



## GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1009\_3: Realizar operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MARKETING Y  
NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL**

**Código: COM316\_3**

**NIVEL: 3**



Financiado por  
la Unión Europea

## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1009\_3: Realizar operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Realizar operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

**1. Discriminar entre clientela y/o proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios establecidos por los responsables de la negociación, identificando y seleccionando aquellos que**

**generen mayor rentabilidad económica y/o valor social para la consecución de los objetivos comerciales de la organización.**

- 1.1 La información de clientela y proveedores potenciales se obtiene a través del acceso a bases de datos, publicaciones, contactos, plataformas de INTERNET, redes sociales profesionales, participación en misiones directas o inversas, asistencia a videoconferencias sectoriales, viajes de prospección, ferias, congresos, entre otros.
- 1.2 La información necesaria sobre los instrumentos promocionales de apoyo a la exportación impulsados por las Administraciones Públicas se obtiene, utilizando datos del sector y el país de origen o destino, tras facilitar la identificación de clientela o proveedores potenciales a través del contacto con entidades con independencia de su ámbito territorial.
- 1.3 Los factores de riesgo internos (clientela/proveedor) y externos (coyuntura/mercado) se determinan, analizando el riesgo país, identificando los tipos de amenazas o contingencias internacionales, teniendo en cuenta los que afectan a la rentabilidad y seguridad en la actuación comercial, requiriendo un conocimiento detallado de la empresa, del mercado en el que se opera y analizando la normativa en materia de riesgos (políticos, comerciales, financieros entre otros).
- 1.4 Las licitaciones y/o concursos internacionales se identifican, acudiendo a los portales web de entidades con independencia del ámbito territorial, atendiendo a los intereses y capacidades de la misma y obteniendo la documentación requerida (en dichos concursos) de acuerdo con los pliegos de la licitación a través de las páginas web oficiales de las instituciones licitantes.
- 1.5 Los proveedores internacionales de productos/servicios se clasifican como potenciales y especializados, con certificación AENOR, evaluándolos de acuerdo con los criterios establecidos por la organización en cuanto a precio, garantías, facilidades de pago, calidad del servicio, tiempo de entrega de la mercancía, sostenibilidad y garantizando que sus productos se adaptan a las normas estandarizadas de calidad, entre otras, comprobando que se ajustan a las necesidades comerciales de la empresa.
- 1.6 Los agentes, intermediarios y/o la clientela corporativa potencial se seleccionan acudiendo a directorios empresariales, INTERNET, redes sociales, asociaciones profesionales, asistiendo a eventos sectoriales, presenciales y online, entre otros, de acuerdo con los criterios establecidos por la organización, dentro de los márgenes aceptables y estimando que suponen oportunidades de negocio.

**2. Contactar con clientela/proveedores potenciales, de acuerdo con los protocolos y procedimientos establecidos por los usos y costumbres de la organización y países de procedencia, teniendo en cuenta las características propias del país/cultura del interlocutor, para el desarrollo de la actividad comercial con el fin de asegurar la confianza con los mismos.**

