



Universidad  
de Alcalá



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Investigación  
e Innovación Tecnológica  
CONSEJERÍA DE CIENCIA,  
UNIVERSIDADES E INNOVACIÓN

# CATÁLOGO

## Economía y Sociedad

Oferta  
Científica  
y Tecnológica



# Economía y Sociedad

— Optimización de las operaciones de venta a distancia y comercio electrónico

— Transformación empresarial para incrementar la competitividad de la empresa

— Modelo de valoración de cartera de clientes y metodología de fidelización (Customering)

— Diagnóstico y soluciones para mejorar los servicios mortuorios en los cementerios

— “Emotongue”: una app para manejar tus propias emociones

— Seminario internacional de las desconocidas. Estudios sobre la construcción de la identidad femenina en la literatura

— Asesoramiento jurídico internacional



Universidad  
de Alcalá



## OPTIMIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE VENTA A DISTANCIA Y COMERCIO ELECTRÓNICO

### OFERTA TECNOLÓGICA

#### Código

ECO\_UAH\_02

#### Áreas de aplicación

- Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

#### Tipo de colaboración

- Cooperación técnica
- Acuerdo comercial con asistencia técnica
- Acuerdo de licencia

#### Investigadores principales

Félix Cuesta Fernández

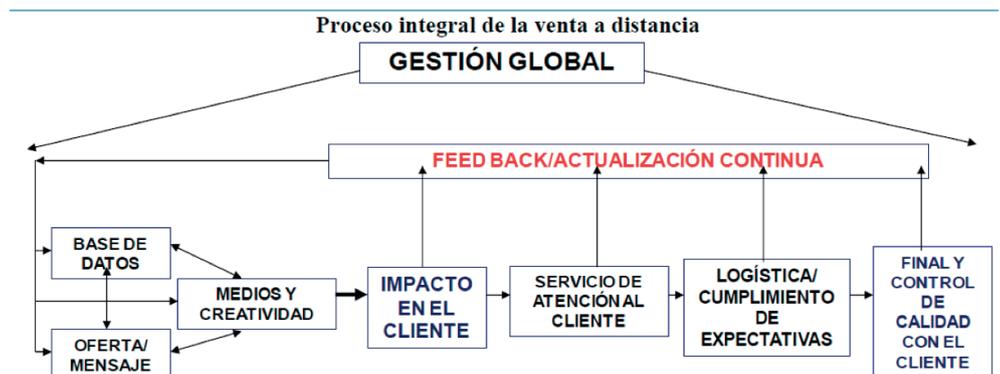
#### CONTACTO



OTRI Universidad de Alcalá  
Escuela Politécnica Superior  
Campus Científico-Tecnológico  
28805, Alcalá de Henares  
(Madrid)  
(+34) 91 885 45 61  
otriuah@uah.es

 @otriuah

 OTRI Universidad de Alcalá



### RESUMEN

El Departamento de Economía y Dirección de Empresas de la Universidad de Alcalá, ha realizado una innovación en la venta a distancia y el comercio electrónico integrando todas las actividades en un proceso que facilita la optimización de la operación, permitiendo la medición de los resultados y su posible externalización con garantías de éxito.

Se trata de un proceso integrado de actividades para el establecimiento y la posterior realización de comercio electrónico y la implantación de canales de venta a distancia que recoge de una forma coherente los datos de todas las actividades a realizar desde la creación de los flujos de información con el cliente hasta los flujos internos que permitan establecer estructuras virtuales y por tanto, estructuras de coste variable con el consiguiente beneficio para la empresa.

### VENTAJAS Y ASPECTOS INNOVADORES

La integración entre las actividades de front-office y de back-office con posibilidad de externalización total, estableciendo estructuras de coste variable que facilite la aproximación al mercado sin límite geográfico. De esta manera, se llegará a alcanzar un grado total de internalización a un bajo coste.



