# INTRODUCCIÓN

El objetivo de la Reunión Científica, organizada por la Cátedra Fundación Ramón Areces de Distribución Comercial, que este año alcanza su edición número trece, viene siendo desde sus inicios abordar temas de investigación relevantes en la disciplina del marketing. En esta ocasión se aborda el tema de los servicios como eie central, tanto en las ponencias del iueves como en la conferencia del viernes. Así pues, se expondrán diversos temas de estudio relacionados con la prestación de servicios, bien sean físicos o digitales. Las presentaciones del iueves se estructurarán en torno a dos temas centrales: MDD y consumidores online y RSC y experiencias de cliente. Las aportaciones de los ponentes transmitirán mediante se videoconferencias. La participación del público será posible a través de audio y mensajes de texto.

**PERFIL** 

Esta Reunión Científica puede resultar de interés para investigadores especializados en el campo del marketing y la investigación de mercados, para estudiantes de grado y postgrado, para empresarios y profesionales del marketing, los medios de comunicación y el consumo, para responsables políticos y técnicos en materia comercial y de nuevas tecnologías y para representantes de asociaciones empresariales a nivel de fabricante y detallista.

Cátedra Fundación Ramón Areces de Distribución Comercial

www.fundacionareces.es www.catedrafundacionarecesdcuniovi.es

XIII Reunión Científica

Innovación y estrategias en servicios: de lo físico a lo digital

Oviedo, 13 y 14 de mayo de 2021

Facultad de Economía y Empresa Avda, del Cristo s/n CÁTEDRA FUNDACIÓN 33006 Oviedo MON AREC DE DISTRIBUCIÓN Tel. 98 510 28 47



Vitruvio. 5 28006 Madrid Tel. 91 515 89 80







# **PROGRAMA**

## **JUEVES 13 DE MAYO**

15:45h-16:00h Bienvenida a los participantes

**CARMEN BENAVIDES** 

Decana Facultad de Economía y Empresa
JUAN TRESPALACIOS GUTIÉRREZ

Universidad de Oviedo

**EDUARDO ESTRADA ALONSO** 

Universidad de Oviedo

16:00h-17:45h Mesa Redonda MDD y consumidores online

Moderadora: LETICIA SUÁREZ
Universidad de Oviedo

SAMANTA PÉREZ SANTAMARÍA

Universidad de Salamanca

¿Y si descubren que fabrico marcas de distribuidor? La revelación del fabricante de la marca de distribuidor en la actualidad

LETICIA DEL POZO RUIZ

Universidad de Castilla-La Mancha Participación del usuario en contextos digitales de alojamientos turísticos

#### **FERNANDO NAVARRO**

Universidad de Málaga eSports in marketing research: literature review and research agenda proposal

# 18:00h-19:45h Mesa Redonda RSC y experiencias de cliente

Moderadora: Mª BEGOÑA ÁLVAREZ

Universidad Oviedo

**CARLOS ORÚS** 

Universidad de Zaragoza

El impacto de las experiencias subjetivas en el comportamiento de compra omnicanal

**ALBERTO BADENES** 

Universidad de Valencia

Customer engagement in the hotel sector: the role of CSR and customer experience and attitudes

#### **NOFLIA SALIDO**

Universidade da Coruña Bibliometric map of literature on Donation-based Crowfounding for charitable causes

#### **VIERNES 14 DE MAYO**

10:15h-10:30h Presentación

10:30h-11:45h Keynote speaker

#### **DENNIS HERHAUSEN**

KEDGE Business School

Addressing the Failure and the Flames:

How to Succeed with Digital Service

Recoveries

Dennis Herhausen is Associate Professor of Marketing at KEDGE Business School. Previously, he was a Visiting Professor at the St.Gallen Institute of Management in Singapore and an Assistant Professor at St.Gallen University, where he obtained his PhD in Business Administration. Before joining academia, he worked as a marketing manager and consultant. His main research interests include social media management, customer journeys and customer experience, multichannel management, and digital transformation. His work has won several awards and been published in top-ranking scientific journals, including the Journal of Marketing, the Journal of Retailing, and the Journal of Service Research.

12:00h-13:30h Marketing Colloquium

## **COORDINADORES**

Da. Ma BEGOÑA ÁLVAREZ ÁLVAREZ

Da. SILVIA CACHERO MARTÍNEZ

D. EDUARDO ESTRADA ALONSO

Da. LETICIA SANTOS VIJANDE

Da. LETICIA SUÁREZ ÁLVAREZ

D. JUAN A. TRESPALACIOS GUTIÉRREZ

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

## Inscripción gratuita (antes del 10 de mayo)

a través de la web de la Cátedra Fundación Ramón Areces, se enviará el enlace a la reunión en *Microsoft Teams* 

Se emitirá certificado de asistencia para aquellas personas que lo soliciten en catedrafarecesdc@uniovi.es

www.catedrafundacionarecesdcuniovi.es

Siguenos en nuestras redes sociales



facebook.com/catedrafundaclonramonareces



twitter.com/CatedraFRAdeDC



linkedin.com/company/cátedra-fundaciónramón-areces-de-distribución-comercial