1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Enfoque y tendencias de los negocios electrónicos.
- **Código del programa de formación:** 21720027.
- **Nombre del Proyecto:** NA.
- **Fase del Proyecto:** NA.
- **Actividad de Proyecto:** NA.
- **Competencia:** 260101044. Administrar proyectos de negocio online según políticas de comercialización y tecnología existente.
- **Resultados de aprendizaje:** Diseñar estrategias que generen valor agregado a productos y/o servicios, teniendo en cuenta las necesidades del cliente.
- **Duración de la guía:** 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA extiende una cordial bienvenida al programa de formación complementaria virtual **Enfoque y Tendencias de los Negocios Electrónicos** y al desarrollo de la Actividad de Aprendizaje AA3 consistente en **"Definir estrategias de valor agregado para un negocio virtual según el mercado".**

La presente actividad de aprendizaje se estructura teniendo en cuenta las necesidades de las empresas que buscan articularse a los negocios electrónicos y que deben considerar elementos innovadores en sus procesos, acordes con los avances tecnológicos, para mejorar su competitividad.

En la vinculación de nuevas tecnologías se requiere el compromiso de todas las partes o eslabones que componen la cadena de procesos de la compañía. En este sentido, en la actividad AA3 se abordarán aspectos básicos relacionados con las cadenas de valor del negocio electrónico.

El tiempo estimado para el desarrollo de las evidencias propuestas de la AA3 es de diez horas. Durante la fase inicial se recomienda el estudio del material de formación titulado *Creación de valor en los negocios electrónicos.*

Durante el proceso formativo se contará con el acompañamiento por parte de un Instructor para el desarrollo de las actividades y evidencias, que deben ser presentadas oportunamente y a través de los enlaces establecidos para tal fin. En caso de realizar informes escritos es indispensable hacer uso de las fuentes bibliográficas, realizar las correspondientes referencias y citas de autores según normas APA.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

3.1 Actividad de reflexión inicial

El empresario estadounidense Warren Buffett, considerado uno de los más grandes inversores en el mundo, ha afirmado:

> **“Precio es lo que pagas, valor es lo que recibes”**
>
> **Warren Buffett**

Con base en esta afirmación y a manera de reflexión individual se propone responder el siguiente interrogante:

- ¿Cuál es la diferencia entre los términos precio y valor?

Nota: Esta actividad es calificable, su resultado será tenido en cuenta en el desarrollo del tema de la AA3.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimiento necesarios para el aprendizaje.

Foro de contextualización. Linio le da valor agregado al comercio electrónico.

Para participar en este foro se debe leer previamente el material de apoyo titulado *Linio le da valor agregado al comercio electrónico*, disponible en la siguiente ruta:

- Menú principal, Actividad 3.
- Material de apoyo 3.

Con base en esta lectura, las experiencias y saberes propios, cada Aprendiz deberá realizar el siguiente aporte en el foro:

- De todos los valores ofrecidos por la tienda virtual Linio expuestos en el documento, seleccionar tres y categorizarlos en orden de importancia a criterio propio argumentando la razón del orden jerárquico propuesto.

El foro estará disponible en LMS a través de la siguiente ruta:

- Menú principal, Actividad 3.
- Clic en el enlace **Foro de contextualización. Linio le da valor agregado al comercio electrónico**.
- Digitar el asunto y el contenido del mensaje.
- Finalmente, clic en Enviar.

Nota: esta actividad no es calificable, su resultado se tendrá en cuenta en los diferentes momentos de interacción con el instructor.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento.

Evidencia de conocimiento.

Cuestionario. Conceptos asociados a la generación de valor en las empresas.

El objetivo de esta actividad consiste en validar los conocimientos adquiridos con el estudio del material de formación 3 titulado *Creación de valor en los negocios electrónicos* disponible en el Menú principal, Actividad 3.

Una vez apropiado este material, se propone responder el cuestionario que contiene diez preguntas y cuya duración es de cuarenta y cinco minutos; cada Aprendiz tiene habilitado un único intento, una vez comience deberá terminar.

El cuestionario se encuentra ubicado en LMS a través de la siguiente ruta:

- Menú principal, Actividad 3.
- Clic en el enlace **Cuestionario: conceptos asociados a la generación de valor en las empresas.**
- Leer instrucciones y continuar.
- Responder cada ítem hasta finalizar.
- Finalmente, guardar y enviar.

Nota: esta actividad es calificable.

3.4. Actividades de transferencia de conocimiento

Evidencia de producto.

Formato. Construcción de la propuesta de valor en el modelo de negocio electrónico.

Mediante esta actividad se busca definir los componentes de las áreas de negocio que pueden servir para la generación de una estrategia de valor agregado para los productos o servicios de la compañía, para ello, se hará uso del formato utilizado en el modelo de análisis Canvas.

El Canvas es una herramienta que permite estructurar un modelo de negocio a través de la integración de nueve módulos básicos, que reflejan los diferentes procesos que se llevan a cabo en una empresa y las principales áreas de negocio:

- Clientes.
- Oferta.
- Infraestructura.
- Viabilidad económica.

Para realizar esta evidencia se debe realizar los siguientes pasos:

1. Descargar el formato del modelo Canvas en la siguiente ruta:
   - Menú principal, Actividad 3.
   - Material de apoyo 3, Clic en el título **Modelo de negocio Canvas: genera un plan de negocio en 5 minutos.**

2. Tomando como base la información del producto/servicio elegido en la evidencia. Taller de la actividad de aprendizaje 2, diligencie el formato Modelo de negocio Canvas siguiendo el orden de los pasos y las indicaciones que se proponen en el documento descargado.

Envíe el formato completamente diligenciado a su Instructor en las fechas establecidas en la plataforma virtual de aprendizaje a través de la siguiente ruta:

- Menú principal, Actividad 3.
- Clic en el enlace **Formato. Construcción de la propuesta de valor en el modelo de negocio electrónico.**
- Enlace de envío de evidencia.

Importante: si al momento de enviar una evidencia el sistema genera el error indicando: "Archivo Inválido", esto es debido a que el archivo se encuentra abierto, se debe cerrar y probar nuevamente dando clic en Adjuntar archivo, Examinar mi equipo, enviar.

Nota: esta actividad es calificable.

3.5. Ambiente requerido

- Ambiente virtual de aprendizaje LMS.

3.6. Materiales

Material de formación:

- Creación de valor en los negocios electrónicos.

Materiales de apoyo:

- Linio le da valor agregado al comercio electrónico.
- Cómo gestionar la relación con el cliente CRM.
- Estudio de las necesidades empresariales (ERP).
- Modelo de negocio Canvas: genera un plan de negocio en cinco minutos.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento. Cuestionario. Conceptos asociados a la generación de valor en las empresas.	Define estrategias de valor agregado para un negocio virtual, que garanticen la permanencia del producto y/o servicio.	Cuestionario. Enlace en LMS.
Evidencia de producto. Formato. Construcción de la propuesta de valor en el modelo de negocio electrónico.	Identifica las estrategias para un producto o servicio, según el comportamiento del mercado.	Formato. Rúbrica de producto.

5. GLOSARIO

CRM (Customer Relationship Management): gestión de la relación con el cliente; un término que puede ser confuso, pero que se concentra en dos conceptos: por un lado, es la gestión basada en la relación con los clientes, y por otro se trata de un software para la administración de la relación con los clientes.

Facebook Ads: es una plataforma de publicidad de Facebook**,** muy utilizada en marketing para mejorar el posicionamiento, dar a conocer eventos o aplicaciones y aumentar el tráfico de páginas de empresa.

Marketing de contenidos (*content marketing*): es una técnica que consiste en crear contenidos útiles para atraer a tu público objetivo con el fin de capitalizar clientes.

Planeación: consiste en la formulación del estado futuro deseado para una organización, con base en ésta se plantean los mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, además de la determinación de la asignación de los recursos humanos, financieros y físicos necesarios para una eficiente utilización.

SEO (Search Engine Optimization): se denomina posicionamiento natural y hace referencia a un conjunto de medidas para mejorar el posicionamiento de una página Web (dirección), en el *ranking* o posición de los diferentes motores de búsqueda, con el objetivo de conseguir situarse por encima de los competidores al realizar una determinada consulta.

Valor agregado: es el valor adicional que adquieren los bienes y servicios al ser transformados durante el proceso productivo.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Blanco, A. A., Mosquera, J., Abalde, C., y Freire, J. L. (2005). Comercio electrónico: la tecnología al servicio de la pyme. Coruña: Vía Láctea.

Díaz, C. (2017) *¿Qué es el modelo Canvas? Define tu idea de negocio en menos de una hora con esta plantilla.* Recuperado de https://raiolanetworks.es/blog/modelo-canvas-plantilla-y-lienzo/

Rojas, J. (2013). *Buscando oportunidades basadas en las necesidades del consumidor*. Recuperado de http://usapeec.org.mx/publicaciones/presentaciones/pdf/oportunidades_de_mercado_para_el_valor_agregado_febrero_2013.pdf

Sayol, I. (2015, diciembre 16) *Gestión de la relación con los clientes.* [Web log post] Recuperado de http://ignasisayol.com/es/gestion-de-la-relacion-con-los-clientes-crm/

R&A marketing (s.f.) *¿Qué es SEO?* Recuperado de http://www.ra-marketing.com/que-es-seo.aspx

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Adriana Milena Mesa Martínez.	Experta temática.	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío.	Noviembre de 2017.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Gissela del Carmen Alvis Ladino.	Asesora Pedagógica.	Centro de Comercio y Servicios Regional Tolima.	Febrero de 2018.	Correcciones y actualización del formato.