



Tecnológico
de Monterrey

Educación
Continua

THE LEARNING
GATE



Certificación

E-COMMERCE SPECIALIST

**Impulsa tu éxito digital con
proyectos de e-commerce
rentables.**



¿Qué son las certificaciones?

En la actualidad, las empresas le dan mayor valor a las competencias, habilidades y resultados de aprendizaje que derivan de actividades no necesariamente ligadas con un título profesional o grado.

Ante este escenario mundial, el Tecnológico de Monterrey ha creado **CERTIFICACIONES** accesibles, flexibles y eficaces que te permiten ser proactivo en la elección de habilidades y conocimientos que necesitas acreditar y comprobar.

Los reconocimientos se te otorgan al concluir satisfactoriamente un programa, demostrando que has obtenido los conocimientos, pero sobre todo, que puedes aplicarlos en los ámbitos laboral y/o personal, a través de un proyecto real.

Beneficios:

- Sirven para demostrar a potenciales empleadores tus conocimientos, competencias, habilidades y resultados de aprendizaje.
- Tú defines el perfil de tu proyecto para certificarte, en función de las competencias que deseas aplicar y de la organización en la que colaboras.
- Son independientes y complementarias a los títulos formales de grados académicos del Tecnológico de Monterrey.
- Son acumulables, ya que pueden sumarse para obtener una certificación de mayor especialización, o pueden otorgar créditos académicos para acreditar materias de Posgrado.
- Al concluir cada una, recibirás una insignia digital, con autenticación Blockchain, prácticamente infalsificable, que podrás compartir en redes sociales y medios digitales.

Objetivo de la **Certificación e-Commerce Specialist**

Reconocer a los participantes que lideran proyectos estratégicos de comercio electrónico, dotándolos de las bases tácticas y operativas necesarias para ingresar con éxito a nuevos mercados y plataformas.

¿Qué hace único a **este programa?**

Con esta certificación podrás demostrar las competencias de:

- Principios del e-Commerce y sus Variantes Actuales
- Estrategias del Comercio Digital
- Operación e Integración de e-Commerce
- Medición y Aplicación del e-Commerce

Dato sobre retorno de inversión

En 2023 el mercado de comercio electrónico en América Latina y el Caribe alcanzó ventas minoristas por un valor de 117 mil millones de dólares estadounidenses. Se espera que para 2028 esta cifra casi se duplique, llegando a superar los 205 mil millones de dólares. Estos serían los registros más altos hasta la fecha para este sector, que sigue expandiéndose y ganando peso en las economías locales*.

** Statista Digital Market Insights*



Objetivo

Con este programa diseñarás proyectos estratégicos de comercio electrónico con sólidas bases tácticas y operativas, abriendo caminos hacia nuevos mercados y oportunidades de negocio para impulsar la rentabilidad y la transformación digital de la organización de manera efectiva.

Dirigido a

Este programa es ideal para gerentes o ejecutivos de ventas que buscan adquirir conocimientos en e-commerce, diseñar estrategias e implementar modelos de negocio basados en el comercio digital, con experiencia previa de 3 a 5 años en el sector.



The Learning Gate

Ahora te ofrece dos opciones de aprendizaje.

Modelo Flex	Modelo Gen
Para ti, que te gusta aprender a tu propio ritmo y tomar tus propias decisiones.	Para ti, que te gusta colaborar en equipo y contar con acompañamiento estratégico.
Sesión de onboarding personal.	Sesión de onboarding para conocer a tus compañeros.
Elige el curso que se adapte mejor a tus intereses.	Comienza y termina tu programa con tu generación.
Comienza y termina tu programa de acuerdo con tu ritmo y tu propia agenda.	Sigue la secuencia de los cursos standard recomendados .
Mantén completa flexibilidad en tu aprendizaje .	Completa cada curso en dos semanas.
	Conéctate a sesiones en vivo con profesores antes de cada reto .

CERTIFICACIÓN

e-Commerce Specialist

160 horas | 4 microcertificados | 12 módulos

Onboarding: Inicia tu Certificación

MICROCERTIFICADO	Principios del e-Commerce y sus Variantes Actuales	Estrategias del Comercio Digital	Operación e Integración de e-Commerce	Medición y Aplicación del e-Commerce
MÓDULOS	Fundamentos del e-Commerce	Digital Experience Management (DXM)	Arquitectura de Sistemas para e-Commerce	e-Commerce Analytics
	Comercio Móvil (m-Commerce)	Marketing Digital para e-Commerce	e-Fulfillment	Estrategia Integral de Comercio Digital
	Comercio Social	Inteligencia Artificial Comercial	Privacy & Data Security in e-Commerce	
	Modelos de Negocio del e-Commerce			

Temario

Onboarding: Inicia tu Certificación

Identificarás el ecosistema de aprendizaje de la plataforma The Learning Gate con la finalidad de sacar el mayor provecho, alcanzando el éxito en tu nuevo viaje de aprendizaje.

