	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA ESPERANZA	
	2° PERIODO	
	SECCIÓN: BACHILLERATO	
NODO: CIENTIFICO	ASIGNATURA: TECNOLOGIA Y SISTEMAS	
GRADO: 10°	GRUPO:	DOCENTE: MARTA MENDOZA
ESTUDIANTE:		

Aprendizaje: EL MERCADEO Y LOS CLIENTES

EL MERCADO: Es el lugar destinado por la sociedad en el que vendedores y compradores se reúnen para tener una relación comercial. Se requiere un bien o servicio para comercializar, debe poseer el dinero y el interés para realizar la transacción. El término sirve para hacer referencia a aquel sitio en el que se dispensan productos, donde la persona va a hacer sus compras y este ofrece productos al mayor y al detal

CLASIFICACION DE MERCADOS:

Los mercados se pueden clasificar de varias maneras

- A. **MERCADO DEL SECTOR PRIMARIO:** Ofrece bienes provenientes de la agricultura, la ganadería, la pesca, la caza, la explotación forestal y la minería y los clientes compran productos como verduras, leche, carne, frutas etc. Dentro de este tipo de mercado también se encuentran algunos materiales para la construcción como la arena.
- B. **MERCADO DEL SECTOR SECUNDARIO:** Ofrece productos procesados por la industria como calzado, vestuario, electrodomésticos, herramientas y alimentos procesados.
- C. **MERCADO DEL SECTOR TERCIARIO:** Ofrece servicios como los financieros, hospedaje, transporte, telecomunicaciones, educación y entretenimiento.
- D. **MERCADO DEL SECTOR CUATERNARIO:** Ofrece tecnología muy especializada como el de la informática o laboratorios de investigación. Esto quiere decir que este sector está vinculado con el desarrollo científico y la vinculación.

LOS CLIENTES Y EL MERCADO

Para una empresa resulta fundamental identificar en el mercado, quiénes son sus clientes, cuáles son sus necesidades, en dónde se ubican, cuánto dinero están dispuestos al pagar para comprar y con qué frecuencia compran entre otros. Con esta información las empresas toman decisiones para satisfacer a los clientes.

CLASIFICACION DE LOS CLIENTES

Según la vigencia: los clientes pueden ser activos o inactivos. Los activos son quienes adquieren bienes o servicios en fechas muy recientes. Los clientes inactivos son quienes en fecha lejana realizaron alguna compra. Con esta información las empresas identifican quiénes son sus actuales clientes y se proponen analizar por qué los inactivos no compran,.

