



Desarrollo de un ecosistema para promover las exportaciones de servicios modernos

Desde el 2 de octubre
al 28 de noviembre
2023

ORGANIZADO POR:

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- Red Latinoamericana y del Caribe de investigadores y hacedores de políticas en materia de Servicios (REDLAS)
- Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios (ALES)
- Programa "Alianzas para la Democracia y el Desarrollo con América Latina" (ADELA) de la Konrad Adenauer Stiftung (KAS)

www.ales.org

Informe final sobre curso a distancia 2023
Desarrollo de un ecosistema para promover las exportaciones de servicios modernos

Javier Peña Capobianco

Contenidos

Antecedentes	4
Objetivo del curso	4
Información general.....	5
Metodología	5
Perfil de los participantes.....	6
Contenidos temáticos	6
Profesores:	7
Desarrollo del curso	8
Participantes y resultados	17
Evaluación por parte de los participantes	17
Recomendaciones	18
Anexo 1: Evaluaciones de los estudiantes	19
Anexo 2: listado de participantes que aprobaron el curso	23

Antecedentes

Durante las últimas tres décadas, el comercio internacional de servicios ha crecido fuertemente y hoy representa casi la mitad del comercio internacional medido en valor agregado y cerca de una cuarta parte en valores brutos. Varios factores contribuyeron a su expansión, entre éstos se incluyen la difusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la desmaterialización de la economía.

Los servicios también concentran la mayor parte del PIB, empleo y la inversión extranjera directa (IED). Varias actividades, con la gran excepción del turismo, han demostrado su resiliencia a la crisis económica y sanitaria a raíz de la pandemia del COVID-19. Los servicios modernos son la categoría de mayor dinamismo. Estas actividades –también llamadas servicios globales o servicios basados en conocimiento– son facilitadas por las TIC y la digitalización.

A pesar del avance en la cantidad y calidad de las empresas exportadoras de servicios modernos en la región, América Latina y el Caribe representa menos del 2% de las exportaciones mundiales. Varios elementos explican este débil desempeño regional: escasez de mano de obra calificada para los servicios avanzados, falta de una adecuada coordinación entre instituciones gubernamentales y articulación con el sector privado (gobernanza), débiles iniciativas especializadas para apoyar las empresas exportadoras, los efectos de la doble tributación, existencia de escasos incentivos tributarios y un marco regulatorio que no facilita este tipo de actividades.

En este contexto, la CEPAL, REDLAS, ALES y ADELA de KAS han creado este curso, que en 2023 es su segunda edición, para reforzar las capacidades de los gobiernos de la región de manera de mejorar el ecosistema para promover las exportaciones de servicios modernos. Este incluye varios pilares que se desarrollan en los distintos módulos de este curso.

Objetivo del curso

Fortalecer el conocimiento y las capacidades de aquellos que diseñan y gestionan políticas públicas para mejorar el ecosistema de la promoción de las exportaciones de servicios modernos, con el fin de lograr una mejor inserción internacional de las empresas en el sector.

Objetivos específicos

- Entender la importancia del sector servicios en la economía y el comercio internacional mediante varios indicadores.
- Conocer las tendencias que afectan a los servicios modernos y analizar cuáles son los retos que se presentan para los tomadores de decisión que promueven este sector.
- Comprender el rol de la política pública y el papel que cada uno de los actores (gobierno, gremios empresariales y de trabajadores, academia, empresas y personas) aporta para impulsar un ecosistema integral que permita insertarse en las cadenas globales de valor.
- Comprender las mejores prácticas en cómo promover la internacionalización de empresas de servicios modernos y distinguir entre la promoción de bienes y servicios.

- Estudiar la regulación internacional aplicable al comercio de servicios y sus impactos en los países por medio de casos prácticos.
- Examinar las características de los impuestos que afectan a las exportaciones e importaciones de servicios (en especial IVA e impuesto a la renta), así como los incentivos disponibles para su promoción.

Información general

Organizado por:

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- Red Latinoamericana y del Caribe de investigadores y hacedores de políticas en materia de Servicios (REDLAS)
- Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios (ALES)
- Programa “Alianzas para la Democracia y el Desarrollo con América Latina” (ADELA) de la Konrad Adenauer Stiftung (KAS)

Duración:

Esta actividad se ha realizado entre el 2 de octubre y el 30 de noviembre de 2023, se recibieron postulaciones hasta el 20 de setiembre de 2023.