- 2.1 Los medios, soportes y sistemas de comunicación para establecer los contactos iniciales con la clientela y/o los proveedores -telefónico, correo postal o electrónico, presencial, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, videollamadas, notas de prensa, comunicados entre otros- se seleccionan en función de las características de la clientela y/o proveedor, y de las situaciones que se pueden presentar, atendiendo al desarrollo tecnológico del país.
  - 2.2 Las características descriptivas de cada uno de los clientes o proveedores se identifican, teniendo en cuenta las seis dimensiones culturales - individualismo versus colectivismo (IDV), distancia de poder, masculinidad/feminidad (MAS), índice de aversión a la incertidumbre (UAI), orientación a largo plazo (LTO), indulgencia versus contención (IVR) - sus peculiaridades en el trabajo diario de cada país, de manera que se facilite el contacto, la colaboración y el desarrollo de las sucesivas conversaciones.
  - 2.3 La comunicación verbal y el trato/contacto con la clientela o proveedor se realiza de forma fluida según los protocolos, usos y costumbres, de manera que se promuevan la confianza, fidelización y relaciones futuras.
  - 2.4 La entrevista con la clientela/proveedor potencial internacional se prepara, coordinando aspectos formales (e-mails, cartas comerciales, presentaciones, entre otros), teniendo en cuenta la idiosincrasia cultural del mismo y normas de protocolo internacional y de acuerdo con las especificaciones recibidas.
  - 2.5 Las relaciones comerciales con clientela/proveedores internacionales se adecúan, en la negociación, al protocolo empresarial, normas y costumbres, teniendo en cuenta la distancia cultural entre los distintos países.
  - 2.6 La comunicación no verbal en el trato/contacto con la clientela/proveedor se realiza, teniendo en cuenta la proxémica, los gestos, la postura, el paralenguaje y la indumentaria, de forma que denote confianza, credibilidad, veracidad y seriedad en el trato presencial o por videollamada.
- 3. Realizar operaciones de negociación en procesos de compraventa internacional y/o cualesquier otra relativa al dominio/posesión de la mercancía u otras actividades comerciales exteriores, dentro de los límites y criterios establecidos por la organización, en el ámbito de sus competencias, para acordar el marco de condiciones de la relación comercial.**
- 3.1 Las características del macroentorno y el riesgo de la clientela/país con el que se van a establecer los contactos comerciales se identifican, de forma que facilite el proceso de negociación.
  - 3.2 Las fases y reuniones del proceso de negociación se programan de acuerdo con los objetivos y la estrategia de negociación establecidos por la organización, estructurando los aspectos a tratar y analizando posibles objeciones que pueden surgir con la clientela o proveedor, a

- partir de las especificaciones recibidas, sobre límites máximos y mínimos en la negociación, entre otros, para llegar a un acuerdo.
- 3.3 Las ofertas para la clientela se confeccionan de acuerdo a las especificaciones recibidas por la organización, en cuanto al grado de confianza, fidelización y/o captación de los mismos, exponiendo claramente las condiciones de las operaciones y transacciones comerciales y caracterizando el producto/servicio que se va a comercializar.
  - 3.4 Las ofertas presentadas por los proveedores se analizan, identificando los aspectos sobre los que se puede negociar, teniendo en cuenta las indicaciones acerca de los límites máximos y mínimos en los aspectos de las cláusulas de la negociación, las concesiones y la zona de acuerdo posible para la negociación establecidos por la organización.
  - 3.5 Una actitud flexible, segura y con predisposición positiva a los acuerdos se adopta, en el proceso de negociación, atendiendo a criterios de Inteligencia Emocional (empatía, gestión de emociones, asertividad, habilidades sociales) en línea con los objetivos generales de la organización.
  - 3.6 Las técnicas de negociación se aplican, en el proceso de concreción de las condiciones de compraventa internacional y/o cualesquiera otras operaciones traslativas de dominio/posesión o actividades comerciales internacionales, con el fin de adaptar los acuerdos a la idiosincrasia, el protocolo de los países intervinientes y los objetivos comerciales establecidos.
  - 3.7 Las condiciones de la operación de compraventa internacional -precios, Incoterms, condiciones de entrega de las mercancías, plazos, medio de pago y las peculiaridades inherentes a la forma de contratación, entre otras- se acuerdan, proponiendo la más adecuada y ventajosa a las características de la operación, adaptándola a los objetivos comerciales de la organización.
  - 3.8 Las dudas, confusiones y objeciones surgidas con la clientela o proveedor, en el desarrollo de las negociaciones, se resuelven buscando satisfacer las necesidades de la organización y promoviendo relaciones futuras con los mismos.

