

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

CARRERA: Comercio Internacional Y Negocios Electrónicos

ASIGNATURA: Comercio de Servicios

UNIDAD 1: Introducción al Comercio de Servicios.

TÍTULO DE LA CLASE PRÁCTICA: " Análisis y Mejora de Servicios Basados en el Ciclo del Servicio y Satisfacción del Cliente"

Objetivo: Comprender los tipos, características y normas de calidad de los servicios, analizar el ciclo de servicio, y aplicar estrategias para satisfacer las necesidades del cliente, mejorando la interacción mediante la inteligencia emocional.

TIEMPO DE DURACIÓN: 6 horas

1. FUNDAMENTOS:

El ciclo del servicio describe las etapas de interacción entre un cliente y una organización durante la prestación de un servicio. La identificación de "momentos de verdad" permite analizar puntos críticos que impactan directamente en la percepción del cliente. Además, las características específicas de los servicios (intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y perecibilidad) hacen esencial implementar mejoras alineadas con normas ISO, asegurando una experiencia consistente y de calidad.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

- Mapear el ciclo de un servicio real o ficticio.
- Evaluar las características clave del servicio y su impacto en la experiencia del cliente.
- Proponer mejoras basadas en normas ISO de calidad.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

- **Habilidades de pensamiento:**
 - Analizar las etapas del ciclo del servicio.
 - Evaluar el impacto de las características del servicio en la satisfacción del cliente.
 - Proponer estrategias de mejora alineadas con estándares internacionales.
- **Destrezas sensoriales:**
 - Detectar problemas en el servicio durante las etapas críticas.
 - Identificar patrones en las interacciones del cliente con el servicio.
 - Recopilar y analizar retroalimentación para ajustar estrategias.
- **Destrezas motoras:**
 - Diseñar diagramas del ciclo del servicio con momentos clave.
 - Elaborar informes estructurados con propuestas de mejora.
 - Presentar soluciones de manera visual y profesional.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

Se evaluará mediante:

- Mapeo del ciclo del servicio con momentos clave identificados.
- Propuestas de mejora basadas en normas ISO.
- Presentación grupal del análisis y las soluciones diseñadas.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Previo al desarrollo de la clase práctica, el estudiante deberá realizar una **lectura dirigida y focalizada** de la bibliografía establecida en el PEA, relacionada con el análisis del comercio internacional, el entorno empresarial y los factores que influyen en la competitividad y expansión de las empresas.

El estudiante deberá revisar:

- **Helpman, Elhanan; Reyes Mazzoni, Roberto (2016). *El comercio internacional*. Fondo de Cultura Económica. (Digitalia)**

Lectura de los capítulos introductorios relacionados con:

- El funcionamiento del comercio internacional
- Factores económicos que influyen en los intercambios internacionales
- Impacto del entorno global en las decisiones empresariales

- **Dueñas Nogueras, Juan (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. IC Editorial. (Digitalia)**

Revisión de los apartados relacionados con:

- Competitividad empresarial
- Entorno de mercado y adaptación estratégica
- Factores internos que inciden en el desempeño de las empresas

Estas lecturas permitirán al estudiante identificar y comprender los factores internos y externos que influyen en el desempeño empresarial dentro de un contexto internacional, insumos fundamentales para el desarrollo de la actividad práctica de análisis estratégico y elaboración de la matriz FODA

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

1. Organización de equipos de trabajo
El docente conformará equipos de trabajo colaborativo, asignando roles específicos a cada integrante con el fin de garantizar una participación activa y organizada.
2. Selección del servicio a analizar
Cada equipo seleccionará un servicio real o ficticio, preferentemente relacionado con sectores como comercio, turismo, educación, salud o servicios digitales.
3. Descripción general del servicio
Los estudiantes elaborarán una descripción del servicio seleccionado, identificando su tipo, público objetivo y contexto de prestación.
4. Identificación del ciclo del servicio
El equipo analizará y representará gráficamente las etapas del ciclo del servicio (antes, durante y después), identificando los puntos de contacto con el cliente.
5. Análisis de los momentos de la verdad
Se identificarán los momentos críticos del servicio en los que se genera mayor impacto en la percepción del cliente, evaluando el nivel de satisfacción asociado a cada uno.
6. Evaluación de las características del servicio
Los estudiantes analizarán cómo se manifiestan las características del servicio: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad, perfectibilidad y ausencia de propiedad.
7. Aplicación de normas de calidad
Se evaluará el servicio considerando principios de normas ISO aplicables a la calidad del servicio, identificando fortalezas y debilidades.
8. Propuesta de mejora del servicio
Con base en el análisis realizado, los equipos propondrán estrategias de mejora orientadas a optimizar la calidad del servicio, la atención al cliente y la imagen organizacional.
9. Elaboración del informe práctico
Los resultados del trabajo se consolidarán en un informe estructurado que incluya diagnóstico, análisis y propuestas.
10. Presentación y retroalimentación
Cada equipo presentará sus conclusiones mediante una exposición digital, recibiendo retroalimentación del docente y de sus compañeros.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

