

D. Agustín Carrilero Castillo

Doctor 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.

PostGrado

- MASTER EN GESTIÓN DE PYMES (400 H.)
FORMACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA GRUPO SP. ESPAÑA, 2000.
- MASTER GESCO "DIRECCIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN COMERCIAL"
ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL. VALENCIA, 1997-1998.
- CAP: CURSO APTITUD PSICOPEDAGÓGICA.
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. 1998.

Formación Universitaria

- LICENCIADO EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES.
UNIVERSIDAD DE VALENCIA. 1991.

Experiencia Profesional

- DIRECTOR CAMPUS ESIC VALENCIA. (DESDE SEPTIEMBRE 2016 – ACTUALIDAD)
- DIRECTOR ÁREA POSTGRADO ESIC. (DESDE FEBRERO 2013 – SEPTIEMBRE 2016)
- DIRECTOR COMERCIAL. GRUPO ROS CASARES, EMPRESA MULTINACIONAL EN DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS SIDERÚRGICOS Y SUMINISTRO INDUSTRIAL. (AGOSTO 2004-2007)
- DIRECTOR DIVISIÓN NORTE. GRUPO ROS CASARES, EMPRESA MULTINACIONAL EN DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS SIDERÚRGICOS Y SUMINISTRO INDUSTRIAL. (SEPTIEMBRE 2007- FEBRERO 2015).
- DIRECTOR GENERAL. MAVITEL HOTELES. (DESDE AGOSTO DE 2003-AGOSTO 2004)
- DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y CONSULTORÍA. FUNCIONES: DEFINICIÓN DEL PLAN COMERCIAL, ASÍ COMO LOS PRESUPUESTOS Y OBJETIVOS COMERCIALES DE LA DIVISIÓN. COORDINAR Y DIRIGIR A LA RED DE 105 CENTROS DE FORMACIÓN A NIVEL NACIONAL.
- DIRECTOR TERRITORIAL LEVANTE Y MURCIA, GRUPO SP-SAGE. MIEMBRO DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN. (JULIO 1999 - AGOSTO DE 2003).
- PROFESOR ÁREA DE DIRECTIVOS DE ESIC (ESCUELA SUPERIOR DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING). (AÑO 1998- ACTUALIDAD).
- TUTOR DE PROYECTOS EN EL MASTER MBA.-EXECUTIVE, MBA, GESCO. ESIC (ESCUELA SUPERIOR DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING). (AÑO1998- ACTUALIDAD).
- DIRECTOR GENERAL DE INVALTEC. (AÑO1996 - JULIO 1999)
- DIRECTOR FINANCIERO EN INVALTEC. (AÑO 1994- 1996).

- JEFE DE ADMINISTRACIÓN DE INVALTEC. (AÑO 1993- 1994).
- COMERCIAL EN BANCAJA (AÑO 93).

Experiencia Docente

GRADO:

- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA MARKETING SECTORIAL. 2012- ACTUALIDAD.
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA MARKETING SECTORIAL. 2012- ACTUALIDAD.

POSGRADO

- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA. MARKETING SE SERVICIOS. 2000- ACTUALIDAD.
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA. TUTOR DE PROYECTOS FIN DE MASTER. 1999 – ACTUALIDAD
- ESIC BUSINESS&MARKETING SCHOOL. VALENCIA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA. SOCIALNEST. AÑO 2014.

DIVERSAS ACTIVIDADES DOCENTES NO REGLADA:

- PROFESOR CURSOS DE FORMACIÓN DE LA GENERALITAT VALENCIANA (INEM) EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL, FISCALIDAD. (AÑO 93-94).

Acreditaciones

Miembro de

- 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

- 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, 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)

Libro

- PAGÁN, E., PAGÁN, J., CARRILERO, A., (2017). *MANUAL DE DEBATE*. VALENCIA: ESIC EDITORIAL.

Conferencias

- MERIGO, J. M., LOBATO-CARRAL, C., & CARRILERO-CASTILLO, A. (2012). DECISION MAKING IN THE EUROPEAN UNION UNDER RISK AND UNCERTAINTY. *EUROPEAN JOURNAL OF INTERNATIONAL MANAGEMENT*, 6(5), 590-609.
- PALACIOS-MARQUES, D., PALACIOS-MARQUES, D., GUIJARRO, M., GUIJARRO, M., CARRILERO, A., &

CARRILERO, A. (2016). THE USE OF CUSTOMER-CENTRIC PHILOSOPHY IN HOTELS TO IMPROVE CUSTOMER LOYALTY. *JOURNAL OF BUSINESS & INDUSTRIAL MARKETING*, 31(3), 339-348.

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
- REVISOR DE LIBRO ESIC EDITORIAL (2014)