**4. Gestionar el precontrato y/o contrato de compraventa internacional y de cualesquiera otras operaciones contractuales traslativas de dominio/posesión o actividades comerciales internacionales para el cierre de la negociación de los mismos, cumpliendo con la normativa de contratación internacional aplicable, de acuerdo con los procedimientos, usos y costumbres establecidos por las entidades internacionales y determinando la jurisdicción competente o arbitraje en caso de conflicto.**

- 4.1 La normativa de contratación internacional, asociada a la operación específica negociada, se aplica en el clausulado del precontrato y/o contrato de compraventa internacional o de cualquier otro para la

comercialización, de acuerdo a la normativa internacional aplicable, Incoterms, usos y costumbres internacionales y del sector.

- 4.2 La información necesaria para el desarrollo de los términos especificados en el precontrato y/o contrato se consulta con los departamentos pertinentes, transmitiéndosela a los mismos, siguiendo el procedimiento de comunicación interna establecido por la organización.
- 4.3 Los aspectos y condiciones esenciales de ejecución y de todos los demás pactos y obligaciones inherentes y subsiguientes a la comercialización y clausulado general, jurisdicción pertinente y/o arbitraje internacional, expediting, se detallan, en el precontrato y/o contrato o carta de intenciones, oferta en licitaciones, Joint Venture, operaciones compensatorias, para franquicia o franquicia máster entre otros, verificando que lo descrito en el documento cumple la normativa de contratación internacional aplicable y que incluyen los datos necesarios para llevar a cabo la operación.
- 4.4 La revisión de la forma y condiciones del precontrato de comercialización se efectúa siguiendo las indicaciones de las personas responsables de los departamentos de la organización y se transmite al/los responsable/s de su validación y formalización definitiva, en el plazo y forma establecidos por la organización.

**5. Controlar el desarrollo y evolución de la comercialización del producto y/o servicio en mercados internacionales, comprobando que se cumplen las condiciones pactadas con la clientela o distribuidores para alcanzar los objetivos marcados por la organización.**

- 5.1 El proceso de control del desarrollo de la actuación de la fuerza de ventas/distribuidores/agentes comerciales/comisionistas y corredores comerciales en los países de destino se aplica, utilizando sistemas de comunicación e información que permitan detectar rápidamente cualquier incidencia.
- 5.2 Los problemas, oportunidades, puntos fuertes y débiles de la evolución del mercado y de la actuación comercial se detectan a partir del análisis de los informes presentados periódicamente por los agentes comerciales/distribuidores, junto a otras fuentes de información relativas a la clientela, proveedores, prescriptores, departamentos de la organización entre otros. Informando a los departamentos para corregir las desviaciones en los objetivos de la empresa.
- 5.3 La información sobre la evolución y rentabilidad de las ventas se obtiene periódicamente a través del cálculo de ratios específicos (objetivos/realización, nº pedidos/nº visitas, ventas por producto/zona/clientela, gastos/ventas) atendiendo al cumplimiento de máximos y mínimos de ventas, con respecto a la exclusividad territorial, adoptando medidas correctoras, mediante la utilización de programas informáticos.
- 5.4 La actividad de los intermediarios y agentes comerciales en el país de destino se valora periódicamente respecto a los objetivos previstos,

comparando las realizaciones y previsiones y proponiendo acciones correctoras, cuando sea necesario.

- 5.5 El cumplimiento de los términos de los contratos se verifica, comprobando que concuerda con lo acordado en la negociación o lo fijado en la licitación internacional.
- 5.6 Las incidencias y sus causas en las operaciones internacionales de comercialización de bienes y servicios, tales como devolución de pedidos, reclamaciones, quejas, y otras, se identifican para resolverlas, teniendo en cuenta las instrucciones de resolución de conflictos, servicio postventa, las garantías y buscando siempre la satisfacción de la clientela y el cumplimiento de los objetivos marcados por la organización junto con la continuidad de las relaciones comerciales.

