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:**
  Reconocer los beneficios del comercio y el negocio electrónico, a partir del estudio de mercado.
- **Duración de la guía:** 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA extiende un cordial saludo de bienvenida al programa de formación **Enfoque y tendencias de los negocios electrónicos**; durante la Actividad de Aprendizaje AA1 consistente en **"Identificar las características del comercio electrónico y sus ventajas según el tipo de producto o servicio",** se abordarán aspectos básicos relacionados con la conceptualización, evolución y modelos del comercio electrónico y el importante papel que ha representado en los últimos años para el crecimiento del mercado y de las operaciones comerciales vía web, con el objetivo de entender las bases y fundamentos de un negocio electrónico.

El tiempo estimado para el desarrollo de las evidencias propuestas de la AA1 es de diez horas y durante la fase inicial, deberá revisar el material de formación titulado *Aspectos básicos del comercio online*, para la apropiación de las temáticas tratadas durante la presente actividad de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades previas

Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar el desarrollo de actividades previas:

a. Actualización de datos personales.
b. Sondeo de conocimientos previos.
c. Presentación en el Foro social.

La actualización de datos, se podrá realizar a través del aplicativo SofíaPlus; deben seguirse las instrucciones indicadas en el tutorial ubicado en la plataforma LMS:

- Menú principal, ítem Actividades.
- Clic en Actividades iniciales.
- Clic en enlace Actualización de datos.
- Opción 5, Actualizar Datos.
- Seguir las indicaciones del instructivo.

El **sondeo de conocimientos previos**, permite medir el grado de saber de los aprendices sobre la temática del programa y el manejo de la plataforma virtual; por lo tanto, se recomienda la siguiente ruta:

- Menú principal, ítem Actividades.
- Clic en Actividades iniciales.
- Clic en Sondeo de saberes previos.
- Contestar las preguntas, guardar y enviar.

Este sondeo no es calificable, pero es imprescindible realizarlo.

El Foro social es un espacio de encuentro entre aprendices e instructor, para compartir expectativas e intereses comunes; mediante la participación en este foro, se busca crear

lazos de compañerismo, esparcimiento y reflexión. Se recomienda a los aprendices realizar una presentación personal incluyendo: experiencia profesional, expectativas y aportes esperados del programa de formación virtual.

A continuación, se describen los pasos para participar:

- Menú principal, ítem Actividades.
- Clic en Actividades iniciales.
- Clic en el enlace del Foro social.
- Digitar el asunto y el contenido del mensaje.
- Finalmente, dar clic en Enviar.

Importante: se sugiere ingresar a la sección **Información del programa** en el menú, para conocer detalles sobre el enfoque del programa de formación, su metodología, actividades y evidencias. También es necesario consultar el enlace **Tutoriales** en el menú del programa de formación para visualizar los videos de orientación sobre el uso de la plataforma virtual de aprendizaje, a utilizar durante todo el proceso de formación.

3.1.1 Actividades de reflexión inicial

Se propone la reflexión individual y de ubicación en contexto a partir de la experiencia personal con respecto al comercio electrónico, teniendo en cuenta los siguientes interrogantes:

- ¿Ha realizado alguna compra o venta por Internet?
- ¿Qué tipo de producto o servicio adquirió?
- ¿Qué lo impulsó a utilizar este medio para llevar a cabo la transacción?

Nota: esta actividad no es calificable, su resultado se podrá compartir en diversas interacciones y actividades de intercambio de experiencias con el instructor y el grupo.

3.2. Actividad de contextualización

Foro temático. Comercio de bienes y servicios en línea

Continuando con el proceso de aprendizaje, es importante reconocer saberes previos de los participantes sobre el tema de comercio electrónico, por lo que se invita a participar en el siguiente foro, donde se debatirán aspectos relacionados con los beneficios del comercio electrónico tanto para empresas como para clientes. Es necesario realizar la lectura previa del material de formación 1 situado en el menú principal, Actividad 1.

Como complemento, está dispuesto en la plataforma LMS el material de apoyo titulado *Las ventas electrónicas, una oportunidad que no da espera*, artículo del diario Portafolio. Una vez culmine la documentación se deberá participar en el foro con aportes argumentados frente a los siguientes cuestionamientos:

- ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para que las transacciones realizadas por medios electrónicos generen confianza?
- Mencionar tres posibles ventajas y tres desventajas que tendría tanto para una empresa como para un cliente, hacer uso del comercio de bienes o servicios en línea.

Al finalizar, cada Aprendiz deberá retroalimentar la participación de mínimo dos compañeros con argumentos soportados. Este foro estará disponible en la siguiente ruta:

- Menú principal, Actividad 1.
- Clic en el enlace **Foro de contextualización. Comercio de bienes y servicios en línea.**
- Digitar el asunto y el contenido del mensaje.
- Finalmente, clic en Enviar.

Nota: esta actividad no es calificable, se podrá compartir en los momentos de interacción con el instructor y el grupo.

3.3. Actividad de apropiación del conocimiento

Evidencia de conocimiento

Cuestionario. Beneficios del comercio electrónico

El objetivo de la actividad consiste en verificar y validar el conocimiento adquirido con el estudio del material de formación 1 Objeto de Aprendizaje (OA) titulado *Aspectos básicos del comercio online*.

Una vez se culmine la apropiación de este material, se propone responder un cuestionario de diez preguntas; la prueba tiene una duración de cuarenta y cinco minutos, el Aprendiz tiene habilitado un único intento, así que una vez empiece la prueba, debe finalizarla.