1. Bienvenida
2. Tu Certificación
3. Pilares para el éxito
4. Navegación TLG
5. Comunidad

Microcertificado

Principios del e-Commerce y sus Variantes Actuales

Módulo 1 | Fundamentos del e-Commerce

10 horas

Explorarás las principales distinciones del e-commerce, desde su enfoque externo para clientes hasta su enfoque interno para los procesos de la organización.

1. Introducción al e-commerce: conceptos fundamentales
2. Componentes esenciales del e-commerce: plataformas, pagos y logística
3. Retos y oportunidades en el e-commerce moderno
4. Implementación práctica del e-commerce: estrategias y herramientas
5. Transformación digital y el futuro del e-commerce

Módulo 2 | Comercio Móvil (m-Commerce)

10 horas

Descubrirás una adaptación del comercio electrónico que aprovecha la alta cantidad de teléfonos inteligentes en México y Latinoamérica, empleando estas herramientas como valiosos recursos para impulsar las compras en línea a través de aplicaciones.

1. Qué es el comercio móvil y las diferencias con e-commerce
2. m-Commerce en camino a la omnicanalidad
3. Componentes esenciales del m-commerce
4. Análisis de requerimientos
5. Tendencias globales de m-commerce

Módulo 3 | Comercio Social

10 horas

Identificarás las estrategias y herramientas clave para vender productos y servicios mediante redes sociales, convirtiendo una venta fría en una cálida a través de la creación de comunidades sociales.

1. Fundamentos del comercio social
2. Plataformas y tecnologías de redes sociales
3. Comportamiento del consumidor en el comercio social
4. Estrategias y mejores prácticas de comercio social
5. Retos y tendencias futuras en el comercio social

Módulo 4 | Modelos de Negocio del e-Commerce

10 horas

Explorarás una variedad de modelos de negocio derivados del e-commerce, que van más allá de los tradicionales B2B, B2C o CTD, como las modalidades empresariales, de suscripción, transaccionales, de mercado, de código abierto, freemium, SaaS (software como servicio) y basados en publicidad y monetización de datos de clientes.

1. Fundamentos de modelos de negocio en contexto digital
2. Principales modelos de negocio en e-commerce
3. Tienda online
4. Marketplace
5. Venta de servicios en e-commerce

II Microcertificado

Estrategias del Comercio Digital

Módulo 5 | Digital Experience Management (DXM)

10 horas

Adquirirás una comprensión profunda sobre la gestión de la experiencia del cliente (DXM) en el contexto del e-commerce, y cómo esta impulsa la transformación y madurez digital de la organización.

1. El mindset de la cultura del cliente
2. Diseño estratégico de la experiencia del cliente en e-commerce
3. Implementación de la experiencia del cliente (CX) en e-commerce
4. Selección de aplicaciones digitales de CX en e-commerce
5. Métricas e indicadores CX digital para e-commerce

Módulo 6 | Marketing Digital para e-Commerce

10 horas

Reconocerás los recursos esenciales de marketing digital para potenciar tiendas virtuales, empleando tácticas y herramientas específicas para fortalecer cada fase del embudo comercial.

1. Estrategia digital: fundamentos del marketing digital
2. Definición de audiencia y segmentación de mercado
3. Estrategia de contenidos y redes sociales para e-commerce
4. Publicidad digital y email marketing
5. Medición y resultados: cómo maximizar el rendimiento de las estrategias de marketing digital

Módulo 7 | Inteligencia Artificial Comercial

10 horas

Explorarás los fundamentos y aplicaciones de la inteligencia artificial en el comercio electrónico, desde la atención al cliente con chatbots, asistentes virtuales y análisis de sentimiento, hasta la personalización, optimización de precios, gestión de inventarios, detección de fraudes y análisis web.

1. Introducción a la inteligencia artificial comercial
2. Herramientas de inteligencia artificial para la interacción y asistencia al cliente
3. Herramientas de inteligencia artificial para la personalización de la experiencia del usuario
4. Aplicaciones de inteligencia artificial en marketing
5. Ética y responsabilidad en el uso de la inteligencia artificial en el comercio electrónico

III Microcertificado

Operación e Integración de e-Commerce

Módulo 8 | Arquitectura de Sistemas para e-Commerce

10 horas

Adquirirás conocimientos sobre el diseño de una arquitectura de sistemas para el comercio electrónico, abarcando desde sus componentes, tecnologías, plataformas, frameworks y servicios en la nube, hasta su implementación segura mediante pruebas y optimización.

