

## CURRICULUM VITAE

Dr Laura Martínez Caro  
Department of Management and Marketing  
Facultad de Ciencias de la Empresa  
Universidad Politécnica de Cartagena  
Paseo Alfonso XIII, 50.  
30203. Cartagena  
Spain  
[laura.martinez@upct.es](mailto:laura.martinez@upct.es)  
[www.upct.es/~beside/laura](http://www.upct.es/~beside/laura)

### Research Interests

Services Marketing, Service Quality, Perceptions, Sport Marketing

### Professional Experience

Since October 2001	Lecturer in Marketing at the Department of Management and Marketing, Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Politécnica de Cartagena, Spain
December 2001 - March 2006	Coordinator at the Evaluation and Promotion of the Quality Cabinet, Universidad Politécnica de Cartagena, Spain
April 2001 - September 2001	Scholarship holder at the Evaluation and Promotion of the Quality Cabinet, Universidad Politécnica de Cartagena, Spain
December 1999 - July 2000	Scholarship holder at the Advice to the University Community Service, Universidad Politécnica de Cartagena, Spain

### Education

2006	European PhD in Business Administration, Universidad Politécnica de Cartagena, Spain
2001	Bachelor degree in Business Administration and Management (Five-year degree) at Universidad Politécnica de Cartagena, Spain
1999	Bachelor of Science in Business (three-year degree) at Universidad Murcia, Spain

### Teaching Experience

Since course 2002/03	Marketing Management (Level 2) - lecture (Under-Graduate level- 4th Course)
Since course 2001/02	Applied Marketing Management (Level 2) - lecture (Under-Graduate level- 4th Course)
Courses 2001/02 - 2006/07	Agroalimentary Marketing (Under-Graduate level- 5th Course)
Course 2001/02	Marketing Management (Level 1) - lecture (Under-Graduate level- 2th Course)
Course 2001/02	Industrial Marketing- lecture (Under-Graduate level- 5th Course)
Course 2004/05	How does Advertising influence in our lives? - seminar (Senior University level)

Since course 2007/08	Service Marketing –Doctoral Course (Post-Graduate level)
Since course 2008/09	Tourism Marketing –master (Post-Graduate level)
Since course 2004/05	EFQM –master (Post-Graduate level)

#### Other Academic Activities

December 2004 – April 2005	Pre-doctoral stay at the Department of Marketing, School of Management, University of Bradford, UK
Since May 2007	Reviewer for the journal Cuadernos de Administración. Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá. Colombia).
Since May 2008	Reviewer for Tourism Management (JCR Journal)

#### Refereed Journal Articles

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2009). La percepción de calidad en el sector de mensajería urgente. *Revista Cuadernos de Gestión*. Accepted.

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2009). Aplicación de los mapas de conceptuales de marca para el estudio de la imagen de los partidos políticos. *Investigación y Marketing*, 103 (Marzo). Accepted.

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2009). Análisis de datos en gestión deportiva: La conmensurabilidad entre tamaños de efecto provenientes de escalas de medida con diferente rango. *Revista Internacional de Derecho y Gestión del Deporte*. Accepted.

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2009). La validez discriminante como criterio de validación de escalas en marketing, ¿teoría o estadística? *Universitas Psychologica*. Accepted. (ISI)

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2009). Does ISO 9000 Certification Affect Consumer Perceptions of the Service Provider? *Managing Service Quality*, 19 (2).

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2009). Understanding customer loyalty through system dynamics; the case of a public sports service in Spain. *Management Decision*, 47 (1) (ISI)

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2008). La medición de la calidad percibida en servicios deportivos; un enfoque en primera persona. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 8 (31), 244-255. (ISI)

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2008). Building useful models; how to model causal relationships using attitudinal performance variables. The case of perceived quality, satisfaction and corporate image. *International Journal of Market Research*, 50 (4), 437-447. (ISI)

