puedan ser de su interés
- Investigación aplicada a solucionar los problemas de gestión o familiares que preocupan a las empresas familiares
- Docencia, tanto reglada como no reglada, dirigida a los alumnos universitarios y quienes no siéndolo forman parte de una empresa familiar

### **Actividades desarrolladas en 2022**

A fin de lograr dichos objetivos a continuación, se describen las actividades desarrolladas durante el año 2022:

#### **1. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN**

##### **➤ *Docencia sobre Empresa Familiar***

En el grado de Administración y Dirección de empresas se imparte una asignatura "Creación y desarrollo de la Empresa", en la que participa y de la que es responsable el Director de la Cátedra, que responde al menos a dos de los objetivos de la cátedra de la empresa familiar: fomentar el espíritu emprendedor y transmitir una imagen realista del empresario, sus valores y aproximarse a su aportación a la sociedad más acercarse a los riesgos que asume, así como formar a los estudiantes para que conozcan los retos propios de las empresas familiares.

Los temas que se tratan en esta asignatura son:

- Yacimientos de empleo.
- Vocación y espíritu emprendedor
- Creación de empresas: de la idea al plan de negocio.
- Puesta en marcha, modelos de negocio y crecimiento de una empresa.
- Solución de problemas frecuentes en el funcionamiento de la empresa.
- Retos específicos de la empresa familiar.

Esta es una asignatura de carácter multidisciplinar, en la que colaboran profesores de diferentes áreas de conocimiento: organización, marketing y dirección financiera. Un tercio de las horas lectivas de esta asignatura son impartidas por el director de la Cátedra de la Empresa familiar o por miembros de su equipo de investigación.

Las visitas a empresas familiares y las conferencias suelen programarse en torno a esta asignatura. No obstante, tanto las visitas a empresas como las conferencias se abren a todos los miembros de la comunidad universitaria y a todos los socios de la Asociación Riojana de la Empresa Familiar.

En esta edición (año 2022) se han matriculado **36 estudiantes** en esta asignatura distribuidos en 9 grupos de trabajo, que han madurado diferentes ideas de negocio y las han priorizado hasta centrarse todos ellos en diferentes ámbitos de negocios conforme a las oportunidades identificadas para proporcionar respuestas innovadoras y diferenciadas, bajo sus intereses, fortalezas e inquietudes.

La asignatura Creación y desarrollo de la empresa ayuda a los alumnos a pasar de la idea de negocio a materializarla en un plan de empresa atractivo para inversores, que sirva como ensayo y primera prueba para testar su viabilidad y que tenga como resultado la posibilidad de la puesta en marcha de un nuevo negocio.

Los estudiantes en esta asignatura maduraron diferentes ideas de negocio. Distribuidos en equipos de trabajo multidisciplinarios han elaborado diferentes modelos de negocio hasta materializarlos en 9 planes que fueron defendidos públicamente: Rioja Camper, RentingTool, VLV A 360°, TuriRioja, Camero-Activo, Baco Fest, Rocódromo Rocanguli, AgroFresco y Digital+AD.

### ➤ *Visitas de alumnos a Empresas Familiares*

Las visitas a empresa familiares completan la formación de los alumnos de Grado de Administración de Empresa, aportando la visión del empresario in situ.



El 24 de febrero de 2022 se realizaron dos visitas profesionales y encuentro con directivos a Tonelería Murúa (Elena Ceca) y Bodegas Franco-Españolas.

Con esta doble visita, 35 estudiantes han podido conocer de primera mano la historia de ambas empresas, la trayectoria corporativa, experiencias prácticas, vivencias acumuladas y los cambios producidos en los mercados y necesidades de los clientes. Además supuso un acercamiento de la figura del empresario y permitió al estudiantado, ver cómo las aficiones pueden incorporarse a la empresa familiar para añadir valor y diferenciarla respecto a otras propuestas elevando su reputación y haciéndola más cercana a la sociedad. Sirvió para vislumbrar los valores que caracterizan a la empresa familiar, su importante impacto económico y social en La Rioja, así como las oportunidades y posibilidades que proporciona la innovación tecnológica para brindar soluciones avanzadas a los diferentes retos empresariales.

### ➤ **Trabajos fin de grado dirigidos en empresa familiar**

El director de la Cátedra durante el curso académico 2021-22 ha dirigido los siguientes trabajos, todos ellos se han defendido y han obtenido altas calificaciones:

- ✓ Bodegas Portia: enoturismo experiencial en la D.O Ribera del Duero, por Roxana Daniela Skirta
- ✓ Análisis económico-social de Inditex. Acercamiento a la empresa y su narrativa, por Paula Martínez González
- ✓ Banco Santander: narrativa económico-social, por María Fernández Mata
- ✓ Innovación e internalización de la empresa familiar: Martínez Somalo, por Ángela Martínez Cano
- ✓ Aproximación al impacto económico-financiero y social de la empresa familiar en La Rioja, por Javier Ezquerro Ezquerro

## **2. OTRAS ACTIVIDADES**

### ➤ **Apoyo a la Mejor Iniciativa Emprendedora**

Uno de los objetivos de la Cátedra de la Empresa Familiar de la Universidad de La Rioja es dignificar la figura del empresario y favorecer el desarrollo de nuevas empresas. En este sentido, dentro de la asignatura Creación y Desarrollo de la Empresa se ayuda a los alumnos a pasar de la idea de negocio a un plan de empresa que pueda ser viable desde el punto de vista de la rentabilidad. La Cátedra de la Empresa Familiar apoya a los alumnos o grupos de alumnos que presenten el plan de negocio que tenga más posibilidades de ser viable.

La Cátedra de la Empresa Familiar premió el 15 de junio de 2022 a Digital+AD. Una idea empresarial que surge para ayudar a las pymes locales en la comunicación, promoción de sus productos y/o servicios, así como proporcionar servicios externos avanzados de gestión de redes sociales.



Digital+AD se caracteriza por su viabilidad técnica y económica, además es rentable socialmente, creativa, innovadora y comprometida a dar accesibilidad y potenciar a las pequeñas y medianas empresas de La Rioja.

Hoy en día la publicidad en redes es el recurso más eficiente para conseguir resultados y crear una narrativa coherente que muestre la calidad de los productos y servicios que ofrecen las pymes.

Por ello, el objetivo de Digital+AD es ayudar a empresas locales y pymes que no cuentan con la capacidad de realizar una inversión sustancial en marketing y comunicación para visibilizar adecuadamente sus productos y servicios a los potenciales clientes.

Tras un amplio análisis del sector de las PYMES en La Rioja sobre cómo están gestionando sus negocios a través de las redes sociales, el equipo observó que una gran cantidad de ellas no se encontraban presentes en redes o bien no estaban haciendo una correcta gestión, por lo que se centraron en esta tipología de empresas.

Por un lado, identificaron carencias, ya que percibieron un desconocimiento sobre cómo gestionar las redes sociales de las pequeñas empresas y falta de adaptación a los nuevos medios digitales, así como la falta de equipos formados y disponibilidad de tiempo para interiorizarlas en el día a día de las empresas. Por el otro, proporcionaron soluciones llave en mano individualizadas y personalizadas, lo que es una oportunidad que cierra la brecha digital para algunos negocios.

Los promotores de la idea de negocio han cuantificado su público objetivo, incluido las inversiones mínimas necesarias para lanzar el proyecto, costes mensuales y otra mucha información económico-financiera. Además, también crearon un equipo cohesionado y equilibrado, que identificó los puntos fuertes y débiles de cada uno de los miembros a través de un mapa de empatía, delimitó con claridad las funciones de los activos humanos de la empresa para cubrir todas las actividades dando respuestas eficientes que aportan valor añadido.

➤ ***Diseño y presentación de proyecto a la Fundación Ibercaja Educación y cultura en empresa familiar para todos en La Rioja***

Con la solicitud de la ayuda a la convocatoria competitiva de la Fundación Ibercaja, el 8 de noviembre de 2022 se entregó un premio al mejor trabajo fin de grado y dos accésit. Su objetivo es visibilizar la necesidad de realizar estudios sobre empresa familiar al más alto nivel académico.

El primer premio ha recaído en Paula Martínez González, titulada en el Grado en Administración y Dirección de Empresas, por su TFG 'Análisis económico-social de Inditex.

El trabajo incluye una aproximación a cómo se ha producido el relevo generacional para continuar con los valores y el legado familiar, la gobernanza de la empresa, su evolución en el mercado bursátil y la gestión de los principales riesgos financieros que le afectan, incluye un caso práctico simulado a través de la utilización de derivados.

