



ESCOLA NACIONAL DE SUPERMERCADOS
Centro de Referência Tecnológica

ESCUELA NACIONAL DE SUPERMERCADOS
Centro de Referencia Tecnológica

EMPAQUE DE MERCADERÍAS

Manual del Alumno



Creación:



Apoyo:



Traducción:



MARIA DE FÁTIMA PINHEIRO BRAGA

EMPAQUE DE MERCADERÍAS
MANUAL DEL ALUMNO

ABRAS – ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE SUPERMERCADOS
2002
SÃO PAULO
1ª EDICIÓN

© 2001 Maria de Fátima Pinheiro Braga

En los términos de la ley que protege los derechos autorales, es prohibida la reproducción total o parcial, tal como la producción de libros a partir de este manual, de cualquier forma o por cualquier medio electrónico o por medio de procesos xerográficos, de fotocopia o grabación, sin permiso, por escrito, del autor y del editor.

Reservados todos los derechos de publicación, total o parcial, por la ABRAS – Asociación Brasileña de Supermercados.

Traducción y adaptación al español: Valentin de Almeida

B792s BRAGA, Maria de Fátima Pinheiro, 1955
Empaque de Mercaderías: Manual del Alumno / Maria de Fátima Pinheiro Braga. – 1ª ed. – São Paulo: ABRAS, 2002

1 Empaque de Mercaderías 2 Manual del Alumno 3
Supermercados I ABRAS – Asociación Brasileña de
Supermercados II Título

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
LA FUNCIÓN, EL ROL Y LO QUE LAS EMPRESAS ESPERAN DEL EMPAQUETADOR DE MERCADERÍAS	6
ATENCIÓN AL CLIENTE Y ÉTICA PROFESIONAL.....	9
REVISANDO ALGUNOS PROCEDIMIENTOS BÁSICOS DE LA RUTINA DE TRABAJO	16
CUIDANDO DE SI MISMO, PARA ESTAR BIEN CON LA VIDA.....	28
HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTICIA.....	42
SEGURIDAD Y SITUACIONES DE RIESGO	47
CONSIDERACIONES FINALES.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	52

1. Introducción

Este manual es uno de los materiales de apoyo al Curso de Cualificación – Empaque de Mercaderías, de la Escuela Nacional de Supermercados y contiene la materia que en él será abordada. Será útil para lectura durante las clases y también para consulta del profesional, cuando éste ya haya concluido su curso.

El curso busca capacitar profesionales que actúan en el empaque de mercaderías, con el objetivo de mejorar su desempeño y convertirlo en un fuerte aliado de las empresas supermercadistas en la conquista y fidelización de clientes.

El alto grado de competitividad entre los supermercados, que hoy se da en escala mundial, exige de las empresas inversiones en factores que puedan diferenciarlas de las demás. Y el factor humano está entre aquellos que pueden hacer la mayor diferencia.

Las exigencias crecientes sobre el sector, en lo que respecta no sólo a la calidad de sus productos y servicios, sino también a la seguridad de los alimentos que ofrece, deben ser enfrentadas con tecnología y recursos humanos capacitados y creativos.

El frente de caja es estratégico, pues allí se hace el contacto directo del supermercado con el cliente. Además, es el área donde se hace el cierre de las ventas, es donde el cliente contabiliza lo que está gastando y lo que está obteniendo de la empresa. Y además de productos, los clientes desean atención y soluciones para sus necesidades.

Dada la complejidad del negocio supermercadista, la capacitación de sus profesionales requiere la divulgación de informaciones y experiencias diversas.

La actividad de empaque involucra saberes diversos, además de aquellos operacionales. Un profesional de esta área debe conocer también:

- Técnicas de relación con clientes
- Ética profesional
- Aspectos de higiene y seguridad alimenticia
- Conductas adecuadas en situaciones de riesgo
- Medios y formas de garantizar su bienestar físico y mental

El curso aquí presentado reúne este conjunto de contenidos. Los profesionales que lo frecuenten estarán adquiriendo una nueva concepción sobre su trabajo y sobre su rol en las empresas en que actúan.

Para esos profesionales, el curso ofrece la posibilidad de:

- Ser importantes para la empresa
- Obtener reconocimiento profesional
- Crecer como seres humanos

Todo lo que un profesional aprenda aquí, lo ayudará no sólo en su trabajo, sino que también podrá aprovechar estos nuevos conocimientos en familia, con amigos y en diversos otros momentos de su vida.

2. La función, el rol y lo que las empresas esperan del operador de check-out

Un supermercado es una empresa que tiene la misión de ofrecer productos y servicios que atiendan a las necesidades del consumidor.

En una misma tienda, hay diversos profesionales trabajando para conquistar y retener clientes. Como un equipo de fútbol, que busca meter goles. El gol de un supermercado es dejar al cliente satisfecho, tanto con las mercaderías como con la atención. Y hacerlo regresar.

En ese equipo hay varias posiciones: algunos jugadores arman las jugadas en el medio campo (personal de compras y operación). Otros cuidan de la defensa (personal de contabilidad, tesorería y seguridad). Y otros juegan avanzados: esperan la pelota para meter los goles. Este es el caso de quienes lidian directamente con el cliente, en el frente de caja. Son los supervisores, operadores check-out y empaquetadores.

Los profesionales que atienden al cliente guardan la 'clave del éxito' de la empresa, pues son responsables por lo que hay de más valioso para ella: su relación con los clientes. Para el cliente, el rostro y las actitudes de esos profesionales representan el rostro y las actitudes de la empresa donde trabajan.

2.1 El frente de caja

El frente de caja es un sector especial en cualquier supermercado. Es allí donde se concluye la venta y donde se encuentra la mejor oportunidad de garantizar la satisfacción del cliente. Si algo no le agradó durante su visita a la tienda, es en el frente de donde la empresa puede reconquistarlo. Al contrario, si todo le fue bien hasta entonces, es el momento de que la empresa supere sus expectativas.

La realización de ese objetivo, sin embargo, depende de TODOS los profesionales que actúan en el frente de caja. Para que eso ocurra, es necesario que cada uno trabaje de manera integrada, solidaria y cooperativa.

Si un operador de check-out es lento y desatento, atrasa y confunde el trabajo del empaquetador. Si éste no fuera eficiente, perturbaría las operaciones de registro de mercaderías.

Fiscales y supervisores, a su vez, necesitan ser ágiles en la atención a sus subordinados, cuando fuere necesario providenciar sencillo, autorizar anulación de registros, cambio de mercaderías o responder a solicitudes de los clientes.

El empaquetador es uno de los profesionales que tiene el contacto más directo con el cliente. Es el que debe concluir la jugada que fue armada por todos los que actuaron anteriormente. Y tiene que meter el gol. Es decir, el cliente debe salir feliz y con ganas de regresar.

Por lo tanto, un buen empaquetador es el que sabe encantar a los clientes.

2.2 ¿Cuáles son las funciones del empaquetador?

Podemos resumir las funciones del empaquetador como:

- Empaquetar mercaderías en bolsas o cajas, de modo a:
 - Protegerlas
 - Facilitar el transporte
 - Optimizar el uso de las bolsas
- Organizar, en el carrito, las bolsas con compras para ser llevadas hasta el vehículo del cliente;
- Cuidar para que no falten bolsas en el check-out;
- Adecuar el peso de los productos a la capacidad de carga de las bolsas;
- Adecuar el tipo de embalaje al tipo de transporte del cliente.

2.3 ¿Qué significa desempeñar el rol de encantador de clientes?

Encantar clientes es:

- Asegurar que queden satisfechos, superando sus expectativas;
- Mostrarle cómo son importantes;
- Dejarlos con ganas de volver siempre.

Por lo tanto, no es suficiente guardar las compras. Es necesario hacerlo de manera a que ellas lleguen a la casa del cliente en perfecto estado. Este es uno de los aspectos más importantes del empaque.

Un empaquetador que conoce bien los productos, su naturaleza y su fragilidad, y piensa en cómo mantenerlos protegidos, facilita la vida del cliente.

Hoy en día, en muchos supermercados, los empaquetadores ejercen varias otras funciones de apoyo, sea en el área de ventas, en el estacionamiento e inclusive en las oficinas. Pero una realidad permanece igual, en la mayoría de las empresas: la función de empaquetador es el inicio de una carrera en el sector de supermercados, que puede ser larga y exitosa.

3. Atención al cliente y ética profesional

*“Un cliente es el visitante más importante de nuestra casa.
Él no depende de nosotros, sino que nosotros dependemos de él.
Él no es una interrupción en nuestro trabajo,
Él es el propósito de este trabajo.
Él no es un extraño en nuestro negocio,
Él es parte de este negocio.
Nosotros no le hacemos un favor al servirlo,
Él nos hace un favor en darnos esta oportunidad.”*

A los clientes les encanta la cortesía, simpatía, entusiasmo, alegría y tratamiento amigable. Todos quieren sentirse únicos, esperados e importantes.

Pero están cada vez más sin tiempo e impacientes.