## **6. Supervisar el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas con los proveedores, para que los suministros se ajusten a los pedidos realizados, evitando desviaciones a lo convenido entre las partes.**

- 6.1 Los controles necesarios en el proceso de seguimiento de proveedores se organizan, en el plazo y la forma establecidos en el contrato, durante la recepción de pedidos, detectando cualquier anomalía.
- 6.2 El cumplimiento de los términos del contrato de compra/alquiler/suministro se verifica a partir de la información (económica, comercial, estratégica) obtenida en los departamentos de la organización.
- 6.3 Las posibles incidencias en la recepción del pedido se detectan, adoptando medidas que solucionen los problemas derivados de las mismas, de forma favorable para la organización y procurando la continuidad de las relaciones comerciales.
- 6.4 Las incidencias detectadas en el proceso de control se comunican al proveedor del producto/servicio, de acuerdo con las condiciones y garantías establecidas en el contrato, negociando, cuando proceda, nuevas condiciones del pedido que satisfagan a ambas partes.

### **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1009\_3: Realizar operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

#### **1. Proceso de negociación en la compraventa internacional**

- Preparación de la negociación internacional.
- Búsqueda y análisis de clientela potencial en el proceso negociador.
- Desarrollo de la negociación internacional.

- Consolidación de la negociación internacional.
- Tipos de negociación y cierre de la misma.
- Estrategias y tácticas de la negociación internacional.
- Diferencias culturales en la negociación en una economía global.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Inteligencia emocional en la negociación.
- Protocolo empresarial y comercial en caso de conflicto.
- Conflictos comerciales internacionales: procesos de resolución y arbitraje internacional.
- El expediting.

## **2. Contratación internacional. Normativa y regulación**

- Regulación de la compraventa internacional.
- Instrumentos de armonización: Lex Mercatum. Principios UNIDROIT. Convenios de Viena y de Roma. Leyes modelo. Unificación del derecho, y otros.
- Convenios internacionales.
- Reglas Uniformes de la Cámara de Comercio Internacional.
- INCOTERMS.
- Procedimientos de arbitraje internacional.

## **3. Modalidades contractuales en comercio internacional**

- Contratos de compraventa internacional: estructura y modalidades.
- Contratos de intermediación comercial internacional: contratos de distribución, agencia, representación y comisión. Contratos de compensación. Franquicias, franquicia-máster. Joint Venture. Contrato de servicios. Contratos internacionales de proyectos y construcción. Otros contratos internacionales.
- Comercio electrónico. Normas del e-commerce.
- Contratación mediante licitaciones internacionales.
- Extinción de los contratos.
- Modelos de contratación internacional.

## **4. Organización y control de las operaciones comerciales internacionales**

- Organización de operaciones de compraventa internacional.
- Fuentes de información primarias y secundarias de negociación.
- Liderazgo, motivación y supervisión de la red de internacionalización de una empresa u organización.
- Relaciones con proveedores internacionales.
- Operaciones únicas y contratos de suministro internacional.
- Control de operaciones internacionales: indicadores logísticos, informes de seguimiento.
- Sistemas de información y control de incidencias en operaciones de comercio internacional.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Comunicarse eficazmente con las personas en cada momento.
- Comunicarse teniendo en cuenta las características verbales y no verbales en cada situación concreta.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1009\_3: Realizar operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios, cumpliendo con la normativa relativa a planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Localizar clientes o proveedores internacionales.**
- 2. Preparar operaciones de labores de compraventa internacional.**

### 3. Controlar el desarrollo de comercialización del producto.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores de desempeño competente</b>
<i>Precisión en la localización de clientes o proveedores internacionales.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Extracción y obtención de información del cliente, a través de bases de datos.</li><li>- Análisis de los factores de riesgo internos - cliente/proveedor- y externos - coyuntura/mercado.</li><li>- Identificación de las licitaciones internacionales.</li><li>- Clasificación de los proveedores internacionales.</li><li>- Uso de comunicación verbal de forma fluida de manera que se promuevan la confianza, fidelización y relaciones futuras.</li><li>- Adecuación de las relaciones con el cliente.</li><li>- Realización del contacto gestual .</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>

