

CLASE

**7**

# Habilidades y competencias para el mundo laboral I

Normas de seguridad y protocolos específicos del entorno laboral

Educación de calidad

# INTRO DUCCIÓN CIÓN DE LA CLASE

GRADO / POSGRADO / TECNOLOGÍAS

Estudia a tu tiempo  
son interrupciones



Esta séptima semana cierra la Fase 2 del curso con dos temas que completan la competencia de ejecución. El primero es la seguridad y los protocolos del entorno laboral: todo lugar de trabajo, una tienda, una oficina, una bodega, un laboratorio, tiene riesgos que gestionar y reglas de operación que cumplir. Para el practicante, conocer y respetar esas normas no es un trámite de inducción: es parte del uso adecuado de los recursos que el RDA2 exige, protege su integridad y la de los demás, y comunica profesionalismo desde el primer día. Un practicante que pregunta por el protocolo antes de actuar inspira confianza; uno que improvisa donde hay reglas, inquietud.

El segundo tema es la autoevaluación del cumplimiento de metas y del uso de recursos: el momento en que el practicante se detiene, compara lo planificado con lo ejecutado, explica las desviaciones y ajusta el rumbo. Con el plan de la semana 5 en operación y los registros de la semana 6 acumulados, el estudiante tiene ya los datos para ese examen honesto de su propio desempeño. Esta semana se entrega la Evaluación 4, el informe parcial de seguimiento, que integra la bitácora, el checklist, el cumplimiento de normas de seguridad y la autoevaluación. Al finalizar, el estudiante podrá trabajar con seguridad y apego a los protocolos de su entorno, y evaluar con criterio su propio cumplimiento, en relación con el Resultado de Aprendizaje 2.

## 7.1. Normas de seguridad en el entorno de práctica

### 7.1.1. La seguridad como responsabilidad compartida

La seguridad y salud en el trabajo es el conjunto de condiciones, normas y prácticas orientadas a proteger la integridad física y mental de quienes trabajan. Su lógica es preventiva: identificar los riesgos antes de que produzcan daño y controlarlos en la fuente. La responsabilidad es compartida: la organización debe proveer condiciones seguras, información e implementos; el trabajador —y el practicante— debe conocer las normas, cumplirlas y reportar las condiciones inseguras que detecte.

Para el estudiante en práctica, la seguridad tiene además una dimensión formativa y jurídica: las prácticas preprofesionales se desarrollan bajo convenios que establecen deberes de cuidado para la institución, la organización receptora y el propio estudiante; conocer ese marco es parte de la preparación profesional responsable (Sola Estupiñán, 2024).

La prevención es también un cálculo económico y humano elemental: un accidente cuesta siempre más que su prevención —en salud, en días de trabajo, en clima laboral y en responsabilidad para la organización—. Las empresas con cultura preventiva sólida no son las que tienen más carteles, sino aquellas donde cualquier persona, incluido el practicante más nuevo, se siente autorizada a detener una operación insegura y a reportar sin temor lo que observa.

### 7.1.2. Los riesgos del entorno comercial y administrativo

Aunque una tienda o una oficina parecen entornos inofensivos comparados con una construcción, tienen riesgos propios que la costumbre vuelve invisibles. Los cuatro tipos principales se resumen en la Tabla 1.

**Tabla 1.**

*Tipos de riesgo frecuentes en entornos comerciales y administrativos*

| Tipo de riesgo    | Ejemplos en la práctica                                                                             | Prevención básica                                                                                    |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Físico y locativo | Caídas por pisos húmedos o cables sueltos; golpes con estanterías; cargas mal levantadas en bodega. | Orden y limpieza; señalización; técnica correcta de levantamiento; calzado adecuado.                 |
| Ergonómico        | Posturas prolongadas frente al computador; pantalla y silla mal ajustadas; movimientos repetitivos. | Ajuste del puesto; pausas activas cada hora; alternar tareas.                                        |
| Psicosocial       | Presión por metas; atención de clientes agresivos; jornadas extensas; ambigüedad del rol.           | Claridad de funciones; comunicación asertiva; reportar situaciones de maltrato; gestionar el tiempo. |
| Digital           | Robo o pérdida de información; accesos no autorizados; suplantación por correo (phishing).          | Contraseñas seguras; bloqueo de sesión; desconfiar de enlaces; usar solo canales autorizados.        |

*Nota.* La tabla clasifica los riesgos típicos del entorno comercial y administrativo con ejemplos del contexto de práctica y sus medidas básicas de prevención. Elaboración propia (Durán, 2026).