¿Cómo, entonces, conquistar y mantener clientes en estas condiciones?

En primer lugar, debemos diferenciar el tipo de cliente con que estamos lidiando.

3.1. ¿Quiénes son nuestros clientes?

Para satisfacer a un cliente debemos conocer en lo mínimo sus necesidades. En el momento de la venta, no es posible saber todo sobre el cliente que tenemos en frente. Pero podemos identificar su estado de espíritu, su forma de actuar.

Es importante considerar también que las personas que se presentan con algunas características ante el check-out – por ejemplo: irritadas, impacientes, distraídas o sonrientes – quizás no sean así todo el tiempo. Ellas están así momentáneamente por alguna razón que tal vez el empaquetador jamás conocerá.

Es necesario, entonces, que éste sea capaz de percibir las reacciones más inmediatas del cliente y lidiar adecuadamente con ellas.

Veamos algunas de las características que fácilmente reconocemos en nuestros clientes:

- El cliente amigable – es aquel que de pronto quiere ser íntimo del profesional y desvía la atención hacia asuntos personales.
- El cliente “sabelotodo” – este valora en exceso sus propios conocimientos y no le presta atención a las informaciones que los profesionales le pasan.
- El cliente apurado – no tiene paciencia para esperar su turno de ser atendido y “atropella” a otros clientes y al propio profesional que deberá atenderlo.
- El cliente indeciso – no sabe exactamente lo que desea y no logra decidirse. Muchas veces, solicita ayuda al profesional que lo está atendiendo.
- El cliente inseguro – desconfía de todas las informaciones y exige detalles del producto o del procedimiento.
- El cliente irritado – reclama de todo, discute y critica los productos y procedimientos.

La gran sabiduría de un profesional de atención es evitar provocar conflicto con el cliente. Para eso, es necesario mantenerse sereno, seguro y simpático, y nunca discutir con el cliente.

El cliente puede no tener la razón, pero su satisfacción es lo más importante para la empresa. Por eso, evitar la confrontación es fundamental.

Si la relación con el cliente se volviera tensa, pedir disculpas puede ser una buena salida: no es humillación para el que pide, pero es una señal de grandeza, pues demuestra que la persona está dispuesta a minimizar el malentendido y reiniciar una relación de confianza mutua.

Ahora veamos, en el cuadro a continuación, algunas sugerencias para lidiar con los clientes de cada tipo.

3.2 Cómo atender a cada uno de esos tipos de clientes

<i>Tipos de clientes</i>	<i>Para atenderlos</i>	<i>Recuerde</i>
Amigable	<ul style="list-style-type: none"> • Sea objetivo y directo • Conduzca la conversación hacia lo profesional • Observe si él está atento a las informaciones que le estás dando 	¡Él no es tu amigo íntimo, es tu cliente!
Sabelotodo	<ul style="list-style-type: none"> • Deje que exprese su punto de vista • Evite competir con el cliente • No te intimides. Espera el momento oportuno para hablar 	¡Confíe en sus propios conocimientos!
Apurado	<ul style="list-style-type: none"> • Responda con prontitud, agilizando y acompañando su ritmo • Sea objetivo en sus colocaciones • Trate de identificar el motivo de su apuro 	Intente ser ágil, pero no te contamines con su apuro.
Indeciso	<ul style="list-style-type: none"> • Haga preguntas para atender sus necesidades • Transmita seguridad 	¡Decida con él y no por él!
Inseguro	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestre seguridad respondiendo a sus solicitudes con prontitud • Proporcione informaciones detalladas • Trate de entender el motivo de su inseguridad 	No presiones a nadie más de lo que sufre con su propia inseguridad.
Irritado	<ul style="list-style-type: none"> • Manténgase tranquilo y sea objetivo • Déjelo descargar su rabia • No lo interrumpas. Ese es el tiempo necesario para que se tranquilice. • Trate de no aprobar o reforzar sus sentimientos negativos • Desármelo demostrando comprender su rabia (“seguramente, señor, comprendo...”) • Cuidado para no parecer muy condescendiente • Tranquilícelo demostrando una actitud controlada 	Nunca digas: “Usted está nervioso” o “Tranquílcese”, una actitud controlada y firme lo llevará a calmarse naturalmente. Jamás discuta con el cliente.

3.3 Cuatro saberes importantes

3.3.1 Saber escuchar...

Gran parte de los clientes con los que el empaquetador tiene contacto, son desconocidos. ¿Cómo entonces, saber cuáles son sus deseos y necesidades?

La mejor manera de hacerlo es escucharlo **ACTIVAMENTE**.

Es decir, esforzándose para entender lo que desea el otro. Y dejar claro todo lo que comprendiste y aquello que no comprendiste.

Prestándole atención al cliente – no sólo en sus palabras, sino también en su rostro y en sus gestos – lo entenderás mejor y lo dejarás seguro de que estás interesado en servirle.

Saber escuchar involucra las siguientes actitudes:

... Mirar a los ojos del cliente cuando llega al check-out;

... Prestar toda la atención a sus solicitudes;

... No fingir haber entendido y preguntar otra vez, si fuese el caso, y cuantas veces fuesen necesarias;

... No interrumpir al cliente;

... Si estás escuchando a un cliente, no interrumpir eso para atender a un compañero o a otro cliente;

... Si el cliente hace un reclamo sobre algo que no le compete resolver, jamás concordar o discordar. Tratar de aclarar lo que esté a tu alcance y pedir ayuda al supervisor;

... Interesarse siempre por el problema del cliente, aunque la solución no le quepa directamente.

3.3.2 Saber hablar...

Además de saber escuchar activamente, el profesional que trabaja atendiendo clientes debe intentar expresarse siempre de forma muy clara y sin dejar dudas acerca de lo que dijo. Claridad al hablar evita malentendidos del tipo “yo dije que él dijo que usted dijo...”.

Observe que las personas, además de las palabras, usan también el cuerpo, los gestos, los ojos y el tono de voz para comunicarse. Saber hablar, por lo tanto, es hablar correctamente a través de todos esos medios.

Hablar bien con el cliente requiere:

... Saludarle con cortesía;

... Responder prontamente y de forma completa todo lo que él pregunte;

... Mirarlo de frente, siempre que se dirija a él;

... Elegir las palabras: no usar modismos, términos técnicos o palabras groseras;

... Confirmar que haya comprendido la información.

3.3.3 Saber sentir...

Quien atiende al público debe también saber reconocer las necesidades individuales de cada cliente y sus diferencias. Por eso, además de escucharlo, es importante sentirlo: qué tipo de cliente es, cuál es su estado de espíritu, cuáles son sus necesidades.

Cada cliente es único y así quiere ser tratado. Por eso, el profesional debe buscar:

- ... Observar su rostro y sus gestos para identificar si está apurado, inseguro, irritado, o presenta cualquier otro estado de espíritu;*
- ... Demostrar interés por todas sus solicitudes y problemas, y tratar de ayudarlo;*
- ... Si el cliente reclamara, evitar que se exalte. Transmite confianza: sea objetivo y claro;*
- ... Si el cliente se exaltara, siga calmado. Intente comprender que él no está en buen momento.*

3.3.4 Saber hacer...

Un cliente queda satisfecho cuando percibe que los profesionales que lo atiendan saben lo que hacen. Él pasa a confiar en los productos y servicios de la empresa.

Por eso, es fundamental que el operador conozca bien sus funciones, sus equipos, y también sepa actuar para salir de algunas situaciones problemáticas que suelen ocurrir en el check-out.

Recuerde:

Es importante que estés siempre bien informado sobre los horarios y servicios ofrecidos por la empresa. Los clientes te lo pueden preguntar.

3.4 Ética Profesional

Es el conjunto de principios morales que deben ser observados en el ejercicio de la profesión.

En todas las situaciones profesionales existe una ética a ser seguida. Un médico, por ejemplo, no puede negar atención a alguien que necesite de su auxilio, aunque no le conozca o no le agrade la persona en cuestión.

De la misma forma, un padre no puede divulgar informaciones sobre las personas que entran a su confesionario, sobre todo aquellas obtenidas durante la confesión.

Un empaquetador también debe seguir principio éticos, como:

- Respetar al cliente tal como es, en su individualidad;
- Nunca comentar situaciones embarazosas del cliente, las cuales haya presenciado;
- No divulgar informaciones sobre la situación bancaria o financiera del cliente, a no ser con dirigentes de la empresa – y sólo cuando sea absolutamente necesario y relevante para su trabajo y para el negocio.

La confianza mutua es esencial para que haya cooperación entre lo individuos.

4. Revisando algunos procedimientos básicos de su rutina de trabajo

Como ya lo hemos mencionado, empaquetar es más que arreglar las compras del cliente en bolsas, carritos o cajas de entrega en domicilio.

Es hacer todo eso, cuidando para que las compras lleguen en buen estado a la casa del cliente.

4.1. Cómo empaquetar

La primera cosa que el empaquetador necesita para realizar su tarea, es saber cómo el cliente llevará las compras hasta su casa.

- Por cuenta propia: ¿a pie o en su vehículo?
- ¿Por el servicio de entrega del supermercado?

