

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

CARRERA: Tecnología Superior en Comercio Exterior

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: 10 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:

- Lectura sobre el ciclo del servicio y sus características esenciales.
- Investigación de ejemplos prácticos de empresas que implementan normas ISO en la gestión de servicios.
- Formación de equipos de trabajo para la actividad práctica.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Caso práctico: "Café Delicias"

Un café local busca mejorar la experiencia de sus clientes después de recibir comentarios mixtos. Algunos destacan la calidad de las bebidas, mientras que otros critican los tiempos de espera y la falta de atención al detalle.

1. Identificación de las etapas del ciclo del servicio:

- **Recepción del cliente:** Bienvenida, toma de pedidos.
- **Preparación:** Tiempo de espera y calidad de los productos.
- **Entrega del servicio:** Presentación y atención al cliente.
- **Postservicio:** Facturación y retroalimentación.

2. Mapeo del ciclo del servicio:

- Cada equipo elaborará un diagrama del ciclo actual, identificando "momentos de verdad".

3. Evaluación de características del servicio:

- Analizarán las características del servicio:
 - **Intangibilidad:** ¿Cómo percibe el cliente la calidad del café y el ambiente?
 - **Heterogeneidad:** ¿Existen inconsistencias en la experiencia?
 - **Inseparabilidad:** ¿El personal influye en la percepción del cliente?
 - **Percibibilidad:** ¿Se gestionan bien los recursos en los horarios pico?

4. Propuestas de mejora:

- Proponer mejoras basadas en normas ISO, como:
 - Estándares para reducir tiempos de espera.
 - Capacitación del personal en atención al cliente.
 - Encuestas digitales para retroalimentación inmediata.

5. Presentación:

- Los equipos presentarán su análisis, diagramas y propuestas.

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: Tecnología Superior en Comercio Exterior

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: 10 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:

- Lectura de los capítulos sobre el GATT y el AGCS en el libro "Comercio Internacional: Teoría y Práctica" de Salinas & Moreno (2021).
- Investigación sobre barreras técnicas en sectores clave como turismo, telecomunicaciones y servicios financieros.
- Formación de equipos para el análisis comparativo y diseño de propuestas.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Caso práctico: Comparación del GATT y el AGCS

1. Investigación y análisis:

- Cada equipo estudiará los principios y alcances del GATT y el AGCS, enfocándose en:
 - **GATT:** Reglas para el comercio de bienes, enfoque en aranceles y barreras no arancelarias.
 - **AGCS:** Cobertura de sectores de servicios, modalidades de suministro y principios de trato nacional y acceso a mercados.

2. Análisis comparativo:

- Diseñar un cuadro comparativo que destaque las diferencias entre el GATT y el AGCS, incluyendo ejemplos de sectores impactados por cada acuerdo.

3. Identificación de barreras técnicas:

- Investigar barreras técnicas en sectores específicos (por ejemplo, restricciones a la movilidad de profesionales en servicios financieros).
- Evaluar cómo estas barreras limitan la competitividad de los servicios en mercados internacionales.

4. Propuesta de soluciones:

- Cada equipo diseñará soluciones para mitigar las barreras identificadas, como acuerdos bilaterales, certificaciones internacionales o digitalización de procesos.

5. Presentación digital:

- Los equipos elaborarán una presentación digital que incluya:
 - Cuadro comparativo del GATT y el AGCS.
 - Barreras técnicas identificadas y su impacto en sectores específicos.
 - Estrategias para superar estas barreras.

6. Debate virtual:

- Participar en un debate virtual sobre la liberalización y regulación en el comercio de servicios.
- Defender las propuestas diseñadas, destacando su viabilidad y beneficios.

7. Reflexión individual:

- Cada estudiante redactará un documento breve sobre el impacto del GATT y el AGCS en el comercio mundial, destacando aprendizajes y retos identificados.

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: Tecnología Superior en Comercio Exterior

ASIGNATURA: Comercio de Servicios

UNIDAD 3: Modalidades de prestación de servicios.

