



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 6:

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



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





Simba estaba esperando a su padre en medio de un desfiladero, siguiendo las instrucciones de su tío Scar, quien lo había dejado atrapado allí como parte de una trampa para matarlo a él y a Mufasa



Una persona puede estar haciendo algo completamente normal y, sin embargo, encontrarse de repente dentro de una trayectoria peligrosa.

<https://eshttps://chatgpt.com/c/69381e97-1b4c-832e-8302-00504eeb0d3a>



Contenido

01. Conceptos básicos:
Recordemos conceptos
generales e importantes.

02. ¿Cuál es Mi primer
guardián?

03. Por qué hablamos de
movilidad segura

04. Modelo de riesgo
multifactorial

05. Percepción del riesgo

06. Los 8 sentidos

07. Jerarquía de controles

08. Cierre del espacio..





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

01.

Fortalecer la capacidad para identificar, diferenciar y controlar el resbalón – tropiezo y caída

02.

Reconocer peligros visibles y no evidentes durante el desplazamiento

03.

Identificar factores que intervienen para adoptar medidas preventivas

Objetivo





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

¿Movilidad segura?

Capacidad de desplazarse por un espacio de manera autónoma, accesible y segura, minimizando la exposición a obstáculos, superficies peligrosas, desniveles, y otros factores que puedan provocar una caída o lesión.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

CAÍDAS – TROPIEZO Y RESBALÓN

CAÍDA AL MISMO NIVEL:

Pérdida del equilibrio que termina en contacto brusco con una superficie, al mismo nivel o a distinto nivel.



TROPIEZO

Sucede cuando el pie choca o se engancha de forma imprevista contra un objeto o desnivel, interrumpiendo el paso



RESBALÓN

Un **resbalón** es la pérdida de tracción o fricción entre el calzado y la superficie,

CAÍDA DE OBJETO:

Desplazamiento no controlado de un producto, material, herramienta, elemento o componente desde su posición original, con potencial de impactar personas, equipos o infraestructura.

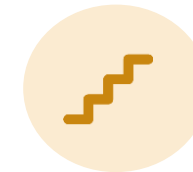
Caída al mismo nivel vs. a distinto nivel



Mismo nivel

La persona pierde el equilibrio y cae sobre el mismo plano en el que se desplazaba. Suele originarse en un resbalón o tropiezo.

- Pasillos y zonas de circulación
- Área de cajas y probadores
- Bodega y zona de recibo



