



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

Talentos que **hacen país**

Comunidad Nacional de Conocimiento para

la Prevención de Peligros en el Sector Comercio

Talentos que **hacen país**

SESIÓN 3:

CULTURA PREVENTIVA - COMPORTAMIENTOS DIARIOS QUE PREVIENEN ACCIDENTES EN TIENDAS



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



suma 5.0



Evaluémonos



“Las personas no solo aprenden por experiencia directa, sino observando lo que otros hacen y lo que otros dejan de hacer” ...

Albert Bandura

Psicólogo – teoría del aprendizaje social



Contenido

- 01. **Conceptos básicos:**
Recordemos conceptos generales e importantes.
- 02. **Lo cotidiano se vuelve paisaje: ¿Por qué?**
- 03. **Conceptualización de la cultura**
- 04. **Cultura preventiva madura :**
Que es y que requiere

- 05. **Concepto del poder:** En que afecta a la cultura
- 06. **Liderazgo que transforma:** razones del impacto del líder en seguridad
- 07. **Modelo del micro hábito**
- 08. **Cierre del espacio..**



01.

Promover comportamientos seguros sostenibles en el entorno laboral diario de cada tienda.

02.

Comprender cómo la percepción, la rutina y los sesgos cognitivos afectan la CULTURA

03.

Utilizar un modelo práctico para promover microacciones diarias que fortalezcan entornos de trabajo más seguros

Objetivo



¿Qué es cultura de seguridad?

La cultura preventiva esta asociada al conjunto de valores, actitudes y comportamientos compartidos que determinan cómo una organización gestiona la seguridad en su día a día.

→ No es solo cumplir normas

Es interiorizar que la seguridad es responsabilidad de todos.

→ No es un evento puntual

una práctica constante, visible y reconocida por líderes y equipos.

→ Se construye con el ejemplo

El comportamiento del responsable de tienda marca el estándar.

¿Qué es CLIMA de seguridad?

Según Reiman (2015) el clima de seguridad es a menudo descrito como un conjunto de percepciones compartidas por un grupo relacionadas con la seguridad (compromiso gerencial, adherencia a las reglas, entrenamiento, procedimientos, condiciones de trabajo).

Otros conceptos



PERCEPCIÓN DEL RIESGO

Es la forma en que cada persona interpreta qué tan peligroso es algo



LIDERAZGO

El liderazgo es influencia, nada más y nada menos



CONCIENCIA SITUACIONAL

Capacidad de percibir, entender y anticipar lo que puede pasar

¿Los accidentes pueden evitarse?



Causa raíz frecuente

Más del 80% de los incidentes tienen origen en el **factor humano**: descuidos, prisas y falta de percepción del riesgo.

El coste real

Cada accidente genera costes directos e indirectos: ausencias, sanciones, daño reputacional y pérdida de productividad.

Riesgos cotidianos

Cada área de la tienda concentra riesgos específicos que requieren atención constante y comportamientos preventivos definidos.



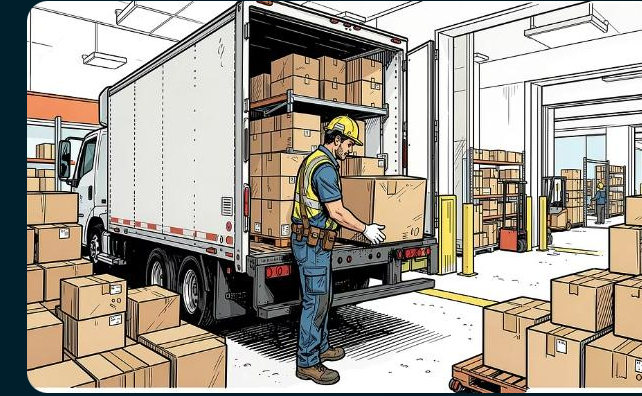
Almacén y reposición

Manejo manual de cargas, caídas a distinto nivel y atrapamientos por estanterías mal aseguradas.



Zona de ventas

Derrames sin señalizar, pasillos obstruidos y manipulación de productos cortantes o pesados.



Carga y descarga


Atropellos por carretillas, golpes por caída de mercancía y posturas forzadas durante la descarga.

¿Qué de esto vemos todos los días?:



¿Qué de esto vemos todos los días?:





LEY 9 DE 1979 Artículo 80° Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones la presente Ley establece normas tendientes a: ...; Artículo 84: Realizar programas educativos sobre los riesgos para la salud a que estén expuestos los trabajadores y sobre los métodos de su prevención y control.

Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores: 6. Gestión de los Peligros y Riesgos: Debe adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones

ISO 45001: Participación activa de la dirección y los trabajadores en la construcción de una cultura de seguridad sólida y comprometida

Identificación sistemática de peligros y definición de acciones preventivas antes de que ocurran los incidentes.

Conceptualización de la cultura -

Edwards (2013), apoyándose en Brinkmann (2007)

CULTURA DE SEGURIDAD APLICACIÓN DE LAS TRES CONCEPTUALIZACIONES DE LA CULTURA A LA SST (SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)

1. DIMENSIÓN ANTROPOLÓGICA DE LA SST



LA SEGURIDAD COMO UN "COMPLEJO HOLÍSTICO" DE TRABAJO

Enfoque integral de la seguridad.
Creencias, hábitos, conocimientos adquiridos de seguridad.
Prácticas culturales no formalizadas.
Todos los niveles (operarios, gerentes) participan en la "cultura de seguridad".



2. DIMENSIÓN NORMATIVA DE LA SST



SISTEMAS DE REGLAS Y NORMAS DE LA SST

Sistemas de reglas y procedimientos de seguridad formalizados (SGSST).
Definición de lo correcto e incorrecto (seguro vs. inseguro).
Garantía de cumplimiento y orden normativo.
Transmisión de normas de seguridad.



3. DIMENSIÓN PRAGMÁTICA DE LA SST



USO PRÁCTICO Y GESTIÓN DIARIA DE LA SEGURIDAD

Integración de la seguridad en el trabajo diario.
Comunicación, reporte de casi-accidentes, resolución de problemas de seguridad.
Adaptación a nuevos riesgos y entornos de trabajo.
La "cultura en acción".



Estas tres perspectivas integradas conforman la base para una Cultura de Seguridad Preventiva y Eficaz en el Entorno Laboral.

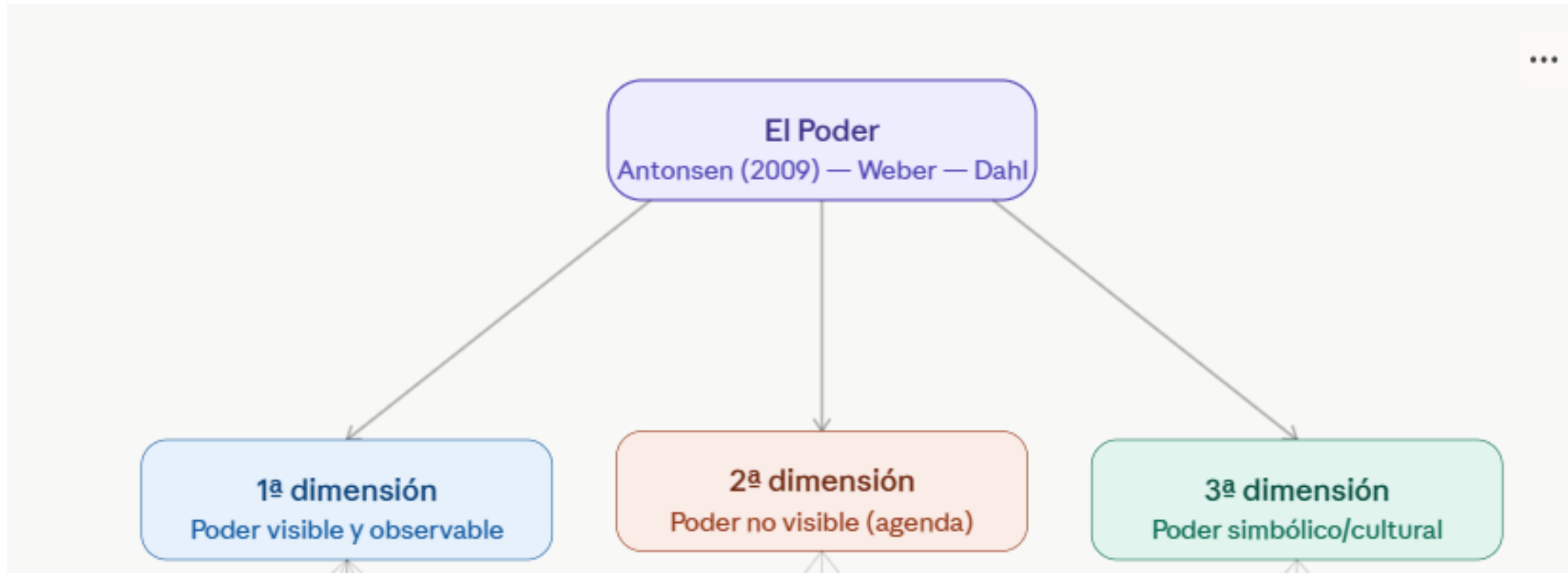


Una cultura preventiva
madura necesita integrar:

- ✓ Sistemas
- ✓ Comportamiento real
- ✓ Significado colectivo

Nils Antonsen plantea que la cultura de seguridad no puede entenderse sin analizar el CONCEPTO de poder dentro de las organizaciones.





1, Poder visible ● Se enfoca en la autoridad formal – poder como habilidad y fuerza

2, Poder de agenda ● Se enfoca en el control a través de la omisión o exclusión de temas

3, Construcción de significado y cultura ● Se enfoca en el principio de responsabilidad y cuidado



NORMALIZACIÓN DEL RIESGO

Proceso mediante el cual una condición o comportamiento riesgoso se vuelve aceptado como “normal” debido a su repetición sin consecuencias inmediatas



FACTOR HUMANO

El comportamiento: la primera línea de defensa



Percepción del riesgo

El cerebro normaliza los peligros cotidianos. Lo que vemos a diario deja de parecernos peligroso, aunque lo sea.



Prisas y presión operativa

En momentos de alta demanda, se prioriza la velocidad sobre la seguridad. Es el escenario más crítico.



Influencia del grupo

Si el equipo no usa EPP, el nuevo colaborador tampoco lo hará. La norma social pesa más que la norma escrita.



Automatización cerebral

El cerebro busca ahorrar energía repitiendo patrones, incluso si son riesgosos.

El cerebro no busca seguridad... busca eficiencia



- Pesa 2% del cuerpo
- Consume cerca del 20% de la energía total
- No almacena energía
- Las emociones también gastan energía

A pesar de su alto gasto, el cerebro ha evolucionado ahora es un sistema muy "tacaño" con la energía, optimizando el funcionamiento de las sinapsis para minimizar el gasto en relación con la información procesada.



Habitación: El SN reduce su respuesta ante estímulos repetitivos.

Atención selectiva: El cerebro filtra información para ahorrar energía.

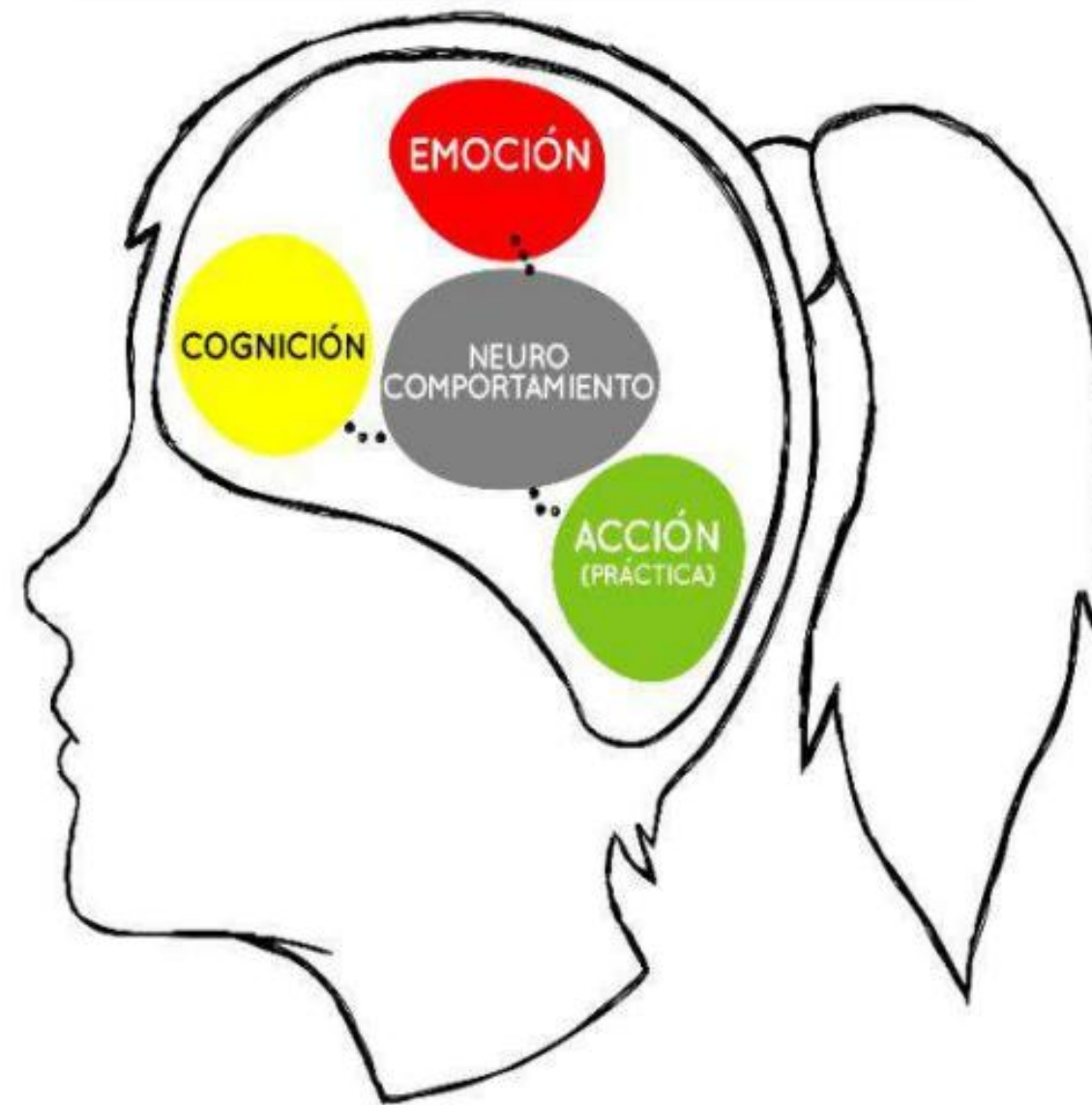
Refuerzo negativo invisible:
Cuando alguien hace algo inseguro y no pasa nada
El cerebro interpreta: "esto funciona"

Sesgos cognitivos: "atajos" mentales que toma nuestro cerebro para ahorrar Energía.



