Prevención de riesgos

EN OPERACIONES DE COBRO Y USO DEL MOSTRADOR EN EL COMERCIO MINORISTA

Comunidad de Madrid

asecom
asociación de empresas de confección y moda de la comunidad de madrid

Introducción

El área de cobro es uno de los espacios más estratégicos dentro del comercio minorista, ya que en él confluyen funciones clave para el funcionamiento del negocio. No solo se trata de realizar transacciones económicas, sino también de atender al cliente, gestionar incidencias, manipular productos, utilizar herramientas digitales y mantener el orden del espacio de trabajo.

Esta concentración de tareas en un entorno reducido (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, NTP sobre carga de trabajo) implica una elevada exigencia física y mental. La repetición de movimientos, las posturas mantenidas, la presión del tiempo y la interacción constante con clientes pueden generar riesgos que, si no se gestionan adecuadamente, derivan en molestias físicas, fatiga o estrés.

Por ello, la prevención de riesgos en este entorno resulta fundamental. Aplicar medidas sencillas pero eficaces permite mejorar la salud del personal, aumentar la eficiencia del servicio y crear un entorno laboral más seguro y equilibrado.

Riesgos habituales en el área de cobro

El trabajo en el mostrador presenta una serie de riesgos característicos que conviene conocer para poder prevenirlos:

En primer lugar, destacan las **posturas mantenidas**, especialmente cuando se permanece de pie durante largos periodos o se adopta una posición fija frente al terminal. Estas posturas pueden provocar sobrecarga en la zona lumbar, cervical y en las piernas, así como problemas de circulación.

También son frecuentes los **movimientos repetitivos de manos** y muñecas, derivados del escaneo de productos, uso del teclado o manipulación de dinero. A largo plazo, estos movimientos pueden generar molestias o lesiones como tendinitis.

Otro riesgo importante son las **inclinaciones y torsiones** del tronco, que se producen cuando los elementos de trabajo no están correctamente ubicados. Alcanzar productos alejados o girarse constantemente incrementa el esfuerzo físico.

A ello se suma la **fatiga visual**, causada por el uso continuo de pantallas, deslumbramientos y la necesidad de fijar la vista en elementos pequeños como etiquetas o tickets.

Por último, no debe olvidarse la **carga mental y emocional**, especialmente en momentos de alta afluencia de clientes, incidencias o situaciones conflictivas.

Condiciones ergonómicas del mostrador

Un diseño ergonómico del mostrador es clave para minimizar los riesgos físicos:

- **La altura del mostrador** debe adaptarse a la persona trabajadora, permitiendo mantener una postura natural, sin necesidad de inclinarse o elevar los hombros. Los brazos deben poder apoyarse de forma relajada.
- **La organización del espacio** es igualmente importante. Un mostrador ordenado evita movimientos innecesarios y facilita el acceso rápido a los elementos de trabajo. Cada objeto debe tener una ubicación fija y lógica.
  - **Los terminales de cobro, lectores y dispositivos** deben situarse dentro de una zona de alcance cómodo, evitando estiramientos repetidos que puedan generar sobrecarga muscular, así como la posibilidad de disponer de un apoyapié que permita la alternancia de apoyo de los pies.
- La **iluminación** debe ser suficiente y uniforme, evitando sombras o reflejos que dificulten la visión. Una buena iluminación reduce la fatiga ocular y mejora la precisión en las tareas.

En conjunto,estas condiciones permiten trabajar de forma más cómoda, segura y eficiente.

Uso seguro de terminales y dispositivos digitales

El uso continuo de tecnología en el área de cobro hace necesario adoptar buenas prácticas:

- Es fundamental **ajustar correctamente el ángulo y la altura de la pantalla,** de forma que se eviten posturas forzadas del cuello y reflejos molestos.
- Las **muñecas deben mantenerse en posición neutra**, evitando flexiones excesivas. Siempre que sea posible, se recomienda apoyar los antebrazos para reducir la tensión.
- Para prevenir la fatiga visual, es recomendable **realizar micro-pausas visuales**, apartando la mirada de la pantalla durante unos segundos y enfocando a mayor distancia.
- Asimismo, es importante **verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos**, ya que los fallos técnicos pueden generar estrés, retrasos y tensión en la atención al cliente.

Organización del trabajo en el mostrador

Una adecuada organización del trabajo es un elemento clave en la prevención de riesgos laborales, ya que influye directamente tanto en la salud física como en el bienestar mental de las personas trabajadoras. No se trata solo de cumplir tareas, sino de hacerlo de manera eficiente, segura y sostenible en el tiempo.