- Además, se debe de considerar:
 - ✓ **Protección de datos:** Respetar la privacidad al analizar casos ficticios o reales.
 - ✓ **Ambiente seguro:** Crear un entorno colaborativo que fomente el respeto por las ideas de los compañeros.
 - ✓ **Uso adecuado de herramientas:** Garantizar que las plataformas digitales utilizadas sean seguras y confiables.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

Durante el desarrollo de la asignatura de Comercio de Servicios, los estudiantes fortalecerán su capacidad reflexiva y habilidades para trabajar en equipo, enfocándose en la solución de conflictos, el respeto, la solidaridad y la cooperación. Estas habilidades blandas son esenciales para el correcto funcionamiento en la gestión de servicios, donde el trabajo colaborativo y el enfoque ético en la planificación, dirección y evaluación de actividades comerciales juegan un rol crucial para el éxito profesional. A través de actividades grupales y debates en entornos virtuales, los estudiantes desarrollarán competencias interpersonales clave para su desempeño académico y profesional en el ámbito del comercio de servicios.

Además, la actividad fomenta el trabajo en equipo, la empatía y el respeto mutuo. Desarrolla habilidades como la comunicación efectiva, la creatividad y el pensamiento crítico, esenciales para mejorar la experiencia del cliente en un contexto competitivo.

9. CONCLUSIONES:

A través de esta actividad, los estudiantes comprenderán la importancia del ciclo del servicio y su impacto en la percepción del cliente. Identificarán puntos críticos y desarrollarán habilidades para proponer mejoras basadas en estándares internacionales, fortaleciendo su preparación para gestionar servicios en un contexto profesional.

10. RECOMENDACIONES:

Se recomienda que los estudiantes sigan explorando casos similares y utilicen herramientas digitales para mapear procesos y diseñar soluciones prácticas. Además, investigar la implementación de normas ISO en otros sectores de servicios enriquecerá su aprendizaje.

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

CARRERA: Comercio Internacional y Negocios Electrónicos

ASIGNATURA: Comercio de Servicios

UNIDAD 2: Acuerdo General de Comercio de Servicios y barreras comerciales a los Servicios.

TÍTULO DE LA CLASE PRÁCTICA: "Análisis Comparativo del GATT y AGCS y su Impacto en el Comercio de Servicios"

Objetivo: Conocer el marco legal de los servicios en el comercio internacional.

TIEMPO DE DURACIÓN: 6 horas

1. FUNDAMENTOS:

El GATT (Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio) y el AGCS (Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios) representan pilares fundamentales del comercio internacional. Mientras el GATT regula principalmente el comercio de bienes, el AGCS amplía su cobertura al comercio de servicios, abarcando sectores como turismo, telecomunicaciones y finanzas. Conocer las diferencias entre ambos acuerdos y su impacto en la regulación y liberalización del comercio permite a los futuros profesionales comprender los retos y oportunidades en la globalización de servicios.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

- Investigar las principales diferencias entre el GATT y el AGCS en cuanto a alcance y cobertura.
- Identificar barreras técnicas específicas al comercio de servicios en sectores clave.
- Proponer soluciones prácticas para mitigar las barreras y facilitar la liberalización del comercio de servicios.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

- **Habilidades de pensamiento:**
 - Analizar y comparar los principios del GATT y el AGCS.
 - Reflexionar sobre el impacto de las barreras técnicas en la globalización del comercio de servicios.
 - Diseñar propuestas para superar las barreras identificadas.
- **Destrezas sensoriales:**
 - Detectar barreras técnicas en sectores específicos del comercio de servicios.

