

Newsletter: Prevención y Bienestar

intersectorial

RIESGOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN AL PÚBLICO



Trabajar en atención al público es una labor valiosa, pero también implica ciertos riesgos que debemos conocer y prevenir para cuidar nuestra salud y bienestar.

El sector intersectorial presenta riesgos laborales específicos como:

RIESGOS PSICOSOCIALES

- **Estrés y fatiga emocional:** La interacción constante con clientes y la presión por resolver problemas puede generar estrés laboral, frustración, tensión y agotamiento, que a su vez puede derivar en problemas de salud física y mental.
- **Violencia externa:** La atención al público implica contacto con personas ajenas a la empresa, algunas de las cuales pueden manifestar comportamientos agresivos, verbales o físicos que afectan la integridad física y emocional del trabajador.
- **Presión por cumplir metas o tiempos:** la necesidad de atender a muchas personas en poco tiempo puede generar ansiedad y estrés.

RIESGOS

FÍSICOS

- **Sobrecarga física:** Movilización constante, levantamiento de objetos y posturas forzadas al atender al público.
- **Ruidos y ambientes concurridos:** Los espacios con mucho movimiento y ruido pueden afectar la concentración y el bienestar.

EXPOSICIÓN A AGENTES BIOLÓGICOS: En algunos sectores, como el sanitario o de alimentación, la atención al público puede implicar:

- **Exposición a agentes biológicos,**
- **Riesgo de contagio** de enfermedades.

RIESGOS

ERGONÓMICOS:

- **Adopción de posturas inadecuadas** durante largos periodos de tiempo,
- **Manipulación de cargas,** pueden generar problemas musculoesqueléticos.

RECOMENDACIONES Y HERRAMIENTAS PARA LA PREVENCIÓN:

- **Formación y capacitación:** Es fundamental formar a los trabajadores en técnicas de comunicación, gestión de conflictos y prevención de riesgos laborales.
- **Diseño de puestos de trabajo:** Los puestos de trabajo deben estar diseñados para minimizar la exposición a riesgos, por ejemplo, con medidas ergonómicas y barreras físicas.
- **Protocolos de actuación:** Se deben establecer protocolos claros para la gestión de situaciones conflictivas o de riesgo, incluyendo la actuación ante agresiones o situaciones de emergencia.
- **Participación de los trabajadores:** Es importante involucrar a los

trabajadores en la identificación de riesgos y la propuesta de medidas preventivas.

La prevención de riesgos laborales en la atención al público requiere un enfoque integral que considere todos los aspectos del trabajo, desde el entorno físico hasta las relaciones interpersonales. La colaboración entre empresarios y trabajadores es fundamental para brindar un buen servicio y garantizar entornos de trabajo seguros y saludables.



CEOE Castilla y León
Calle Florencia 8, 47007, Valladolid