GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 14

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Tecnólogo en Negociación Internacional.	**Código:** 122702 **Versión:** 100
Nombre del Proyecto: Negociación de productos colombianos basados en acuerdos internacionales.	**Código:** 1301046
Fase del proyecto: Evaluación.	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Material de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Realizar la valoración final de la negociación de acuerdo a los procesos planeados.	Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema.	(Herramienta – equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).

Resultados de Aprendizaje:	**Competencia:**
210101005-03: Evaluar la gestión del talento humano a través de indicadores de gestión, teniendo en cuenta el desarrollo de las funciones con relación a metas establecidas y tiempos de gestión, según niveles de rendimiento a partir de normas y procedimientos establecidos a nivel interno y externo.	**210101005:** Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.

210101005-04: Analizar los resultados de la evaluación según metas organizacionales, teniendo en cuenta las variables de gestión y áreas de rendimiento, identificando las debilidades y fortalezas del talento humano según las técnicas establecidas.	
210101033-02: Evaluar los servicios bancarios según los términos de negociación de acuerdo con las operaciones complementarias para transacciones de importaciones y exportaciones, identificando los acuerdos establecidos que se han incumplido con base en las normas legales vigentes, las reglas y políticas establecidas por la empresa. **210101033-03:** Presentar a las diferentes áreas o unidades de proceso el reporte de las diferentes anomalías presentadas basado en las normas legales, el análisis de costos, de acuerdo con los términos de negociación internacional, identificando las líneas de financiación bancarias y presupuestos para la importación y exportación, teniendo en cuenta las normas legales vigentes y las políticas establecidas por la organización. **210101033-04:** Evaluar los niveles de servicios prestados por los diferentes proveedores según estándares de calidad establecidos, efectuando los pagos y cobros de acuerdo con los términos acordados, realizando los reembolsos y reintegros de acuerdo con las normas legales teniendo en cuenta los acuerdos y tratados entre países y basado en las políticas fijadas por la organización.	**210101033:** Efectuar las transacciones comerciales de acuerdo a las requisiciones comerciales según acuerdos entre las partes.

210301029-01: Analizar e interpretar la información de los procesos contables y financieros de acuerdo con la política de la organización.	**210301029:** Analizar los resultados contables y financieros según los criterios de evaluación establecidos por la organización.
260101004-02: Evaluar la intensidad delos canales de distribución elegidos, las funciones esperadas de losintermediarios, las fortalezas y debilidades, el cumplimiento en los pagos,la evaluación de precios y el respeto en los acuerdos definidos en cada canal de comercialización, las líneas de distribución con base en los lineamientos generales de operación y plan estratégico diseñado por la organización.	**260101004:** Desarrollar los canales de distribución a partir del mercado, idiosincrasia, cultura y necesidad de los clientes.
240201501-07: Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.	**240201501:** Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
240201502-08: Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	356 horas.

2. INTRODUCCIÓN

En la era de la globalización, Colombia necesita transformarse y diversificar su producción

para expandir su economía a nivel global, es por esto que el SENA ofrece la oportunidad de capacitar tecnólogos en negocios internacionales, para que desarrollen planes de negocios que proyecten los productos y los servicios del país a los mercados internacionales, facilitando el comercio y aumentando la competitividad.

Con esta actividad de aprendizaje se busca contextualizar las gestiones de evaluación que se deben utilizar para llevar a cabo los procesos de importación o exportación, de igual manera, la optimización en la contratación de intermediarios dentro de la negociación internacional. Para ello, es necesario entender como los seguros, los servicios portuarios, aduaneros, los servicios bancarios, el manejo de divisas y conversión, los tipos de cambio, entre otros aspectos, tienen implicaciones que permiten un conocimiento amplio en los procesos que se deben realizar.

Por lo tanto, se enfoca en evaluar la gestión de la empresa, lo cual implica valorar los resultados obtenidos, su impacto frente a las metas propuestas identificando en dónde y cuáles fueron las fortalezas y debilidades dentro de su ejecución, con el fin de llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas para poder continuar con el proceso de mejoramiento. El objeto principal es evaluar los aciertos y errores presentados en lossistemas de talento humano, de canales de distribución, los servicios financieros y bancarios con respecto a las políticas de la empresa.

Por otra parte, contar con las habilidades requeridas en inglés representa una ventaja y hace más fácil el proceso en caso que el idioma a usar para dichas actividades sea ese oen caso de que la bibliografía o los textos a consultar estén escritos en el idioma inglés. Para esta actividad de aprendizaje, se adquirirá el vocabulario, las estructuras gramaticales y las frases para que pueda desenvolverse con fluidez y coherencia oral en el momento quetenga que participar en una actividad evaluativa de los procesos antes realizados y además presentar soluciones y discutir en inglés acerca de ellas, para realizar planes de mejoramiento siempre en beneficio de la compañía de la cual haga parte.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 356 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.

