



TECNOLÓGICO DE  
**FORMACIÓN**  
CONDICIÓN UNIVERSITARIO  
CÓDIGO SENESCYT 2258



# COLECCIÓN Publicaciones Docentes



SERIE Guía general  
de estudio

## GUÍA GENERAL DE ESTUDIO PARA LA ASIGNATURA DE: **COMERCIO DE SERVICIOS**

Elaborada por:  
**Msc. Daniel Zaldivar A.**

ISBN: 978-9942-7223-7-9



GUÍA GENERAL DE ESTUDIO  
PARA LA ASIGNATURA DE:  
**COMERCIO DE SERVICIOS**

GUÍA GENERAL DE ESTUDIO  
PARA LA ASIGNATURA DE:  
**COMERCIO DE SERVICIOS**

Elaborada por:  
**Msc. Daniel Zaldivar A.**

# GUÍA GENERAL DE ESTUDIO PARA LA ASIGNATURA DE: COMERCIO DE SERVICIOS

Carrera: **Tecnología Superior en Comercio Exterior**

Elaborada por: Msc. Daniel Zaldivar A.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9892-5033>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Ver: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Nro. 1. Primera Edición

Guayaquil, República del Ecuador; 2024

ISBN: 978-9942-7223-7-9 (Electrónico)

Cámara Ecuatoriana del Libro.



INSTITUTO SUPERIOR  
UNIVERSITARIO DE FORMACIÓN

#Formaciónnosdefiende

PUBLICACIÓN DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL CON CONDICIÓN UNIVERSITARIO.

Tungurahua 705 entre Velez y Luque; Guayaquil, República del Ecuador. Teléfonos: 04- 3 709910, Ext: 9130 – 9131 – 9132

e-mail: [admisiones.uf@formacion.edu.ec](mailto:admisiones.uf@formacion.edu.ec)

Sitio web: <https://formacion.edu.ec/uf/>

Comité de Arbitraje Externo:



[https://www.admin.redgia.org/grupos\\_de\\_investigacion](https://www.admin.redgia.org/grupos_de_investigacion)

Con el apoyo de:



ACVENISPROH®  
Ediciones

<https://www.acvec.net/site/>

Coordinación Técnica editorial: Celia Cruz Betancourt Fajardo

Corrección de estilo: Ana Riera

Impresión digital y puesta en línea: Samuel Alejandro Zambrano Rondón

Esta es una publicación de acceso abierto, según criterios UNESCO, de acuerdo con lo expresado por Swan\* (2013) "Que la literatura revisada por pares sea accesible sin suscripción o barreras de precios" (p.36). Todas las opiniones y/o reflexiones contenidas en este libro son de responsabilidad absoluta de los autores y no representan necesariamente el criterio editorial. Documento para consideración de la comunidad científica, abierto a revisiones posteriores a su publicación; argumentadas desde el discurso científico, para lo cual, puede dirigirse al siguiente correo: E-mail: [acvenisproh@gmail.com](mailto:acvenisproh@gmail.com)

\*Swan, A. (2013) Directrices para políticas de desarrollo y promoción del acceso abierto. [Documento en línea] Serie UNESCO de Directrices Abiertas. UNESCO. p.36. Disponible: [http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/publications/policy\\_guidelines\\_0a\\_sp\\_reduced.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/publications/policy_guidelines_0a_sp_reduced.pdf)

Distribución gratuita. Fines educativos y culturales. Publicación ON LINE de acceso abierto y gratuito