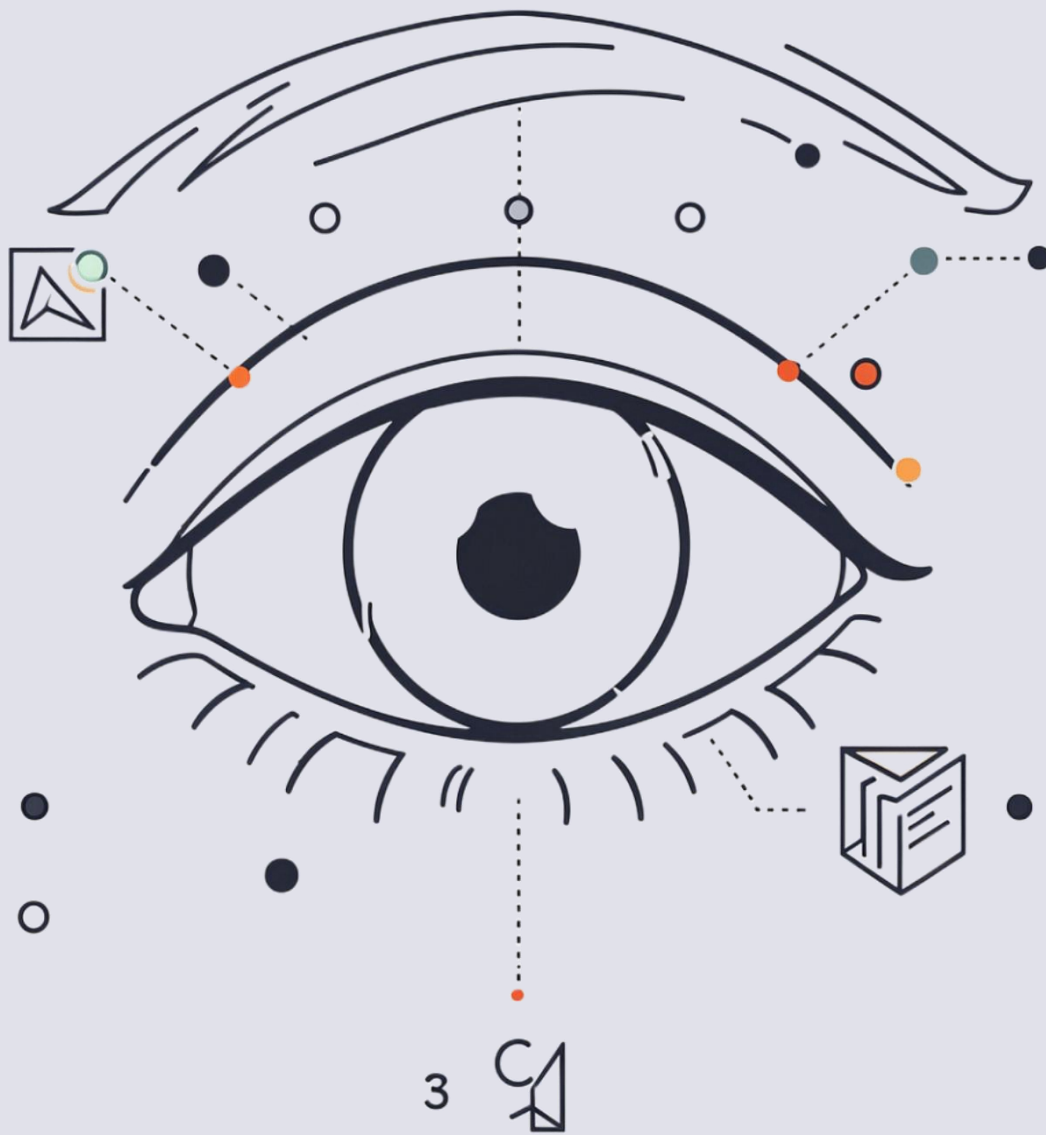
Distinto nivel

La persona cae desde una altura hacia un plano inferior. El potencial de lesión es mayor por la energía ganada en el descenso.

- Escaleras y rampas de acceso
- Muelles y andenes de cargue
- Estanterías altas y escalerillas



Sistema Visual: Tu Primer Guardián



Detecta

Obstáculos, escalones y cambios de superficie en el entorno

Evalúa

Iluminación, contraste y condiciones del suelo

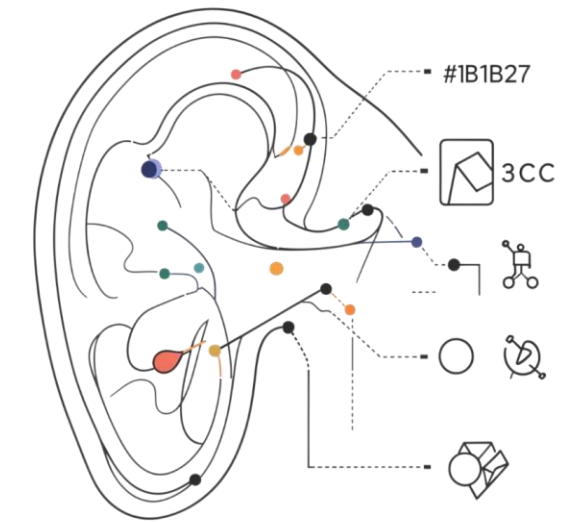
Limitación

No detecta lo que está fuera del campo visual activo

Sistema Vestibular: Equilibrio y Orientación

- Detecta aceleración y movimiento de la cabeza
- Mantiene la orientación espacial en todo momento
- Se ve afectado por mareos, fatiga o cambios rápidos de posición

⚠ La fatiga al final del turno compromete directamente este sistema.