El curso está organizado en seis módulos semanales. La carga académica total aproximada es de 24 horas. El trabajo combinó elementos asincrónicos con una clase virtual sincrónica de 1,5 horas por semana. Cada módulo incluye la lectura de materiales, visualización de tutoriales y videos con entrevistas, participación en una clase virtual sincrónica y realización de un pequeño examen de preguntas con opción múltiple.

Metodología

El curso se impartió a través de seis módulos de una semana cada uno en una plataforma virtual, combinando actividades asincrónicas con encuentros virtuales sincrónicos. Cada módulo incluyó una guía de lectura, videos tutoriales y entrevistas grabadas con actores claves del ecosistema de los servicios modernos.

Cada semana se realizó un encuentro virtual sincrónico a cargo del experto facilitador con el objetivo de (i) atender dudas y consultas de los participantes, (ii) intercambiar sobre aspectos destacados del contenido, y (iii) compartir experiencias. Se espera que estos encuentros sincrónicos han servido también como una actividad de *networking* entre los participantes, facilitando futuros intercambios de aprendizajes.

Durante estas reuniones sincrónicas, se recibieron visitas de expertos invitados que han compartido sus experiencias e ideas de una manera abierta y dispuestos a responder preguntas y recibir comentarios de los participantes.

Al final de cada semana, se habilitó un pequeño examen, que consistía en preguntas de múltiple opción. Esta evaluación ha podido completarse en un lapso de dos semanas. También se han provisto

lecturas recomendadas y las ppt de los invitados para que los participantes puedan profundizar en aquellos temas que les sean de mayor interés o resulten más pertinentes para sus funciones y/o actividades. El curso se ha dictado en español.

Perfil de los participantes

El curso se ha dirigido a funcionarios y profesionales de instituciones públicas, principalmente, y del sector privado, en menor medida, a cargo de la formulación y/o gestión de políticas para promover el comercio de servicios modernos:

- Ministerios de Hacienda/Finanzas
- Entidades de regulación financiera (Banco Central, Superintendencia Financiera)
- Banco Nacional de Desarrollo (financiamiento)
- Ministerios de Economía, Industria, y Comercio
- Ministerios/Secretarías de TIC, Ciencia y Tecnología
- Superintendencia / Comisión de Telecomunicaciones
- Agencia Aduaneras y organismos de control vinculados
- Agencias de Desarrollo de las MIPYME
- Agencias de Promoción de Exportaciones e Inversiones
- Cámaras de Comercio / Cámaras de Exportadores
- Cámaras de comercio electrónico y/o TIC

Contenidos temáticos

Modulo 1:

Introducción al comercio internacional de servicios

- Importancia del comercio internacional de servicios en la región y a nivel global
- ¿Qué se entiende por comercializar servicios?
- Nuevo modelo de provisión
- Factores impulsores

Módulo 2: Tendencias que afectan los servicios modernos

- Retos y oportunidades del *microsourcing*
- Transformación digital y automatización
- Innovación en servicios
- Modelos de plataformas
- Metodologías ágiles
- Oportunidades globales en un contexto de *nearshoring*
- El ser humano y su entorno como elementos clave en la generación de valor

Módulo 3: Gobernanza

- Pilares de la gobernanza: estrategias, alianzas y capacidades
- Actores de un ecosistema de servicios modernos
- ¿Cómo crear un ecosistema en servicios modernos?

Módulo 4: Promoción internacional

- Elementos claves en la promoción de servicios
- La generación de una ruta exportadora de servicios modernos
- Especificidad de servicios según tipo de empresas
- Acciones con mayores impactos

Módulo 5: Regulación del comercio internacional de servicios

- ¿Para qué se requieren normas sobre el comercio de servicios?
- Compromisos específicos
- Disciplinas generales
- Estudio de caso: Estados Unidos y los servicios de apuesta

Módulo 6: Impuestos e incentivos

- ¿Qué impuestos intervienen y cómo afectan la exportación de servicios?
- Incentivos y regímenes especiales para promover las exportaciones de servicios
- ¿Qué impuestos existen y cómo afectan la importación de servicios?