Universidad  
de Alcalá



## TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL PARA INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA

### OFERTA TECNOLÓGICA

#### Código

ECO\_UAH\_03

#### Áreas de aplicación

- Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

#### Tipo de colaboración

- Cooperación técnica
- Acuerdo comercial con asistencia técnica
- Acuerdo de licencia

#### Investigadores principales

Félix Cuesta Fernández

#### CONTACTO

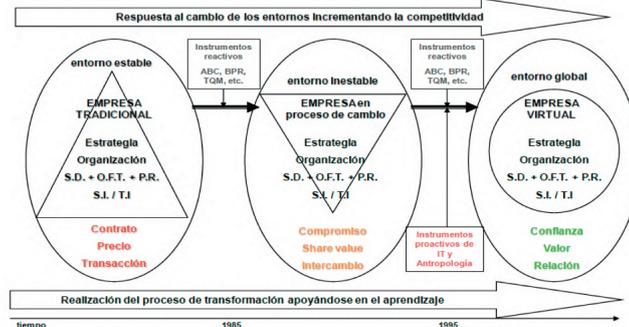


OTRI Universidad de Alcalá  
Escuela Politécnica Superior  
Campus Científico-Tecnológico  
28805, Alcalá de Henares  
(Madrid)  
(+34) 91 885 45 61  
otriuah@uah.es

@otriuah

OTRI Universidad de Alcalá

### MODELO DEL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL



### RESUMEN

El departamento de Economía y Dirección de Empresas de la Universidad de Alcalá ha desarrollado un modelo de transformación empresarial para aumentar la competitividad de las empresas. La metodología desarrollada permite identificar el estado de modernidad de la empresa y así descubrir su nivel de competitividad para priorizar las acciones a realizar en las diferentes actividades de la cadena de valor para adaptar el modelo empresarial e identificar las funciones donde residen las auténticas ventajas competitivas de la empresa para concentrarse en ellas, despojándose de las que perjudican su nivel de competitividad.

La empresa debe ser un ente dinámico y en continuo aprendizaje con capacidad para anticiparse y liderar los cambios en el mercado, lo que le permitirá alcanzar el máximo nivel de competitividad en cada momento. Así, los directivos tienen el deber de establecer un sistema de inteligencia que les permita conocer, en todo momento la situación de su empresa con respecto al entorno en el cual tienen que realizar su actividad económica y actuar apoyándose en las metodologías, herramientas y recursos que existen a su disposición (interna y externamente) para conseguir siempre el máximo nivel de competitividad y consecuentemente de valor.

Todo esto llevaría al directivo a entender y actuar en el sentido de que todo proceso de dirección es un proceso de *change management*, es decir, de adaptación continua. De este modo, y actuando en consecuencia, se deberían desarrollar estructuras flexibles.

### VENTAJAS Y ASPECTOS INNOVADORES

Cambio fundamental del modelo de estructura organizativa de la empresa para conseguir el máximo nivel de competitividad en base a:

- Estructuras de coste variable
- Estructuras de conocimiento variable
- Focalización en el "core business"



Universidad  
de Alcalá



## MODELO DE VALORACIÓN DE CARTERA DE CLIENTES Y METODOLOGÍA DE FIDELIZACIÓN (CUSTOMERING)

OFERTA  
TECNOLÓGICA

Código

ECO\_UAH\_04

Áreas de aplicación

- Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

Tipo de colaboración

- Cooperación técnica
- Acuerdo comercial con asistencia técnica
- Acuerdo de licencia

Investigadores principales

Félix Cuesta Fernández

CONTACTO



OTRI Universidad de Alcalá  
Escuela Politécnica Superior  
Campus Científico-Tecnológico  
28805, Alcalá de Henares  
(Madrid)  
(+34) 91 885 45 61  
otriuah@uah.es

@otriuah

OTRI Universidad de Alcalá

### CUSTOMERING



© Félix Cuesta (prohibida su utilización sin la autorización expresa del autor)

Prof. Félix Cuesta Ph.D.

### RESUMEN

El Departamento de Economía y Dirección de Empresas de la Universidad de Alcalá ha desarrollado un modelo econométrico fundamental de valoración de cartera de clientes. El modelo permite conocer el auténtico valor de la base de clientes, así como de sus inductores, de tal forma que se puedan priorizar aquellas acciones más adecuadas para obtener el máximo rendimiento de la cartera de clientes en base a nuevos modelos de segmentación.

Los clientes representan el activo más importante de la empresa del siglo XXI y por ello todas se empeñan en pregonar su estrategia de orientación al cliente, pero muy pocas suelen ser coherentes con los mensajes que lanzan al mercado.

La fidelización tiene que ser un proceso continuo cuyo fundamento es el cliente, cuya valoración debe ser perfectamente conocida por toda la organización para que todos sean conscientes de la importancia de conseguir como objetivo su satisfacción, consiguiendo, más allá de su retención, también su prescripción, a lo largo de su tiempo de vida activa.

Pero todo proceso de marketing debe contar con la dimensión empresarial que le dé coherencia y soporte, debiendo ser originado por un planteamiento estratégico y soportado por una organización coherente con dicho planteamiento, con la cultura adecuada y orientada a la plena satisfacción del cliente y facilitada por las tecnologías de la información para conseguir la máxima eficacia y rentabilidad.

### VENTAJAS Y ASPECTOS INNOVADORES

Nuevas formas de segmentación de la base de clientes que permiten optimizar las acciones comerciales dotándolas de un equilibrio entre el corto plazo (rentabilidad) y el largo plazo (valor).



Universidad  
de Alcalá



## DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS MORTUORIOS EN LOS CEMENTERIOS

OFERTA  
TECNOLÓGICA

Código

SOC\_UAH\_01

Áreas de aplicación

■ Socioeconomía



Tipo de colaboración

- Contacto con empresas y/o entidades para la solicitud de proyectos que faciliten el desarrollo del sistema
- Acuerdo comercial con asistencia técnica
- Cooperación técnica

Investigadores principales

Prof. Miguel Rodríguez Blanco

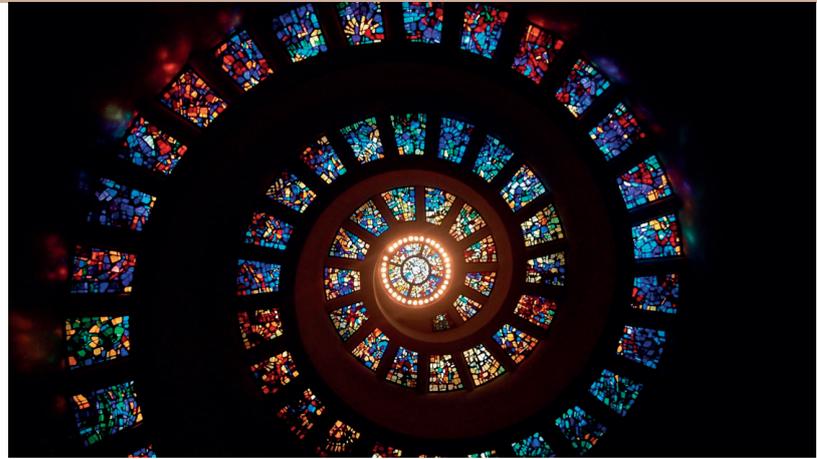
CONTACTO



OTRI Universidad de Alcalá  
Escuela Politécnica Superior  
Campus Científico-Tecnológico  
28805, Alcalá de Henares  
(Madrid)  
(+34) 91 885 45 61  
otriuah@uah.es

@otriuah

OTRI Universidad de Alcalá



### RESUMEN

A lo largo de la historia, se han producido mutaciones en el transcurso del tiempo con nuevas exigencias y aspiraciones que se van introduciendo en las soluciones y en el régimen jurídico de los cementerios. La municipalización de los cementerios se ha traducido en un intenso proceso de secularización y de asunción por el Estado de competencias y funciones que se consideran propias de un Estado de nuestros tiempos. Por tanto se ha conseguido el sometimiento de los cementerios a la jurisdicción civil, que lleva a la normal convivencia con cementerios religiosos.

La libertad religiosa es un derecho fundamental garantizado por la Constitución. Todo titular de un cementerio debe garantizar el respeto a los ritos y ceremonias, hábitos y costumbres, propios de las organizaciones religiosas, siempre que se respeten cualificados valores, como los derechos de los demás, el orden público, y de manera especial, las exigencias sanitarias, que desde la modernidad presiden con rigor todo el sistema jurídico de los enterramientos.

El asesoramiento se llevaría a cabo mediante la elaboración de informes o de guías de actuaciones en las que se recojan las posibles políticas o medidas que son recomendables implantar conforme a la legalidad vigente.

### VENTAJAS Y ASPECTOS INNOVADORES

El incremento del pluralismo religioso y cultural de la sociedad obliga a los poderes públicos a dar respuesta a nuevas demandas. Para lograr una verdadera integración social de toda la población y una convivencia pacífica con pleno disfrute de los derechos fundamentales se necesita contar con asesoramiento específico sobre las prácticas de gestión de la diversidad religiosa y cultural.

La correcta aplicación de la actual regulación sobre gestión de cementerios, que constituyen uno de los servicios mínimos que debe prestar todo ayuntamiento, supondrá una ventaja competitiva para aquellos municipios, funerarias y cementerios de gestión privada que tengan en cuenta todas las implicaciones de la normativa vigente y la incluyan dentro de sus procedimientos.