Propiocepción: Dónde Están Tus Pies



Posición articular

Informa al cerebro sobre la posición exacta de articulaciones y extremidades



Funciona en la oscuridad

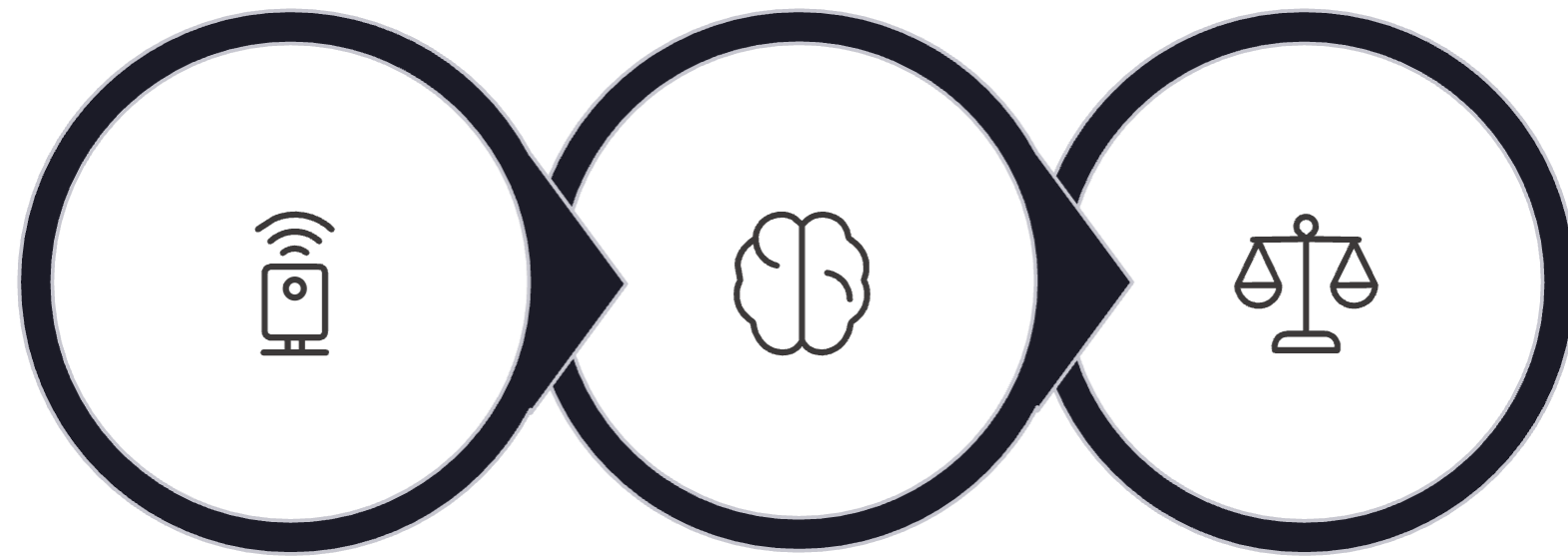
Opera incluso con ojos cerrados, guiando cada paso



Se deteriora

La edad, fatiga y sedentarismo reducen su precisión y velocidad

El Cerebro Integra Todo



Sensorial

Integración

Respuesta

Los sistemas envían señales simultáneas al cerebro, que genera una respuesta postural en **milisegundos**.

- Recibe información
- Coordina respuesta postural de forma automática
- Si la integración falla: ?



¿Por qué hablamos de movilidad segura?

Los resbalones, tropiezos y caídas son una de las causas más frecuentes de accidentalidad en entornos de comercio: pasillos, bodegas, vitrinas, cajas y zonas de cargue concentran tránsito constante de personas, mercancía y equipos en movimiento.

Modelo de Riesgo Multifactorial

No es un problema de un solo factor. Cada evento surge del cruce entre el espacio físico, la forma en que la persona percibe y decide, y las condiciones organizacionales que rodean su labor.



Locativo

Pisos, iluminación, orden y superficies



Humano

Atención, percepción y decisión



Biomecánico

Carga, velocidad y equilibrio



Organizacional

Procesos, tiempos y cultura

Peligros visibles y peligros no evidentes



Visibles

Se identifican con una inspección simple, si se presta atención.