Para cada uno de esos casos, las compras deben ser organizadas de manera distinta. Vea el cuadro a continuación:

EL CLIENTE TRANSPORTA	EL EMPAQUETADOR DEBE...
A pie	- Organizar las compras en las bolsas, distribuyendo el peso equilibradamente entre ellas. Esto evitará que el cliente cargue más peso en un brazo que en otro
En auto propio, taxi, bicicleta o moto...	- Organizar las compras en las bolsas, distribuyendo el peso equilibradamente entre ellas. - Arreglar bien las bolsas en el carrito que las llevará hasta el medio de transporte de cliente.
Entrega en domicilio	- Organizar las compras en cajas

Los siguientes pasos para un buen empaque son:

- Verificar el orden en que las mercaderías deben ser colocadas en una misma bolsa. Cuáles productos deben ser ubicados abajo y cuáles arriba.
- Separar las mercaderías que pueden ser empaquetadas juntas, y las que deben ser colocadas en bolsas separadas.

Por lo tanto, el empaquetador debe observar los siguientes criterios:

a) alimentos y no alimentos

Los alimentos no deben ser colocados juntamente con productos de higiene y limpieza, pues, si el envase de esos productos se rompiera, podría ser absorbido por los alimentos.

Como es sabido, productos de higiene y limpieza, en general, son tóxicos y transmiten sus olores a otros productos.

Por ejemplo: una caja de jabón en polvo nunca podrá estar en la misma bolsa que la manteca, el pan o las verduras.

Las frutas y verduras, por su propia naturaleza, deben ser empaquetadas en forma separada.

b) Temperatura: productos refrigerados, congelados, calientes o en temperatura ambiente

Para no comprometer la calidad de las mercaderías, no colocar en la misma bolsa productos congelados, refrigerados, calientes y en temperatura ambiente.

Algunas cadenas disponen de envases térmicos para el transporte de mercaderías refrigeradas, para entrega en domicilio. Pero cuando estos envases no son utilizados, se debe colocar los productos en bolsas antes de ponerlos en las cajas de entrega.

Por ejemplo: manteca, quesos y comidas congeladas pueden ser colocados en una misma bolsa. Pero no deben ser mezclados con paquetes de harina. Ya los panes calientes deben ser siempre colocados en bolsas separadas. Productos refrigerados y congelados pueden ser colocados en la misma bolsa.

c) Fragilidad vs Peso

Cuando productos pesados y frágiles fueren colocados en la misma bolsa, los pesados deben quedar siempre abajo.

Cabe llamar la atención para el hecho de que un producto frágil no es lo mismo que un producto liviano.

Un producto frágil es aquél que se puede romper, aplastar o deshacerse cuando:

- se choca con otro, se cae al piso, se golpea contra una superficie dura;
- sufre presión: es exprimido o apretado por otro bulto.

Un producto frágil y pesado puede ser puesto encima de un producto resistente y liviano.

Por ejemplo: un paquete de pañales desechables puede quedar por debajo de cuatro frascos de shampoo, pese a que éstos sean más pesados.

La fragilidad también tiene que ver con el envase. Un producto puede ser más o menos frágil de acuerdo con el envase.

Por ejemplo: si la manteca es envuelta en papel aluminio, ella es frágil. Si es enlatada, es resistente. Helados son más resistentes si están en envases plásticos que en cajas de cartón.

Algunos envases resisten bien a la presión, pero no resisten a golpes.

Por ejemplo: botellas, potes de vidrio y latas.

Además, el mismo producto puede ser frágil si comparado a algunos y resistentes respecto a otros.

Por ejemplo: un pedazo de queso de 500gr es más resistente que un pan de sándwich, pero es más frágil que una lata de aceite.

... Algunas frutas y verduras son más resistentes que otras.

Por ejemplo: naranjas son más resistentes que uvas. La sandía entera es resistente, pero cortada es frágil en la parte roja. Papas son más resistentes que cebollas.

d) Formato del producto y de los envases

Productos o envases en formas cuadradas deben ser empaquetados juntos, siempre que sea posible (es decir, respetando los demás criterios ya descritos). Esto permite que el espacio sea mejor aprovechado.

Es necesario cuidar para que envases con puntas no rompan las bolsas.

De la misma manera, botellas pueden ser empaquetadas en la misma bolsa, desde que el peso del conjunto no exceda su capacidad de carga.

Botellas de vidrio, deben, cuando posible, ser empaquetadas con ítems que proporcionen la defensa de éstas contra golpes: telas utilizadas para limpieza (trapo de piso, toallas desechables, rejillas), o mercaderías de papel (servilletas o toallas de papel).

Productos de higiene y limpieza, principalmente agua sanitaria y alcohol, deben tener sus bolsas atadas, pues cualquier pérdida (inclusive en el vehículo del cliente) puede provocar estragos y perjuicios.

La esencia del buen empaquetamiento es entender bien estos cuatro criterios y saber combinarlos de forma adecuada. Para entrenar su observación, realicemos algunos ejercicios:

Observe la siguiente lista de compras:

2kg de azúcar	1 caja de jabón en polvo (1kg)
2 latas de aceite	1 suavizante de ropas (1/2 litro)
2kg de arroz	1kg de bananas maduras
1 caja de uvas maduras	1/2 kg de sal
1 paquete de tallarín fresco	2kg de carne vacuna
200gr de panceta ahumada	2 detergentes líquido
2 mamones verdes	1 manteca en pan
2 esponjas	500gr de queso Paraguay
1 litro de leche en caja	500gr de café
1 caja con 250gr de helado	1 lata de leche en polvo
1 foco	2 botellas (PET) de gaseosa
1 bolsa de pan Felipe (caliente)	1 pollo asado (caliente)
2 paquetes de papa frita	1 paquete de galletitas saladas
4 latas de cerveza temp. ambiente	1 sandía entera

Suponga que las columnas abajo son bolsas.

A) Separe en las columnas abajo los alimentos de los no alimentos.

Columna 1 - Alimentos	Columna 2 – No alimentos

B) Separe ahora los productos alimenticios refrigerados de los calientes y de aquellos de temperatura ambiente.

Columna 1 Alimentos refrigerados	Columna 2 Alimentos en Temp. ambiente	Columna 3 Alimentos calientes

C) Ahora, coloque todos los productos en bolsas, considerando:

- Si son alimentos o no alimentos;
- Su temperatura;
- Su fragilidad; y
- Su peso.

Aquí no tendrás las columnas dibujadas, pues deberá pensar cuántas bolsas necesitarás para separar las mercaderías adecuadamente.

4.2 Arreglando las compras en cajas de entrega

Los principios para organización de las mercaderías en cajas son similares.

- Alimentos no deben estar cerca de no alimentos;
- Frutas, legumbres y verduras deben ser empaquetados separadamente;
- Mercaderías refrigeradas deben quedar aisladas de productos calientes o en temperatura ambiente;
- Productos frágiles nunca pueden ser colocados debajo de productos pesados.

Cabe observar, entretanto, algunas particularidades de la acomodación en cajas.

- Bolsas sólo deben ser utilizadas en:
 - Productos refrigerados
 - Frutas y verduras que no sean 'pre-empacadas'
- Aún si la cantidad de compras es pequeña y no utilices más de una caja, procure separar los alimentos de los no alimentos. En este caso, cabe colocar en bolsas no alimento líquidos, tales como agua sanitaria, detergentes y desinfectantes, entre otros.

- Procure aprovechar al máximo el espacio de las cajas. Para eso:
 - Los envases cuadrados y mayores deben ser colocadas primero, formando una camada de altura similar;
 - Los productos con envase de forma irregular deben quedar por encima de aquellos con envases cuadrados;
 - Pero no olvide los criterios de fragilidad y peso.

4.3 Arreglando las bolsas en carritos

La organización de los carritos que transportan las compras ya empaquetadas también requiere cuidado.

Como en este momento los alimentos ya están separados de los no alimentos, en diferentes bolsas, el empaquetador debe estar atento principalmente a la fragilidad, al peso y a la temperatura de los productos que están en cada una.

Así, debe cuidar para que bolsas con productos pesados no sean colocadas por encima de otras que contengan productos frágiles. De la misma manera, debe mantener distancia entre productos refrigerados, no refrigerados y calientes. Finalmente, antes de mover el carrito, debe asegurarse de que todas las bolsas estén bien acomodadas y seguras, de modo a permanecer fijas cuando el carrito se mueva.

4.4 Las bolsas

Bolsas representan costo. Es necesario evitar desperdicio.

Importante

Antes de iniciar tu día de trabajo, verificar si hay stock suficiente de bolsas en su check-out.

