



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**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

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



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
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

EL ICEBERG DEL BURNOUT

- Agotamiento
- Irritabilidad
- Baja productividad
- Desmotivación

SÍNTOMAS VISIBLES

CAUSAS PROFUNDAS

- Estrés crónico
- Exceso de trabajo
- Falta de control
- Perfeccionismo
- Conflictos laborales
- Falta de reconocimiento
- Desequilibrio vida-trabajo
- Altas expectativas

"¿Cuántas veces hemos sonreído mientras por dentro estamos agotados, preocupados o bajo presión?"

[https://es.linkedin.com/pulse/el-iceberg-del-burnout-por-qu%C3%A9-](https://es.linkedin.com/pulse/el-iceberg-del-burnout-por-qu%C3%A9-descanso-es-suficiente-fern%C3%A1ndez-kbbze?utm_source=chatgpt.com)

[descanso-es-suficiente-fern%C3%A1ndez-](https://es.linkedin.com/pulse/el-iceberg-del-burnout-por-qu%C3%A9-descanso-es-suficiente-fern%C3%A1ndez-kbbze?utm_source=chatgpt.com)

[kbbze?utm_source=chatgpt.com](https://es.linkedin.com/pulse/el-iceberg-del-burnout-por-qu%C3%A9-descanso-es-suficiente-fern%C3%A1ndez-kbbze?utm_source=chatgpt.com)



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

Contenido

01. Conceptos básicos:
Recordemos conceptos
generales e importantes.

02. ¿Qué genera más estrés
durante una jornada?

03. Registros, estadísticas y
categorías importantes

04. ¿Qué hace el estrés en el
cerebro?

05. Factores psicosociales en el
trabajo

06. Crisis y Primeros auxilios
psicológicos

07. El contagio de las
emociones

08. Cierre del espacio..





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

01.

Comprender cómo los factores psicosociales modifican el comportamiento humano, la calidad del servicio y la seguridad laboral

02.

Reconocer qué son los factores de riesgo psicosocial desde la legislación colombiana

03.

Aplicar herramientas sencillas de regulación emocional durante la atención al cliente

Objetivo



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

¿Eustrés?

es el estrés positivo y saludable que motiva a las personas, mejora el rendimiento y aporta energía para superar retos.



¿Distrés?

es el estrés negativo, nocivo o destructivo el distrés supera la capacidad de la persona para controlar el problema

El endocrinólogo Hans Selye popularizó los términos "eustrés" y "distrés" basándose en su teoría de tres etapas de estrés: *alarma*, *resistencia* y *agotamiento*. Si el cuerpo se mantiene en la etapa de resistencia sin poder volver al equilibrio, el estrés se vuelve crónico y se transforma en distrés, causando deterioro físico y emocional



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

¿QUÉ SON LOS FACTORES HUMANOS?

Estudia las capacidades, limitaciones y comportamientos de las personas para optimizar su interacción con sistemas, productos y entornos.

Son los atributos psicológicos, culturales, conductuales que influyen en la toma de decisiones, en el flujo de información y en la interpretación de la información por individuos o grupos



ORGANIZACIÓN

Turnos – cultura –
organización del trabajo
– recursos adecuados



INDIVIDUAL

Competencia, habilidades,
personalidad y actitud.
percepción del riesgo



TRABAJO

Naturaleza de la tarea, la
carga de trabajo y el
ambiente de trabajo

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS:

Son el apoyo humano, breve e inmediato que se brinda a una persona tras sufrir una crisis o evento traumático para restaurar su equilibrio emocional.



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

¿Qué genera más estrés durante una jornada?