NEUROCOMPORAMIENTO

MODELO BRAIN SAFETY®

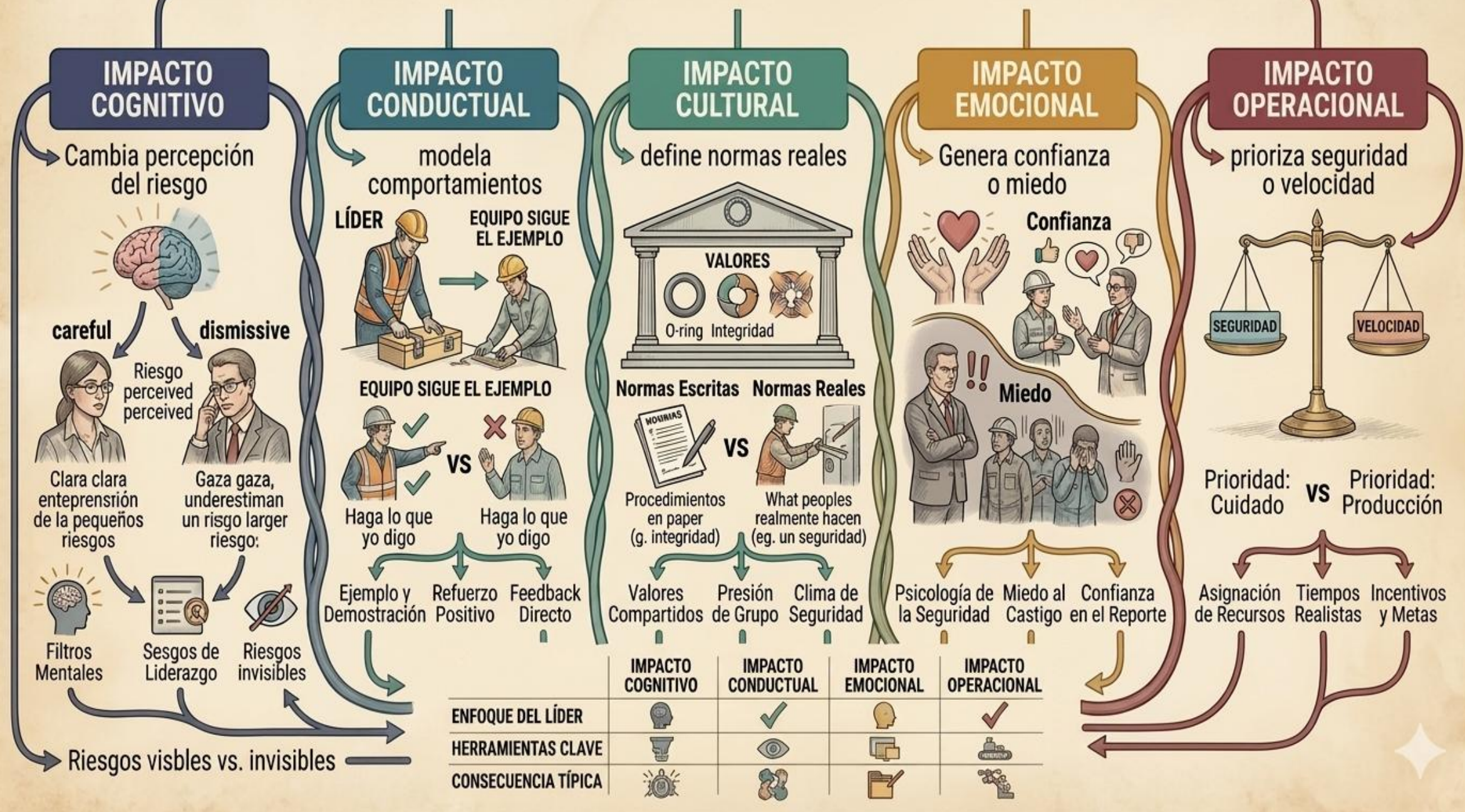


5 razones por las que El liderazgo transforma la seguridad



1. El liderazgo define la cultura
2. El liderazgo define la percepción del riesgo
3. El liderazgo crea seguridad psicológica
4. El liderazgo reduce la normalización del riesgo
5. El liderazgo transforma significados Y microdecisiones

EL LIDERAZGO IMPACTA LA SEGURIDAD EN 5 NIVELES



La teoría lo indica

- Según Edgar Henry Schein - "padre de la cultura organizacional" Los líderes crean y mantienen cultura a través de lo que priorizan, controlan y permiten.
- Albert Bandura - Las personas modelan comportamientos observando figuras de referencia.
- Nils Antonsen plantea que: la cultura de seguridad refleja relaciones de poder.

Lo que hace un líder preventivo

- Realiza rondas de seguridad activas, no solo cuando hay inspección
- Reconoce públicamente los comportamientos seguros
- Corrige sin humillar, enseña sin castigar
- Asigna tiempo real para formación y simulacros

Señales de alerta organizacional

- Los procedimientos de SST existen pero nadie los consulta
- Se premia la productividad a cualquier coste
- Los incidentes menores no se reportan por miedo
- La seguridad es responsabilidad exclusiva del técnico de SST



Si el gerente no lo vive, el equipo no lo cree.

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

FASE DE APRENDIZAJE: CAMINO INCIPIENTE



FASE DE HÁBITO: CAMINO CONSOLIDADO



Ponerlo en práctica:

- ◆ **1. HACER VISIBLE LO INVISIBLE**
 - Fotos - comparaciones - ejercicios visuales

- ◆ **2. CAMBIAR EL FOCO DE ATENCIÓN**
 - Preguntas activadoras - 3×3 ver, mirar, observar

- ◆ **3. INTERRUPCIÓN DEL HÁBITO**
 - Pausas - alertas - intervención en el momento

- ◆ **4. REFORZAR COMPORTAMIENTO SEGURO**
 - Reconocimiento - repetición



MODELO CONSTRUIR CULTURA

TEAST es un acrónimo compuesto por las palabras simple - fácil, Atractivo, Social y oportuno (a Tiempo)

Modelo EAST



**“Los accidentes no siempre
empiezan con grandes errores...
empiezan con pequeños hábitos.”**

Bibliografías

- Cultura y Poder Patricia Canney Nov 2016
Revisado marzo 2023
- <https://actividadantropologica.com/2021/01/11/definiciones-y-conceptos-de-cultura-5-edward-burnett-tylor/>
- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- <https://dmu.academia.edu/ElizabethEdwards>
- https://mitocw.ups.edu.ec/courses/anthropology/21a-01-how-culture-works-fall-2012/readings/MIT21A_01F12_Sir_Edward_cul.pdf
- <https://algido.mx/2019/08/28/capitulo-1-la-cultura-y-sus-estudios-que-es-la-cultura-o-el-espejismo-de-la-interpretacion/>
- https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2025/07/Sesion-4-Principios-Estrategicos-para-la-Gestion-de-Seguridad-y-Salud-en-el-Trabajo-en-las-Empresas.pdf?utm_source=chatgpt.com

