



UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACÉUTICAS  
DEPARTAMENTO DE QUÍMICA FARMACOLÓGICA Y TOXICOLÓGICA

"DISEÑO Y DESARROLLO DE MEJORAS EN EL SISTEMA DE CALIDAD DE CENTRO DE  
SERVICIOS DE ANÁLISIS DE LABORATORIO SPA E IMPLEMENTACIÓN DE UN ÁREA DE  
VENTAS EXCLUSIVA EN UN CLÚSTER DE SERVICIOS"

**Supervisor de Práctica**  
Prof. Alejandro Álvarez Lueje  
Depto. Química Farmacológica y Toxicológica  
Universidad de Chile

**Monitor de Práctica**  
Q.F Marcelo Wortsman Cánovas  
Director Técnico  
Centro de Servicios de Análisis de  
Laboratorio Spa

UNIDAD DE PRÁCTICA PROLONGADA PARA OPTAR AL TÍTULO DE QUÍMICO  
FARMACÉUTICO

**CAMILO JOSÉ RAMÓN GAJARDO JIMÉNEZ**

Santiago, Chile 2014

## Tabla de Contenidos

1. Resumen .....	1
2. Introducción .....	2
3. Reseña del Laboratorio.....	5
4. Objetivos.....	7
5. Desarrollo	
5.1 Descripción de actividades .....	8
5.2 Método .....	9
5.3 Sistema de Calidad .....	10
5.4 Área de Ventas .....	33
6. Discusión .....	47
7. Conclusión .....	50
8. Referencias .....	52
9. Anexos .....	