A. Un cliente agresivo

B. Muchas tareas al tiempo

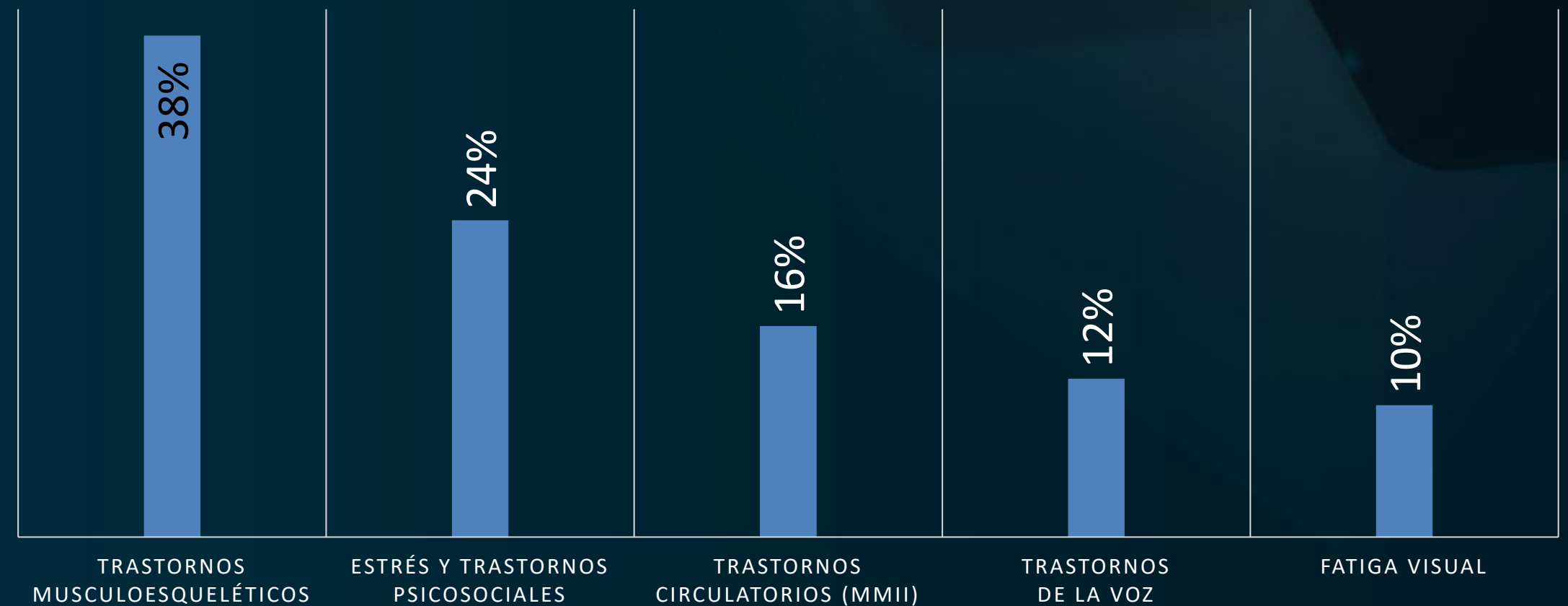
C. Falta de descanso

D. Depende del contexto

¿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).

Estadísticas importantes



La depresión y la ansiedad generan la pérdida de aproximadamente **12.000 millones de días de trabajo cada año** en el mundo, con un costo estimado cercano a **1 billón de dólares estadounidenses** por disminución de la productividad.

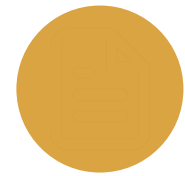
OMS



Los riesgos psicosociales están entre los factores emergentes con mayor impacto sobre el bienestar, el ausentismo y el desempeño laboral, especialmente en actividades de atención al público y servicios.

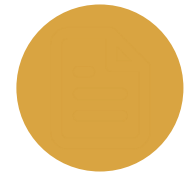
OIT

Normatividad colombiana aplicable



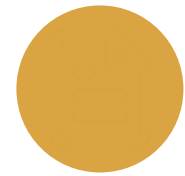
Ley 1562 de 2012

Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales



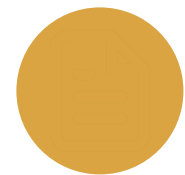
Decreto 1072 de 2015

Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo



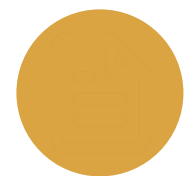
Resolución 2646 de 2008

Factores de riesgo psicosocial: identificación y evaluación



Resolución 2764 de 2022

Actualiza disposiciones sobre riesgo psicosocial



Resolución 2404 de 2019

Instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial



¿QUÈ HACE EL ESTRÈS EN EL CEREBRO?