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2008). Determinación de

	<p>la máxima varianza para el cálculo del Factor de Imprecisión sobre la Escala de Medida, y extensión a diferentes tipos de muestreo. <i>Psicothema</i>, 20 (2), 305-310. (ISI).</p> <p>Martínez, L. y Martínez, J. A. (2008). Developing a multidimensional and hierarchical service quality model for the travel agency industry. <i>Tourism Management</i>, 29 (4), 706-720. (ISI).</p> <p>Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). Consumer satisfaction with a periodic reoccurring sport event and the moderating effect of motivations. <i>Sport Marketing Quarterly</i>, 16 (2), 70-81.</p> <p>Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). Cognitive-affective model of consumer satisfaction. An exploratory study within the framework of a sporting event. <i>Journal of Business Research</i>, 60 (2), 108-114. (ISI).</p> <p>Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). Measuring perceived service quality in urgent transport service. <i>Journal of Retailing and Consumer Services</i>, 14 (1), 60-72.</p> <p>Martínez, J. A. y Martínez, L. (2006). El Factor de Imprecisión sobre la Escala de Medida (FIEM) en la estimación de medias en un muestreo aleatorio simple. <i>Investigación y Marketing</i>, 92 (September), 66-70</p> <p>Martínez, J. A. y Martínez, L. (2004). Las motivaciones deportivas del corredor de una media maratón. <i>Investigación y Marketing</i>, 83 (Jun), 43-46.</p>
<b>Books/Chapter of Book</b>	<p>Martínez, L. y Martínez, J. A. (2006): "El efecto de la experiencia sobre la satisfacción del consumidor". In Luna-Arocas, R. (dir), <i>Gestión Deportiva. Investigación Actual</i> (pp. 53-75). Ed. Promolibro.</p>
<b>Workig Paper</b>	<p>Martínez, L. y Roemer, E. (2006). Developing a Multidimensional and Hierarchical Service Quality Model for the Travel and Tourism Industry. <i>University of Bradford Management School Working Paper Series</i>, 06/18. 2-13.</p>
<b>Conference Papers</b>	<p>Martínez, J. A. y Martínez, L. (2008). El estudio de la percepción de la calidad a través del uso de la introspección. XX Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing. 17-19/09/2008. Maspalomas (España).</p> <p>Martínez, L. y Martínez, J. A (2008). Does ISO 9000 certification affect consumer evaluations of company performance? 37th European Marketing Academy Conference 27-30/05/2008. Brighton (Reino Unido).</p> <p>Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). Service Quality factors: a study on Travel Agencies Industry. <i>European Advances in Consumer Research Conference</i>. 10-14/07/2007. Milán (Italia)</p> <p>Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). La Calidad Percibida en el Sector de la Mensajería; Diferencias</p>

entre Correos y Otros Operadores. *XXI Congreso Nacional y XVII Congreso Hispano Francés de AEDEM*. 06-08/06/2007. Madrid (España).

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2007). Evaluando el Factor de Imprecisión sobre la Escala de Medida (FIEM); La Determinación de la Varianza más Desfavorable. *XXI Congreso Nacional y XVII Congreso Hispano Francés de AEDEM*. 06-08/06/2007. Madrid (España).

Martínez, J. A., Flores, E. y Martínez, L. (2006). La relación causal entre la calidad percibida, satisfacción e imagen corporativa en la determinación de la lealtad. *XVIII Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing*. 21-22/09/2006. Almería (España).

Martínez, L. (2006). "El efecto de las normas ISO 9000 en la percepción de la calidad de los servicios. Modelización jerárquica y multidimensional". *XVIII Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing*. 21-22/09/2006. Almería (España).

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2006). La influencia de la experiencia del consumidor en el paradigma de la disconfirmación de expectativas. Un estudio sobre la satisfacción en un servicio deportivo. *XVI Congreso Nacional de ACEDE*. 10-12/09/2006. Valencia (España).

Martínez, L. y Martínez, J.A. (2006). Beneficios comerciales de la certificación ISO 9000. Un estudio en el sector de compañías aseguradoras. *XX Congreso Nacional y XVI Congreso Hispano Francés de AEDEM*. 05-07/06/2006. Mallorca (España).

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2006). Medición de la calidad del servicio. Desarrollo de escalas frente a medidas de un solo ítem. Estudio comparativo. *XX Congreso Nacional y XVI Congreso Hispano Francés de AEDEM*. 05-07/07/2006. Mallorca (España).

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2005). Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción del consumidor. Un estudio exploratorio en el marco de un evento deportivo. *VIII Forum Internacional sobre las Ciencias, la Técnica y el Arte Aplicadas al Marketing. Académica y Profesión*. 24-25/11/2005. Madrid (España).

Martínez, L. y Flores, E. (2005). "Influencia de las Normas ISO 9000 en la Percepción de la Calidad de los Servicios. Estudio Empírico". *XVII Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing*. 22-23/09/2005. Madrid (España).

## Research Project

September 2008 - September 2010	Effect of EFQM model on companies' performance. Finance: Ministry of Science and Technology. Finance: Ministry of Science and Innovation.
December 2004 - December 2007	Design of a model of implantation of ISO 9001:2000 according to the principles of the total quality in different industrial sectors. Finance: Ministry of Science and Technology.

## Miscellaneous

November 2001 -November 2003	Analysis of Employ Insert (PCCT2001-3). Finance: Ministry of Education, Culture and Sport.
February 2004 - February 2005	Implantation of the Methodology Six Sigma in Novedades Agrícolas, S. A. Finance: Novedades Agrícolas, S. A.
Since May 2008	Responsible for Beside Marketing University Research Group
Since December 2006	Member of Quality Commission of Universidad Politécnica de Cartagena.
Since Jun 2004	Member of Cloister of Universidad Politécnica de Cartagena.
Course 2002/03	Mention of Quality in University Teaching
Courses 2001/02 -2003-04	Member of Committee of Auto-evaluation of several university degrees and services
January 2002 - November 2004	Member of organising committee of several Quality Conferences
Course 2000/2001	Student internship of the Marketing Area of the Department of Management and Marketing, Universidad Politécnica de Cartagena, Spain.
February 2000 - March 2001	Participation at several Student Fair
2002	Bachelor five-year degree awards
2000	Bachelor three-year degree awards

## Skills and Interests

Languages	- Fluent English: English certificate at the Official Language School (3 courses) - Adequate Italian
Software Applications	MS-office, SPSS, Lisrel, Photshop
Hobbies	Biking, swimming and reading