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

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentra en la siguiente ruta: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional. Allí ingresa al respectivo material que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Importancia del emprendimiento**

Para dar inicio a este proceso de aprendizaje, analice y reflexione sobre lo siguiente:

> La importancia de contar con un espíritu emprendedor radica fundamentalmente en la ambición de progresar, tener éxito y un constante crecimiento, que se puede reflejar tanto en las ganancias o ingresos como en los campos o mercados que abarca la compañía, teniendo en cuenta un análisis del mercado y sobre todo el uso de los conocimientos y la formación profesional.
>
> Además de aplicar lo que hemos aprendido durante toda nuestra vida, lo ideal es tener un espíritu creativo, la capacidad de poder generar en forma constante nuevos recursos y tener siempre ganas de progresar, además de saber escuchary aceptar las opiniones y críticas constructivas del sector en el cual tenemos aplicación. (Dahil, 2015)

- ¿Considera importante tener espíritu emprendedor para generar empresa en nuestro país?
- ¿Cree que para desempeñarse como tecnólogo en negociación internacional se requiere tener espíritu emprendedor?
- ¿Considera que como tecnólogo en negociación internacional puede ser generador de empresa en el futuro?

Nota: esta evidencia tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la Actividad de aprendizaje 14, por lo tanto no es calificable.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios

para el aprendizaje

- **Evidencia: Evaluar el negocio**

Con el fin de contextualizarlo sobre la importancia de conocer los instrumentos de evaluación según las diferentes áreas de funcionamiento de una empresa, dé lectura al siguiente artículo:

¿Cómo evaluar si un negocio va a funcionar o va a ser rentable?

Cuando se está ante el deseo de iniciar un determinado negocio o proyecto, es prudente evaluarlo desde todas las perspectivas posibles. Por ejemplo, todos sabemos que las principales áreas o departamentos de una compañía son: mercadeo o comercial, producción u operativa, administrativa, jurídica y financiera.

Según lo anterior, el proyecto se debe evaluar mínimo desde dichas áreas, determinando su viabilidad en cada uno de estos aspectos. La investigación de mercados es la práctica precisa para evaluar el negocio desde el punto de vista comercial.

En el aspecto de producción u operativo, se debe analizar cómo se fabricaría o cómo se comercializaría el producto, también cómo se prestaría el servicio según el objeto social de la empresa.

En cuanto al aspecto administrativo, se vislumbran los recursos que se deben poner a disposición del negocio, tales como la infraestructura, la tecnología y el más importante el talento humano.

En tanto, en lo jurídico, se debe evaluar el marco legal que rige al sector al cual pertenecerá la empresa.

Por otra parte, en el aspecto financiero se evalúa la viabilidad económica, la cual (sin decir que los otros aspectos no sean importantes), podemos afirmar que es la que

define la puesta en marcha definitiva del proyecto.

Si se evalúan estos cinco aspectos de una forma ecuánime, el nivel de riesgo quecorre el emprendedor se disminuirá**,** ya que existirán unos estudios estimados y proyectados que pretendan reflejar el probable comportamiento de la empresa, dada una situación de mercado, una coyuntura económica y unos recursos disponibles. (Monroy, s.f.)

Con base en esta lectura y teniendo en cuenta sus conocimientos previos sobre el tema, reflexione acerca del siguiente interrogante:

¿Cuáles serían las herramientas apropiadas a utilizar para realizar la evaluación de cada una de las áreas mencionadas en el artículo?

Nota: esta evidencia tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la Actividad de aprendizaje 14, por lo tanto no es calificable.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

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

- **Evidencia 1:** ***Dialogue "Evaluating product and service"***

Para un profesional en cualquier campo de acción es necesario usar el inglés como herramienta de comunicación de sus ideas y apreciaciones, acerca de un proceso de gestión en un negocio en el cual tiene directa participación.

Con esta evidencia, adquirirá el vocabulario, las estructuras gramaticales y las frases para que pueda desenvolverse con fluidez y coherencia oral en inglés al momento de participar en una actividad evaluativa de los procesos, además de presentar soluciones y discutir acerca de ellas para realizar planes de mejoramiento, siempre en beneficio de la compañía de la cual haga parte.

Según lo anterior, para desarrollar esta evidencia, es importante que lea y analice previamente el material de formación denominado ***Presenting and improvement plan***,

además del material complementario ***Improving business processes***.

Posterior a estas lecturas y con la finalidad de cumplir con el propósito de esta evidencia, desarrolle en un documento los siguientes puntos:

1. Elabore un diálogo en inglés de dos personas, en el cual evalúe el proceso de gestión de la empresa en la que trabaja, o de una empresa que conozca, para hacerlo tenga en cuenta lo siguiente:

   - Utilizar el presente perfecto al hablar de los procesos que se han implementado.
   - Usar los condicionales, con el fin de plantear algunas modificaciones y actividades a implementar para el mejoramiento de procesos.
   - Incluir preguntas de información *(Wh questions)* en las que un hablante pregunta y el otro responde.
   - Representar el diálogo de manera gráfica usando caricaturas y nombres para los personajes.

