# GERMÁN CONTRERAS RAMÍREZ PhD.

**DOCTOR EN MANAGEMENT SCIENCE: TESIS EN MERCADEO**


**CONTACTO**

57-311-455-0751

+57 (1) 353 70 00 Ext. 1230-32

german.contreras@uexternado.edu.co

ORCID 0000-0001-9442-8232

linkedin.com/in/germancontrerasramirez


## PERFIL PERSONAL, ACADÉMICO Y DIRECTIVO

Académico e investigador con trayectoria en mercadeo, investigación de mercados, estrategia y educación superior. Director del Centro de Estudios en Mercadeo de la Universidad Externado de Colombia desde 2012, con experiencia docente nacional e internacional, participación en proyectos de consultoría y producción académica en servicios, retailing, customer experience, wellbeing, inclusión y marketing digital. Experiencia a nivel directivo en la gestión de empresas comerciales y en la estructuración de proyectos de expansión en el sector retail con énfasis en análisis de mercados, y apalancamiento financiero. En lo personal, soy nacido en Valledupar- Cesar, tengo dos hijos , Lucas y Simón, y felizmente casado, Paola Vivas.

## EDUCACIÓN FORMAL

**2019 Doctor en Management Science**

Universidad ESAN • Lima, Perú

**2012–2013 Master of Research**

Universidad ESAN • Lima, Perú

**2003–2004 Maestría en Mercadeo**

Monash University • Australia

**1990–1994 Pregrado en Administración de Empresas**

Universidad Externado de Colombia

Convalidación Mineducación: Resolución 008048 • 12 mayo 2023

## FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

**2022 Enseñanza en idioma inglés**

**2021 Gestión, dirección y liderazgo en educación superior**

**2019 Neurociencia social**

**2018 Métodos de aprendizaje en línea**

**2015 Design Thinking and Innovation**

**2013 Marketplace Trainers Certificate**

**2013 NPD Strategy**

**2013 Retailing: Visual • Instore • E-commerce**

**2010 SPSS Training**

**2007 Harvard Business School: The Art & Craft of Discussion Leadership**

**2003 Docencia Universitaria, Politécnico Gran Colombiano**

## EXPERIENCIA ACADÉMICA

**2012–ACTUALIDAD**

### Director Centro de Estudios en Mercadeo

Investigador Senior 2022- a la fecha, Colciencias • Grupo Gestión Organizacional • Facultad de Administración de Empresas • Universidad Externado de Colombia

- Dirigir programas académicos de posgrado en mercadeo.
- Gestionar las líneas de investigación del Centro de Mercadeo.
- Formular y realizar proyectos de educación continua y consultoría.
- Experiencia docente nacional e internacional en pregrado, MBA, maestrías y especializaciones de mercadeo.
- Profesor invitado de Mercadeo Estratégico, ESPOL, Ecuador; participación en Doctorado en Administración de Empresas.
- Profesor de pregrado: Gerencia de Mercadeo e Investigación de Mercados.

• Profesor Posgrados: Gerencia de Mercadeo.

## INVESTIGACIÓN, REDES Y VINCULACIÓN

### REDES DE INVESTIGACIÓN

• International Research Symposium in Service Management (IRSSM Latin America), https://irssm.org/ .

• SERVSIG • American Marketing Association, https://www.shttps://www.servcollab.org/ ervsig.org/

• SERVCOLLAB,

### REVISOR / EVALUADOR

• Journal of Service Marketing

• Journal of Service Management

• Journal of Retailing and Customer Service

• Journal of Contemporary Hospitality and Management

• CLADEA

• Congreso Internacional de Administración

### REDES EMPRESARIALES Y CONSULTORÍA

• The Business Factory

• Effie College

• IAB Colombia

• Consultorías: Petache, Tukano Publicidad y Cruz Roja

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

**1996–1999**

### Ejército Nacional

• Formulación de planes estratégicos organizacionales y de apalancamiento en el desarrollo de capacidades.

• Formulación y seguimiento de proyectos de inversión.

• Desarrollo e implementación de un sistema de evaluación de gestión y resultados para el Sector Defensa.

