

SEATING MATTERS¹

A finales de 2015, Seating Matters celebraba su octavo aniversario en el negocio. La empresa, cuya sede estaba en Limavady, Irlanda del Norte, diseñaba, fabricaba y suministraba desde 2008 asientos especializados para pacientes geriátricos o discapacitados en residencias y hospitales. El objetivo de Seating Matters era mejorar la calidad de vida de los pacientes mejorando su postura y reduciendo las úlceras por presión.

La empresa fue creada por los tres hermanos Jonathan, Ryan y Martin Tierney, que en 2008 tenían 17, 18 y 19 años. Martina Tierney, la madre de los chicos, era terapeuta ocupacional (TO) y conocía muy bien los problemas a los que se enfrentaban sus pacientes. Junto con el padre, James, que era ingeniero, la familia Tierney se propuso resolver algunas de las necesidades que Martina había identificado trabajando con sus pacientes y así fue como Seating Matters comenzó su andadura.

Para finales de 2015 y en los 8 años anteriores, el negocio había crecido significativamente, pasando de tener una plantilla de 4 empleados a 35. Las ventas crecían gracias a la alta calidad del producto y el grado de personalización que la empresa ofrecía a sus clientes y pacientes, pero al mismo tiempo, había una creciente tensión en el área de producción.

Había habido escasez de piezas clave y los tiempos de producción de las sillas habían aumentado. Era necesario incrementar la plantilla de forma significativa y la empresa no disponía del tiempo necesario para dar formación a las nuevas contrataciones. El stock de piezas y de productos en proceso dentro de la fábrica comenzaba a aumentar drásticamente, por lo que era necesario disponer de más espacio de almacenamiento.

A medida que aumentaban los niveles de stock, el personal de control de calidad detectaba cada vez más defectos en el producto final. Las revisiones de estas piezas defectuosas eran cada vez más numerosas y también aumentaban los costes internos y, desde luego, los niveles de estrés de quienes trabajaban en la empresa.

¹ Caso de la División de Investigación de San Telmo Business School, España. Preparado por el profesor Miguel Angel Llano Irusta con la colaboración del Sr. Rob Healy, para su uso en clase, y no como ilustración de la gestión, adecuada o inadecuada, de una situación determinada.

Copyright © marzo 2021, Fundación San Telmo. España.

No está permitida la reproducción, total o parcial, de este documento, ni su archivo y/o transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro o por otros medios, sin la autorización expresa y escrita Fundación San Telmo. Para pedir copias del mismo o pedir permiso para usar este caso, por favor póngase en contacto con el departamento de Edición de Casos, a través del teléfono en el +34 954975004 o por email a la dirección casos@santelmo.org.

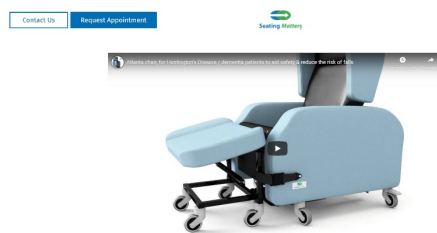
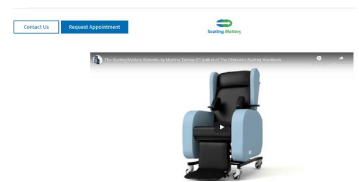
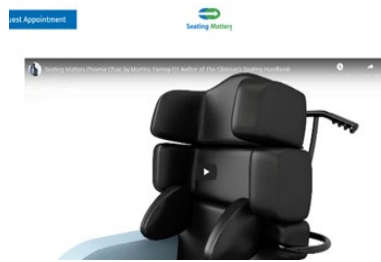
LOS ORÍGENES

Martina Tierney, Terapeuta Ocupacional y Directora Clínica, se había especializado en postura sedente a lo largo de sus 30 años de carrera profesional. Había trabajado en cuidados agudos, en centros comunitarios, en hogares de ancianos, en rehabilitación y en muchas otras áreas de la TO. Pero a Martina le costaba encontrar asientos que satisficieran las necesidades clínicas y funcionales de sus pacientes. Se daba cuenta de que éstos necesitaban asientos adecuadamente diseñados para ajustarse a su antropometría, que cuidaran los puntos de presión y fueran fácilmente ajustables para satisfacer sus necesidades a largo plazo. Por ello se propuso cambiar el mundo de los asientos especializados diseñando sillas terapéuticas que dieran respuesta al problema de los puntos de presión, la postura, la comodidad y la movilidad, y que cumplieran con los requisitos funcionales necesarios.

Seating Matters nació cuando Martina y su esposo James, ingeniero de formación, comenzaron a diseñar asientos personalizados para satisfacer las necesidades individuales de los pacientes de Martina. La pasión de James y Martina era resolver los problemas relacionados con la postura sedente y ayudar de esta forma al personal médico y a las familias. El matrimonio transmitió esta pasión a sus tres hijos Jonathan, Ryan y Martin, que eran conscientes de que los pacientes tenían esta necesidad a nivel mundial y que Martina no era la única terapeuta a la que estos asientos podían beneficiar. Los tres hermanos Tierney fundaron la compañía en 2008.

LOS PRODUCTOS

En 2015, Seating Matters tenía siete líneas básicas de productos, incluyendo asientos para niños, asientos para adultos y asientos bariátricos. Dentro de cada categoría de productos, la empresa ofrecía muchas opciones a los clientes: 14 colores, distintos tamaños, dos docenas de accesorios y una lista interminable de adaptaciones personalizadas. El lema de la fábrica era "si tú eres capaz de pensarlo, nosotros somos capaces de hacerlo". En el siguiente enlace y códigos QR se puede ver la gama de productos de Seating Matters.



PROPÓSITO Y OBJETIVOS

Seating Matters fue creada con el propósito de mejorar la vida de los pacientes e influir en las buenas prácticas clínicas. La empresa aspiraba a crear asientos que satisficieran las necesidades holísticas de los pacientes proporcionándoles comodidad, apoyo postural y una buena gestión de la presión. Las sillas de Seating Matters estaban diseñadas por terapeutas y personal clínico, y respaldadas por datos clínicos independientes que demostraban su capacidad para ayudar a resolver una serie de problemas mediante la disponibilidad del asiento adecuado.

El objetivo de Seating Matters y de la familia Tierney era mejorar la calidad de vida del paciente, en primer lugar, reduciendo las úlceras por presión y tratando y previniendo este tipo de lesión en aquellas personas con movilidad reducida que pasan gran parte