Javier Ezquerro Ezquerro, titulado en el Grado en Administración y Dirección de Empresas, ha logrado un accésit por su trabajo 'Aproximación al impacto económico, financiero y social de la empresa familiar en La Rioja'. El estudio marca el interés de

contar con asociaciones que agrupen este tipo de organizaciones, como se da en la Asociación Riojana de la Empresa Familiar (AREF). Además, incluye la doble visión que aporta un diagnóstico certero de los avances realizados por las empresas familiares riojanas en materia de sostenibilidad.



Ángela Martínez Cano, titulada en el Grado en Administración y Dirección de Empresas, ha logrado otro accésit por el trabajo 'Innovación e internacionalización de la empresa familiar: Martínez Somalo' que, elaborado bajo la metodología del análisis del caso, recoge los valores que caracterizan a esta conocida empresa familiar riojana de transformación cárnica. En él, expone en detalle los desafíos y retos a que se enfrenta la empresa en materia de innovación e internacionalización, las estrategias que ha ido desplegando para seguir evolucionando positivamente, sin olvidar el modelo de gobernanza interno de la empresa.

### ➤ **Organización de la Asamblea de la Asociación Riojana de la Empresa Familiar**

El objeto de la asamblea general de empresas familiares es mantener el contacto de los socios, realizar aportaciones en beneficio del desarrollo socioeconómico de La Rioja y poner en evidencia la importancia de los valores y la cultura de las empresas familiares. El evento, un acto para hacer balance y una mesa redonda en la que participaron D. Andrés Sendagorta, Presidente del IEF, D. Fernando Baroja de Conservas El Cidacos, Don Enrique Extremiana de Adelfas Energía y Doña Elena Martínez Garnica de Martínez Somalo, abordaron diferentes cuestiones sobre la capacidad de adaptación de la empresa familiar a un mundo cada vez más convulso y cambiante.

La Asamblea General de la Asociación Riojana de la Empresa Familiar (AREF) se celebró el 30 de junio en Briones (La Rioja).

### ➤ **Actividades diversas con socios de la Asociación Riojana de la Empresa Familiar**

Entrevista en COPE Rioja- Carlota González (Grupo Rafael González)

Fecha: 18 de enero de 2022.

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Alberto Romero (Aresol Renovables)

Fecha: 26 de enero de 2022.

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Elena Ceca (Tonelería Murua)

Fecha: 9 de febrero de 2022.

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Francisco Albelda (Barpimo)

Fecha: 9 de marzo de 2022.

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Reunión directiva de las diferentes AATT

Fecha: 11 de marzo de 2022

Lugar: Valladolid (España)

Encuentro IES La Laboral con César Río (Mazapanes de Soto)

Fecha: 28 de marzo de 2022.

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Encuentro IES Ciudad de Haro con Manuel Muga (Bodegas Muga)

Fecha: 4 de abril de 2022.

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Carlos Lagunas (Conservas E I Cidacos)

Fecha: 5 de abril de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Charla “La EF Comparte” – Ucrania: Adaptación en periodos de incertidumbre

Fecha: 6 de abril de 2022

Lugar: Online.

Entrevista en COPE Rioja- Raquel Pérez Cuevas (Bodegas Ontañón)

Fecha: 19 de abril de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

TFAB – Empresa Familiar y Franquicia

Fecha: 26 de abril de 2022.

Lugar: Online.

Entrevista en COPE Rioja- Román Palacios (Electra de Autol)

Fecha: 26 de abril de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- José Luis Pancorbo (Grupo Pancorbo)

Fecha: 10 de mayo de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Javier Rioja Manzanares (Comercial Oja)

Fecha: 25 de mayo de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Manuel Abad (Calzados Fal)

Fecha: 7 de junio de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Manuel Muga (Bodegas MUGA)

Fecha: 23 de junio de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Presentación del informe de emprendimiento femenino en España

Fecha: 24 de junio de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Reunión de trabajo Junta Directiva de AREF, Cátedra y Presidencia de Gobierno

Fecha: 28 de septiembre de 2022

Lugar: Palacete de GR, Logroño (La Rioja, España).

XXV Congreso Nacional de la EF

Fecha: 2-4 de octubre de 2022

Lugar: Cáceres (España).

Reunión de trabajo Junta Directiva de AREF, Cátedra y Director General de Formación Profesional Integrada

Fecha: 13 de octubre de 2022

Lugar: Bene C/ Murrieta 76, Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Álvaro Mosquera (Entrepuentes)

Fecha: 9 de noviembre de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Jornada YMCA – Competitividad Sostenible

Fecha: 10 de noviembre de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Conferencia Ousman Umar – Una historia que cambia vidas

Fecha: 21 de noviembre de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Premio empresa familiar 2022 – Royo Operador Logístico

Fecha: 15 de noviembre de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Encuentro IES La Laboral con Diego Ochoa (Santos Ochoa)

Fecha: 18 de noviembre de 2022.

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Alejandro Gea (Inrialsa)

Fecha: 12 de diciembre de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Encuentro profesional con SECOT y plan de colaboración con Cátedra para 2023

Fecha: 15 de diciembre de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Encuentro IES Gonzalo de Berceo con Isidro Milagro (Bodegas Milagro)

Fecha: 20 de diciembre de 2022.

Lugar: Alfaro (La Rioja, España).

Entrevista en COPE Rioja- Jesús Ruiz de la Torre

Fecha: 20 de diciembre de 2022

Lugar: Logroño (La Rioja, España).

Conferencia Motivacional con Patri Psicóloga.

Fecha: 20 de diciembre de 2022.

Lugar: Logroño, espacio Lagares (La Rioja, España).

### ➤ **Otras actividades de difusión de cultura de empresa familiar**

Eduardo Rodríguez Osés (director de la Cátedra de empresa familiar):

- 26 de enero de 2022 participación en la Jornada de Red de Cátedras de empresa familiar.
- Propicia, impulsa y coordina la publicación de “Grandes familias empresarias de La Rioja”, en Expansión 24 de junio de 2022.
- Interviene en La Ventana de La Rioja, Cadena SER 19 de octubre de 2022.
- Publica en La Rioja 21 de julio de 2022 “Pasos firmes de las empresas familiares riojanas”, recoge los resultados de una encuesta diseñada para diagnosticar los avances en materia de sostenibilidad de los socios de AREF.
- Interviene en Punto de encuentro TV7, 11 de octubre de 2022.
- Publica en el El día de La Rioja “Sector empresarial Riojano y perspectivas de futuro”, 7 de noviembre de 2022.
- Asiste a los premios Promecal La Rioja 2022, 30 de noviembre de 2022 Riojaforum.
- Creación de la columna en la contraportada del Día de La Rioja, bajo el título “Arraigo y legado”
- Pretende revisar la actualidad económica y social bajo la perspectiva de los valores propios que definen a las empresas familiares como son su visión a largo plazo
- Movilización y contrato social, El día de La Rioja 7 de diciembre de 2022.
- Asiste a Perspectivas económicas de 2023, CaixaBanky CEOE, FER Logroño el 14 de diciembre de 2022
- Interviene en TVR y RNE 14 de diciembre de 2022.

Guadalupe Manzano García (Codirectora de la Cátedra) imparte:

- Seminario en Alicante (Universitat d'Alacant): 19, 21 y 23 de septiembre 2022, en horario de 9 a 12 horas, dentro del Máster en Tributación. El seminario pretende dar a conocer a los alumnos las peculiaridades de las empresas familiares y cómo estas pueden influir en la socialización de sus miembros, en su capacidad de mentalización, en el éxito de la sucesión, en la capacidad emprendedora de la organización y en el éxito de la empresa.
- Seminario en la Cátedra de la Empresa Familiar de la Universidad del País Vasco UPV/EHU, los días 4 y 5 de noviembre de 2022 de 9 de la mañana a

14 horas. El seminario versó sobre la gestión de las emociones y su implicación en la gestión de los conflictos.