- Identificar oportunidades de mejora en la regulación y liberalización de servicios.
- Integrar retroalimentación para ajustar las propuestas.

- **Destrezas motoras:**

- Elaborar informes comparativos y visuales sobre las diferencias entre el GATT y el AGCS.
- Diseñar diagramas y esquemas que representen las barreras y soluciones propuestas.
- Presentar los hallazgos en un formato digital profesional.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

Se evaluará mediante:

- Informe grupal comparativo sobre el GATT y el AGCS, incluyendo barreras y propuestas de mejora.
- Exposición digital de resultados y debate virtual sobre la liberalización y regulación en el comercio de servicios.
- Reflexión individual sobre el impacto de estos acuerdos en el comercio mundial.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Previo al desarrollo de la clase práctica, el estudiante deberá realizar una lectura dirigida y focalizada de la bibliografía establecida en el PEA, relacionada con el marco legal del comercio internacional y el comercio de servicios.

El estudiante deberá revisar:

Helpman, Elhanan; Reyes Mazzoni, Roberto (2016). *El comercio internacional*. Fondo de Cultura Económica. (Digitalia)

Lectura de los capítulos relacionados con:

- Regulación del comercio internacional
- Comercio mundial de bienes y servicios
- Rol de los acuerdos multilaterales

Dueñas Nogueras, Juan (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. IC Editorial. (Digitalia)

Revisión de los apartados relacionados con:

- Regulación y competitividad de los servicios
- Barreras y calidad en la prestación de servicios

Estas lecturas permitirán al estudiante comprender el contexto normativo necesario para el análisis comparativo del GATT y el AGCS y la identificación de barreras al comercio de servicios.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

1. **Conformación de grupos de trabajo**

El docente organizará a los estudiantes en equipos colaborativos para el desarrollo del ejercicio práctico, promoviendo la participación activa y el análisis conjunto.

2. **Investigación dirigida del GATT y el AGCS**

Cada grupo investigará el origen, objetivos, alcance y cobertura del GATT y del AGCS, enfocándose en su aplicación al comercio internacional de servicios.

3. **Elaboración del cuadro comparativo**

Los estudiantes desarrollarán un cuadro comparativo que identifique de manera clara las diferencias y similitudes entre el GATT y el AGCS, considerando aspectos como cobertura, principios, tipo de disciplinas y sectores regulados.

4. **Análisis del comercio mundial de servicios**

Los equipos analizarán el contexto del comercio mundial de servicios, identificando sectores relevantes y tendencias generales.

5. **Identificación de barreras técnicas al comercio de servicios**

Se identificarán barreras técnicas, regulatorias o administrativas que afectan el comercio de servicios en sectores específicos, analizando su impacto en el acceso a mercados y la competitividad.

6. **Análisis de la liberalización progresiva**

Los estudiantes evaluarán el concepto de liberalización progresiva y la distinción entre reglamentación y liberalización, analizando sus implicaciones para los países y sectores de servicios.

7. **Propuesta de soluciones o estrategias de mitigación**

Con base en el análisis realizado, los equipos propondrán alternativas para reducir o mitigar las barreras identificadas, respetando el marco normativo del AGCS.

8. **Elaboración de la presentación digital**

Cada grupo preparará una presentación digital que sintetice el análisis comparativo, las barreras identificadas y las propuestas planteadas.

9. **Exposición y debate académico**

Los grupos presentarán sus resultados y participarán en un debate virtual o presencial sobre la regulación y liberalización del comercio de servicios.