2. Realice un glosario de términos basado en el material complementario mencionado, con los términos que le hayan sido útiles en la creación del diálogo, este debe estar compuesto del término y su definición en inglés; si lo considera necesario, puede utilizar el diccionario monolingüe *online* de su preferencia.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 1: *Dialogue "Evaluating product and service"*.** Total horas: 30, 6(D) y 24(I).

- **Evidencia 2: Seguimiento a la gestión del talento humano**

Las empresas deben realizar un seguimiento continuo a la gestión del talento humano y esto se ha convertido cada vez más en una práctica frecuente, más allá de que sea una metodología de medición de resultados, lo interesante es que las personas buscan llegar a concretar los objetivos que la empresa les asigna y con esto, colaborar al beneficio global de toda la organización trabajando en equipo, generándole a la empresa una importante ventaja competitiva.

Por lo anterior, para el desarrollo de esta evidencia es importante que conozca y analice previamente el material de formación denominado **Evaluación del proceso de negociación internacional**, adicionalmente tenga en cuenta la **Evidencia 2: Informe "Análisis de cargos Colfrutik"** que se encuentra ubicada en la actividad de aprendizaje 9, donde se planteaba un estudio de caso de la empresa Colfrutik; retome los tres (3) cargos a los cuales se les realizó el análisis y para ellos, a través de un documento establezca lo siguiente:

- Áreas de rendimiento del recurso humano y las características actitudinales a las cuales se les hará el seguimiento.
- Comportamientos específicos que pueden ayudar o crear dificultad para alcanzar los objetivos de este seguimiento.
- Información requerida de cada funcionario, dependiendo del cargo.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 2: Seguimiento a la gestión del talento humano.** Total horas: 35, 6(D) y 29(I).

- **Evidencia 3: Informe "Resultados financieros"**

Las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o de una unidad evaluada, además de su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a las que se haga cargo, para poder desarrollar su objeto social.

En la presente evidencia se revisará el comportamiento de la empresa Colfrutik, a través del análisis de los estados financieros, de diferentes períodos contables y de la utilización de indicadores financieros.

Para desarrollar esta evidencia es importante que lea y analice previamente el materialde formación denominado **Evaluación del proceso de negociación internacional**, además del siguiente material complementario:

- Análisis y planeación financieros.
- Contabilidad básica e indicadores financieros.

- La empresa ante la inflación y la devaluación.

Posterior a estas lecturas, descargue el archivo en Excel llamado **Estados financieros empresa Colfrutik**, que encuentra adjunto a la evidencia descargable, el cual contiene cuatro pestañas:

- Pestaña 1: Balance año 1.
- Pestaña 2: Estado de resultados año 1.
- Pestaña 3: Balance año 2.
- Pestaña 4: Estado de resultados año 2.

Con esa información ayúdele a Carol, propietaria de la empresa Colfrutik, a presentar un informe de los estados financieros de la empresa ante la junta directiva, donde refleje las indicaciones que encuentra en la evidencia descargable.

Descargue la evidencia para ver la descripción detallada de esta, desarróllela con la herramienta de su preferencia y luego envíe los archivos (el archivo en Excel y el informe) al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 3: Informe "Resultados financieros".** Total horas: 70, 10(D) y 60(I).

- **Evidencia 4: Ejercicio práctico "Declaración de cambio"**

La presentación de la declaración de cambio, acredita la negociación o transferencia de las divisas, para efectuar el pago o el reintegro a través de los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC), o de las cuentas de compensación por parte del representante legal apoderado del titular de la operación de cambio.

Por lo tanto, para el desarrollo de esta evidencia es importante que conozca qué incluye una declaración de cambio, por lo que es relevante que lea y analice previamente el material de formación denominado **Evaluación del proceso de negociación internacional**, específicamente el tema **El régimen cambiario**, además del siguiente material complementario:

- Circular reglamentaria externa-DCIN-83.

- Declaración de cambio por importaciones de bienes.
- Declaración de cambio por importaciones de bienes – formulario No. 1.
- Declaración de cambio por exportaciones de bienes.
- Declaración de cambio por exportaciones de bienes – formulario No. 2.
- Régimen cambiario de las operaciones de comercio exterior de bienes.

Posterior a estas consultas y tomando como referencia el producto o servicio previamente seleccionado en la actividad de aprendizaje 1, **Evidencia 10: Informe "Método de selección de ideas"** y con el grupo de trabajo con el cual viene desarrollando algunas evidencias, elaboren la declaración de cambio por importación de bienes para el producto o servicio a exportar seleccionado, en la que incluya los siguientes puntos:

1. Identificación de la declaración.
2. Identificación de la declaración de cambio anterior.
3. Identificación del importador.
4. Descripción de la operación.
5. Identificación del declarante.
6. Información documentos de importación.

