

## LA FUNDACIÓN RAMÓN ARECES CONCEDE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A INVESTIGADORAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA PARA ANALIZAR EL COMERCIO SOCIAL EN ESPAÑA

La Fundación Ramón Areces ha concedido un proyecto de investigación a un grupo de investigación formado por cuatro investigadores de la Universidad de Murcia. El proyecto fue adjudicado dentro del XVI Concurso Nacional para la Adjudicación de Ayudas a la Investigación en Ciencias Sociales, concretamente en el área de investigación de distribución comercial. A este concurso se presentaron 86 propuestas de las que fueron seleccionadas doce. La investigadora principal del proyecto es María Sicilia Piñero, profesora Titular del Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad de Murcia. También forman parte del grupo de investigación Mariola Palazón Vidal, Inés López López y Manuela López Pérez, profesoras del mismo departamento; junto con Lorena Blasco Arcas, profesora de la ESCP Europe Business School.

El proyecto lleva por título “Estudio del comercio social paradinamizar el sector de la distribución comercial española”, el cual pretende dar respuesta a algunos de los retos a los que se enfrenta la distribución comercial española en la actualidad. Concretamente, el proyecto responde al creciente uso de los medios sociales para realizar actividades de comercio electrónico (comercio social) por parte de los clientes y al potencial comercial que este supone para los distribuidores. Los retos que pretende abordar el proyecto son los siguientes: integrar las redes sociales en los procesos de venta y distribución, conseguir la participación e implicación del cliente en las redes sociales, mejorar el servicio al cliente y la experiencia global de compra, alcanzar la estrategia *omni-channel*, y resolver conflictos y quejas mediante el uso de las redes sociales.