## ÍNDICE GENERAL

	pp.
<b><u>PRESENTACIÓN</u></b>	1
<b><u>SECCIÓN 1. FUNDAMENTACIÓN DE LA ASIGNATURA</u></b>	2
1. <u>INTRODUCCIÓN</u>	3
2. <u>METODOLOGÍA</u>	4
2.1. <u>Actividades y Recursos de Aprendizaje</u>	4
2.1.1. <u>Lectura de Profundización</u>	4
2.1.2. <u>Videoclases</u>	4
2.1.3. <u>Test de Autoevaluación</u>	4
2.1.4. <u>Foros de Discusión</u>	4
2.1.5. <u>Actividades de Aplicación de Contenidos</u>	4
2.1.6. <u>Exposiciones en Video</u>	5
2.2. <u>Evaluación Final</u>	5
2.3. <u>Acuerdos de convivencia en el Entorno Virtual de Aprendizaje</u>	5
3. <u>OBJETIVO DE LA ASIGNATURA</u>	6
3.1. <u>Específicos</u>	6
<b><u>CAPÍTULO 2. CONTENIDO DE LA ASIGNATURA</u></b>	7
1. <u>UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN AL COMERCIO DE SERVICIOS</u>	8
1.1. <u>Actividades de aprendizaje</u>	8
2. <u>UNIDAD 2: ACUERDO GENERAL DE COMERCIO DE SERVICIOS Y BARRERAS COMERCIALES A LOS SERVICIOS</u>	8
2.1. <u>Actividades de aprendizaje</u>	8
3. <u>UNIDAD 3: MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</u>	8
3.1. <u>Actividades de aprendizaje</u>	9
4. <u>UNIDAD 4: EXPORTACIÓN DE SERVICIOS Y SUS REQUISITOS</u>	9
4.1. <u>Actividades de aprendizaje</u>	9
5. <u>EXAMEN FINAL</u>	9
6. <u>REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE LA ASIGNATURA</u>	9
7. <u>BIBLIOGRAFÍA BÁSICA</u>	9
<b><u>ARBITRAJE</u></b>	11

## **PRESENTACIÓN**

*Estimados estudiantes,*

*Nos complace darles la más cordial bienvenida a la asignatura de Comercio de Servicios, que se ofrece como parte del segundo nivel de su programa académico.*

*Esta disciplina desempeña un papel significativo en su formación profesional, al brindarles herramientas esenciales para comprender y gestionar eficazmente el comercio de servicios a nivel internacional.*

*El comercio de servicios, en el contexto de la globalización económica, ha adquirido una relevancia característica, constituyéndose como un pilar fundamental en el desarrollo económico y la expansión de mercados a nivel mundial.*

*La materia está diseñada para que desarrollen competencias integrales en la planificación, organización, dirección y evaluación de la gestión de servicios, considerados activos intangibles que potencian la capacidad exportadora de las empresas en el ámbito internacional.*

*A través del estudio de esta asignatura, se espera que adquieran una visión estratégica de cómo los servicios pueden ser diseñados, mejorados y comercializados para satisfacer las demandas en un mercado global competitivo. Se abordarán temas como la normativa internacional de comercio de servicios, estrategias de internacionalización de servicios, y la importancia de la calidad y la innovación en la oferta de servicios.*

*Estamos convencidos de que los conocimientos y habilidades que adquirirán en este curso serán de gran valor en su futuro profesional. Les deseamos mucho éxito en esta jornada académica, confiando en que será una experiencia enriquecedora y fundamental para su desarrollo como futuros líderes en el sector del comercio internacional de servicios.*

*Atentamente,*

**Msc. Daniel Zaldivar A.  
Tecnológico Universitario de Formación**

## ***SECCIÓN 1***

### ***FUNDAMENTACIÓN DE LA ASIGNATURA***



## **1. INTRODUCCIÓN**

*Este curso ofrece una exploración integral del comercio de servicios, un sector dinámico y esencial en la economía global.*

*A través de cuatro unidades detalladas, los estudiantes adquirirán una comprensión profunda de los aspectos teóricos, prácticos y regulatorios que definen este campo. En este sentido, compartimos una breve descripción:*

*UNIDAD 1: Introducción al comercio de servicios: Explora los conceptos básicos del servicio, incluyendo su definición, evolución, y características. Se discutirá cómo los servicios funcionan como capitales intangibles dentro de la empresa y se introducirán modelos estratégicos como el triángulo del servicio para una gestión efectiva.*

