

## Novedades en ‘Service Journals’

Estimados amigos,

Les presentamos las novedades de investigación publicadas el mes de mayo en las revistas académicas relacionadas con el servicio.

Al inicio de la lista estamos resaltando cinco artículos que creemos serán de su interés.

Si desean conocer más del *Service Research Center* y nuestras actividades, pueden hacer clic [aquí](#).

*Service Research Center*

---

## Consumer engagement behaviors: do service convenience and organizational characteristics matter?

By Roy, S.K., Shekhar, V., Quazi, A. & Quaddus, M.



The purpose of the study is to investigate the role of service convenience in the relationship between organizational characteristics (such as brand equity, store ambiance, store layout, customer information and employee responsiveness)...

[Más Detalle](#)



### Delight spirals: the cause and consequence of employee perceived customer delight

By Guidice, R.M., Barnes, D.C. & Kinard, B.R.



### The toll of service climate on employees: an emotional labor perspective

By Katz-Navon, T., Vashdi, D.R. & Naveh, E.



### Emotion regulation in service encounters: are customer displays real?

By Lee, S.-Y., Sweeney, J.C. & Soutar, G.N.



### What goes on between customers? A cross-industry study of customer-to-customer interaction (CCI)

By Nicholls, R.

Si no desea recibir este boletín del *Service Research Center* en su correo o ha recibido este mensaje por error, responda a este email indicando en el asunto la palabra **REMOVER**. Si tuviera alguna consulta, la puede hacer llegar al correo [src@udep.pe](mailto:src@udep.pe)