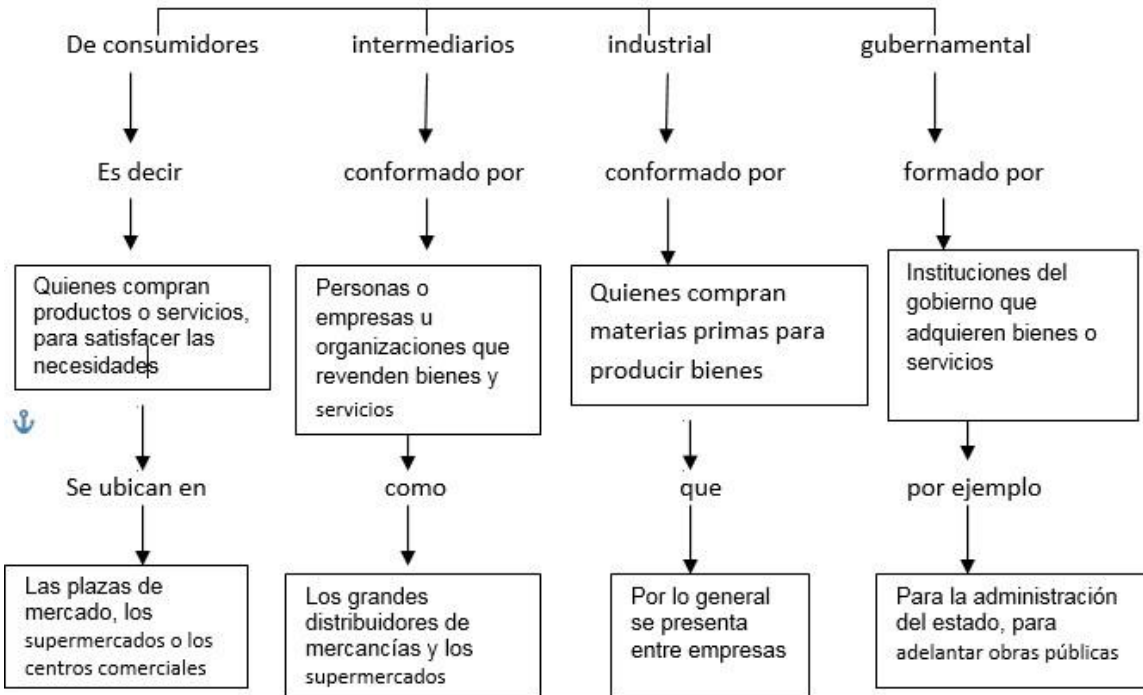
Según la frecuencia: Los clientes pueden ser habituales o ocasionales. Los clientes habituales son quienes compran de manera seguida, es decir pasa poco tiempo entre una compra y otra. El cliente ocasional corresponde a quien compra pocas veces o solo una vez. En este caso las empresas investigan las razones de un cliente ocasional y las estrategias para atraerlo.

Según volumen de compras: Los clientes pueden ser de alto, promedio o bajo volumen. Por supuesto, las empresas se benefician de los clientes que compran mayor cantidad. Por eso, es clave establecer actividades para conservar este tipo de clientes y atraer a los que compran poco.

Según el nivel de satisfacción: los clientes varían desde los que se sienten *satisfechos* hasta los insatisfechos. Por lo general, el grado de satisfacción se relaciona con la calidad de los productos, con los precios o con la calidad del servicio recibido.

Es claro que un cliente satisfecho tiende a convertirse en activo y frecuente. Además, puede llegar a ser un aliado de la empresa, porque influye sobre otras personas al recomendar el uso o compra de ciertos productos.

El mercado según el tipo de clientes:



ACTIVIDAD #1 SEGÚN LA LECTURA EL UNO Y EL DOS

1-Marcas con una X a qué tipo de mercado pertenecen los bienes y servicios

BIENES Y SERVICIOS	MERCADO SECTOR PRIMARIO	MERCADO SECTOR SECUNDARIO	MERCADO SECTOR TERCIARIO	MERCADO SECTOR CUATERNARIO
Queso y mantequilla				
Yuca y frijol				
Cine				
Elementos de laboratorio				
Licuadora				
Aguacate				
Jamón				
Ruana				

2-Completa el cuadro con el tipo de mercado según el cliente

EJEMPLOS	MERCADO SEGÚN TIPO DE CLIENTES			
	CONSUMIDORES	INTERMEDIARIOS	INDUSTRIAL	GUBERNAMENTAL
Hospital que adquiere equipos y medicinas				
Empresa que produce y vende hierro				
Señora que compra un televisor				
Distribuidora de huevos				

3-Investigat la diferencia entre OFERTA Y DEMANDA

4-Antiguamente cómo se realizaba el comercio? EXPLICAR no debe ser menor a media página

5-Por qué es importante para las empresas adelantar estudios sobre los clientes?

6-Qué beneficios le reporta a una empresa contar con clientes satisfechos?

.....

Aprendizaje: COMERCIO ELECTRONICO

Comercio electrónico es el modelo de negocios basado en las transacciones de productos y servicios en los medios electrónicos, ya sea en las redes sociales o en los sitios web.