Profesores:

Javier Peña Capobianco tiene más de quince años de experiencia en investigación, diseño y apoyo en la implementación de estrategias nacionales para impulsar sectores de servicios en multilaterales, gobiernos y gremios empresariales. Ha sido mentor de la Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios (ALES), organización internacional integrada por más de 30 instituciones públicas y privadas de 17 países, hoy su Secretario General. También es profesor universitario, tutor de tesis para altos cargos en el Ministerio de Relaciones Exteriores de Uruguay, conferencista internacional, integra la lista de expertos internacionales de la Comunidad Andina de Naciones y autor de diferentes publicaciones tales como “La Nueva Era de los Servicios modernos” de Penguin Random House (2021).

Felipe Sandoval es abogado y experto en relaciones económicas internacionales. Trabajo por más de una década en la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales del Gobierno de Chile como negociador senior en materias de comercio de servicios, derecho de las inversiones y comercio digital. Fue Consejero en la Misión Permanente de Chile ante la OMC en Ginebra y se desempeñó como Jefe Negociador para el Acuerdo Plurilateral sobre el Comercio de Servicios (TiSA) entre 2012 y 2016. Actualmente asesora a gobiernos e instituciones internacionales en las Américas, Europa del Este y Asia Pacífico. Su práctica está focalizada en el derecho de las inversiones, el comercio de servicios, la reforma regulatoria y el arbitraje comercial internacional. Felipe es Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Master en Derecho (L.L.M.) de Washington University in St. Louis, Estados Unidos.

Desarrollo del curso

Modulo 1: Introducción al comercio internacional de servicios

Objetivos:

- Entender los conceptos y factores claves del comercio internacional de servicios
- Tener presente la relevancia del sector en las diferentes aristas de la economía de un país

Contenidos

Para introducir a los estudiantes en los conceptos y actividades educativas, se dispuso en la plataforma la siguientes guías y videos informativos, realizados por Javier Peña Capobianco:

- PDF y video tutorial Lección 1 – Principales hitos en Servicios Globales
- PDF y video tutorial Lección 2 – ¿Qué se entiende por comercializar servicios?
- PDF y video tutorial Lección 3 – Nuevo modelo de provisión
- PDF y video tutorial Lección 4 – Factores impulsores

Materiales Complementarios

En este módulo se incluyeron los siguientes materiales complementarios: video con entrevista con Mariana Ferreira, Gerencia de Inteligencia Competitiva, UruguayXXI, Uruguay.

Sesión en Vivo con tutor y visita de expertos:

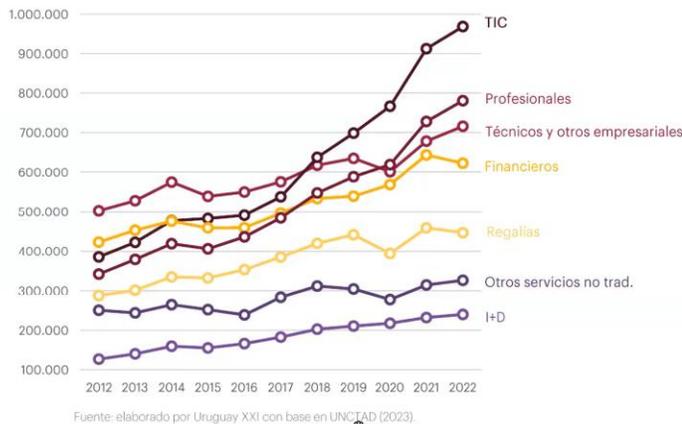
Se realizó una sesión en vivo con el tutor al finalizar el módulo para evacuar consultas sobre los contenidos, intercambiar experiencias de los participantes.

Durante esta clase sincrónica además se recibió la visita de la Ec. Mariana Ferreira, Gerencia de Inteligencia Competitiva, UruguayXXI, Uruguay, quien analizó el tema de las estadísticas del Comercio Internacional de Servicios, con foco en el caso de Uruguay.



EXPORTACIONES MUNDIALES DE SERVICIOS NO TRADICIONALES

(Millones US\$)



Fuente: elaborado por Uruguay XXI con base en UNCTAD (2023)

- Las exportaciones de servicios asociados a las tecnologías de la información y la comunicación fueron las que mostraron el mayor aumento, creciendo a una tasa promedio anual de 9% (2012-2022).
- Dentro de las exportaciones de TIC, el impulso estuvo dado principalmente por los servicios informáticos, cuyas exportaciones mundiales totalizaron US\$ 815.000 millones.
- Las exportaciones de servicios profesionales también mostraron un buen desempeño en los últimos diez años.

Actividades y Consignas

A los efectos de aplicar los conceptos teóricos y reforzar la experiencia de aprendizaje, se incluyeron en el módulo actividades y consignas para los participantes. Para ello se realizó cuestionario con 10 preguntas de múltiple opción acerca de los contenidos del módulo.

