



Universidad Complutense de Madrid

Departamento de Organización de Empresas y Marketing

Nombre del profesor/a	Ana Pedreño Santos
Categoría académica	Profesora Asociada
Dedicación	Tiempo parcial
Cargo y empresa actual*:	Directora de Marketing de Grupo Entusiasmo
Facultad:	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Teléfono	91 394 67 44
Correo electrónico	apedreno@ucm
Docencia	Merchandising y Gestión de Categorías (inglés) Simulación Comercial (inglés)
Líneas de investigación.	Valor del cliente Reputación corporativa Marketing Educativo Efectividad y Eficiencia en Medios publicitarios
Grupos, proyectos y cátedras de investigación.	Índice de Reputación Corporativa (UCM-Grupo Entusiasmo)
Publicaciones destacadas (máximo 5).	Carrasco, R. A., Blasco, M. F., García-Madariaga, J., Pedreño-Santos, A., & Herrera-Viedma, E. (2018). A model to obtain a SERVPERF scale evaluation of the CRM customer complaints: an application to the 4G telecommunications sector. <i>Technological and Economic Development of Economy</i> , 24(4), 1606-1629. Pedreño A., García-Madariaga J. (2016) "Marketing en Centros Educativos. Estado de la cuestión", OGE Revista del Fórum Europeo de Administración de la Educación, n.5, pp. 30 Pedreño A. (2016) "Fidelizar y atraer alumnos, ¿un deseo o una necesidad?" OGE Revista del Fórum Europeo de Administración de la Educación, n.5, pp. 15 Ana Pedreño Santos (2015), "Análisis de las variables de marketing que afectan al valor del cliente. La permanencia como variable controlable", Universidad Complutense de Madrid, 239 pp.
Página web	Ana Pedreño en LinkedIn

* En caso de dedicación a tiempo parcial.