1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Distribución Física Internacional.

- **Código del Programa de Formación:** 121518.

- **Nombre del Proyecto:** Reconocimiento de los procesos de Distribución Física aplicados a las empresas y el impacto que se genera en los clientes a nivel internacional.

- **Fase del Proyecto:** Fase Ejecución.

- **Actividad de Proyecto 14:** Simular los procesos de importación y exportación de mercancías, basados en el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales.

- **Competencia:**

  210101034: Estructurar planes de contingencia según el sector o área de desempeño.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  210101034-05: Detectar riesgos operacionales a partir de los antecedentes y su impacto en la gestión considerando las condiciones climáticas, de seguridad, geográficas, ambientales según el proceso, área o unidad de negocio y actores de la cadena productiva.

- **Competencia:**

  210101003: Realizar negociación con los proveedores y clientes, según los objetivos y estrategias establecidas por la organización.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  210101003-01: Manejar una negociación según parámetros legales y comerciales vigentes.

  210101003-02: Elaborar diferentes tipos de contratos comerciales según acuerdos de negociación y las características del servicio o producto.

- **Competencia:**

  210101019: Monitorear el desarrollo de los procesos, según el sistema y políticas de la organización.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  210101019-03: Inspeccionar los recursos asignados a los procesos y clientes, los programas de seguridad e higiene industrial en el desarrollo de las actividades según procedimientos establecidos por la organización**.**

- **Competencia:**

  240201500: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201500-05: Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.

- **240201500-06:** Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

  240201500-07: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.

- **Competencia:**

  240201502: Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201502-02: Comprender las ideas principales de textos complejos que tratan de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización.

- **Duración de la Guía:** 334 horas (1 mes y 16 días).

2. PRESENTACIÓN

La globalización exige a las empresas ser competitivas en el mercado y estar a la vanguardia en cada uno de los procesos que realiza, entre estos procesos se encuentran la importación y exportación de mercancías. Es importante tener en cuenta que para que una empresa pueda tener éxito en cualquier negociación internacional, es primordial reconocer los posibles factores que permiten cumplir a satisfacción con las necesidades del cliente; por lo tanto, se deben revisar los procedimientos desde el contacto con los proveedores hasta la entrega de las mercancías al consumidor final.

Además, se deben identificar los riesgos operacionales que podrían afectar notoriamente el funcionamiento productivo de la empresa, ocasionando retraso en las entregas a los clientes, así como el deterioro de su imagen corporativa; sin embargo, hay que anotar que existen riesgos operacionales externos, como los desastres naturales y las condiciones ambientales. Es muy importante identificar estos tipos de riesgos para poder establecer un plan de contingencia, el cual permita prevenirlos y hacerles frente cuando se presenten.

Por lo anterior, es indispensable para la empresa asegurar que el recurso humano cuente con las medidas de prevención de accidentes necesarios, para desarrollar eficientemente sus labores y generar hábitos de vida saludables que favorezcan el desempeño laboral. Estas prevenciones sin ninguna duda dinamizan todos los procesos de la compañía.

Además, se debe tener en cuenta que para cada uno de los procesos que realiza una empresa, es importante contar con una acertada comunicación y en algunos procesos como el de importación y exportación, el manejo adecuado de una segunda lengua como el inglés, ya que esto facilita la interacción con los actores de la cadena, creando lazos comerciales permanentes.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de proyecto es necesario revisar los materiales de formación, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

La duración de esta actividad de proyecto es de 334 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas (D), que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes (I), que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentran en la siguiente ruta **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Material de formación**. Allí ingresa al respectivo material que se solicita en cada actividad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

Adicional a ello, el instructor retroalimentará diariamente los aportes que usted y sus compañeros realicen a través de los foros, con el fin de brindar un acompañamiento permanente y dinamizar el proceso de aprendizaje.

3.1 Actividad de Aprendizaje 1: Simular negociaciones nacionales e internacionales teniendo en cuenta los riesgos operacionales que se puedan presentar.

Identificar los riesgos operacionales presentes en los procedimientos de la Distribución Física Internacional

Para que una empresa pueda alcanzar altos niveles de productividad, debe establecer medidas que permitan reducir los niveles de riesgos al máximo; se debe tener en cuenta que las pérdidas financieras están estrechamente ligadas con los riesgos operacionales, por lo tanto, es conveniente identificarlos, determinar las causas, evaluar el posible impacto en la empresa y diseñar un plan para mitigar los efectos cuando se presenten; no se deben improvisar procedimientos para contrarrestarlos, ni tampoco se deben subestimar las consecuencias.

Es importante resaltar que, aunque los riesgos operacionales externos como los factores climáticos adversos y en algunas ocasiones los desastres naturales, se pueden prevenir por medio del uso de herramientas tecnológicas, también pueden ser completamente impredecibles, lo cual podría causar serios contratiempos económicos y sociales. De acuerdo con lo anterior y con el fin de profundizar sus conocimientos sobre los riesgos operacionales, lea detenidamente la siguiente situación y realice la actividad planteada:

Situación: la empresa ABC fabrica productos de consumo masivo y los comercializa en el mercado internacional. Esta empresa ha tenido serias dificultades para enviar la mercancía a sus clientes, debido a los desastres que ocasionó el paso de un huracán por la zona geográfica donde están ubicadas sus instalaciones, dejando un sector de la planta de producción afectada. También hay que anotar que sus proveedores han tenido inconvenientes, ya que no han podido recibir las materias primas debido a que los puertos de embarque y aeropuertos están cerrados. La situación al interior de la compañía es un poco tensa, porque no saben cómo actuar.

Con base en la situación anterior, identifique los riesgos operacionales y elabore un plan de contingencia para minimizar los efectos que ha dejado este fenómeno natural. Para ello, realice esta evidencia junto con su grupo de trabajo conformado en las anteriores actividades de proyecto, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Consulten en internet temas relacionados con desastres naturales y cómo estos afectan a las empresas exportadoras.

2. Seleccionen cuatro (4) procesos empresariales que se vean afectados por la situación planteada.

3. Relacionen cinco (5) riesgos operacionales para cada uno de los cuatro (4) procesos empresariales mencionados en el punto anterior.

4. Describan las actividades que generalmente se realizan en dichos procesos.

5. Indiquen las causas que pueden originar el riesgo operacional, para cada proceso.

6. Determinen las consecuencias que pueden generar los riesgos operacionales en cada proceso.

7. Indaguen sobre el grado de preparación que tienen las empresas para hacerle frente a los desastres naturales.

8. Con base en lo realizado en los puntos anteriores, elaboren el plan de contingencia para la empresa ABC, con el fin de que se pueda aplicar en el momento que se vuelva a presentar un desastre natural. Este plan debe incluir un programa de recuperación.

