

Hoja de vida

oficina: +57 (1) 353 70 00 ext. 1230-32
+57 311 455-0751
german.contreras@uexternado.edu.co



Germán

Expandiendo nuestro bienestar

ASPIRANTE A DECANO FAE
Universidad Externado de Colombia

EDUCACIÓN FORMAL

Doctor en Management Science

UNIVERSIDAD ESAN
Lima, Perú 2019

Master of Research

UNIVERSIDAD ESAN
Lima, Perú 2012-2013

Maestría en Mercadeo

MONASH UNIVERSITY
Melbourne, Australia 2003-2004

Pregrado en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
Bogotá, Colombia 1990-1994

EXPERIENCIA ACADÉMICA

Julio 2012 a la fecha

Director Centro de Estudios en Mercadeo, Investigador Senior de Colciencias 2022 con el Grupo Gestión Organizacional, Facultad de Administración de Empresas, Universidad Externado de Colombia.

Experiencia docente Nacional e Internacional:

Pregrado en Administración, MBA, Maestría y Especializaciones de Mercadeo.

- * Pregrado en Administración de Empresas: Gerencia de Mercadeo y Fundamentos de Mercadeo.
- * Posgrados: Mercadeo estratégico e Investigación de Mercados
- * Internacional: Profesor Invitado Mercadeo Estratégico, ESPOL, Ecuador.

Redes de investigación

- * Miembro de SERVSIQ grupo especial de la «American Marketing Association». Esta es una comunidad de investigadores para la creación de nuevos modelos de servicio de las organizaciones.
- * Miembro de «RESPONSIBLE RESEARCH IN BUSINESS» and Management, esta es una red de investigación que se orienta hacia la construcción de una ciencia responsable, produciendo conocimiento creíble que en última instancia es útil para abordar problemas importantes para los negocios y la sociedad.
- * SERVCOLLAB, es una red que reúne a los investigadores para colaborar en formas de reducir el sufrimiento humano y mejorar el bienestar en todo el mundo.

Revisor

- * Journal of Service Marketing
- * CLADEA, Consejo Latino Americano de Escuelas de Administración
- * Congreso Internacional de Administración, Externado - Univalle.

Redes Empresariales

- * THE BUSINESS FACTORY conecta a ejecutivos de los primeros 4 niveles de las compañías del segmento gran-empresa de Iberoamérica, para compartir prácticas y proyectos de consultoría.
- * Effie College: Proyecto de Relacionamiento Industria-Academia que consiste en participar en la elaboración de propuestas para solución de problemas empresariales. Proyectos trabajados: Redd's, Bancolombia, Kellogg's, Alpina, Chevrolet, Banco de Bogotá, SC Johnson. Formular Propuestas de Comunicaciones de Marca para los concursos gerenciales.

Propuesta de Innovación Pedagógica

- * Educación por juego de roles: Promoting Problem-Based Learning in Retailing and Services Marketing Course Curricula With Reality Television. Journal of Education for Business, 90(4), 182-191. Rosenbaum, M. S., Otolara, M. L., & Ramirez, G. C. (2015).
- * Propuesta de Modelo INSPIRAR: este es un modelo de enseñanza en mercadeo que integra los conceptos estratégicos de manera holística entre adquirir y mantener grupos de interés.

Propuesta de Innovación en Modelos de Negocios

- * Modelos de negocios usando biomarcadores. The product is me: Hyper-personalized consumer goods as unconventional luxury. Journal of Business Research. Rosenbaum, M. S., Ramirez, G. C., Campbell, J., & Klaus, P. (2019).

EXPERIENCIA EMPRESARIAL

Juntas Directivas

- * Centro Comercial Centro Mayor
- * Centro Comercial Imperial
- * Centro Comercial Ventura – Terreros

Empresas públicas y privadas

- * Ejército Nacional, 1996-1999, Asesor en Planeación Estratégica
- * Secretaría de Tránsito de Bogotá, 2001-2002, Asesor Área de Comunicaciones
- * Clínica Shaio, 1995, Analista de Procedimientos



DOCUMENTOS PUBLICADOS

Libros

- * Libro Fundamentos, paradigmas y principios de mercadeo: hacia la construcción de un enfoque de sistemas, servicios y recursos. Primera Edición, Universidad Externado de Colombia, Facultad de Administración de Empresas, Junio 2010, ISBN 978958710569-4. Contreras, G (2010).
- * The Routledge Handbook of Service Research Insights and Ideas. Routledge, Bookchapter, Transformative Research Research: Thoughts, Perspective and Research Directions. Rosembaum, Contreras-Ramírez and Grady. Bridges, E., & Fowler, K. (Eds.). (2020).