10. **Reflexión individual escrita**

Cada estudiante elaborará una reflexión individual sobre el impacto del GATT y el AGCS en el comercio mundial de servicios, integrando los aprendizajes adquiridos.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

- Además, se debe de considerar:
- ✓ **Protección de datos:** Garantizar la privacidad al trabajar con ejemplos reales o ficticios.
- ✓ **Ambiente digital seguro:** Utilizar plataformas virtuales confiables para la exposición y debate virtual.
- ✓ **Colaboración respetuosa:** Promover un ambiente de respeto y escucha activa durante las actividades grupales y debates.
- ✓ **Ergonomía:** Asegurar que las actividades en línea se realicen en un espacio cómodo, evitando fatiga visual y postural.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

Durante el desarrollo de la asignatura de Comercio de Servicios, los estudiantes fortalecerán su capacidad reflexiva y habilidades para trabajar en equipo, enfocándose en la solución de conflictos, el respeto, la solidaridad y la cooperación. Estas habilidades blandas son esenciales para el correcto funcionamiento en la gestión de servicios, donde el trabajo colaborativo y el enfoque ético en la planificación, dirección y evaluación de actividades comerciales juegan un rol crucial para el éxito profesional. A través de actividades grupales y debates en entornos virtuales, los estudiantes desarrollarán competencias interpersonales clave para su desempeño académico y profesional en el ámbito del comercio de servicios.

Además, la actividad fomenta el trabajo en equipo, el respeto por la diversidad de opiniones y la ética en la investigación y presentación de información. Los estudiantes desarrollarán habilidades blandas como el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la comunicación efectiva en entornos digitales, esenciales para la gestión del comercio de servicios en un contexto global.

9. CONCLUSIONES:

A través de esta actividad, los estudiantes comprenderán las diferencias entre el GATT y el AGCS, así como su impacto en la regulación y liberalización del comercio de servicios. Identificarán barreras técnicas y diseñarán soluciones prácticas, fortaleciendo su capacidad para analizar acuerdos internacionales y proponer estrategias que promuevan la competitividad.

10. RECOMENDACIONES:

Se recomienda que los estudiantes amplíen su conocimiento investigando casos específicos de países o sectores que hayan sido beneficiados por el GATT o el AGCS. Además, el uso de

herramientas digitales para representar gráficamente las diferencias y barreras podría enriquecer sus propuestas y presentaciones.

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

CARRERA: Comercio Internacional y Negocios Electrónicos

ASIGNATURA: Comercio de Servicios

UNIDAD 3: Modalidades de prestación de servicios.

TÍTULO DE LA CLASE PRÁCTICA: Análisis de los modos de suministro y diseño de estrategias de internacionalización de servicios

Objetivo: Identificar los modos de suministro de servicios para su aplicación.

TIEMPO DE DURACIÓN: 6 horas

1. FUNDAMENTOS:

La internacionalización de servicios está definida por los modos de suministro establecidos por la Organización Mundial del Comercio (OMC): suministro transfronterizo, consumo en el extranjero, presencia comercial y presencia de personas físicas. Estos modos permiten a las empresas expandir sus servicios a nivel global, adaptándose a las demandas de sectores como telecomunicaciones, turismo y servicios financieros. Analizar estos modos en contextos reales es clave para diseñar estrategias que optimicen el alcance y la competitividad en mercados internacionales.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

- Comprender los cuatro modos de suministro de servicios según la OMC.
- Analizar un ejemplo real de internacionalización en sectores clave.
- Diseñar un plan estratégico para la internacionalización del servicio seleccionado.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

- **Habilidades de pensamiento:**
 - Evaluar los modos de suministro en sectores específicos.
 - Diseñar estrategias de internacionalización basadas en los modos de suministro.
 - Reflexionar sobre los retos y ventajas de la globalización en servicios.
- **Destrezas sensoriales:**
 - Detectar patrones de suministro en el comercio de servicios.
 - Identificar oportunidades de internacionalización según las dinámicas del sector.
 - Integrar retroalimentación grupal para ajustar estrategias.
- **Destrezas motoras:**
 - Elaborar mapas conceptuales que expliquen los modos de suministro.
 - Diseñar un plan estratégico visual para la internacionalización del servicio seleccionado.
 - Presentar los hallazgos en un formato profesional y atractivo.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

Se evaluará mediante:

- Análisis grupal de los modos de suministro aplicados a un sector específico.
- Diseño de un plan estratégico de internacionalización del servicio.
- Participación en un debate sobre los retos y ventajas de la internacionalización de servicios.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Previo al desarrollo de la clase práctica, el estudiante deberá realizar una lectura dirigida y focalizada de la **bibliografía establecida en el PEA**, relacionada con los modos de suministro de servicios y su clasificación internacional.