- Piso mojado o recién trapeado
- Cajas o mercancía en el pasillo
- Cables sueltos a la vista
- Escalones sin señalizar



No evidentes

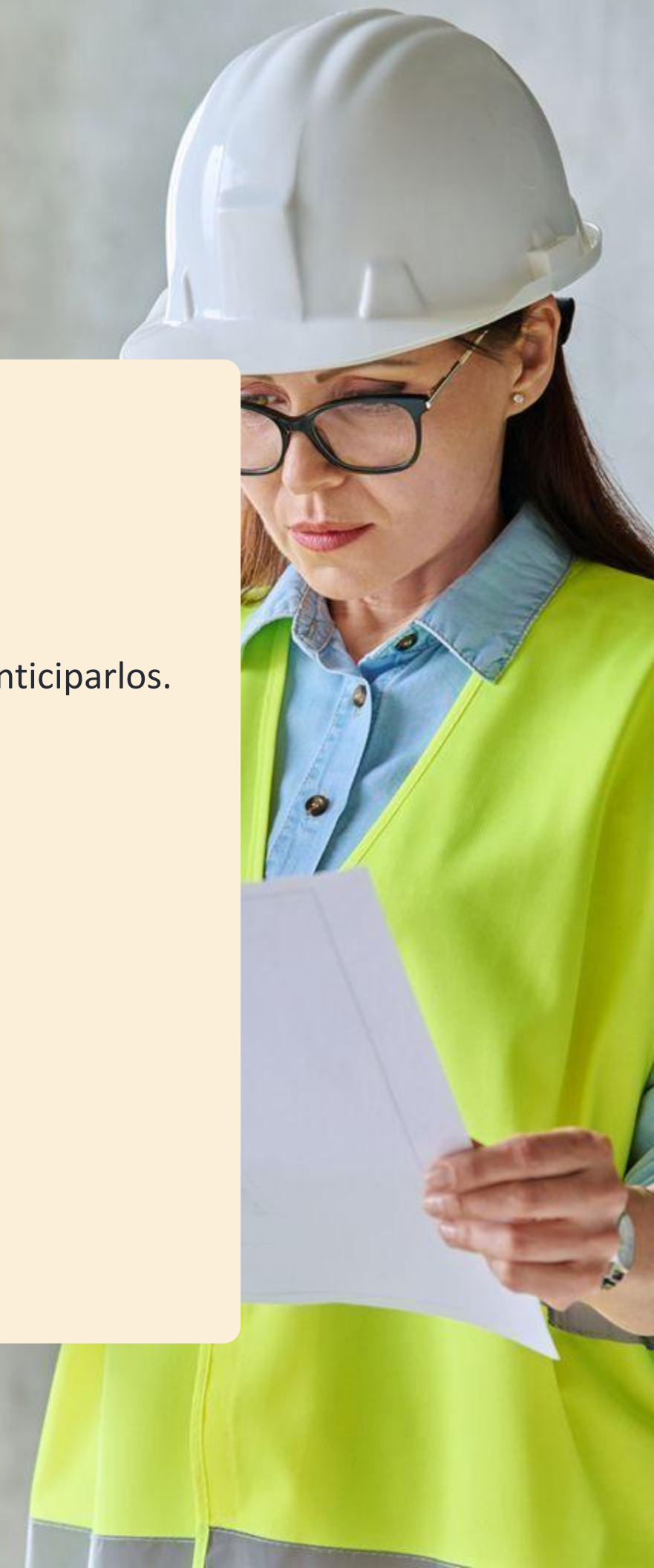
Requieren experiencia o atención sostenida para anticiparlos.

- Desnivel disimulado por el cambio de piso
- Superficie recién encerada, ya seca
- Iluminación insuficiente en bodega
- Fatiga o distracción propia



Locativo

Pisos, iluminación, orden y superficies



Velocidad de desplazamiento y carga transportada



Velocidad

A mayor velocidad, menor tiempo disponible para percibir un peligro y corregir el paso. El campo visual también se estrecha, por lo que se pierden señales periféricas.

EN LA PRÁCTICA

Caminar apurado por una entrega, correr para atender una fila o apresurarse por horario de cierre.



Carga transportada

Cargar mercancía desplaza el centro de gravedad y limita el uso de los brazos para amortiguar una caída. Si la carga tapa la vista de los pies, el riesgo de tropiezo aumenta.

EN LA PRÁCTICA

Llevar varias cajas apiladas, transportar cargas asimétricas o subir escaleras con las manos ocupadas.



Biomecánico

Carga, velocidad y equilibrio

El modelo de la percepción del riesgo

El modelo de percepción del riesgo

Antes de actuar, el cerebro recorre una cadena de pasos. Cuando cualquiera de estos eslabones falla —por prisa, distracción o fatiga— el riesgo deja de ser percibido a tiempo.