El riesgo psicosocial merece una nota especial en el área comercial, porque es el menos visible y el más frecuente. La presión de metas, el trato con clientes difíciles y la ambigüedad del rol del practicante (“¿esto me corresponde?”) generan un desgaste que no deja moretones pero sí afecta el desempeño y la salud. Las defensas ya se estudiaron en este curso: la claridad de funciones se obtiene preguntando (semana 5), el cliente agresivo se maneja con asertividad y escucha sin engancharse en la agresión (semana 2), y la sobrecarga se comunica a tiempo al tutor en lugar de acumularse en silencio.

**Figura 1.**

*Los cuatro tipos de riesgo del entorno comercial y administrativo*



*Nota.* La figura clasifica los riesgos del entorno comercial en cuatro categorías —físicos, ergonómicos, psicosociales y digitales, con ejemplos característicos de cada una. Elaboración propia (Durán, 2026).

### 7.1.3. Las conductas seguras del practicante

Más allá de cada riesgo específico, cinco conductas resumen la seguridad en la práctica:

- **Conocer antes de actuar:** ubicar salidas de emergencia, extintores, botiquín y punto de encuentro desde el primer día.
- **Preguntar ante la duda:** ninguna tarea urgente justifica ejecutar sin saber cómo hacerlo con seguridad.
- **Usar los implementos indicados:** si el rol lo exige (bodega, manipulación de productos), sin excepciones de comodidad.
- **Reportar de inmediato:** condiciones inseguras, incidentes y cuasi-accidentes; el reporte de hoy previene el accidente de mañana.

- **No improvisar con equipos:** los equipos y sistemas se operan según instrucción recibida, no según intuición.

Si a pesar de la prevención ocurre un incidente, la secuencia correcta es: proteger (a las personas primero: alejarse del peligro, no mover a un herido salvo riesgo mayor), avisar (al supervisor y, si corresponde, a los servicios de emergencia, con ubicación y descripción claras) y registrar (qué ocurrió, cuándo, quiénes estuvieron involucrados y qué se hizo). El practicante nunca oculta un incidente “para no causar problemas”: el ocultamiento agrava cualquier consecuencia y elimina la oportunidad de prevenir su repetición.

El cumplimiento de estas conductas se documenta: la bitácora de la semana 6 registra la inducción recibida, los implementos utilizados y cualquier incidente o reporte realizado. Esa evidencia forma parte del informe de la Evaluación 4.

**Figura 2.**

*Los cuatro pasos de actuación ante un incidente*



*Nota.* La figura ordena la respuesta del practicante ante cualquier incidente: asegurar, avisar, registrar y seguir el protocolo de la empresa hasta el cierre del evento. Elaboración propia (Durán, 2026).

## 7.2. Protocolos específicos de la empresa o laboratorio

### 7.2.1. Qué es un protocolo y por qué existe

Un protocolo es la secuencia establecida de pasos para ejecutar correctamente una operación: cómo se abre y cierra el local, cómo se maneja el efectivo, cómo se recibe mercadería, cómo se atiende un reclamo, cómo se actúa en una emergencia. Los protocolos existen porque condensan experiencia: cada paso responde a un error que alguien ya cometió o a un riesgo que alguien ya identificó. Por eso la actitud profesional ante un protocolo que parece innecesario no es ignorarlo, sino preguntar su razón: casi siempre la tiene.

Un ejemplo ilustra esa lógica: el protocolo que exige dos personas para el arqueo de caja parece una pérdida de tiempo hasta que se entiende su razón —proteger tanto el dinero como

la reputación de quien cuenta: si falta un billete, el conteo a cuatro ojos evita la sospecha sobre una sola persona—. El protocolo no desconfía del practicante; lo protege.