### **3. ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN**

#### ➤ **Publicaciones**

Este año se ha publicado:

- Autores: Rodríguez Osés, J.E.; Antoñanzas Villar, F.; Navarro Pérez, M<sup>a</sup>.C.; Pinillos García, M.; Villar Aldonza, A. y Rojas García, P.;  
Título: Economía Riojana, nº. 3, Coyuntura Regional  
Editorial: Ibercaja Banco, S.A. ISSN: 2792-470X (Ed. Impresa). ISSN: 2792-4742 (Ed. Intenet) AÑO 2022
- Autores: Ruano Marrón, L.; Domínguez Ortega, J.; Calvo Martínez, S.; Rodríguez-Oses, E.; Mata Martínez, L.; Morales Pachón, A., Rodríguez-Garnica, S.(2022). Informe GEM La Rioja 2021-22, Global Entrepreneurship Monitor. Logroño (La Rioja) Asociación Observatorio del Emprendimiento y el Desarrollo Empresarial de La Rioja.
- Autores: Rodríguez Osés, J.E.; Antoñanzas Villar, F.; Navarro Pérez, M<sup>a</sup>.C.; Pinillos García, M.; Villar Aldonza, A. y Rojas García, P.;  
Título: Economía Riojana, nº. 4, Coyuntura Regional  
Editorial: Ibercaja Banco, S.A. ISSN: 2792-470X (Ed. Impresa). ISSN: 2792-4742 (Ed. Internet) AÑO 2022
- Autores: Rodríguez Osés, E., Rodríguez-Garnica, G., & Rodríguez-Garnica, S. (2022). Flipped classroom, financial u-learning and improvement of professional competencies in university students. En J. M. Ribera Puchades (ed.), Jornada de Innovación docente de la Universidad de La Rioja 2021: #InnovaDocenteUR: libro de resúmenes.
- Autores: Rodríguez Osés, E., Rodríguez Garnica, G., & Rodríguez Garnica, S. (2022). Educación emprendedora y mejora de competencias ejecutivas de universitarios. En N. Ollora Triana, T. Cámara Pastor, A. Díez Gómez del Casal, & J. V. Ruiz Omeñaca (eds.), Jornadas de Innovación Docente UR-CRIE 2022.
- Autores: Rodríguez Osés, E., Rodríguez Garnica, G., & Rodríguez Garnica, S. (2022). Cultura financiera sostenible, generada y difundida por universitarios. En A. Monfort & S. Fernández Lores (eds.), Leveraging new business technology for a sustainable economic recovery.
- Autores: Rodríguez Osés, J.E: Rodríguez-Garnica, G., & Sergio Rodríguez Garnica. (2022). Cultura financiera sostenible, generada y difundida por universitarios. XXXVI AEDEM Annual Meeting. Leveraging new business technology for a sustainable economic recovery.

- Autores:Rodríguez Osés, E., Rodríguez Garnica, G., & Rodríguez Garnica, S. (2022). Aprendizaje ubicuo, clase invertida y mejora de competencias profesionales de universitarios en financiación. En J. M. Ribera Puchades & M. Sáenz de Jubera Ocón (eds.), La innovación como motor para la transformación de la enseñanza universitaria (pp. 215-218). Universidad de La Rioja.

#### **4. REUNIONES CIENTÍFICAS Y PREMIOS RECIBIDOS**

El Director de la Cátedra ha asistido a las siguientes reuniones y congresos:

- Participación en el XXV Congreso Nacional de la Empresa Familiar. Cáceres, del 2 al 4 de octubre de 2022.
- Premio en el Certamen Nacional Arquímedes por el trabajo La influencia de la armonía en el éxito subjetivo de las pymes familiares. 9 de noviembre de 2022.

#### **5. RESUMEN**

- Formación específica en EF de estudiantes universitarios de último ciclo: 35
- Encuentros Centros Educativos: 4
- Visitas empresas Familiares: 2
- Charlas y Conferencias: 9
- Solicitud de proyectos y colaboración: 1 Fundación Ibercaja
- Actividades diversas con AREF: 30
- Publicaciones y desarrollo de originales: 7
- Reuniones científicas: 2

[www.catedraempresafamiliarlarioja.com](http://www.catedraempresafamiliarlarioja.com)



Difusión  
Formación  
Investigación  
Sensibilización

Ayuntamiento  
de Logroño

UNIVERSIDAD  
DE LA RIOJA

El 27 de octubre de 2021 en Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Logroño se aprobó la segunda prórroga al *Convenio Marco de Colaboración entre el Ayuntamiento de Logroño y la Fundación de la Universidad de la Rioja para el impulso y reordenación de la Cátedra Extraordinaria de Comercio*, formalizado con fecha de 10 de mayo de 2017 entre la Universidad de La Rioja y el Ayuntamiento de Logroño.

La Cátedra Extraordinaria de Comercio que fue creada el 26 de marzo de 2010 mediante otro convenio específico de colaboración en conjunto con la Cámara de Comercio. El objetivo de la Cátedra es **impulsar y apoyar al comercio minorista de Logroño**.



Firma del Convenio 2 de junio de 2017

En dicho Convenio se establecen tres líneas de actuación:

- Área de Transferencia del Conocimiento
- Área de Investigación
- Área de Difusión

A continuación, se describen las actividades desarrolladas durante el 2018.

### **1. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**

La dinamización del comercio exige una mejora en las capacidades de los comerciantes que exige conocer las novedades que se producen en la gestión para convertir al comercio minorista en referente respecto a la atención personal y la calidad de servicio. Con este objetivo se concretan las siguientes acciones de transferencia del conocimiento:

### ➤ **Webinars Cátedra de Comercio**

Conscientes de la importancia de la transferencia de conocimiento de los resultados de investigación sobre el comercio a los comerciantes, para su mejora e impulso de sus negocios, se ha diseñado un ciclo de reuniones formativas de formato corto acorde al nuevo entorno competitivo titulado '**Webinars Cátedra de Comercio**'. La situación derivada tras la pandemia ha conducido a elegir esta modalidad de formación online con la que se pretende continuar con las actividades realizadas en años anteriores incidiendo sobre la importancia de ofrecer talleres con implicaciones prácticas.

Si bien, algunas de las sesiones se han desarrollado de manera híbrida, es decir, se podían seguir tanto de manera presencial como online.

'**Webinars Cátedra de Comercio**' ha sido un ciclo de sesiones diseñadas para poder compatibilizar la formación con la vida profesional. El programa utilizado para dar soporte a estas sesiones ha sido *Blackboard Collaborate*.

Cada sesión ha sido difundida a través de distintos *mailings*: (1), a los participantes de las actividades realizadas por la Cátedra de Comercio en años anteriores (2010-2021) a través de la plataforma MailChimp, (2) a los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales y a los profesores de esta a través de los correos personales de los miembros del equipo de la Cátedra de Comercio y (3) a autoridades y actores relevantes del comercio local a través de un correo electrónico de la directora de la Cátedra, Cristina Olarte. Asimismo, se difundía a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) de la Cátedra. Igualmente, se ha difundido a más de 2.000 comercios mediante *mailing* realizado por Logroño Punto Comercio.

También se ha pedido la colaboración en la difusión a la Cámara de Comercio, a la Federación de Empresas de La Rioja, a los presidentes de las asociaciones de comerciantes y otras entidades. Cabe destacar el apoyo recibido en la difusión por parte de los equipos de comunicación de la Universidad de La Rioja y el Ayuntamiento de Logroño.

### Conferencias: "Webinars Cátedra de Comercio"

2 de febrero de 2022	<b>Soluciones para la digitalización del comercio riojano</b> Ponente: LoGIC [Soluciones Software] de Grupo Pancorbo Hora: de 9:00 a 11:00 h. Estilo (Avda. Colón 83, Logroño)
23 de febrero de 2022	<b>Construcción de una marca social</b> Ponente: Lorena Poza Díaz Hora: de 12:00 a 14:00 h. Sala de Grados Edificio Quintiliano- Universidad de La Rioja
7 de marzo de 2022	<b>LapsRetail 2022</b> Ponentes: Manuel Langarica Blanco, Silvia Arnán Echevarría y Gonzalo Ugarte Murillo Hora: de 16:00 a 18:00 h. Sesión online.
25 de abril de 2022	<b>Cómo incrementar las ventas usando whatsapp business API</b> Ponente: Juan Carlos de la Vela Hora: de 12:00 a 14:00 h. Sesión online.
22 de mayo de 2022	<b>Vender a través de los cinco sentidos</b> Ponente: Diana Gavilán Bouzas. Hora: de 12:00 a 14:00 h. Sala de Grados Edificio Quintiliano- Universidad de La Rioja

27 de junio de 2022	<b>Cientes misteriosos: ¿qué dicen del comercio de Logroño?</b> Ponentes: Alba García Milon y Yolanda Sierra Murillo Hora: de 12:00 a 14:00 h. Sesión online.
6 de julio de 2022	<b>LApSretail. Impulsando el comercio de Logroño.</b> Ponentes: Estefanía Dos Santos Xardo, Mingchie Elizabeth Yu Lin, Marta Ochoa Ajamil, Alba López Galilea, Ana Lillo Aradilla, Iñigo Sarabia Bachiller y Malena Cai Gutiérrez Pereira Hora: de 12:00 a 13:30 h. Sesión online
28 de julio de 2022	<b>¿Te gusta el comercio de Logroño? Diagnóstico de su atractivo y accesibilidad</b> Ponente: María Alesanco Llorente Hora: de 12:00 a 14:00 h. Sesión online
27 de septiembre de 2022	<b>Estudio del comercio de Logroño 2022: visión de comerciantes y clientes</b> Ponentes: Yolanda Sierra Murillo y Cristina Olarte Pascual Hora: de 12:00 a 14:00 h. Sesión online
17 de octubre de 2022	<b>Lovisual, un proyecto de ciudad desde el comercio</b> Ponentes: Javier Peña Ibáñez y Daniel Niño Hora: de 16:00 a 16:45 h. Aula 107 Edificio Quintiliano- Universidad de La Rioja
24 de octubre de 2022	<b>Realidad virtual en el comercio: la nueva frontera</b> Ponente: Enrique Bigné Hora: de 12:00 a 13:00 h. Sesión online
24 de noviembre de 2022	<b>Vender de cine en las tiendas de Logroño</b> Ponente: Miguel Iribertegui. Hora: de 12:00 a 14:00 h. Sesión online

Las ponencias "**Construcción de una marca social**" y "**Vender a través de los cinco sentidos**" de carácter presencial, se retransmitieron por el canal de youtube de la Universidad de La Rioja. Hasta la fecha ha tenido un total de 193 y 586 visualizaciones respectivamente.