Evaluémonos



Preguntas



Recuerda que Positiva tiene para ti:



posipedia

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



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVA's



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**

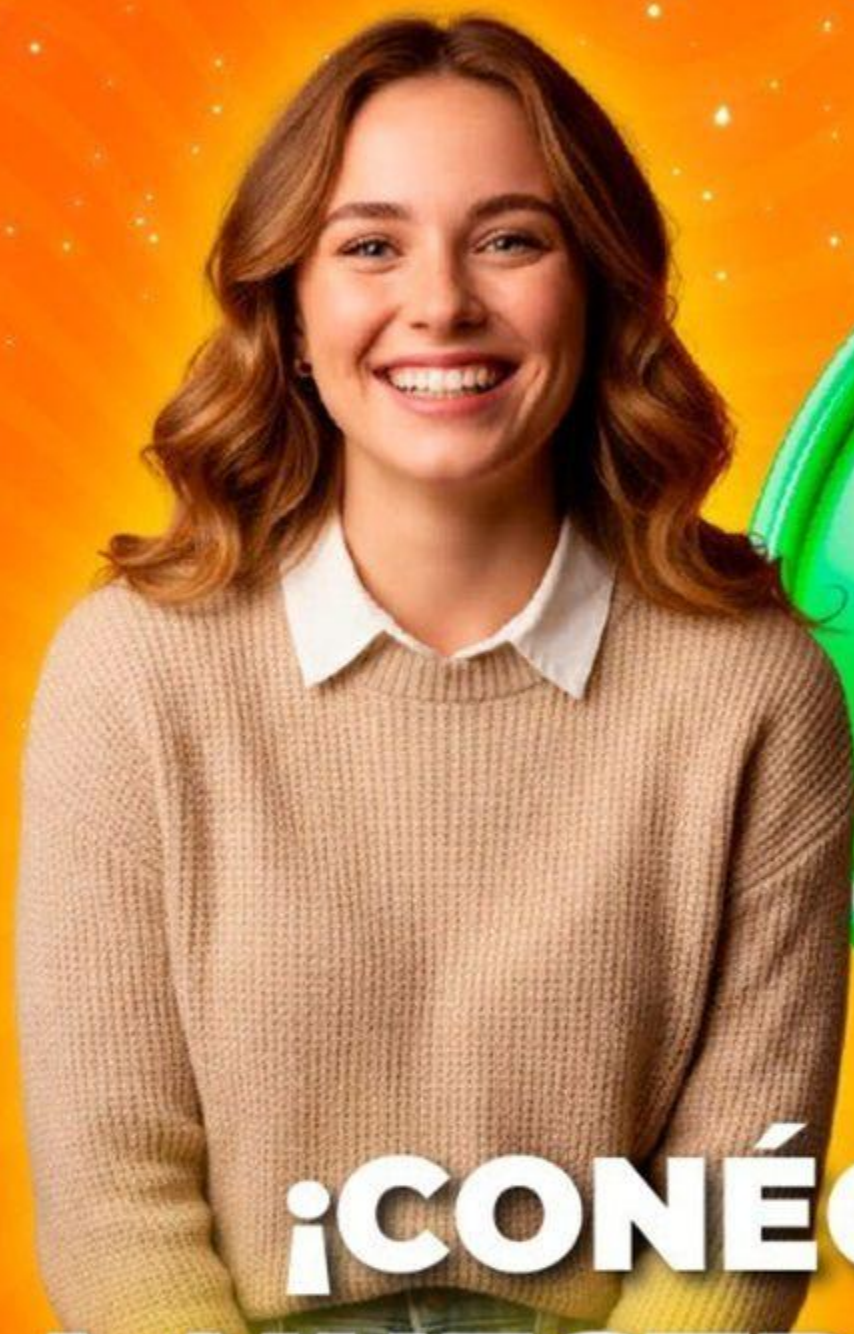
Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!





**¡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!**

¡Síguenos en nuestra COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código QR para entrar
a nuestro Canal de Whatsapp