Por el carácter colaborativo de este ejercicio, tengan en cuenta las indicaciones para desarrollar evidencias en grupo, las cuales fueron presentadas en la actividad de aprendizaje 1.

Desarrolle esta evidencia con sus compañeros de grupo. Uno de los integrantes debe enviar el trabajo por medio del enlace dispuesto en plataforma, tenga en cuenta que este debe contener una portada con los nombres de quienes conforman el grupo.

Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 4: Ejercicio práctico "Declaración de cambio".** Total horas: 40, 8(D) y 32(I).

- **Evidencia 5:** ***Video "Presenting orally a business process improvement plan"***

  Aprender la habilidad de hacer presentaciones efectivas, no solamente es útil para hablar en público y dar presentaciones formales, sino también esencial en conversacionesdonde el hablante quiera comunicar claramente sus ideas y convencer a otros de que esas ideas y propósitos valen la pena y merecen ser tomadas a consideración.

  Cuando se hace una presentación oral es importante tener las ideas claras y seguir un orden para que la audiencia pueda seguir y entender lo que usted está diciendo, por ello en esta evidencia debe realizar un plan de mejoramiento para el proceso de gestión que evaluó en la **Evidencia 1:** ***Dialogue "Evaluating product and service"*** de esta guía de aprendizaje.

  Para cumplir con el propósito de esta evidencia, es importante que lea y analice previamente el material de formación denominado ***Presenting and improvement plan***, especialmente los siguientes temas:

  - ***Past simple****,* para describir los problemas hallados en la evaluación.
  - ***Future tense***, para que presente las soluciones a futuro.

  Y el subtema, ***Presentations: language expert***, para identificar las frases a utilizar en una presentación oral, además del siguiente material complementario:

  - *Oral presentation skills*.
  - *Business process improvement plan.*

  Posterior a estas lecturas y con la finalidad de cumplir con el propósito de esta evidencia, desarrolle lo siguiente:

  1. Realice un plan de mejoramiento para el proceso de gestión que evaluó en la evidencia 1, ya mencionada.
  2. Grabe en un video la presentación de su plan de mejoramiento, este debe tener una duración máxima de 10 minutos.

  Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo con el plan de mejoramiento y el video o enlace del mismo, al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje**

14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 5: *Video "Presenting orally a business process improvement plan"*. Total horas: 16, 6(D) y 10(I).

- **Evidencia 8: Matriz "Servicios bancarios"**

El sistema financiero facilita el pago de bienes y servicios y de esta manera, el comercio e intercambio entre personas, empresas y países, que son las encargadas de proporcionar la liquidez que necesita la economía para continuar con su crecimiento. Es de gran importancia que cada tipo de producto y/o servicio que se ofrece logre satisfacer adecuadamente a los clientes y les dé la posibilidad de realizar transacciones o pagos de manera rápida y eficaz sin correr mayores riesgos.

Para desarrollar esta evidencia, a través de un documento desarrolle lo siguiente:

1. Identifique tres (3) entidades financieras en Colombia que puedan ofrecer línea de crédito para financiar su operación de exportación del producto o servicio seleccionado con anterioridad.

2. Mencione por cada una de las entidades financieras la siguiente información:

   - Descripción de la línea de financiamiento.
   - Beneficios para la empresa.
   - Requisitos.
   - Plazo de financiación.
   - Tasas de interés.
   - Tiempo de trámite para aprobación de financiación.

3. Desarrolle la matriz de comparación que encuentra en la evidencia descargable.

4. De acuerdo con los resultados que arroje la matriz de comparación, analícelos, seleccione la entidad financiera de mayor puntaje y explique por qué esa entidad financiera y su línea de crédito son la mejor alternativa para su operación de exportación.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe los archivos (la

matriz y el documento) al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 8: Matriz "Servicios bancarios".** Total horas: 40, 10(D) y 30(I).

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en eldesarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual será indicado por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 6: Propuesta "Análisis de la evaluación de desempeño"**

  Contar con un sistema de evaluación de desempeño le permite al área de recursos humanos de cualquier empresa u organización, evaluar sus procedimientos, por esto, requiere de un departamento bien conformado, con la capacidad de analizar en profundidad y determinar las causas de un alto o bajo desempeño en un puesto de trabajo.

  Para desarrollar esta evidencia, tome como referencia el área de producción, el área comercial y el área administrativa de la empresa en la que trabaja, o de no ser así de una empresa que conozca y a la cual pueda tener acceso, luego seleccione para cada una de estas áreas, tres (3) cargos y para ellos realice lo siguiente:

  - Defina cinco (5) indicadores de gestión que se orienten a la evaluación de desempeño del talento humano, en los cuales se especifique qué se busca medir y cuál es la meta o indicador de referencia según el área.