La introducción de la empresa al comercio y negocio electrónico permitirá tener acceso a más clientes, conocerlos mejor, optimizar la inversión en marketing e incrementar la notoriedad de marca.

En la economía digital no existen las fronteras, lo que conlleva tener un mayor número de clientes potenciales; pero también significa enfrentarse a competidores que no lo habían sido hasta ahora. En esa línea, en la actualidad, saber procesar la información y las ideas es lo que genera beneficios.

Hay que tener en cuenta que la rapidez es un factor crítico de éxito: hay que vivir en el cambio, adaptando constantemente la estructura, los procesos y los productos. De ese modo, tener acceso a un mercado mayor conlleva un crecimiento exponencial, por lo que la empresa tiene que crecer sin límites para mantener dicha ventaja.

Definiciones de comercio electrónico y negocio electrónico

Muchos son los que utilizan sin diferenciar los términos e-commerce y e-business, pero tienen matices diferentes:

E-commerce (comercio electrónico): Es el sistema digital por el que se llega a los posibles clientes, proveedores, socios a través de las diferentes actividades que se pueden desarrollar: ventas, marketing, compras y servicio en general.

E-business (negocio electrónico) Incluye el e-commerce, pero además considera los procesos internos de la compañía que realiza el e-commerce: gestión de inventario y transporte, desarrollo de productos, gestión del riesgo, finanzas, desarrollo de estrategias y gestión del conocimiento ..

Se podría por tanto resumir brevemente al negocio electrónico como toda aplicación y proceso por el que se realiza una transacción monetaria y asignada directamente al negocio.

El negocio electrónico es, pues, un conjunto de operaciones actividades y sistemas de gestión empresariales consecuencia de la incorporación a los medios digitales de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) orientados a internet.

El comercio electrónico consiste en mucho más que el acto de compra ya que el comercio electrónico incluye muchos tipos **de actividades**:

- El suministro online de contenido digital,
- Las transferencias electrónicas de fondos,
- Las compras públicas,
- Las actividades de promoción y publicidad de productos y servicios,
- Las comunicaciones entre fabricantes y comerciantes,
- El marketing en general,
- La facilitación de los contactos entre los agentes de comercio,
- El seguimiento e investigación de mercados,
- Mayor conocimiento del cliente final;
- Beneficios financieros;

MERCADO DIGITAL

Qué es un Marketplace o Mercado Digital es un espacio virtual utilizado por otras empresas para realizar sus ventas online.

La diferencia más clara es que el e-commerce o tienda online se dedica a vender productos, mientras que el Marketplace sirve como plataforma para que compradores y vendedores hagan sus tratos.

ACTIVIDAD DOS

ACTIVIDAD #1: Responder de acuerdo A LA GUIA

1. Diferencia entre comercio electrónico y negocio electrónico
2. Mencionar 3 actividades del comercio electrónico Y EXPLICAR
3. Diferencia entre mercado digital o un Marketplace y ecommerce?

CONSULTAR

4. Explique firma digital, y Características del mercado en internet
 5. Mencionar 4 páginas web que son tiendas electrónicas
 6. Herramientas del comercio electrónico.
 7. ¿Qué es marketing y para qué sirve?
-

COMUNICACIÓN ELECTRONICA

¿Qué es la comunicación electrónica?

Consideramos a la comunicación electrónica como la que se desarrolla a través de un computador o dispositivos similares como tabletas, teléfonos celulares inteligentes, entre otros.

Las comunicaciones electrónicas son parte de las comunicaciones de datos pues implican el intercambio de mensajes en entornos informáticos o virtuales.

Pueden ser comunicación electrónica **sincrónica** como sinónimo para hablar de simultánea o coincidente en tiempo para los usuarios, ejemplo de ella las videollamadas o el chat.

También tenemos la comunicación electrónica **asincrónica** que no requiere que el emisor y receptor estén conectados al mismo tiempo, ejemplo de ellas el correo electrónico, los blogs, los foros etc.