Los protocolos más frecuentes que el practicante del área comercial encontrará son:

- **De operación:** apertura y cierre, arqueo de caja, recepción y despacho de mercadería, manejo de inventario.
- **De atención:** saludo y presentación, gestión de reclamos, cambios y devoluciones, escalamiento de casos.
- **De emergencia:** incendio, evacuación, emergencias médicas, robo o situaciones de violencia.
- **De información:** manejo de datos de clientes, uso de sistemas, confidencialidad y canales autorizados.

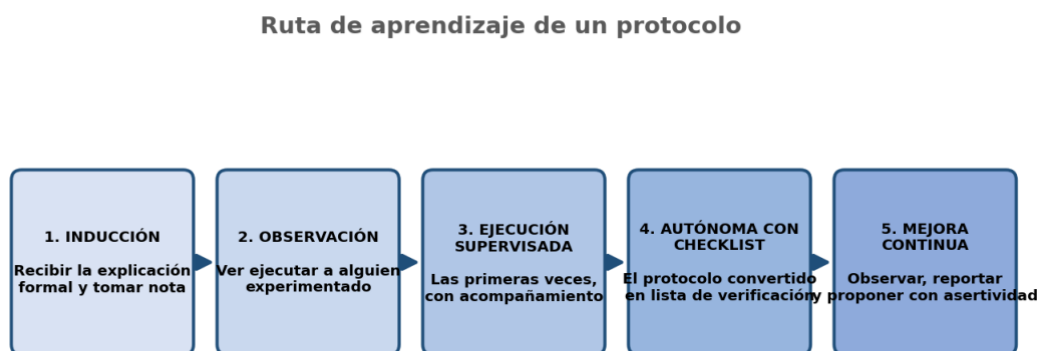
### 7.2.2. Aprenderlos y aplicarlos

El aprendizaje de los protocolos sigue una ruta práctica. Primero, la inducción: solicitar —si no se ofrece— la explicación formal de los protocolos del rol, y tomar nota. Segundo, la observación: ver ejecutar el protocolo a alguien experimentado antes de hacerlo solo. Tercero, la ejecución supervisada: las primeras veces, con acompañamiento. Cuarto, el checklist: convertir los protocolos críticos en listas de verificación —la herramienta de la semana 6 encuentra aquí una de sus mejores aplicaciones—. El protocolo de cierre de caja convertido en checklist de ocho ítems se cumple completo todas las noches, no solo las noches tranquilas.

Cuando el practicante detecta que un protocolo se incumple sistemáticamente en su entorno —el atajo que “todos usan”—, la respuesta profesional combina lo aprendido en el curso: no adoptar el incumplimiento por imitación (el factor de normalización estudiado en la semana 3), y plantear la observación con asertividad al tutor, en términos de riesgo y no de denuncia.

**Figura 3.**

*Ruta de aprendizaje de un protocolo*



*Cada paso responde a un error que alguien ya cometió: el protocolo condensa experiencia*

*Nota.* La figura presenta la secuencia de apropiación de un protocolo: inducción, observación, ejecución supervisada, ejecución autónoma con checklist y mejora continua. Elaboración propia (Durán, 2026).

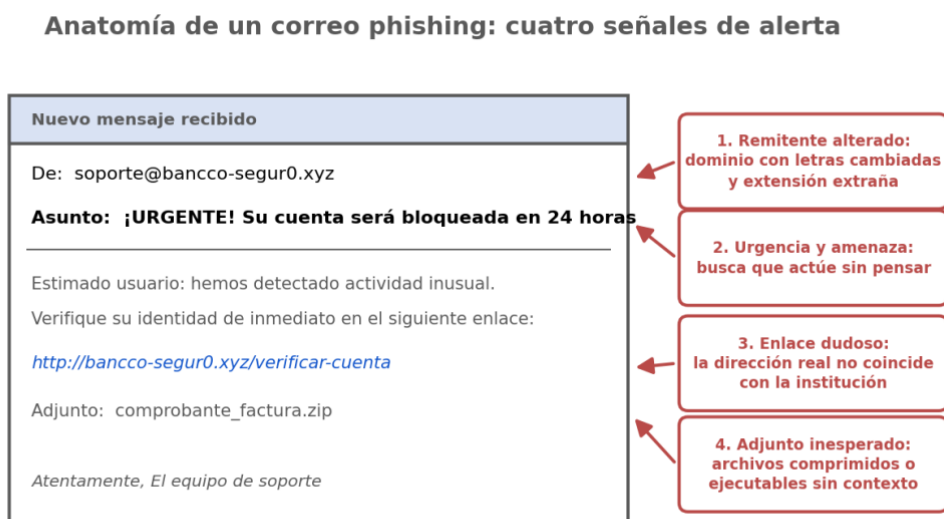
### 7.2.3. Protocolos de información: la seguridad digital del practicante