9. Adicionalmente y con el fin de afianzar sus conocimientos, expliquen qué estrategias implementa el gobierno colombiano para prevenir y hacerle frente a los desastres naturales.

10. Envíen el archivo al instructor de manera individual con el nombre de los tres (3) integrantes del grupo, a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: tengan en cuenta leer el material complementario *Guía para una participación exitosa en un grupo de trabajo*, para tener claro las reglas de participación.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación *Riesgos operacionales, seguridad industrial y proceso de negociación internacional*, materiales

complementarios *Matriz de riesgo operacional* y *Guía para una participación exitosa en un grupo de trabajo*, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 1: Plan de contingencia. Identificar los riesgos operacionales presentes en los procedimientos de Distribución Física Internacional.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la siguiente ruta: **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Evidencias / Evidencia 1: Plan de contingencia. Identificar los riesgos operacionales presentes en los procedimientos de Distribución Física Internacional.**

Realizar el proceso de negociación internacional y la elaboración de un contrato de compraventa

Es de suma importancia seguir todos los pasos necesarios para que un procedimiento de negociación internacional sea óptimo. Desde la iniciación hasta la implementación de los acuerdos, se debe seguir una secuencia ordenada, la cual es indispensable para que tanto el vendedor como el comprador, lleguen a un entendimiento total en aspectos como las formas y plazos en la entrega de la carga, así como las formas y plazos de los pagos y parámetros legales relacionados con la negociación. Dichos acuerdos deben quedar correctamente estipulados en el contrato de compraventa; es de resaltar que este documento por tener validez jurídica ofrece garantías para ambas partes, facilitando este hecho el flujo del comercio internacional, ya que los fabricantes y clientes minimizan al máximo los riesgos operacionales. Es importante saber que un contrato de compraventa incluye cláusulas de cumplimiento, las cuales si no se respetan pueden acarrear sanciones.

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente y con el fin de adquirir más conocimientos en el tema, desarrolle el taller de acuerdo a las siguientes indicaciones:

1. Retome el producto utilizado en actividades de proyecto anteriores.

2. Escoja tres (3) países de continentes diferentes, con el fin de comercializar el producto.

3. Seleccione una compañía para cada uno de los países escogidos, teniendo en cuenta que pueda realizar negociaciones internacionales con ellos. Debe resaltar las características principales de cada una de las compañías seleccionadas.

4. Seleccione una compañía para cada uno de los países escogidos que pueda servir de proveedor a la empresa. Destaque sus principales características.

5. Teniendo en cuenta las costumbres y creencias de cada país seleccionado, realice el proceso de negociación con cada una de las compañías. Para ello tenga en cuenta:

   - La planeación de una negociación.
   - El desarrollo de una negociación.
   - El proceso de verificación de las condiciones del contrato de compraventa.
   - El cierre de una negociación.

6. Diseñe y diligencie un contrato de compraventa para cada una de las compañías, en el cual se incluya:

   - Fecha de entrada en vigor del contrato de compraventa.
   - Datos de cada una de las partes: nombre legal, si es una sociedad el tipo de esta, dirección completa, Número de Identificación Tributaria o fiscal.
   - El producto a exportar y las cantidades.
   - Especificaciones de las mercancías (tipos, colores, tamaños).
   - El precio total del producto que el comprador se compromete a pagar al vendedor: en número y letras.
   - El Incoterm elegido.
   - Condiciones de entrega del producto: lugar físico (almacén, puerto, aeropuerto, entre otros), ciudad y país.
   - Envase y embalaje.
   - Forma de pago: efectivo, cheque, transferencia bancaria, entre otros.
   - Tiempo de entrega.
   - Condiciones de garantía.
   - Cláusulas: exclusividad, forma de pago, indemnizaciones, leyes que les aplican, resolución de conflicto y notificaciones.

- Anexos si se requieren.
- Firmas.
- Lugar y fecha de la firma.
- Número de ejemplares.
- Diligencie el mismo ejercicio para los tres (3) países escogidos.

7. Envíe el archivo con el desarrollo del taller al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación *Riesgos operacionales, seguridad industrial y proceso de negociación internacional*, materiales complementarios: *El proceso de negociación internacional* y *Contrato de compraventa internacional de mercaderías*, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 2: Taller. Realizar el proceso de negociación internacional y la elaboración de un contrato de compraventa.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la siguiente ruta: **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Evidencias / Evidencia 2: Taller. Realizar el proceso de negociación internacional y la elaboración de un contrato de compraventa**.

Determinar la importancia de la seguridad industrial en una empresa

La seguridad industrial ofrece a las compañías la posibilidad de evitar riesgos que puedan atentar contra la salud y/o ocasionar accidentes a sus trabajadores. El cumplimiento de las normas básicas de seguridad industrial por más obvias que parezcan evitan muchas situaciones peligrosas, ya que especifican las acciones que deben seguir los empleados con el objetivo de minimizar los riesgos laborales.

Es importante resaltar que, en los procesos de Distribución Física Internacional, los trabajadores están continuamente expuestos a los accidentes, en lugares tan variados como almacenes, puertos de embarque, aeropuertos, terminales de transporte terrestre y ferroviario, entre otros. De igual manera los transportistas al manipular los diferentes tipos de carga corren el peligro de resultar lesionados si no se protegen adecuadamente.

Teniendo en cuenta lo anterior y con la finalidad de seguir afianzando sus conocimientos sobre el tema, realice un protocolo de seguridad industrial. Para ello tenga en cuenta cada uno de los siguientes puntos:

1. Consulte en internet sobre los sistemas de gestión de seguridad industrial.

2. Indique cuáles son las normas básicas de seguridad industrial para manipular mercancía en una empresa.

3. Determine cuáles son los peligros que pueden enfrentar los empleados en la manipulación de la mercancía, teniendo en cuenta el tipo de transporte que utilizan para su comercialización y los métodos de protección para evitarlos.

4. Identifique los factores de riesgo del transporte de carga por carretera y los sistemas de protección que se deben utilizar para prevenirlos.

5. Determine cuáles son los procedimientos de actuación ante un incendio que se presente en una empresa, teniendo en cuenta:

   - La definición de los niveles de emergencia.
   - Las pautas generales ante un incendio en una empresa.
   - Procedimientos de actuación.
   - Responsabilidades.
   - Tiempos de respuesta.
   - Fin de la emergencia.

6. Basado en los puntos anteriores, diseñe el protocolo de seguridad industrial para la empresa con la que ha venido trabajando en actividades de proyecto anteriores. Para ello tenga en cuenta.

   - Objetos y equipos de seguridad industrial existentes en la empresa.
   - Normas de higiene, seguridad, manejo y mantenimiento.
   - Utilización de los elementos de protección y seguridad del personal en el desarrollo de actividades ejecutadas, de acuerdo al plan de trabajo e indicadores de gestión de la organización.

7. Envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación *Riesgos operacionales, seguridad industrial y proceso de negociación internacional*, material complementario *Manual de seguridad e higiene*, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 3: Protocolo. Determinar la importancia de la seguridad industrial en una empresa.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la siguiente ruta: **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Evidencias / Evidencia 3: Protocolo. Determinar la importancia de la seguridad industrial en una empresa.**

Reconocer la importancia de la administración de los recursos materiales en la empresa

Los recursos materiales en una compañía deben ser estrictamente controlados, ya que si se aprovechan correctamente le proporcionan a la empresa los medios necesarios para incrementar su productividad; de otro lado, el monitoreo periódico del presupuesto de almacén, permite comparar los datos proyectados con los reales y de esta manera saber si se han cumplido los objetivos planeados.

Basado en lo anterior, realice un plan de capacitación que permita reconocer la importancia de la administración de los recursos materiales en una empresa. Para ello, tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Mencione los aspectos que se deben tener en cuenta en la administración de recursos materiales de una empresa.

2. Describa cuáles son las medidas que se deben considerar para controlar correctamente los recursos materiales en una empresa.

3. Identifique los elementos necesarios para monitorear los presupuestos de una empresa.

4. Explique por qué son importantes los indicadores de gestión en el control de los presupuestos de la empresa.

5. Explique cuáles son las consecuencias de no administrar correctamente los recursos materiales en una empresa.

6. Determine los controles de seguridad establecidos por la empresa.

7. Elabore el plan de capacitación en la herramienta de su preferencia.

8. Envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación *Riesgos operacionales, seguridad industrial y proceso de negociación internacional*", material complementario *Matriz de riesgo operacional,* glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 4: Plan de capacitación. Reconocer la importancia de la administración de los recursos materiales en la empresa.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la siguiente ruta: **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Evidencias / Evidencia 4: Plan de capacitación. Reconocer la importancia de la administración de los recursos materiales en la empresa.**

Determinar cómo los fenómenos naturales afectan las empresas

Es importante reconocer los factores externos que pueden afectar los procesos de la empresa, encontrando en estos los fenómenos naturales. Dichos fenómenos también son conocidos como los permanentes movimientos y transformaciones que sufre la naturaleza, es por esto que para las compañías se hace primordial estar preparadas para enfrentar terremotos, inundaciones, incendios y todo tipo de peligros que las puedan llevar al fracaso.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de adquirir más conocimientos acerca de los fenómenos naturales y cómo pueden llegar a afectar a la empresa, realice un instructivo de acuerdo a las siguientes indicaciones:

1. Tenga en cuenta el producto con el cual ha venido trabajando en actividades de proyecto anteriores.

2. Describa la ruta del producto: destino inicial Colombia y destino final (cualquier país de otro continente).

3. Realice un análisis de la vulnerabilidad del producto, teniendo en cuenta la ruta descrita.

4. Defina los puntos más críticos de la ruta, según las condiciones ambientales.

5. Determine las acciones a seguir para que el producto llegue al destino final, teniendo en cuenta los siguientes fenómenos naturales:

   - Terremoto.
   - Incendio.
   - Erupción volcánica.
   - Inundación.

6. De acuerdo con las acciones a seguir del punto anterior, explique cómo se pueden optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas, según las normas institucionales.

7. Mencione cómo se puede contribuir en el cuidado y el uso de los elementos de la empresa, después de ocurrido un fenómeno natural.

8. Elabore el instructivo en la herramienta de su preferencia, teniendo en cuenta lo realizado en los puntos anteriores. También puede anexarle imágenes al instructivo.

9. Envíe el archivo al instructor través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, materiales de formación *Manejo de residuos*, *Sostenibilidad ambiental* y *Riesgos operacionales, seguridad industrial y proceso de negociación internacion*al, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 5: Instructivo. Determinar como los fenómenos naturales afectan las empresas.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la siguiente ruta: **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Evidencias / Evidencia 5: Instructivo. Determinar como los fenómenos naturales afectan las empresas.**

Implementar un adecuado manejo de los residuos

El medio ambiente día a día se deteriora más, esto debido a que no se tiene una verdadera cultura ambiental que aporte al cuidado y protección de estos recursos. Es por esto que para las empresas se hace necesario adquirir conciencia en este tema,

con el fin de darle un manejo diferente a los residuos que producen, fomentar el desarrollo sostenible e incorporar tecnologías limpias en los procesos.

De acuerdo con lo anterior, elabore una cartilla que permita identificar la importancia de implementar el manejo de los residuos en una empresa. Por lo tanto, tenga en cuenta lo siguiente:

1. Tenga en cuenta la **Evidencia 1: Plan de contingencia. Identificar los riesgos operacionales presentes en los procedimientos de Distribución Física Internacional** de esta guía de aprendizaje y los cuatro (4) procesos empresariales seleccionados en el punto dos (2) de dicha evidencia.

2. Clasifique los residuos para cada uno de los procesos del punto anterior, teniendo en cuenta:

   - Cuáles son los residuos aprovechables.
   - Cuáles son los residuos no aprovechables.
   - Cuáles son los residuos peligrosos.
   - Cuáles son los residuos no peligrosos.
   - Defina cuáles estrategias de reciclaje utilizaría.
   - Defina los colores de los recipientes que debe utilizar, según la identificación previa de los tipos de residuos que se generan en cada proceso.

3. Incluya en la cartilla, el impacto que puede generar el manejo de los residuos de la empresa en los siguientes temas:

   - El desarrollo sostenible y los objetivos del milenio.
   - Tecnologías limpias.
   - Importancia de los principios de la ecología.

4. Envíe la cartilla al instructor través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, materiales de formación *Manejo de residuos* y *Sostenibilidad ambiental*, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 6: Cartilla. Implementar un adecuado manejo de los residuos.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la siguiente ruta: **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Evidencias / Evidencia 6: Cartilla. Implementar un adecuado manejo de los residuos.**

Establecer procesos comunicativos asertivos en negociaciones internacionales

La comunicación es un proceso innato que realiza el ser humano, en el cual puede enviar y recibir información en cualquier entorno que se encuentre, es por esto la importancia de transmitir ideas y pensamientos claros que faciliten la interacción con otros individuos.

Para las empresas la comunicación juega un papel muy importante dentro de los procesos que realizan, ya que entre más clara y fluida sea, más efectivos serán los logros obtenidos.

Por consiguiente, con el fin de aprender más acerca de la comunicación asertiva, lea detenidamente el siguiente estudio de caso y realice la actividad que se plantea:

Estudio de caso

El gerente de la empresa Tintico, desea exportar tres (3) containers de café a China por vía aérea, esto debido a que es un medio seguro y rápido. Adicionalmente a la carga, quiere incluir dos (2) containers de machetes que fabrica la empresa de su primo y que van para el mismo destino.