¿Qué son los medios electrónicos de comunicación?

Son entonces canales, instrumentos y mecanismos para la transmisión de información que se valen de recursos electrónicos para su operación.

Pueden ser medios electrónicos **analógicos** como la radio, la televisión, la telefonía tradicional e incluso la mensajería SMS, los cuales, se valen de ondas de radio para la transmisión de datos.

También pueden ser medios electrónicos **digitales** que se basan principalmente del uso de las computadoras y el internet.

Algunos medios electrónicos son:

Blog, Correo electrónico, los foros, Hacker, Mensajería instantánea y el whatsapp, Red, Skype, Spyware, Tecnologías de información y comunicación, Teletrabajo, Wiki, chat, videllamadas o videochats, redes sociales

ACTIVIDAD TRES DE ACUERDO A LA LECTURA CONTESTAR 1 Y 2.

1. Cómo pueden ser los medios electrónicos.
2. Explicar cada uno de los medios electrónicos para la comunicación electrónica QUE ESTAN EN ESTA GUIA

CONSULTAR

3. ¿Qué es un mensaje de datos?
4. ¿Qué es la firma electrónica?
5. ¿Qué es un sello digital de tiempo?
6. ¿En los procedimientos legales tiene valor probatorio la información digital o electrónica?
7. ¿Producen efectos jurídicos los actos o negocios celebrados a través de medios electrónicos?
8. Cuáles son las obligaciones del proveedor de bienes o servicios que realice operaciones comerciales a través de medios electrónicos?
9. ¿Se pueden celebrar contratos mercantiles por medios electrónicos?

Aprendizaje: ORGANIZADORES GRAFICOS

Un **organizador Gráfico** es una representación visual de conocimientos **que** presenta información rescatando aspectos importantes de un concepto o materia dentro de un esquema usando etiquetas. Se le denomina de variadas formas, **como**: mapa semántico, mapa conceptual, **organizador** visual, mapa mental etc.

Representan una estructura de significados. Esta construcción involucra habilidades como ordenamiento, comparación y clasificación necesarias para crear representaciones de conceptos y procesos. Estos organizadores describen relaciones y pueden dar cuenta de la comprensión de los conceptos o los datos involucrados.

TIPOS DE ORGANIZADORES GRÁFICOS.

1-Mapa conceptual: El mapa conceptual es un procedimiento que tiene como finalidad sintetizar y, al mismo tiempo, relacionar de manera significativa los conceptos contenidos en un tema.

2-Diagrama jerárquico

Como su nombre lo indica, muéstralas relaciones de supra ordinación y subordinación entre las ideas de un campo determinado. Los datos de un mapa conceptual pueden transferirse a un diagrama jerárquico

3-Cadena de secuencias:

La cadena de secuencias es un instrumento útil para representar cualquier serie de eventos que ocurre en orden cronológico o para mostrar las fases de un proceso.

4-El mapa carácter.:

Se puede utilizar este instrumento para analizar el carácter de una persona o personaje. Para elaborarlo, se identifican los rasgos del carácter del personaje y, luego, se apoya este análisis con uno más hechos o eventos específicos en la vida de la persona. También se puede utilizar el mapa del carácter para definir ciertos aspectos y acciones de uno o más personajes antes de escribir un cuento original

5. La rueda de atributos:

Este instrumento provee una representación visual del pensamiento analítico, dado que invita a profundizar en las características de un objeto determinado

6. La mesa de la idea principal:

Para mostrar la relación entre una idea principal y los detalles que la apoyan. Para construirla, se escribe la idea principal en la "superficie" de la mesa y los detalles en las "patas".

7. Esquema:

Un esquema es la representación simplificada de una realidad compleja. Su uso ayuda a comprender, memorizar y jerarquizar los elementos que la integran, engranándolos entre sí mediante vínculos conceptuales. Es una síntesis lógica y gráfica, que señala relaciones y dependencias entre ideas principales y secundarias.

