

Dña. María Guijarro García

Doctora por la Universidad Politécnica de Valencia

Título de la Tesis Doctoral: "Estudio de la literatura y modelos de negocio de la implantación de crm - modelo cliente céntrico - como enfoque estratégico condicionante de la ventaja competitiva en la pyme: estudio empírico de la aplicación de un crm - modelo cliente céntrico - en agencias de viajes"
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA, Dpto: Organización de Empresas, 2010.

DEA obtenido en Integración de las NNTT en la Organización Empresarial

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA, Dpto: Organización de Empresas, 2005.

PostGrado

- BECA DE INVESTIGACIÓN (IMPLANTACIÓN DE CRMS EN EL SECTOR TURÍSTICO). *FUNDACIÓN JOSÉ Y ANA ROYO* (2004-2006)
- MASTER EN GESTIÓN DE PYMES (AÑO 2000), 400 H. FORMACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA GRUPO SP
- MASTER MBA ESP. MARKETING (CURSO 98-99) POR LA ESCUELA SUPERIOR DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING (ESIC). PROYECTO FIN DE MASTER "TURINÁUTICA". RED DE ESTACIONES NÁUTICAS
- CAP ESPECIALIDAD INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA. INSTITUTO DE LAS CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN (ICE). UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA.

Formación universitaria

- BECA PROYECTO FINAL DE CARRERA CONVENIO DEL COIE: *IMPORTACIONES PALACIO ORIENTAL-UPV* (MARZO-JUNIO 1998)
- LICENCIADA EN INFORMÁTICA. SISTEMAS DE GESTIÓN, UPV ESPAÑA, 1996.

Experiencia Profesional

- RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN EN *ESIC VALENCIA* 2014-ACTUALIDAD.
- GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN *ESIC VALENCIA* 2014-ACTUALIDAD
- RESPONSABLE DEPARTAMENTO UNIVERSITARIO DE INFORMÁTICA *ESIC VALENCIA* 2009-ACTUALIDAD Y DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. 2009-2014
- DOCENCIA EN GRADO, POSGRADO E IN COMPANY *ESIC VALENCIA* (MARKETING Y NNTT) 2002-ACTUALIDAD
- SOCIA-CONSULTORÍA COMUNICACIÓN-MARKETING *AZUL COMUNICA* (2004-2007)
- DIRECTORA DE DELEGACIÓN (LEVANTE) SAGE-GRUPO SP (2003-2004)
- RESPONSABLE DE CONSULTORÍA/MARKETING Y FORMACIÓN SAGE-GRUPO SP (2000-2003)
- DIRECTORA DE MARKETING Y FORMACIÓN *INASE INFORMÁTICA*. EMPRESA DE IMPLANTACIÓN DE ERPS SECTOR TEXTIL (1999-2000)
- DEPARTAMENTO SISTEMAS DE INFORMACIÓN *IMPORTACIONES PALACIO ORIENTAL* (1998)
- RESPONSABLE *ESCUELA DE VELA. REAL CLUB NÁUTICO DE GANDÍA* (1997)

Experiencia Docente

GRADO:

- *ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA* FUNDAMENTOS DE MARKETING. 2010-ACTUALIDAD.
- *ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA* INFORMÁTICA APLICADA AL MARKETING. 2009-ACTUALIDAD.
- *ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA.* INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN EMPRESARIAL. 2002-2010.
- UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. GESTIÓN DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2º CURSO)
- UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. GESTIÓN DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2º CURSO) (2005-2006)
- UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (5º CURSO) (2005-2006)
- UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. ESTRATEGIA, COMPETITIVIDAD Y MARKETING, EN INGENIERÍA INDUSTRIAL DE ORGANIZACIÓN (2005-2006)
- *ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA* TUTORA DE TFGs. 2014-ACTUALIDAD.

POSGRADO

- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN CRM. 2003-ACTUALIDAD.
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA CUADRO DE MANDO. 2003-ACTUALIDAD.
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA INTRODUCCIÓN AL MARKETING. 2014-ACTUALIDAD
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA ANÁLISIS PESTEL. 2014-ACTUALIDAD (SOCIALNEST)

EXECUTIVE

- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA HABILIDADES COMERCIALES – RURAL CAJA. 2006
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA FIDELIZACIÓN Y MARKETING RELACIONAL – RURAL CAJA (VALENCIA Y ALICANTE). 2006
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA MARKETING ON LINE Y CRM. CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA. 2005
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA EMPRENDEDORES. UNIVERSIDAD POPULAR DE YECLA – YECLA. 2005-2006
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA PLAN DE MARKETING CEII VALENCIA. 2006
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS CEII VALENCIA. 2006
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA PAQUETE OFFICE-TEXACO VALENCIA. 2004
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA PAQUETE OFFICE-ALICER CASTELLÓN. (2003-2006)

DIVERSAS ACTIVIDADES DOCENTES NO REGLADA:

- IFES: PAQUETE OFFICE INTEGRADO DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL (2005)
- CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL. DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER. APLICACIONES GRÁFICAS PARA LA EMPRESA (2002)
- GRUPO SP: JORNADA DEL PLAN ESTRATÉGICO Y TÁCTICO A SEGUIR POR LA RED DE SOLUCIONES PYME. 2001

Acreditaciones

Miembro de

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EXPERTOS CIENTÍFICOS EN TURISMO (AECIT). ESPAÑA. 2015.
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MARKETING ACADÉMICO Y PROFESIONAL (AEMARK). ESPAÑA, 2012-ACTUALIDAD.
- CENTRO DE INNOVACIÓN DE MARKETING EN EMPRESAS TURÍSTICAS (INMETUR) INTEGRADO EN ESIC VALENCIA. ESPAÑA 2012-ACTUALIDAD.