“*Los estudios del neurocientífico Robert M. Sapolsky muestran que el estrés crónico altera el funcionamiento del hipocampo, afectando la memoria y el aprendizaje, y reduce la eficiencia de la corteza prefrontal — la región necesaria para el autocontrol y la toma de decisiones.*

Robert M. Sapolsky · Neuroendocrinólogo, Universidad de Stanford



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

El eje HPA: la cadena biológica del estrés

1

Hipotálamo

Detecta la señal de amenaza

2

Hipófisis

Libera hormona ACTH

3

Glándulas suprarrenales

Reciben la señal hormonal

4

Cortisol

Se libera al torrente sanguíneo

El cortisol es el resultado final de esta cadena: prepara al cuerpo para reaccionar rápidamente ante lo que el cerebro interpreta como una amenaza, sea real o social — como una discusión con un cliente.



¿QUÈ HACE EL ESTRÈS EN EL CEREBRO?

FRECUENCIA CARDÍACA AUMENTA para movilizar oxígeno rápidamente

GLUCOSA EN LA SANGRE: Se eleva como fuente inmediata de energía.

TENSIÒN MUSCULAR: El cuerpo se prepara para reaccionar

ESTADO DE ALERTA: Se agudiza la percepción del entorno

EL CEREBRO SOCIAL

DOS VÍAS NEUROQUÍMICAS EN EL SERVICIO AL CLIENTE



Nuestro cerebro responde a las interacciones.
Elegir la amabilidad también es cuidar el bienestar y el desempeño.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma_{5.0}

educa
comunica y cultura preventiva

FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Son las condiciones relacionadas con la organización, el contenido y el entorno laboral, y las características individuales que influyen en la salud, el bienestar, el desempeño y la satisfacción laboral.

CATEGORÍAS DE FACTORES PSICOSOCIALES

FACTORES INTRALABORALES



FACTORES EXTRALABORALES



FACTORES INDIVIDUALES



BIENESTAR LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

BIENESTAR LABORAL Y PRODUCTIVIDAD



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

Salud psicosocial - POSIPEDIA



ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA GESTION DEL RP

CON BASE A LO ANTERIOR REVERSEMOS EL SIGUIENTE CASO DE MARIO:

Mi jefe nunca reconoce mi trabajo ni me apoya. Se nota que hay preferencias en la empresa. Estoy desmotivado. No importa lo que haga: nunca va a ser suficiente. Solo me buscan cuando cometo un error... No voy a hacer más de lo que me piden.



Estresor: factor de riesgo psicosocial laboral, falta de reconocimiento.



Efectos: desmotivación, desinterés, baja productividad, falta de sentido de la pertenencia.



Regulador: estrategia de afrontamiento que utiliza Mario: no va a realizar más de lo que le piden.



EJERCICIO

Para poder conocer que está generando el riesgo psicosocial en MARIO es importante responder las siguientes preguntas:



- ¿Existen procesos de evaluación de desempeño?
- ¿Hay campañas de sensibilización sobre la importancia de este proceso?
- ¿Hay planes de intervención?
- ¿La empresa cuenta con un programa de reconocimiento e incentivos?
- ¿Existen políticas claras frente al otorgamiento de permisos, licencias, bonificaciones, o se realizan a criterio del jefe?
- ¿Existen procesos de comunicación claramente establecidos?
- ¿Existe apoyo y cooperación en el equipo de trabajo?



Al despejar estos interrogantes muy seguramente podremos darnos cuenta que lo que está generando el riesgo psicosocial en MARIO, **es el alto riesgo en la demanda de reconocimiento**. Lo anterior está generando **desmotivación, falta sentido de pertenencia, y baja productividad en el trabajador**.

