

## **AGRADECIMIENTOS**

Con las siguientes palabras quiero dejar constancia de mi profundo agradecimiento a todas aquellas personas que, de una manera u otra, han contribuido a la finalización de este proyecto.

A mi director de Tesis, el profesor Dr. D. Francisco Cossío, por su empeño, esfuerzo, dedicación, apoyo, consejos y enorme paciencia empleados para que este trabajo viera la luz. Gracias Paco por las incontables horas dedicadas a reuniones y correcciones, y siempre con una sonrisa.

A los profesores, Dr. D. Enrique Martín y Dr. D. Antonio Leal, por sus sabios y valiosos consejos.

Al grupo de investigación SEJ-115 "Gestión de la Innovación, la Calidad y el Cambio", cuyo responsable, el profesor Dr. D. Emilio Díez de Castro ha contribuido el desarrollo del presente trabajo.

A mis compañeros del departamento que me ha ayudado con sus palabras de ánimo y sus consejos. Especialmente a Concha Rubio, Carlos Rodríguez, Manuela Vega, Jaime Ortega, Joaquina Rodríguez-Bobada, Julio Vecino, Mario Castellanos, Ignacio Castro, Francisco Espasandín, M<sup>a</sup> del Mar Villegas y Javier Rondán. Gracias a todos.

De forma especial a mis compañeras de despacho, Araceli Picón y Carolina Ruiz. Gracias por vuestro apoyo y cariño en todo momento, ha sido crucial para concluir el arduo camino emprendido.

A Francisco Caro, experto investigador sobre metodología cualitativa y magnífico compañero, por sus sabios consejos, e indicarme el camino a seguir cuando me encontraba perdida. Gracias Quico, por tu dedicación y disponibilidad.

A M<sup>a</sup> Ángeles Rodríguez y Beatriz Palacios, por su trabajo desarrollado de forma excelente, y su empeño en contribuir en este proyecto.

A Alberto Laborda, experto en el sector bancario, por resolver cuantas dudas le fui planteando durante la parte empírica del proyecto.

A mi mejor amiga, Eva. Gracias por estar siempre ahí, y por los momentos maravillosos que hemos compartido juntas durante tu estancia en España. Te echaré mucho de menos.

A mi familia, a mis padres y hermanas por su apoyo y cariño. Especialmente a Patricia, por su buena disposición siempre, y en todo momento. Gracias Patri por toda tu ayuda, ha sido decisiva para culminar este trabajo.

Especialmente, a mi marido, Gabriel, por su cariño, paciencia y comprensión, por haberme apoyado desde el principio hasta el final en este largo trayecto. Siento haber pagado contigo los malos momentos. Por último, a las personas más importantes en mi vida, a mis hijos, Gabriel y Claudia, por haber comprendido mis ausencias durante este último año, y haberme apoyado con vuestro cariño y alegría.

A todos, gracias de corazón.