

SUMARIO / SUMMARY N° 50



Recasting the Customer Experience in Today's Omni-channel Environment

18-37

Redefiniendo la experiencia del cliente en el entorno omnicanal

Iguacel Melero, F. Javier Sese & Peter C. Verhoef



The effects of mutual guarantee societies on the SME'S debt

38-71

SEfectos del aval de las sociedades de garantía recíproca en la deuda de las PYMES

Joaquín Miñarro-Gómez, Ginés Hernández-Cánovas & Pedro Martínez-Solano



Performance appraisal and compensation in EFQM recognised organisations: Rhetoric and reality

72-105

Evaluación del desempeño y remuneración en organizaciones con reconocimiento EFQM: Retórica y realidad

Ana B. Escrig-Tena, Juan Carlos Bou-Llugar & Inmaculada Beltrán-Martín



The benefits of a quality certificate

106-141

Beneficios del certificado de calidad

Jorge Pereira-Moliner, Juan José Tarí, José Francisco Molina-Azorín & María Dolores López-Gamero



Open innovation in automotive SMEs suppliers: an opportunity for new product development

142-157

Innovación abierta en PYMES proveedoras de automoción: una oportunidad para el desarrollo de nuevo producto

María Isabel Rodríguez-Ferradas & José A. Alfaro-Tanco