*UNIDAD 2: Acuerdo general de comercio de servicios y barreras comerciales a los servicios: Analiza el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS) y compara su estructura y aplicabilidad con el GATT, destacando las barreras comerciales específicas que afectan a los servicios y los procesos de liberalización progresiva.*

*UNIDAD 3: Modalidades de Prestación de Servicios: Detalla los diferentes modos de suministro de servicios a nivel internacional, desde el transfronterizo hasta la presencia comercial y de personas físicas en mercados extranjeros, enfocándose en cómo estos modos impactan diversos sectores.*

*UNIDAD 4: Exportación de servicios y sus requisitos: Cubre los requisitos esenciales para la exportación de servicios, incluyendo la gestión del capital intelectual, la necesidad de innovación y transformación digital, y estrategias de planificación específicas para enfrentar el tratamiento tributario a los exportadores de servicios.*

*Con base a ello, a lo largo de este curso, enfatizaremos la importancia de visualizar el servicio como un capital intangible muy importante para el crecimiento y la competitividad de la empresa en el mercado global.*

*De la misma manera, desarrollaremos habilidades para administrar eficazmente organizaciones enfocadas en la prestación de servicios, lo cual es fundamental para asegurar una entrega de valor consistente y de alta calidad a los clientes.*

*Además, identificaremos y analizaremos las barreras técnicas que limitan la exportación de servicios, explorando estrategias efectivas para superar estos obstáculos. Este análisis se complementará con una valoración profunda del capital intelectual que poseen las empresas, reconociendo que el conocimiento y*

la innovación son piedras angulares para la expansión y el éxito en los mercados internacionales.

## **2. METODOLOGÍA**

El proceso de aprendizaje en esta asignatura de Comercio de Servicios se estructura en torno a una metodología interactiva y práctica, siguiendo el principio de Learning By-Doing (Aprendiendo haciendo), que busca no sólo la adquisición de conocimientos teóricos, sino también su aplicación en contextos prácticos y reales.

### **2.1. Actividades y Recursos de Aprendizaje**

#### **2.1.1. Lectura de Profundización**

Se asignarán lecturas seleccionadas que proporcionan un análisis exhaustivo de temas clave del comercio de servicios. Estas lecturas facilitarán una base teórica sólida y promoverán un entendimiento crítico de los aspectos más complejos de la materia.

#### **2.1.2. Videoclases**

Se utilizarán videoclases para presentar y explicar los conceptos fundamentales y avanzados. Estas sesiones serán conducidas por expertos y permitirán a los estudiantes visualizar ejemplos prácticos y estudios de caso relevantes.

#### **2.1.3. Test de Autoevaluación**

A través de pruebas de autoevaluación periódicas, los estudiantes podrán medir su comprensión de los contenidos abordados, identificar áreas de mejora y consolidar su aprendizaje de manera autónoma.

#### **2.1.4. Foros de Discusión**

Se fomentará la participación en foros en línea donde los estudiantes podrán debatir temas de la asignatura, compartir perspectivas y resolver dudas en un entorno colaborativo. Esta interacción es vital para el desarrollo de habilidades críticas y la construcción de un aprendizaje colectivo.

#### **2.1.5. Actividades de Aplicación de Contenidos**

Estas actividades prácticas están diseñadas para que los estudiantes apliquen los conocimientos adquiridos en situaciones reales o simuladas, mejorando así su capacidad de manejo de situaciones comerciales internacionales de servicios.