  - Aplique el formato de evaluación de desempeño que encuentra en la evidencia descargable, para cada uno de los cargos elegidos.

  - Analice los resultados obtenidos en dicha evaluación y diseñe una propuesta de mejoramiento que incluya las acciones para mantener o mejorar el desempeño de dichos cargos; esta propuesta debe ser presentada con normas APA.

  Descargue la evidencia para ver la descripción detallada de esta, desarróllela con la herramienta de su preferencia y luego envíe los archivos (los formatos de evaluación y la

propuesta) al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 6: Propuesta "Análisis de la evaluación de desempeño".** Total horas: 35, 5(D) y 30(I).

- **Evidencia 7 Cuadro de comportamiento "Evaluación del canal"**

Los canales de comercialización y las líneas de distribución se definen de acuerdo con los lineamientos generales de operación y el plan estratégico de mercadeo. Teniendo en cuenta el material de formación y complementario analizado durante el desarrollo de esta actividad de aprendizaje y con el fin de demostrar lo aprendido hasta el momento,desarrolle el cuadro de comportamiento y así evaluar el tipo de canal más conveniente para el producto o servicio seleccionado en la actividad de aprendizaje 1 y el país destino de la exportación, establecido en la actividad de aprendizaje 2 y con el que vienedesarrollando algunas evidencias.

Por lo tanto, para el desarrollo de esta evidencia, realice en un documento lo siguiente:

1. De acuerdo con la matriz de comportamiento vista en el material de formación, elabore el cuadro de comportamiento para revisar las distintas alternativas, asignando valores objetivos a cada alternativa.

2. El cuadro de comportamiento debe tener doble entrada, que permita evaluar los siguientes elementos:

   - Funciones que deben cumplir los canales.

   - Puntuación en valores convencionales puede ser de 0 a 10, del comportamiento de cada una de las alternativas de los canales.

   - Probabilidad subjetiva de presentación del comportamiento calificado con base al juicio, experiencia o información disponible del analista; esta probabilidad es particular en cada alternativa, por lo tanto al no ser excluyente su totalización no debe dar 1.

   - Valor esperado de cada alternativa, que resultará del producto de la calificación (b) por su probabilidad subjetiva (c).

   - La suma de los valores esperados de cada alternativa será el barómetro de decisión a utilizar.

3. Elabore una conclusión para cada uno de los resultados que arrojó el cuadro de comportamiento.

4. Con base en los lineamientos generales desarrollados en la actividad de aprendizaje 3, **Evidencia 9: Plan estratégico de mercadeo**, explique cuál canal es el que más beneficia al producto o servicio seleccionado.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 7: Cuadro de comportamiento "Evaluación del canal".** Total horas: 40, 8(D) y 32(I).

- **Evidencia 9: Sesión virtual *"Supporting your improvement plan for your product or service"***

El propósito de esta evidencia es transferir y demostrar todo lo aprendido sobre el idioma inglés en este programa de formación, ya que se considera que está en la capacidad de comunicar sus ideas y sustentar opiniones en este idioma, de una manera fluida, con estructura gramatical, vocabulario correcto y coherente.

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo de esta evidencia, realice lo siguiente:

- En la sesión virtual ***"Supporting your improvement plan for your product or service"***, sustente en inglés, ante su instructor y grupo de compañeros, su plan de mejoramiento para el proceso de gestión, que realizó en la evidencia 5 de esta guía de aprendizaje. Recuerde que el instructor es el encargado de crear y habilitar esta sesión en línea.

- De las sustentaciones de los demás compañeros, elabore un documento con el resumen en inglés de los dos (2) planes que más le hayan llamado la atención.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 9: Sesión virtual *"Supporting your improvement plan for your product or service"*.** Total horas:

10, 2(D) y 8(I).

- **Evidencia 10: Estudio de caso "Riesgo de rechazo a exportaciones"**

  Para finalizar esta actividad de aprendizaje y después de haber trabajado en los diferentes temas relacionados con importación y exportación, es el momento de demostrar todo lo aprendido sobre el tema durante este programa de formación.

  Es importarte recordar que los exportadores deben tener presente que para incursionar en los mercados internacionales, se debe cumplir con los requerimientos tanto del país del cual se exporta, como del país destino y del comprador, ya que de lo contrario el producto será rechazado, incurriendo en costos por pérdidas de productos y deterioro de la imagen en el exterior.

  Por lo anterior para desarrollar esta evidencia, realice lo siguiente:

  - Lea y analice el caso que se encuentra adjunto a la evidencia descargable denominado **El riesgo de los rechazos a las exportaciones**.

  - Posterior al análisis de este caso, resuelva en un documento los siguientes puntos:

    - Enumere ¿Qué anomalías se han presentado durante el proceso de la exportación de frutas y vino de Chile, a los mercados europeos y a qué área de la empresa pertenecen?

    - ¿Qué consecuencias pueden traer estas anomalías a las exportaciones de Chile?