Por lo tanto, le solicita a usted que realice la cotización del envío, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Los dos (2) productos deben ir en el mismo avión.
- No se debe asumir ninguna póliza de seguro.
- El riesgo debe ser mínimo.
- El proceso debe ser económico.

Para dar solución al estudio de caso planteado, siga las indicaciones:

1. Tenga en cuenta que el procedimiento que le están solicitando no es el adecuado.

2. Realice un video donde exponga de manera argumentativa y asertiva el procedimiento adecuado para el envío de las mercancías. Por lo cual le debe

sugerir al gerente de la empresa Tintico lo siguiente:

- Enviar la mercancía a China en barco.
- Pagar la póliza de seguro por cada una de las mercancías.
- Asumir los riesgos que implica utilizar este medio de transporte.
- Además, le debe explicar la diferencia de tiempo entre el transporte aéreo y el transporte marítimo y sus beneficios.

3. Recuerde que debe convencer al cliente de hacer la negociación con usted.
4. En el video se evaluará la expresión corporal (postura, vocalización, pronunciación) y la capacidad argumentativa.
5. El video debe contar con las siguientes especificaciones técnicas:
   - Duración del video: máximo cinco (5) minutos.
   - Formato: MP4, AVI o WMV.
   - Calidad óptima de audio y video.
6. Envíe el video al instructor través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación *Comunicación asertiva*, materiales complementarios: *La comunicación asertiva como ventaja competitiva* y *Técnicas básicas para hablar en público*, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 7: Video. Establecer procesos comunicativos asertivos en negociaciones internacionales.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la siguiente ruta: **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Evidencias / Evidencia 7: Video. Establecer procesos comunicativos asertivos en negociaciones internacionales.**

Identificar los controles de los riesgos dentro de la empresa

Para las empresas es importante identificar, valorar y determinar los riesgos, para minimizar sus efectos. Es por esto que las empresas hoy en día implementan la cultura

física dentro de sus actividades, con el fin de mejorar las posiciones ergonómicas y psicosociales, las cuales se ven reflejadas en el desempeño laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de adquirir más conocimiento en el tema, desarrolle una matriz de riesgo acuerdo a las siguientes indicaciones:

1. Descargue el material complementario **Matriz de Riesgo Operacional**, perteneciente a esta actividad de proyecto.

2. Elabore un listado con diez (10) procesos que realice la empresa con la que usted ha venido trabajando en actividades de proyecto anteriores.

3. Diligencie cada uno de los ítems de la matriz de riesgo.

4. Envíe la matriz al instructor través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación *Hábitos saludables para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales*, material complementario *Procedimiento para identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles*, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 8: Matriz. Identificar los controles de los riesgos dentro de la empresa.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la siguiente ruta: **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Evidencias / Evidencia 8: Matriz. Identificar los controles de los riesgos dentro de la empresa.**

Cultural awareness as a key element to negotiate

Understanding cultural differences when trading is a vital skill that every student from the International Physical Distribution program from the SENA training program should be aware of, as this is a key element when establishing international relationships.

In order to work in such skill alongside some other communicative skills in English, also known as the business language, complete the following workshop. Please, have in mind the following instructions:

1. *Read the following text and follow the instructions below:*

How cultural differences impact international business in 2017

As companies continue to expand across borders and the global marketplace becomes increasingly more accessible for small and large businesses alike, 2017 brings ever more opportunities to work internationally.

Multinational and cross-cultural teams are likewise becoming ever more common, meaning businesses can benefit from an increasingly diverse knowledge base and new, insightful approaches to business problems. However, along with the benefits of insight and expertise, global organizations also face potential stumbling blocks when it comes to culture and international business.

While there are a number of ways to define culture, put simply it is a set of common and accepted norms shared by a society. But in an international business context, what is common and accepted for a professional from one country could be very different for a colleague from overseas. Recognizing and understanding how culture affects international business in three core areas: communication, etiquette, and organizational hierarchy can help you to avoid misunderstandings with colleagues and clients from abroad and excel in a globalized business environment.

1. Communication:

Effective communication is essential to the success of any business venture, but it is particularly critical when there is a real risk of your message getting "lost in translation." In many international companies, English is the de facto language of business. But more than just the language you speak, it's how you convey your message that's important. For instance, while the Finns may value directness and brevity, professionals from India can be more indirect and nuanced in their communication. Moreover, while fluent English might give you a professional boost globally, understanding the importance of subtle non-verbal communication between cultures can be equally crucial in international business.

What might be commonplace in your culture — be it a firm handshake, making direct eye contact, or kiss on the cheek — could be unusual or even offensive to a foreign colleague or client. Where possible, do your research in advance of professional interactions with individuals from a different culture. Remember to be perceptive to body language, and when in doubt, ask. While navigating cross-cultural communication can be a challenge, approaching cultural differences with sensitivity, openness, and curiosity can help to put everyone at ease.

2. Workplace etiquette:

Different approaches to professional communication is just one of the innumerable differences in workplace norms from around the world.

For instance, the formality of address is a big consideration when dealing with colleagues and business partners from different countries. Do they prefer titles and surnames or is being on first-name basis acceptable? While it can vary across organizations, Asian countries such as South Korea, China, and Singapore tend to use formal "Mr./Ms.

Surname," while Americans and Canadians tend to use first names. When in doubt, erring on the side of formality is generally safest.

The concept of punctuality can also differ between cultures in an international business environment. Different ideas of what constitutes being "on time" can often lead to misunderstandings or negative cultural perceptions. For example, where an American may arrive at a meeting a few minutes early, an Italian or Mexican colleague may arrive several minutes — or more — after the scheduled start-time (and still be considered "on time").

Along with differences in etiquette, come differences in attitude, particularly towards things like workplace confrontation, rules and regulations, and assumed working hours. While some may consider working long hours a sign of commitment and achievement, others may consider these extra hours a demonstration of a lack of efficiency or the deprioritization of essential family or personal time.

3. Organizational hierarchy:

Organizational hierarchy and attitudes towards management roles can also vary widely between cultures. Whether or not those in junior or middle-management positions feel comfortable speaking up in meetings, questioning senior decisions, or expressing a differing opinion can be dictated by cultural norms. Often these attitudes can be a reflection of a country's societal values or level of social equality. For instance, a country such as Japan, which traditionally values social hierarchy, relative status, and respect for seniority, brings this approach into the workplace. This hierarchy helps to define roles and responsibilities across the organization. This also means that those in senior management positions command respect and expect a certain level of formality and deference from junior team members.

However, Scandinavian countries, such as Norway, which emphasize societal equality, tend to have comparatively flat organizational hierarchy. In turn, this can mean relatively informal communication and an emphasis on cooperation across the organization. When defining roles in multinational teams with diverse attitudes and expectations of organizational hierarchy, it can be easy to see why these cultural differences can present a challenge.