### **2.1.6. Exposiciones en Video**

*Los estudiantes realizarán exposiciones en video sobre temas específicos, lo que les permitirá desarrollar y demostrar su capacidad de análisis, síntesis y comunicación efectiva. Este formato también ayuda a fortalecer las competencias digitales y oratoria, importantes en el ámbito profesional.*

### **2.2. Evaluación Final**

*Al concluir el curso, se administrará un examen final que sintetizará todos los conocimientos y habilidades desarrollados durante el semestre.*

*El examen se realizará a través de un formulario con preguntas de selección múltiple relacionadas con el contenido abordado en la materia.*

### **2.3. Acuerdos de convivencia en el Entorno Virtual de Aprendizaje**

*La eficacia del aprendizaje en nuestro entorno virtual depende en gran medida del respeto y la colaboración entre todos los participantes. A continuación, se detallan los principios de convivencia que esperamos sean observados por cada estudiante para garantizar un ambiente de respeto, inclusión y aprendizaje efectivo:*

- Respeto y cortesía en las comunicaciones: Recuerda que todos los mensajes en el foro son públicos. Mantén siempre un tono respetuoso y cortés en tus intervenciones, evitando comentarios que puedan ser interpretados como despectivos o agresivos.*
- Comportamiento consistente con la vida real: Las normas de comportamiento en línea deben ser consistentes con las buenas prácticas de interacción social que aplicarías en situaciones presenciales. La integridad y el respeto mutuo son fundamentales.*
- Uso adecuado de las mayúsculas: Evita escribir textos completos en mayúsculas, ya que esto dificulta la lectura y es interpretado como si estuvieras gritando. Utiliza las mayúsculas solo para enfatizar puntos específicos con moderación.*
- Contribución y colaboración: Comparte activamente tus conocimientos y experiencias relevantes para enriquecer las discusiones y apoyar el aprendizaje colaborativo. La generosidad intelectual fortalece a toda la comunidad educativa.*
- Uso adecuado de los canales de comunicación: Utiliza el correo interno y la mensajería del aula para asuntos personales o confidenciales. Los foros y otros espacios públicos deben reservarse para las cuestiones académicas y las discusiones relacionadas con el curso.*
- Fomento de un debate constructivo: Contribuye a mantener los debates en un tono educativo y constructivo, evitando desviaciones del tema que no contribuyan al aprendizaje y desarrollo de los temas tratados.*

- *Solicitud de ayuda: Ante cualquier dificultad con la materia o el manejo del entorno virtual, no dudes en solicitar asistencia al docente o a los tutores. Estamos aquí para apoyarte en tu proceso de aprendizaje.*
- *Respeto por la privacidad: Mantén la confidencialidad y el respeto por la privacidad de tus compañeros en todo momento, evitando compartir información personal sin consentimiento.*
- *Participación y puntualidad: Es esencial que ingreses regularmente al aula virtual y completes las actividades programadas con al menos 24 horas de antelación a su fecha de cierre. Recuerda que los docentes tienen hasta 72 horas para evaluar y enviar calificaciones tras la entrega de trabajos.*
- *Intercambios Eficientes y Respetuosos: Antes de participar en foros, asegúrate de leer todas las intervenciones previas para contribuir de manera informada y pertinente. Escribe respuestas claras y concisas, siempre verificando la ortografía y la claridad en tu redacción. Colabora respondiendo consultas de tus compañeros siempre que sea posible.*

*Siguiendo estos principios, crearemos un ambiente propicio para el aprendizaje, donde el respeto y la colaboración sean la base de nuestra interacción diaria.*

### **3. OBJETIVO DE LA ASIGNATURA**

*Desarrollar habilidades de gestionar el servicio como producto de exportación, la importancia de la necesidad creciente de desarrollar una cultura hacia los servicios, como forma evolutiva económicamente, que nos permita pasar de una economía primaria, a una terciaria, que favorezca el cambio de la matriz productiva, creando valores intangibles comercializables y se fomente la exportación de servicios como una forma más de hacer frente al comercio internacional.*

#### **3.1. Específicos**

- *Identificar las fases de los servicios y las modalidades de los mismos*
- *Emplear herramientas digitales de información comercial.*
- *Hacer valoraciones de las estadísticas internacionales.*
- *Emplear la Legislación internacional como ayuda a la comprensión del comercio de servicios.*

