

*Estudio de Caso de Intertek Alchemy*

# Calidad y Satisfacción del Cliente Mejoradas

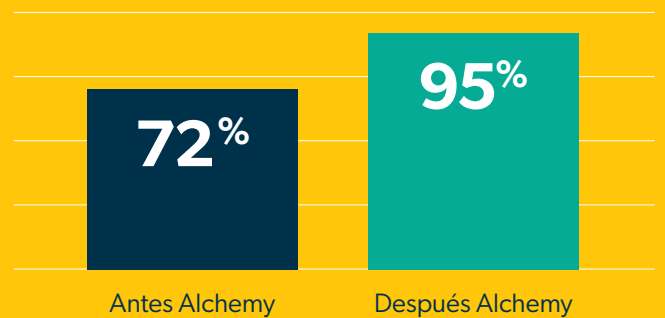
“

La reducción en tiempo en el aula realiza un aumento de producción de 1.600.000 bolsas de té.

¡Eso es mucho té!

— Sari Trompke, Administrador de Capacitación, Bigelow

Tasa de Aprobación con el Primer Intento



## Desafío

- No hay consistencia en la capacitación
- Capacitación distinta para cada operación
- Múltiple idiomas

## Solución

- Capacitación interactiva en el aula
- Contenido multilingüe
- Herramienta para crear cursos personalizados

## Resultado

- **Reducción de 50%** en quejas del consumidor
- **20% menos** detenciones por calidad
- **Cero** incidente de tiempo perdido
- **Incremento** de producción de **1,6 millones** de bolsas

## Sobre Bigelow



Bigelow Tea, propiedad de y operada por una sola familia por 70 años, elabora cientos de variedades de té. La compañía cultiva, mezcla y

empaca el té para distribución nacional. Hoy Bigelow Tea es la única plantación de té en los Estados Unidos, con 3 empacadoras y cientos de trabajadores.

## El Desafío

Con un legado de excelencia, Bigelow Tea se esfuerza continuamente a mejorar la seguridad y la calidad, y todo empieza con los trabajadores de primera línea.

“En este mercado competitivo tenemos que elevar el listón cada año más y más. Es crítico que nuestros empleados se desarrollen lo más pronto posible con nuestro programa de capacitación,” dice Bruce Ennis, vicepresidente de recursos humanos.

Mientras Bigelow Tea se expandió a través de múltiple sitios, el reto se encontró manteniendo consistencia entre la capacitación y los objetivos específicos de la operación.

“Nos faltaba un programa de capacitación consistente,” dice Ennis. “Tenemos tres empacadoras y una plantación de té, sin embargo no teníamos un enfoque consistente

en la capacitación de seguridad, calidad ni en las mejores prácticas de producción. El resultado fue actuación inconsistente.”

Bigelow necesitó contenido multilingüe para asegurar un mensaje claro a todos los empleados. “De 70-80% de nuestros empleados hablan Español. Necesitamos asegurar que ellos reciban la misma calidad en su capacitación,” dice Mildred de los Santos, gerente de recursos humanos.

Bigelow también quería racionalizar las metas a través de la organización. “Nos faltaba un programa diverso que cubriera todas nuestra necesidades, para capacitación obligatoria y también para lograr los metas específicas de la operación. Buscamos un programa de capacitación con flexibilidad para servir a nuestros empleados, a nuestra plantación de té y a nuestras oficinas de administración,” dice Ennis.

## La Solución

Bigelow Tea contrató a Alchemy para estructurar sus programas de capacitación y desarrollo. Alchemy es el líder en comunicación estratégica en la industria alimentaria. Cada mes, más de 2 millones de empleados en 15.000 instalaciones usan los sistemas de capacitación y comunicación para reducir accidentes en el trabajo, para salvaguardar los alimentos y para mejorar las operaciones.

Bigelow utiliza los sistemas de capacitación para involucrar a los empleados con controles remotos interactivos y para evaluar la comprensión con cursos enfocados en la industria alimentaria. Los cursos han sido diseñados profesionalmente y se enfocan exclusivamente en la mano de obra de primera línea en la industria alimentaria. Todas las respuestas se registran y son seguramente archivadas electrónicamente para acceso las 24 horas y los 7 días en caso de auditoría.

“Es una gran ventaja poder supervisar las actividades de capacitación, porque nos permite manejar el contenido a través de tres empacadoras y nuestra plantación de té,” dice el administrador de capacitación, Sari Trompke.

Bigelow también utilizó la opción multilingüe para poder entregar capacitación a todos los empleados. “Dependiendo en la mezcla de participantes, puedo entregar los cursos en inglés con subtítulos en español, o puedo entregar los cursos exclusivamente en español,” dice de los Santos.

Ya que estableció una plataforma y un mensaje consistente, Bigelow se enfocó en las necesidades únicas de cada operación. “Hemos utilizado Alchemy Creator en muchos departamentos aquí en Bigelow,” dice Trompke. “Hasta hemos adaptado el programa para los empleados en nuestra plantación en Charleston, para la mano de obra agrícola, y para los empleados en nuestra tienda de menudeo. También usamos Alchemy para los empleados en las oficinas de administración, entonces todos en Bigelow saben y comprenden la importancia de cada paso en la producción, también saben y comprenden como cumplir con nuestro compromiso a la calidad.”

## El Resultado

Bigelow alcanzó alineamiento a través de las instalaciones con los objetivos organizacionales en seguridad y calidad. La capacitación estandarizada permitió que los empleados conecten con las metas operacionales de seguridad y calidad de la empresa.

“El año pasado tuvimos un año espectacular,” dice el gerente de la instalación Jim Gilday. “No tuvimos ningún accidente con pérdida de tiempo en el trabajo, reducimos las quejas del consumidor por 50%, reducimos nuestras detenciones por calidad por 20%. Hemos visto los efectos positivos que puedo atribuir a la capacitación de empleados.

Además de las mejores operaciones, Bigelow también benefició de la experiencia de Alchemy en el aprendizaje de adultos. “Con Alchemy hemos mejorado la tasa de aprobación con el primer intento desde 72% hasta 95%,” dice Trompke.

Bigelow también vio un impacto significativo en la eficiencia con la capacitación. “Antes si tomábamos cursos de capacitación, requería que completamente dejáramos la producción por 18-20 horas cada año,” dice Trompke. “Los cursos Alchemy han empacado todo contenido obligatorio y operacional en solo 12-14 horas por año. La reducción en tiempo en el aula realiza un aumento de producción de 1.600.000 bolsas de té. ¡Eso es mucho té!”

Finalmente, el crecimiento de la producción se ha organizado a un nivel con beneficios. “Podemos unir toda capacitación con programas distintos para cada instalación con el mismo mensaje, ya sea la tienda de menudeo, la plantación, las empacadoras o las oficinas de administración,. Así todos sabemos cómo ser parte del éxito de Bigelow Tea,” dice Ennis.

### Para obtener más información

 (866) 463-5117

 [Contacto@IntertekAlchemy.com](mailto:Contacto@IntertekAlchemy.com)

 [IntertekAlchemy.com/es](https://www.IntertekAlchemy.com/es)

# Las personas *marcan la* **Diferencia**

 (866) 463-5117

 [Contacto@IntertekAlchemy.com](mailto:Contacto@IntertekAlchemy.com)

---

 [IntertekAlchemy.com/es](http://IntertekAlchemy.com/es)

intertek  
alchemy