8-Mapa de ideas: Forma de organizar visualmente las ideas que permite establecer relaciones no jerárquicas entre diferentes ideas. Son útiles para clarificar el pensamiento mediante ejercicios breves de asociación de palabras, ideas o conceptos. Se diferencian de los Mapas Conceptuales porque no incluyen palabras de enlace entre conceptos que permitan armar proposiciones. Utilizan palabras clave, símbolos, colores y gráficas para formar redes no lineales de ideas.

9-Telarañas: Organizador gráfico que muestra de qué manera unas categorías de información se relacionan con sus subcategorías. Proporciona una estructura para ideas y/o hechos elaborada de tal manera que ayuda a los estudiantes a aprender cómo organizar y priorizar información. El concepto principal se ubica en el centro de la telaraña y los enlaces hacia afuera vinculan otros conceptos que soportan los detalles relacionados con ellos. Se diferencian de los Mapas Conceptuales porque no

incluyen palabras de enlace entre conceptos que permitan armar proposiciones. Y de los Mapas de Ideas en que sus relaciones sí son jerárquicas.

10-Diagramas causa _efecto:el **Diagrama causa-efecto** o **Diagrama** de Ishikawa, es una herramienta utilizada para analizar y evidenciar las relaciones entre un **efecto** determinado (por **ejemplo**, las variaciones en una característica de la calidad) y sus **causas** potenciales

11-Organigrama: Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea. Cuando se usa para el Aprendizaje Visual se refiere a un organizador gráfico que permite representar de manera visual la relación jerárquica (vertical y horizontal) entre los diversos componentes de una estructura o de un tema.

12-Cuadro sinóptico: Muy útil para ir siguiendo una lectura o contenido, y va organizando la destreza llamada inferencia



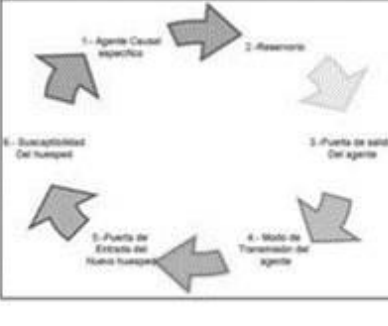

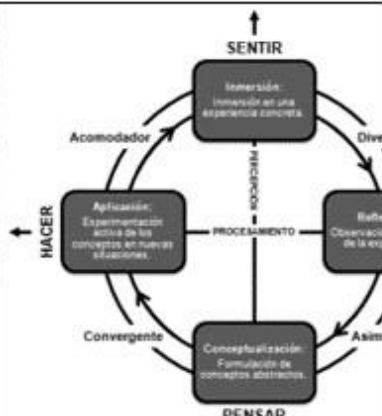
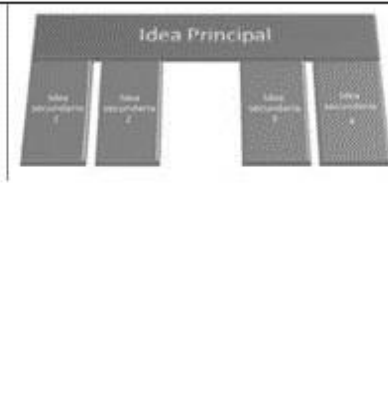
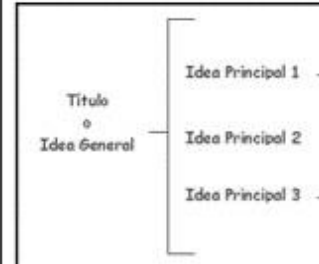

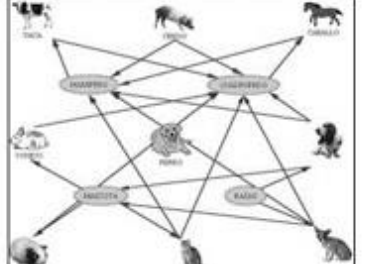
13-Mapa mental: Se constituyen como diagramas que potencian el pensamiento creativo; pues, a más de las palabras, jerarquía secuencia y números, que presentan los esquemas lógicos como los men tefactos, las redes y los mapas conceptuales; necesitan la inclusión de dibujos, color, ritmo. La neurona (célula nerviosa) con sus dendritas o un árbol con sus varias ramas, se presentan como modelos básicos de este organizador.