En primer lugar, **la alternancia de tareas** resulta fundamental para evitar la repetición constante de movimientos. Cuando una persona realiza de forma continuada una misma actividad, especialmente si implica movimientos repetitivos o posturas forzadas, aumenta el riesgo de sufrir trastornos musculoesqueléticos. Introducir variedad en las tareas permite que distintos grupos musculares trabajen de forma equilibrada, reduciendo la sobrecarga física y favoreciendo una mayor comodidad durante la jornada laboral.

Por otro lado, las **micro-pausas** desempeñan un papel esencial en la recuperación del organismo. Aunque sean breves, estos pequeños descansos permiten relajar la musculatura, mejorar la circulación sanguínea y disminuir la fatiga acumulada.
Además, no solo benefician al cuerpo, sino también a la concentración y al rendimiento cognitivo, ayudando a mantener un nivel de atención más constante y reduciendo la probabilidad de accidentes.

Asimismo, mantener el **espacio de trabajo limpio y ordenado** es una medida preventiva básica pero muy eficaz. Un entorno despejado facilita la movilidad, mejora la eficiencia en la realización de tareas y disminuye significativamente el riesgo de accidentes, como tropiezos, caídas o golpes. El orden también contribuye a reducir el estrés, ya que permite localizar rápidamente herramientas y materiales necesarios.

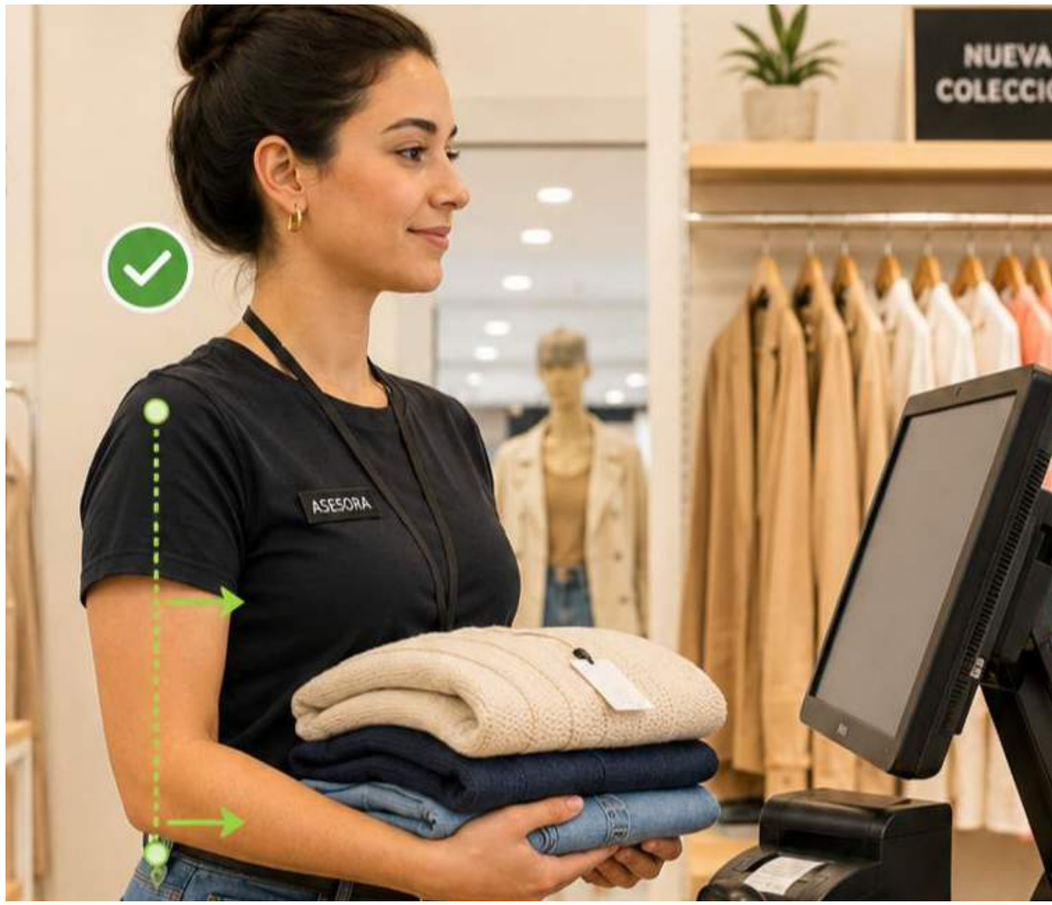
Finalmente, la **planificación de la jornada laboral** permite anticipar los momentos de mayor carga de trabajo y organizar los recursos de manera adecuada. Esto ayuda a evitar situaciones de saturación, prisas innecesarias o improvisaciones que pueden derivar en errores o accidentes. Una buena planificación también favorece una distribución equilibrada del esfuerzo a lo largo del día, mejorando tanto la productividad como el bienestar general.

