

EL CAMINO DE THERMO FISHER SCIENTIFIC PARA HACER DE LA CALIDAD ALGO PERSONAL

SOBRE THERMO FISHER SCIENTIFIC

Thermo Fisher Scientific es líder global en soluciones innovadoras y experiencia para el avance de la ciencia, la salud y la tecnología. Su misión es permitir a sus clientes hacer que el mundo sea más saludable, más limpio y más seguro.

Sus marcas incluyen Thermo Scientific, Applied Biosystems, Invitrogen, Fisher Scientific, Unity Lab Services, Patheon y PPD, todas ofreciendo una gama de productos y servicios innovadores.

HACIENDO DE LA CALIDAD ALGO PERSONAL

Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal) es una experiencia basada en calidad que fue lanzada por Thermo Fisher en colaboración con Tack TMI, enfocada en mejorar la calidad en la organización y promover la idea de empoderar a todos para participar a nivel personal.

EL DESAFÍO

En 2019, Thermo Fisher lanzó su política de calidad unificada para toda la compañía, basada en cuatro pilares: “calidad para nuestros clientes, nuestros colegas, nuestra compañía y las autoridades regulatorias”. La política se centró en mejorar la calidad de sus productos y servicios y en garantizar el cumplimiento normativo global en todas sus funciones y grupos de negocio. En esencia, la compañía se comprometió a entregar productos y servicios de alta

calidad en todo lo que hace, manteniendo al cliente en el centro de su trabajo.

En el árbol anual de metas de 2020, “asumir responsabilidad personal por la calidad” se convirtió en un requisito y una expectativa para cada empleado. El reto era entender qué significaba ese concepto a nivel individual y cómo podía traducirse en acciones concretas para mejorar el negocio. Se hizo evidente que la compañía necesitaba hacer de la calidad algo personal para todos.



PRINCIPALES LOGROS Y RESULTADOS

- Un enfoque de co-creación para desarrollar el contenido de **Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal)**, desde un piloto exitoso hasta el despliegue global.
- Se lanzó **Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal)**, una experiencia basada en la política de calidad de la organización para empoderar a todos los colaboradores.
- Las sesiones de **Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal)** se comparten virtualmente por MS Teams y Webex, ofreciendo flexibilidad sobre cómo, dónde y cuándo acceder a la experiencia.
- **Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal)**, ha alcanzado a 24,000 empleados a nivel global en los dos primeros años del programa.

Una reunión con Tack TMI llevó a más conversaciones sobre cómo el concepto de “Hacer de la Calidad Algo Personal” para todos los colaboradores de Thermo Fisher ayudaría a desmitificar la calidad y promover la idea de empoderar a todos, sin importar su rol, para asumir responsabilidad personal, conectar mejor con clientes y colegas, y lograr el objetivo de hacerlo bien a la primera, pensando en el cliente.

Brooke Stammersky, Team Manager del Proyecto de Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal) en Thermo Fisher, explica:

“ Al mismo tiempo que estábamos implementando nuestra política de calidad, sentimos que era el momento adecuado para explorar cómo podíamos hacer de la calidad algo personal para todos nuestros colaboradores.” ”

LA SOLUCIÓN

El desarrollo de la experiencia MQP y un pilotaje exitoso

A medida que la política de calidad se desplegaba en toda la organización, Thermo Fisher trabajó estrechamente

con Tack TMI para desarrollar la experiencia MQP. El contenido de Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal) se creó a partir del programa Personal Quality de Tack TMI (impartido por primera vez en 1988) y se lanzó un piloto en sitios y negocios específicos en Reino Unido y Estados Unidos. Aunque originalmente se diseñó para ser presencial, las sesiones piloto se rediseñaron completamente para entregarse de manera virtual debido a la pandemia. Después del piloto, se envió una encuesta a los participantes y la retroalimentación se utilizó para mejorar los materiales y presentaciones de Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal). Brooke añade:

“ El piloto fue un verdadero éxito y la retroalimentación recibida de los participantes nos permitió mejorar la experiencia antes de implementarla en toda la organización.” ”

La información recopilada del piloto se usó para actualizar los materiales de Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal) y reforzar los recursos de comunicación ya existentes.