RESPUESTA DE LOS EJERCICIOS

Ejercicio A:

Columna 1 - Alimentos	Columna 2 – No alimentos
2kg de azúcar	1 caja de jabón en polvo (1kg)
2 latas de aceite	1 suavizante de ropas (1/2 litro)
2kg de arroz	1 foco
1 paquete de tallarín fresco	2 esponjas
1/2 kg de sal	2 detergentes líquido
200gr de panceta ahumada	
2kg de carne vacuna	
1kg de bananas maduras	
1 caja de uvas maduras	
2 mamones verdes	
1 sandía entera	
500gr de queso Paraguay	
1 manteca en pan	
1 litro de leche en caja	
1 lata de leche en polvo	
500gr de café	
1 caja con 250gr de helado	
2 botellas (PET) de gaseosa	
1 bolsa de pan Felipe (caliente)	
2 paquetes de papa frita	
4 latas de cerveza temp. ambiente	
1 pollo asado (caliente)	
1 paquete de galletitas saladas	

Ejercicio B:

Columna 1 Alimentos refrigerados	Columna 2 Alimentos en Temp. Ambiente	Columna 3 Alimentos calientes
1 paquete de tallarín fresco 2kg de carne vacuna 500gr de queso Paraguay 1 manteca en pan 1 caja con 250gr de helado	2kg de azúcar 2 latas de aceite 2kg de arroz 1/2 kg de sal 200gr de panceta ahumada 1kg de bananas maduras 1 caja de uvas maduras 2 mamones verdes 1 sandía entera 1 litro de leche en caja 1 lata de leche en polvo 500gr de café 2 paquetes de papa frita 2 botellas (PET) de gaseosa 4 latas de cerveza 1 paq. de galletitas saladas	1 bolsa de pan Felipe 1 pollo asado

Ejercicio C:

Respuesta: serán necesarios 14 bolsas, así distribuidas:

*La sandía será transportada fuera de la bolsa

Columna 1 – Alimentos refrigerados A	Columna 2 – Alimentos refrigerados B
500gr de queso Paraguay 1 manteca en pan 1 caja con 250gr de helado	1 paquete de tallarín fresco 2kg de carne vacuna

Columna 3 Alimentos en Temp. Ambiente A	Columna 4 Alimentos en Temp. Ambiente B	Columna 5 Alimentos en Temp. Ambiente C	Columna 6 Alimentos en Temp. Ambiente D
1kg de bananas 2 mamones verdes	1 caja de uvas maduras	200gr de panceta 4 latas de cerveza 2 latas de aceite	500gr de café 1/2 kg de sal 2kg de azúcar

Columna 7 Alimentos en Temp. Ambiente E	Columna 8 Alimentos en Temp. Ambiente F	Columna 9 Alimentos en Temp. Ambiente G
2 botellas (PET) de gaseosa	2 paquetes de papa frita 1 paq. de galletitas saladas	1 litro de leche en caja 1 lata de leche en polvo

Columna 10 No Alimentos A	Columna 11 No Alimentos B	Columna 12 No Alimentos C
1 foco 2 esponjas	2 detergentes líquido 1 suavizante de ropas 2 esponjas	1 caja de jabón en polvo

Columna 13 Alimentos Calientes A	Columna 14 Alimentos Calientes B
1 bolsa de pan Felipe	1 pollo asado

5. Cuidando de sí mismo para estar bien con la vida

“En este instante, estés donde estés, hay una casa con tu nombre. Sos el único propietario, pero hace mucho que perdiste las llaves. Por eso estás afuera, mirando la fachada. No vivís en ella. Esa casa, techo que abriga tus más recónditos y reprimidos recuerdos, es tu cuerpo.”

Thérèse Bértherat, en *El Cuerpo tiene sus razones*.

Los cuidados con el cuerpo son muy importantes para el bienestar general del individuo. A cada día, más personas incluyen las actividades físicas en sus rutinas, no sólo por preocupación estética, sino para prevenir varias enfermedades y mantenerse saludables. La práctica regular y moderada de ejercicios nos garantiza una buena calidad de vida.

A diario sufrimos presiones en el trabajo, en la convivencia familiar, y la verdad es que nuestro cuerpo – músculos, órganos internos, nervios y huesos – participa de esas situaciones de alguna manera. Pero muchas veces no nos damos cuenta.

Es el jefe llamando la atención, el cliente apurado, el sistema fallando...

En la mayoría de las veces, creemos que estamos “pasando todo de taquito”. Pero si le damos la debida atención a nuestro cuerpo, nos daremos cuenta que toda esa tensión fue descargada...

... en los músculos del cuello, dejándolo adolorido y rígido;

... en los músculos de la respiración, llevándonos a respirar de forma acelerada...

Toda emoción provoca tensión en los músculos y órganos del cuerpo. Esta tensión debe ser descargada de forma adecuada. No sobre la pareja, los clientes, los hijos, ni de nadie.

Existen formas saludables de liberarse de las tensiones del día a día, sin gasto de dinero, sin médicos, sin remedios y sin gimnasios.

Basta un poco de información y disposición.

La *información* sobre por qué, cuándo y cómo hacer es nuestro principal objetivo en las líneas subsiguientes.

¡La *disposición* sólo depende de vos! Aún así, intentaremos estimularlo.

5.1 Conociendo y estando atento al cuerpo

5.1.1 Cómo “escuchar” el cuerpo

Los bebés y los niños aprenden a conocer su propio cuerpo a través de sus primeras sensaciones y de sus necesidades básicas, tales como alimentación, sueño y cariño.

Al crecer, los seres humanos van perdiendo la capacidad de “sentir” su cuerpo. Así, sólo percibimos el dolor en la espalda cuando éste es agudo e insoportable. Es claro que el cuerpo ya había dado señales previas, pero no las percibimos. O no le dimos atención.

En el trabajo diario, un operador de check-out sufre en el cuerpo una serie de tensiones, ocasionadas por la propia actividad que ejerce y está sujeto a otras situaciones comunes a cualquier persona que vive atareada.

El estrés causado por la tensión muscular puede ocasionar lesiones y dolores continuos.

Si recurrimos a los remedios, como analgésicos y relajantes, que tomamos inclusive sin orientación médica, mejoramos. Pero, a veces, esa mejora dura poco tiempo. Luego sentimos todo nuevamente.

La mejor manera de evitar dolores y lesiones en los músculos es reconocer y tratar los primeros síntomas de la tensión.

Para eso, proponemos aquí un ejercicio que tiene la intención de hacerte tomar una pausa para:

... escucharle a tu cuerpo;

... hacer contacto con él;

... y reconquistar tu capacidad de percibirlo como un todo, y por partes.

“Podés, sin embargo, reencontrar las llaves de tu cuerpo, tomar posesión, habitarlo por fin y en él encontrar la vitalidad, salud y autonomía que le son propias.”

Thérèse Bértherat, en *El Cuerpo tiene sus razones*.

Ejercicio experimental

1. Siéntate relajadamente en la silla; cierra los ojos;
2. Acomódese de la manera más confortable posible;
3. Lentamente, relaje los dedos de los pies;
4. Relaje la planta de los pies;
5. Relaje los tobillos;
6. Relaje la barriga y la pierna;
7. Relaje las rodillas;
8. Relaje los muslos;
9. Relaje las caderas;
10. Relaje las manos y los dedos;
11. Relaje los brazos;
12. Relaje los hombros;
13. Relaje el cuello;
14. Relaje los labios;
15. Relaje el rostro;
16. Relaje la nariz;
17. Relaje las cejas;
18. Relaje las párpadas;
19. Relaje la frente;
20. Relaje la mente.

5.1.2 Sabiendo lo que quiere tu cuerpo

Cuando empezamos a escuchar lo que quiere nuestro cuerpo, realmente es más sencillo satisfacerlo. Si probaste el ejercicio experimental, seguramente algunos mensajes pudiste percibir.

... *¿Te dolió la espalda? ¿En qué punto?*

... *¿Pudiste relajar? ¿O te pusiste inquieto?*

... *¿Te molestaste en alguna parte del ejercicio?*

... *¿Estuviste pensando en otras cosas?*

... *¿Te apartaste de tus sensaciones?*

... *¿Por qué?*

... *¿Cómo?*

... *¿Cuándo?*

... *o, al contrario, ¿te sentiste muy bien, te relajaste, le diste una buena mirada a la “casa”, te sentiste libre, liviano y suelto, en paz con la vida?*

5.2 Reorganizando la postura corporal

Cuerpo y mente no se separan. Nuestro cuerpo refleja lo que pasa en nuestra mente. Por eso, podemos relajar empezando por el cuerpo. Y viceversa: una actitud mental positiva nos ayuda a mantener saludable nuestro cuerpo y nos asegura una buena postura constantemente.

Si prestamos atención en nuestra manera de caminar, sentar, pararnos, y si “practicamos” posturas confortables, el propio cuerpo termina “aprendiendo” a colocarse correctamente, con naturalidad.

Intenta reorganizar tu postura con la ayuda de los siguientes ejercicios. Pero no esperes cambiar todo de la noche a la mañana. Tal vez hayas llevado años “entrenando” una mala postura. No te desanimes: ¡sólo tienes a ganar!

5.2.1 Buena postura corporal vs mala postura corporal

El primer paso para tener una postura confortable es prestar atención al propio cuerpo, a sus gestos y movimientos más comunes y cotidianos. Perciba el lugar donde ellos están provocando aquél dolor que le molesta.

