



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Plan Nacional de Educación **Multimodal** en SST 2026

Talentos que **hacen país**



Positiva Prevención

GRUPO
BICENTENARIO



Comunidad Nacional de Conocimiento para

la Prevención de Peligros en el Sector Comercio

Talentos que **hacen país**

SESIÓN 4:
**BIENESTAR PARA EL PERSONAL DEL SECTOR
COMERCIO - SALUD FÍSICA Y MENTAL PARA
TRABAJAR MEJOR**



Milady Cuentas Rodríguez

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO PARA LA
PREVENCIÓN DE PELIGROS EN EL SECTOR COMERCIO



Milady.cuentasr@gmail.com



WSP: 3185743204

Perfil profesional:

Profesional en SST – Especialista en cultura SST
Coach y speaker certificada - Practitioner CSBT
Diplomados en Neurociencia, neuroeducación y neuroliderazgo
Maestranda en Psicología organizacional
Directora de AVAL ACADEMY para Colombia



Ruta del conocimiento



01

SESIÓN 1:
COMUNICACIÓN SEGURA Y
EFECTIVA PARA EL SECTOR
COMERCIO - REPORTA,
AVISA Y EVITA RIESGOS EN TU
JORNADA



02

SESIÓN 2:
TIENDA SEGURA - MAPA
EXPRESS DE PELIGROS
ENFOCADO AL SECTOR
COMERCIO



03

SESIÓN 3:
CULTURA PREVENTIVA -
COMPORTAMIENTOS DIARIOS
QUE PREVIENEN ACCIDENTES
EN TIENDAS



04

SESIÓN 4:
BIENESTAR PARA EL PERSONAL
DEL SECTOR COMERCIO -
SALUD FÍSICA Y MENTAL PARA
TRABAJAR MEJOR

Ruta del **conocimiento**



05

SESIÓN 5:
PREVENCIÓN PSICOSOCIAL
EN EL SECTOR COMERCIO -
MANEJO DEL ESTRÉS, PRESIÓN
Y TRATO CON CLIENTES



06

SESIÓN 6:
MOVILIDAD SEGURA EN LA
TIENDA - EVITA CAÍDAS
MIENTRAS TE DESPLAZAS POR EL
PUNTO DE VENTA



07

SESIÓN 7:
ATENCIÓN SEGURA AL CLIENTE -
¿CÓMO SERVIR BIEN SIN
PONERTE EN RIESGO?



08

SESIÓN 8:
MERCANCÍA SEGURA - BUENAS
PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO INTELIGENTE
Y ORDEN DE PRODUCTOS