En conjunto, estas prácticas demuestran que una correcta organización del trabajo constituye una herramienta fundamental para garantizar la seguridad y la salud en el entorno laboral.

Manipulación de productos en el cobro

La manipulación de productos debe realizarse siguiendo criterios ergonómicos con el fin de prevenir lesiones musculoesqueléticas, mejorar la eficiencia del trabajo y reducir la fatiga del trabajador. Para ello, es fundamental adoptar prácticas que optimicen la postura y minimicen esfuerzos innecesarios.

Siempre que sea posible, los productos deben mantenerse **cerca del cuerpo**, reduciendo el esfuerzo necesario para levantarlos o desplazarlos. Sostener los objetos próximos al tronco permite un mejor control del peso y disminuye el riesgo de sobrecarga en la espalda y los hombros.



Los movimientos deben ser **suaves, continuos y sin brusquedad**, evitando tirones o gestos forzados. Es preferible realizar desplazamientos progresivos y utilizar ambos brazos de manera equilibrada, en lugar de concentrar el esfuerzo en una sola parte del cuerpo

La **ubicación del material de embolsado** debe permitir trabajar sin necesidad de realizar giros constantes del tronco, favoreciendo movimientos frontales. Evitar giros repetitivos del tronco es clave, ya que este tipo de movimientos, especialmente si se realizan con carga, incrementan significativamente el riesgo de lesiones en la columna vertebral. En su lugar, se recomienda girar todo el cuerpo mediante pequeños pasos con los pies.

Además, es recomendable **organizar los productos en función de su frecuencia** de uso. Aquellos que se manipulan con mayor regularidad deben colocarse en zonas de acceso inmediato, preferiblemente entre la altura de la cadera y los hombros, que es el rango óptimo de trabajo. Los productos de uso menos frecuente pueden situarse en áreas más alejadas o en niveles inferiores o superiores, siempre evitando posiciones extremas como agacharse en exceso o trabajar con los brazos elevados por encima de los hombros durante periodos prolongados.

Atención al cliente desde una perspectiva preventiva

La atención al cliente también puede abordarse desde una perspectiva preventiva, no solo en relación con los riesgos físicos, sino también con los factores psicosociales que influyen en el bienestar del personal. Una gestión adecuada de la interacción con el cliente contribuye a reducir el estrés, mejorar el clima laboral y prevenir situaciones conflictivas.

En primer lugar, una **comunicación clara, respetuosa y calmada** resulta fundamental. Expresarse de manera sencilla, escuchar activamente y mantener un tono adecuado ayuda a evitar malentendidos, incluso en situaciones de tensión. La actitud del trabajador puede influir directamente en la respuesta del cliente, por lo que transmitir seguridad, empatía y profesionalidad reduce significativamente la probabilidad de conflictos o confrontaciones.

Por otro lado, **la gestión ordenada de colas** es un elemento clave en la prevención del estrés laboral. Establecer sistemas visibles y comprensibles para los clientes (como señalización, turnos o delimitación de espacios) contribuye a mantener el orden y disminuye la incertidumbre. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también reduce la presión sobre el personal, especialmente en momentos de alta afluencia, evitando sensaciones de agobio o saturación.

Durante la atención, es importante que el trabajador mantenga una **postura estable y cómoda.** Adoptar posiciones forzadas o permanecer en tensión durante periodos prolongados puede generar fatiga física que, a su vez, influye en el estado anímico. Se recomienda alternar posturas cuando sea posible, mantener una correcta alineación corporal y realizar pequeños ajustes que favorezcan la comodidad sin afectar la calidad del servicio.

Asimismo, es fundamental **prestar atención a las señales de fatiga, estrés o saturación**, tanto propias como del equipo. Indicadores como irritabilidad, falta de concentración, cansancio excesivo o disminución del rendimiento pueden anticipar situaciones de mayor riesgo. Detectar estas señales a tiempo permite tomar medidas preventivas, como realizar pausas, redistribuir tareas o solicitar apoyo, evitando que la situación derive en errores, conflictos o problemas de salud.

Finalmente, **fomentar un entorno de trabajo colaborativo**, donde exista apoyo entre compañeros y una buena comunicación interna, refuerza la capacidad del equipo para afrontar momentos de alta demanda con mayor eficacia y menor impacto emocional.

