

SUMARIO N° 31



¿Por qué algunos clientes satisfechos desean cambiar de proveedor?

12-41

Why some satisfied customers want to switch service providers?

Isabel Sánchez-García



El desarrollo de la función logística en la industria alimentaria y textil moda de España

42-59

The logistic development in the Spanish food and fashion sectors

Jesús García-Arca, Carlos Prado-Prado y Ana Mejías-Sacaluga



¿Nuevo escenario competitivo en la industria de la telefonía móvil?: Compitiendo a través del iPhone

60-81

New competition context in the mobile communications industry?: Competing through the iPhone

Juan Pablo Maicas y Pedro Mata



Efectividad del coaching en los procesos de mejora de gestión de empresas

82-101

Efficacy of coaching on the processes for business improvement

María Dolores Vidal-Salazar, Eulogio Córdón-Pozo y Vera Ferrón-Vílchez



Industrias Lácteas Asturianas, S.A. (ILAS): Un ejemplo de internacionalización discriminadora

102-131

Industrias Lácteas Asturianas, S.A. (ILAS): An example of a discriminatory international strategy

Laura Fernández-Méndez, Esteban García-Canal y Mauro F. Guillén



Desconfianza hacia la venta tradicional y electrónica: Un estudio sobre el perfil del consumidor desconfiado

132-155

Distrust in traditional and electronic commerce: A study on consumer' distrustful profile

Mª Isabel Pascual del Riquelme, Sergio Román-Nicolás y

Rocío Rodríguez-Herrera



Marketing y medio ambiente: Una aproximación a la situación de la industria española

156-183

Marketing and the environment: An approach to the situation of the Spanish industry

Elena Fraj, Eva Martínez y Jorge Matute



La influencia de la percepción del directivo en el resultado de la innovación: Evidencias encontradas en España

184-203

The influence of managers' perception on innovation performance: Some evidence obtained in Spain

Ana Isabel Jiménez-Zarco, María Pilar Martínez-Ruiz y

Alicia Izquierdo-Yusta