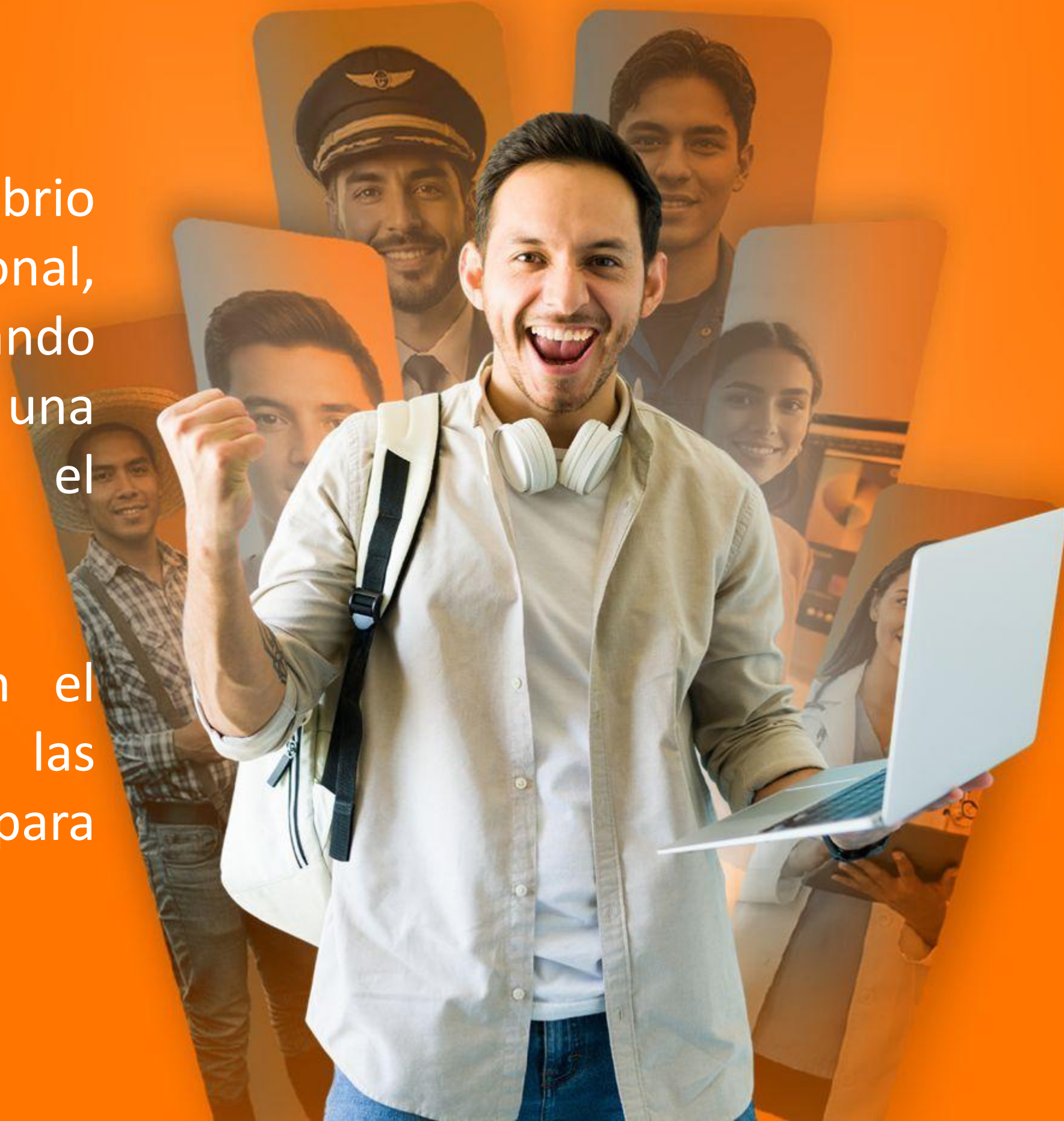
En este caso la empresa debería:

- Implementar un programa de evaluación del desempeño
- Diseñar e implementar un programa de reconocimiento e incentivos
- Fortalecer la cultura organizacional (Valores, estilos de liderazgo, sentido de pertenencia, participación de los trabajadores, canales de comunicación, trabajo en equipo).
- Plan de bienestar socializado con los trabajadores

QUÉ ES UNA CRISIS

Situación de inestabilidad, dificultad o desequilibrio que afecta profundamente el bienestar emocional, cognitivo o conductual de una persona, generando angustia, y que, a menudo requiere una intervención inmediata para restablecer el equilibrio.