If your aim is to be competitive globally, you must have a team in place that's up for the challenge. You need to understand the role culture plays in international business as it is not just about understanding the local laws and regulations governing your target markets, but also the kind of principles that rule their behavior both inside and outside business. (Hult International Business School, 2017)

2. *According to the reading, determine if the following statements are true (T) or false (F). If false, correct them (downloadable version).*

3. *Watch the video **Business Speaker Erin Meyer: How Cultural Differences Affect Business**, belonging to the complementary documents of this project activity.*

4. *According to the video you watched, decide if the following statements are true (T) or False (F) (downloadable version).*

5. *Send the file to the instructor through the virtual learning platform*.

Environment required: *Virtual Learning Environment.*

Materials: *computer, internet, training material The importance of cultural awareness in Business, complementary material A Global Guide to Business Etiquette, glossary and SENA library.*

Evidence 9: *Workshop. Cultural awareness as a key element to negotiate.*

Esta evidencia se encuentra ubicada en la siguiente ruta: **Fase Ejecución / Actividad de proyecto 14 / Evidencias / Evidencia 9: *Workshop. Cultural awareness as a key element to negotiate.***

Total horas actividad de proyecto: 334 horas; 67 directas, 267 independientes.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: Evidencia 1: Plan de contingencia. Identificar los riesgos operacionales presentes en los procedimientos de Distribución Física Internacional.	Clasifica los riesgos según el proceso o unidad de negocio teniendo en cuenta el análisis de los antecedentes, el impacto en la gestión condiciones climáticas de seguridad geográficas y ambientales. Reconoce y prioriza dinámicamente las operaciones y procesos de acuerdo con los riesgos detectados en el desarrollo de las operaciones desde su inicio hasta el fin.	**Lista de verificación:** Plan de contingencia.

Evidencia de producto: Evidencia 2: Taller. Realizar el proceso de negociación internacional y la elaboración de un contrato de compraventa.	Verifica los procesos de elaboración y aplicación de contratos. Efectúa negocios con proveedores y clientes identificados. Formaliza los contratos de acuerdo con las normas establecidas.	**Lista de verificación:** Taller.
Evidencia de producto: Evidencia 3: Protocolo. Determinar la importancia de la seguridad industrial en una empresa.	Revisa las instalaciones y los objetos, los equipos de seguridad industrial existentes en tiempos establecidos aplicando normas de higiene, seguridad, manejo y mantenimiento, la utilización de elementos de protección y seguridad del personal en el desarrollo de actividades ejecutadas de acuerdo al plan de trabajo e indicadores de gestión de la organización.	**Lista de verificación:** Protocolo.
Evidencia de producto: Evidencia 4: Plan de capacitación. Reconocer la importancia de la administración de los recursos materiales en la empresa.	Monitorea los presupuestos de acuerdo con los informes de ejecución y la capacidad de rotación de áreas de almacenamiento según los indicadores de gestión de acuerdo a objetivos fijados por la organización de acuerdo al plan de trabajo e indicadores de gestión. Controla los recursos en tiempos establecidos por la organización de acuerdo al consumo y requerimiento de procesos teniendo en cuenta los controles de seguridad establecidos por la organización de los objetos, equipos y muebles y enseres al ingreso y salida según usos y destinos aplicando tecnologías y técnicas establecidas por la organización.	**Lista de verificación:** Plan de capacitación.

Evidencia de producto: Evidencia 5: Instructivo. Determinar cómo los fenómenos naturales afectan las empresas.	Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.	**Lista de verificación:** Instructivo.
Evidencia de producto: Evidencia 6: Cartilla. Implementar un adecuado manejo de los residuos.	Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.	**Lista de verificación:** Cartilla.
Evidencia de desempeño: Evidencia 7: Video. Establecer procesos comunicativos asertivos en negociaciones internacionales.	Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional. Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados, orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según naturaleza del problema.	**Lista de chequeo:** Video.

Evidencia de producto: Evidencia 8: Matriz. Identificar los controles de los riesgos dentro de la empresa.	Diagnostica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.	**Lista de verificación:** Matriz.
Evidencia de producto: *Evidence 9: Workshop. Cultural awareness as a key element to negotiate.*	Puede realizar actividades de verdadero o falso, basados en una conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído.	**Lista de verificación:** *Workshop*.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ABROAD: *in or to a foreign country. Out of the country, beyond the sea, in foreign lands. Example: She often goes abroad on business.*

ACQUAINTANCES: *someone you know, but who is not a close friend. Example: He heard about the job through a mutual acquaintance (=someone you and another person both know).*

ACROSS: from one side of something to the other. On the opposite side of something. *Example: Across the street from where we're standing, you can see the old theater.*

Actividad física: es cualquier movimiento corporal producido por la contracción del músculo esquelético, que aumenta el gasto energético por encima del nivel basal.

ADVISABLE: *if you tell someone that it is advisable to do something, you are suggesting that they should do it, in order to avoid problems or risks. Example: Use of the drug is not considered advisable when driving or using machinery.*

AFFILIATE: *if a group or organization affiliates to or with another larger one, it forms a close connection with it. Example: The Society is not affiliated with any political party.*

Ambiente: es el espacio general en cual se desarrolla una actividad específica.

> **Ambiente:** es el conjunto de fenómenos o elementos naturales y sociales que rodean a un organismo, a los cuales este responde de una manera determinada. Estas condiciones naturales pueden ser otros organismos (ambiente biótico) o elementos no vivos (clima, suelo, agua). Todo en su conjunto condiciona la vida, el crecimiento y la actividad de los organismos vivos. (Ecoestrategia, s.f.)

América Latina: también conocida como Latinoamérica; comprende los países de América donde se hablan lenguas latinas como español, portugués y francés.

Antropometría: es la ciencia que estudia las dimensiones y características del cuerpo humano.

ARISE: *when a problem, opportunity, or situation emerges. Become apparent. Example: A crisis has arisen in the Foreign Office.*

ASAP: *the abbreviation of "as soon as possible". Example: She said she'll be here ASAP.*

ATTITUDE: *the opinions and feelings that you usually have about something, especially when this is shown in your behavior. Example: The people have a very positive attitude to life.*

AVOID: *to prevent something bad from happening. To stay away from someone or something, or not use something. Example: Pregnant women should avoid certain foods such as raw eggs.*

AWARE: *having knowledge or perception of a situation or fact. Example: The children are aware of the danger of taking drugs.*

AWARENESS: *knowledge or understanding of a particular subject or situation. Example: Health officials have tried to raise awareness (=improve people's knowledge) about AIDS.*

BACKGROUND: *someone's family, education, previous work etc. Also, the situation or past events that explain why something happens in the way that it does. Example: It's important to understand other people, people from different backgrounds.*

BARRIERS: *a rule, problem etc. that prevents people from doing something, or limits what they can do. A physical object that keeps two areas, people etc. apart. Example: The mountains form a natural barrier between the two countries.*

BEHAVIOR: *the way that someone or something acts in different situations. Example: The effects of alcohol on human behavior.*

BELIEFS: *the feeling that something is definitely true or definitely exists. The feeling that something is good and can be trusted. Example: One billion people throughout the world are Muslims, united by belief in one god.*

BENEFICIAL: *having a good effect. Example: Cycling is highly beneficial to health and the environment.*

Bípeda: significa de pie y/o caminar erguido.