    - Mencione las autoridades competentes encargadas de la fiscalización de la salida de los productos y sus funciones específicas.

    - ¿Qué acciones de mejora se deben implementar en este caso para evitar rechazos de productos en los mercados internacionales?

    - Finalmente describa las acciones que implementará con respecto a su producto o servicio para evitar algún tipo de rechazo en la exportación.

  Desarrolle esta evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en: **Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 14: Evaluar los resultados de gestión basados en las diferentes áreas de procesos involucradas en la negociación internacional / Evidencias / Evidencia 10: Estudio de**

caso "Riesgo de rechazo a exportaciones". Total horas: 40, 10(D) y 30(I).

3.5. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 3: Informe "Resultados financieros".	Interpreta los indicadores, con base en la información contable y financiera, y su comportamiento frente a los indicadores de inflación y evaluación.	**Lista de verificación:** Informe.
Evidencia de conocimiento: Evidencia 4: Ejercicio práctico "Declaración de cambio".	• Realiza los reembolsos y reintegros teniendo en cuenta las normas legales nacionales e internacionales vigentes, de acuerdo con lostratados entre países,basado en las políticas fijadas por la organización. • Elabora las declaraciones de cambio con las monedas y/o divisas utilizadas teniendo en cuenta las normas nacionales e internacionales vigentes, de acuerdo con laspolíticas establecidas por la organización. • Soporta los pagos y cobros en divisas con los documentos requeridos	**Lista de verificación:** Ejercicio práctico.

	ante las autoridades competentes en las fechas establecidas, de acuerdo con las normas legales vigentes, teniendo en cuenta las políticas establecidas por la organización.	
Evidencia de desempeño: Evidencia 5: *Video "Presenting orally a business process improvement plan".*	• Explica y defiende sus opiniones técnicas en un debate, utilizando expresiones en inglés. • Puede interactuar fácil y espontáneamente con hablantes nativos. • Sostiene una conversación con naturalidad, fluidez y eficacia, incluso sobre temas especializados de su profesión.	**Lista de chequeo:** Video.
Evidencia de desempeño: Evidencia 9: Sesión virtual *"Supporting your improvement plan for your product or service"*.	• Explica y defiende sus opiniones técnicas en un debate, utilizando expresiones en inglés. • Puede interactuar fácil y espontáneamente con hablantes nativos. • Sostiene una conversación con naturalidad, fluidez y eficacia, incluso sobre temas especializados de su profesión.	**Lista de chequeo:** Sesión virtual.

Evidencia de producto: Evidencia 1: *Dialogue "Evaluating product and service".*	Sostiene conversacionescon vocabulario básico y técnico aprendido.	**Lista de verificación:** Diálogo.
Evidencia de producto: Evidencia 2: Seguimiento a la gestión del talento humano.	Identifica las áreas de rendimiento del recurso humano y las características actitudinales susceptibles de ser evaluadas para el diseño de las pruebas objetivas y proyectivas utilizadas en la organización que permitan monitorear y hacer seguimiento, de acuerdo alas actividades programadas.	**Lista de verificación:** Informe.
Evidencia de producto: Evidencia 8: Matriz "Servicios bancarios".	• Evalúa los servicios bancarios según los términos de negociación de acuerdo con las operaciones complementarias para transacciones de importaciones y exportaciones, teniendoen cuenta las normas legales nacionales e internacionales vigentes y las políticas fijadas por la organización. • Identifica las líneas de financiación bancarias para la importación y	**Lista de verificación:** Matriz.

	exportación, teniendo en cuenta las normas legales vigentes y las políticas establecidas por la organización.	
Evidencia de producto: Evidencia 6: Propuesta "Análisis de la evaluación de desempeño".	Interpreta los resultados de las evaluaciones de desempeño, de acuerdo con los estándares y normas de calidad e indicadores de gestión en las diferentes tareas, procesos y procedimientos, analizando las variables de medición del rendimiento del talento humano.	**Lista de verificación:** Propuesta.
Evidencia de producto: Evidencia 7: Cuadro de comportamiento "Evaluación del canal".	• Evalúa la intensidad de distribución, las funciones esperadas de los intermediarios, las fortalezas y debilidades de los mismos; los canales de distribución son elegidos de acuerdo con la frecuencia en los pedidos, el cumplimiento en los pagos, la evaluación de precios y el respeto en los acuerdos. • Define los canales de comercialización y las líneas de distribución con base en los lineamientos generales de operación y plan estratégico de mercadeo.	**Lista de verificación:** Cuadro de comportamiento.

Evidencia de producto: Evidencia 10: Estudio de caso “Riesgo de rechazo a exportaciones”.	• Presenta a las diferentes áreas o unidades de proceso el reporte de las diferentes anomalías presentadas, basado enlas normas legales establecidas y ajustadas a las políticas fijadas por la organización. • Efectúa los procesos de los requerimientos de las autoridades competentes, de acuerdo con lasnormas nacionales vigentes teniendo en cuenta las políticas establecidas por la organización.	**Lista de verificación:** Estudio de caso.

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	Duración (Horas)	Material de formación devolutivos: (Equipos/herramientas)		Material de formación (consumibles)		Talento Humano (instructores)		Ambientes de aprendizaje tipificados
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**Escenario (Aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Realizar la valoración final de la negociación de acuerdo a los procesos planeados.	356					Tecnólogo en negociación internacional, profesional y/o tecnólogo en ingeniería industrial, ingeniería de mercados, logística, administradores de empresas, contabilidad, finanzas y ciencias afines, preferiblemente con	2	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema.

						especialización en logística, comercio internacional o negocios internacionales y ciencias afines. Profesional en idiomas o lenguas modernas.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aceptación bancaria: operación comercial mediante la cual el vendedor o beneficiario, ve garantizada su transacción comercial por una entidad financiera, aceptante, y el pago de una letra de cambio girada por el comprador, para responder por las mercancías adquiridas. Además, la entidad financiera se compromete a pagar la letra a su vencimiento.

Amortización: en los préstamos hace referencia a la devolución del capital por parte del prestatario o persona que ha solicitado el préstamo, ya sea mediante el pago periódico de las cuotas o mediante pagos extraordinarios como la amortización anticipada. En relación con una inversión en valores de renta fija, consiste en la devolución de la cantidad invertida inicialmente, aunque también pueden amortizarse acciones.

Apalancamiento financiero: se refiere al efecto que el endeudamiento tiene sobre la rentabilidad. En los mercados de valores, hace referencia al hecho de que con pequeñas cantidades de dinero puede realizarse una inversión, que se comporta como otra de un volumen muy superior.

Argument: argumento o razonamiento.

Bancoldex: es el banco de desarrollo empresarial y de comercio exterior de Colombia.

Bienes tangibles: son aquellos que literalmente se pueden tocar. Agrupan a los valores filatélicos y numismáticos, los documentos, libros antiguos, el arte, las antigüedades, entre otros.

Briefly: brevemente.

Capital social: fondos propios de una sociedad que proceden de las aportaciones de los accionistas. La participación en el capital social de una empresa otorga a los inversores derechos en el reparto de beneficios, derechos de suscripción preferente en ampliaciones de capital, derechos de asistencia y voto en las juntas generales de accionistas. Junto a las reservas y los beneficios no distribuidos, forman los recursos propios de la empresa que figuran en el pasivo del balance de cada sociedad.

Carta de crédito: promesa a un tercero por parte de un banco u otro emisor, de realizar un pago en nombre de un cliente de conformidad con ciertas condiciones específicas.

Clause: oración.

Concern: preocupación.

Conditional sentence: oración condicional.

Dividendo: parte del beneficio de una compañía que se reparte entre los accionistas; constituye la remuneración que recibe el accionista por ser propietario de la sociedad. La cantidad de dividendo es variable según los resultados que la empresa obtiene en cada ejercicio. Junto a las posibles plusvalías obtenidas por la revalorización de la acción, el dividendo es la principal fuente de rentabilidad de las acciones.

Divisa: medio de pago internacional representado por una moneda extranjera, emergente de los créditos que un país tiene contra otro por el suministro de mercancías, capitales, servicios o por las autorizaciones que este le haya conferido para efectuar pagos.

Drawback: inconveniente.

Fecha de amortización: momento fijado para la cancelación parcial o total de un préstamo. También es la fecha en la que el titular de un valor de renta fija ya no tiene derecho a recibir ningún pago más de intereses; en esa fecha sí recibe el valor nominal del título, es decir, recupera el capital invertido.

Future progressive: futuro progresivo.

Medios de pago: instrumentos que le permiten al poseedor o usuario transferir fondos.

Overview: resumen.

Perhaps: quizá.

Persuade: persuadir.

Presentations: presentaciones.

Recap: recapitular o resumir.

Signpost: señal o letrero.

So far: hasta ahora.

Sum up: resumir.

Tactfully: discretamente.

Time adverbial: adverbio de tiempo.