Evaluémonos

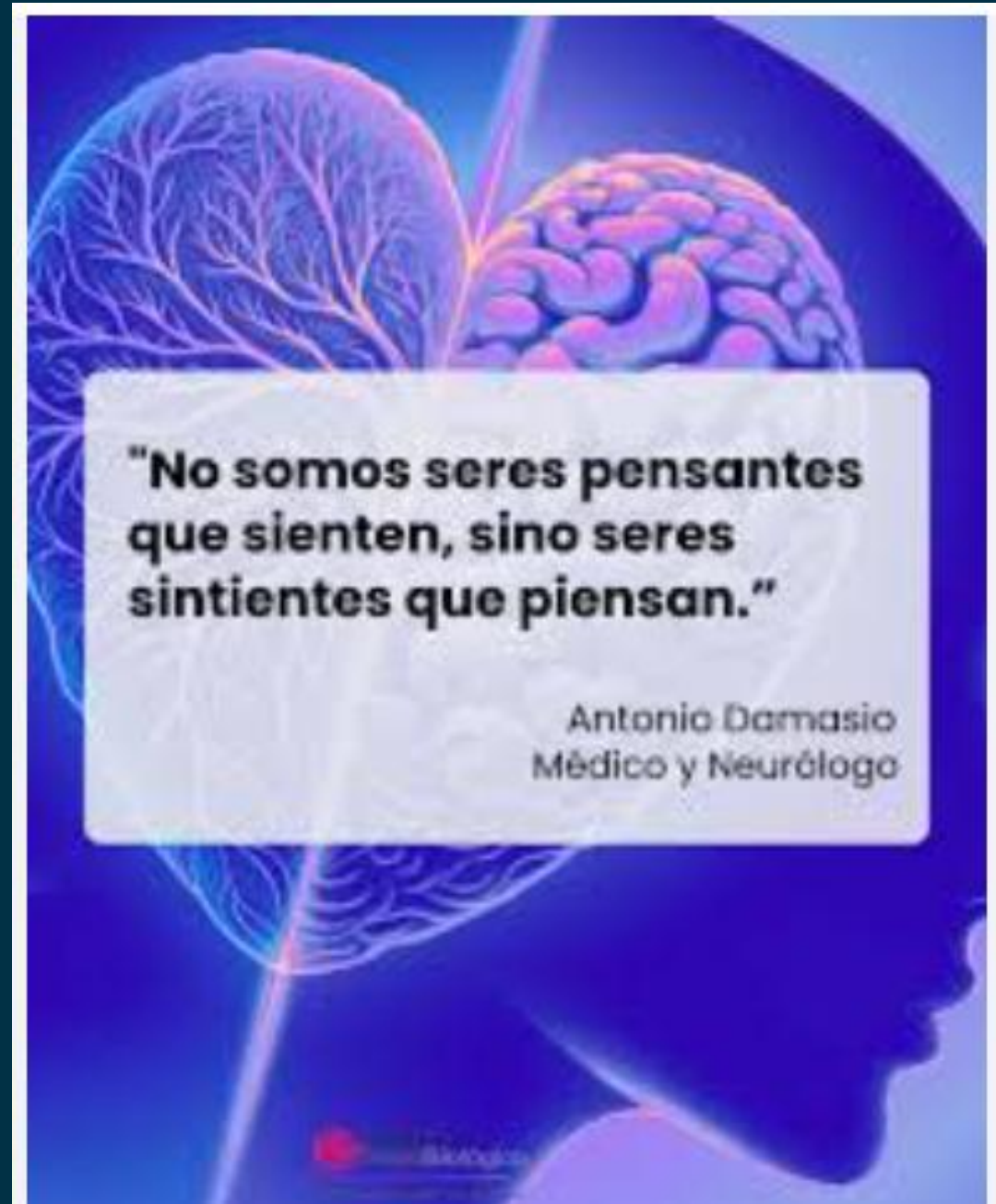




POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva



Antonio Damasio

Mèdico Neurocientífico



Contenido

01. **Conceptos básicos:**
Recordemos conceptos
generales e importantes.

02. ¿Por qué la salud también
previene accidentes?

03. **Registros, estadísticas y
categorías importantes**

04. Los Trastornos músculo
esqueléticos
..

05. **Salud mental y comunidad**

06. **Modelo psicosocial del dolor**

07. **Medidas de prevención**

08. **Cierre del espacio..**





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

01.

Comprender cómo el bienestar físico, mental y social influye directamente en el desempeño laboral

02.

Reconocer cómo la fatiga, el estrés, el dolor musculoesquelético y la carga cognitiva modifican la toma de decisiones.

03.

Aplicar estrategias sencillas para mantener un mejor rendimiento físico y mental durante la jornada

Objetivo





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

¿Qué es dolor?

Experiencia sensorial y emocional desagradable, construida por el sistema nervioso a partir de señales físicas, emocionales y de contexto — no solo una señal del tejido dañado (Melzack & Wall, 1965).

Estrés laboral

Respuesta fisiológica y psicológica del organismo ante demandas del trabajo que superan los recursos de afrontamiento disponibles (Selye, 1936).



CARGA COGNITIVA

Cantidad de información que una persona debe procesar al mismo tiempo.



Multitarea en entornos complejos

Atender muchos frentes fragmenta la atención disponible.



Ambigüedad de rol

Cuando no es claro quién hace qué, el error se multiplica.



Diseño del trabajo

Tareas monótonas o sobre-exigentes agotan el recurso cognitivo.

Otros conceptos



PERCEPCIÓN

Proceso mediante el cual el sistema nervioso central organiza e interpreta la información sensorial (visual, auditiva, propioceptiva, dolorosa) para construir una experiencia consciente del entorno o del propio cuerpo. No es un registro pasivo de la realidad: está filtrada por la atención disponible, el estado emocional, la memoria y el contexto (Goldstein, 2014).



LIDERAZGO

El liderazgo es influencia, nada más y nada menos



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

¿QUÉ ES SALUD?

La salud es un estado de bienestar físico, mental y social —no solo la ausencia de enfermedad (OMS). En obra, cada dimensión afecta directamente la capacidad de percibir el riesgo y decidir con seguridad.