<p><i>Exactitud en la preparación de operaciones de labores de compraventa internacional.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las características socioeconómicas del cliente o proveedor y las socioculturales del interlocutor a través de la información proporcionada.</li><li>- Organización de las fases y reuniones de acuerdo con los objetivos y la estrategia de negociación.</li><li>- Comercialización de las ofertas para los clientes, según especificaciones.</li><li>- Análisis de las ofertas presentadas por los proveedores.</li><li>- Preparación de una actitud flexible y positiva a los acuerdos.</li><li>- Aplicación de técnicas de negociación.</li><li>- Acuerdos en las operaciones de compra-venta.</li><li>- Satisfacción de las necesidades de la organización y promoviendo relaciones futuras con los mismos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Rigor en el control de el desarrollo de comercialización del producto.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Detección de problemas oportunidades, puntos fuertes y débiles de la evolución del mercado y de la actuación comercial.</li><li>- Cálculo sobre la evolución y rentabilidad de las ventas.</li><li>- Valoración de la actividad de los intermediarios y agentes comerciales en el país de destino.</li><li>- Comprobación de el cumplimiento de los contratos establecidos.</li><li>- Identificación de las incidencias y sus causas para resolverlas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

## Escala A

4

*Para localizar clientes o proveedores internacionales, extra información del cliente, a través de bases de datos, contactos, plataformas, etc. Analiza los factores de riesgo internos -cliente/proveedor- y externos -coyuntura/mercado. Identifica las licitaciones internacionales. Clasifica a los proveedores internacionales. Utiliza la comunicación verbal de forma fluida de manera que se promuevan la*

	<i>confianza, fidelización y relaciones futuras. Adecúa las relaciones con el cliente y realiza el contacto gestual.</i>
<b>3</b>	<b><i>Para localizar clientes o proveedores internacionales, extra información del cliente, a través de bases de datos, contactos, plataformas, etc. Analiza los factores de riesgo internos -cliente/proveedor- y externos -coyuntura/mercado. Identifica las licitaciones internacionales. Clasifica a los proveedores internacionales. Utiliza la comunicación verbal de forma fluida de manera que se promuevan la confianza, fidelización y relaciones futuras. Adecúa las relaciones con el cliente y realiza el contacto gestual. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
<b>2</b>	<i>Para localizar clientes o proveedores internacionales, extra información del cliente, a través de bases de datos, contactos, plataformas, etc. Analiza los factores de riesgo internos -cliente/proveedor- y externos -coyuntura/mercado. Identifica las licitaciones internacionales. Clasifica a los proveedores internacionales. Utiliza la comunicación verbal de forma fluida de manera que se promuevan la confianza, fidelización y relaciones futuras. Adecúa las relaciones con el cliente y realiza el contacto gestual. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
<b>1</b>	<i>No localiza clientes o proveedores internacionales.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

### Escala B

<b>4</b>	<i>Para preparar operaciones de labores de compraventa internacional, identifica las características socioeconómicas del cliente o proveedor y las socioculturales del interlocutor, a través de la información proporcionada. Organiza las fases y reuniones de acuerdo con los objetivos y la estrategia de negociación. Comercializa las ofertas para los clientes, según especificaciones. Analiza las ofertas presentadas por los proveedores y prepara una actitud flexible y positiva a los acuerdos. Aplica técnicas de negociación y acuerdos en las operaciones de compra-venta. Satisface las necesidades de organización y promueve las relaciones futuras con los mismos.</i>
<b>3</b>	<b><i>Para preparar operaciones de labores de compraventa internacional, identifica las características socioeconómicas del cliente o proveedor y las socioculturales del interlocutor, a través de la información proporcionada. Organiza las fases y reuniones de acuerdo con los objetivos y la estrategia de negociación. Comercializa las ofertas para los clientes, según especificaciones. Analiza las ofertas presentadas por los proveedores y prepara una actitud flexible y positiva a los acuerdos. Aplica técnicas de negociación y acuerdos en las operaciones de compra-venta. Satisface las necesidades de organización y promueve las relaciones futuras con los mismos. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
<b>2</b>	<i>Para preparar operaciones de labores de compraventa internacional, identifica las características socioeconómicas del cliente o proveedor y las socioculturales del interlocutor, a través de la información proporcionada. Organiza las fases y reuniones de acuerdo con los objetivos y la estrategia</i>