Condiciones a verificar en el punto



Pisos

Mojados, encerados, con desniveles o cambios de textura sin señalar.



Iluminación

Zonas de bodega o depósito con luz insuficiente para ver el piso.



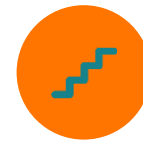
Cableado

Cables de equipos o extensiones cruzando pasillos y áreas de paso.



Estanterías

Mercancía mal apilada u objetos que sobresalen a la altura del paso.



Escaleras

Pasamanos ausente, escalones desgastados o mal iluminados.



Muelles de cargue

Diferencia de nivel entre andén y vehículo, superficies resbalosas.

Caída de objetos: Drops

Además de que la persona caiga, un objeto puede caer sobre ella o sobre otros. La metodología DROPS (Dropped Objects Prevention Scheme) clasifica este riesgo en dos categorías.



Drops estáticos

El objeto cae desde una posición fija: mal apilado, sin anclaje o sobre el borde de una estantería.

- Cajas apiladas más allá del borde
- Estantes sin tope o restrictor
- Elementos sueltos en repisas altas



Drops dinámicos

El objeto cae mientras está siendo manipulado o transportado: durante el cargue, descargue o movimiento.

- Mercancía transportada sin asegurar
- Uso de carretilla o zorra sin sujeción
- Manipulación manual de cargas inestables





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

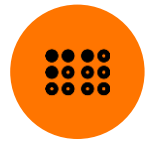


educa
comunica y cultura preventiva

Movilidad segura con enfoque inclusivo

La seguridad en el desplazamiento no es igual para todas las personas. La Ley 1618 de 2013 exige ajustes razonables y diseño universal: adaptar el entorno y la forma en que se percibe el riesgo, no esperar que cada persona se adapte sola.

Prevención con enfoque en condición de



Discapacidad visual

Señalización podotáctil en desniveles y escaleras, buen contraste en bordes de escalón y rutas siempre libres de obstáculos.



Discapacidad auditiva

Alertas visuales (luces, señales) que complementen alarmas sonoras de piso húmedo, evacuación o maquinaria en movimiento.



