

1. Una cadena de supermercados va a abrir un establecimiento en una localidad muy turística de la costa, el horario de apertura será desde las nueve de la mañana hasta las diez de la noche todos los días de la semana ya que están trabajando en plena temporada de verano. La tienda se ubicará en el centro de la localidad y en una zona muy transitada.

Las funciones que realizarán los trabajadores en dicho establecimiento son las siguientes:

- Atención y recepción de clientes.
- Reposición de material y control de existencias.
- Operaciones de cobro y cierre de la caja.
- Recepción de entrega del género y su almacenaje.
- Preparación de pedidos a los proveedores.
- Limpieza y organización del establecimiento.

El local está compuesto por una sala dónde se exponen todos los artículos distribuidos en diferentes estanterías. Hay un mostrador de cristal donde se ubica la caja registradora. Detrás del mostrador hay una puerta que lleva a una sala contigua donde se encuentra el almacén y un baño sólo para el uso de los trabajadores.

Como técnico de prevención de la empresa debes gestionar la prevención del establecimiento y de los puestos de trabajo, para ello primero debes realizar los siguientes pasos:

- Identificar los posibles riesgos.
- Evaluar los riesgos según la siguiente tabla.
- Establecer acciones preventivas.

Como técnico de prevención tuve que realizar un estudio de cada una de las funciones de los trabajadores para ser conocedor de cuáles serían los riesgos en cada una de sus funciones, tras un análisis estos fueron los resultados:

➤ **Atención y recepción de clientes:**

Durante la atención y recepción de clientes, es crucial considerar la posibilidad de conflictos con clientes insatisfechos. Además, existe un riesgo potencial de caídas en áreas concurridas, lo que requiere medidas preventivas como la colocación de señalización en zonas propensas a caídas.

➤ **Reposición de material y control de existencias:**

En este proceso, los trabajadores se enfrentan a la manipulación de posibles objetos pesados al realizar la acción de reponer estanterías, existiendo así el riesgo de golpes o caídas al manipular mercancías y cajas. Es primordial proporcionar a los trabajadores equipos de protección personal y capacitarlos en técnicas seguras a la hora de manipular estos objetos para mitigar riesgos.

➤ Operaciones de cobro y cierre de caja:

Durante esta operación existe un alto riesgo de posibles robos, por lo que se debe instalar un sistema de seguridad y seguir unos procedimientos antirrobo en caso de que suceda. Además se debería reorganizar el espacio de la zona de la caja ya que disponen de una ergonomía inadecuada.

➤ Recepción de entrega del género y su almacenaje:

Para este proceso se prevé el riesgo de posibles caídas o golpes, por lo que debe ser necesario señalizar las áreas de alto riesgo como también proporcionar los equipos de protección personal. Además, se requiere de que los trabajadores reciban una capacitación en técnicas seguras y para el uso de las herramientas adecuadas para la prevención de riesgos.

➤ Preparación de pedidos a los proveedores:

En esta acción se presenta el riesgo a la hora de la manipulación de los productos y las cajas, así como del peligro de caídas o golpes al moverse en un área de almacenamiento. Una manera de prevención sería la capacitación de los trabajadores en técnicas seguras de manipulación.

➤ Limpieza y organización del establecimiento:

En las actividades que conllevan la limpieza, se pueden llegar a enfrentar a caídas, golpes o posibles exposiciones a productos químicos. Para ello, deben implementarse acciones preventivas para el uso de los productos de limpieza, señalizaciones para posibles caídas, adopción de procedimientos seguros de limpieza y suministrar equipos de protección personal.

Riesgos identificados	Probabilidad	Consecuencias	Estimación del riesgo	Acción
Conflictos con los clientes	Media	Baja	Media	Implementar un aprendizaje a la hora de la capacitación en atención al cliente.
Riesgo de caídas en áreas concurridas	Media	Baja	Media	Colocar señalización de las áreas con riesgo de caídas
Manipulación de objetos	Alta	Media	Alta	Proporcionar equipos de protección de personal, así como capacitar en técnicas seguras de manipulación.
Robos durante las transacciones	Baja	Alta	Media	Instalación de sistemas de seguridad, así como la implementación de procedimientos antirrobo.
Riesgo de caídas en el almacenaje	Media	Media	Baja	Señalización de las áreas de alto riesgo así como proporcionar los equipos de protección personal.
Manipulación de productos	Alta	Baja	Media	Capacitación en técnicas seguras de manipulación, incluyendo procedimientos seguros.
Riesgo de caídas en las actividades de limpieza	Media	Media	Media	Elección de productos de limpieza cuidadosa e implementar procedimientos seguros para la limpieza.
Posible exposición a productos químicos	Baja	Media	Media	Proporcionar equipo de protección personal así como la capacitación del manejo de los productos químicos.