



Facultad de Enología y Agroindustrias

## La Capacitación de Operarios de la Industria Enológica para Asegurar la Calidad de los Vinos Elaborados en Mendoza

Furlan M., Herrero D., Lombardo N., Ontivero F., Peralta N., Bertoni J.

*posgradoenologia@umaza.edu.ar*

### Resumen

El estudio se propone investigar la capacitación de los operarios de la industria enológica en relación al aseguramiento de la calidad de los vinos elaborados en Mendoza. Esto se puede asegurar si las bodegas trabajan con sistemas de aseguramiento de la calidad, recurriendo a alguna de las variadas alternativas de gestión existentes hoy, dentro de las cuales juega un papel fundamental la capacitación del personal que manipula en forma directa los productos y gestiona la operación detallada de los procesos. Se postula que la industria enológica, la cual ya ha logrado una calidad reconocida internacionalmente, enfrenta hoy el desafío de asegurar dicha calidad de los productos manteniéndola constante y mejorándola a lo largo de las diversas añadas. Se entiende que este desafío, el cual es un problema para los elaboradores y fraccionadores de vinos argentinos, se responde desde la implementación de sistemas de calidad sólidos y duraderos, uno de cuyos pilares fundamentales es la

actividad de operarios formados para lograr la calidad.

#### Introducción

Los objetivos del estudio son: estudiar la incidencia de la capacitación de los operarios de la actividad enológica en los sistemas de gestión de calidad para vinos exportados, realizar un aporte a la competitividad de la industria enológica de Mendoza y a la inserción laboral del personal vinculado a la misma, creando un impacto social positivo. El alcance del estudio es a las Bodegas establecidas en la provincia de Mendoza que producen vinos tranquilos, desde el área de molienda hasta la de fraccionamiento.

Los resultados esperados del estudio están en la línea de definir conductas, valores y conocimientos para lograr mejoras en los procesos productivos, pues elevar el nivel implicaría una mejora de la actividad de operarios formados para lograr la calidad. industria en su conjunto, desde el punto de vista de costos y eficiencia, sabiendo que un operario capacitado sería un operario eficiente.

Asimismo, el estudio pretende realizar un aporte al Plan Estratégico Vitivinícola PEVI 2020, intentando contribuir a la disminución de las pérdidas económicas que surgen por fallas de procesos en puntos críticos de la producción, además de contribuir mediante el conocimiento a la creación de nueva mano de obra especializada, tanto a nivel práctico como teórico.

enológica de Mendoza y a la inserción laboral del personal vinculado a la misma, creando un impacto social positivo. El alcance del estudio es a las Bodegas establecidas en la provincia de Mendoza que producen vinos tranquilos, desde el área de molienda hasta la de fraccionamiento.

#### Materiales y Métodos

Se elaboraron algunas preguntas que describen el problema, previo a la formulación de la hipótesis, las cuales fueron:

¿Es posible asegurar de modo sostenido la calidad de los vinos de Argentina?

¿Existen sistemas de gestión que permiten asegurar la calidad de dichos vinos?

¿Incide la capacitación de los operarios en estos sistemas de gestión?

Formulación del Problema: “Visto que la mayoría de las bodegas se encuentra en proceso de implementar o han implementado sistemas de calidad normalizados, se observa una debilidad en el grado de capacitación de los operarios de las mismas, la cual debe ser subsanada”.

Hipótesis: el “Plan de Formación Vinícola” propuesto (en adelante PFV) permitiría cubrir las necesidades de formación requeridas para los operarios en los diversos sistemas de aseguramiento de calidad en la industria enológica.

Decisiones empírico-metodológicas:

- Realización de diagnóstico:

Durante el presente estudio se estableció la necesidad de llevar a cabo un diagnóstico o primer sondeo en referencia, realizado en un grupo de Bodegas de Mendoza.

- Técnicas utilizadas:

Cualitativas: encuestas semi-estructuradas, entrevistas a informantes clave, observación participante, historias de vida.

Cuantitativas: encuestas estructuradas,

- Fuentes utilizadas:

Primarias: entrevistas a operarios de bodega temporales y permanentes a fin de evaluar conocimientos previos o necesidad de nuevos conocimientos; puesta en práctica y observaciones in situ de metodologías; entrevistas a enólogos, responsables de área o encargados de bodega, a fin de evaluar mayores problemáticas y necesidades; realización de tests y evaluaciones. Secundarias:

Bibliografía disponible

### Resultados y discusión

De acuerdo al resultado de la revisión de bibliografía y antecedentes del tema, se pudo establecer la existencia de un problema a investigar, justificar la relevancia del mismo y establecer una hipótesis a validar mediante el presente estudio. Se trabajó con base en un marco teórico de acuerdo al conocimiento disponible y se estableció la metodología y técnicas a utilizar, en el marco de la metodología de la investigación científica. Del diagnóstico inicial en base a encuestas, se desprendieron las propuestas de capacitación para llevar a cabo un plan piloto, tanto a nivel de contenidos como de propuesta didáctica. De este modo se logró formular un PFV teórico, acorde a las necesidades de los sistemas de aseguramiento de calidad en la industria vitivinícola, una parte del cual se puso a prueba en ensayos de campo realizados por el equipo de investigación.

Estos ensayos de campo permitieron extraer ciertos resultados, en coincidencia con lo sostenido por la teoría enunciada, en el sentido de que el PFV propuesto satisface adecuadamente las necesidades de un sistema de gestión de calidad para la industria vitivinícola, ya sea en base a la norma ISO 22000 o a cualquiera de las alternativas de normas de calidad que puede adoptar una bodega. La contrastación del PFV propuesto con los

requerimientos de capacitación de las diversas normas de calidad implementadas en bodegas, relacionada con lo observado durante el estudio de campo (ver ítem IV.c.2) permitió concluir que se pueden satisfacer los requisitos de un sistema de aseguramiento de calidad si se brinda un programa de capacitación como el PFV propuesto.

En base a lo estudiado (sobre sistemas de gestión de calidad) y teniendo en cuenta la predisposición observada de los operarios durante la prueba piloto, se puede concluir que la capacitación de los mismos incide de manera directa sobre los sistemas de gestión de calidad en la actividad enológica. El estudio realizado sobre la incidencia de la capacitación de los operarios de la actividad enológica en los sistemas de gestión de calidad de los vinos, permite realizar un aporte a la competitividad de la industria enológica de Mendoza dado que es una propuesta original, sistemática y a disposición de las bodegas que deseen implementarla. También se concluye que este tipo de planes como el PFV propuesto, en la línea de lo observado durante el trabajo de campo y atendiendo especialmente a las historias de vida, puede contribuir a la inserción laboral de los operarios de bodega, favoreciéndose de este modo un impacto social positivo.

Visto el alcance del presente estudio, a las Bodegas establecidas en la provincia de Mendoza que producen vinos tranquilos, desde el área de molienda hasta la de fraccionamiento (sin incluirla), quedan pendientes para futuras ampliaciones del estudio otro tipo de alcances tales como las actividades de fraccionamiento y logística, al igual que las realizadas por bodegas de otras regiones vitivinícolas distintas a la estudiada.

De acuerdo a lo observado en el presente estudio, durante la etapa de prueba piloto se ha logrado definir o reforzar conductas, valores y conocimientos de los operarios para lograr mejoras en los procesos productivos.

Se concluye también que el PFV propuesto favorece la creación de nueva mano de obra especializada, aportando a la industria un caudal de conocimiento en materia de contenidos prácticos y teóricos. También se concluye que el PFV propuesto puede contribuir a la mejora de la comunicación, ya que permite la aplicación de un lenguaje específico a nivel de industria enológica, tanto a nivel de aspectos enológicos como de gestión de calidad. Como resultado adicional obtenido del presente estudio construido en base a la necesidad de adaptarse durante la etapa de la prueba piloto de la bodega donde se realizó, surgió un cuarto formato del plan de formación, consistente en una síntesis de BPM y de una introducción a HACCP. Por todo lo expuesto, se concluye que se pudo aceptar la hipótesis de trabajo, por lo tanto la formulación de un adecuado ‘Plan de Formación Vinícola’ (PFV) para operarios, tal como el propuesto en el presente trabajo, permite cubrir las necesidades de capacitación de operarios requeridas por los diversos

sistemas de aseguramiento de la calidad en la industria enológica.