AUTOCAUIDADO:

Práctica activa de tomar decisiones y realizar acciones conscientes para promover tu propia salud física, mental y emocional

SALUD

Bienestar Físico: Funcionamiento óptimo del cuerpo, energía para realizar actividades diarias.

Mental: Bienestar emocional, capacidad para manejar el estrés y tomar decisiones de manera autónoma.

Social: Habilidad para interactuar efectivamente con el entorno y mantener relaciones interpersonales sanas



¿POR QUÉ LA SALUD TAMBIÉN PREVIENE ACCIDENTES?



Un trabajador puede tener todo el EPP correcto y aun así fallar, si su cuerpo está agotado, su mente está saturada o su equipo no lo respalda.

La salud integral no reemplaza la seguridad basada en el comportamiento: la sostiene desde la raíz.

¿POR QUÉ LA SALUD TAMBIÉN PREVIENE ACCIDENTES?

El bienestar no es un beneficio adicional: es una condición previa para la seguridad. La evidencia en factores humanos muestra que la fatiga y el estrés reducen los recursos atencionales disponibles para detectar riesgos.



La OMS señala que:



- Aproximadamente **1710 millones** de personas tienen trastornos musculoesqueléticos en todo el mundo.
- Entre los trastornos musculoesqueléticos, el **dolor lumbar es el más frecuente**, con una prevalencia de 568 millones de personas.
- Los trastornos musculoesqueléticos son la **principal causa de discapacidad** en todo el mundo, y el dolor lumbar es la causa más frecuente de discapacidad en 160 países.
- Estos trastornos limitan enormemente la movilidad y la destreza, lo que provoca **jubilaciones anticipadas**, menores niveles de bienestar y una menor capacidad de participación social.



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva



Los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo pueden ser causados o empeorados por condiciones laborales que requieran que los empleados:

- Levanten, empujen, halen o transporten muchos objetos u objetos que tengan formas irregulares.
- Mantengan posturas incómodas o poco naturales
- Soporten temperaturas frías
- Soporten vibraciones de maquinaria y herramientas
- Aumenten la intensidad, frecuencia y duración de las actividades
- Soporten factores sicosociales estresantes

¿Qué de esto vemos todos los días?:

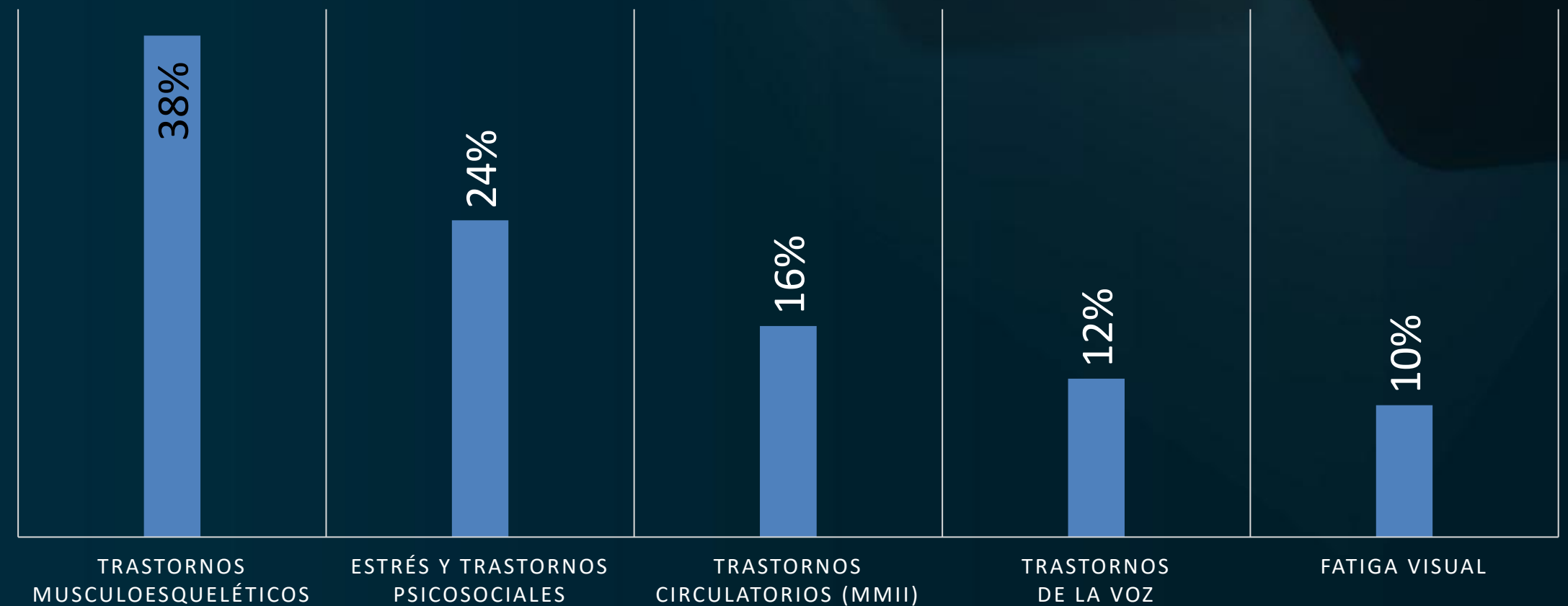


Imagen creada con IA nano Banano

¿De qué se enferma el Personal del Sector Comercio?

Principales categorías de afectación reportadas en diagnósticos de condiciones de salud y vigilancia epidemiológica de trabajadores de comercio y servicios en Colombia.

- Lumbalgia y cervicalgia asociadas a bipedestación y posturas mantenidas
- Ansiedad y agotamiento emocional por exposición sostenida al público
- Várices y edema por bipedestación prolongada sin pausas
- Disfonía funcional por uso vocal continuo en ambientes ruidosos



Fuente: síntesis orientativa a partir de perfiles de morbilidad sentida en comercio y servicios (GATISST; vigilancia epidemiológica SG-SST).

Junta Nacional de calificación de invalidez:

Tabla 6. Distribución de la población según principales diagnósticos reportados

CIE 10 de la base de datos de la JNCI	Usuario	Porcentaje
Calificaciones con más de dos diagnósticos	26.552	63,71%
Síndrome del túnel carpiano	2.121	5,09%
Síndrome de manguito rotatorio	1.424	3,42%
Contractura muscular	490	1,18%
Trastornos de los discos intervertebrales, no especificado	465	1,12%
Trastorno de disco lumbar y otros, con radiculopatía	442	1,06%
Lumbago no especificado	411	0,99%
Otros trastornos especificados de los discos intervertebrales	396	0,95%
Epicondilitis lateral	388	0,93%
Contusión de la rodilla	276	0,66%
Trastorno mixto de ansiedad y depresión	245	0,59%
Tenosinovitis de estiloides radial [de Quervain]	227	0,54%
Fractura de otro dedo de la mano	212	0,51%

17

Junta Nacional de Calificación de Invalidez

Análisis de situación de la población evaluada 2025

CIE 10 de la base de datos de la JNCI	Usuario	Porcentaje
Hipoacusia neurosensorial, bilateral	211	0,51%
Epicondilitis media	206	0,49%
Contusión del hombro y del brazo	199	0,48%
Amputación traumática de otro dedo único (completa) (parcial)	181	0,43%
COVID-19	179	0,43%
Contusión de la región lumbosacra y de la pelvis	168	0,40%
Otros	6.885	15,40%
Total, general	41.678	100,00%

¿Por qué hablamos de Trastornos Musculoesqueléticos?

Los Trastornos Musculoesqueléticos (TME) son alteraciones de músculos, tendones, nervios y articulaciones, generadas o agravadas principalmente por el trabajo y los efectos del entorno en que este se desarrolla (OMS; GATISST Colombia).

1 Lumbalgia

2 Cervicalgia

3 Tendinitis

4 Túnel del carpo

5 Hombro doloroso

6 Fascitis plantar



Lumbalgia y Cervicalgia

① Lumbalgia

Dolor localizado entre el borde costal inferior y el pliegue glúteo, con o sin irradiación a miembros inferiores. Es el TME de mayor prevalencia en trabajadores con bipedestación prolongada.

Factores asociados:

Bipedestación estática, manipulación de cargas, flexión y giro de tronco repetidos, calzado inadecuado.