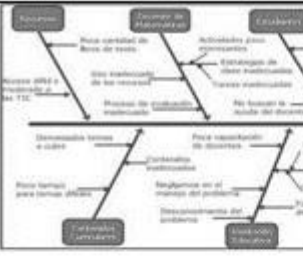
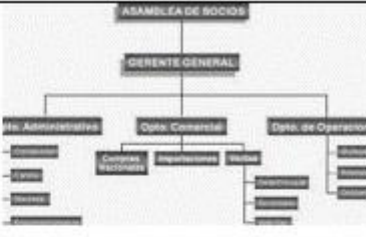
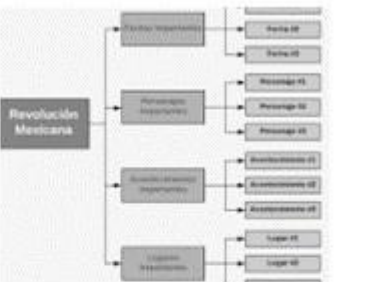
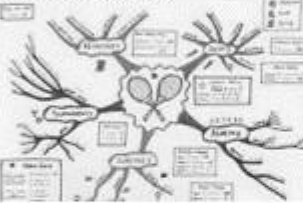

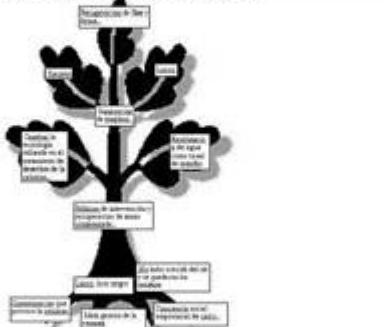
14-Llaves: El **esquema de llaves** usa, **como** indica su nombre, **llaves** o corchetes para agrupar ideas. En este caso, a la idea principal le sigue una **llave** en la **que se** agrupan las ideas secundarias, y desde cada una de estas ideas parten nuevas **llaves** para explicar ideas terciarias o complementarias, si fuera necesario.

15- Arbol de problemas: Es un diagrama característico de la identificación de proyectos según el enfoque del MARCO LÓGICO (Matriz para especificar los componentes de un proyecto y sus vinculaciones. Fue adaptado por la agencia de cooperación alemana desde el ámbito empresarial en donde se originó, de la mano del ingeniero japonés Kaoru Ishikawa. Este esquema, conocido también como diagrama de causas y efectos, constituye una adaptación del diagrama espina de pescado. De la forma como se lo muestra en el modelo, simboliza un árbol

16-Cuadro resumen: De acuerdo con la forma como se organiza la información, se puede afirmar que se trata de un tipo de cuadro sinóptico exhibido en forma de matriz rectangular.