Universidad  
de Alcalá



## “EMOTONGUE”, UNA APP PARA MANEJAR TUS PROPIAS EMOCIONES

### OFERTA TECNOLÓGICA

#### Código

SOC\_UAH\_03

#### Áreas de aplicación

- Socioeconomía



#### Tipo de colaboración

- Acuerdo de adquisición
- Acuerdo de servicios
- Asistencia técnica

#### Investigadores principales

Luana Bruno  
Alejandro Iborra Cuéllar

#### CONTACTO



OTRI Universidad de Alcalá  
Escuela Politécnica Superior  
Campus Científico-Tecnológico  
28805, Alcalá de Henares  
(Madrid)  
(+34) 91 885 45 61  
otriuah@uah.es



@otriuah



OTRI Universidad de Alcalá



### RESUMEN

Emotongue es una app para smartphones con sistema Android disponible tanto en español como en inglés. Este software, cuyo objetivo es ayudar a las personas a conocer, manejar y conectar con sus emociones, es producto de un proyecto de investigación en el Departamento de Ciencias de la Educación en la Universidad de Alcalá (UAH). Para el desarrollo de la misma se ha utilizado Android Studio (programa de código abierto desarrollado por IntelliJ Platform) y Firebase se ha utilizado como base de datos y generador de notificaciones.

Emotongue envía al usuario cinco notificaciones por día con un margen de dos horas para responder a cada una, bien por una nota de voz o mensaje escrito. De esta manera, las personas tienen que detenerse en todos estos momentos para prestar atención a sus emociones y sentimientos.

Las empresas/instituciones que quieran utilizar este sistema pueden contar con un servicio adicional como cursos de gestión emocional impartido por profesionales en la materia y adaptados a las necesidades emocionales de cada grupo.

En una sociedad donde todos corren contra reloj y a un ritmo frenético, donde el estrés y la ansiedad priman en el estado de ánimo general de la población, tratar de conseguir un nivel óptimo de bienestar psicológico se convierte en una asignatura obligatoria, y este software ¡puede ayudar a hacerlo!

### VENTAJAS Y ASPECTOS INNOVADORES

- El software garantiza a sus usuarios privacidad, inmediatez y resultados visibles a corto plazo.
- Emotongue te permite manifestar cómo te sientes y por qué, como si enviaras un mensaje a un amigo pero sabiendo que no puedes ser juzgado por nadie más que por ti mismo.
- La interfaz es muy fácil de usar e intuitiva y además ofrece la posibilidad de disfrutar de ella tanto en inglés como en español, dando como resultado un entrenamiento y mejora en el vocabulario emocional bilingüe como valor añadido.
- Las empresas pueden usar Emotongue como herramienta de mejora del ambiente de trabajo, ya que si el estado de ánimo colectivo es óptimo, la productividad laboral crecerá de manera proporcional.



Universidad  
de Alcalá



## SEMINARIO INTERNACIONAL LAS DESCONOCIDAS. ESTUDIOS SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE LA IDENTIDAD FEMENINA EN LA LITERATURA

### OFERTA TECNOLÓGICA

#### Código

SOC\_UAH\_04

#### Áreas de aplicación

- Economía y sociedad



#### Tipo de colaboración

- Acuerdo comercial
- Acuerdo de servicios

#### Investigadores principales

Dr. Santiago Sevilla

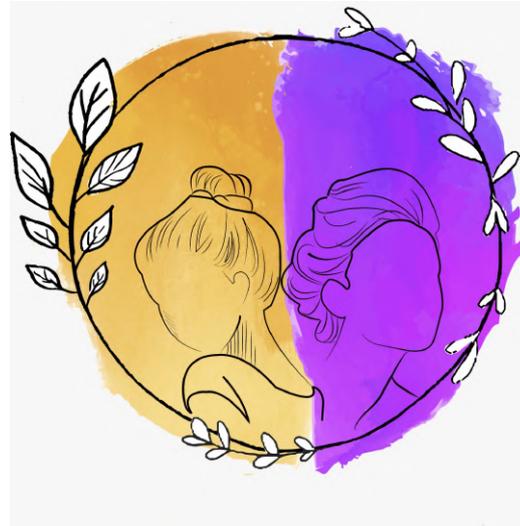
#### CONTACTO



OTRI Universidad de Alcalá  
Escuela Politécnica Superior  
Campus Científico-Tecnológico  
28805, Alcalá de Henares  
(Madrid)  
(+34) 91 885 45 61  
otriuah@uah.es