② Cervicalgia

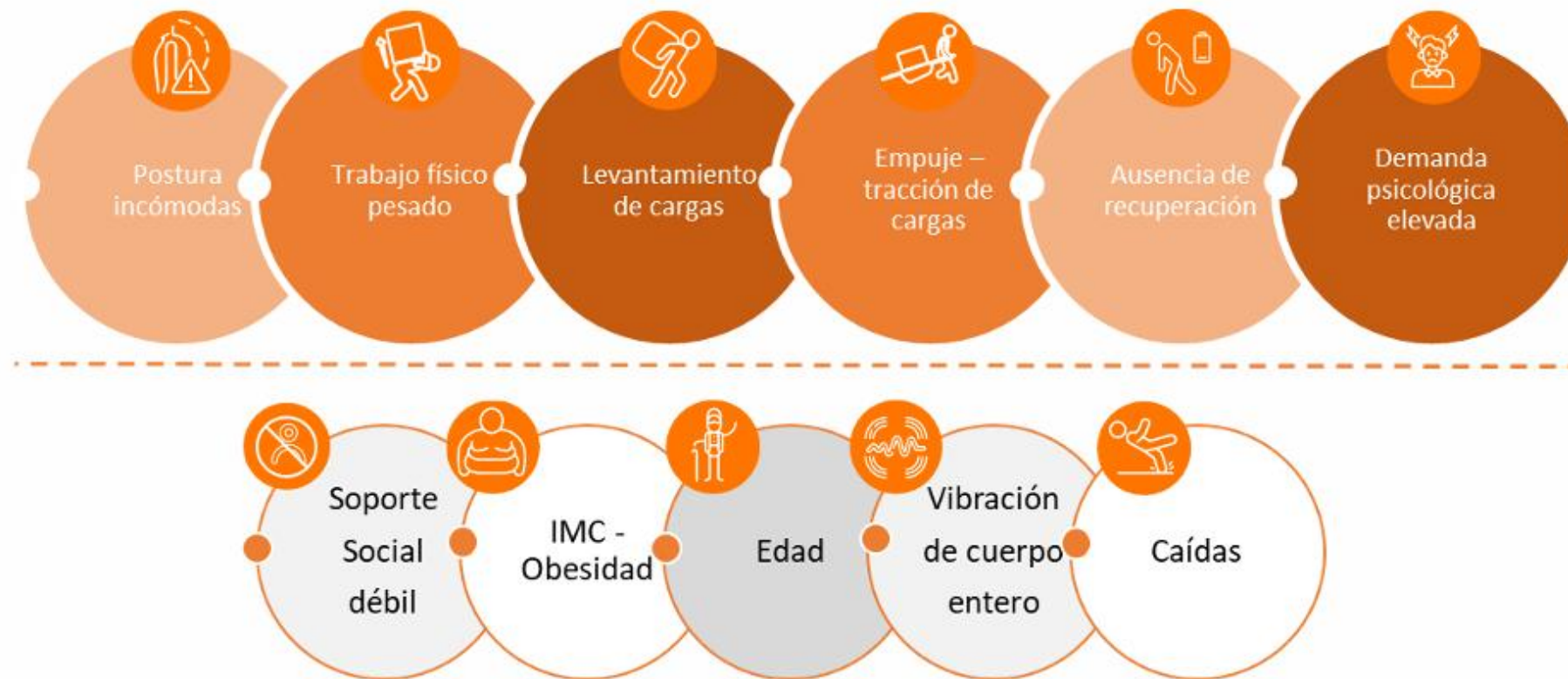
Dolor en la región posterior o lateral del cuello, que puede irradiarse a hombro o cabeza. Se relaciona con posturas mantenidas de flexión o rotación cervical.

Factores asociados:

Pantallas o vitrinas mal posicionadas, sostener el teléfono entre hombro y oreja, tensión muscular por estrés sostenido.

Lumbalgia

Lumbalgia Factores asociados



Tendinitis y Túnel del

③ Tendinitis

Inflamación de un tendón por sobreuso, que genera dolor localizado y limitación del movimiento articular (típicamente hombro, muñeca o codo).

Factores asociados:

Movimientos repetitivos de empaque y despacho, manejo de cajas registradoras, alcanzar productos en estantes altos de forma reiterada.

④ Síndrome del túnel del carpo

Compresión del nervio mediano a su paso por la muñeca, que produce hormigueo, adormecimiento y dolor en los primeros dedos de la mano.

Factores asociados:

Digitación prolongada en cajas registradoras, desviación repetida de la muñeca, agarre sostenido de objetos pequeños.

D de hombre y Fascitis



Dolor de hombro

Cuadro doloroso del complejo articular del hombro, frecuentemente asociado a lesiones del manguito rotador por elevación repetida del brazo por encima de la cabeza.

Factores asociados:

Reposición de mercancía en estanterías altas, cargar bolsas o cajas con el brazo extendido, gestos repetitivos de exhibición.