TÍTULO DE LA CLASE PRÁCTICA: "Análisis de los Modos de Suministro y la Internacionalización de los Servicios"

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

TIEMPO DE DURACIÓN: 10 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:

- Lectura de los modos de suministro de servicios según la OMC.
- Investigación sobre ejemplos de internacionalización en sectores como turismo, tecnología o telecomunicaciones.
- Formación de equipos para el análisis y diseño del plan estratégico.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Caso práctico: Internacionalización de Servicios de Turismo

Fase 1: Investigación de los modos de suministro

1. Introducción al tema:

- Cada equipo investigará los cuatro modos de suministro según la OMC:
 - **Suministro transfronterizo:** Servicios ofrecidos desde un país hacia otro sin necesidad de movimiento físico (reservas en línea).
 - **Consumo en el extranjero:** Clientes viajan al país donde se presta el servicio (turismo).
 - **Presencia comercial:** Apertura de sucursales o agencias en el extranjero.
 - **Presencia de personas físicas:** Guías turísticos o agentes que trabajan temporalmente en otro país.

Fase 2: Selección de un ejemplo real

2. Ejemplo práctico:

- Los equipos seleccionarán un ejemplo real (por ejemplo, la expansión de una agencia de viajes a nivel internacional).
- Identificarán el sector afectado (turismo) y los modos de suministro principales.

Fase 3: Análisis del sector y clasificación del servicio

3. Análisis del impacto:

- Evaluar cómo los modos de suministro seleccionados afectan el sector del turismo.
- Clasificar el servicio según la OMC y destacar el modo principal involucrado.

Fase 4: Diseño del plan estratégico

4. Estrategias de internacionalización:

- Diseñar un plan estratégico que incluya:
 - Análisis de mercado para identificar destinos internacionales con alta demanda de turismo.
 - Estrategias para abordar barreras técnicas o culturales.
 - Presupuesto estimado y cronograma de implementación.

Fase 5: Presentación y debate

5. Preparación de la presentación:

- Cada equipo elaborará un informe visual que incluya:
 - Modos de suministro identificados y análisis de su impacto en el sector.
 - Plan estratégico diseñado.
- Realizarán una presentación grupal para exponer sus hallazgos.

6. Debate grupal:

- Participar en un debate sobre los desafíos y ventajas de la internacionalización de servicios, defendiendo las propuestas diseñadas.

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: Tecnología Superior en Comercio Exterior

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: 10 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:

- Lectura de materiales sobre capital intelectual y su impacto en la competitividad empresarial.
- Investigación sobre herramientas tecnológicas como Trade Map y su aplicación en el análisis de mercados internacionales.
- Formación de equipos para el análisis y diseño del plan estratégico.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Caso práctico: Empresa ficticia de Consultoría "Global Minds"

1. Análisis del capital intelectual:

- Dividir el capital intelectual de la empresa en tres componentes:
 - **Capital humano:** Habilidades, competencias y experiencia del personal.
 - **Capital estructural:** Infraestructura tecnológica, procesos y sistemas de información.
 - **Capital relacional:** Relaciones con clientes, proveedores y socios estratégicos.
- Cada equipo evaluará el estado actual de estos componentes en la empresa ficticia "Global Minds".

2. Diseño de estrategias de gestión del conocimiento:

- Proponer tres estrategias para optimizar el uso del capital intelectual:
 - Implementación de plataformas colaborativas digitales.
 - Programas de capacitación para el desarrollo del capital humano.
 - Automatización de procesos clave para aumentar la eficiencia.

3. Uso de herramientas tecnológicas (Trade Map):

- Los equipos utilizarán Trade Map para analizar mercados internacionales:
 - Identificar países con alta demanda de servicios de consultoría.
 - Analizar la competencia en esos mercados.

- Evaluar oportunidades y barreras comerciales.

4. Diseño del plan de exportación de servicios:

- Desarrollar un plan que incluya:
 - Análisis de mercado.
 - Estrategias para abordar barreras técnicas o tributarias.
 - Cronograma de implementación y presupuesto estimado.

5. Taller práctico:

- Integrar conceptos de I+D+I en el plan de exportación.
- Proponer soluciones innovadoras para mejorar la competitividad del servicio.

6. Presentación final:

- Los equipos presentarán su análisis y plan en un formato multimedia, destacando las estrategias propuestas y las oportunidades identificadas.

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.