Es un periodo de disfunción temporal en el funcionamiento psicológico en el que las estrategias habituales resultan insuficientes para manejar el evento.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

SEÑALES DE ALERTA PARA INTERVENIR (PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS):



- Las organizaciones deben estar atentas a comportamientos como:

- ✓ Llanto incontrolable.
- ✓ Crisis de ansiedad (palpitaciones, sudoración, sensación de asfixia).
- ✓ Desorientación o mirada perdida.
- ✓ Agresividad o ira desproporcionada.

Una empleada del hotel Moon Palace en República Dominicana

PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN UNA CRISIS EMOCIONAL

A continuación, se presenta el protocolo organizado en 5 letras “ABCDE”, que sirven como ayuda memoria de cada uno de los pasos del protocolo.

A

escucha
Activa

B

reentrenamiento
de la (B)entilación

C

Categorización
de necesidades

D

Derivación a
redes de apoyo

E

psico-
Educación



QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER EN PAP

Lo que debe hacer

- ✓ Háglele entender al afectado que está escuchándolo.
- ✓ Resuma las causas del sentimiento utilizando el estilo del relato y considerando las palabras referidas por el afectado (parafrasear).
- ✓ Asienta con la cabeza
- ✓ Tenga paciencia con el relato, sin preguntar por detalles que la persona no ha referido.
- ✓ Tolere los espacios de silencio, la pena o el llanto.

Lo que no debe hacer

- ✓ No se distraiga.
- ✓ No mire el reloj ni mire insistentemente hacia otro lado.
- ✓ No se apresure a dar una solución si la persona quiere ser escuchada.
- ✓ No juzgue lo que la persona hizo o no hizo, sintió o no sintió.
- ✓ No se apresure a dar una solución si la persona quiere ser escuchada.
- ✓ No cuente la historia de otra persona o la suya propia

- ✓ Permanezca cerca a la persona, sentado a su lado y mirando al rostro.
- ✓ Sólo toque a la persona en actitud de apoyo si está confiado de que será bien recibido por ésta. Puede preguntarle si le incomoda
- ✓ Utilice técnica reflejo, adoptando posturalmente una actitud similar a la del afectado, que le comunique que usted está en la misma "sintonía afectiva".
- ✓ Háglele saber que comprende su sufrimiento y que entiende que se puede estar sintiendo muy mal, sin ser autoreferente

- ✓ No toque a la persona, si no está seguro de que sea bien recibido
- ✓ No minimice ni dé falsas esperanzas:
 - "puedo asegurarle que usted va salir adelante"
 - "afortunadamente no fue para tanto"
 - "Dios sabe por qué hace las cosas"
 - "no hay mal que por bien no venga"

El contagio emocional



Elaine Hatfield

Psicóloga social, Universidad de Hawái

Propuso que las emociones se transmiten de una persona a otra de forma automática, a través de la imitación de expresiones faciales, tono de voz y postura corporal — un fenómeno conocido como contagio emocional.



