

SUMARIO / SUMMARY N° 46



Impacto de los Modelos de Compensación Flexible en la atracción y retención del talento

14-37

The impact of Flexible Benefit Systems on the attraction and retention of talent

María Dolores Vidal-Salazar, Eulogio Cordon-Pozo y
José Manuel de la Torre-Ruiz



Responsabilidad Social Corporativa y Buen Gobierno en los clubes de fútbol españoles

38-53

Corporate Social Responsibility and Good Governance in spanish football clubs

Raúl López-Martínez y José-Luis Fernández-Fernández



¿Es posible aumentar la satisfacción del cliente después de una queja?: La Paradoja de Recuperación del Servicio en el comercio minorista

54-69

Is it possible to increase customer satisfaction after a complaint?: The Service Recovery Paradox in retailing

Teresa Fayos-Gardó, Beatriz Moliner-Velázquez y
M^a Eugenia Ruiz-Molina



La generación de valor a partir de innovaciones organizativas: Efectos directos y moderadores

70-93

Value generation through organizational innovation: Direct and moderating effects

Paula Anzola, Cristina Bayona-Sáez y Teresa García-Marco



The present and the future of m-banking according to spanish bank customers

94-117

El presente y el futuro de la banca por móvil según los usuarios españoles de banca

Jana Prodanova, Sonia San-Martín & Nadia Jiménez