Fascitis plantar

Inflamación del tejido fibroso que recorre la planta del pie, causando dolor intenso, especialmente con los primeros pasos del día.

Factores asociados:

Bipedestación prolongada sobre superficies duras, calzado sin soporte de arco, ausencia de pausas para sentarse.

El cerebro también se desgasta?

La energía mental es un recurso finito. Cada decisión, cada alarma, cada interrupción y cada hora de exposición a factores físicos o atención al cliente - consume parte de esa reserva. Cuando se agota, el cerebro no deja de funcionar: empieza a funcionar peor — atajos, autopiloto y errores de percepción.

INICIO DE JORNADA

HORAS SIN PAUSA REAL



**Alta disponibilidad
cognitiva**

**Fatiga
creciente**

**Zona de
riesgo**

Sin sueño, hidratación ni pausas suficientes, el descenso hacia la 'zona de riesgo' es más rápido y ocurre más temprano en la jornada.



El dolor consume recursos de atención

La atención es un recurso limitado, no infinito. El cerebro reparte esa capacidad entre todo lo que ocurre a la vez: la tarea, el entorno, las señales de riesgo... y el dolor físico, cuando está presente.

Trabajador sin dolor limitante

Atención disponible para la tarea y el riesgo

Trabajador con dolor musculoesquelético activo

Atención disponible para la tarea y el riesgo

Atención capturada por el dolor

Mientras más dolor, menos atención disponible para detectar el riesgo a tiempo. Por eso el manejo del dolor y la fatiga musculoesquelética no es solo un tema de salud: es un tema de prevención de accidentes.



Salud mental

- **Estrés y ansiedad como carga invisible**

No dejan marcas visibles, pero consumen los mismos recursos atencionales que el cansancio físico. – metas elevadas, entornos acelerados.

Cuando este estado se prolonga sin periodos de recuperación, evoluciona a ansiedad laboral

- **Burnout**

Se manifiesta como agotamiento emocional, distancia frente al equipo y sensación de que 'nada de lo que hago alcanza'. - El síndrome de burnout (o del trabajador quemado) es el resultado definitivo de un estrés laboral crónico que no se gestionó ni se canalizó de manera oportuna

- **La carga emocional también se carga**

esfuerzo psicológico invisible que realiza el personal de comercio para modular y fingir sus emociones

Problemas personales, presión económica o conflictos familiares llegan a la tienda dentro de la misma persona que atiende el mostrador

BIENESTAR MENTAL EN EL COMERCIO: DE LA PRESIÓN A LA RESILIENCIA

DETONANTES & CARGA

- **ESTRÉS CRÓNICO**
(Presión, metas, ritmo)
- **CARGA EMOCIONAL**
(Fingir emociones todo el día)

Emociones fingidas



LAS TRES SEÑALES DE ALERTA (BURNOUT)

AGOTAMIENTO EMOCIONAL
Sin empatía ni energía

DESPERSONALIZACIÓN
Actitud fría / Cinismo

BAJA REALIZACIÓN
Inicracia / Frustración

EL PODER DE LA COMUNIDAD PROTECTORA (LA SOLUCIÓN)

ESPACIOS DE DIÁLOGO:
Breves y regulares (no solo metas)

LIDERAZGO CERCANO:
Accesible, no solo supervisor

RECONOCIMIENTO ENTRE PARES

SOPORTE PSICOSOCIAL:
Canales sin estigma

EL BIENESTAR INDIVIDUAL TIENE UN TECHO SI NO ESTÁ SOSTENIDO POR UNA COMUNIDAD QUE LO PROTEGE

EL PODER DE LA COMUNIDAD PROTECTORA (LA SOLUCIÓN)

ESPACIOS DE DIÁLOGO:
Breves y regulares (no solo metas)

LIDERAZGO CERCANO:
Accesible, no solo supervisor

RECONOCIMIENTO ENTRE PARES

SOPORTE PSICOSOCIAL:
Canales sin estigma

EL BIENESTAR INDIVIDUAL TIENE UN TECHO SI NO ESTÁ SOSTENIDO POR UNA COMUNIDAD QUE LO PROTEGE

El modelo biopsicosocial del dolor

Propuesto por Engel (1977) y aplicado ampliamente al dolor crónico, este modelo sostiene que la experiencia dolorosa surge de la interacción de tres dimensiones — nunca de una sola en aislamiento.



Implicación práctica: intervenir solo lo físico (ergonomía) sin atender lo psicológico (estrés) y lo social (carga y apoyo laboral) produce mejoras parciales y recaídas frecuentes.