El estudiante deberá revisar:

Helpman, Elhanan; Reyes Mazzoni, Roberto (2016). *El comercio internacional*. Fondo de Cultura Económica. (Digitalia)

Lectura de los apartados relacionados con:

- Comercio internacional de servicios
- Integración económica y comercio mundial

Dueñas Nogueras, Juan (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. IC Editorial. (Digitalia)

Revisión de los apartados relacionados con:

- Prestación de servicios y competitividad
- Adaptación estratégica de los servicios en mercados internacionales

Estas lecturas permitirán al estudiante comprender el marco conceptual necesario para el análisis de los modos de suministro y la internacionalización de los servicios.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Caso práctico: Internacionalización de Servicios de Turismo

Conformación de equipos de trabajo

El docente organizará a los estudiantes en equipos colaborativos para el desarrollo del ejercicio práctico, promoviendo la participación activa y la distribución equitativa de responsabilidades.

Selección del servicio a analizar

Cada equipo seleccionará un servicio internacional real, preferentemente vinculado a sectores como telecomunicaciones, turismo, educación, servicios profesionales o digitales.

Identificación del modo de suministro

Los estudiantes identificarán el modo de suministro aplicable al servicio seleccionado: suministro transfronterizo, consumo en el extranjero, presencia comercial o presencia de personas físicas, justificando su elección.

Análisis del sector afectado

El equipo analizará el sector económico al que pertenece el servicio, identificando características, oportunidades y desafíos en el contexto internacional.

Clasificación del servicio según la OMC

Los estudiantes clasificarán el servicio de acuerdo con la lista sectorial de servicios de la OMC, argumentando la categoría seleccionada.

Evaluación de ventajas y desafíos del modo de suministro

Se analizarán las ventajas, limitaciones y riesgos asociados al modo de suministro identificado, considerando aspectos regulatorios, operativos y competitivos.

Diseño del plan de internacionalización del servicio

Cada equipo elaborará un plan básico de internacionalización que incluya mercado objetivo, modo de suministro, estrategia de entrada y consideraciones generales de cumplimiento normativo.

Elaboración del informe técnico

Los resultados del análisis se consolidarán en un informe técnico estructurado que integre la identificación del modo de suministro, la clasificación OMC y el plan de internacionalización.

Presentación grupal

Los equipos presentarán sus resultados mediante una exposición digital, compartiendo conclusiones y estrategias planteadas.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

- Además, se debe de considerar:
 - ✓ **Protección de datos:** Asegurar que los datos utilizados provienen de fuentes confiables y respetar la privacidad de las empresas investigadas.
 - ✓ **Plataformas seguras:** Utilizar herramientas digitales confiables para la presentación y almacenamiento de información.
 - ✓ **Ambiente respetuoso:** Garantizar un entorno colaborativo que fomente el respeto por las ideas de los compañeros durante debates y exposiciones.
 - ✓ **Ergonomía:** Promover buenas prácticas posturales y pausas activas durante las sesiones digitales prolongadas.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

Durante el desarrollo de la asignatura de Comercio de Servicios, los estudiantes fortalecerán su capacidad reflexiva y habilidades para trabajar en equipo, enfocándose en la solución de conflictos, el respeto, la solidaridad y la cooperación. Estas habilidades blandas son esenciales para el correcto funcionamiento en la gestión de servicios, donde el trabajo colaborativo y el enfoque ético en la planificación, dirección y evaluación de actividades comerciales juegan un rol crucial para el éxito profesional. A través de actividades grupales y debates en entornos virtuales, los estudiantes desarrollarán competencias interpersonales clave para su desempeño académico y profesional en el ámbito del comercio de servicios.

Además, esta actividad fomenta valores como la responsabilidad, el trabajo en equipo y la ética en la investigación. Los estudiantes desarrollarán habilidades blandas como el pensamiento crítico, la gestión de proyectos y la comunicación efectiva, esenciales para diseñar estrategias competitivas en mercados internacionales.