Las figuras a continuación, dan algunas sugerencias:

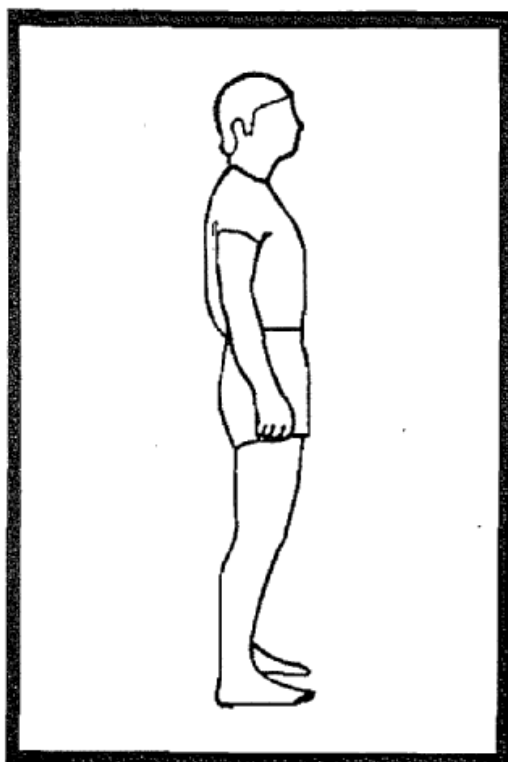


Figura 5.2.1.a

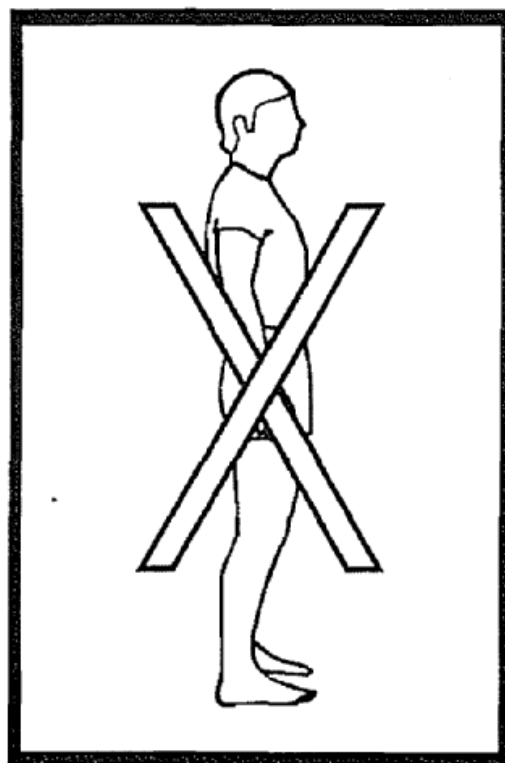


Figura 5.2.1.b

Fig. 5.2.1.a

Busque mantener la columna recta y la cabeza en alto (sin dejarla ir hacia delante). Imagine que un hilo de nylon le está estirando la cabeza hacia el alto, a partir de la coronilla.

Distribuya su peso por igual en ambos pies. Párese recto y confiado, pero sin rigidez. Mantenga los hombros relajados.

Fig. 5.2.1.b

Evite la posición “dejada”, en la cual la cadera y la cabeza son proyectadas hacia delante, y la columna queda con su curvatura acentuada. Esto aumenta y provoca dolor en la columna.

5.2.2 Cómo alzar objetos

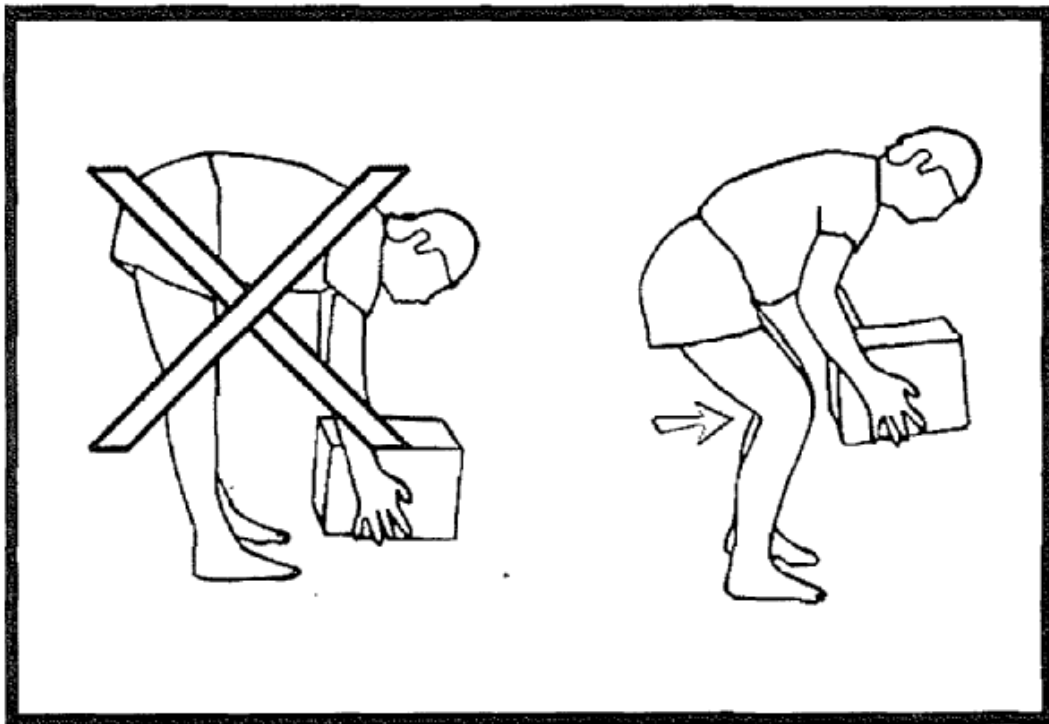


Figura 5.2.2

Evite alzar cualquier objeto con las piernas estiradas sea él pesado o liviano.

Al alzar las rodillas, la mayor parte del esfuerzo debe ser aplicada en los muslos, que son más fuertes, y no en los músculos de la espalda, que son más débiles.

Mantenga el peso a ser alzado cerca del cuerpo y la espalda recta.

5.2.3 Cómo sentarse

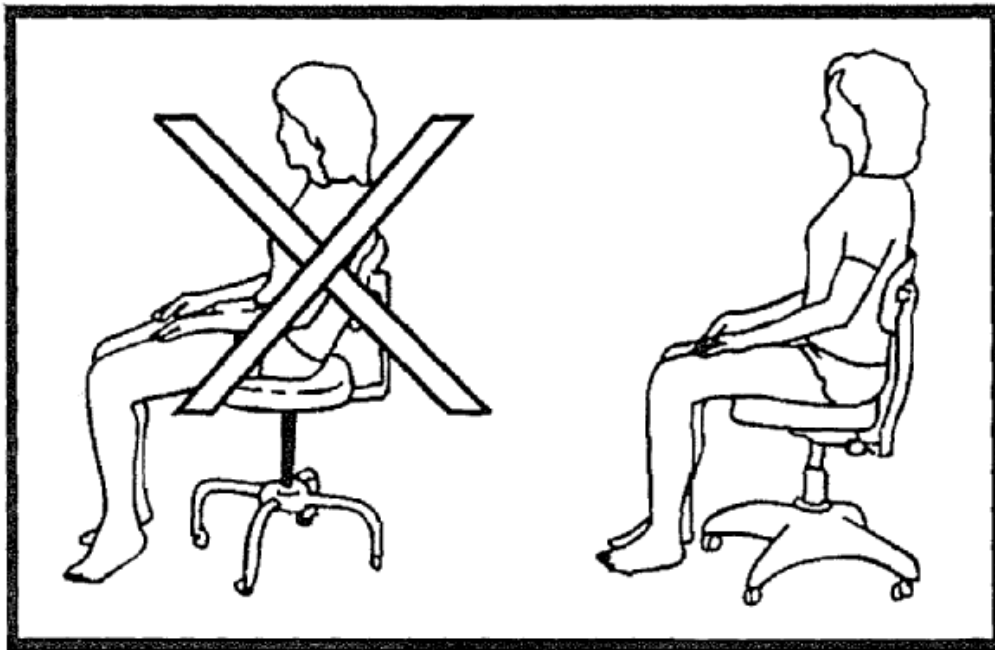


Figura 5.2.3

La posición sentada también causa dolores. Para aliviar la tensión de la espalda:

- Evite sentar con los hombros curvados, pues la cabeza tiende a curvarse también hacia delante. Los hombros deben permanecer hacia atrás y hacia abajo;
- Traiga el mentón hacia el pecho (pero no muy hacia abajo), imagine nuevamente el hilo de nylon estirando el alto de su cabeza hacia arriba;
- Recueste la columna en la silla, manteniendo la barriga encogida;
- Intente sentarse sobre los huesos de los glúteos y no sobre el sacro, que es el último huesito de la columna;
- Intente mantener esa postura al permanecer sentado en el trabajo, hasta que le sea natural.

