

CV**Maria del Mar Pàmies**

Assistant Professor in Marketing
Universitat Rovira i Virgili
Dpt. of Business Management
Avda. Universitat 1
43204 Reus
Tarragona, Spain
Tel: +34 977 75 98 64
Email: mar.pamies@urv.cat

Education

PhD in Marketing, Universitat Rovira i Virgili (Reus, Tarragona, Spain), 2011.
Master in Strategic Management (research), Universitat Rovira i Virgili (Reus, Tarragona, Spain), 2008.
Llicenciada en Investigació i Tècniques de Mercat, Universitat de Barcelona (Barcelona, Spain), 2005.
Diplomada en Ciències Empresarials, Universitat Rovira i Virgili (Reus, Tarragona, Spain), 2002.

Academic Experience

Position	Center/Institution	Dates
Assistant Professor	Universitat Rovira i Virgili	2011-pres.
Doctoral Student	Universitat Rovira i Virgili	2007-2011

Research in progress

Alternative perspectives of waiting for services (with G. Ryan and G. Hernández-Maskivker)
Student plagiarism in higher education (with G. Ryan and M. Valverde)
Children consumer behaviour (with G. Ryan and M. Valverde)

Publications: Journal Articles

Ryan, G.; Hernández-Maskivker, G.; Valverde, M.; Pàmies, M.M. (2018). Challenging the conventional wisdom: Positive waiting. *Tourism Management*, Vol. 64, pp. 64-72.

Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Valverde, M. (2018). De quién es la culpa? Un estudio exploratorio de las causas de la espera en los servicios. *Revista Innovar*, Vol. 28, No. 67, pp. 11-23.

- Hernández-Maskivker, G.; Ryan, G.; Pàmies, M.M. (2016). Waiting time at theme parks: how managers interpret waiting. *TOURISMOS: An International Multidisciplinary Refereed Journal of Tourism*, Vol. 11, No. 4.
- Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Valverde, M. (2016). How intervention can empower children as consumers in dealing with advertising. *International Journal of Consumer Studies*, Vol. 40, No. 5, pp. 601-609. JCR.
- Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Valverde, M. (2016) Uncovering the silent language of waiting, *Journal of Services Marketing*. Vol. 30, No. 4, pp. 427-436. JCR.
- Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Valverde, M. (2016). What is going on when nothing is going on? Exploring the role of the consumer in shaping waiting situations. *International Journal of Consumers Studies*, Vol. 40, n°2, pp.211-219. JCR.
- Ryan, G.; Pàmies, M.M.; Valverde, M. (2015). WWW= Wait, Wait, Wait: Emotional reactions to waiting on the Internet. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 16, n°4, pp. 261-275. JCR.
- Margalef, F.; Valverde, M.; Gorjup, M.T.; Ryan, G.; Pàmies, M.M. (2011). Objetivo satisfacción: conceptos y evidencias del impacto de la satisfacción del trabajador en la satisfacción del consumidor. *Boletín de Estudios Económicos*, 66 (203), 337-351