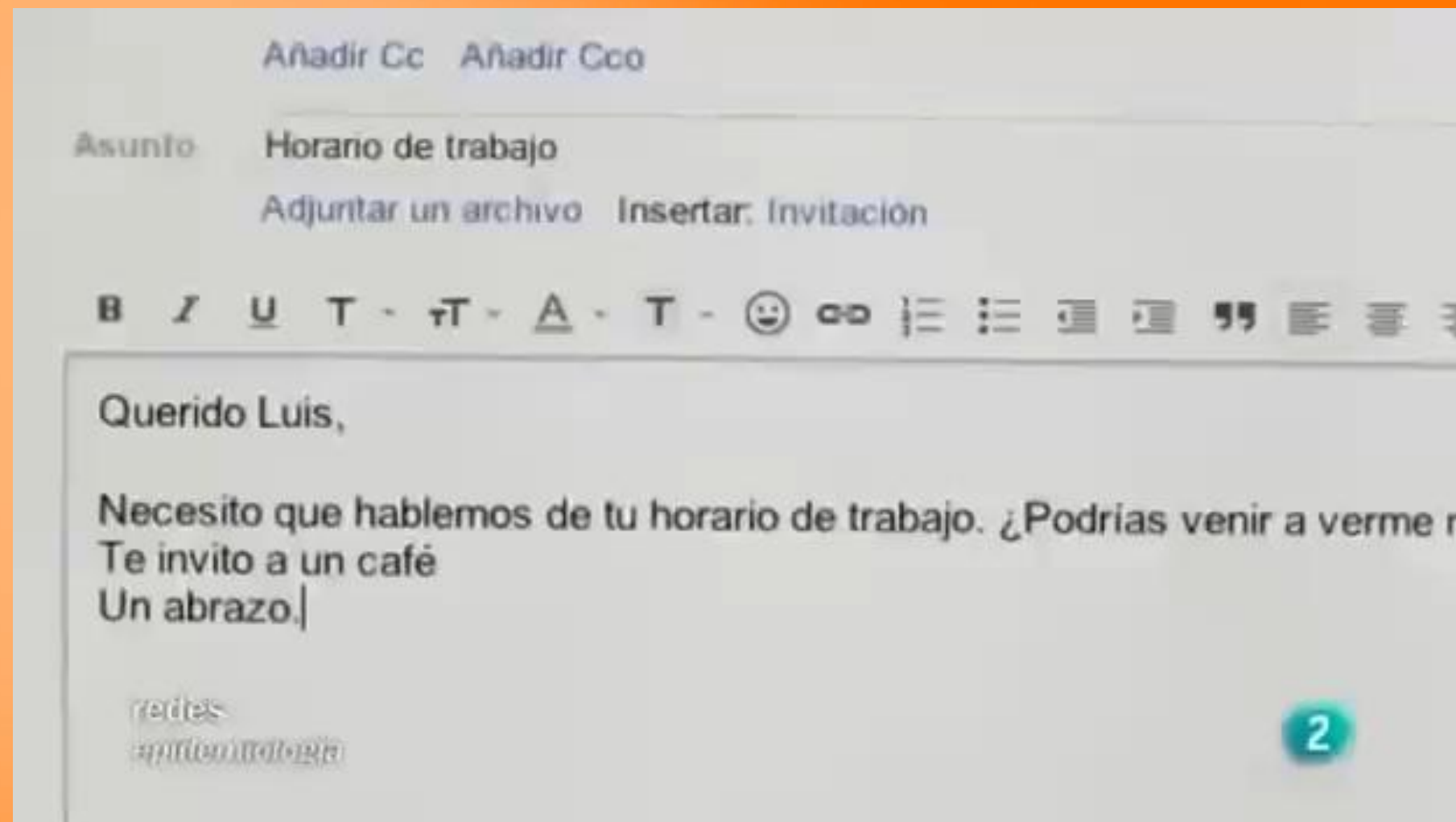
Giacomo Rizzolatti

Neurofisiólogo, descubridor de las neuronas espejo

Identificó las neuronas espejo: circuitos que se activan tanto al ejecutar una acción como al observarla en otra persona. Este sistema explica por qué el estrés — o la calma — de un compañero o cliente se "contagia" de forma casi inmediata.

El contagio emocional

El contagio emocional es el proceso psicológico automático por el que, de forma inconsciente, absorbes y reflejas las emociones de otras personas a través de la activación de las neuronas espejo y la imitación facial.



Las emociones y decisiones



Antonio Damasio

Neurocientífico, Universidad del Sur de California

Su investigación sobre pacientes con daño en la corteza prefrontal ventromedial mostró que, sin señales emocionales, las personas pierden la capacidad de decidir de forma eficaz — incluso conservando la lógica intacta.

***“Las emociones no interfieren
con las decisiones.
Las emociones SON parte
de las decisiones.”***

Aplicación al comercio: la irritación de un colaborador frente a un cliente difícil no es "falta de profesionalismo" — es información emocional que, bien regulada, orienta mejores respuestas.



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Bibliografías

- Cultura y Poder Patricia Canney Nov 2016
Revisado marzo 2023
- <https://posipedia.com.co/comunidades/salud-psicosocial/>
- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- <https://www.reachlink.com/es/consejos/general/contagio-emocional-por-que-te-afectan-los-estados-de-animo-de-los-demas/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=4pwO5g04HvI>
- <https://posipedia.com.co/comunidades/salud-psicosocial/> SEMINARIO: PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS, RESPUESTA OPORTUNA ANTE CRISIS LABORALES - POSITIVA SIN FRONTERA
- Damasio, A. (1994). Descartes' Error: Emotion, Reason, and the Human Brain. G.P. Putnam's Sons.
- International Organization for Standardization. (2021). ISO 45003:2021. ISO.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. OIT.