**Conferencia Lorena Poza 'Construcción de una marca social'**  
 Universidad de La Rioja - U...  
 25.300 suscriptores  
 193 visualizaciones Emitido hace 10 meses  
 Lorena Poza Díaz, responsable de Marketing y Comunicación de Bizum, ofreció el miércoles 23 de febrero el seminario 'Construcción de una marca social'.

**Charla 'Vender a través de los cinco sentidos'**  
 Universidad de La Rioja - U...  
 25.300 suscriptores  
 586 visualizaciones Emitido hace 7 meses  
 El seminario será impartido por Diana Gavilán Bouzas, Licenciada en Ciencias de la Información y doctora en Ciencias Económicas y Empresariales. Actualmente, es profesora titular de Marketing e Investigadora de la conducta del consumidor.

Los talleres han contado con una asistencia de **167 personas** en formato presencial, **281 personas** en formato online a través de BlackBoard y de **779 visualizaciones** a través del canal YouTube.

Para evaluar la **calidad** de las sesiones se realiza una **encuesta de satisfacción** para cada seminario organizado por la Cátedra de Comercio obteniéndose los siguientes resultados globales:

Difusión de la sesión	4,56
Interés del tema tratado	4,64
Cumplimiento expectativas de aprendizaje	4,45
Selección del ponente	4,67
Calidad de la exposición	4,58
Tiempo dedicado a la misma	4,50
Duración de la sesión	4,61
Espacio y medio empleado	4,41
<b>Nota media final</b>	<b>4,55</b>



## **2. OTRAS ACTIVIDADES**

### ➤ **Premios 'Comercio EXCELENTE' de la Ciudad de Logroño 2022**

Por sexto año consecutivo, la Cátedra Extraordinaria de Comercio de la Universidad de La Rioja y del Ayuntamiento de Logroño organizan los Premios "Comercio Excelente" de la Ciudad de Logroño 2022 para reconocer públicamente las buenas prácticas y la excelencia en el comercio logroñés. Teniendo en cuenta el Plan Parcial Estratégico del Comercio 2021-2025, las categorías se han actualizado para premiar la digitalización y la contribución del comercio a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS). En las siguientes líneas se recogen las distintas fases que concluyen con la gala de entrega de los premios que, de nuevo, ha distinguido a comercios y comerciantes excelentes de la ciudad.



*Presentación de los Premios "Comercio Excelente" de la Ciudad de Logroño 2022.*

Los premios que se convocan se dividen en dos modalidades: honoríficos y al mérito; contando cada una de ellas con distintas modalidades.

- 1) Honoríficos:
  - Premio a la Mejor Trayectoria Individual.
  - Premio a la Continuidad Empresarial.
  
- 2) Al mérito:
  - Premio Digitalización.
  - Premio Comercio Sostenible.
  - Premio Superación.

La presentación de candidaturas a las distintas modalidades de los Premios 'Comercio Excelente' 2022 se realizó del 10 de octubre al 9 de noviembre de 2022. El equipo de la Cátedra de Comercio completó su trabajo de promoción del concurso y recepción de candidaturas en el mes de noviembre y los premios se hicieron públicos durante una gala celebrada en el Espacio Lagares de Logroño el pasado martes 13 de diciembre, con la presencia del alcalde de Logroño, Pablo Hermoso de Mendoza; la concejala de Economía, Hacienda, Turismo y Comercio, Esmeralda Campos; el presidente de Comercio de la FER y de la Cámara de Comercio e Industria de La Rioja, Fernando Cortezón, y la Vicerrectora de Responsabilidad Social Corporativa, Fabiola Portillo Pérez de Viñaspre.

\* Acreditación del cumplimiento de las obligaciones tributarias con todas las Administraciones Públicas y con la Seguridad Social, mediante certificación administrativa expedida por el órgano competente en cada caso. No obstante, no será precisa la aportación de los certificados de encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social si el solicitante manifiesta expresamente su consentimiento para que estos mismos datos sean recabados por la Unidad de Comercio y Turismo del Ayuntamiento de Logroño. [Anexo 2]

## 9. PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS

Las candidaturas y la documentación para optar a los Premios 'Comercio Excelente' de la Ciudad de Logroño 2022 se podrán presentar hasta las 14.00 horas del día 9 de noviembre de 2022 en la Fundación de la Universidad de La Rioja (Avenida de la Paz, 107) de Logroño o a través del correo electrónico [catetra.comercio@unirioja.es](mailto:catetra.comercio@unirioja.es)

## 10. INFORMACIÓN Y PLAZOS

La información respecto a la concesión de estos premios se facilitará a través de la web y las redes sociales de la Cátedra de Comercio (<https://catedradecomercio.unirioja.es>). Para resolver cualquier duda sobre las bases de los Premios 'Comercio Excelente' también es posible escribir al correo electrónico [catetra.comercio@unirioja.es](mailto:catetra.comercio@unirioja.es)

La presentación de candidaturas a las distintas modalidades de los Premios 'Comercio Excelente' 2022 se realizará hasta las 14.00 horas del 9 de noviembre de 2022. El equipo de la Cátedra de Comercio realizará su trabajo durante el mes de noviembre y los premios se harán públicos antes de finalizar el año 2022.

## 11. ACEPTACIÓN

La concurrencia a estos premios implica la plena aceptación de las presentes Bases y la renuncia expresa a cualquier tipo de reclamación en contra del certamen. La Cátedra de Comercio y el Jurado quedan facultados para interpretar las presentes bases y para resolver las posibles incidencias que se planteasen en relación con las mismas.



Triptico diseñado con las bases del concurso

El jurado se reunió el día 15 de noviembre de 2022 en el Ayuntamiento de Logroño. Valoradas las 29 candidaturas presentadas: 13 para los Premios Honoríficos (6 a la Trayectoria Individual y 7 a la Continuidad Empresarial) y 16 a los Premios al Mérito (2 a 'Comercio Sostenible', 8 a 'Superación' y 6, 'Digitalización') se destacó el alto nivel de la mayoría de ellas dificultando la elección. El jurado de la Cátedra Extraordinaria de Comercio decidió otorgar los Premios 'Comercio Excelente' de la Ciudad de Logroño 2022 a los siguientes candidatos:

-Premio Honorífico a la Mejor Trayectoria Individual: **Fernando Sáenz Duarte** por su trabajo al frente de Heladería DELLASERA que ha conseguido que en Logroño disfrutemos del Mejor Espacio Dulce de España en el congreso internacional Madrid Fusión. Además, Fernando Sáenz Duarte, ha obtenido el premio memorial de gastronomía de la Real Academia Española de Gastronomía, el Premio GastroActitud, Compromiso con la tierra (Madrid), el reconocimiento de Ferrán Adriá entre otros muchos premios que avalan esta extraordinaria trayectoria individual. Además, valoramos que haya creado el Congreso gastronómico Conversaciones heladas (9 ediciones desde 2012), editado el libro el texto helado, creado 6 helados inspirados en 6 relatos de otros 6 escritores, o colaborado con revistas gastronómicas relevantes para impulsar el atractivo de Logroño. Fernando Sáenz Duarte con Heladería DELLASERA es referente en el sector y un activo para el turismo de Logroño.