Factores protectores



INDIVIDUALES

- Dormir de 7 a 8 horas
- Hidratación constante
- Pausas activas reales
- Pedir ayuda a tiempo



ORGANIZACIONALES

- Pausas y turnos con descanso real
- Canales de reporte accesibles
- Liderazgo que escucha y no castiga
- Programas de bienestar SG-SST



COLECTIVOS

- Comunicación abierta en el equipo
- Reportar riesgos sin miedo
- Apoyarse en tareas de alta carga
- Reconocer señales de fatiga en el otro

Medidas preventivas

Formación convencional

- Corta duración
- Aproximación comportamental del trabajador
- Técnica difícil de aplicar en la situación real

Formación centrada en la prevención de los riesgos asociados

- Duración ajustada a las necesidades
- Participativa
- Controles en las situaciones de trabajo
- Necesidad de competencias
- Consideración integral de los peligros y riesgos



Recomendaciones comunidad Nacional de Salud Musculoesquelética

Salud Musculoesquelética de la espalda Medidas preventivas



- ✓ Establecer un Programa de gestión o un PVE
- ✓ Diseñar y adaptar los puestos de trabajo (ergonomía)
- ✓ Formalizar estándares para procedimientos y cargas
- ✓ Mecanizar, automatizar e implementar tecnología
- ✓ Seleccionar y adquirir equipos y herramientas con parámetros de SST
- ✓ Considerar la rotación de tareas y/o entre puestos de trabajo
- ✓ Alternar las tareas cuando se utilicen herramientas que vibren
- ✓ Promover el uso de ayudas para la manipulación de cargas
- ✓ No intentar superar la capacidad individual al aplicar fuerza

Recomendaciones comunidad Nacional de Salud Musculoesquelética

Salud Musculoesquelética de la espalda Medidas preventivas

- ✓ Utilizar ayudas para la manipulación de cargas
- ✓ Establecer controles para mitigar la exposición a vibración y demás factores ambientales
- ✓ Estimular el apoyo entre colegas y mandos medios
- ✓ Establecer un programa de mantenimiento preventivo
- ✓ Fomentar la participación de los trabajadores
- ✓ Establecer un plan de formación que promueva la SME
- ✓ Promover hábitos sanos de alimentación y actividad física
- ✓ Si presenta síntomas, consultar pronto al médico y seguir las indicaciones



Lo que hace un líder preventivo

Claves para una gestión exitosa

- 1 Comprometerse y liderar la gestión
- 2 Asegurar la participación de los trabajadores
- 3 Apoyar la implementación de medidas preventivas
- 4 Asegurar la implementación de medidas preventivas
- 5 Permitir la adaptación de los trabajadores a las nuevas condiciones (medidas preventivas)
- 6 Apoyar la evaluación y seguimiento a la eficacia
- 7 Apoyar las intervenciones especializadas
- 8 Ayudar a documentar las lecciones aprendidas
- 9 Favorecer el reporte de síntomas musculoesqueléticos



Modelo Microhábito Preventivo



La cultura preventiva se construye con pequeños comportamientos repetidos cada día. El **Modelo Microhábito Preventivo** propone identificar una acción segura concreta, practicarla hasta automatizarla y convertirla en estándar del equipo.



✓ **Recuerda:** La seguridad no es un programa, es una cultura. Cada comportamiento cuenta.

01

Identificar

Un comportamiento crítico en tu tienda

02

Comprometerse

Con una acción segura específica y medible

03

Repetir y reforzar

Hasta convertirlo en hábito del equipo



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Bibliografías

- Cultura y Poder Patricia Canney Nov 2016
Revisado marzo 2023
- https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092019000100020
- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- https://juntanacional.co/wp-content/uploads/2026/03/ANALISIS-DE-SITUACION-DE-LA-POBLACION-EVALUADA-2025-JNCI-2025_compressed.pdf
- https://www.cdc.gov/niosh/ergonomics/es/about/acerca-de-la-ergonomia-y-los-trastornos-musculoesqueleticos-relacionados-con-el-trabajo.html?utm_source=chatgpt.com
- https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/musculoskeletal-conditions?utm_source=chatgpt.com
- <https://posipedia.com.co/portfolio/sesion-7-acciones-preventivas-y-abordaje-frente-a-las-lumbalgias-en-el-trabajo/>

Evaluémonos



Preguntas



Recuerda que Positiva tiene para ti:



posipedia

<https://www.posipedia.com.co/>



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAs



Guías



Mailings



Videos



¿Quieres profundizar tus conocimientos y
potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

CURSOS

**VIRTUALES SG-SST
DE 50 Y 20 HORAS**

Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!