Líneas de Investigación

- MARKETING RELACIONAL Y COMUNICACIÓN.
- MARKETING TURÍSTICO
- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, APRENDIZAJE ORGANIZATIVO, REDES SOCIALES

Artículos

- Roger Monzó, Vanessa; Martí Sánchez, Myriam y Guijarro García, María (2015) Using online consumer loyalty to gain competitive advantage in travel agencies. Journal of Business Research, DOI information: 10.1016/j.jbusres.2015.02.009.
- Pendiente de publicación dos artículos aceptados finales de 2014.

Capítulos en libros

- Llopis Amorós, M^a P.; Roger Monzó, V., Martí Sánchez, M. y Guijarro García M. (2013) "La calidad de servicio online y de su recuperación a través de dispositivos fijos: una comparación entre los jóvenes portugueses y españoles". En: Ramos, C.; Correia, M.; Serra, F.; Santos, J. y Águas, P. (Eds.) *Competitividade, Marketing e Tecnologias de Informação e Comunicação no Turismo*. Algarve: UAlgh ESGHT, pp. 343-355. ISBN: 978-989-8472-42-7.

Conferencias

- Martí-Sánchez, M.; Roger Monzó, V.; Guijarro-García, M. y Naturil-Alonso, A. XXVI Congreso Nacional de Marketing AEMARK– Elche (España), Septiembre (2014) Paper: *La calidad del servicio online y de su recuperación a través de dispositivos fijos y móviles: una comparación entre los jóvenes españoles y portugueses*.
- Roger-Monzó, V.; Martí-Sánchez, M. y Guijarro-García, M. Global Innovation and Knowledge Academy – GIKA Julio (2014) Paper: *Online consumer loyalty in the quality of the tourism offer 2.0.* - Valencia (España).
- Martí-Sánchez, M.; Carrilero-Castillo, A.; Roger-Monzó, V. y Guijarro-García, M. I Simposio Internacional de Innovación en Marketing Turístico IMAT (2014) Paper: *Las agencias de viaje y los e-clientes: una relación posible*. ESIC Valencia (España).
- Guijarro-García M.; Llopis-Amorós, M^a P.; Roger-Monzó, V. y Martí-Sánchez, M. XXV Congreso Nacional de Marketing AEMARK– Barcelona (España), Septiembre 2013 Paper: *El valor percibido de los clientes de las agencias de viajes con canal híbrido: un análisis clúster*.
- Guijarro, M.; Llopis, M.P., Martí, M.; Carrilero, A. Septiembre (2013) Paper: *Clasificar clientes: un análisis de la calidad de la oferta hotelera* XXV Congreso Nacional de Marketing AEMARK– Barcelona (España).
- Guijarro-García, M y Martí-Sánchez, Myriam; Workshop, (2013) *Agencias de viajes on-life: de la amenaza a la oportunidad*. 7th International Week IADE (Lisbon, Portugal), Marzo, 2013; International Week at Fachhochschule– (Dortmund, Alemania), octubre, 2013.
- Guijarro-García M.; Llopis-Amorós, M^a P.; Roger-Monzó, V. y Martí-Sánchez, M. Congreso Nacional de Marketing TMS 2013 – Algarve (Portugal), Noviembre 2013 Paper: *La calidad de servicio online y de su recuperación a través de dispositivos fijos: una comparación entre los jóvenes portugueses y españoles*.
- Guijarro-García, M; Martí-Sánchez, Myriam y Fernández-Hernández, Ruth (2012) *Influencia de la implementación de un CRM en la lealtad actitudinal del cliente de las agencias de viajes*. V JORNADAS DE INVESTIGACIÓN EN TURISMO Sevilla, 17 y 18 de mayo de 2012 "Turismo y sostenibilidad",
- Guijarro-García, M; Martí-Sánchez, Myriam y Fernández-Hernández, Ruth (2012) Paper: *The Relationships between Perceived Value and Attitudinal Loyalty when Implementing a CRM in travel agencies*. ATINER CONFERENCE PAPER SERIES Eighth Annual International Conference on Tourism Athens, Greece
- Guijarro-García, M; Martí-Sánchez, Myriam y Fernández-Hernández, Ruth (2012) XXIV Congreso Nacional de Marketing. AEMARK, *La influencia de la tecnología. y la filosofía cliente-céntrica en la lealtad actitudinal del cliente de agencias de viajes*.

Proyectos de Investigación (I+D):

- Miembro del equipo investigador del Proyecto Premios FIPROS, Fondo para el Fomento de la Investigación de la Protección Social. Exp. FIPROS – 2010/35. "Efectos de la productividad, envejecimiento, empleo e inmigración sobre la sostenibilidad del sistema público de pensiones. Propuestas de reforma."

Otros:

- Codirección de Tesis doctorales UPV-ESIC
- Comité organizador del II Simposio Internacional de Innovación en Marketing Turístico IMAT 2015
- Comité organizador del I Simposio Internacional de Innovación en Marketing Turístico IMAT 2014
- Comité Organizador Local de GIKA 2015, Valencia
- Comité Organizador Local de GIKA 2014, Valencia
- Revisora de Artículos en Revistas Científicas de Impacto Internacional y en Congresos Internacionales.(2013-Actualidad)
- Coordinadora del convenio firmado UPV_ESIC para el apoyo al desarrollo de la startup "AABLOO: Marketplace de idiomas".
- Comité Científico de Algarve (2003)
- Proyecto de Innovación. "Naveguemos en la Escuela". Introducción de una nueva actividad en la ESO. Real Club Náutico de Gandía- Ayuntamiento de Gandía. Metopa de Honor por la FVCV
- Estancias de dos meses (durante tres años) en Colegios y Universidades de Francia (Cannes – Toulon – Grenoble).

