

# 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

- SUBDIRECTORA DE LA UNIDAD CORPORATIVA DE INVESTIGACIÓN 2017-Actualidad.
- DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN ESIC Campus Valencia 2016-Actualidad
- RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN EN *ESIC VALENCIA* 2014-2016.
- 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* ESTRATEGIAS PUBLICITARIAS DE MARKETING. 2017-2019.
- *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  
EMPRENEDORES. 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)

#### TESIS DOCTORALES DIRIGIDAS:

- EL VALOR DEL ENOTURISMO EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS BODEGAS ESPAÑOLAS Y EL E-WOM. UPV. Doctora M<sup>a</sup> Dolores Cortina Ureña. Directores: Daniel Palacios Marques y María Guijarro García.
- MODELO DE RELACIÓN ENTRE REDES SOCIALES ONLINE, ESTILOS DE LIDERAZGO Y CAPACIDAD DE APRENDIZAJE ORGANIZATIVO EN EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO. UPV. Doctor Hugo de Juan. Directores: Daniel Palacios Marques y María Guijarro García.
- 

#### 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

- DOCENTIA
- AYUDANTE DOCTOR POR ANECA
- CONTRATADO DOCTOR POR ANECA

CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL. DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER. APLICACIONES GRÁFICAS PARA LA EMPRESA

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.
- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, APRENDIZAJE ORGANIZATIVO, REDES SOCIALES
- INNOVACIÓN DOCENTE, DESARROLLO DE COMPETENCIAS.
- NEUROCIENCIA APLICADA A LA EDUCACIÓN

#### Artículos

- Roger Monzó, V., Guijarro García, M., Martí Sánchez, M. (2015) Digital signage: an experience of innovation in Higher Education. Multidisciplinary journal for education, social and technological sciences: Polipapers.
- Roger Monzó, V., Martí Sánchez, M., y Guijarro García, M. (2015) Using online consumer loyalty to gain competitive advantage in travel agencies. Journal of Business Research.
- Palacio.s-Marques;D., Guijarro-García M. y Carrilero-Castillo A. (2016). The use of customer-centric philosophy in hotels to improve customer loyalty. Journal of business & industrial marketing.
- De Juan-Jordan H., Guijarro-García M, Guardiola-Contreras, J (2016). Multidisciplinary journal for education, social and technological sciences: Polipapers.
- Ballester-Miquel, JC, Perez-Ruiz, P, Hernandez-Gadea, J ;De Juan-Jordán, H., ;Guijarro-García, M. (2017). Efficiency in social enterprises. Multidisciplinary journal for education, social and technological sciences: Polipapers.
- Rodríguez-García, M., Guijarro-García, M., y Carrilero-Castillo A.(2019). An Overview of Eco-Entrepreneurship, Eco-Innovation and the Ecological Sector. Characteristics of the Spanish Territory. Sustainability
- Palacio.s-Marques;D., Guijarro-García M., Martí Sánchez, M; Alguacil-Marí MP (2019). Social entrepreneurship and organizational performance: a study of the mediating role of distinctive competences in marketing. Journal of Business Research.
- Guijarro-García M., Gallego- Nicholls, JF, Carrilero-Castillo A (2019). Speeding UP ventures - a bibliometric analysis of startup accelerators. International Journal of intellectual Property Management
- Carrilero-Castillo A., Gallego- Nicholls, JF, Guijarro-García M. (2019). Accelerated coasts: a comparison of start-up accelerators performance and rate of successful launches in Barranquilla and Valencia. International Journal of intellectual Property Management

#### Capítulos en libro.

- Llopis Amorós, M<sup>a</sup> 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: UAIGH ESGHT, pp. 343-355. ISBN: 978-989-8472-42-7.
- Guijarro-García, M., Ballester-Miquel, JC, Perez-Ruiz, P, Guaita-Monreal E; (2017). Rafael Hinojosa. Una apuesta por la innovación en el embalaje. ESIC Business and Marketing School
- Guijarro-García, M., Carrilero- Castillo, A, Gallego- Nicholls, JF; (2019). IGI Global. Analyzing the relationship Between innovations, value creation and entrepreneurship.Blue Oceans strategy as a framework for business Innovation in China and Spain. (España)

#### Conferencias

- Guijarro-García, M.; Roger Monzó, V. XVIII Congreso AECIT Turismo: liderazgo, innovación y emprendimiento-Benidorm, Alicante (España), Noviembre (2014) Paper: *coordinación Gt turismo inducido por el cine.*
- 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<sup>a</sup> 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, Mª 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 la agencia 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.”
- Colaborador externo del Proyecto ECONOMIA COLABORATIVA, ECONOMIA SOCIAL Y BIENESTAR (DER2015-65519-C2-1-R). Ministerio de Economía y competitividad. IPs PILAR ALGUACIL Y DANIEL PALACIOS

#### Otros:

- Codirección de Tesis doctorales UPV-ESIC
- Comité organizador del VI Simposio Internacional de Innovación en Marketing Turístico IMAT 2019
- Comité organizador del V Simposio Internacional de Innovación en Marketing Turístico IMAT 2018
- Comité organizador del IV Simposio Internacional de Innovación en Marketing Turístico IMAT 2017
- Comité organizador del III Simposio Internacional de Innovación en Marketing Turístico IMAT 2016
- 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-Acuialidad)
- 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).

#### Premios, Menciones y Distinciones

- Adward of 2014 global innovation and Knowledge academy (GIKA) Conference to the paper. Valencia, (España), Julio (2014).
- Metopa de honor por fomentar el deporte de la vela en la escuela. Federacion de Vela de la Comunidad Valenciana. Valencia, (España), 1999.

#### Ayudas y Becas

- Beca para la realización de estudios de postgrado. Ayuda a la realización de los estudios de doctorado e investigación en la implantación de sistemas de información CRM y su repercusión en el marketing y Gestión Comercial de la empresa. Fundación de la Comunidad Valenciana Jose y Ana Royo. (2014-2015)