 @otriuah

 OTRI Universidad de Alcalá



### RESUMEN

En el año 2019 comenzó el Seminario Internacional Las Desconocidas. Se trata de un estudio sobre la construcción de la identidad femenina en la literatura para conocer en la literatura cómo el discurso artístico construye la imagen de la mujer. La identidad es un elemento esencial en el desarrollo cognitivo y emocional de los individuos y, en este sentido, la escritura es una de las vías más fecundas para esa construcción. Sin embargo, el lenguaje también puede ser una herramienta para construir identidades que no se corresponden con el sujeto sino que, a partir de percepciones externas y repetidas, se llega a una identidad artificial, ya que el lenguaje crea ficciones que provocan identidades estereotipadas según el sexo, lo cual condiciona la percepción que tenemos de las mujeres y de las escritoras. Por estos motivos, es muy importante estudiar a aquellas autoras que, desde una especial sensibilidad, han sido capaces de transmitirnos el conflicto entre la identidad estereotipada que les asigna la sociedad a las mujeres y la elaboración de una verdadera identidad.

### VENTAJAS Y ASPECTOS INNOVADORES

- Permite el estudio del género de forma transversal, interesante tanto para distintos tipos de estudiantes como otras personas.
- Dar a conocer creadoras españolas, concretamente, en el ámbito teatral, teniendo en cuenta que solo el 23% de las obras que se estrenan están escritas por mujeres.
- Se ofrece la matrícula al seminario tanto de forma presencial como online. Se va a retransmitir a través del canal de Youtube de la Universidad de Alcalá y dar respuesta a los comentarios.
- La obra teatral *Bajo el agua* está inspirada en hechos reales, en la polémica en torno al equipo de natación sincronizada español después de las Olimpiadas de Londres en el año 2012.



Universidad  
de Alcalá



## ASESORAMIENTO JURÍDICO INTERNACIONAL

### OFERTA TECNOLÓGICA

#### Código

SOC\_UAH\_05

#### Áreas de aplicación

- Socioeconomía



#### Tipo de colaboración

- Acuerdo de servicios
- Subcontratación

#### Investigadores principales

Dr. Ana Fernández Pérez

#### CONTACTO



OTRI Universidad de Alcalá  
Escuela Politécnica Superior  
Campus Científico-Tecnológico  
28805, Alcalá de Henares  
(Madrid)  
(+34) 91 885 45 61  
otriuah@uah.es



@otriuah



OTRI Universidad de Alcalá



## RESUMEN

El grupo ofrece un amplio asesoramiento en cuestiones internacionales tanto a instituciones públicas (comunidades autónomas, empresas públicas, ayuntamientos, etc) como empresas privadas y despachos de abogados en distintas materias. Asesoramiento y redacción de informes jurídicos en cuestiones relacionadas con:

- Derecho internacional privado y Derecho de los negocios internacionales, especialmente en materia de redacción de contratos, análisis de cláusulas, jurisdicciones competentes, derecho aplicable a la controversia. Reconocimiento de sentencias extranjeras
- Arbitraje interno e internacional y mediación: análisis y redacción de cláusulas arbitrales y cláusulas escalonadas multifunción. Reconocimiento de laudos arbitrales. Anulación de laudos. Viabilidad de procedimientos
- Cuestiones relativas a solicitudes de nacionalidad y procedimientos de extranjería.
- Asesoramiento en la redacción de modificaciones legislativas
- Procesos de familia y menores con un elemento internacional. Divorcios, matrimonios, filiación, etc. Reconocimiento de sentencias extranjeras
- Organización de jornadas especializadas. Impartición de seminarios, jornadas y cursos
- Desarrollo de diversos proyectos de investigación de nivel nacional e internacional
- Formación especializada para colectivos específicos en materia de mediación, arbitraje, nacionalidad, extranjería, contratos internacionales, procesos de familia internacional, protección de menores extranjeros, etc

## VENTAJAS Y ASPECTOS INNOVADORES

El Grupo de Investigación trabaja desde hace años en proyectos de investigación y asesoramiento en las cuestiones descritas. Muchos de sus miembros han sido abogados en ejercicio, asesores en arbitrajes internacionales, árbitros y mediadores

La continua investigación en los distintos campos de los miembros del Grupo permite aportar soluciones eficaces y novedosas adaptadas a cada caso.