9. CONCLUSIONES:

La internacionalización de servicios requiere un enfoque estratégico y adaptativo para superar las barreras culturales, técnicas y normativas en mercados globales. Este ejercicio permitirá a los estudiantes comprender cómo los modos de suministro establecidos por la OMC son fundamentales para expandir servicios a nivel internacional. A través de la investigación y el diseño de estrategias, los estudiantes fortalecerán su capacidad analítica y su creatividad para proponer soluciones prácticas y viables.

Además, el debate grupal ayudará a identificar perspectivas diversas sobre los desafíos y ventajas de la internacionalización de servicios, fomentando una visión crítica y colaborativa. La práctica no solo prepara a los estudiantes para abordar retos reales, sino que también les brinda herramientas para tomar decisiones informadas en el comercio global.

10. RECOMENDACIONES:

Se recomienda que los estudiantes continúen investigando casos de éxito y fracaso en la internacionalización de servicios para entender las variables que influyen en cada caso. Además, explorar el uso de herramientas como mapas de calor de mercados y software de análisis económico puede enriquecer la elaboración de planes estratégicos. Es recomendable mantener una actitud crítica ante los desafíos del comercio global y proponer soluciones viables que beneficien tanto a empresas como a consumidores.

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

CARRERA: Comercio Internacional y Negocios Electrónicos

ASIGNATURA: Comercio de Servicios

UNIDAD 4: Exportación de Servicios y sus requisitos.

TÍTULO DE LA CLASE PRÁCTICA: "Gestión del Capital Intelectual y Planificación de la Exportación de Servicios"

Objetivo: Explicar los requisitos legales y tributarios para la planificación y exportación de servicios.

TIEMPO DE DURACIÓN: 6 horas

1. FUNDAMENTOS:

El capital intelectual de una empresa está compuesto por tres pilares fundamentales: capital humano, estructural y relacional. Una adecuada gestión del conocimiento permite aprovechar estos recursos de forma óptima para desarrollar estrategias de transformación digital y expansión internacional. Además, herramientas como Trade Map son esenciales para identificar mercados objetivos, analizar la competencia y evaluar oportunidades comerciales en el comercio global. Integrar conceptos de I+D+I (Investigación, Desarrollo e Innovación) y considerar aspectos tributarios fortalece el plan estratégico para la exportación de servicios, asegurando su éxito en mercados internacionales.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

- Identificar y analizar los componentes del capital intelectual en una empresa.
- Diseñar estrategias de gestión del conocimiento para optimizar los recursos intelectuales de la organización.
- Utilizar herramientas tecnológicas como Trade Map para identificar mercados objetivos y desarrollar un plan de exportación de servicios.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

- **Habilidades de pensamiento:**
 - Evaluar los componentes del capital intelectual (humano, estructural, relacional).
 - Diseñar estrategias de gestión del conocimiento e innovación digital.
 - Analizar mercados internacionales y proponer planes estratégicos de exportación de servicios.
- **Destrezas sensoriales:**
 - Identificar fortalezas y debilidades en la estructura intelectual de una empresa.
 - Detectar oportunidades en mercados internacionales utilizando herramientas digitales.
 - Integrar retroalimentación en el diseño del plan estratégico.
- **Destrezas motoras:**
 - Elaborar informes y estrategias visuales para la gestión del capital intelectual.
 - Diseñar un plan de exportación de servicios claro y estructurado.

- Presentar resultados en un formato multimedia profesional.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

Se evaluará mediante:

- Informe grupal sobre el análisis del capital intelectual de una empresa.
- Estrategias de gestión del conocimiento y transformación digital.
- Diseño y presentación de un plan de exportación de servicios utilizando herramientas digitales.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Previo al desarrollo de la clase práctica, el estudiante deberá realizar una lectura dirigida y focalizada de la **bibliografía establecida en el PEA**, relacionada con la gestión empresarial, el comercio internacional de servicios y la competitividad.

El estudiante deberá revisar:

Helpman, Elhanan; Reyes Mazzoni, Roberto (2016). *El comercio internacional*. Fondo de Cultura Económica. (Digitalia)

Lectura de los capítulos relacionados con:

- Comercio internacional y globalización
- Servicios en el comercio mundial
- Integración económica y competitividad

Dueñas Nogueras, Juan (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. IC Editorial. (Digitalia)

Revisión de los apartados relacionados con:

- Gestión de servicios
- Competitividad y calidad en servicios
- Adaptación estratégica de las empresas de servicios

Estas lecturas permitirán al estudiante contar con los fundamentos conceptuales necesarios para el análisis del capital intelectual y la planificación de la exportación de servicios.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Selección de la empresa o caso de estudio

Los estudiantes, organizados en equipos de trabajo, seleccionarán una empresa real o simulada que ofrezca servicios con potencial de exportación.

Análisis del capital intelectual

El equipo analizará el capital humano, estructural y relacional de la empresa, identificando sus fortalezas y debilidades en relación con la competitividad internacional.

Gestión del conocimiento e innovación (I+D+I)

Los estudiantes propondrán estrategias de gestión del conocimiento, innovación y transformación digital que fortalezcan la oferta exportable de servicios.

Identificación de mercados internacionales

Mediante el uso de la herramienta Trade Map, los estudiantes identificarán mercados potenciales para la exportación de servicios, analizando tendencias y oportunidades.

Planificación de la exportación de servicios

El equipo elaborará un plan básico de exportación que incluya objetivos, mercados destino, modalidad de prestación del servicio y estrategia general de internacionalización.

Análisis de los requisitos legales y tributarios

Los estudiantes analizarán el tratamiento tributario aplicable a los exportadores de servicios y los principales requisitos legales para la exportación.

Elaboración del informe final

Los resultados del trabajo práctico se consolidarán en un informe estructurado que integre el análisis del capital intelectual, el uso de Trade Map y el plan de exportación.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

- Además, se debe de considerar:

- ✓ **Protección de datos:** Garantizar que la información utilizada en el análisis provenga de fuentes confiables y se maneje con confidencialidad.

- ✓ **Plataformas seguras:** Asegurar el uso de herramientas digitales certificadas para el análisis y presentación de resultados.
- ✓ **Ambiente colaborativo respetuoso:** Promover la escucha activa y el respeto por las ideas de los compañeros durante la actividad grupal.
- ✓ **Ergonomía:** Fomentar pausas activas y prácticas saludables durante las sesiones prolongadas en herramientas digitales.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

Durante el desarrollo de la asignatura de Comercio de Servicios, los estudiantes fortalecerán su capacidad reflexiva y habilidades para trabajar en equipo, enfocándose en la solución de conflictos, el respeto, la solidaridad y la cooperación. Estas habilidades blandas son esenciales para el correcto funcionamiento en la gestión de servicios, donde el trabajo colaborativo y el enfoque ético en la planificación, dirección y evaluación de actividades comerciales juegan un rol crucial para el éxito profesional. A través de actividades grupales y debates en entornos virtuales, los estudiantes desarrollarán competencias interpersonales clave para su desempeño académico y profesional en el ámbito del comercio de servicios.

Además, esta práctica fomenta valores como el respeto, la ética profesional y la responsabilidad en la gestión de información. Los estudiantes desarrollarán habilidades blandas como la comunicación efectiva, la creatividad, el liderazgo y la resolución de problemas, esenciales para la planificación estratégica y la internacionalización de servicios.

9. CONCLUSIONES:

La práctica permitirá a los estudiantes comprender la importancia del capital intelectual en el éxito empresarial y su impacto en la competitividad internacional. Al analizar y optimizar los componentes humano, estructural y relacional de una empresa, aprenderán a diseñar estrategias efectivas de gestión del conocimiento y transformación digital. Además, el uso de herramientas como Trade Map fortalecerá sus habilidades para identificar oportunidades de exportación en mercados internacionales.

Esta experiencia no solo les brindará conocimientos técnicos, sino también habilidades prácticas para abordar desafíos reales en el comercio de servicios. La colaboración en equipos y la presentación de resultados fomentarán el desarrollo de competencias clave para su desempeño profesional.

10. RECOMENDACIONES:

Se recomienda que los estudiantes amplíen su conocimiento explorando casos reales de empresas que han implementado estrategias exitosas de gestión del capital intelectual y exportación de servicios. Además, es crucial continuar practicando con herramientas como Trade

Map para dominar su uso en análisis de mercado. Finalmente, reflexionar sobre los retos tributarios y normativos en diferentes países fortalecerá su capacidad para diseñar soluciones integrales en el comercio de servicios.