5.2.4 Cómo pararse durante largos periodos

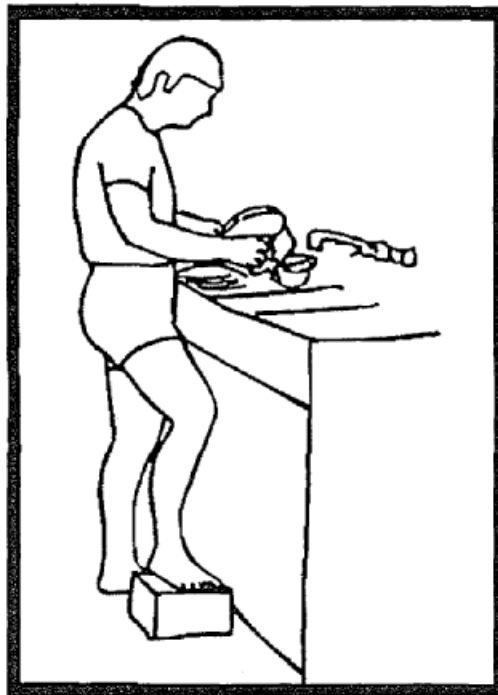


Figura 5.2.4

Si tuvieras que permanecer parado en el mismo lugar por un largo rato, apoye uno de los pies sobre una pequeña caja o mismo en el soporte para los pies de tu silla. Así, aliviarás bastante la tensión de la espalda.

Al pararse, tus rodillas deberán permanecer ligeramente dobladas, de forma relajada.

5.2.5 Cómo dormir relajando la espalda

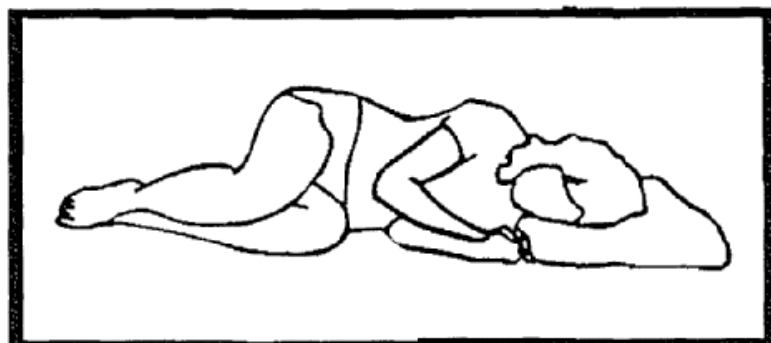


Figura 5.2.5

Dormir boca abajo aumenta la tensión de la espalda. Es mejor dormir de costado, con el cuerpo organizado.

Si preferís dormir boca arriba, ponga una almohada debajo de las rodillas. Eso ayudará la columna completamente apoyada en el colchón, disminuyendo la tensión. Un colchón firme y adecuado al peso es importante en el cuidado de la espalda, al dormir.

5.2.6 Cómo sentarse, saliendo de la posición acostada



Figura 5.2.6

Con las rodillas dobladas, gire hacia uno de los lados. Use las dos manos para levantarse con mucho apoyo y lentamente.

5.3 Actividades y ejercicios: cómo sentirse bien a diario

Ejercicios regulares, masajes y estiramientos ayudan a fortificar músculos y articulaciones de los huesos, haciendo los movimientos más sueltos y relajados, evitando dolores.

Sugerimos que diariamente saques unos minutos para practicar actividades físicas, como estiramientos, por ejemplo.

5.3.1 Para ser más flexible, tranquilo y evitar dolores musculares: estiramiento y relajación.

Todos los días, al despertar y al dormir, busque desperezarse. Haga un masaje en su propio cuero cabelludo, en el rostro, en el cuello, en los hombros y en las manos.

Al acostarse, inspire profundo y expire lentamente hasta el final, por diversas veces. Así, tendrás un sueño tranquilo, profundo y restaurador.

Intente estirarse a diario o, por lo menos, tres veces a la semana. (Ver: “Varios tipos de estiramiento” figura 5.3.1)

Caminatas, hasta tres veces por semana son buenas para el corazón y mejoran la disposición.

5.3.2 Para el desarrollo psicológico, afectivo y social

Desde la antigüedad, el ser humano juega. Hubo un tiempo en que los adultos dedicaban más tiempo a los juegos que al trabajo. Los niños de ese entonces, aprendían muchos juegos con sus padres y, así, transmitían y jugaban con sus hijos.

Después que el tiempo de dedicación al trabajo aumentó y con la invención de otras formas de diversión, el tiempo de jugar disminuyó. Actualmente, aun los niños juegan menos. Los adultos ya casi no juegan.

Es sabido que el jugar despierta nuestra esperanza y el optimismo. Al ejercitar, en los juegos, nuestra capacidad de lidiar con los desafíos que ellos despiertan, aprendemos a enfrentar diversas situaciones similares en la vida, que aparecen en el trabajo, en la vida social y en las relaciones amorosas.

Así, anímate: jugar no es “cosa de niños”, ¡es cosa de gente!

Pero, cuidado: no seas la estrella de un bloop. Use el buen sentido. ¡No exageres!

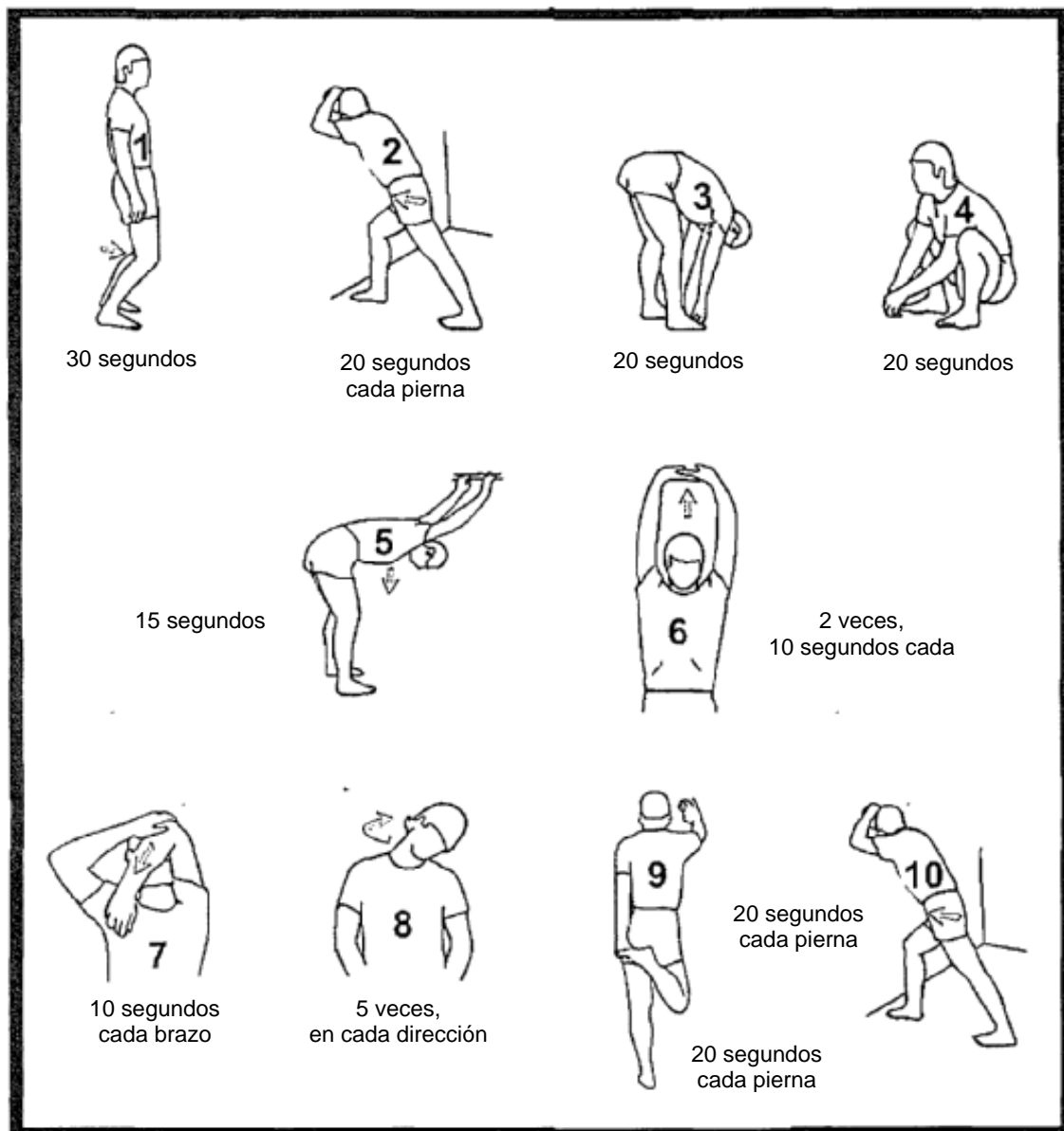


Figura 5.3.1

Beneficios de la práctica regular de actividad física...