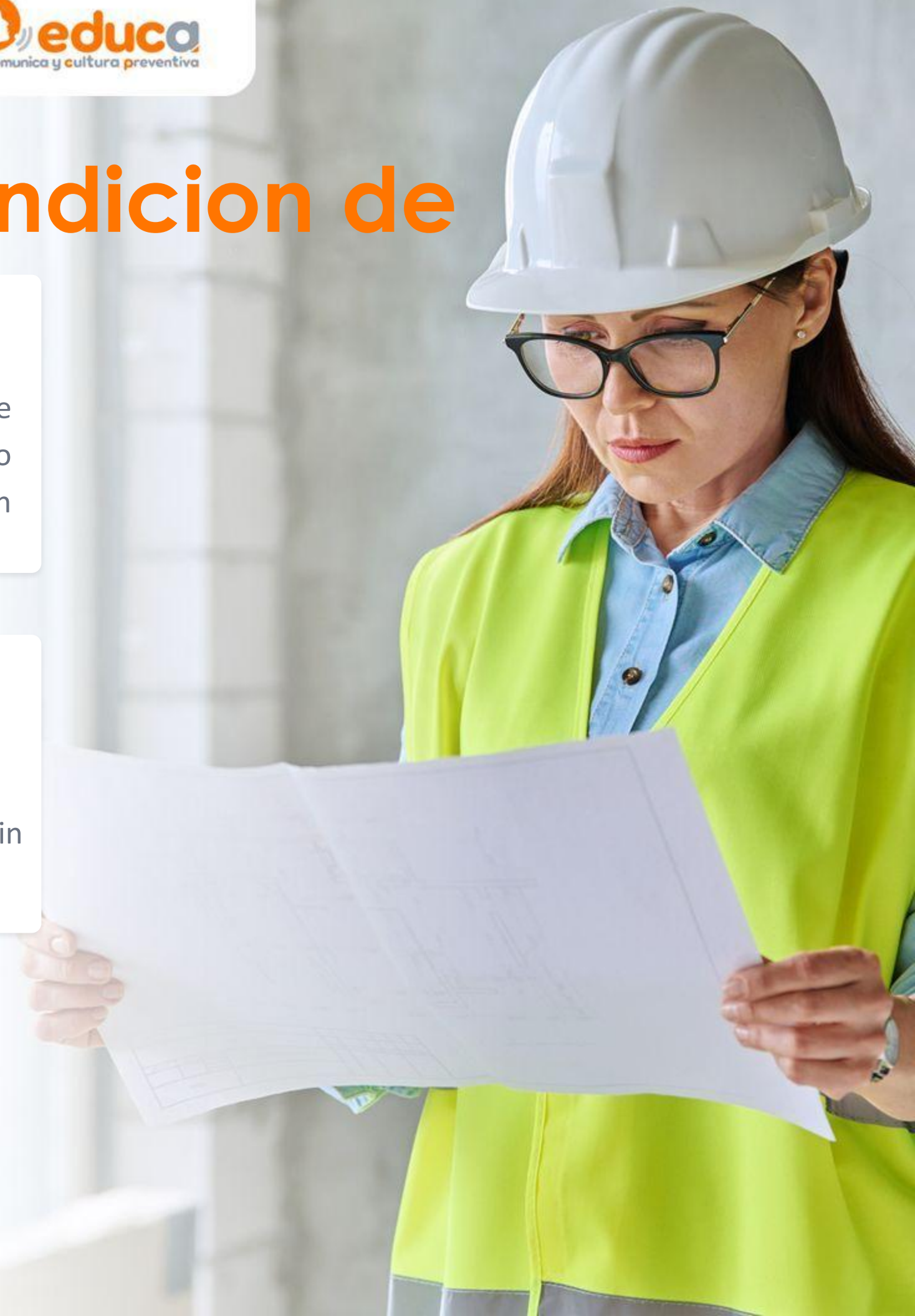
Movilidad reducida

Rutas amplias, sin desniveles abruptos, con tiempos de desplazamiento y evacuación ajustados a la persona.



Discapacidad cognitiva

Señalización simple, con pictogramas, y rutas de circulación consistentes que no cambien sin aviso.



LOS 8 SENTIDOS

Mantenerse en pie y desplazarse con seguridad depende de más de los cinco sentidos clásicos. El cuerpo integra ocho sistemas sensoriales para ubicarse en el espacio y anticipar el peligro.

Integración Sensorial



La Jerarquía de controles frente a las caídas



Eliminación

Retirar el desnivel, reubicar el cable fuera del paso, quitar el obstáculo definitivamente.



Sustitución

Cambiar el producto de limpieza por uno de secado rápido o piso antideslizante.



Ing. e ingeniería

Instalar cinta antideslizante, pasamanos, mejor iluminación o canaletas para cables.



Administrativos

Señalizar piso húmedo, definir rutas de circulación, horarios de aseo fuera de flujo.



EPP

Calzado antideslizante certificado como última barrera, no como única medida.

Comportamientos seguros, responsabilidad compartida

Adoptar comportamientos seguros importa, pero explicar una caída solo por "descuido del trabajador" ignora el resto de la cadena. El enfoque Safety-II (Hollnagel, Dekker) invita a mirar el sistema completo: cómo el diseño del espacio, los tiempos y los procesos condicionan la decisión de la persona en el momento.

CULTURA JUSTA (JUST CULTURE)

Preguntar "¿qué condiciones llevaron a esta decisión?" en vez de "¿quién falló?" abre espacio para corregir el sistema en lugar de solo sancionar a la persona.



Comportamientos seguros, responsabilidad compartida



También responde el sistema

Diseñar rutas seguras, mantener el orden, dar tiempos razonables y sostener los controles.



También responde la persona

Usar el calzado indicado, reportar peligros, evitar atajos y respetar la señalización.

MENSAJES CLAVES



Resbalón, tropiezo y caída son distintos: entender el mecanismo ayuda a prevenirlo.

La percepción del riesgo puede fallar por prisa, carga cognitiva o rutina.

El punto de venta tiene condiciones críticas identificables: pisos, luz, cables, estanterías, escaleras.

La jerarquía de controles empieza por eliminar el peligro, no por el EPP.

La seguridad es responsabilidad compartida entre la persona y el sistema que la rodea.



Bibliografías

Colombia. Congreso de la República. (2013). Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

<https://www.cdc.gov/niosh/topics/hierarchy/>

- 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.
- <https://www.dropsonline.org/>

- <https://posipedia.com.co/comunidades/salud-psicosocial/>
- Schaaf, R. C., & Lane, A. E. (2015). Neural foundations of Ayres Sensory Integration®. Frontiers in Integrative Neuroscience.
- <https://www.reachlink.com/es/consejos/general/contagio-emocional-por-que-te-afectan-los-estados-de-animo-de-los-demas/>
- **Modelos de causalidad de accidentes y cultura de seguridad** — Reason (Human Error, modelo del queso suizo), Hollnagel (Safety-I/Safety-II), Dekker (Just Culture)

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!



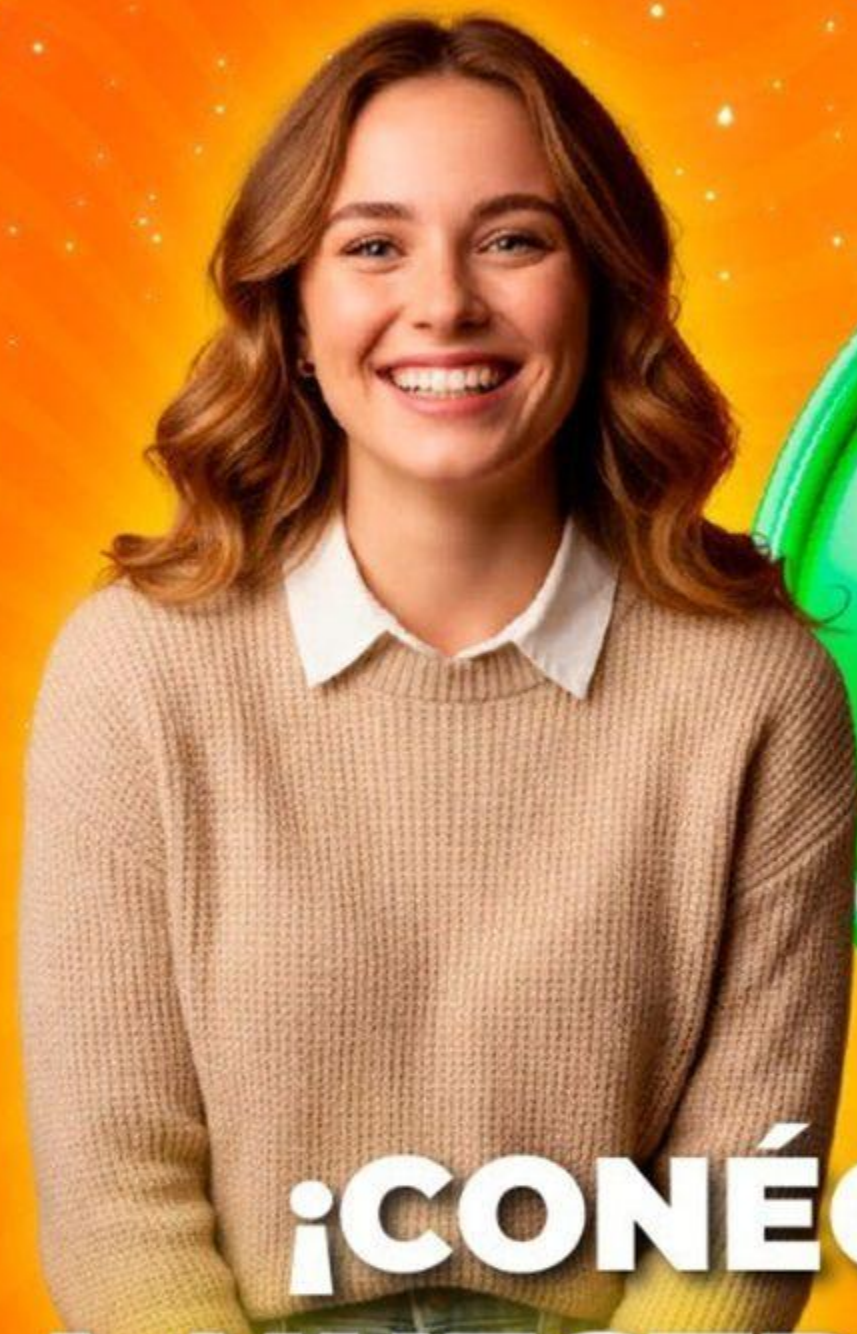


POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

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