

CURRICULUM VITAE

Dra. Laura Martínez Caro
Departamento de Economía de la Empresa
Facultad de Ciencias de la Empresa
Universidad Politécnica de Cartagena
Paseo Alfonso XIII, 50.
30203. Cartagena
España
laura.martinez@upct.es
www.upct.es/~beside/laura

Research Interests

Marketing de Servicios, Calidad en los Servicios,
Percepciones, Marketing Deportivo

Experiencia Profesional

| | |
|------------------------------|--|
| Desde Octubre 2001 | Profesor de Marketing del Departamento de Economía de la Empresa, Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Politécnica de Cartagena |
| Diciembre 2001 - Marzo 2006 | Coordinadora de Evaluación de la Calidad del Gabinete de Calidad de la Universidad Politécnica de Cartagena |
| Abril 2001 - Septiembre 2001 | Becaria del Gabinete de Evaluación y Promoción de la Calidad, Universidad Politécnica de Cartagena |
| Diciembre 1999 - Julio 2000 | Becaria del Servicio de Asesoramiento a la Comunidad Universitaria, Universidad Politécnica de Cartagena |

Formación Académica

| | |
|------|---|
| 2006 | Doctor Europeo por la Universidad Politécnica de Cartagena |
| 2001 | Licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Politécnica de Cartagena. |
| 1999 | Diplomada en Ciencias Empresariales por la Universidad de Murcia. |

Experiencia Docente

| | |
|--------------------------|---|
| Desde Curso 2002/03 | Dirección Comercial (4º Curso- LADE) |
| Desde Curso 2001/02 | Ampliación de Dirección Comercial (4º Curso- LADE) |
| Cursos 2001/02 - 2006/07 | Comercialización en el Sector Agroalimentario (5º Curso- LADE) |
| Curso 2001/02 | Dirección Comercial (2º Curso- DCE) |
| Curso 2001/02 | Marketing Industrial (5º Curso- LADE) |
| Curso 2004/05 | ¿Cómo influye la Publicidad en nuestras vidas? (Seminario -Universidad de Mayores) |
| Desde Curso 2007/08 | Marketing de Servicios (Curso de Doctorado) |

| | |
|---------------------|---|
| Desde Curso 2008/09 | Marketing de los Servicios Turísticos (Máster en Gestión de Empresas Turísticas) |
| Desde Curso 2004/05 | EFQM (Master en Gestión de Sistemas) |

Otras Actividades Académicas

| | |
|-----------------------------|--|
| Diciembre 2004 – Abril 2005 | Estancia pre-doctoral en el Department of Marketing, School of Management, University of Bradford, UK |
| Desde Mayo 2007 | Revisora de la Revista Cuadernos de Administración. Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá. Colombia). |
| Desde Mayo 2008 | Revisora de la Revista listada en el JCR (ISI) Tourism Management. |

Publicaciones en Revistas

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

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). Aceptado.

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*. Aceptado.

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2009). La validez discriminante como criterio de validación de escalas en marketing, ¿teoría o estadística? *Universitas Psychologica*. Aceptado. (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 la máxima varianza para el cálculo del Factor de Imprecisión sobre la Escala de Medida, y extensión a diferentes tipos de muestreo. *Psicothema*, 20 (2), 305-310. (ISI).

Libros / Capitulo de Libros

Workig Paper

Participaciones en Congresos

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2008). Developing a multidimensional and hierarchical service quality model for the travel agency industry. *Tourism Management*, 29 (4), 706-720. (ISI).

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). Consumer satisfaction with a periodic reoccurring sport event and the moderating effect of motivations. *Sport Marketing Quarterly*, 16 (2), 70-81.

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). Cognitive-affective model of consumer satisfaction. An exploratory study within the framework of a sporting event. *Journal of Business Research*, 60 (2), 108-114. (ISI).

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). Measuring perceived service quality in urgent transport service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14 (1), 60-72.

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. *Investigación y Marketing*, 92 (Septiembre), 66-70

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2004). Las motivaciones deportivas del corredor de una media maratón. *Investigación y Marketing*, 83 (Junio), 43-46.

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2006): "El efecto de la experiencia sobre la satisfacción del consumidor". En Luna-Arocas, R. (dir), *Gestión Deportiva. Investigación Actual* (pp. 53-75). Ed. Promolibro.

Martínez, L. y Roemer, E. (2006). Developing a Multidimensional and Hierarchical Service Quality Model for the Travel and Tourism Industry. *University of Bradford Management School Working Paper Series*, 06/18. 2-13.

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).

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).

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). Service Quality factors: a study on Travel Agencies Industry. *European Advances in Consumer Research Conference*. 10-14/07/2007. Milán (Italia)

Martínez, L. y Martínez, J. A. (2007). La Calidad Percibida en el Sector de la Mensajería; Diferencias 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 Técnicas 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).

Proyectos de Investigación

| | |
|-----------------------------------|--|
| Septiembre 2008 - Septiembre 2010 | Efectos de la aplicación del modelo EFQM en la gestión y los resultados empresariales. Financia: Ministerio de Ciencia e Innovación. |
| Diciembre 2004 - Diciembre 2007 | Diseño de un modelo de implantación de ISO 9001:2000 de acuerdo a los principios de la calidad total en distintos sectores industriales. Financia: Ministerio de Ciencia y Tecnología. |
| Noviembre 2001 -Noviembre 2003 | Análisis de Inserción Laboral (PCCT2001-3). Financia: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. |
| Febrero 2004 - Febrero 2005 | Implantación de la Metodología Seis Sigma en Novedades Agrícolas, S. A. Financia: Novedades Agrícolas, S. A. |

Otros méritos

| | |
|-----------------------------|---|
| Desde Mayo 2008 | Responsable del Grupo de Investigación Beside Marketing |
| Desde Diciembre 2006 | Miembro de la Comisión de Calidad de la Universidad Politécnica de Cartagena |
| Desde Jun 2004 | Miembro del Claustro de la Universidad Politécnica de Cartagena |
| Curso 2002/03 | Mención de Calidad en Docencia Universitaria |
| Cursos 2001/02 -2003-04 | Miembro del Comité de Autoevaluación de diversas Titulaciones y Servicios de la UPCT |
| Enero 2002 - Noviembre 2004 | Miembro del Comité de diferentes Jornadas de Calidad |
| Curso 2000/2001 | Alumno interno del Área de Comercialización e Investigación de Mercados del Departamento de Economía de la Empresa. Universidad Politécnica de Cartagena. |
| Febrero 2000 - Marzo 2001 | Participación en el desarrollo de los puntos informativos y de promoción de la UPCT |
| 2002 | Premio Extraordinario de Licenciatura |
| 2000 | Premio Extraordinario de Diplomatura |

Conocimientos e intereses

| | |
|------------------------|---|
| Idiomas | - Ingles Fluido. (Ciclo Elemental de Inglés. EOI) - Italiano Básico |
| Programas informáticos | MS-office, SPSS, Lisrel, Photshop |
| Hobbies | Montar en bicicleta, nadar y leer |