Publications: Books, Chapters & Reports

- Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Valverde, M.; Hernández-Maskivker, G.; Chicu, D. (2016, *forthcoming*) University Student plagiarism in the digital age and the professors' role in detecting and reporting. *Dark Sides of Business and Higher Education Management*. Business Expert Press.
- Jiménez, A.I.; Pàmies, M.M.; Zapico, L.M. (2016) Evolució i rol actual de la marca. La relació producte-marca-consumidors. *Direcció de productes i marques*. Editorial UOC, Barcelona, Spain. ISBN: 978-84-6923-329-0.
- Gázquez, J.C.; Pàmies, M.M.; Sánchez, M. (2016). La identitat i la imatge de la marca: fonts de creació. *Direcció de productes i marques*. Editorial UOC, Barcelona, Spain. ISBN: 978-84-6923-329-0.
- Gómez, M.A.; Mondéjar, J.A.; Pàmies, M.M. (2016) Estratègies de marca (I). L'extensió de marca. *Direcció de productes i marques*. Editorial UOC, Barcelona, Spain. ISBN: 978-84-6923-329-0.
- Calderón, H.; Pàmies, M.M. (2016) Estratègies de marca (II). La marca als mercats exteriors. *Direcció de productes i marques*. Editorial UOC, Barcelona, Spain. ISBN: 978-84-6923-329-0.
- Pàmies, M.M.; Ryan, G. (2015) La comunicación en las organizaciones en el siglo XXI. *Dirección. Aspectos Fundamentales*. Universidad Veracruzana, Veracruz, México. ISBN: 978-607-8445-22-6.
- Gorjup, M.T.; Valverde, M.; del Bono, A.; Pàmies, M.M. (2014) El sector de los Call Center en Argentina: ¿Volatilidad o sustentabilidad? *Organizaciones*

Sustentables. Universidad Veracruzana, Veracruz, México. ISBN: 978-607-9248-63-5. ISBN: 978-607-9248-63-5.

Ryan, G.; Pàmies, M.M. (2011). La espera en los servicios. Un enfoque de marketing. *Construyendo mejores empresas*. Universidad de Sonora, Sonora, México. ISBN: 978-607-8158-38-6.

Ryan, G.; Pàmies, M.M. (2011). El Màrqueting és un procés. *El Procés de Màrqueting*. Publicacions URV, Tarragona, Spain. ISBN: 978-84-8424-104-1.

Conference Contributions

Gottardello, D.; Valverde, M; Pàmies, M.M. (2017). *A literature review of the role of professors in university students plagiarism*. 9th International Conference on Education and New Learning Technologies (EDULEARN2017). Barcelona (Spain).

Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Valverde, M. (2016). *Hacia una comprensión holística de la espera en los servicios*. XXVI Congreso Nacional ACEDE. Vigo (Spain)

Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Valverde, M. (2015). *The role of culture in shaping consumer-waiting behaviour*. The Academy of Marketing Conference. Limerick (Ireland).

Chicu, D.; Valverde, M.; Ryan, G.; Ustrov, Y.; Pàmies, M.M. (2014). *Linking employee behaviour, customer satisfaction and organisational performance*. XXIV Congreso Nacional ACEDE. Castelló (Spain).

Hernández-Maskivker, G.; Ryan, G.; Pàmies, M.M.; Chicu, D. (2014). *Waiting time as a source of company income*. XXIV Congreso Nacional ACEDE. Castelló (Spain).

Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Valverde, M.; Hernández-Maskivker, G.; Ustrov, Y. (2014). *El rol de la cultura en el comportamiento del consumidor en situaciones de espera*. XXIV Congreso Nacional ACEDE. Castelló (Spain).

Ustrov, Y.; Valverde, M.; Chicu, D.; Ryan, G.; Pàmies, M.M. (2014). *What do we learn from testing the service-profit chain in hotels?* XXIV Congreso Nacional ACEDE. Castelló (Spain).

Hernández-Maskivker, G.; Ryan, G.; Pàmies, M.M.; Chicu, D. (2014). *An innovative approach to the problems of waiting in services*. European Academy of Management (EURAM). València (Spain).

Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Hernández-Maskivker, G.; Valverde, M.; Ustrov, Y. (2014). *Managing the wait in the international context*. European Academy of Management (EURAM). València (Spain).

Chicu, D.; Valverde, M.; Ryan, G.; Ustrov, Y.; Pàmies, M.M. (2014). *Managing the employee-customer encounter in remote services*. European Academy of Management (EURAM). València (Spain).

Ustrov, Y.; Valverde, M.; Chicu, D.; Ryan, G.; Pàmies, M.M. (2013). *The Service-profit chain in times of crisis*. 3rd International Conference on Tourism Management and Tourism Related Issues. Barcelona (Spain).