- **en el sistema circulatorio:** el corazón se acostumbra a hacer esfuerzo, disminuyendo el cansancio y aumentando la disposición. Previene y trata enfermedades (bajo orientación).
- **en el cerebro:** el cuerpo produce naturalmente la endorfina, que es una sustancia que permite la sensación de placer.
- **en los músculos:** se tornan más elásticos, fuertes y resistentes, menos tensionados. La postura es reorganizada, previniendo las consecuencias resultantes de movimientos repetitivos.
- **en los huesos:** el cuerpo pasa a absorber mejor el calcio, que es la sustancia que fortifica los huesos, dejándolos más resistentes y reduciendo el riesgo de osteoporosis (enfermedad que generalmente afecta a las mujeres cuando entran en la menopausia, y que se caracteriza por la pérdida de masa ósea).
- **en la afectividad:** más placer, más diversión, más amigos, más autoconfianza, mayor capacidad de vencer desafíos, mayor respeto por sí mismo, por su cuerpo y por los demás.
- **en la vida profesional:** con más disposición, menos dolores y una vida personal más placentera, el trabajador valora su presencia en el local de trabajo, lo que puede significar promociones, mejores salarios y mayor estabilidad profesional.
- **en la vida social:** mayor y mejor convivencia con amigos y compañeros.
- **en la vida familiar:** mayor y mejor tiempo de placer y descanso en familia.

5.4 Cuándo hacer las actividades propuestas

Camino al trabajo, en el micro – estiramiento del puño, manos, dedos.

Antes del trabajo y en las pausas – gimnasia, estiramientos.

Después del trabajo, en la empresa – gimnasia, danza, juegos, estiramientos.

Camino a casa – caminar, pedalear.

En casa, con los hijos – juegos.

En casa, con la pareja – estiramientos, masaje, danza.

Con los amigos – deportes, caminatas, danza, juegos.

Viendo TV – estiramientos, automasaje, relajación.

Al despertarse – desperezar, meditar, automasaje.

Al acostarse – estiramiento, automasaje, relajación.

Al bañarse – estiramiento, automasaje.

Cuidados especiales al ejercitarse, estirarse y jugar:

- *Estar vestido de forma confortable y sin ropas ajustadas.*
- *Para estirarse en casa, ponga una música ambiente, algo tranquila, y trate de relajar respirando profundamente.*
- *Al ejercitarse intente mantener una respiración tranquila. Así, la sangre podrá circular eficientemente, llevando oxígeno a los músculos que están siendo trabajados.*
- *No exagere; cuando te canses, escucha el mensaje de tu cuerpo y para.*
- *Si nunca hiciste actividad física, consulte a un médico antes de empezar.*

6. Higiene y seguridad alimenticia

Seguridad alimenticia significa adoptar las mejores prácticas en todos los procesos – de la producción hasta el consumo –, evitando cualquier tipo de contaminación, preservando las características y la calidad de los alimentos.

Seguridad alimenticia es hoy una preocupación mundial. Consumidores de todos los rincones del Planeta sienten la necesidad de estar seguros en cuanto a la calidad de los alimentos que ingieren y que ofrecen a sus familias.

No es para menos: alimentos son componentes importantes de la buena salud. Sin embargo, alimentos deteriorados pueden intoxicar a las personas que los consumen y causarles enfermedades graves.

Todo el cuidado con la manipuleo de los alimentos es poco.

De la producción a la mesa del consumidor, los alimentos recorren una extensa cadena compuesta por productores, transportadores, comerciantes y los propios consumidores.

En ninguno de los eslabones de esa cadena, la preocupación con la seguridad puede fallar. Pues basta un pequeño descuido para que la comida se transforme en veneno.

Trabajadores de supermercados son parte importante en ese proceso. Por esa razón, deben estar preparados para cuidar los alimentos de modo a mantenerlos íntegros, saludables y seguros para el consumo.

Este capítulo presenta orientaciones para eso. Sepa lo que puede descomponer los alimentos, y cómo evitar que eso ocurra, asegurando la buena salud de nuestros clientes y también la nuestra.

6.1 Lo que descompone los alimentos

6.1.1 Deterioro natural

En general, después de un cierto tiempo, todo alimento se deteriora (se descompone).

Los alimentos pueden deteriorarse naturalmente por la acción de microbios o microorganismos que ya existen en ellos. Microbio (o gérmenes) son seres tan minúsculos que no podemos verlos a simple vista, es necesario contar con la ayuda de un microscopio, pero están en todas partes.

Por causa de esa deterioración natural, es preciso estar atento al plazo de validez que es atribuido a cada producto por su fabricante o distribuidor. Su divulgación, a través de los empaques de los productos, es obligatoria.

Es importante recordar que el plazo de validez de un producto no dispensa otros cuidados con la seguridad. Es decir, el producto pierde la validez:

- si no fue almacenado en el ambiente ideal (refrigerado, por ejemplo, cuando se trata de carnes y lácteos);
- si no fue manipulado o almacenado de acuerdo con los criterios de higiene;
- si fue almacenado junto a productos ya descompuestos.

6.1.2 Contaminación

Un alimento puede tornarse impropio para el consumo humano por la acción de elementos vivos, como microbio y hongos, o por la acción de agentes químicos.

La contaminación se da cuando sustancias extrañas – microbios o agentes químicos – son transmitidos a los alimentos a través de contacto.

Los alimentos más sujetos a la contaminación son aquellos no procesados y no envasados, tales como los comercializados *in natura* – frutas, verduras y legumbres frescos.

En un supermercado hay muchas oportunidades para que la contaminación ocurra: a través del almacenamiento, de la manipulación por los funcionarios y por los clientes. Observe el cuadro abajo.

Tipos de contaminación en el check-out:

Tipos de contaminación	Agentes de contaminación	Formas de contaminación
Microbiológica	Protozoarios, bacterias, virus y hongos.	<u>A través de contacto</u> con las manos u objetos no higienizados (dinero, bolígrafos, clips, trapos y otros)
Química	Agentes químicos (detergentes, desinfectantes, pinturas, entre otros)	<u>A través de contacto o exposición</u> a cualquiera de esos agentes.

Como se ve, cualquier objeto o superficie que no esté debidamente higienizado, en contacto directo con los alimentos puede contener y transmitir gérmenes.

Por otro lado, objetos y superficies higienizados con cantidades excesivas de productos químicos también puede contaminar los alimentos. Debemos, entonces, tomar algunos cuidados.

6.2 Cuidados para evitar la contaminación y deterioro de los alimentos

a) para prevenir la contaminación de los alimentos por contacto:

- higienizar adecuadamente todo lo que entre en contacto con el alimento: cajas, bolsas, cinta deslizadora, bancada o manos;
- limpiar significa, también, no dejar residuos de los productos químicos usados en la limpieza. Procure saber con su supervisor qué productos deben ser usados para mantener el aseo del check-out y cómo usarlos;
- evitar el contacto directo del alimento con objetos y superficies que no están o no pueden ser adecuadamente higienizados;
- lavar bien las manos todas las veces que vaya manipular alimentos no envasados (frutas y verduras frescas). En el caso de que eso no sea posible, trate de agarrarlos a través de una bolsa plástica, como si fuese un guante;
- tomar cuidado con partículas y objetos extraños que, por accidente o descuido, pueden penetrar en el alimento, tales como cabello, suciedad, grampas de metal, vidrio, puntas de latas y otros.

b) Para prevenir la deterioración se debe:

- cuidar para que el embalaje, que es la protección del alimento, no se dañe;
- guardar los alimentos de forma correcta, como indicado por el productor o fabricante, manteniéndolos en la refrigeración adecuada, o en locales frescos, conforme el producto;

- observar el plazo de validez de los productos;
- observar el estado general del alimento y ver si hay indicios de deterioro. En este caso, no guardarlos con los alimentos en buen estado;
- descongelar y cocinar los alimentos de acuerdo con las instrucciones del proveedor.

6.3 Higiene Personal

Todo el cuidado de un supermercado con la higiene en sus instalaciones y la seguridad alimenticia serán en vano, si el cliente, en el momento en que pasa por la caja, no ve el mismo cuidado e higiene personal del operador de check-out o del empaquetador.

Para reforzar la confianza del consumidor en el aseo de la tienda, para su propio bienestar, los funcionarios del check-out deben cuidar su apariencia usando siempre ropas limpias; manteniendo el cuerpo, cabello y dientes limpios, lavando las manos y cortando las uñas regularmente.

Cuidándose, con hábitos de higiene saludables, el funcionario del supermercado evita, también, que él mismo se contamine.

7. Seguridad y situaciones de riesgo

La seguridad en el interior de las tiendas de Supermercado es una preocupación constante en la vida de todos: consumidores, funcionarios y propietarios.

Asalto, robo, hurto y vandalismo son eventos cada vez más comunes en el día a día de los negocios de las grandes ciudades.

Serán presentadas, a continuación, algunas orientaciones sobre cómo el operador de check-out debe proceder en esas situaciones.