## **SECCIÓN 2**

### **CONTENIDO DE LA ASIGNATURA**



## **1. UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN AL COMERCIO DE SERVICIOS**

- *Definición de servicios*
- *El servicio: concepto, evolución, tipos, características y atributos del servicio.*
- *La administración del servicio.*
- *El triángulo del servicio*
- *Estrategias competitivas del servicio*
- *Momentos de verdad*

### **1.1. Actividades de aprendizaje**

*a. Actividad práctica 1: Identificar los momentos de la verdad en un ciclo de servicio. Esta actividad tiene un valor de 5 puntos.*

*b. Aporte Parcial 1: Realizar el diseño de un ciclo de un servicio. Esta actividad tiene un valor de 10 puntos.*

## **2. UNIDAD 2: ACUERDO GENERAL DE COMERCIO DE SERVICIOS Y BARRERAS COMERCIALES A LOS SERVICIOS**

- *GATT vs AGCS*
- *Diferencias entre el GATT y el AGCS.*
- *Alcance y cobertura*
- *Comercio mundial de servicios.*
- *Barreras técnicas al servicio.*
- *Liberación progresiva*
- *Distinción entre “reglamentación” y “liberalización”*

### **2.1. Actividades de aprendizaje:**

*a. Aporte Parcial 2: Evaluación sobre el contenido del Acuerdo General y el tratamiento a los países en desarrollo y las barreras técnicas al comercio de servicios. Esta actividad corresponde a la segunda evaluación parcial y tiene un valor de 15 puntos*

## **3. UNIDAD 3: MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

- *Modos de suministro.*
- *Suministro Transfronterizo*
- *Consumo en el extranjero*
- *Presencia comercial*
- *Presencia de personas físicas*
- *Sectores afectados*

### **3.1. Actividades de aprendizaje:**

a. Aporte parcial 3: Evaluación de conocimientos teóricos y prácticos sobre las modalidades de prestación de servicios. **Esta actividad corresponde a la tercera evaluación parcial y tiene un valor de 15 puntos.**

## **4. UNIDAD 4: EXPORTACION DE SERVICIOS Y SUS REQUISITOS**

- Gestión del capital intelectual.
- Gestión del conocimiento.
- I+D+I en la gestión empresarial y la necesaria transformación digital.
- Planificación de la exportación de servicios
- Tratamiento tributario a los exportadores de servicio

### **4.1. Actividades de aprendizaje:**

a. Actividad 4: Diseñar un proceso de un servicio exportable, haciendo énfasis en su propuesta de valor, ciclo de servicio, tecnologías a emplear, países de destino o zona geográfica. **Esta actividad corresponde a la cuarta evaluación parcial y tiene un valor de 20 puntos.**

## **5. EXAMEN FINAL**

El examen se realizará a través de un formulario con preguntas de selección múltiple relacionadas con el contenido abordado en la materia. **El examen tiene un valor de 35 puntos.**

## **5. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA**

- 4 evaluaciones de procesos (65%)
- Evaluación Final (35%).

## **6. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE LA ASIGNATURA**

- Computadora con el paquete de Office.
- Teléfono celular
- Correo institucional habilitado con las aplicaciones de la G Suite.

## **7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

ACUERDO GENERAL SOBRE EL COMERCIO DE SERVICIOS.  
[https://www.wto.org/spanish/docs\\_s/legal\\_s/26-qats.pdf](https://www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/26-qats.pdf)

COMERCIO DE SERVICIOS: [https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/20y\\_s/services\\_brochure2015\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/20y_s/services_brochure2015_s.pdf)

*El comercio de servicios en el marco del sistema de solución de controversias de la Organización Mundial del Comercio:*

[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/4410/S0501015\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/4410/S0501015_es.pdf)

*El comercio de servicios y el desarrollo: una discusión en curso:*  
<https://www.redalyc.org/pdf/996/99645393011.pdf>

