

**SUMARIO****SISTEMA DE MEJORA CONTINUA PARA EL PROCESO CRM DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS 200**

CONTINUOUS IMPROVEMENT SYSTEM FOR THE CRM PROCESS OF A SERVICE COMPANY 200

Isaac Cruz Estrada, Ernesto Lagarda Leyva y Ana María Miranda Zavala

**ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE LAS DIFERENCIAS INTERGENERACIONALES RELACIONADAS CON LAS CREENCIAS Y ACTITUDES HACIA EL TRABAJO 219**

EXPLORATORY STUDY ON INTERGENERATIONAL DIFFERENCES REGARDING BELIEFS AND ATTITUDES TOWARD WORK 219

Antonio J. Segura Sánchez

**10 PASOS PARA DESARROLLAR UN PLAN ESTRATÉGICO Y UN BUSINESS MODEL CANVAS 231**

10 STEPS FOR DEVELOPING A BUSINESS PLAN AND A BUSINESS MODEL CANVAS 231

Borja Ortiz Rodríguez y Josep Capó Vicedo

**EL APRENDIZAJE MEDIANTE ESTUDIO DE CASO EN LA EMPRESA INDUSTRIAL 248**

LEARNING THROUGH CASE STUDY IN INDUSTRIAL ENTERPRISE 248

Francisco Javier Cárcel Carrasco