



Bibliografía.

- **La Meta. El proceso de mejora continua.** Autor: Elyhaut Goldratt Ed Díaz de Santos. 1.993
- **El gato de Alicia. Modelo de Calidad en la Administración pública.** Autor: Juanes Bruno Ed Díaz de Santos 2001.
- **No es cuestión de suerte.** Autor: Elyhaut Goldratt Ed Díaz de Santos.
- **El síndrome del pajar.** Autor: Elyhaut Goldratt Ed Díaz de Santos.
- **Marketing de servicios profesionales.** Autor: Martínez Selva. Ed Prentice Hill.
- **El modelo EFQM de excelencia para el sector público y organizaciones no gubernamentales.**

WEB.

- www.alcobendas.org
- www.bcn.org
- www.efqm.org

Revistas técnicas.

- **Industrial técnica.**