Yet: aún.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Banco de la República. (2011a). *Circular reglamentaria externa DCIN 83.* Bogotá, Colombia: Autor.
- Banco de la República. (2011b). *Declaración de cambio por exportaciones de bienes.* Bogotá, Colombia: Autor.
- Banco de la República. (2011c). *Declaración de cambio por exportaciones de bienes-formulario No. 2*. Bogotá, Colombia: Autor.
- Banco de la República. (2011d). *Declaración de cambio por importaciones de bienes.* Bogotá, Colombia: Autor.
- Banco de la República. (2011e). *Declaración de cambio por importaciones de bienes-formulario No. 1.* Bogotá, Colombia: Autor.
- Banco de la República. (2013). *Tasa de cambio del peso colombiano*. Bogotá, Colombia: Autor.
- Banco de la República. (2014). *Régimen cambiario de las operaciones de comercio exterior de bienes*. Bogotá, Colombia: Autor.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (s.f.). *Soluciones financieras*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en http://www.iadb.org/
- Banco Mundial. (s.f.). *Actividades*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en http://www.bancomundial.org/
- Banco Santander. (s.f.). *Medios de pago*. Bogotá, Colombia: Autor.
- Bancoldex. (s.f.). *¿Qué es Bancoldex?* Consultado el 21 de noviembre de 2016, en https://www.bancoldex.com/
- British Broadcasting Corporation. (s.f.). *Presentations: language expert*. Consultado el 15 de noviembre de 2016, en http://www.bbc.co.uk/learningenglish
- British Council. (s.f.). *Discussion.* Consultado el 21 de noviembre de 2016, en

http://learnenglishteens.britishcouncil.org

- British Council. (s.f.). *Past simple*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en https://learnenglish.britishcouncil.org
- British Council. (s.f.). *Present perfect.* Consultado el 21 de noviembre de 2016, en https://learnenglish.britishcouncil.org
- Cámara de Comercio de Bogotá. (s.f.). *Medios de pago internacionales*. Bogotá, Colombia: Autor.
- Cámara de Comercio de Medellín. (s.f.). *Contabilidad básica e indicadores financieros.* Medellín, Colombia: Autor.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill.
- Cunningham, S. y Moor, P. (2010). *Revision of question forms, cutting edge preintermediate.* Londres, Reino Unido: Editorial Longman.
- Dahil, G. (2015). *El espíritu emprendedor*. Autor.
- Decreto 1735. (1993. 2 de septiembre). *Ministerio de Hacienda y Crédito*, 1993, 2 de septiembre.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (s.f.). *Inflación.* Consultado el 21 de noviembre de 2016, en http://www.dane.gov.co/
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (s.f.). *Preguntas frecuentes sobre el Índice de Precios al Consumidor*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en http://www.dane.gov.co/
- Department of finance & administration. (s.f.). *Business process improvement plan.* Autor.
- El Mercurio. (2011. 9 de agosto). El riesgo de los rechazos a las exportaciones. *Revista del campo*. Consultado el 22 de noviembre de 2016, en http://impresa.elmercurio.com/
- Fondo Monetario Internacional. (2015). *Datos básicos*. Consultado el 21 de noviembrede 2016, en https://www.imf.org/
- García, F. (s.f.). *Análisis financiero y control*.
- González, R. (2011). *Negociación y compraventa internacional*. Madrid, España: Editorial

CEP.

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson Education.
- Leandro, G. (s.f.). *La empresa ante la inflación y la devaluación*. Aula de economía.
- Mind Tools. (s.f.). *Improving business processes*. Autor.
- Monroy, M. (s.f.). *¿Cómo evaluar si un negocio va a funcionar o si va a ser rentable?* Bogotá, Colombia: Autor.
- Pixabay. (2013). *Dinámica financiera*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com/
- Pixabay. (2014). *Indicadores*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com/
- Pixabay. (2016a). *Actividad comercial en Japón*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com/
- Pixabay. (2016b). *Hombre de negocios*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com/
- Pixabay. (2015). *Medios de transporte*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en https://pixabay.com/
- Popo, F. (2015). *Evaluación de desempeño: oportunidad o amenaza*. Cali, Colombia: Autor.
- Purcell, (1983). *Cómo comprender las finanzas de una compañía*. Cali, Colombia: Editorial Norma.
- Rodríguez, M. (2007). *Evaluación de la eficiencia de los canales de ventas*. Autor.
- Schrampfer, B. y Hagen, S. (2009) *Understanding and using english grammar.* (3ª ed.). Londres, Reino Unido: Editorial Longman.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2012). *Análisis financiero*. Bogotá, Colombia: Autor.
- Storz, C. (2002). *Oral presentation skills.* Autor.

- Superintendencia de Sociedades. (s.f.). *Régimen cambiario*. Consultado el 21 de noviembre de 2016, en http://www.supersociedades.gov.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertas técnicas

Adriana Milena Mesa Martínez
Centro Comercio y Turismo
Regional Quindío
Agosto de 2016.

Aida Carmenza Torres Vargas
Centro Comercio y Turismo
Regional Quindío
Agosto de 2016.

Ana Milena Moreno Pinilla
Centro Comercio y Turismo
Regional Quindío
Agosto de 2016.

Lina María Camargo León
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Agosto de 2016.

Manuela Jaramillo Mejía
Centro Comercio y Turismo
Regional Quindío
Agosto de 2016.

Asesora pedagógica
Gloria Amparo López Escudero
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Noviembre de 2016.

Guionistas
Leydi Johana Navarro Ríos
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Noviembre de 2016.

Rony Alejandro Pesca Bedoya
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Noviembre de 2016.