En el trabajo comercial contemporáneo, buena parte de los activos que el practicante toca son digitales: bases de clientes, sistemas de facturación, correos corporativos. Los protocolos de información definen quién accede a qué, por qué canal y con qué fines. Las reglas mínimas del practicante son cuatro: usar únicamente las credenciales y accesos asignados (nunca los de un compañero), bloquear la sesión al levantarse del puesto, no extraer información por canales no autorizados (correo personal, memorias, fotografías a la pantalla) y reportar de inmediato cualquier correo o solicitud sospechosa. Estas reglas prolongan la confidencialidad estudiada en la semana 3 y la advertencia sobre evidencias de la semana 6: la información del cliente y de la empresa se protege siempre, también en los documentos académicos.

El phishing merece atención porque su blanco favorito es el personal nuevo. El ataque típico llega como un correo urgente que aparenta venir de un directivo o de un proveedor: “necesito que me envíes la base de clientes actualizada antes de las 15h00”. Las señales de alerta son la urgencia inusual, el remitente ligeramente alterado (una letra cambiada en el dominio) y la solicitud de saltarse el canal normal. La regla del practicante ante cualquier solicitud atípica de información es una sola: verificar por otro canal (llamar, preguntar en persona al tutor) antes de responder. Perder cinco minutos verificando nunca es un error; enviar la base a un atacante, siempre.

**Figura 4.**

*Anatomía de un correo phishing y sus cuatro señales de alerta*



*Nota.* La figura reproduce un correo fraudulento típico y señala sus cuatro alertas: remitente alterado, urgencia y amenaza, enlace que no coincide con la institución y adjunto inesperado. Elaboración propia (Durán, 2026).

### 7.3. Autoevaluación del cumplimiento de metas y uso de recursos

#### 7.3.1. Detenerse a comparar: plan frente a ejecución

La autoevaluación es el examen honesto del propio desempeño contra lo planificado. No es un trámite del informe: es la competencia que separa al que acumula semanas del que aprende de ellas. Su materia prima ya existe: el plan y el cronograma de la semana 5 establecen lo comprometido; la bitácora y el checklist de la semana 6 documentan lo ejecutado; el porcentaje de cumplimiento ofrece la primera medida. La autoevaluación agrega la capa de juicio: ¿qué se cumplió y con qué calidad?, ¿qué no, y por qué?, ¿los recursos — tiempo, materiales, herramientas, información— se usaron bien o se desperdiciaron?

La redacción de la autoevaluación tiene tono propio: primera persona, hechos y responsabilidad sin dramatismo. Compárese “no se pudo avanzar por múltiples factores externos” (evasivo) con “subestimé el tiempo de la propuesta en dos horas y acepté una cobertura de mostrador sin renegociar el plazo; reprogramé la tarea con bloque protegido” (profesional). La segunda versión asume lo propio, reconoce lo externo y muestra el ajuste: exactamente lo que la rúbrica valora como precisión y honestidad.

**Tabla 2.**

*Formato de autoevaluación semanal de metas*

| Meta planificada                             | Estado         | Causa de la desviación                           | Ajuste comprometido                                             |
|----------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Depurar 50 registros de clientes             | Cumplida       | —                                                | —                                                               |
| Contactar 10 clientes con pedidos pendientes | Parcial (8/10) | 2 números fuera de servicio                      | Solicitar datos actualizados a facturación; reintentar el lunes |
| Elaborar propuesta de exhibición             | No cumplida    | Subestimación del tiempo; cobertura de mostrador | Reprogramada con 2 horas adicionales y bloque protegido         |

*Nota.* La tabla muestra el formato de autoevaluación: cada meta se declara cumplida, parcial o no cumplida, con su causa real y su ajuste concreto. Elaboración propia (Durán, 2026).

