

# Contenido

---

|  |            |
|--|------------|
| <b>Reconocimientos</b>   | <b>7</b>   |
| <b>1 La calidad, base de los servicios bancarios</b>                   | <b>11</b>  |
| <b>2 El mundo de los banqueros ha cambiado</b>                         | <b>33</b>  |
| <b>3 La respuesta es mejorar la calidad</b>                            | <b>63</b>  |
| <b>4 Enfoque sobre la ingeniería en valor<br/>de la calidad (QVE)</b>  | <b>87</b>  |
| <b>5 La organización</b>   | <b>121</b> |
| <b>6 Cómo implantar la ingeniería en valor de<br/>la calidad (QVE)</b> | <b>147</b> |
| <b>7 Diálogos para creación de valor</b>                               | <b>165</b> |
| <b>8 Premio Nacional Malcolm Baldrige a la Calidad</b>                 | <b>187</b> |
| <b>9 El principio</b>  | <b>213</b> |
| <b>Glosario</b>  | <b>229</b> |
| <b>Índice</b>  | <b>235</b> |