- Hernandez-Maskivker, G.; Ryan, G.; Blazey, M.; Pàmies, M.M. (2013). *Fast Lines at Theme Parks*. International Conference on Hospitality and Tourism Marketing and Management (ICHTMM. Paris (France).
- Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Valverde, M.; Ustrov, Y.; Hernández-Maskivker, G.; Chicu, D.; Hernández, A. (2013). *L'ús del Facebook en l'educació universitària de màrqueting*. 2n Congrés Internacional Multidisciplinar d'Investigació Educativa - CIMIE13. Tarragona (Spain)
- Ryan, G.; Pàmies, M.; Hernández, G. (2012). *Still waiting? How consumers react when forced to wait for service in e-retailing*. Open Workshop in e-Retailing: Champion Strategies on the e-Retail Landscape. Barcelona (Spain).
- Valverde Aparicio, M.; Ryan, G.; Pàmies Pallisé, M.M. (2012). *Generación 'Copia y Pega': Problemas y (posibles) soluciones al plagio estudiantil en el sistema universitario Español*. IV Jornadas de la Sección de RRHH de ACEDE. Sevilla (Spain).
- Ryan, G.; Valverde, M.; Pàmies, M.M. (2012). *Behavioral Reactions to waiting on the Internet*. Academy of Management Conference 2012. Boston (USA).
- Ryan, G.; Cross, C.; Hernández-Maskivker, G.; Pàmies, M.M.; Valverde, M.; Ustrov, Y.; Chicu, D. (2012). *I know there's something going on: How lecturers perceive plagiarism by university students*. World Congress of the International Federation of Scholarly Associations of Management (IFSAM 2012). Limerick (Ireland). ISBN: 9781907300059.
- Hernández-Maskivker, G.; Ryan, G.; Pàmies, M.M. (2012). *Positive Waiting in Tourism Services*. World Congress of the International Federation of Scholarly Associations of Management (IFSAM 2012). Limerick (Ireland). ISBN: 9781907300059.
- Pàmies, M.M.; Ryan, G.; Hernández-Maskivker, G. (2012). *Waiting for Services: The consumer's role*. Academy of Marketing Conference. Southampton (United Kingdom). ISBN: 9780854329472.
- G.M. Hernández Maskivker, G. Ryan, M.M. Pàmies. (2012). *Queues as a sign of value in tourism services*. 2nd Advances in Hospitality and Tourism Marketing & Management Conference. Corfu (Greece).
- G. Ryan, M.M. Pàmies, G.M. Hernández Maskivker, Y. Ustrov, M. Valverde. (2012). *Making 'friends' in the classroom: using facebook to improve learning experience in marketing education*. . International Technology, Education and Development Conference - INTED 2012. València (Spain). ISBN: 978-84-615-5563-5.
- G. Ryan, M. Valverde, M.M. Pàmies, G.M. Hernández Maskivker. (2012). *'Your cheating' heart': How lecturer's perceive plagiarism by university students*. International Technology, Education and Development Conference - INTED 2012. València (Spain). ISBN: 978-84-615-5563-5.
- Ryan, G.; Valverde, M.; Pàmies, M.M. (2011). *World Wide Wait! Emotional Reactions to Waiting in E-Services*. XXI Congreso Nacional de ACEDE. Barcelona (Spain). ISBN: 978-84-615-3531-6.

