ANEXOS

ANEXO N° 1	**DIAGRAMA CAUSA - EFECTO**
ANEXO N° 2	**RESULTADOS DE ENCUESTA**
ANEXO N° 3	**ESQUEMA MODULOS DE CONTROL**
ANEXO N°4	**REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE INDICADORES**
ANEXO N°5	**DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL LABORATORIO**

BIBLIOGRAFÍA

1. JOSEP RIVEROLA Y BEATRIZ MUÑOZ-SECA, El Rediseño del Proceso
2. DR. H.J. HARRINGTON, Mejoramiento de los Procesos de la Empresa, 1996.
3. JAUME RIBERA, La Calidad : Definición e Instrumentos Básicos de Mejora
4. JUAN B. ROURE. MANUEL MOÑINO, MIGUEL A.RODRIGUEZ-BADALL, Metodologías para la mejora permanente de los procesos.
5. THOMAS H. BERRY, Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total, 1994.