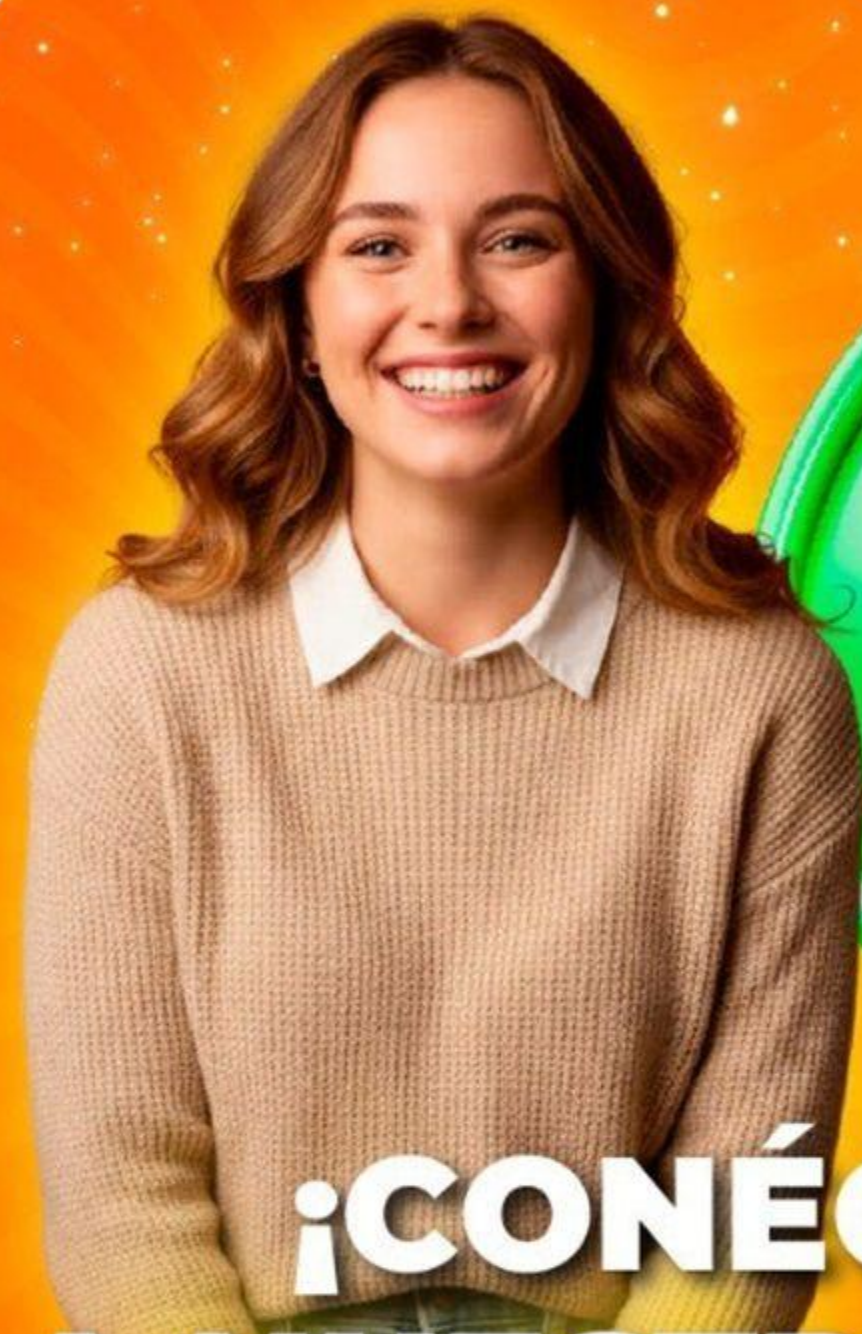


POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva



**¡CONÉCTATE
A NUESTRO CANAL
de WhatsApp!**

POSITIVA PREVENCIÓN



Descubre campañas, novedades y tips en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que te ayudarán a fortalecer tu bienestar y la cultura de prevención laboral.

**¡Únete y sé parte de la
comunidad de Positiva!**



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

¡Síguenos en nuestra COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código QR para entrar
a nuestro Canal de Whatsapp