

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGISTÍN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS**



## **APUNTES DE CLASE**

### **Curso: NEGOCIOS ELECTRÓNICOS**

**Dr. Ing. CÉSAR BALUARTE ARAYA**

**Magíster en Ingeniería de Sistemas  
Doctor en Ciencias: Ingeniería de Producción**

Arequipa – Perú

2018

## INTRODUCCION

Las instituciones como la empresa; hoy en día enfrentan cada vez nuevas revoluciones o sociedades; de la información, la del conocimiento; cuyas causas se deben al vertiginoso avance de las tecnologías de la información y comunicación, con el fin de satisfacer no sólo a los usuarios o clientes en responder de una manera más rápida a sus requerimientos de nuevos productos y servicios; sino también lo que exige un mercado, como es la relación de negocios también con los proveedores y los socios de negocio.

Las empresas en su evolución traen consigo también la de sus sistemas de información, ello implica nuevos requerimientos cada vez mayores no solo de los usuarios finales sino de ellas mismas y con el avance tecnológico de las tecnologías de la información hacen que los stakeholders puedan interactuar más pronto a través de los diversos sistemas que involucran sus procesos de negocio; es así que principalmente con la Internet y otras tecnologías de la información se dan nuevos modelos de negocio, donde los sistemas y flujos de trabajo cambian al desenvolverse en nuevos ambientes de trabajo y por ende eso da lugar al nacimiento de los negocios electrónicos.

Se trata de los negocios electrónicos más comúnmente presentes en las organizaciones como ser: comercio electrónico, gestión de la cadena de suministro, aprendizaje electrónico, gestión de las relaciones con los clientes, mercado electrónico, contratación electrónica, gobierno electrónico, por citar los principales a tratar.

El presente trabajo trata en su desarrollo de poder volcar los conceptos necesarios sobre los negocios electrónicos que ayuden a lo estudiantes en su formación profesional y que al estar luego en las organizaciones sean propulsores de innovación los cuales por su adecuada utilización puede estar llevando a las organizaciones a ser más competitivas y por ende estar en la mejora continua.

En las diversas unidades se tratan temas que están relacionados unos a otros; así en la primera unidad se trata de las consideraciones teóricas de los negocios electrónicos. En la segunda unidad se trata la planificación de los negocios electrónicos. En la tercera unidad se toca al comercio electrónico; en la cuarta unidad se trata la gestión de las relaciones con los clientes – CRM, en la quinta unidad se trata el tema de Gestión de la Cadena de Suministros - SCM; en la sexta unidad se trata el tema de e-Procurement; en la séptima unidad se trata el e-Marketplace; en la octava unidad se trata el e-Learning; en la novena unidad se trata el e-Government; en la décima unidad se trata el e-Employee y en la undécima unidad se trata el m-Business.