EJEMPLOS GRAFICOS

<p>1. Mapa conceptual</p>  <p>A concept map titled 'Grafos' (Graphs) with a central node 'Grafos'. It branches into 'son' (are) and 'representados como' (represented as). 'son' leads to 'Conjunto N de Nodos' and 'Conjunto R de Relaciones', which are 'conectados por' (connected by). 'representados como' leads to 'Puntos' (Points) and 'Líneas' (Lines). 'Puntos' are represented as 'Formas Geométricas' (Geometric Shapes) and 'Cajas' (Boxes). 'Líneas' can be 'Rectas' (Straight) or 'Curvas' (Curves).</p>	<p>2-diagrama jerárquico</p>  <p>A hierarchical diagram showing family relationships: 'abuelos' (grandparents) at the top, branching into 'papa' (father) and 'mama' (mother). Below them are 'hijos' (children), 'sobrinos' (nephews), and 'nietos' (grandchildren). To the right, a circular diagram shows 'padres' (parents) and 'hijos' (children) in a cycle. Below the main diagram is a pyramid with levels: 'árboles y plantas verdes y secos', 'cervejas y queso', 'frutas y verduras'.</p>	<p>3. Cadena de secuencias</p>  <p>A circular sequence chain diagram with four steps: 1. 'Agente Causal específico', 2. 'Reservorio', 3. 'Puerto de salida del agente', 4. 'Moto de Transmisión del Agente', 5. 'Puerto de Entrada del Nuevo Insumo', 6. 'Susceptibilidad del Insumo'. Arrows connect them in a clockwise cycle.</p>
<p>4-El mapa carácter</p>  <p>A character map diagram with a central box 'PERSONA/ PERSONAJE'. It is surrounded by 'EVENTO' (Event) at the top and bottom, 'CARACTERÍSTICA' (Characteristic) on the left, and 'CARACT.' (Character) on the right.</p>	<p>5. La rueda de atributos:</p>  <p>A circular diagram titled 'La rueda de atributos' (Wheel of attributes). It has four quadrants: 'SENTIR' (top) - 'Inmersión: Inmersión en una experiencia concreta', 'PROCESAMIENTO' (right) - 'Reflexión: Conservación de la info.', 'PENSAR' (bottom) - 'Conceptualización: Formulación de conceptos abstractos', and 'HACER' (left) - 'Aplicación: Experimentación activa de los conceptos en nuevas situaciones'. The quadrants are connected by arrows in a cycle: 'Acomodador' (top-left), 'Diver' (top-right), 'Asimil' (bottom-right), 'Convergen' (bottom-left). A central vertical line is labeled 'RACIONALIDAD'.</p>	<p>6. La mesa de la idea principal:</p>  <p>A diagram titled 'Idea Principal' (Main Idea) showing a table with four columns, each representing a different aspect of the main idea.</p>
<p>7. Esquema:</p>	<p>8-Mapa de ideas:</p>	<p>9-Telarañas:</p>
 <p>A schema diagram showing a central box 'Título o Idea General' (Title or General Idea) connected to three boxes: 'Idea Principal 1', 'Idea Principal 2', and 'Idea Principal 3'.</p>	 <p>A map of ideas diagram with a central cloud 'SOLUCIÓN' (Solution) connected to several other clouds containing related concepts and definitions.</p>	 <p>A spider web diagram with a central node 'PROBLEMA' (Problem) connected to many other nodes representing related concepts and solutions.</p>