1. Elementos de la arquitectura de un sistema de e-commerce
2. Necesidades y expectativas de los clientes internos y externos
3. Definición del objetivo, alcance y fases del proyecto
4. Selección de tecnologías para el proyecto
5. Elaboración del proyecto y el plan de ejecución

Módulo 9 | e-Fulfillment

10 horas

Explorarás los fundamentos y la importancia del e-fulfillment, así como los procesos que incluye, desde la recepción de pedidos hasta la gestión de devoluciones. También analizarás los proveedores de servicios (3PL, in-house y dropshipping), tecnologías clave y métricas relevantes, como la tasa de precisión de pedidos, los tiempos de entrega y los costos asociados.

1. Tipos de fulfillment y cuál es el ideal para mi necesidad
2. El ABC del e-fulfillment
3. Cómo establecer el acuerdo de nivel de servicio ideal
4. Balanceo de las cargas de trabajo por temporalidad y layout
5. Gestión y resolución de problemas, logística inversa y control de mermas

Módulo 10 | Privacy & Data Security in e-Commerce

10 horas

Explorarás los fundamentos de la seguridad y privacidad en el comercio electrónico, así como las principales amenazas como los ataques a sitios web, el fraude de tarjetas de crédito, el robo de identidad y el malware. También aprenderás sobre las medidas de seguridad necesarias para la protección de datos, el cifrado, los firewalls y la autenticación. Además, revisarás las legislaciones vigentes y las mejores prácticas en esta área.

1. Fundamentos de la seguridad en el comercio electrónico
2. Amenazas y vulnerabilidades comunes en el comercio electrónico
3. Privacidad y cumplimiento de los datos
4. Proteger los datos del cliente
5. Tendencias y tecnologías emergentes

IV Microcertificado

Medición y Aplicación del e-Commerce

Módulo 11 | e-Commerce Analytics

10 horas

Explorarás herramientas para obtener, analizar y visualizar datos de un comercio electrónico, incluyendo KPIs y métricas clave como tasas de conversión, abandono de carrito, valor del pedido promedio, costo de adquisición de clientes y retención, así como datos de comportamiento del usuario como segmentación de audiencias, análisis de sesiones, mapas de calor y análisis de clics. También aprenderás sobre la medición de modelos de atribución, resultados de campañas y análisis de la competencia.

1. Planeación estratégica y el e-commerce
2. Decisiones estratégicas en el comercio electrónico y su medición
3. Conceptos básicos en analítica de datos
4. Aplicación de la analítica en el comercio electrónico
5. Uso de métricas del comercio electrónico

Módulo 12 | Estrategia Integral de Comercio Digital

10 horas

Explorarás cómo reducir la incertidumbre en el desarrollo de estrategias de comercio digital y ventas, abordando aspectos como estrategias de ventas en línea, automatización de marketing, análisis web y tendencias del comercio digital con tecnologías emergentes. Además, revisarás casos de éxito a nivel mundial para obtener una perspectiva práctica y aplicable.

1. La importancia de la estrategia en cualquier comercio en línea
2. ¿Por qué los comercios en línea fallan?
3. Marco para la estrategia digital de comercio en línea
4. Definición del ecosistema de canales y tácticas para la ejecución de la estrategia de comercio en línea
5. Medición y optimización de la estrategia de comercio digital

Pondrás en práctica los conocimientos y competencias obtenidos a través del desarrollo de un **Proyecto Integrador de Dominio Autónomo (PIDA)**, que te permitirá obtener la Certificación.

Certificación

160
Horas

120
Horas
Certificado de
Competencias

+

40
Horas
Proyecto Integrador
de Dominio
Autónomo (PIDA)

¿Cómo demostrarás
tu aprendizaje?

MODELO PIDA

(Proyecto Integrador de Dominio Autónomo)



Al terminar el **Certificado de Competencias**, obtendrás una insignia **Oro**.



Al terminar la **Certificación**, obtendrás una insignia **Diamante**.

Estas insignias están respaldadas por **tecnología Blockchain**, lo que fortalecerá tu currículum digital y te permitirá demostrar tus habilidades de manera rápida y segura en plataformas digitales.



¿Por qué somos el mejor aliado para tu desarrollo profesional?



Mejor universidad privada de México, QS University Rankings 2024.



Top 4 de las mejores universidades de Latinoamérica, según QS University Rankings: Latin America 2024.



Universidad #2 de las mejores universidades de Latinoamérica, según QS World University Rankings: Latin America and The Caribbean 2024.



Universidad #5 en México en la opinión de los empleadores QS Graduate Employability Rankings 2024.



Top 4 de las mejores universidades de Latinoamérica, según Times Higher Education's (THE) Latin America University Rankings 2023.



Descubre más sobre tu programa
www.maestriasydiplomados.tec.mx

Haz contacto
800 800 2114 | educacion.continua@itesm.mx