Prevención de riesgos en situaciones de hurto o intento de robo

En el entorno del comercio minorista pueden darse situaciones de hurto o intento de robo que requieren una actuación prudente:

- Es importante **reconocer comportamientos sospechosos**, pero siempre sin confrontación directa, evitando situaciones de riesgo.
- La prioridad debe ser siempre **la seguridad de la persona trabajadora**, por encima de la protección de los bienes materiales.
- Ante una situación de riesgo, se recomienda **mantener la calma y avisar a responsables o seguridad**, siguiendo los protocolos establecidos.
- Nunca se deben realizar **persecuciones ni intervenciones físicas,** ya que pueden derivar en situaciones peligrosas.
- Un mostrador despejado y organizado facilita una **respuesta rápida y segura** ante cualquier imprevisto.

Diversidad funcional y perspectiva de género

La prevención de riesgos laborales debe contemplar la **diversidad del personal** como un elemento clave para garantizar entornos de trabajo seguros, saludables e inclusivos. Las diferencias individuales, como la estatura, la complexión física, la edad, la experiencia o posibles condiciones de salud. Influyen directamente en la forma en que cada persona interactúa con su puesto de trabajo, por lo que resulta esencial adaptar las condiciones laborales a estas características.

En este sentido, **cada puesto debe diseñarse o ajustarse** teniendo en cuenta las particularidades físicas de la persona que lo ocupa. Aspectos como la altura de las superficies de trabajo, la disposición de los materiales, las distancias de alcance o el tipo de herramientas utilizadas deben poder regularse o adaptarse para favorecer posturas neutras y cómodas. Esta adecuación reduce el riesgo de lesiones musculoesqueléticas y mejora tanto la seguridad como la eficiencia en la realización de las tareas.

Asimismo, es importante **establecer ritmos de trabajo adecuados y realistas**, evitando sobrecargar a determinadas personas. No todos los trabajadores tienen la misma capacidad física o el mismo nivel de resistencia, por lo que imponer un ritmo uniforme sin tener en cuenta estas diferencias puede generar fatiga, estrés o incluso lesiones. La planificación del trabajo debe contemplar pausas, alternancia de tareas y una carga equilibrada, ajustándose a las capacidades individuales y a las exigencias del puesto.

La **distribución equilibrada de tareas** dentro del equipo también juega un papel fundamental en la prevención. Repartir de manera justa las actividades más exigentes, tanto física como mentalmente, evita la acumulación de carga en determinados trabajadores y favorece un entorno más colaborativo. Además, una buena organización del trabajo contribuye a reducir tensiones, mejorar la motivación y fortalecer el clima laboral.

Por otro lado, en sectores con alta presencia femenina, es imprescindible incorporar una **perspectiva de género en la prevención**. Esto implica reconocer que históricamente muchos puestos, herramientas y equipos han sido diseñados sin tener en cuenta la diversidad corporal, lo que puede generar situaciones de desventaja. Integrar esta perspectiva supone revisar y adaptar las condiciones de trabajo para evitar desigualdades, garantizar la accesibilidad y adecuación de los equipos, y considerar aspectos específicos como la doble carga laboral, la ergonomía adaptada o la protección frente a riesgos durante el embarazo y la lactancia.

En definitiva, **una prevención eficaz no debe basarse en un modelo único de trabajador**, sino en la adaptación del entorno laboral a la diversidad real de las personas, promoviendo así condiciones de trabajo equitativas, seguras y saludables para todo el equipo.

Material adicional al proyecto

Escanea los QR y accede a los videos de prevención desarrollados en el proyecto.

“Prevención de Riesgos en tareas de atención al público y gestión segura de situaciones conflictivas en el comercio minorista”

“Riesgos emergentes asociados a la digitalización del punto de venta y uso seguro de herramientas tecnológicas en el comercio minorista”

Conclusión

El área de cobro es un entorno de trabajo complejo que requiere atención constante y un alto nivel de exigencia. La aplicación de medidas preventivas no solo protege la salud del personal, sino que también mejora la calidad del servicio y la eficiencia del negocio.

Pequeños cambios en la organización, la ergonomía y la forma de trabajar pueden tener un impacto significativo en la reducción de riesgos y en la mejora del bienestar laboral.

"Esta actuación se financia con fondos públicos. El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo colabora económicamente en la elaboración de este material, no haciéndose responsable de los contenidos del mismo ni de las valoraciones e interpretaciones de sus autores. El material elaborado recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión"

Comunidad de Madrid

asecom
asociación de empresas de confección y moda de la comunidad de madrid