### 7.3.2. Leer las causas y ajustar con criterio

El valor de la autoevaluación está en el análisis de causas. Las desviaciones suelen responder a patrones reconocibles: la subestimación (todo tomó más tiempo del previsto: se corrige estimando con margen), la sobrecarga (el plan era imposible desde el inicio: se corrige con la regla del 80% de la semana 5), la interrupción (lo urgente devoró lo importante: se corrige protegiendo bloques y aprendiendo a acotar pedidos ajenos) y la dependencia (la tarea esperaba a un tercero: se corrige anticipando la solicitud). Nombrar la causa con honestidad — incluida la propia distracción cuando la hubo— es un ejercicio de pensamiento crítico aplicado al propio desempeño (Lazzati, 2023).

La autoevaluación incluye también el uso de recursos: ¿el tiempo de práctica se invirtió en lo acordado?, ¿los materiales y equipos se usaron con cuidado y sin desperdicio?, ¿la información se manejó por los canales debidos? El uso adecuado de recursos que el RDA2 enuncia se demuestra aquí, con la misma evidencia registrada en la bitácora.

### 7.3.3. Entrega de la Evaluación 4 y cierre de la Fase 2

Esta semana se entrega la Evaluación 4: el informe parcial de seguimiento de prácticas, en PDF y construido sobre los registros reales de las dos últimas semanas. El documento debe contener: la bitácora con el registro completo de actividades, el checklist con el estado de cumplimiento, la documentación del cumplimiento de normas de seguridad y protocolos del entorno (esta semana aporta ese componente), y la autoevaluación de metas con causas y ajustes en el formato de la Tabla 2. Se evaluará la claridad y completitud de los registros, la coherencia entre lo planificado y lo ejecutado, la evidencia del cumplimiento de normas y la precisión de la autoevaluación.

Con esta entrega se cierra la Fase 2. El estudiante ha recorrido el ciclo completo de la ejecución profesional: planificar (semana 5), registrar y seguir (semana 6), y operar con seguridad y autoevaluarse (semana 7). La Fase 3, que comienza la próxima semana, transforma toda esa evidencia en reflexión: el informe de práctica, el análisis de la retroalimentación y el plan de mejora profesional.

#### Síntesis de la semana

La seguridad en el trabajo es responsabilidad compartida y comienza por conocer los riesgos del propio entorno —físicos, ergonómicos, psicosociales y digitales— y practicar las conductas que los previenen. Los protocolos condensan la experiencia de la organización y se aprenden con método: inducción, observación, ejecución supervisada y checklist; los de información protegen el activo más sensible del trabajo comercial. La autoevaluación cierra el ciclo de la ejecución: comparar el plan con los registros, nombrar las causas reales de las desviaciones y comprometer ajustes concretos. La idea central puede formularse así: **el profesional confiable es el que trabaja seguro, respeta las reglas de su entorno y se evalúa a sí mismo con la misma honestidad con la que registra: esa combinación es la que convierte la práctica en competencia demostrada.**

# RE FE REN CIAS

**Lazzati, S. C. (2023).** El pensamiento crítico: teoría, práctica y competencias que plantea el mundo laboral actual (1.<sup>a</sup> ed.). Ediciones Granica.  
<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/230416>

**Menghini, R. A., Negrin, M. y Guillermo, S. (Comps.). (2018).** Prácticas preprofesionales universitarias: punto de articulación con el mundo laboral. Homo Sapiens Ediciones.  
<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/129650>

**Sola Estupiñán, M. (2024).** Prácticas profesionales. Puente entre el mundo académico y laboral (1.<sup>a</sup> ed.). Dykinson. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/279653>



síguenos en:



[www.pucevirtual.puce.edu.ec](http://www.pucevirtual.puce.edu.ec)