	<i>de negociación. Comercializa las ofertas para los clientes, según especificaciones. Analiza las ofertas presentadas por los proveedores y prepara una actitud flexible y positiva a los acuerdos. Aplica técnicas de negociación y acuerdos en las operaciones de compra-venta. Satisface las necesidades de organización y promueve las relaciones futuras con los mismos. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No controla el desarrollo de comercialización del producto.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

### Escala C

4	<i>Para controlar el desarrollo de comercialización del producto, detecta los problemas, oportunidades, puntos fuertes y débiles de la evolución del mercado y de la actuación comercial, calcula la evolución y rentabilidad de las ventas. Valora la actividad de los intermediarios y agentes comerciales en el país de destino. Comprueba el cumplimiento de los contratos establecidos. Identifica las incidencias y sus causas para resolverlas.</i>
3	<b><i>Para controlar el desarrollo de comercialización del producto, detecta los problemas, oportunidades, puntos fuertes y débiles de la evolución del mercado y de la actuación comercial, calcula la evolución y rentabilidad de las ventas. Valora la actividad de los intermediarios y agentes comerciales en el país de destino. Comprueba el cumplimiento de los contratos establecidos. Identifica las incidencias y sus causas para resolverlas. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
2	<i>Para controlar el desarrollo de comercialización del producto, detecta los problemas, oportunidades, puntos fuertes y débiles de la evolución del mercado y de la actuación comercial, calcula la evolución y rentabilidad de las ventas. Valora la actividad de los intermediarios y agentes comerciales en el país de destino. Comprueba el cumplimiento de los contratos establecidos. Identifica las incidencias y sus causas para resolverlas. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No controla el desarrollo de comercialización del producto.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

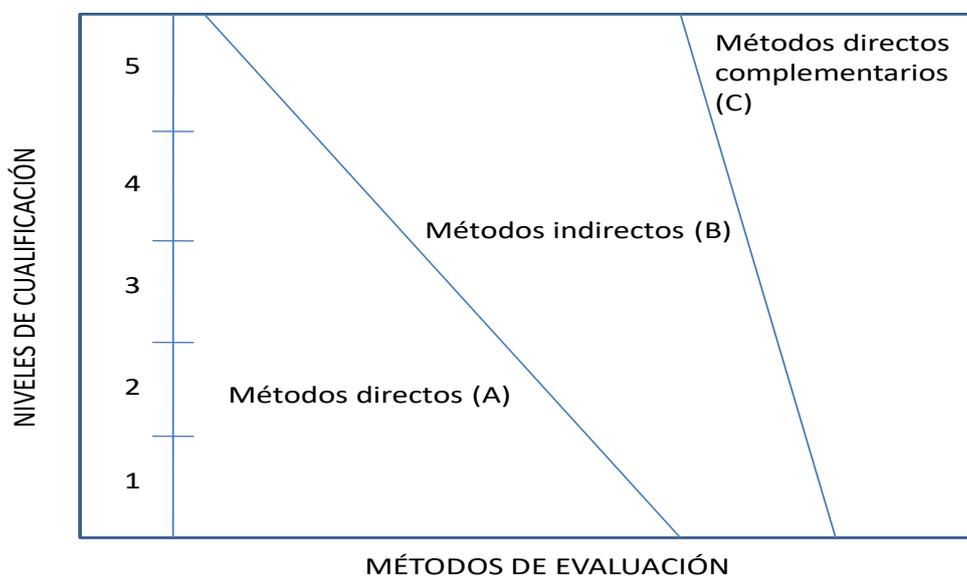


La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



Financiado por  
la Unión Europea

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Realizar operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.