**2001–2002**

### Secretaría de Tránsito de Bogotá

• Diseño de procesos de planeación estratégica.

### Experiencia en Juntas Directivas

• Planeación estratégica y estructuración comercial y financiera de proyectos de ampliación.

• Participación en comités de mercadeo y definición de estrategias comerciales.

• Comités Financieros

• Desarrollo y gestión de marca.

• Evaluación de modelos de inversión y estrategias de portafolio.

• Gestión de relaciones con Stakeholders y articulación de intereses institucionales y empresariales.

• Seguimiento y control de métricas de marketing, negocio y mercado.

• Evaluación de resultados y seguimiento a indicadores de gestión y desempeño.

**Juntas Directivas:** Centro Comercial Centro Mayor • Centro Comercial Imperial • Centro Comercial Ventura–Terreros • Universidad Externado de Colombia

## RECONOCIMIENTOS Y LOGROS LABORALES

• Investigador de **Colciencias: Categoría Senior**

•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).

• **Emerald Literati Network Awards for Excellence** (2017) — reconocimiento al artículo “The dark side of experience-seeking mall shoppers”.

• Reconocimiento mediante Proposición No. 780 del **Concejo de Bogotá,** aprobada el 21 de agosto de 2026, por trayectoria como empresario y profesor y contribución a la generación de oportunidades, formación y desarrollo económico y social de la comunidad.

• Fundador y Posicionamiento de la **Maestría en Mercadeo**, 2 Mejor en Colombia y entre las 200 mejores del Mundo: https://www.topuniversities.com/business-masters-rankings/marketing?countries=357

• Acreditación de Alta Calidad Mieducación a la Maestría en Mercadeo 2025.

## PRODUCCIÓN ACADÉMICA SELECCIONADA:

**https://scholar.google.com/citations?user=00EM2mMAAAAJ&hl=es**

**Áreas:** Servicios Management y Marketing ; Customer Experience •; Wellbeing • Service Inclusion; Servicescape y Retailing Biophilic; Neuromarketing; Digital Marketing ; y Marketing Education:

- Consumer aversion to counterfeit household goods in Colombia's informal markets. International Journal of Emerging Markets (2026).
- Understanding health center–client relationships in the context of a developing Latin America country. International Journal of Hospitality Management (2023).
- Reconsidering services marketing as a discipline. Journal of Global Hospitality and Tourism (2022).
- Research priorities in the new service marketplace. Journal of Services Marketing (2022).
- People and place attachment: Exploring compliance in neighborhood health centers. Health Marketing Quarterly (2022).
- Therapeutic servicescapes: Restorative and relational resources in service settings. Journal of Retailing and Consumer Services (2020).
- How to create a realistic customer journey map. Business Horizons (2017).
- The dark side of experience-seeking mall shoppers. International Journal of Retail & Distribution Management (2016).
- Promoting Problem-Based Learning in Retailing and Services Marketing Course Curricula With Reality Television. Journal of Education for Business (2015).
- The product is me: Hyper-personalized consumer goods as unconventional luxury. Journal of Business Research (2019).

### Libros y capítulos

• Fundamentos, paradigmas y principios de mercadeo: hacia la construcción de un enfoque de sistemas, servicios y recursos (Universidad Externado de Colombia, 2010).

• Transformative Research: Thoughts, Perspective and Research Directions, en The Routledge Handbook of Service Research Insights and Ideas (Routledge, 2020).

### Conferencias académicas internacionales

• SERVSIG 2018 — París: The (Transformative) Temporary Third Place.

• CERALE 2018 — Cartagena: A Neuroscientific Perspective of Consumer Brain Activity towards Retail Greenery.

• Association of Consumer Research Latin American Conference — Cali, 2017: The case of Colombia’s San Andresitos.

• Academy of Marketing Science Consortium — Lima, 2014.

• Recent Advances in Retailing and Consumer Science Conference — Baveno, 2022: Touch the real, touch the fake, and let the brain decide.

## OTROS DATOS

**IDIOMAS**

Inglés hablado y escrito