El lanzamiento global de MQP con experiencias virtuales

La experiencia Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal) se ofreció globalmente en enero de 2021 y alcanzó un récord de 12,000 empleados en su primer año.

Las sesiones fueron diseñadas para ser eficientes en tiempo, accesibles y altamente interactivas.



La experiencia Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal) se presenta de dos maneras:

1. Un webinar en vivo de 60 minutos que ofrece una visión general de lo que significa hacer de la calidad algo personal.
2. Tres módulos de 90 minutos cada uno que profundizan en Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal).

Adicionalmente, se ofrece un webinar de 60 minutos dedicado a líderes, que incluye un llamado a la acción.

- **Módulo 1: “La calidad y mi empresa”:** explica la importancia de la calidad y cómo mejorar la experiencia y lealtad de clientes

internos y externos. Concluye con la metáfora del “Empacador de Paracaídas” para resaltar la confianza mutua y la seguridad del cliente.

- **Módulo 2: “La calidad y mi equipo”:** mide la calidad a través de estándares y satisfacción del cliente, comparando el trabajo en equipo con los deportes de conjunto. Termina explicando el valor de nuestras garantías de calidad personales y de equipo.
- **Módulo 3: “La calidad y yo”:** relaciona los pensamientos y el trabajo diario, subrayando la importancia de revisar lo que hacemos para evitar errores, reducir retrabajos y no caer en la rutina automática.



Para sostener Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal), Thermo Fisher ofrece diversas herramientas y recursos en todos sus sitios para reforzar la cultura enfocada en el cliente, apoyar la implementación de ideas y facilitar la mejora continua de la calidad, complementando la capacitación existente en sistemas de calidad.

Christine Reino, Gerente de Proyecto de Calidad Corporativa y Regulación en Thermo Fisher, comenta:

“ Mediante el uso de historias y anécdotas personales sobre buena y mala calidad, logramos ofrecer módulos educativos atractivos que comprometieron a nuestros equipos.” ”

QUÉ SIGUE PARA EL EQUIPO MQP

Desde 2022, Thermo Fisher sigue desarrollando y mejorando los materiales, facilitando el acceso a las sesiones Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal) mediante técnicas automatizadas con el apoyo de Tack TMI. El equipo de calidad trabaja con Tack TMI para ofrecer un calendario de sesiones abiertas a lo largo del año, a las que los empleados pueden inscribirse fácilmente a través del LMS de la compañía, ya sean grabadas o en vivo. Los empleados también pueden solicitar sesiones en vivo para su función o sitio desde la intranet, lo que permite al equipo de proyecto dar seguimiento a la demanda. Brooke explica:

“ El contenido se personaliza según los diferentes sitios y funciones, e incluye ejemplos específicos de productos y calidad, lo que hace que resuene mucho mejor con cada audiencia. Estamos muy orgullosos de que hasta la fecha más de 20,000 empleados hayan vivido Haciendo de la Calidad algo Personal (Making Quality Personal) . En una organización de más de 125,000, es un logro impresionante.” ”

BENEFICIOS Y RESULTADOS

Impulsando la estandarización de la calidad en toda la organización

La experiencia MQP brinda un mensaje único y consistente sobre la calidad en una organización de más de 125,000 empleados con procesos y plataformas muy diversos a nivel global. Para apoyar la implementación continua, se envían comunicaciones periódicas de MQP a los empleados, manteniendo el mensaje presente.

“ Cuando escuchas a colegas usar términos de MQP como ‘empacador de paracaídas’ en su día a día, sabes que la experiencia ha tenido impacto,” Brooke destaca. “A medida que llevemos MQP a más negocios y sitios en el próximo año, esperamos seguir viendo un efecto positivo.” ”