BLUNT: *not sharp or pointed. Example: A blunt pencil. // Speaking in an honest way even if this upsets people. / Example: Julian's blunt words hurt her.*

BORDERS: *the border between two countries or regions is the dividing line between them. Sometimes the border also refers to the land close to this line. Example: To cross the border, you will need a valid passport.*

BRIEF: *something that is brief lasts for only a short time. Example: She once made a brief appearance on television.*

BTW: *the written abbreviation of "by the way", often used in email or text messages on mobile phones. Example: BTW, I think u did a gr8 job.*

CALLERS: *a caller is a person who is making a telephone call. Example: An anonymous caller told police what had happened.*

Calentamiento global: aumento progresivo de la temperatura atmosférica y sus consecuencias en la tierra.

> **Capa de ozono:** capa compuesta por ozono que protege a la Tierra de los daños causados por las radiaciones ultravioleta procedentes del sol. Si desapareciera esta capa las radiaciones esterilizarían la superficie del globo y aniquilarían toda la vida terrestre. (Ecoestrategia, s.f.)

Claridad: exponer ideas concretas y definidas, con frases bien construidas y terminología común, al alcance de los destinatarios. Cuando hay que emplear palabras que puedan generar dudas al receptor, lo mejor es explicarlas a profundidad para que puedan ser comprendidas.

COLLEAGUES: someone who you work with in a company or organization. *Example: Friends and former colleagues described him as a kind and caring man.*

Coherencia: construir los mensajes de forma lógica, encadenando ordenadamente las ideas, remarcando lo que son hechos objetivos y lo que son opiniones, bien sea del orador o de otras personas.

Compraventa: actividad de la persona que se dedica a comprar bienes, para revenderlos posteriormente.

> **Comunicación:** la palabra deriva del latín *communicare,* que significa "compartir algo, poner en común". Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto. (Definición.de, s.f.)

Comunicación asertiva: consiste en saber transmitir de manera efectiva y precisa un mensaje ante cualquier situación, incluyendo las que representan un reto. Requiere de control emocional y claridad en las ideas.

Concisión: utilizar las palabras justas; huir de palabrería. No hay que ser lacónicos, pero tampoco emboscar al destinatario en una farragosa oratoria, por más que sea minuciosa.

CONSCIOUS: *if you are conscious of something, you notice it or realize that it is happening. Example: I was very conscious of the fact that I had to make a good impression.*

CONSIDERATE: *always thinking of what other people need or want and being careful not to upset them. Example: He was always kind and considerate.*

> **Consumo responsable:** consumo de productos y servicios generados en el tercer mundo por parte de personas de los países ricos, que tiene en cuenta las condiciones laborales y ambientales en que esta producción se ha llevado a cabo. Contaminación: (Del latín contaminare = manchar). Es un cambio perjudicial en las características químicas, físicas y biológicas de un ambiente o entorno. Afecta o puede afectar la vida de los organismos y en especial la humana. (Ecoestrategia, s.f.)

Contrato: acuerdo legal realizado entre dos o más personas con el objetivo de respetar y cumplir una serie de compromisos u obligaciones.

CROSS-CULTURAL: *belonging to or involving two or more different societies, countries, or cultures. Example: In our cross-cultural world the language wires get crossed ever more frequently.*

DEROGATORY: *derogatory remarks, attitudes etc. are insulting and disapproving. Example: Their conversation contained a number of derogatory racial remarks.*

> **Desarrollo sostenible:** es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Al mismo tiempo que distribuye de forma más equitativa las ventajas del progreso económico, preserva el medio ambiente local y global y fomenta una auténtica mejora de la calidad de vida. (Ecoestrategia, s.f.)

Desastres naturales: son los daños, pérdidas humanas y materiales generados por fenómenos naturales como maremotos, terremotos, huracanes inundaciones, deslizamientos de tierra, entre otros.

Duración: es la cantidad del tiempo en que una actividad o ejercicio se realiza. La duración es generalmente expresada.

Ecología: "ciencia que estudia a los seres vivos en sus distintos niveles de organización y sus interrelaciones entre ellos y con el medio ambiente" (Ecoestrategia, s.f.).

Ecosistema: "complejo dinámico de comunidades vegetales, animales y de microorganismos y su medio no viviente que interactúan como una unidad funcional" (Ecoestrategia, s.f.).

Ejercicio: "es una subcategoría de la actividad física que es planeado, estructurado y repetitivo, y finalista en el sentido de que la mejora o el mantenimiento de uno o más componentes de la aptitud física es el objetivo" (Glosarios.servidor-Alicante, s.f.).

Energía alternativa: "también llamada renovable. Energía que se renueva siempre, como por ejemplo la energía solar, la eólica, la fuerza hidráulica, la biomasa, o la geotérmica (calor de las profundidades)" (Ecoestrategia, s.f.).

Enfermedad profesional: estado patológico que se da como consecuencia de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que ha estado trabajanado, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos.

Ergonomía: el término ergonomía proviene de un vocablo griego y hace referencia al estudio de los datos biológicos y tecnológicos que permiten la adaptación entre el hombre y las máquinas o los objetos. (Definición.de, s.f.)

EYE-CONTACT: *when you look directly at someone at the same time as they are looking at you. Example: People who are lying tend to avoid eye contact.*

Fenómeno natural: son los cambios que se producen en la naturaleza, como condiciones climáticas, desastres naturales, epidemias, entre otros.

Flexibilidad: es el desarrollo adecuado de la movilidad, de las articulaciones en todo el cuerpo.

Flujo comercial: es la comercialización (importación y exportación) de productos o servicios entre países.

Frecuencia: "es el número de veces que un ejercicio o la actividad se lleva a cabo. La frecuencia se expresa generalmente en las sesiones, los episodios o ataques por semana" (Glosarios.servidor-Alicante, s.f.).

FOSTER: *to help a skill, feeling, idea etc. develop over a period of time. Example: The bishop helped foster the sense of a community embracing all classes. // To take someone else's child into your family for a period of time but without becoming their legal parent (adopt). / Example: The couple wanted to adopt a child they had been fostering.*

FOUL: *if you describe something as foul, you mean it is dirty and smells or tastes unpleasant. Example: The smell was quite foul.*

Fuerza: es el rendimiento de los componentes de la aptitud física, la cual es la capacidad de un músculo o grupo muscular para ejercer la fuerza.

