

SUMARIO N° 33



- La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España** 14-29

Corporate Social Responsibility image in a financial crisis context: The case of the Spanish financial industry

Andrea Pérez-Ruiz e Ignacio Rodríguez-del Bosque



- El boca-oido de clientes insatisfechos: Un enfoque de segmentación en servicios de restaurantes** 30-47

Word-of-mouth of dissatisfied customers: A segmentation approach in restaurants services

Beatriz Moliner-Velázquez



- Los nuevos modelos de negocio en la economía creativa: Emociones y redes sociales** 48-69

New business models in the creative economy: Emotions and social networks

Fernando Casani, Jesús Rodríguez-Pomeda y Flor Sánchez



- La gestión de la logística inversa en las empresas españolas: Hacia las prácticas de excelencia** 70-83

Reverse logistics management in the Spanish firms: Towards practices of excellence

Antonio Mihi-Ramírez, Daniel Arias-Aranda y Víctor Jesús García-Morales



- Aproximación al concepto de *engagement*: Un estudio exploratorio en el sector de la telefonía móvil** 84-103

Customer engagement: An exploratory study in the mobile communications industry

Jesús Cambra, Iguácel Melero y F. Javier Sese



- Factores determinantes de la innovación en las microempresas españolas: La importancia de los factores internos** 104-121

Determinants of innovation in Spanish micro-enterprises:

The importance of internal factors

Sonia Benito-Hernández, Manuel Platero-Jaime y Antonio Rodríguez-Duarte



- Propiedad y control en *joint ventures* internacionales: Un caso de estudio entre una multinacional española y una empresa estatal china** 122-143

Ownership and control in international joint ventures: A case study between a Spanish multinational and a public Chinese company

Antonia Mohedano-Suanes y María del Mar Benavides-Espinosa



- La difusión de tecnologías de proceso en la empresa manufacturera española** 144-161

The diffusion of process technologies in Spanish manufacturing firms

Jaime Gómez, Idana Salazar y Pilar Vargas