### **Bibliografía**

– Instituto Argentino de Normalización (2007). Norma IRAM 14102: Buenas Prácticas de Manufactura. Buenos Aires.

– Instituto Argentino de Normalización (2007). Norma IRAM 14104: Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control. Buenos Aires.

– SAGPyA-INV-INTA (2005). Guía para la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura en Bodegas. Buenos Aires.

– ISO (2005). International Standard ISO 2000, Food Safety Management Systems: Requirements for any organization in the food chain. Ginebra. – Instituto Argentino de Normalización (2008). Norma IRAM-ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. Buenos Aires. – Blake, Oscar J. (2003). La Capacitación. Un Recurso Dinamizador de las Organizaciones. Buenos Aires: Editorial Macchi.

– Blake, Oscar J. (2001). Diseño Educativo. Un camino para responder a las necesidades de formación. Buenos Aires: Editorial Macchi. – Training Club (2000). Planificación de la Formación. Barcelona: Editorial EPISE. – Birkenbihl, Michael (2003). Formación de formadores. Madrid: Editorial Paraninfo.

[http://www.inv.gov.ar/noticias.php?ind=1&id\\_notia=92](http://www.inv.gov.ar/noticias.php?ind=1&id_notia=92)

<http://www.inv.gov.ar/noticias/23062009/NCOperarioDeBodega.pdf>

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=575562>

<http://www.inta.gob.ar/sanjuan/info/BoletinSJ/2008/263.htm>

<http://www.fondovitivinicola.com.ar/el-mosto-argentino-y-su-programa-de-calidad.asp>

<http://www.sanjuan.gov.ar/prensa/archivo/002153.html>

[http://www.vinosdechile.cl/media/uploads/capacitacion/SVSV-004\\_Instruir\\_la\\_Vendimia.pdf](http://www.vinosdechile.cl/media/uploads/capacitacion/SVSV-004_Instruir_la_Vendimia.pdf)

[http://capacitacion-sicp.mecon.gov.ar/documentos/calidad\\_inv.pdf](http://capacitacion-sicp.mecon.gov.ar/documentos/calidad_inv.pdf)

<http://www.vitivinicultura2020.com.ar/espanol/src/news/2006/noviembre/newsnoviembre.html>

<http://www.mdzol.com/mdz/nota/140738>

[http://www.diariodecuyo.com.ar/home/new\\_noticia.php?noticia\\_id=319329](http://www.diariodecuyo.com.ar/home/new_noticia.php?noticia_id=319329)

[http://www.ccv.cl/capacitacion\\_vitivinicola.php](http://www.ccv.cl/capacitacion_vitivinicola.php)

<http://www.docstoc.com/docs/3254804/Necesidades-de-Largo-Plazo-de-la-Industria-del-Vino-II>

[http://www.vinosdechile.cl/media/uploads/capacitacion/Operador\\_de\\_bodega.pdf](http://www.vinosdechile.cl/media/uploads/capacitacion/Operador_de_bodega.pdf)

[http://www.fundacioncepp.org.ar/pdfdocs/210\\_Capacitacion.pdf](http://www.fundacioncepp.org.ar/pdfdocs/210_Capacitacion.pdf)

[http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa\\_evaluar](http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa_evaluar)

[http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa\\_evaluar](http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa_evaluar)

[http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa\\_evaluar](http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa_evaluar)

[http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa\\_evaluar](http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa_evaluar)

[http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa\\_evaluar](http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa_evaluar)

[http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa\\_evaluar](http://www.vinosdechile.cl/http://educacion.idoneos.com/index.php/Evaluacion/significa_evaluar)