

Contenido

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