- Pàmies, M.M.; Ryan, G. (2011). *La espera desespera: Un estudio exploratorio de los culpables de la espera en los servicios*. XXIII Congreso Nacional de Marketing (AEMARK 2011). Castellón (Spain). ISBN: 978-84-7356-796-1.
- G. Ryan, M. Valverde, M.M. Pàmies, A. Casals, M.T. Gorjup. (2011). *Suspicious minds: A lecturer's view of plagiarism among university students*. International Conference on Education and New Learning Technologies (EDULEARN2011). Barcelona (Spain).
- Baltar, F., Gorjup, M.T., Pàmies, M.M. (2011). *Aplicación de muestreo virtual y diseños mixtos en el estudio de poblaciones ocultas*. 2ª Conferencia Iberoamericana de Investigación Cualitativa. Granada (Spain). ISBN: 2013-0805.
- G. Ryan, M. Valverde, M.M. Pàmies, A. Casals, M.T. Gorjup. (2011). *Don't be a copycat! Lecturer's perceptions of plagiarism among university students*. IX Jornades de Xarxes d'Investigació en Docència Universitària. Alacant (Spain)
- Papaoikonomou, E.; Ryan, G.; Ginieis, M.; Pàmies, M.M. (2010). *Towards an Holistic Approach in Ethical Consumer Behaviour: Empirical Evidence from Spain*. 69th International Atlantic Economic Conference. Prague (Czech Republic).

Funded Research Projects

- 2014-2017: 14/KA2HE/2367. *International Social Innovation Competition for Students and Adult Learners (I-SICS)*. European Union. ERASMUS+ (KA2: Cooperation for innovation and the exchange of good practices). Researcher.
- 2014-2016: 2014 SGR 265. *Human Factor, Organisations and Markets*. Research groups map of the Catalan Government. AGAUR, Catalan Government. Researcher.
- 2014-2016: 7001010021. *Créixer com a consumidors intel·ligents i responsables*. Consell Social URV – ICE/URV. Principal Researcher.
- 2013-2104: A28/13. *Implicacions dels MOOCs (Massive Open Online Courses) per a la docència universitària presencial i virtual*. ICE-URV. Principal Researcher.
- 2012-2013: A02. *Projecte integrat d'aplicació de la Web 2.0 en la docència universitària*. ICE-URV. Principal Researcher.
- 2011-2013: ECO2010-17638. *Satisfaction in the service encounter: An analysis of the relationship between employee and customer satisfaction in contact centers (SERENSAT)*. Ministry of Science and Innovation. Researcher.
- 2011-2012: *Un estudi de la implantació d'estratègies de prevenció, detecció i gestió del plagi en el context universitari: El cas de la URV*. ICE-URV. Researcher.
- 2010-2011: B02. *Xarxa interdisciplinària sobre la problemàtica del plagi en l'educació universitària. Benchmarking per la detecció del plagi*. ICE-URV. Researcher.

2009-2013: 2009 SGR 667. *Human Factor, Organisations and Markets*. Research groups map of the Catalan Government. AGAUR, Catalan Government. Researcher.

2009-2009: Estudi exploratori per a identificar els factors culturals que determinen l'èxit de la implantació de mesures empresarials per a la gestió de l'espera en el sector serveis. Fundació Privada Mútua Catalana. Principal Researcher.

2008-2009: 2008TURISMO-01. *Evaluación del conocimiento actual y la búsqueda sobre la respuesta de los modelos turísticos consolidados ante el cambio global: agenda de I+D+I*. Parc Científic i Tecnològic de Turisme, URV. Researcher.

2005-2006: X08-PROFID. *Projecte integrat d'aplicació de les TIC en l'àmbit de l'avaluació de competències i aprenentatges*. ARIE. URV. Researcher.

Awards & Editorial merits

Prizes

Extraordinary Thesis Prize (2011), for my thesis "Waiting for services: An exploratory study of consumer's perspective".

Extraordinari Prize (2008) for Master en Direcció Estratègica de l'Empresa (URV)

Extraordinari Prize (2002) for Ciències Empresarials (URV)

Reviews

Reviewer, *Revista Dyna Management* (2015)

Reviewer, *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* (2012)

Member of Program Comittee Reviewer, *IADIS International Conference e-Commerce* (2009).

Teaching

Undergraduate

Consumer Behaviour, Marketing Basics, Commercial Communication Techniques, E-Commerce, Product and Brand Management

PhD

Qualitative research method, Evaluating research productivity