La ruta de acceso al cuestionario es el siguiente:

- Menú principal, Actividad 1.
- Clic en el enlace **Cuestionario. Beneficios del comercio electrónico.**
- Leer instrucciones y continuar.
- Responder cada ítem hasta terminar.
- Finalmente, guardar y enviar.

Nota: esta actividad es calificable.

3.4. Actividad de transferencia de conocimiento

Evidencia de Producto

Informe. Reconocer las características básicas del comercio electrónico.

El objetivo de esta actividad consiste en desarrollar un informe que contenga el desarrollo de los siguientes ítems:

1. Seleccionar una empresa que comercialice por medios electrónicos, identificando el nombre del negocio y los productos o servicios que ofrece.
2. Consultar el sitio web del negocio elegido.

3. Analizar la aplicación de cada una de las ocho características del comercio electrónico tratadas en el material de formación 1.
4. Adjuntar imágenes que respalden el análisis.
5. Analizar si la empresa hace uso eficiente de las ocho características que brinda el comercio electrónico y explicar por qué.
6. Proponer recomendaciones para la mejora y aprovechamiento de las características citadas.

El resultado de este análisis deberá plasmarse en un informe en formato Word que contenga cada punto resuelto, este deberá enviarse al instructor a través de la plataforma de LMS mediante la siguiente ruta:

- Menú principal, Actividad 1.
- Clic en el enlace **Informe. Reconocer las características básicas del comercio electrónico.**
- Enlace de envío de la 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:

- Aspectos básicos del comercio *online*.

Material de apoyo

- Las ventas electrónicas una oportunidad que no da espera.
- ¿Qué rayos es B2B, B2C, B2A, B2E, C2C, C2B, G2C, B2G, B2D, P2P?
- El comercio electrónico en Colombia, análisis integral y perspectiva regulatoria (p.24-30).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento. Cuestionario. Beneficios del comercio electrónico.	Determina las ventajas de un negocio virtual en la industria, de acuerdo con el tipo de producto o servicio. Reconoce las características del comercio y los negocios electrónicos, según la oferta de producto en el mercado.	**Cuestionario.** Enlace en el LMS.
Evidencia de producto. Informe. Reconocer las características básicas del comercio electrónico.		**Informe.** Rúbrica de producto.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

FTP (File Transfer Protocol): protocolo de transferencia de archivo que se utiliza para transferir un archivo de un ordenador desde un lugar a otro.

Hipertexto: texto vinculado electrónicamente con otros documentos, a los que se puede acceder haciendo clic en la palabra que sirve de vínculo.

Hosting: servicio mediante el cual una empresa se encarga de gestionar las páginas web de otras empresas, incluyendo el hardware, el software y las comunicaciones.

HTML (Hyper Text Markup Language): formato de texto electrónico caracterizado por poder vincular otros textos a través de enlaces.

HTTP (Hipertext Transport Protocol): conjunto de reglas pactadas entre sistemas para la transmisión de hipertextos.

Interfaz: lugar de encuentro entre usuario y ordenador. Por ejemplo, la interfaz de un ordenador es su pantalla. Genéricamente es el medio de encuentro entre dos puntos.

Internet: red electrónica mundial que interconecta a miles de redes y millones de usuarios de ordenadores.

Intranet: red de comunicaciones interna y privada que permite a todas las personas de una empresa u organización tener acceso a información y transmitir documentos de una manera similar a la que se aplica en Internet o en la World Wide Web.

ISDN (RDSI): (Integrated Services Digital Network /Red Digital de Servicios Integrados). Es un servicio de telecomunicaciones capaz de transmitir multimedia por las líneas telefónicas a alta velocidad.

Portal de Internet: sitio de Internet o website en el que se ofrecen una serie de servicios al usuario. Entre los servicios con los que suele contar figuran un buscador, servicio de noticias, e-mail gratuito, chat, comunidades virtuales, etc.

SSL (Secure Sockets Layer): protocolo de autentificación de usuario desarrollado por Netscape para la realización de transacciones de Comercio Electrónico.

TCP/IP: Transmission Control Protocol / Internet Protocol. Protocolos para la transmisión en Internet a través de un conjunto de reglas estandarizadas que permite a ordenadores de distintas redes comunicarse entre sí.

World wide web (www): carril básico de la autopista de la información.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Álvarez, C. J. (2016). *¿Qué rayos es B2B, B2C, B2A, B2E, C2C, C2B, G2C, B2G, B2D, P2P?* Recuperado de http://www.empirialab.com/que-rayos-es-b2b-b2c-b2a-b2e-c2c-c2b-g2c-b2g-p2p/

Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC (2017). *El comercio electrónico en Colombia, análisis integral y perspectiva regulatoria.* Bogotá. Recuperado de https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2017/ComElecPtd_0.pdf

Laudon, K. & Guercio, K. (2009). *E-commerce: negocios, tecnología y sociedad*. Buenos Aires: Planeta.

Nieto, M. Patricia (2003). *Nociones generales sobre el comercio electrónico.* Recuperado de http://www.derecho.usmp.edu.pe/cedetec/articulos/el_comercio_electronico.pdf

Portafolio (2017). *Las ventas electrónicas una oportunidad que no da espera.* Recuperado de http://www.portafolio.co/negocios/las-ventas-electronicas-una-oportunidad-que-no-da-espera-511100

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.