



## **Currículum Vitae de miembros de comisiones para concursos de acceso a los cuerpos docentes universitarios**

Al presente currículum se dará publicidad en la web de la Universidad de Zaragoza, a tenor de lo establecido en el art. 62.3 de la LOU y art. 6.4. del RD 1313/2007, de 5 de octubre, a los efectos del correspondiente concurso de acceso a plazas de funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.

### **1.- DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombre: J. M<sup>a</sup> Yolanda polo Redondo

Cuerpo docente al que pertenece: Catedrático Universidad

Año de ingreso al cuerpo: 1992

Universidad a la que pertenece: Zaragoza

### **2.- FORMACIÓN ACADÉMICA**

#### **Títulos académicos oficiales (salvo doctorado)**

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales

#### **Formación de doctorado y Tesis doctoral, Premios y Menciones relativos al doctorado y a la tesis doctoral (máximo diez líneas)**

Doctorado en Ciencias Económicas y Empresariales (1986).  
Desarrollo de Nuevos Productos. Aplicaciones a la Economía Española

#### **Becas y premios obtenidos (los cinco más relevantes)**

Premios de investigación

1. Premio al mejor artículo en el congreso SERVSIG " Customer experience- Journeys ". Glasgow, Scotland, June, 2022.

2. Premio al mejor artículo publicado en marketing por su trabajo en el Journal Academy of Marketing Science. AEMARK (2019).

4 de 4 / Currículum abreviado

CURRÍCULUM ABREVIADO (CVA)

3. Accésit al premio a la Mejor Tesis Doctoral en comercio en los años 2016 y 2017 de la Asociación Española de Centros y Parques Comerciales (2018).

4. Finalista al premio a la mejor comunicación del Congreso Nacional de ACEDE (2015).

5. Finalista al premio a la mejor comunicación de la sección de Marketing del Congreso Nacional de ACEDE en 2013, 2014 y 2015.

**Estancias y becas posdoctorales (los dos más relevantes)**

**Otros méritos (máximo cinco líneas)**

**3. - ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y DOCENTE**

**Publicaciones y creaciones artísticas profesionales (máximo diez líneas)**

- Lucia, L., Pérez, R. and Polo, Y. (2021). " Can social support alleviate stress while shopping in crowded retail environment? ". Journal of Business Research, 90, 141-150.
- Cambra, J. Polo, Y. y Trifu, A. (2021), " Short-term and long-term effects of touchpoints on customer perceptions " , Journal of Retailing and Consumer Services, 61, 102520
- Lucia-Palacios, L.; Pérez-López, R. y Polo-Redondo, Y. (2020), " Does stress matter in mail experience and customer satisfaction?, Journal of Services Marketing, Vol. 18 (1).
- Lucia-Palacios, L.; Pérez-López, R. y Polo-Redondo, Y. (2020), " How situational circumstances modify the effects of frontline employees ' competences on customer satisfaction with the store " , Journal of Retailing and Consumer Services, 52, 101905.
- Lucia-Palacios, L.; Pérez-López, R. y Polo-Redondo, Y. (2020), " Atmospheric excitement customers ' moods and gender: A study of young shoppers " , Journal of Strategic Marketing, 26 (8), 649-664.
- Petersen, J.A.; Kumar, V.; Polo, Y. y Sesé, F.J. (2018), " Unlocking the power of marketing: understanding the links between customer mindset metrics, behavior and profitability " , Journal of Academy of Marketing Science, 46 (5), 813-836.

**Congresos, conferencias, seminarios (los diez más relevantes)**

Se ha asistido con regularidad a los Congresos Internacionales de EMAC, EIRASS y Marketing Science Conference y a los Nacionales ACEDE y AEMARK.  
Presidenta del Comité Organizador del VIII Congreso Nacional de Marketing y de las II Jornadas Internacionales de Marketing Público y no Lucrativo.  
Moderadora y comentarista en distintos congresos nacionales y ha sido Co-Chair para el Track de New Products en la European Marketing Academy Conference.

### Proyectos y contratos de investigación (los cinco más relevantes)

1. Título del proyecto: " Mobile First: Cómo Mejorar la Experiencia del Cliente a Traves del Marketing Movil ". Entidad financiadora: PROYECTOS I+D+i, AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN, MINISTERIO DE CIENCIA E INNOVACIÓN (PID2020-114874GB-I00). Entidades participantes: Universidad de Zaragoza, Universidad Pablo de Olavide, University of Groningen, University of Harvard. Duración 01/09/2021-31/08/2024.
2. Título del proyecto: The Costumer Journey: diseñando el mapa de la experiencia del cliente. Entidad financiadora: Fondos Feder. MINECO. Ministerio de Economía y Competitividad (ECO 2017-83993-P). Entidades participantes: Universidad de Zaragoza, Universidad Pablo de Olavide, University of Porto. Duración 01/01/2018-31/12/2020
3. " Marketing de Experiencias para una gestión integral y rentable de las relaciones con los clientes ". ECO2014-54760. IP: Yolanda Polo y Javier Sesé. Duración: 01/01/2015 a 31/12/2017
4. " Hacia un Nuevo Modelo de Gestión de las Relaciones: Integrando los Comportamientos Transaccionales y No Transaccionales para Explicar el Valor del Cliente ". ECO2011-23027. IP: Yolanda Polo Redondo. Duración: 01/01/2011 a 31/12/2014
5. " Los Programas de Fidelización y su Impacto en la Gestión del Valor del Cliente " (Loyalty Programs and their Impact on Customer Value Management). PRI-AIBDE-2011-1329. IP: Yolanda Polo Redondo (España); Manfred Krafft (Alemania). Duración: 01/01/2011 - 31/08/2014

### Transferencia de resultados y proyectos de colaboración con el sector productivo (los cinco más relevantes)

Tiene reconocido un sexenio de transferencia

**Estancias en otros centros (máximo cinco estancias)**

Estancia en la Universidad de Edimburgo (1993)

**Dirección de tesis doctorales y otros trabajos de investigación (los cinco más relevantes)**

Ha dirigido 14 tesis doctorales.

**Material docente original y publicaciones docentes (máximo cinco líneas)**

**Proyectos de innovación docente (los dos más relevantes)**

**Participación en congresos orientados a la formación docente universitaria (los cinco más relevantes)**

**Evaluación positiva de su actividad docente (nº de quinquenios) y fecha del último reconocimiento**

8 quinquenios

**Evaluación positiva de su actividad investigadora (nº de sexenios) y fecha del último reconocimiento**

6 sexenios hasta 2017

**Otros méritos (máximo cinco líneas)**

**4.- ACTIVIDAD PROFESIONAL (máximo diez líneas)**

**5.- EXPERIENCIA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA, CIENTÍFICA O TECNOLÓGICA**

**Desempeño de cargos unipersonales de responsabilidad en gestión universitaria recogidos en los estatutos de las universidades o que hayan sido asimilados, o en organismos públicos de investigación durante al menos un año (los tres más relevantes)**

Directora del Departamento de Economía de la Empresa (2 mandatos)  
Vicerrectora de Cultura y Proyección Social

**Desempeño de puestos en el entorno educativo, científico o tecnológico dentro de la administración general del Estado o de las comunidades autónomas al menos un año (los dos más relevantes)**

**Otros méritos (máximo cinco líneas)**