

## **Panel de No Videntes**

### Breve descripción de la Empresa

Mastellone Hermanos S.A. es una empresa láctea, líder en el mercado, con más de 76 años de trayectoria en el país.

Desde sus orígenes hasta nuestros días se destacó por garantizar la calidad de sus productos, satisfacer las necesidades de sus clientes y utilizar la innovación como una de las herramientas fundamentales para su crecimiento.

La Empresa elabora en sus Plantas Industriales una amplia variedad de leches fluidas, leche en polvo, crema, manteca, dulce de leche y ricotta. Además cuenta con una variedad de quesos, duros, semiduros y blandos, que son elaborados en plantas ubicadas en el interior del país.

Mastellone Hermanos S.A. comercializa su gama de productos tanto en el mercado local como en el mercado internacional.

## **Causas que motivaron la implementación de la acción**

Mastellone Hnos. SA. fue invitada a participar como miembro del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible. Este es un Evento Anual donde diferentes empresas han presentado casos de desarrollo sustentable. Uno de ellos fue el caso desarrollado por la empresa Unilever, Panel Sensorial de Ciegos, los cuales participaban en la evaluación de perfumes y fragancias. Esta experiencia incentivó a la Cía. a evaluar la posibilidad de armar un panel de estas características. En principio se pensó como ayuda para el panel que ya funcionaba en ese momento, pero también como una forma de ofrecer a la comunidad oportunidades de integración para personas con capacidades diferentes.

Si bien Mastellone Hnos. SA., fiel a su misión de garantizar la calidad de sus productos, hace más de 5 años desarrolló con éxito en su planta de Gral. Rodríguez un laboratorio de Control Organoléptico con personal de la empresa, la implementación del nuevo panel no dejaba de ser un desafío.

## **Principios, Valores, y Políticas que respaldaron la acción implementada**

Mastellone Hermanos S.A. desarrolló este programa sostenido en la necesidad mutua, ya que poner en acción el Panel no sólo es generar oportunidades de trabajo adecuadas para personas con dificultades visuales, sino también mejorar su calidad de vida. Además, la empresa cuenta con un equipo de personas con agudizado desarrollo de los sentidos, que prometen una performance destacada en la degustación de productos.

### **Principales objetivos**

Mastellone Hnos. SA. decidió llevar adelante el proyecto a través de la Consultora S&TG, que contaba con experiencia en catas de vino.

El objetivo fue formar un panel sensorial para la evaluación de leches, integrado por personas con dificultades visuales que funcione como ayuda para el panel que ya está implementado en la empresa.

Las personas convocadas tienen que ser mayores de edad, formar parte de la comunidad de no videntes y poseer determinados requisitos necesarios para el desarrollo de la actividad.



### **Acción**

Lo primero que se hizo fue tomar contacto con autoridades del Programa de Inserción Laboral de la Población Ciega, que funciona en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la Consultora S&TG y las empresas que utilizaban este servicio.

Luego se resolvió junto a profesionales de las áreas de Calidad y con la participación de la Consultora, cómo se iba a formar el panel.

Se acordó un grupo no mayor a 12 personas, todas ellas debían pertenecer a la comunidad de no videntes, poseer más de 18 años de edad y contar con dos requisitos fundamentales: el primero hace referencia a cuestiones actitudinales, se pensó en gente que tenga espíritu colaborativo, capacidad para interactuar con otros, iniciativa e inquietud por aprender y el segundo requisito es poseer la habilidad potencial o desarrollada para discernir entre diferentes sabores.

Se definió el programa de capacitación, que consistió en presentar la teoría sobre procesos de industria láctea y la práctica sobre evaluación sensorial en

línea de leches. Este proceso fue pensado adecuadamente para las características de la audiencia y estuvo a cargo de profesionales de Mastellone Hnos. SA.

Finalizado el entrenamiento, se resolvió que serían 7 las personas que formarían parte del equipo de trabajo más una persona que oficiaría de líder del panel. Estas personas demostraron poseer las condiciones para desempeñarse como panelistas.

Mastellone Hnos. SA les envía en forma semanal las muestras de productos que deben evaluar. Los mismos se reúnen 2 veces por semana, por el término de 3 hs., frecuencia fijada para evitar saturación sensorial.

## Resultados

Los testeos realizados respecto a las evaluaciones del grupo no vidente eran coincidentes con los realizados por el panel interno, dato elemental para garantizar el éxito del proyecto.

Se observó que el panel a la hora de evaluar lograba una mayor objetividad que el panel interno, porque estaba despojado de cualquier problemática que haya presentado el producto a evaluar.

Por otro lado, las personas fueron contratadas por la Consultora para realizar las pruebas solicitadas por Mastellone Hnos. SA. siendo un aporte para promover el empleo de personas con capacidades diferentes.

Si bien la empresa encontró un espacio altamente competente a la hora de evaluar sus productos, los integrantes del panel accedieron a un trabajo digno, en el cual se valora su condición, siendo esto un camino para su desarrollo laboral y personal.



## Desafíos futuros

La empresa proyecta seguir teniendo como proveedor externo el panel especial.

En un primer momento se capacitó dicho panel para evaluar toda la línea de leches, y actualmente se los entrenó en otros productos de la marca como son: manteca, crema de leche, dulce de leche, ricotta y la línea de leches saborizadas (jugo y chocolate).

La intención de la empresa es ir agregando nuevos productos, pero en forma paulatina, porque cada incorporación es acompañada de capacitación y entrenamiento adecuado a sus necesidades.