FYI: *FYI is a written abbreviation for 'for your information,' often used in notes and documents when giving someone additional information about something. Example: FYI, the meeting has been postponed to next week.*

Gases de invernadero: "gases como el dióxido de carbono o el metano que se encuentran en la troposfera y que actúan como un techo que controla el ritmo de escape del calor de sol, desde la superficie terrestre" (Ecoestrategia, s.f.).

GENDER: *the fact of being male or female. Example: Discrimination on grounds of race or gender is forbidden.*

GESTURES: *a movement of part of your body, especially your hands or head, to show what you mean or how you feel. Example: Luke made an obscene gesture with his finger.*

GLOBISH: *Global English. a simplified version of English used by non-native speakers, consisting of the most common words and phrases only. Example: Globish allows you to communicate in 1500 English words.*

HERITAGE: *the traditional beliefs, values, customs etc. of a family, country, or society. Example: The importance of preserving the national heritage.*

HOST-CULTURE: *the most dominant culture that lives in a given area. Example: Host-culture may react negatively to immigration because of the change that takes place within their community.*

HUMOUR: *the ability or tendency to think that things are funny, or funny things you say that show you have this ability. Example: It's vital to have a sense of humor in this job.*

Huracanes: son tormentas que producen lluvias y vientos destructivos.

INSENSITIVE: *not noticing, or not taking the care to notice, other people's feelings, and not realizing when they are upset or when something that you do will upset them. Example: I feel my friends are very insensitive about my problem.*

Intensidad: cantidad de trabajo que se está realizando, del esfuerzo requerido para realizar una actividad o ejercicio.

LACK: *when there is not enough of something, or none of it. Example: They identified health problems linked to poor diet and a relative lack of exercise.*

La salud: es el estado de completo bienestar físico, mental y social; no es solamente la ausencia de enfermedad o dolencia.

LEAD: *take someone somewhere by going in front of them while they follow, or by pulling them gently. Example: A nurse took her arm and led her to a chair.*

LEANING: *a tendency to prefer or agree with a particular set of beliefs, opinions etc. Example: John is not malicious and has no political leanings.*

LOUD: *making a lot of noise. Example: The music was so loud that I had to shout.*

MANNERISMS: *a way of speaking or moving that is typical of a particular person. Example: He has the same mannerisms as his father.*

Medio ambiente: "es el conjunto de factores físico-naturales, sociales, culturales, económicos y estéticos que interactúan entre sí, con el individuo y con la sociedad en que vive, determinando su forma, carácter, relación y supervivencia" (Ecoestrategia, s.f.).

MIRROR (V): *if one thing mirrors another, it is very similar to it and may seem to copy or represent it. Example: Henry's sad smile mirrored that of his son.*

MISCOMMUNICATION: *a failure to communicate effectively. Example: Don't let your marriage fall apart because of a simple miscommunication.*

MISUNDERSTANDINGS: *a problem caused by someone not understanding a question, situation, or instruction correctly. Example: There must have been some misunderstanding. I didn't order all these books.*

Movimientos telúricos: movimiento de la tierra generado por una falla geológica, la cual produce sismos o terremotos.

Naturalidad: tal vez lo más difícil de lograr porque requiere una expresión viva y espontánea, lo que no implica vulgaridad o descuido. Es la prueba del dominio del lenguaje y el camino para lograr la naturalidad, precisamente por una cuidadosa preparación de la intervención.

OVERCOMING: *to successfully control a feeling or problem that prevents you from achieving something. Example: After a challenge has been identified, be sure to discuss a plan for overcoming it.*

Pausas activas: actividades física que se realiza en un tiempo previamente definido durante la jornada laboral; con el propósito de retomar energías, prevenir riesgos y articular la mente con el cuerpo.

Pérdidas: se genera cuando los gastos son más altos que los ingresos. Es la carencia de un bien o derecho.

Pérdida de capital: es la pérdida generada de la venta de un activo a menor precio de su compra.

Población: "conjunto de individuos perteneciente a una misma especie, que coexisten en un área en la que se dan condiciones que satisfacen sus necesidades de vida" (Ecoestrategia, s.f.).

POLITE: *behaving or speaking in a way that is correct for the social situation you are in, and showing that you are careful to consider other people's needs and feelings. Example: It's not polite to talk with your mouth full.*

Presupuesto: suma de dinero destinado para las operaciones de una empresa estimado en ingresos y gastos.

Prevención de riesgos: son las actividades que se realizan para prevenir o reducir los riesgos de un siniestro, accidentes o enfermedad.

PROMPTLY: *to do something at the right time without being late. Example: She arrived promptly.*

REJECTION: *the act of not accepting, believing in, or agreeing with something. Example: He faced rejection after rejection before finding a job.*

Recursos naturales: "son aquellos bienes existentes en la Tierra y que la humanidad aprovecha para su subsistencia, agregándoles un valor económico. Tales recursos son: El aire, la energía, los minerales, los ríos, la flora, la fauna, etc." (Ecoestrategia, s.f.).

> **Recursos renovables:** son aquellos bienes que existen en la Tierra y que no se agotan, tales como el aire, el viento, el agua del mar. Se reproducen solos o con la ayuda del hombre. Recursos no renovables: Son aquellos bienes que existen en la Tierra en cantidades limitadas. En su mayoría son minerales tales como el petróleo, el oro, el platino, el cobre, el gas natural, el carbón, etc. (Ecoestrategia, s.f.)

Recursos materiales: son los bienes o recursos tangibles de una empresa.

Riesgo: es la medida en que se toman de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro.

Riesgo operacional: son las pérdidas generadas por los errores humanos, procesos mal ejecutados, fallas en los sistemas e imprevistos externos.

Riesgos psicosociales: condiciones presentes en una situación laboral relacionada con la organización del trabajo, con el puesto de trabajo, realización de una tarea o el entorno, las cuales afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadores.

RUDE: *speaking or behaving in a way that is not polite and is likely to offend or annoy people. Example: I didn't mean to be rude, but I had to leave early.*

Salud ocupacional: tiene como fin la promoción y la protección de la salud, del bienestar físico, mental y social de los empleados en su área de trabajo.

SARCASM: *a way of speaking or writing that involves saying the opposite of what you really mean in order to make an unkind joke or to show that you are annoyed. Example: 'What a pity,' Diana said with a hint of sarcasm.*

Seguridad industrial: es un área de diversas disciplinas encargadas de prevenir o reducir los riesgos en la industria.

Sencillez: se da tanto en la forma de construir el mensaje, como en las palabras empleadas.

SET (N): *a set of things is a number of things that belong together or that are thought of as a group. Example: I might need a spare set of clothes.*

SLANG: *slang consists of words, expressions, and meanings that are informal and are used by people who know each other very well or who have the same interests. Example: "Bladdered" is slang for "drunk".*

SNOBBISH: *behaving in a way that shows you think you are better than other people because you are from a higher social class or know more than they do. Example: I'd expected her to be snobbish but she was warm and friendly.*

SOFT-SPOKEN: *someone who has a quiet, gentle voice. Example: He was a gentle, soft-spoken intelligent man.*

> **Sostenibilidad:** proceso de racionalización de las condiciones sociales, económicas, educativas, jurídicas, éticas, morales y ecológicas fundamentales que posibiliten la adecuación del incremento de las riquezas en beneficios de la sociedad sin afectar al medio ambiente, para garantizar el bienestar de las generaciones futuras. También puede denominarse sustentabilidad. (Ecoestrategia, s.f.)

STEREOTYPES: *a belief or idea of what a particular type of person or thing is like. Stereotypes are often unfair or untrue. Example: Women who don't fit the stereotype of the good mother.*

TIMEKEEPING: *if you talk about someone's timekeeping, you are talking about how good they are at arriving in time for things. Example: I am trying to improve my timekeeping.*

TRIGGERING: *to make something happen very quickly, especially a series of events. Example: Certain forms of mental illness can be triggered by substance abuse.*

TRIP: *a visit to a place that involves a journey, for pleasure or a particular purpose. Example: Did you enjoy your trip to Disneyland?*

VALUES: *the values of a person or group are the moral principles and beliefs that they think are important. Example: The teenagers don't share our moral values, the values of effort and respect for others.*

YAWNING: *To open your mouth wide and breathe in deeply because you are tired or bored. Example: Alan stretched and yawned.*

6. REFERENTES BIBLIORAFICAS

Banco Santander. (s.f.). *Medios de pago*. Recuperado de https://es.portal.santandertrade.com

Barrera, D. (2010). *Elaborar planes de contingencia teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos según la operación y el proceso.* Bogotá: autor.

Brönstrup, S., Celsi, E. y Ribeiro, A. (2009). *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional*. Bogotá: Red signo y pensamiento.

Cano, A. (2002). *La naturaleza del estrés*. Recuperado de http://www.ucm.es/

Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Bogotá: Autor.

Corte Constitucional. (2015). *Constituión Política de Colombia. Edición especial preparada por la Corte Constitucional*. Bogotá: Imprenta Nacional.

Definición.de. (s.f.). *Definiciones web*. Recuperado de https://definicion.de/

Díaz, S. (2014). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional*. La Habana: Editorial universitaria.

Duarte, F. (2014). Efectos del cambio climático en la economía, el comercio internacional y la estrategia empresarial Contabilidad y Negocios. *Revista Contabilidad y negocios. 9*(18), 78.

Ecoestrategia. (s.f.). *Glosario ambiental*.

EcuRed. (s.f.). *Barreras de la comunicación*. Recuperado de https://www.ecured.cu/

Fernández, A. (2007). *La gestión del riesgo operacional en las entidades financieras españolas*. Madrid: Publican Ediciones.

Fernández, A. (2007). *La gestión del riesgo operacional: de la teoría a su aplicación.* Madrid: Editorial Dos Mil Diez.

García, A. (2016). *La kinésica y sus gestos. Protocolo y etiqueta*. Recuperado de https://www.protocolo.org/

García, G. (s.f.). *Instrumentos financieros del comercio internacional*. Madrid: Fundación Confemetal.

Glosarios.servidor-Alicante. (s.f.). *Glosario de educación física*. Recuperado de https://glosarios.servidor-alicante.com/

Gómez, D. y Martínez, F. (2003). *Negociación internacional: medios de cobro y pago*. Madrid: Esic Editorial.

Grupo Banco Mundial. (s.f.). *¿Qué es la AIF?* Recuperado de http://aif.bancomundial.org/

Guerra, J. (2011). *El costo de los servicios financieros*. Recuperado de http://www.portafolio.co

Henao, F. (2014). *Seguridad y salud en el trabajo: Conceptos básicos*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Hernández, A. (2003). *Seguridad e higiene industrial.* Madrid: Editorial Limusa.

Hult International Business School. (2017). *How cultural differences impact international business in 2017.* Recuperado de http://www.hult.edu/

Icontec. (2009). *Norma técnica colombiana GTC 24.* (3ª ed.). Bogota: Icontec.

Inforeciclaje. (2016). *Qué es el reciclaje.* Recuperado de http://www.inforeciclaje.com/

Nava, V. y Jiménez, R. (2005). *ISO 9000:2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua.* Madrid: Editorial Limusa.

Opciones binarias. (s.f.). *Qué son divisas y cuáles son las más populares*. Recuperado de http://www.binarias.org

Pacheco, R. (2006). *Competencias claves para la comunicación organizacional*. Quito: ProQuest ebrary.

Pérez, A. (2010). *Análisis integral de riesgos operacionales y su aplicación en una empresa de ingeniería.* Recuperado https://e-archivo.uc3m.es/

PNUD. (s.f.). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Recuperado de http://www.undp.org/

Ruiz, J. (2015). *6 consejos para minimizar los riesgos financieros en tu empresa. Recuperado de* https://www.factura-e.mx/

Sayago, L. (2009). *Investigación en comunicación organizacional*. Córdoba: El cid editor.

Serantes, P. (2011). *El cobro seguro de la exportación. Los medios de pago internacionales.* Madrid: Icex.

Tarantino, S. (2014). *Kinésica, proxémica y paralingüística en la gestión gerencial. Gestiopolis*. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/

Trujillo, R. (2009). *Seguridad ocupacional*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Van-der Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. (2ª ed.). Madrid: Díaz de Santos, S.A.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Ingrid Criollo García	Experta técnica	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información. Regional Distrito Capital	Agosto 2017
	Karen Yolima Torres Tafur	Experta técnica	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información. Regional Distrito Capital	
	Laura Salomé Ortiz Moreno	Experta técnica	Centro de Servicios Empresariales y Turísticos. Regional Santander	
	Luz Dary Palomino González	Experta técnica	Centro de Servicios Empresariales y Turísticos. Regional Santander	
	Marian Yarith Carvajal Castellanos	Experta técnica	Centro de Servicios Empresariales y Turísticos. Regional Santander	
	Oscar Fuentes Hernández	Experto técnico	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información. Regional Distrito Capital	

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autores	Luz Adriana Osorio Ibarra	Asesora Pedagógica	Línea de Producción Quindío	Diciembre 2017	Revisión y ajustes pedagógicos
	Ana María Mora Jaramillo	Guionista	Línea de Producción Quindío	Diciembre 2017	Revisión y ajustes de estilo y referencias