Publicaciones en Revistas Científicas Internacionales (ISI, SCOPUS)

Wellbeing

- * Therapeutic servicescapes: Restorative and relational resources in service settings. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102078. Rosenbaum, M. S., Friman, M., Ramirez, G. C., & Otterbring, T. (2020).
- * Improving well-being via adaptive reuse: transformative repurposed service organizations. *The Service Industries Journal*, 1-25. Rosenbaum, M. S., Kim, K., Ramirez, G. C., Orejuela, A. R., & Park, J. (2019).
- * The restorative potential of shopping malls *Journal of Retailing and Consumer Services*, Volume 31, July 2016, Pages 157-165. Rosenbaum, Otalora, Contreras (2015).
- * The Role of Cancer Resource Center Services on Men's Health, *Journal of Service Marketing*, Accepted 14 of May, 2019. Rosenbaum, M. S., Ramirez, G. C., Campbell, J., & Klaus, P. (2019).

Service Inclusion

- * Street harassment is marketplace discrimination: The impact of street harassment on young female consumers' marketplace experiences. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57, 102220. Rosenbaum, M. S., Edwards, K. L., Malla, B., Adhikary, J. R., & Ramirez, G. C. (2020).
- * Understanding black market retailing: the case of Colombia's San Andresitos, *Journal of Service Theory and Practice*, <https://doi.org/10.1108/JSTP-06-2017-0090>, Rosenbaum, M.S, Losada-Otalora M, Contreras-Ramirez, (2018)
- * From overt to covert: Exploring discrimination against homosexual consumers in retail stores. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 102426. (2021)
- * «Viewpoint: Forever young: Gay men and cosmetic medical treatments» *Journal of Service Marketing*, Rosenbaum, Mark; Jensen, Jill; Contreras Ramirez, German (2021)

Customer Experience

- * How to create a realistic customer journey map. *Business Horizons*, 60(1), 143-150. Rosenbaum, M. S., Otalora, M. L., & Ramirez, G. C. (2017).
- * The dark side of experience-seeking mall shoppers. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 44(12), 1206-1222. Rosenbaum, M. S., Rosenbaum, M. S., Otalora, M. & Ramirez, G. C. (2016).

Servicescape y Retailing Biophilic: Neuroscience

- * The neuroscientific perspective of consumer brain activity towards retail greenery, Rosenbaum, M. S. Ramirez, G. C, Matos, *Journal of Service Industry* (2018) <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02642069.2018.1487406>
- * A neuroscientific perspective of a mixed-use lifestyle center. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Rosenbaum, M. S., & Ramirez, G. C. (2019).
- * A dose of nature and shopping: The restorative potential of biophilic lifestyle center designs *Journal of Retailing and Consumer Services* Volume 40, January 2017, Pages 66-73. Rosenbaum, M. S. Ramirez, G. C. & Rivera (2017).

Digital Marketing

- * The digitization of health care retailing. *Journal of Research in Interactive Marketing*, Rosenbaum, M. S., Ramirez, G. C., Edwards, K., Kim, J., Campbell, J. M., & Bickle, M. C. (2017).
- * Internet Transactions and business Models, *Revista Sotavento*, ISSN, 0123, Vol 11, 2005. Contreras, G (2010).
- * The benefits and pitfalls of contemporary pop-up shops. *Business Horizons*, 64(1), 93-106, (2021)
- * The product is me: Hyper-personalized consumer goods as unconventional luxury. *Journal of Business Research*. Rosenbaum, M. S., Ramirez, G. C., Campbell, J., & Klaus, P. (2019).