En primer lugar, es necesario contenerse: en ninguno de los casos mencionados anteriormente el funcionario debe enfrentar a los agresores. Sino debe:

- Alertar al personal de seguridad de la empresa, sin poner en riesgo su integridad física;
- Mantenerse en su puesto de trabajo, aguardando la intervención de autoridades competentes o de la seguridad de la tienda.

Es importante recordar que sólo las autoridades constituidas (policía) pueden realizar arrestos en cualquiera de los delitos mencionados.

7.1 Cómo actuar en situaciones de hurto

El delito que se caracteriza como hurto es aquél en que el individuo de apropia de un bien que no es suyo, sin el uso de violencia o sin conflicto directo, a principio. Él sólo toma para si un objeto que pertenece a otros, sin solicitarlo. En la mayoría de las veces, lo hace disimuladamente para no ser descubierto en el momento.

Aunque sospeche que algún cliente haya hurtado algo o ingerido algún alimento durante su visita a la tienda, los funcionarios no pueden, por ley, impedirle la libre circulación, hasta que se retire o intente retirarse, sin efectuar el pago de productos de que se haya apropiado.

Además, nadie, a no ser un policía, está autorizado a examinar carteras y revistar personas, sin el acuerdo espontáneo, de los mismos sospechosos. Funcionarios, gerentes o propietarios no tienen autoridad para intervenir, impedir la salida o avergonzar públicamente a quien sea sospechoso de hurto o de haber ingerido alimento en la tienda.

Cuando esto ocurra, el cliente deberá ser invitado a efectuar el pago, con discreción. Y debe ser alertado de que la policía será accionada, en el caso de que se niegue a hacerlo.

La discreción es la mejor forma que tiene la empresa de evitar mayores perjuicios, como acciones judiciales por calumnia, difamación o agresión.

Es necesario, además, que los funcionarios tengan cuidado con sus propios prejuicios (de color, de raza, de clase social) al momento de acusar a un cliente. La empresa, como un todo, puede ser acusada de racismo y demandada, en el caso de que el acusado pruebe su inocencia.

7.1. Cómo actuar ante robo, asalto y actos de vandalismo

El robo es un acto de apropiación de cosa ajena, mediante amenaza o violencia, mientras que el asalto es un ataque inesperado, con empleo de fuerza, que visa al robo.

El vandalismo no busca necesariamente el robo, sino la depredación y al saqueo, con el uso ostensivo de la violencia.

En cualquiera de estos casos, autocontrol y discreción son fundamentales. El principal objetivo de los funcionarios debe ser evitar poner vidas en riesgo – suyas y de los clientes.

El operador de check-out debe intentar mantenerse tranquilo y seguir las instrucciones de los agresores. Debe también evitar demostrar miedo o valentía, evitar, inclusive, mirarlos directamente.

El accionamiento de sistemas de alarma y seguridad sólo debe ser realizado en caso de total dominio del aparato. Cualquier falla, en esta situación, puede ser fatal.

8. Consideraciones finales

Este manual fue elaborado para el uso del profesional de empaquetamiento de mercaderías, no sólo durante su Curso de calificación, sino por mucho más tiempo. Tiempo que él (o ella) estará aún digiriendo y absorbiendo los conocimientos que adquirió en el Curso, y reflexionando sobre su experiencia de trabajo cotidiana.

Lo ideal es que se lo lea muchas veces, siempre que tenga algún tiempo libre. Las relecturas siempre nos permiten nuevos descubrimientos, aún en textos antiguos. Además, podrán traer a la memoria la propia vivencia del curso: imágenes y palabras dichas y que, pese a no estar escritas, estarán grabadas en el recuerdo de quienes hayan vivido aquella situación.

Esperamos que el curso le haya permitido adquirir nuevos conocimientos que podrán contribuir para tu crecimiento personal y profesional, además de proporcionar una mayor integración con la empresa. Volvemos a recordar que tu posición en ese campo es fundamental – de frente al arco, finalizando la jugada, colaborando con todos los personajes involucrados, tus compañeros, tu empresa y, principalmente, vos mismo.

9. Referencias bibliográficas

BÉRTHÉRAT, Thérèse. “El Cuerpo Tiene Sus Razones”. Ed. Martins Fontes, SP, 8ª Edición, 1984.

GEWANDSZNAJDER, Fernando e Vasconcellos, José Luiz. *Programas de Salud*, Ed. Ática, 25ª Edición, 2000.

Exploring Microbes. Revista del Exploratorium Museum, San Francisco, CA, Vol.21, nº2, verano 1997.

FDA (US Food and Drug Administration). “*Food Safety and Security: Operational Risk Management Systems Approach*”, NY, 2001.

Encyclopedia Encarta. *Bacteria*, <http://encarta.msn.com>

“*Infection, Detection, Protection*”. American Museum of Natural History, NY, s/d.

Revista Proteção – Año 14, nº 112, Novo Hamburgo, RS. Abril de 2001.

Revista SuperHiper – Año 27, nº 313, sep. 2001.

10. Guía de observación

Esta guía tiene por objetivo direccionar las actividades de observación del alumno y reforzar los conceptos abordados en el curso del cual acaba de participar, relativos al área en que trabaja.

La duración total de esta etapa es de 32 horas, debiendo ser cumplida inmediatamente después del curso y durante la jornada diaria de trabajo.

Las actividades de esta guía deberán ser distribuidas de la mejor manera posible, de manera a no causar interferencias en la rutina, debiéndose extender, como máximo, por dos semanas.

Para el desarrollo de la actividad de observación, el participante deberá:

- Seleccionar la actividad a observar, en la secuencia establecida en la guía.
- Respetar, en la medida de lo posible, los tiempos sugeridos.
- Solicitar la colaboración de los profesionales que realizan las actividades.
- Mantener al gerente informado sobre el andamio de esta actividad.

Finalizado el trabajo de observación, el participante deberá llenar, firmar, destacar y enviar la ficha incluida en la última página de esta guía a la Cámara de Supermercados, debidamente firmada por el gerente de la tienda, para la emisión del certificado de la Escuela Nacional de Supermercados.

01. MERCADERÍAS 8 horas

Verificar y ubicar productos que se comercializan en el negocio (Layout)

- Alimentos / No alimentos
- Calientes / Refrigerados / Temperatura ambiente / Congelados
- Frágiles / Resistentes
- Pesados / Livianos

Verificar y diferenciar tipos y formas de envases de esos productos.

02. EMPAQUE 8 horas

Verificar:

- Cómo se hace la separación de mercaderías para empaquetarlas en bolsas
- Cómo se hace la separación de mercaderías para empaquetarlas en cajas de entrega en domicilio
- Cómo las bolsas son organizadas en los carritos
- Cierre de las bolsas para el transporte
- Acomodación de las mercaderías en el vehículo del cliente

03. ATENCIÓN AL CLIENTE 8 horas

Verificar:

- Cómo es realizada la atención al cliente en la tienda, de modo general
- Principales quejas y reclamos
- Atención prestada a los clientes por los funcionarios de la tienda
- Utilización del lenguaje adecuado
- Educación y amabilidad en la atención a los clientes
- Presentación personal de los funcionarios
- Identificación de las necesidades de los clientes
- Interés en atender y solucionar el problema presentado por el cliente
- Atención de acuerdo al perfil del cliente (diferencias individuales)
- Prestación de informaciones correctas al cliente
- Procedimientos adoptados para solucionar eventuales problemas

04. CUIDADOS CON EL CUERPO 3 horas

Verificar:

- Cómo los empaquetadores alzan y cargan peso

- Cuál es la postura al estar mucho tiempo parados
- Cuáles los movimientos repetitivos que realizan
- Si tienen hábito de realizar actividades físicas y de qué tipo
- Si ya iniciaste las prácticas de actividades físicas, de estiramiento, postura correcta, tal como se le fue sugerido durante el curso

05. HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTICIA.....4 horas

Verificar:

- Cómo los alimentos son manipulados por los empaquetadores
- Cómo es realizada la higienización de las cajas de entrega y carritos

LLENE Y ENVÍE ESTA FICHA A LA CÁMARA PARAGUAYA DE SUPERMERCADOS, A LOS CUIDADOS DEL RESPONSABLE POR LOS CURSOS, PARA EFECTO DE EMISIÓN DE CERTIFICADO

Nombre del alumno: _____

Curso realizado en: _____ Fecha: _____

Local donde se realizó la actividad de observación:

Dirección: _____

Ciudad: _____ Barrio: _____

Teléfono(s): _____ Fax: _____

Nombre del gerente responsable por la supervisión de la actividad:

DECLARAMOS, PARA TODOS LOS FINES, QUE LAS ACTIVIDADES DE OBSERVACIÓN RELATIVAS AL CURSO DE 'OPERACIÓN DE CHECK-OUT', FUERON REALIZADAS EN ESTE SUPERMERCADO, CON LA DURACIÓN DE 32 HORAS.

Firma del gerente: _____ Fecha: _____

Firma del alumno: _____ Fecha: _____