

# Gestión y Management del E-commerce





## A cerca de:

La pandemia ha generado un cambio radical en los hábitos de consumo, comportamientos de compra y adopción de la tecnología. En el Salvador se dio pasos "agigantados" en la adopción del comercio en línea. Tanto la banca como empresas implementaron soluciones digitales a problemas que surgieron durante el confinamiento en el país, sin embargo, para hacer que esas soluciones ejecutadas en el 2020 se vuelvan sostenibles en el tiempo es importante conocer el Management de un ecommerce, procesos y macroprocesos logísticos, así como también las mejores prácticas para construir un modelo de negocio sólido y escalable.

### Objetivos del programa:

En el curso, obtendrás los conocimientos necesarios para poder gestionar tu ecommerce ya sea pequeño, mediano o grande con el fin de conocer paso a paso el proceso que lleva desde la solicitud de un pedido hasta su entrega.

- Contrastar las diferentes estructuras corporativas de un ecommerce con el fin de replantear el modelo de negocio actual y poder así organizar todos los procesos y micro-procesos para la ejecución de un eCommerce.
- Descomponer el proceso logístico que posee actualmente un ecommerce con el fin de asociar procesos y micro-procesos basados en el modo de operación, modelo de negocio y objetivos empresariales.

DURACIÓN

**50**  
HORAS



MODALIDAD  
**ON LINE**  
CON DOCENTE  
**EN VIVO**



### Fechas de ejecución:

Sesión introductoria: 20 de febrero de 2023  
Horario: de 4:00 a 5:00 pm

Sesiones personalizadas:

Día 1: 08 de marzo de 2023, PM  
Día 2: 09 de marzo de 2023, PM  
Día 3: 10 de marzo de 2023, AM

Sesión de simulador práctico: 22 de marzo de 2023  
Período extraordinario: Del 27 al 31 de marzo de 2023



Inversión por participante: **100% Insaforp**

FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR



## Contenido

### **Módulo I: Estructura corporativa de eCommerce (Asincrónico)** **- Identifica qué tipo de eCommerce eres**

- B2B: Business to Business
- B2C: Business to Consumer
- P2P: Peer to Peer
- C2C: Consumer to Consumer
- G2C: Government to Consumer
- **Estructura de modelo de negocio**
- eCommerce Lean Canvas
- Aliados estratégicos
- Canales de comunicación
- **Estructura tecnológica**
- Gestores de eCommerce
- Pasarelas de pago - El Salvador
- CRM e Email Marketing
- Herramientas de automatización
- **Stakeholders para la gestión**
- Qué hace el área gerencial en un eCommerce?
- ¿Qué hace el área comercial en un eCommerce?
- ¿Qué hace el área de Marketing en un eCommerce?
- ¿Qué hace el área de bodega en un eCommerce?
- ¿Qué hace el área de envío en un eCommerce?

### **Módulo II: Estructura estratégica de eCommerce (Asincrónico)** **- Inventario**

- **Tipos de inventario**
- Gestión de inventario
- Categorización de inventario
- Reabastecimiento de inventario
- **Tipos de bodega**
- Gestión de bodegas
- Centralizada
- Descentralizada
- Categorización de bodegas
- Control de calidad de bodegas
- **Logística y procesos**
- Área comercial
- ¿Cuáles son los micro-procesos del área comercial en un eCommerce?
- Área de bodega
- ¿Cuáles son los micro-procesos del área de bodegas en un eCommerce?
- **Área de envío**
- Tipos de envío
- Zonas de cobertura
- ¿Cuáles son los micro-procesos del área de envío en un eCommerce?
- **Área de atención al cliente**

#### **Perfil del participante:**

Participantes que poseen una tienda en línea ya sea por medio de sitio Web propio, por medio de una aplicación móvil o por medio de un tercero (Pedidos Ya, Uber Eats, etc.) cómo mínimo con 6 meses de operación y que están planificando escalar su negocio. Pueden ser eCommerce de retail, comida, servicios, etc.

#### **Aprobación:**

Tipo de acreditación: **Diploma de participación**

Para poder aprobar el programa debe tener nota mínima de 8.00 y cumplir con el 80% de avance en el aula virtual



## Contenido

### **Módulo III: Management de equipos para eCommerce (Asincrónico)**

#### - **Gestión de equipos**

- Organigrama de equipo (para nuevos equipos y ya existentes)
- Flujos de trabajo
- Herramientas de seguimiento de tareas

#### - **Solving Problem Mindset**

- Técnicas de negociación con clientes
- Técnicas de solventar problemas
- Matriz de Eisenhower

#### - **Matrices**

- Matriz RACI}
- Matriz de Management 3.0
- Matriz de Feedback 3.0
- Matriz de tracking y KPIS 3.0

#### - **Indicadores clave**

- KPIs para equipos
- KPIs para procesos
- KPIs para clientes
- KPIs para producción

#### - **Atención al cliente**

- Canales
- Multicanalidad
- Cross-Channel
- Omnicanalidad
- Protocolos de respuesta
- Seguimiento de pedidos

#### - **Rotación de inventario**

- Bundles
- Promociones y Hits por mes
- Flash Sales
- Servicios Freemium
- Campañas de estacionalidad (Black Friday, día del padre, día de la madre, etc)
- Click & Collect

#### - **Herramientas de medición**

- Google Analytics para eCommerce

### **Beneficios de los programas ExEd:**

- Metodología "Learning by doing"
- Programas de excelencia académica
- Capacitadores profesionales en el área
- Networking
- Acceso a ponencias gratuitas

### **Requisitos para clases online:**

- Conocimientos básicos de gestión empresarial o de negocios.
- Poseer una computadora con conexión a Internet estable, micrófono y cámara (éstos dos últimos para las clases sincrónicas)



Impartido por:

## **Christian Zayas**

*Fundador de Metamorfosis Space |  
Catedrático en Escuela Mónica Herrera |  
Especialista en Employee Management*

**Christian Zayas** es Licenciado en Comunicaciones Integradas de Marketing con especialización en Management de la Escuela de Comunicación Mónica Herrera, El Salvador.

Es un Especialista con más de 6 años de experiencia en Marketing Digital, gestión de eCommerce, planificación y Business Management bajo la metodología 3P (People, Process, Product), catedrático universitario de la Escuela de Comunicación Mónica Herrera y asesor de proyectos digitales.

Ha trabajado con equipos multidisciplinarios en el rubro de Software Development aplicando el Development Cycle, metodologías ágiles y ejecución de proyectos de transformación digital.





MÓNICA HERRERA  
EXECUTIVE EDUCATION

## Descubre las membresías ejecutivas

**EXED**

Tres niveles de experiencias  
de aprendizaje

Ahora podrás inscribirte de manera anual, semestral o trimestral a todos nuestros programas de capacitación con alto valor agregado.



- Basic ExEd - 3 Meses
- Premium ExEd - 6 Meses
- Optimus ExEd - 12 Meses

Esta membresía es intransferible y la inversión es por participante.

Para más información contáctese a la Unidad de  
Executive Education:

+ 503 6009-7851

mrojas@monicaherrera.edu.sv

monicaherrera.edu.sv/executiveeducation