Módulo 2: Tendencias que afectarán los servicios modernos

Objetivos:

- Conocer las tendencias más importantes que afectan los servicios modernos
- Considerar los modelos de negocios, herramientas y metodologías que pueden generar valor en la prestación internacional de servicios

Contenidos

Para introducir a los estudiantes en los conceptos y actividades educativas, se dispuso en la plataforma la siguientes guías y videos informativos, realizados por Javier Peña Capobianco:

- PDF y Vídeo tutorial Lección 1 – Retos y oportunidades del *microsourcing*
- PDF y Vídeo tutorial Lección 2 – Transformación digital y automatización
- PDF y Vídeo tutorial Lección 3 – Innovación en servicios
- PDF y Vídeo tutorial Lección 4 – Modelos de plataformas
- PDF y Vídeo tutorial Lección 5 – Metodologías ágiles
- PDF y Vídeo tutorial Lección 6 – Oportunidades globales en un contexto de *nearshoring*
- PDF y Vídeo tutorial Lección 7 – El ser humano como elemento clave en la generación de valor

Materiales Complementarios

En este módulo se incluyeron los siguientes materiales complementarios: video con entrevista con Pilar Madrigal, Director, Asesoramiento de Inversión, CINDE, Costa Rica.

Sesión en Vivo con tutor y visita de expertos:

Se realizó una sesión en vivo con el tutor al finalizar el módulo para evacuar consultas sobre los contenidos, intercambiar experiencias de los participantes.

Durante esta clase sincrónica además se recibió la visita de PhD Cira O'Higgins, Assistant Professor at Deusto Business School, quien analizó el tema de la internacionalización de servicios, con foco en el caso de servicios profesionales y del país Vasco.



Actividades y Consignas

A los efectos de aplicar los conceptos teóricos y reforzar la experiencia de aprendizaje, se incluyeron en el módulo actividades y consignas para los participantes. Para ello se realizó cuestionario con 10 preguntas múltiple opción acerca de los contenidos del módulo.

Módulo 3: Gobernanza

Objetivos:

- Comprender el rol de cada uno de los actores (gobierno, gremios empresariales y de trabajadores, academia, empresas y personas) para desarrollar una política pública adecuada para el sector de servicios modernos
- Conocer cuáles podrían ser los diferentes pasos y herramientas para impulsar un ecosistema integral en temas de servicios modernos

Contenidos

Para introducir a los estudiantes en los conceptos y actividades educativas, se dispuso en la plataforma la siguientes guías y videos informativos, realizados por Javier Peña Capobianco:

- PDF y Vídeo tutorial Lección 1 – Pilares de la gobernanza: estrategias, alianzas y capacidades
- PDF y Vídeo tutorial Lección 2 – Componentes del ecosistema de servicios globales
- PDF y Video tutorial Lección 3 – ¿Cómo crear un ecosistema de servicios globales?

Materiales Complementarios

En este módulo se incluyeron los siguientes materiales complementarios: video con entrevista con Karina Fernandez-Stark, Affiliate, Duke Global Value Chain Center.

Sesión en Vivo con tutor y visita de expertos:

Se realizó una sesión en vivo con el tutor al finalizar el módulo para evacuar consultas sobre los contenidos, intercambiar experiencias de los participantes.

Durante esta clase sincrónica además se recibió la visita de Cristóbal Bocaz, Jefe de Programa, Exportación de Servicios, Ministerio de Hacienda, Chile y de Vanessa Toré, Director Foreign Economic Cooperation, Ministry of Economic de Curazao, quienes analizaron el tema de la gobernanza y de las estrategias nacionales para promover servicios modernos, con foco en cada uno de sus países.



Qué es NES

Estado actual



- La Estrategia Nacional de Exportación (ENE) es el plan quinquenal de Curaçao para **diversificar las exportaciones, impulsar el desarrollo económico y aumentar los ingresos en divisas.**
- La ENE es un conjunto de 12 estrategias globales y bien priorizadas, cada una de ellas con un **plan de acción** detallado.

Actividades y Consignas

A los efectos de aplicar los conceptos teóricos y reforzar la experiencia de aprendizaje, se incluyeron en el módulo actividades y consignas para los participantes. Para ello se realizó cuestionario con 10 preguntas múltiple opción acerca de los contenidos del módulo.

Módulo 4: Regulación del comercio internacional de servicios

Objetivos:

- Identificar las barreras al comercio de servicios
- Reconocer las herramientas jurídicas que incluyen los acuerdos para reducir estas barreras
- Visualizar mediante un caso práctico el impacto que tienen los acuerdos sobre el comercio de servicios en relación con las regulaciones domésticas
- Evaluar la utilidad de estos acuerdos para los proveedores de servicios

Contenidos

Para introducir a los estudiantes en los conceptos y actividades educativas, se dispuso en la plataforma la siguientes guías y videos informativos, realizados por Gabriel Gari:

- PDF y Vídeo tutorial Lección 1 – Introducción
- PDF y Vídeo tutorial Lección 2 – Acuerdos sobre el comercio de servicios
- PDF y Vídeo tutorial Lección 3 – Compromisos específicos
- PDF y Vídeo tutorial Lección 4 – Obligaciones y Disciplinas Generales
- PDF y Vídeo tutorial Lección 5 – Estudio de caso: Estados Unidos y los Servicios de Juegos de Azar y Apuestas
- PDF y Vídeo tutorial Lección 6 – Acuerdos Sobre el Comercio de Servicios Regionales

Materiales Complementarios

En este módulo se incluyeron los siguientes materiales complementarios: video con entrevista con Felipe Sandoval, consultor internacional, ex representante del Gobierno de Chile ante OMC en temas de servicios.

Sesión en Vivo con tutor y visita de expertos:

Se realizó una sesión en vivo con el tutor al finalizar el módulo para evacuar consultas sobre los contenidos, intercambiar experiencias de los participantes.

Durante esta clase sincrónica además se recibió la visita de Felipe Sandoval, consultor internacional, quien analizó el tema de la regulación en temas de servicios a nivel internacional.



Actividades y Consignas

A los efectos de aplicar los conceptos teóricos y reforzar la experiencia de aprendizaje, se incluyeron en el módulo actividades y consignas para los participantes. Para ello se realizó cuestionario con 10 preguntas múltiple opción acerca de los contenidos del módulo.

Módulo 5: Promoción internacional

Objetivos:

- Analizar diferentes alternativas para ingresar al mercado internacional de servicios
- Concientizar sobre las particularidades de la promoción de servicios, y las implicancias prácticas que ello tiene en los organismos responsables

Contenidos

Para introducir a los estudiantes en los conceptos y actividades educativas, se dispuso en la plataforma la siguientes guías y videos informativos, realizados por Javier Peña Capobianco:

- PDF y Vídeo tutorial Lección 1 – Especificidad de los servicios
- PDF y Vídeo tutorial Lección 2 – Bidimensionalidad del fenómeno
- PDF y Vídeo tutorial Lección 3 – Lineamientos para construir una ruta exportadora
- PDF y Vídeo tutorial Lección 4 – Programas de apoyos para empresas de servicios

Materiales Complementarios

En este módulo se incluyeron los siguientes materiales complementarios: video con entrevista con Carlos Schroth, Director de ADEX en Perú.

Sesión en Vivo con tutor y visita de expertos:

Se realizó una sesión en vivo con el tutor al finalizar el módulo para evacuar consultas sobre los contenidos, intercambiar experiencias de los participantes.

Durante esta clase sincrónica además se recibió la visita de Aida Fernandez, Gerente de Manufactura y Servicios, AGEXPORT, Guatemala e Irene Mojarro, jefa de Consolidación de Oferta Exportable, de PROCOMER, Costa Rica, quienes analizaron el tema de las diferentes herramientas que el sector privado y público tienen para promover el tema de servicios modernos en cada uno de sus países.





Actividades y Consignas

A los efectos de aplicar los conceptos teóricos y reforzar la experiencia de aprendizaje, se incluyeron en el módulo actividades y consignas para los participantes. Para ello se realizó cuestionario con 10 preguntas múltiple opción acerca de los contenidos del módulo.

Módulo 6: Impuestos e incentivos

Objetivos:

- Analizar las principales características e implicancias de los impuestos que afectan a las exportaciones de servicios (en especial IVA e impuesto a la renta)
- Revisar los diferentes instrumentos y herramientas usados como incentivos en el sector

Contenidos

Para introducir a los estudiantes en los conceptos y actividades educativas, se dispuso en la plataforma la siguientes guías y videos informativos, realizados por Javier Peña Capobianco:

- PDF y Vídeo tutorial Lección 1 – Procedimiento para exportar
- PDF y Vídeo tutorial Lección 2 – Incentivos y regímenes especiales para promover las exportaciones
- PDF y Video tutorial Lección 3 – ¿Qué impuestos intervienen y cómo afectan la importación de servicios?

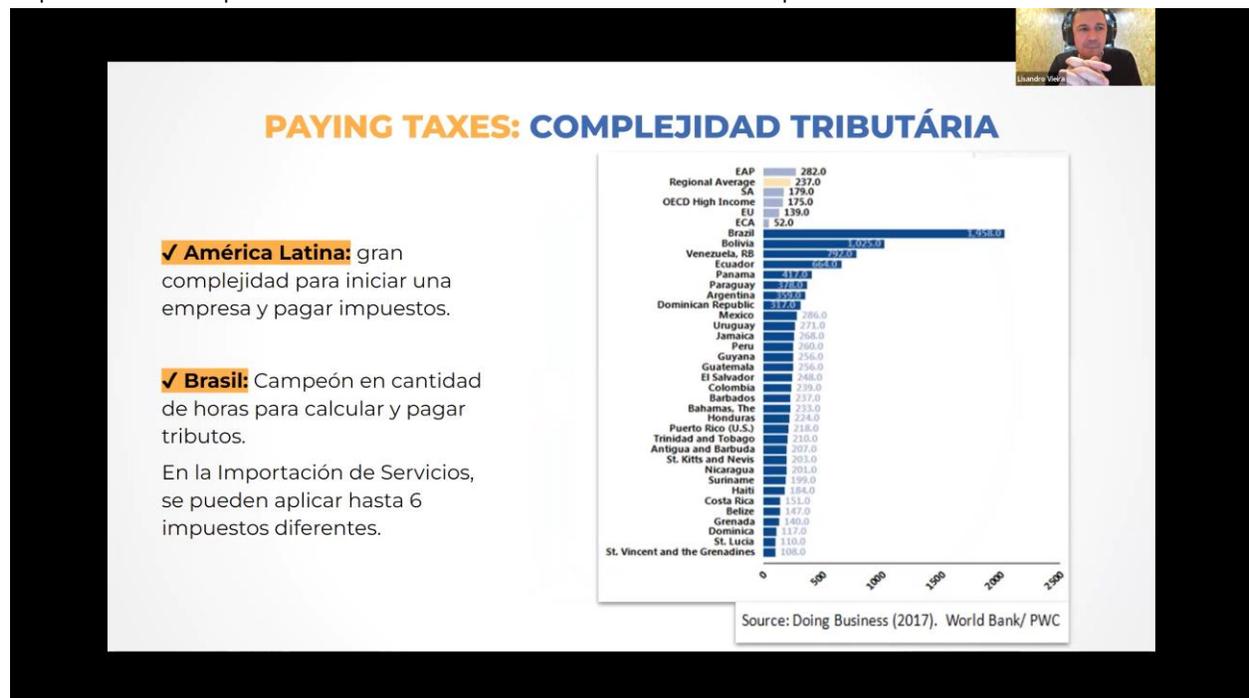
Materiales Complementarios

En este módulo se incluyeron los siguientes materiales complementarios: video con entrevista con Camilo Osuna, ExDirector de Industria Digital y Creativa, Oficina Comercial de PROCOLOMBIA en Miami y a Juan Fernando Anzola, Ex ejecutivo de Invest in Bogotá.

Sesión en Vivo con tutor y visita de expertos:

Se realizó una sesión en vivo con el tutor al finalizar el módulo para evacuar consultas sobre los contenidos, intercambiar experiencias de los participantes.

Durante esta clase sincrónica además se recibió la visita de Lisandro Vieira, CEO de WTM de Brasil y Joaquín Piña, secretario ejecutivo del Centro de Comercio Internacional de Servicios de la Cámara de Comercio de Santiago de Chile, quienes analizaron el tema de los impuestos que afectan las exportaciones importaciones de servicios en cada uno de sus países.





Actividades y Consignas

A los efectos de aplicar los conceptos teóricos y reforzar la experiencia de aprendizaje, se incluyeron en el módulo actividades y consignas para los participantes. Para ello se realizó cuestionario con 10 preguntas múltiple opción acerca de los contenidos del módulo.

Participantes y resultados

El curso contó con un interesante número interesados, que luego del proceso de postulación y preselección totalizaron 77 inscriptos, de ellos 27 han logrado alcanzar los objetivos establecidos para la aprobación (ver Anexo). A todos los participantes que obtuvieron calificación para la aprobación, se les envió el certificado por correo electrónico.

Evaluación por parte de los participantes

Del total de participantes, 16 evaluaron el curso, la mayoría con un muy alto nivel de satisfacción. A modo de ejemplo el 100% considera que: 1) los contenidos del curso cumplieron con los objetivos planteados en el programa del curso; 2) que las metodologías son adecuadas para los objetivos de aprendizaje previstos en el programa del curso, y 3) que los recursos de aprendizajes (videos, lecciones, actividades interactivas y bibliografía, entre otros) son claros. Por su parte las oportunidades de mejora, según esta encuesta, se relacionan con la falta de instrumentos para el intercambio de experiencia entre los y las participantes y la navegación dentro de las secciones del curso, para acceder a las lecciones, videos, actividades, etc.

Los estudiantes, en particular desatacan el profesionalismo y dinámica propuesta por los tutores. El 100% de considera que se demuestra tener manejo de la plataforma, así como una comunicación fluida y oportuna con los y las estudiantes. Asimismo, el 94% entiende que los tutores demuestran dominio del tema.

Recomendaciones

En base a los comentarios realizados por los estudiantes en la última reunión, cuyo foco fue evaluar el curso, se desprenden algunas sugerencias de mejora a saber:

Plataforma:

- 1) Incluir los materiales escritos (PDF) en la plataforma para que los estudiantes puedan descárgalos, tal como se hacía en la plataforma de CEPAL.
- 2) Subir, *ex post*, los videos y ppt de las clases sincrónicas en la misma sesión del módulo de referencia, tal como se hacía en la plataforma de CEPAL.
- 3) Generar un espacio de interacción entre los participantes, por ejemplo, un Foro para hacer preguntas y permitir la comunicación entre los estudiantes, tal como se hacía en la plataforma de CEPAL.
- 4) Generar un sistema de estadísticas de evaluación del curso de manera automática, lo cual permitirá hacer comparaciones entre años en el mismo curso y con otros de diferentes temáticas, tal como se hacía en la plataforma de CEPAL.

Promoción:

- 5) Desarrollar durante más tiempo de forma más intensa, promoción del curso. Aprovechar la base de datos de los participantes en 2022 y 2023 como referencias.
- 6) Hacer pequeños videos de algunos estudiantes, respecto a que opinan del curso y por qué deberían otros colegas realizarlo.
- 7) Instar a los estudiantes para que finalicen el curso, para lo cual se puede generar un premio para aquellos con mejores notas.

Contenidos:

- 8) Actualizar la unidad de estadísticas de servicios, en el primer módulo sobre introducción. Lo cual implicará rehacer videos y preguntas del cuestionario.
- 9) Actualizar el módulo de la regulación en temas de servicios. Lo cual implicará rehacer videos y preguntas del cuestionario.
- 10) Actualizar el módulo de promoción en base a los últimos estudios. Lo cual implicará rehacer videos y preguntas del cuestionario.
- 11) Actualizar el módulo de los impuestos en base a la última regulación identificada. Lo cual implicará rehacer videos y preguntas del cuestionario.

Clases sincrónicas

- 12) Sumar una clase asincrónica adicional por cada módulo, para analizar casos prácticos particulares de los estudiantes o que plantee el tutor para mejor comprensión de los estudiantes.

Anexo 1: Evaluaciones de los estudiantes

PREGUNTAS SOBRE EL CURSO	OPCIONES	Respuesta	%
Existe coherencia entre los contenidos teóricos y actividades práctica	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	De acuerdo	7	44%
	Totalmente de acuerdo	9	56%
Total		16	
La bibliografía entregada es pertinente al curso	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
	De acuerdo	6	38%
	Totalmente de acuerdo	9	56%
Total		16	
El contenido que se ofrece es actualizado	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
	De acuerdo	7	44%
	Totalmente de acuerdo	8	50%
Total		16	
Los contenidos del curso cumplieron con los objetivos planteados en el programa del curso	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	De acuerdo	8	50%
	Totalmente de acuerdo	8	50%
Total		16	
La navegación dentro de la plataforma (inicio de sesión, área personal, inicio del sitio, envío y recepción de mensajes, etc.) es amigable	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
	De acuerdo	9	56%
	Totalmente de acuerdo	6	38%
Total		16	
La navegación dentro de las secciones del curso (acceder a las lecciones, videos, actividades, foros, etc.) es amigable	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13%
	De acuerdo	6	38%
	Totalmente de acuerdo	8	50%
Total		16	

Las metodologías son adecuadas para los objetivos de aprendizaje previstos en el programa del curso

Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo 11 69%
 Totalmente de acuerdo 5 31%

Total	16	
--------------	-----------	--

Los recursos de aprendizajes (videos, lecciones, actividades interactivas y bibliografía, entre otros) son claros

Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo 11 69%
 Totalmente de acuerdo 5 31%

Total	16	
--------------	-----------	--

Las evaluaciones (preguntas, ejercicios, fechas de entrega, tareas y rúbricas, entre otras) son claras

Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo 1 6%
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 1 6%
 De acuerdo 6 38%
 Totalmente de acuerdo 8 50%

Total	16	
--------------	-----------	--

El curso propicia el intercambio de experiencia entre los y las participantes del curso

Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 25%
 De acuerdo 7 44%
 Totalmente de acuerdo 5 31%

Total	16	
--------------	-----------	--

PREGUNTAS SOBRE LOS TUTORES**OPCIONES****Respuestas****Demuestra tener manejo de la plataforma**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

4

25%

Totalmente de acuerdo

12

75%

Total**16****Demuestra una comunicación fluida y oportuna con los y las estudiantes**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

5

31%

Totalmente de acuerdo

11

69%

Total**16****Demuestra dominio del tema**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

1

6%

De acuerdo

5

31%

Totalmente de acuerdo

10

63%

Total**16****Motiva la participación de los y las estudiantes**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

1

6%

De acuerdo

7

44%

Totalmente de acuerdo

8

50%

Total**16****Propicia el intercambio entre pares**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

1

6%

De acuerdo

7

44%

Totalmente de acuerdo 8 50%

Total	16	
-------	----	--

Incentiva a los y las estudiantes a seguir el calendario del curso

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 1 6%

De acuerdo 3 19%

Totalmente de acuerdo 12 75%

Total	16	
-------	----	--

Retroalimenta de manera oportuna y pertinente Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 1 6%

De acuerdo 6 38%

Totalmente de acuerdo 9 56%

Total	16	
-------	----	--

Anexo 2: listado de participantes que aprobaron el curso

USUARIO	Quiz #1	Quiz #2	Quiz #3	Quiz #4	Quiz #5	Quiz #6
agustinabe	90,01%	100%	100%	89,13%	87,50%	100%
alejandra eva	100%	80%	90%	89,13%	100%	80%
Alex Estrada	81,82%	80%	80%	78,26%	100%	100%
andrespino	100%	90%	80%	89,13%	100%	90%
Anyel Kuschel	90,01%	90%	90%	89,13%	87,50%	100%
Bolivar De la Guardia	90,01%	100%	90%	89,13%	87,50%	90%
Byron Badilla Murillo	72,73%	100%	90%	89,13%	100%	100%
Carolina Alvez	100%	90%	80%	89,13%	100%	100%
Fabiola Medina	81,82%	90%	100%	89,13%	100%	90%
Hugo Navarrete Soto	100%	90%	80%	89,13%	100%	100%
Isabel Fleitas	81,82%	90%	80%	89,13%	87,50%	100%
JADER LAGUA	100%	100%	100%	89,13%	100%	100%
Karelia.Torres	100%	100%	100%	89,13%	100%	100%
Irodriguez	100%	100%	100%	78,26%	100%	90%
Maria Laura	81,82%	100%	100%	89,13%	100%	100%
Martin Valdez	100%	100%	80%	78,26%	100%	100%
msuarezcal	90,91%	100%	100%	89,13%	100%	100%
MauroJ	90,91%	80%	80%	78,26%	100%	100%
mtrigueros	90,91%	90%	80%	89,13%	87,50%	80%
Nadia Pozzo	100%	100%	100%	78,26%	100%	100%
nlopez310	81,82%	90%	90%	89,13%	87,50%	100%
ngrimblatt	72,73%	100%	80%	89,13%	87,50%	80%
Patricia Favaretto	100%	100%	90%	89,13%	100%	80%
renehernandez	100%	90%	80%	89,13%	100%	100%
nieto.rocioa	72,73%	100%	80%	89,13%	100%	100%
slopez	81,82%	100%	80%	76,09%	100%	100%
Valeria Sanchez	100%	90%	100%	89,13%	100%	100%