*El Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios y sus implicaciones para la salud pública:* [https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Alvarez-Dardet/publication/39442120\\_El\\_Acuerdo\\_General\\_sobre\\_el\\_Comercio\\_de\\_Servicios\\_y\\_sus\\_implicaciones\\_para\\_la\\_salud\\_publica/links/0912f50b67e5b074cc000000/El-AcuerdoGeneral-sobre-el-Comercio-de-Servicios-ysus-implicaciones-para-la-salud-publica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Alvarez-Dardet/publication/39442120_El_Acuerdo_General_sobre_el_Comercio_de_Servicios_y_sus_implicaciones_para_la_salud_publica/links/0912f50b67e5b074cc000000/El-AcuerdoGeneral-sobre-el-Comercio-de-Servicios-ysus-implicaciones-para-la-salud-publica.pdf)

*El Ecuador y las perspectivas del Comercio de Servicios, en el marco de las normas de la OMC y del Tratado de Libre Comercio:*

<https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/34/1/IAEN-009-2006.pdf>

*El comercio de servicios en el marco del sistema de solución de controversias de la Organización Mundial del Comercio:*

[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4410/1/S0501015\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4410/1/S0501015_es.pdf)

## ***ARBITRAJE***



**RED INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN GALILEO ECUADOR  
RESOLUCIÓN N° REDDIGEC 2024-0006  
ASAMBLEA ORDINARIA N° 006**

La Red Internacional de Investigación Galileo Ecuador, registrada bajo el Nro. SENESCYT- REG-RED-22-0167; en uso de las atribuciones que les confiere los artículos 3 y 5 de su estatuto:

**CONSIDERANDO**

Que en plan anual de funcionamiento de REDIIGEC, se contempla las funciones propias de las actividades de investigación como estrategia para el cumplimiento de su objeto social.

**CONSIDERANDO**

Que se ha solicitado el proceso de arbitraje por pares de expertos, mediante la técnica doble ciego; de acuerdos a los estándares internacionales que rige la materia al siguiente: proyecto de investigación / Producto(s) educativo(s)-investigativo(s) / Prototipo(s) / Proyectos de investigación o de naturaleza editorial; titulado: GUÍA GENERAL DE ESTUDIO: COMERCIO SERVICIOS

**CONSIDERANDO**

Que el Grupo de Investigación "PDAL" Y "Cs. Administrativas", "Educación"; con competencias en el caso, presentaron ante la instancia de la Coordinación Académica el informe técnico pertinente y el mismo recomendó la aprobación para publicación con aval de arbitraje, fomentando así la producción, promoción y difusión investigativa, desde la rigurosidad científica.

**CONSIDERANDO**

Que es atribución de esta instancia avalar las recomendaciones de las unidades operativas que conforman REDIIGEC y en todos sus capítulos internacionales, en relación a los procesos de arbitraje por pares de expertos, mediante la técnica doble ciego; en correspondencia a los estándares internacionales que rigen la materia a: proyectos de investigación / Producto(s) educativo(s)-investigativo(s) / Prototipo(s) / Proyectos de investigación o de naturaleza editorial; de instancias académicas o científicas que así lo solicitan y de acuerdo a la disponibilidad de grupos de investigación asociados a esta red que posean las credenciales académicas pertinentes entre sus miembros asociados.

**CONSIDERANDO**

Que la Red Internacional de Investigación Galileo Ecuador, ha sido creada para la cooperación científica y tecnológica en el cumplimiento de su objeto social.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Auspiciar y acompañar la aprobación académica por pares de los Grupos de Investigación con competencia; en favor del desarrollo, investigación y publicación del prototipo: GUÍA GENERAL DE ESTUDIO: COMERCIO SERVICIOS

**ARTÍCULO 2.** Comuníquese a la Institución solicitante. De su conocimiento y fines pertinentes.

Dado y firmado en Guayaquil, Ecuador: a los diecinueve días del mes de junio de dos mil veinticuatro:



