



ESCUELA DE COMUNICACIÓN  
MÓNICA HERRERA



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

INSTITUTO NACIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN

# micr credencial ExEd\*

## Fostering a culture of lifelong - learning

Nuestro programa de micro-credenciales te brinda la oportunidad de adquirir habilidades específicas y reconocimiento en áreas clave de innovación, metodologías ágiles, liderazgo creatividad y negocios relevantes para el mundo laboral.



Modalidad: B-learning

# GESTIÓN ECOMMERCE

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.



## 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.



## OBJETIVO 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 microprocesos para la ejecución de un eCommerce.
- Descomponer el proceso logístico que posee actualmente un ecommerce con el fin de asociar procesos y microprocesos basándonos en el modo de operación, modelo de negocio y objetivos empresariales.

## Periodo formativo

01 de agosto al 05 de octubre del 2024

Sesiones virtuales con docente en vivo

### Grupo A:

Sesión introductoria: Jueves 01 de agosto de 2024  
Horario: 6:00 p.m. a 7:00 pm

Simulador práctico 1: Jueves 05 de septiembre  
Horario: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Asesoría personalizadas: 09 al 21 de septiembre  
Horario: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Simulador práctico 2: Jueves 03 de octubre  
Horario: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Sesiones virtuales con docente en vivo

### Grupo B:

Sesión introductoria: Jueves 01 de agosto de 2024  
Horario: 6:00 p.m. a 7:00 pm

Asesoría personalizadas: 09 al 21 de septiembre  
Horario: 8:30 a.m. a 10:30 a.m.

Simulador práctico 2: Sábado 05 de octubre  
Horario: 8:30 a.m. a 10:30 a.m.



Cupos limitados



DURACIÓN: 40 HORAS



100% financiado por el Instituto Nacional de Capacitación y Formación (INCAF)

Para más información contacte a ExEd:

+503 6009 -7851

amercado@monicaherrera.edu.sv

**ExEd**  
Executive Education



INSTITUTO NACIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN

# CONTENIDO DEL PROGRAMA

## MÓDULO 1

### ESTRUCTURA CORPORATIVA DE ECOMMERCE (ASINCRÓNICO)

- 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

- B2B: Business to Business.
- B2C: Business to Consumer.
- P2P: Peer to Peer.
- C2C: Consumer to Consumer.
- G2C: Government to Consumer.

### 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 e-Commerce?
- ¿Qué hace el área comercial en un e-Commerce?
- ¿Qué hace el área de Marketing en un e-Commerce?
- ¿Qué hace el área de bodega en un e-Commerce?
- ¿Qué hace el área de envío en un e-Commerce?

## MÓDULO 2

### TIPOS DE INVENTARIOS

- Gestión de inventario.
- Categorización de inventario.
- Reabastecimientos 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

- Tipos de pedidos
- Categorización de pedidos
- Control y seguimiento de pedidos
- Tracking
- Bitácora de envío
- Políticas de eCommerce
- Términos y condiciones
- Políticas de privacidad
- Políticas de pago
- Políticas de devolución

Para más información contacte a ExEd:

 +503 6009 -7851

 [amercado@monicaherrera.edu.sv](mailto:amercado@monicaherrera.edu.sv)

**ExEd**  
Executive Education



INSTITUTO NACIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN

# CONTENIDO DEL PROGRAMA

## MÓDULO 3

### MANAGEMENT DE EQUIPOS PARA ECOMMERCE (ASINCRÓNICO)

- 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

## MÓDULO 4

### OPTIMIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA DE ECOMMERCE (ASINCRÓNICO)

- 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

Para más información contacte a ExEd:

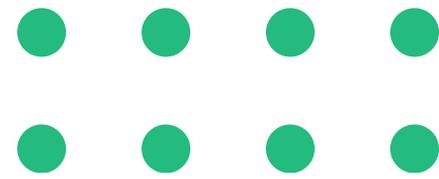
 +503 6009 -7851

 [amercado@monicaherrera.edu.sv](mailto:amercado@monicaherrera.edu.sv)

**ExEd**  
Executive Education



INSTITUTO NACIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN



Impartido por:

# 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 e-commerce, 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, Almacenes Vidrí, Banco Agrícola, Escuela de Herbalife LATAM, La Cornucopia, Dreams Joyas, Genial, Benscorp, CPA Auditores, Hugo App, The Stonebot, Hospital de Diagnóstico, Nuoptix, NGM, Body Impact, Doctor Smart, WIP Academy, Nadie +, Clan Companies, Ludus Companies, Grupo SearchIn, Red Sofa, Joven 360, Search LATAM, Aviva Café, Altema Townhouses, La Florida Sky, Dibenza, Distribuidora RIALSA, Smartfilm El Salvador, Restaurante Palermo, Explora El Salvador y Externa Marketing.

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



chriszayasg



Christian Zaya



christian.zayas@monicaherrera.edu.sv

Para más información contacte a ExEd:

 +503 6009 -7851

 [amercado@monicaherrera.edu.sv](mailto:amercado@monicaherrera.edu.sv)

**ExEd**  
Executive Education



INSTITUTO NACIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN



# EDUCACIÓN EJECUTIVA EN LA MÓNICA HERRERA

En la Escuela Mónica Herrera, a través de nuestra unidad de Executive Education, generamos competencias gerenciales de vanguardia y experiencias disruptivas mediante programas de capacitación en modalidad abierta y modalidad corporativa (cerrada o in-house). Con una gran trayectoria en la diversidad de experiencias de aprendizaje, potenciamos la autonomía en una experimentación constante hacia la innovación.

## Modalidades de capacitación:

### Abierto:

Contamos con programas de formación profesional adaptadas a las necesidades y objetivos de negocio de las organizaciones en campos como: marketing y comunicaciones, innovación y metodologías ágiles, liderazgo, estrategia y negocios.

### Corporativa:

Programas cerrados o in-house, diseñados específicamente para las necesidades de cada organización.



**“SOMOS UN HUB GENERADOR DE CONOCIMIENTOS, COMPETENCIAS Y HABILIDADES GERENCIALES”.**

Para más información contacte a ExEd:

 +503 6009 -7851

 [amercado@monicaherrera.edu.sv](mailto:amercado@monicaherrera.edu.sv)

**ExEd**  
Executive Education



INSTITUTO NACIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN



## BENEFICIOS DE PROGRAMAS ExEd



- Metodología “Learning by doing”
- Programas de excelencia académica
- Capacitadores profesionales en el área
- Networking
- Acceso a MoniClass

## METODOLOGÍA PRESENCIAL



- Comunicación directa con el facilitador.
- Exposiciones interactivas con participantes.
- Material de estudio.
- Talleres prácticos en cada sesión.

## REQUISITOS PARA CLASES ONLINE



- Computadora, laptop o Tablet
- Plataforma de enseñanza MOODLE
- Conexión a internet estable
- Micrófono y Parlantes
- Webcam (no indispensable)
- Plataformas de videoconferencia ZOOM/TEAMS

## MICRO CREDENCIAL ExEd



Es una experiencia formativa de corta duración para que el participante adquiera la competencia de una habilidad asociadas a una misma ruta de aprendizaje y pueda poner en práctica en su entorno laboral

## ESPECIALIZACIONES ExEd



Una experiencia formativa de larga duración para que el participante desarrolle una serie de habilidades técnicas y sociales para proporcionar conocimientos avanzados y obtener competencias en un área particular, a través de múltiples talleres que le permitirán adquirir nuevos conocimientos, métodos y herramientas de pensamiento estratégico para tomar decisiones informadas según los objetivos de su organización.

Para más información contacte a ExEd:

 +503 6009 -7851

 [amercado@monicaherrera.edu.sv](mailto:amercado@monicaherrera.edu.sv)

**ExEd**  
Executive Education



INSTITUTO NACIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN