

## **Resumen ejecutivo.**

La práctica profesional fue realizada en el departamento de Investigación de desarrollo de la empresa Oxiquim S.A, ubicada en Coronel. Ésta se dividió en dos actividades importantes a realizar en el área de asistencia técnica.

La primera de estas se centra en la identificación de la causa-problema en el proceso de documentación de informes generados por el área. Dentro del sistema existe un promedio de cuatro mil informes y el proceso de búsqueda de los mismos se torna difícil, es por ello que se aplicó la metodología DMAIC para resolver dicho problema, determinando que lo más importante era implementar una mejora en el software utilizado. Debido al tiempo que esto conlleva realizar se identificaron oportunidades de mejora y se dejó la propuesta a seguir por el área informática dentro de la empresa.

Por otra parte, en la actualidad el área de asistencia técnica está aplicando el método Lean-Kaizen en sus procesos, básicamente esto consiste en la implementación de herramientas de gestión con el fin del aprovechar mejor los recursos dentro de la organización. Para ello se crearon e implementaron tableros Kaizen, herramienta 5s, lección de un punto (LUP) y procedimientos de operación estándar (SOP).

La información acerca de estos temas se recopiló mediante encuestas presenciales, vía telefónica, lluvia de ideas y reuniones con los asistentes técnicos.

Todas las actividades realizadas fueron supervisadas y revisadas por diversos integrantes del área de asistencia técnica, incluyendo al gerente del departamento.