Evaluémonos



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!



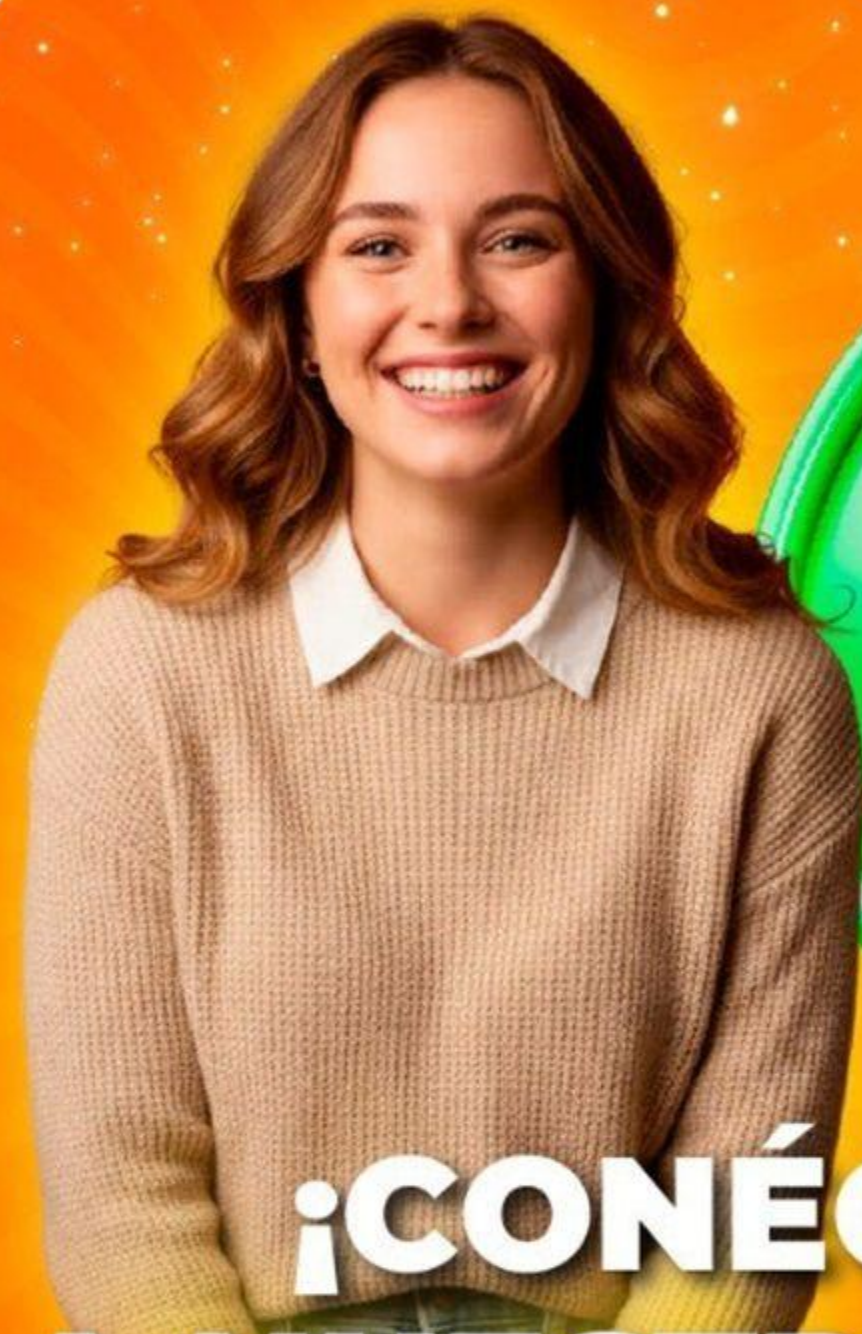


POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

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