10-Diagramas causa efecto 	11-Organigrama: 	12-Cuadro sinóptico 																																										
13-Mapa mental 	14-Llaves 	15-Arbol de problemas 																																										
16-Cuadro resumen:	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">CLIMAS DE ESPAÑA</th> </tr> <tr> <th>TIPO</th> <th>LOCALIZACIÓN</th> <th>PROXIMIDAD AL MAR</th> <th>ESTACIONES</th> <th>TEMPERATURAS</th> <th>PRECIPITACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Océano</td> <td>Costa y zonas costeras</td> <td>SI</td> <td>Inviernos suaves y Veranos Veranos templados.</td> <td>Sequent todo el año. Poca lluvia. Invierno húmedo.</td> <td>Regulares durante todo el año.</td> </tr> <tr> <td>Mediteráneo de interior</td> <td>Interior y Sureste del Ebro</td> <td>NO</td> <td>Inviernos Fríos y largos. Veranos suaves y soleados. Primavera y Otoño con inviernos.</td> <td>Bastante alta. Gran insolación durante todo el año.</td> <td>Escasos y concentrados en verano.</td> </tr> <tr> <td>Mediteráneo rígido</td> <td>Zona mediterránea, zona atlántica andaluza, Baleares, Cádiz y Málaga</td> <td>SI</td> <td>Inviernos suaves. Veranos muy secos y largos.</td> <td>Oscilación fuerte en verano.</td> <td>Escasos, principalmente en primavera y otoño.</td> </tr> <tr> <td>Subtropical</td> <td>Islas Canarias</td> <td>SI</td> <td>Temperaturas suaves todo el año.</td> <td>Poca insolación durante todo el año.</td> <td>Escasos e irregulares.</td> </tr> <tr> <td>De alta montaña</td> <td>Toda la península en zonas montañosas</td> <td>NO</td> <td>Inviernos Fríos y largos, veranos fríos.</td> <td>Bajas en general. Poca insolación durante todo el año.</td> <td>Abundantes asociadas con la altura de nieve en invierno.</td> </tr> </tbody> </table>		CLIMAS DE ESPAÑA						TIPO	LOCALIZACIÓN	PROXIMIDAD AL MAR	ESTACIONES	TEMPERATURAS	PRECIPITACIONES	Océano	Costa y zonas costeras	SI	Inviernos suaves y Veranos Veranos templados.	Sequent todo el año. Poca lluvia. Invierno húmedo.	Regulares durante todo el año.	Mediteráneo de interior	Interior y Sureste del Ebro	NO	Inviernos Fríos y largos. Veranos suaves y soleados. Primavera y Otoño con inviernos.	Bastante alta. Gran insolación durante todo el año.	Escasos y concentrados en verano.	Mediteráneo rígido	Zona mediterránea, zona atlántica andaluza, Baleares, Cádiz y Málaga	SI	Inviernos suaves. Veranos muy secos y largos.	Oscilación fuerte en verano.	Escasos, principalmente en primavera y otoño.	Subtropical	Islas Canarias	SI	Temperaturas suaves todo el año.	Poca insolación durante todo el año.	Escasos e irregulares.	De alta montaña	Toda la península en zonas montañosas	NO	Inviernos Fríos y largos, veranos fríos.	Bajas en general. Poca insolación durante todo el año.	Abundantes asociadas con la altura de nieve en invierno.
CLIMAS DE ESPAÑA																																												
TIPO	LOCALIZACIÓN	PROXIMIDAD AL MAR	ESTACIONES	TEMPERATURAS	PRECIPITACIONES																																							
Océano	Costa y zonas costeras	SI	Inviernos suaves y Veranos Veranos templados.	Sequent todo el año. Poca lluvia. Invierno húmedo.	Regulares durante todo el año.																																							
Mediteráneo de interior	Interior y Sureste del Ebro	NO	Inviernos Fríos y largos. Veranos suaves y soleados. Primavera y Otoño con inviernos.	Bastante alta. Gran insolación durante todo el año.	Escasos y concentrados en verano.																																							
Mediteráneo rígido	Zona mediterránea, zona atlántica andaluza, Baleares, Cádiz y Málaga	SI	Inviernos suaves. Veranos muy secos y largos.	Oscilación fuerte en verano.	Escasos, principalmente en primavera y otoño.																																							
Subtropical	Islas Canarias	SI	Temperaturas suaves todo el año.	Poca insolación durante todo el año.	Escasos e irregulares.																																							
De alta montaña	Toda la península en zonas montañosas	NO	Inviernos Fríos y largos, veranos fríos.	Bajas en general. Poca insolación durante todo el año.	Abundantes asociadas con la altura de nieve en invierno.																																							

ACTIVIDAD 4

De acuerdo A LOS TEMAS DE ESTA GUIA MERCADO Y COMERCIO ELECTRONICO, realizar EN EL CUADERNO CADA UNO de los organizadores gráficos. SON 16 ORGANIZADORES