-Premio Honorífico a la Mejor Continuidad Empresarial: **Librería Cerezo. HIJOS DE GUMERSINDO CEREZO SL.** Librería de reconocida tradición, situada en la calle Portales de Logroño, en pleno casco antiguo y fundada el 2 de julio de 1930 (92 años) por Gumersindo Cerezo, actualmente la gestiona la 3ª generación. La Librería Cerezo lleva 92 años acercando la cultura a los logroñeses y apostando

por el casco histórico de la ciudad. Valoramos que en la 2ª y 3ª generación sean dos mujeres, en tiempos en los que era más común que los negocios fuesen dirigidos por hombres, las que dirigen la librería: Pilar Cerezo que hoy tiene 96 años e Irene Cerezo. Librería Cerezo ha tenido que adaptarse a los cambios sociales y en estos noventa y un años ha participado en distintas actividades de interés público organizadas por distintas administraciones o asociaciones y empresas: la decoración de los escaparates para las campañas de Navidad o San Mateo, presentación de libros, colaborando en iniciativas como Mujeres en el Arte en La Rioja o el Festival de Narrativas Cuéntalo desde sus inicios, en la iniciativas del Ministerio de Cultura y Deporte de encuentros literarios "Afinidades Electivas".. Además, semanalmente acerca los libros a los riojanos a través del programa Hoy Por Hoy de Radio Rioja Cadena Ser. Actualmente Librería Cerezo forma parte de distintas asociaciones como la Asociación de librerías de La Rioja y la Asociación de comerciantes del casco histórico, pertenece a CEGAL, Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros, que reúne a 1.100 librerías en toda España, participa en la plataforma de venta colectiva [www.todostuslibros.com](http://www.todostuslibros.com). Está presente de manera activa en Redes Sociales como Instagram y Facebook.

-Premio Digitalización: ***Yo Chloe (Jessyca Rocha Farias)***. Comercio de moda infantil y puericultura abierto en abril de 2021 en Avenida de Portugal. Desde su inicio apostó también por la venta online y ha conseguido clientes habituales de toda España y Portugal. Cuenta con 23.000 seguidores en Instagram. El jurado ha valorado que Jessyca Rocha Farias, para asesorar a clientes de toda España y conseguir su fidelidad, decidió expresarse tal como es en las redes sociales. En su candidatura indica: "así he conseguido plasmar el alma y la atención del pequeño comercio a través de la pantalla". Tiene clientas habituales de las que conoce el nombre de sus hijos y "les hace sentir y atiende como si estuviesen presentes en su comercio local". En sus vídeos diarios, que acumulan en torno a 2 millones de visualizaciones, presenta las prendas y cómo conjuntarlas. La presencia en las redes es constante y ha creado una marca personal que en 17 meses ha conseguido 23.000 seguidores y unos 200 envíos mensuales.

-Premio 'Superación': ***El Gardenista (Pedro Baz Manjón)***. En marzo del 2021 empieza la aventura de El Gardenista recuperando un local de 1957 (Casa Mazo): suelos hidráulicos, paredes de mampostería o un cartel de ventas al contado en el falso techo decoran la tienda. En el proyecto se decidió respetar los elementos de la primera mitad del siglo XX del comercio para ofrecer un proyecto singular en el centro de Logroño. El jurado ha valorado la singularidad del establecimiento que ha abierto en plena pandemia; de hecho, el proyecto se inicia cuando aún estábamos en confinamiento y se apuesta por un comercio singular dejando atrás una vida acomodada para conseguir "un sueño", el de Pedro -el propietario-. No es nada fácil asimilar un cambio tan grande, requiere, muchos sacrificios, pero candidaturas como esta pueden animar a quitar miedos a emprender y alcanzar objetivos. El jurado también ha valorado el hecho de reivindicar la historia de un local y con ello de una parte de Logroño, el haber conseguido el equilibrio entre lo antiguo y lo moderno es algo a tener en cuenta. No hay que perder la esencia de locales tan históricos como los que tiene el casco antiguo de Logroño. Contar con un local singular en el centro de Logroño en el que se tenga la posibilidad de asistir a talleres, exposiciones y "que sea un regalo para los sentidos" sirviendo para

dinamizar el casco antiguo de Logroño es otro aspecto que ha sido valorado por el jurado ya que es necesario potenciar negocios diferentes y con una identidad personal que hacen que el comercio de una ciudad sea más atractivo para un turismo que demanda alternativas originales.

-Premio Sostenibilidad: **Planeta Limpio**. Droguería con un sistema de venta a granel, ecológica y sostenible. Vender a granel implica que el cliente acude a la tienda con sus propios envases para rellenarlos con lo que el residuo por este aspecto es cero. También venden productos para el hogar Zero Waste (sin residuos o embalajes superfluos), así como todo tipo de cosmética ecológica y vegana. Planeta Limpio comenzó su andadura en mayo de 2014, concienciando a los clientes de que otro tipo de hábitos de consumo existen, más sostenibles y más respetuosos con cuidado de nuestro planeta. El jurado ha valorado que (1) PLANETA LIMPIO ha creado una pequeña comunidad en Logroño, de personas que entienden que otro tipo de consumo es posible y que, a su vez, conciencian a su entorno más cercano. (2) Desde que se abrió la tienda en 2014, se han reutilizado más de 70.000 envases de plástico. Esto implica que los clientes que han acudido a la tienda han ahorrado en la fabricación y posterior (supuesto) reciclaje de estos envases más de 162.500KW, más de 8 toneladas de Co2 en emisiones a la atmósfera y más de 15.600.000 litros de agua (datos demostrables). (3) Tienen servicio a domicilio gratis en bicicleta de reparto siendo pioneros del reparto ecológico. (4) La labor de divulgación que he hecho en el Colegio Escolapios de Logroño a diferentes clases de la ESO para concienciar sobre la existencia de otro tipo de compra más sostenible y de productos alternativos de compra diaria sin plásticos. Resuelta la decisión sobre los ganadores de los Premios 'Comercio Excelente' de la Ciudad de Logroño 2021 que convocan la Cátedra de Comercio de la Universidad de La Rioja y el Ayuntamiento de Logroño, el jurado decide organizar la entrega de premios el martes 14 de diciembre en el Espacio Lagares de Logroño.



*Foto de familia de premiados y autoridades*

La Gala de los Premios de la Cátedra de Comercio fue grabada por el canal 7 La Rioja que retransmitió el evento en su canal el mismo día de la gala a las 20:30. El programa al completo se puede encontrar en la página web de la cadena.

Enlace a la grabación:

<https://www.7rioja.tv/Programas/6A9F7792-F75D-B3F4-AC27C76997A15029/Especiales>



### **3. ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es un eje esencial de la Cátedra de Comercio ya que se pone al servicio de la mejora del comercio los resultados de dicha investigación realizando una transferencia efectiva de conocimiento. Las nuevas exigencias que han surgido tras la crisis del COVID-19 han mostrado las debilidades del comercio minorista independiente. El objetivo general de la investigación es identificar las claves que permitan innovar y reforzar la competitividad de la tienda física en el nuevo entorno omnicanal. El objeto de estudio es el comercio minorista de Logroño y sus clientes. Este eje de actuación ha dado lugar a los resultados que se presentan a continuación.

#### **1. Observatorio del comercio**

##### ***Estudio 1. Clientes misteriosos: ¿qué dicen del comercio de Logroño?***

En abril de 2022 se realizó la observación mediante la técnica del cliente misterioso en 56 comercios de Logroño, los resultados de su análisis dieron lugar a un informe que se presentó el 27 de junio de 2022. La técnica de investigación comercial del cliente misterioso consiste en que un “comprador misterioso” se haga pasar por un cliente normal e informe sobre el servicio que ha recibido al entrar en una tienda. Esta técnica está basada en la observación directa y se empleó para analizar los procesos de venta que se realizan en las tiendas de Logroño y proponer acciones

de mejora. La observación incluyó todas las etapas del proceso de venta, la calidad del servicio y el interior y exterior del establecimiento.

El estudio y las principales recomendaciones que se obtuvieron tras el mismo, fueron presentadas el 27 de junio de 2022.



## Cientes misteriosos ¿Qué dicen del comercio de Logroño?

Análisis mediante la técnica de cliente misterioso

27 de junio de 2022

Alba García Milon  
Yolanda Sierra Murillo

*Portada del estudio de observación de los comercios de Logroño mediante la técnica del cliente misterioso*

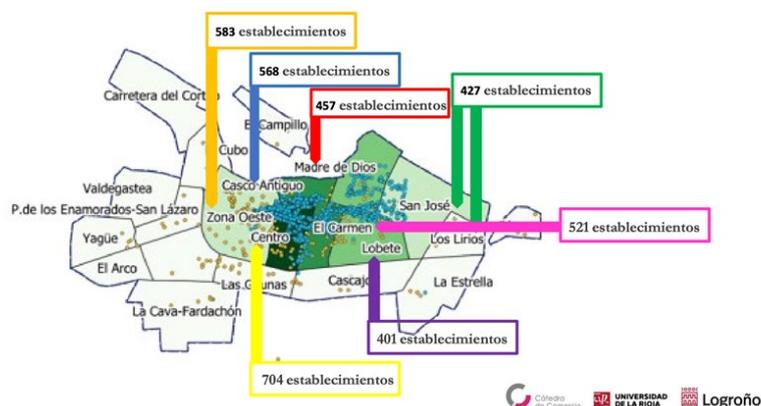
### **Estudio 2. Observatorio de la oferta física del comercio de Logroño**

¿Son atractivos y accesibles los comercios de Logroño? ¿Quién destaca? Para dar respuesta a estas cuestiones se han recorrido ocho barrios de Logroño (Casco Histórico, El Carmen, Lobete, Los Lirios, Madre de Dios, San José, Zona Centro, Zona Oeste Comercial) donde se han identificado más de 3000 establecimientos.

Los objetivos de este observatorio son:

- 1) Identificar la oferta física actual de Logroño (negocios a pie de calle).
- 2) Conocer la tipología de los establecimientos de Logroño.
- 3) Analizar la accesibilidad de los establecimientos de Logroño.
- 4) Evaluar el atractivo de los establecimientos comerciales de Logroño.

Para recoger los datos se ha empleado la aplicación “Fulcrum” con el apoyo de URBE Ingeniería Civil y se han observado un total de 3661 comercios.



*Número de comercios analizados por barrios*

El estudio y sus principales conclusiones fue presentado el 28 de julio de 2022.



### Estudio 3. Visión de comerciantes y clientes

Con el propósito de identificar las posibles líneas de actuación para el impulso del comercio de Logroño, se presenta el Estudio del comercio de Logroño 2022: Visión de comerciantes y clientes.

Recogida de información	Encuestas personales y autoadministradas
Ámbito geográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio a comerciantes: comerciantes de Logroño</li> <li>Estudio a clientes: clientes del comercio de Logroño (locales y de fuera)</li> </ul>
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio a comerciantes: 158 comerciantes <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Zonas:</b> 50% Zona Centro y 50% Barrios</li> <li><b>Sectores:</b> Moda (37,11%); Alimentación (16,35%); Hogar (15,09%); Salud y cuidado personal (10,06%); Servicios (10,7%); Otros (10,69%)</li> </ul> </li> <li>Estudio a clientes: 852 clientes <b>Zonas:</b> 31,8% Logroño centro; 35,6% Barrios de Logroño; 32,6% Fuera de Logroño</li> </ul>
Fecha de trabajo de campo	3 de mayo a 3 de junio de 2022

#### Ficha técnica de la investigación

Los resultados de la encuesta a comerciantes se analizan teniendo en cuenta la ubicación del comercio y el sector:

- **Zonas:** 1) Zona centro (Centro) que incluye los comercios del Casco Histórico, las Cien Tiendas, Gran Vía, San Antón y calles adyacentes; (2) Barrios que incluye el recorrido por los comercios de San José, los Lirios, Madre de Dios, Lobete y la zona Oeste.
- **Sectores:** en Moda se incluyen las respuestas de las tiendas de calzado, ropa, complementos y joyería; en Hogar se recogen las repuestas de los comerciantes con tiendas de muebles, ropa de cama, colchonería, decoración, floristería,

electrodomésticos, bazar o artesanía entre otros; Salud y cuidado personal incluye perfumería, cosmética, ortopedia, óptica, herboristería y farmacia; bajo el término Servicio se recogen aquellos comercios con servicio principal: agencias de viajes, copisterías, peluquerías, reparaciones y servicios técnicos, lavanderías y tintorerías (entre otros); Otros agrupa las respuestas de los comerciantes de librería y papelería, estanco, ferretería, juguetería o productos para el cuidado de mascotas entre otros.

En el estudio a clientes se obtuvieron un total de 935 encuestas de las que se desecharon el 8,9% debido a que eran personas que no conocían el comercio de Logroño. La muestra final quedó constituida por **852 encuestas** válidas.

El estudio y sus principales conclusiones fue presentado el 27 de septiembre de 2022.



INFORME EJECUTIVO  
ESTUDIO DEL COMERCIO DE LOGROÑO 2022:  
VISIÓN DE COMERCIANTES Y CLIENTES

Observatorio del Comercio de Logroño  
Cátedra Extraordinaria de Comercio  
Logroño, 27 de septiembre de 2022



Logroño

## 2. Nuevos clientes vs. Tecnología en el punto de venta

### 2.1 Estudio de los nuevos comportamientos del consumidor: *Mobile-assisted showroomer*

En la tienda física, los dispositivos móviles han propiciado una tendencia hacia el showrooming (recoger información en canales físicos para comprar en canales online). La literatura previa ha venido considerando al showrooamer como una amenaza para las tiendas físicas argumentando que “reduce el papel de las tiendas minoristas dentro del proceso de compra, relegándolas a las fases de consideración y decisión, pero no de compra” (Viejo et al., 2020, p. 1). Sin embargo, no todos los consumidores showroomers se alejan del punto de venta físico a la hora de comprar. Este tipo de showrooamer ve la necesidad de contacto social y tiene emociones opuestas al aprovecharse de los servicios de la tienda física y comprar en un competidor vía online. Esta idea acerca del showrooming ha cambiado con la llegada del mobile-assisted-showrooamer (MAS), quien emplea su dispositivo móvil dentro del establecimiento minorista, por ejemplo, para comparar precios o productos, conocer la opinión de otros compradores o canjear cupones. Esta línea es el eje de investigación de la tesis de María Alesanco Llorente y plantea que el uso de la

tecnología en la tienda física puede dar lugar a nuevos comportamientos y segmentos de clientes. La consecución de este objetivo es fundamental para la práctica empresarial en la planificación y gestión comercial con los segmentos del mercado más tecnológicos.

### **2.2 Robots sociales en el comercio**

La Robótica en el entorno omnicanal y su inclusión en los diversos sectores de la sociedad, justifica la necesidad de estudiar la aceptación de robots por parte de los consumidores en las tiendas, poniendo de manifiesto tanto los beneficios como los posibles problemas que pueda suscitar la inclusión de este tipo de tecnología en el punto de venta. Este estudio es esencial dadas las posibilidades que ofrece la robótica: posibilita el crecimiento económico y el desarrollo de los modelos de negocio tradicionales. Las consecuencias económicas, sociales y laborales de esta expansión continua de los robots son inquietantes. Por un lado, es necesario mencionar las consecuencias que se derivarán sobre el empleo ya que cada vez más los agentes automatizados pueden sustituir a las personas. En el año 2020, Aurea Subero Navarro inició su tesis doctoral en torno a esta temática dentro del equipo de la Cátedra.

### **2.3 Turismo de compras y Tourist shopping journey**

Las compras aportan un gran valor a la estancia de los turistas, tanto por la generación de satisfacción y placer asociados a las propias compras como por hacer al turista partícipe de la cultura local. Para los destinos es una práctica muy interesante tanto por contribuir a una imagen favorable como por ser una gran fuente de ingresos, algunos estudios han revelado que los turistas destinan aproximadamente un tercio de sus gastos totales en compras. Adicionalmente, se ha manifestado la necesidad de estudiar la influencia de nuevos desarrollos tecnológicos en el turismo ya que la era digital ha remodelado la selección, participación y comportamiento de los turistas en las compras, a esto se le suma la necesidad de buscar soluciones que eviten el riesgo al contagio del COVID-19. Esto supone la existencia de nuevas incógnitas y múltiples elementos a ser estudiados que consideren el papel de la tecnología en las compras por los turistas. Especialmente interesante es analizar el comportamiento del turista ante esta nueva tendencia de consumo. Desde el año 2017, Alba García Milon ha estado desarrollando la tesis doctoral sobre el papel de la tecnología en las compras que realizan los turistas de compras y el tourist shopping journey, la cual culminó el 27 de octubre de 2022 con la calificación de sobresaliente cum laude por unanimidad. Sus resultados serán relevantes para revitalizar el comercio del centro histórico de nuestra ciudad y otras zonas comerciales.



### **3. Experimento de realidad virtual en el comportamiento de los consumidores**

Desde la Cátedra Extraordinaria de Comercio se ha llevado a cabo un experimento de realidad virtual para analizar el interés que puede despertar esta tecnología en los consumidores. El proyecto supone una colaboración con la *Manchester Metropolitan University*, fruto de la estancia de investigación de la Dra. Alba García Milon y ha contado con el apoyo de la Dra. Natalia Medrano.

El experimento consiste en la visualización de un video de 5 minutos sobre el mercadillo navideño de esta ciudad británica a través de unas gafas de realidad virtual. El experimento pretende observar cómo la realidad virtual puede generar interés o cambiar la intención de visitar un mercado de navidad como el de Manchester; así como identificar los elementos que pueden potenciar sensaciones de inmersión y telepresencia en la realidad virtual. Todo ello tiene implicaciones para nuestro comercio.

En el experimento han participado 200 personas.

### **4. REUNIONES CIENTÍFICAS Y RECONOCIMIENTOS**

El equipo de investigación de la Cátedra ha participado en las siguientes reuniones y congresos:

- Seminario “Modelización con Ecuaciones Estructurales” (online). Del 19 al 22 de abril de 2022
- 27th International XR Conference. Lisboa. Del 27 al 29 de abril de 2022.
- ETHICOMP 2022. Turku (Finlandia). Del 26 al 28 de julio de 2022.
- XXXVI Congreso AEDEM Annual Meeting (online y presencial). Pozuelo de Alarcón (Madrid). Del 1 al 3 de junio de 2022
- IX Workshop de Jóvenes Investigadores en Economía y Empresa. Calatayud. Del 31 de agosto al 2 de septiembre de 2022.
- XXXIII Congreso Internacional de Marketing 2022. AEMARK 2022. Valencia. Del 7 al 9 de septiembre de 2022.
- XXII Congreso AECIT El Nuevo Turismo. Innovación, Digitalización, Sostenibilidad y Competitividad. Ourense. Del 6 al 10 de octubre de 2022.
- II Jornadas de Innovación Docente de la UR-CRIE. Logroño. Del 25 al 27 de octubre de 2022
- Tercer Coloquio Internacional: Innovación en las Organizaciones y Desarrollo Económico Social. Veracruz (México). Del 1 al 2 de diciembre.

Se han mantenido reuniones con entidades públicas, organizaciones y otras instituciones para hacer una mayor difusión de la Cátedra. Como por ejemplo, con el *Consejo Municipal de Comercio* y con otras *Cátedras de Comercio de España*.

Logroño, jueves, 19 de mayo de 2022.

**INVITACIÓN DEL CONSEJO MUNICIPAL DE COMERCIO.**

Mediante la presente, y siguiendo instrucciones de la Vicepresidenta del Consejo Municipal de Comercio, D<sup>a</sup>. Esmeralda Campos León, tengo el placer de invitarle a la próxima reunión ordinaria de este Consejo, que se celebrará el próximo día **26 de mayo de 2022 a las 08:15 horas** en primera convocatoria, y a las **8:30 horas** en segunda, en la sala de prensa sita en la primera planta del Ayuntamiento de Logroño, al objeto de presentar las actividades de la VI Adenda de la Cátedra de Comercio.

*Invitación Consejo Municipal de Comercio*

El Consejo Social de la Universidad de La Rioja ha entregado durante este 2022 los galardones correspondientes a la decimocuarta edición de sus premios. En esta edición, el Consejo Social ha reconocido a la estudiante de Doctorado y colaboradora de la Cátedra de Comercio Alba García Milon con el "Premio al Estudiante".



*Foto de familia de los premiados entre los que se encuentra Alba García Milon*

[www.catedradecomercio.es](http://www.catedradecomercio.es)

A través del convenio suscrito entre el Gobierno de La Rioja y la Universidad de La Rioja, se crea el 2 de junio de 2022 la Cátedra de Servicios Sociales y Gobernanza.

El convenio tiene por objeto fijar un marco de colaboración entre la Consejería de Servicios Sociales y Gobernanza Pública y la Universidad de La Rioja, a través de la Fundación General de la Universidad de La Rioja, para la creación de una Cátedra por mecenazgo con la denominación de “Cátedra de Servicios Sociales y Gobernanza”.



La Cátedra tiene como finalidad la generación de conocimiento, el establecimiento de cauce de formación, la investigación y la difusión de materias de interés común entre la Universidad de La Rioja y la Consejería de Servicios Sociales y Gobernanza Pública en materias tales como la atención a la dependencia, a personas mayores y/o con discapacidad, menores, igualdad de género, exclusión social.

La duración establecida del convenio es de tres años con posibilidad de prórrogas anuales. Cada año se regula a través de adendas y la financiación por parte del Gobierno de La Rioja es de un máximo de 40.000€ por adenda.

### **Actividades desarrolladas en 2022**

La Cátedra de Servicios Sociales y Gobernanza de la Universidad de La Rioja tiene como eje principal la realización de actividades en los campos de la investigación, el desarrollo, la innovación, la evaluación, la sensibilización, la divulgación y la formación.

#### **1. LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

***Línea 1: Adaptación de la Normativa existente sobre acreditación y calidad de los centros y servicios del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en La Rioja.***

- 1.1. Redacción de la normativa que se adapte a la realidad social vigente y al Acuerdo sobre Criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

***Línea 2: Formación en relación con la normativa sobre acreditación y calidad de los centros y servicios del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en La Rioja.***

- 2.1. Exploración de la situación de los centros y servicios riojanos del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en relación a la nueva normativa sobre acreditación.
- 2.2. Diseño e impartición de formación basada en atención libre de sujeción para el personal de centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia riojanos.
- 2.3. Informe de valoración.

***Línea 3: Pronóstico/estimación de los adultos/as mayores susceptibles del uso de recursos y centros residenciales para adultos/as mayores en 5 y 10 años a partir de series temporales.***

- 3.1. Prospección documental.
- 3.2. Consulta bases de datos.
- 3.3. Análisis estadístico.
- 3.4. Informe

***Línea 4: Estudio de posibles prestaciones adicionales de adultos/as mayores dependientes para fomentar la permanencia en el entorno.***

- 4.1 Análisis documental de las ayudas complementarias para atención a la dependencia de adultos mayores en las distintas comunidades españolas.
- 4.2 Focus group trabajadores/as sociales que gestionan Ayuda a Domicilio para personas con valoración de dependencia.
- 4.3 Focus group cuidadores informales.
- 4.4 Estudio cuantitativo sobre la percepción de los cuidadores informales de necesidades y prestaciones adicionales para el cuidado de adultos/as mayores con dependencia.
- 4.5 Informe

***Línea 5: Análisis de la viabilidad de recursos de proximidad y envejecimiento activo, brecha digital y otros temas de interés, en adultos/as no dependientes para fomentar la permanencia en el entorno.***

- 5.1 Análisis documental de recursos de proximidad y envejecimiento activo.
- 5.2 Formación para el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia para las personas mayores y familiares cuidadores. Colaboración con los ayuntamientos, por ejemplo, servicio familia y apoyo a la unidad de convivencia.
- 5.3 Percepción de adultos/as mayores de la Comunidad de La Rioja. (participantes investigación: alumnado universidad de la experiencia, asociaciones, personas mayores de 50 a 70 años). Percepción sobre su vivienda en un futuro, necesidades para la permanencia en el entorno...)
- 5.4 Informe

***Línea 6: Investigaciones dirigidas al análisis de las necesidades sociales percibidas por las familias y los recursos vinculados al cuidado en las familias (conciliación, crianza, cuidado de personas dependientes, discapacidad, etc).***

- 6.1. Planificación del estudio. Percepción de los recursos dirigidos al cuidado de las familias.
- 6.2 Grupos de discusión agentes implicados.
- 6.3 Propuestas de intervención.

***Línea 7: Investigaciones e intervenciones dirigidas a reducir el prejuicio, racismo y discriminación en la sociedad riojana.***

- 7.1. Planteamiento del estudio

- 7.2. Cuestionario a agentes implicados
- 7.3. Análisis de los resultados
- 7.4. Informe

**Línea 8. Prospección sobre la capacitación profesional de los trabajadores de atención primaria y especializada, dedicados a la intervención de colectivos vulnerables.**

- 8.1. Planificación estudio
- 8.2. Estudio cuantitativo sobre demandas de formación e intervención
- 8.3. Diseño de formación en base a los resultados del estudio
- 8.4. Informe

**Línea 9: Fomento y formación de actividades blandas en profesionales y futuros profesionales del ámbito social.**

- 9.1. Diseño de la formación
- 9.2. Formación
- 9.3. Valoración formación

**Línea 10: Difusión y actualización de la guía de recursos sociales de la comunidad de la Rioja.**

- 10.1 Digitalización
- 10.2 Difusión profesionales.

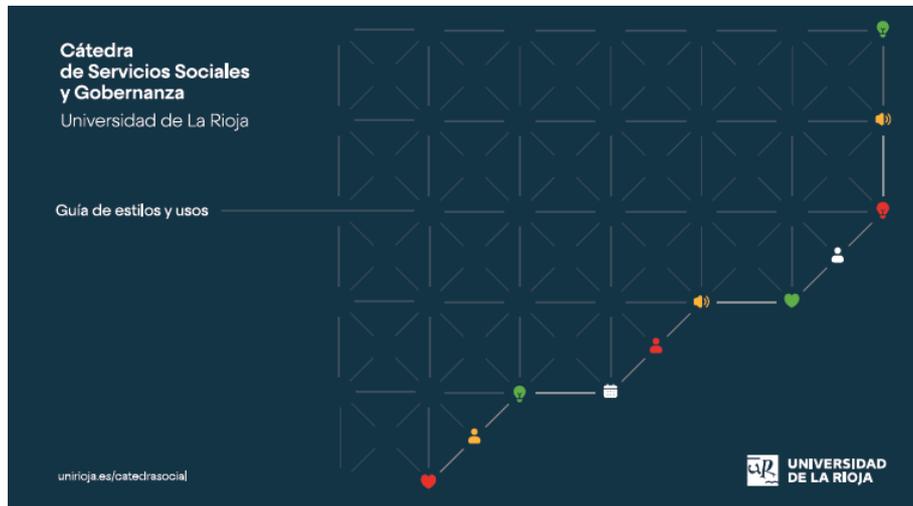
A continuación, se indica el calendario de actuación de las actividades que se han desarrollado y las que se van a desarrollar durante 2023.

Ejes	Planificación	Diciembre 2022	Enero 2023	Febrero - diciembre 2023
Formación, difusión y divulgación Investigación, desarrollo e innovación Sensibilización	Línea 1	1.1 Adaptación normativa (borrador)		
	Línea 2	2.1 Exploración situación centros. 2.2 Formación basada en atención libre de sujeción	Informe final	
	Línea 3	3.1 Prospección documental 3.2. Consulta bases de datos 3.3. Análisis estadísticos	Informe final	
	Línea 4	4.1 Análisis documental	4.2 Focus group trabajadores/as sociales. 4.3 Focus group cuidadores informales	4.5. Informe 4.4 Estudio cuantitativo percepción cuidadores. Informe
	Línea 5	5.1 Análisis Documental 5.2 Formación envejecimiento activo/brecha digital.	5.1 Análisis Documental 5.2 Formación	5.3. Percepción adultos/mayores 5.4 Informe
	Línea 6	6.1 Planificación estudio	6.2 Encuesta 6.2. Grupos de discusión	6.3 Propuestas de intervención
	Línea 7	7.1. Planteamiento estudio	7.2. Cuestionario agentes implicados	7.3 Análisis de los resultados
	Línea 8	8.1. Planificación estudio sobre la capacitación	8.2 Estudio cuantitativo sobre la demanda	8.3 ejecución de la capacitación Informe
	Línea 9	9.1 Diseño formación competencias blandas	9.2. Formación en competencias blandas	9.3. Valoración formación
	Línea 10	10.1 Actualización guía soporte web		10.2 Digitalización/App 10.3 Difusión

## 2. OTRAS ACTIVIDADES

Además de estas líneas, se ha trabajado en:

- Estudio de planificación en materia de políticas de envejecimiento: creando las bases para la atención social del envejecimiento activo y el desarrollo de servicios de proximidad.
- Decreto: por el que se regula el nuevo modelo de atención centrada en la persona y los criterios de acreditación y calidad de los centros y servicios del sistema riojano para la autonomía personal y la dependencia.
- Brand Book: configuración de una marca gráfica y visual para la Cátedra de Servicios Sociales y Gobernanza.



## Pictogramas

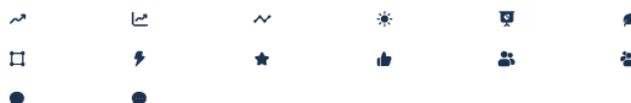
Los pictogramas y los emojis son ya el lenguaje más hablado en el mundo. Aprovechamos su carácter universal y su función intercultural para reafirmar la diversidad como un activo estratégico de la Cátedra y de su acción.

Se han generado un conjunto de pictogramas vinculados con las líneas de actuación, sus principales temáticas y destinatarios, que facilitan la comprensión y decodificación de los mensajes gráficos, contribuyendo a la facilidad como objetivo en la expresión visual de la Cátedra.

### Principales



### Otros



Este curso académico se ha creado la Cátedra de Inclusión y Equidad Educativa a través de un convenio de colaboración entre la **Universidad de La Rioja** y la **Consejería de Educación, Cultura, Deporte y Juventud del Gobierno de La Rioja**.

El apoyo en la gestión de esta Cátedra es llevado a cabo desde la Fundación de la Universidad de La Rioja.

La Cátedra Extraordinaria de Inclusión y Equidad Educativa tiene como ejes principales las actividades destinadas a investigación, transferencia de conocimiento y difusión.

Entre las actividades inicia hasta la fecha destaca el programa denominado **UR Talent, Programa de Enriquecimiento Extracurricular de la Universidad de La Rioja**.



El programa formativo para alumnado con altas capacidades intelectuales y alto rendimiento académico pretende dar respuesta al alumnado que por sus características cognitivas, emocionales y sociales se pueden ver beneficiados de programas formativos que enriquezcan su actividad curricular regular en el centro educativo, así como a las familias de este alumnado. El programa pretende atender al alumnado desde los 5 hasta los 18 años.

Dentro de cada módulo se estructuran las actividades formativas que atienden a los contenidos académicos STEAM y al trabajo de educación emocional (p. ej. Regulación emocional, habilidades sociales) y la educación en valores y convivencia. Además, se potencia el desarrollo de la capacidad argumental y expositiva. El programa cuenta en todos los módulos con al menos un contenido formativo que será impartido en idioma extranjero inglés.

El *Aula Ecoembes de la Universidad de La Rioja* nació del esfuerzo coordinado de la organización sin ánimo de lucro ECOEMBES y la propia Universidad de La Rioja, al objeto de desarrollar las siguientes líneas básicas de actividad, asociadas a proyectos de innovación y desarrollo tecnológico específicos relacionados con la innovación en el ámbito de los envases y su posterior reciclado:



- Ecodiseño: envases del futuro, reciclabilidad de los envases, materiales sostenibles, análisis de ciclo de vida.
- Ciudadano: comunicación y concienciación ciudadana, emprendimiento social.
- Reciclaje: nuevos materiales y métodos de reutilización de residuos.
- Mejoras en la gestión de residuos: contenerización, gestión de flotas, digitalización y análisis de datos, nuevos equipos industriales de clasificación, trazabilidad.

### **Actividades desarrolladas en 2022**

A fin de lograr dichos objetivos, a continuación, se describen las actividades desarrolladas durante el año 2022:

#### **1. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y DIFUSIÓN**

- Inclusión en el repositorio de Trabajos Fin de Grado (TFG) de la Biblioteca de la Universidad de La Rioja (UR) del TFG defendido en 2021 y desarrollado por el alumno del Grado en Ingeniería Agrícola D. Aarón Lozano Ruiz: “Planta piloto de procesado para la fabricación de bioplásticos de uso alimentario a partir de materias primas procedentes de cultivos agrícolas”. El desarrollo del TFG estuvo apoyado en 2021 por una beca concedida por el Aula Ecoembes de la UR y había sido cotutorizado por personal de Ecoembes y profesorado de la propia UR.
- Continuación con el fomento de la participación de Ecoembes en el Máster en Economía Circular ofertado en el contexto del Campus Iberus (integrado por las universidades de Zaragoza, Pública de Navarra, La Rioja y Lleida). En concreto, se ha trabajado en las líneas siguientes:
  - Organización de una próxima visita de los alumnos del Máster al CircularLab de Ecoembes.
  - Apoyo en la participación de Ecoembes en el proyecto Erasmus+ “PackAlliance” (que se especifica más abajo), al tener éste parte de sus objetivos orientados al establecimiento de formación sobre aspectos concretos de la Economía Circular.
- Organización de una visita futura de alumnos de la Universidad de la Experiencia de la UR al CircularLab de Ecoembes.
- Tras la situación generada por la pandemia causada por Covid-19, en los años anteriores hubo dificultades para continuar con los trabajos encaminados hacia la puesta en marcha de estudios propios sobre Economía Circular con la participación de Ecoembes, de la UR, y de la Fundación de la Universidad de La

Rioja (FUR), así como con las acciones para incrementar la visibilidad del Aula, en coordinación con el Servicio de Relaciones Institucionales y Comunicación de la UR. Así, dado que en 2022 ha mejorado sensiblemente la situación relacionada con la citada pandemia, se ha avanzado en ambos aspectos tal como se señala a continuación:

- Organización de la jornada “El Aula Ecoembes de la Universidad de La Rioja y la Economía Circular”, con los dos objetivos siguientes:
  - Presentar el Aula Ecoembes de la Universidad de La Rioja mostrando las actividades que ha ido llevando a cabo desde su creación.
  - Contribuir a difundir la Economía Circular mediante una mesa redonda en la que participaron especialistas en temas relevantes desde las perspectivas empresarial y académica.



- Propuesta de organización y contenidos de estudios de formación continua sobre Economía Circular a desarrollar con la participación de Ecoembes, de la UR, y de la FUR.

### **2. ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN**

- Continuación de la participación de Ecoembes en el desarrollo del proyecto Erasmus+ “PackAlliance: European alliance for innovation training & collaboration towards future packaging”. El proyecto es coordinado por Campus Iberus y participan universidades y empresas privadas de cuatro países europeos (España, Italia, Polonia y Finlandia).
- Asistencia de representantes del Aula al evento final del proyecto de emprendimiento desarrollado por Ecoembes desde La Rioja: “Circular Packaging Challenge” en el que se ha trabajado con más de 25 empresas del sector en un proyecto específico para dar respuesta a sus retos de Economía Circular a través de startups.