Marketing Education

- * Reconsidering services marketing as a discipline. *Journal of Global Hospitality and Tourism*, 1(1), 85-87. <https://doi:10.5038/2771-5957.1.1.1005> Rosenbaum, M. S., & Ramirez, G. C. (2022).
- * Play, Chat, Date, Learn, and Suffer? Merton's Law of Unintended Consequences and Digital Technology Failures. *Academia Letters*, 2. Rosenbaum, M., Walters, G., Edwards, K., Gonzalez, C., & Contreras Ramirez, G. (2021).
- * Business education in profound disruption. *Journal of Services Marketing*. Rosenbaum, M. S., Russell-Bennett, R., & Contreras-Ramírez, G. (2021).
- * Promoting Problem-Based Learning in Retailing and Services Marketing Course Curricula With Reality Television. *Journal of Education for Business*, 90(4), 182-191. Rosenbaum, M. S., Otalora, M. L., & Ramirez, G. C. (2015).
- * Value Exchange Model, *Revista Sotavento*, ISSN 0123, Vol 15, 2007. Contreras, G (2010).

Working Paper

- * Shoppers' neural responses to the mere social presence of others: Insights from an enclosed mall, *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*.
- * Compromiso del consumidor como estrategia de comunicación para fomentar la abogacía de marca en Fanpages de Facebook.
- * People and Place Attachment: Exploring Patience Compliance in an Urban Neighborhood Health Center.



Casos de Estudio

- * Caso de estudio: «The business Factory» una idea innovadora que contribuye a la competitividad empresarial y promueve la competitividad regional. Concurso Editorial Norma, 2014. Beltran, Collins y Contreras (2014),
- * Caso de Estudio Sabro-Chicken, Concurso Editorial Norma, BrandWash, 2012. Beltran, Restrepo y Contreras, (2011).

Publicaciones en Revistas Gerenciales

- * The Politically Incorrect Reason To Explain The Death Of Enclosed Malls: It's The People, Retail Operation, Octubre 1 de 2018. Guest Column | By Mark S. Rosenbaum, chair and professor, Department of Retailing, University of South Carolina; Germán Contreras Ramirez, director, Center for Marketing, Externado University; and Dahlia El-Manstrly, lecturer in marketing and co-director, Centre for Service Excellence.
- * Agentes de cambio el poder trasformativo de las empresas, La República, <https://www.larepublica.co/analisis/german-contreras-ramirez-3266719/agentes-de-cambio-el-poder-trasformativo-de-las-empresas-3266705>
- * Presencialidad y virtualidad educativa, la República, <https://www.larepublica.co/analisis/german-contreras-ramirez-3266719/presencialidad-y-virtualidad-educativa-3290278>

Conferencias Académicas Internacionales

- * The 16th International Research Symposium on Advancing Service Research and Practice! QUIS16 will be held June 10-13, 2019 in Karlstad, Sweden.
- * The (Transformative) Temporary Third Place SERVSIG 2018 Opportunities for Services in a Challenging World, Paris, June 14-16, 2018
- * The A Neuroscientific Perspective of Consumer Brain Activity towards Retail Greenery, Uniandes, Cartagena, 2018, CERALE.
- * The case of Colombia's San Andresitos,» presentado en la Association of Consumer Research Latin American Conference, July 5-8, 2017, Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia y Advances in Retailing and Consumer Science Conference, June 26-29, (2016) Burnaby/Vancouver.
- * The Academy of Marketing Science , Consurtium Participan, 2014, Lima, Perú.

RECONOCIMIENTOS

- * Tercer Puesto concurso en innovación en investigación de mercados. Congreso Internacional en Investigación de Mercados, 2018.
- * Segundo puesto concurso en innovación en investigación de mercados, Congreso Internacional en Investigación de Mercados, 2017.
- * Reconocimiento al Artículo 'The dark side of experience-seeking mall shoppers' por parte del International Journal of Retail & Distribution Management, seleccionado por el comité editorial en el 2017 Emerald Literati Network Awards for Excellence.

SERVICIO A LA COMUNIDAD

Participo como profesor de Impacta+: es una iniciativa de la Universidad Externado que le apuesta a la reactivación económica del país.

- * Profesor de Mercadeo Estratégico en el Diplomado de Perdurabilidad de la Empresa Familiar, Universidad Externado de Colombia.
- * Profesor Concurso Mentes Brillantes, para estudiantes escolares.

MÁS INFORMACIÓN

