

SEMESTRE	CRÉDITOS	CARÁCTER	TIPO DE ENSEÑANZA	IDIOMA DE IMPARTICIÓN
1º	3	Optativa	Presencial	Español
<b>MÓDULO</b>		Soporte electrónico a la asesoría		
<b>MATERIA</b>		Comercio electrónico		
<b>CENTRO RESPONSABLE DEL TÍTULO</b>		Escuela Internacional de Posgrado		
<b>MÁSTER EN EL QUE SE IMPARTE</b>		<b>Máster Universitario en Gestión y Asesoría Jurídica de la Empresa</b>		
<b>CENTRO EN EL QUE SE IMPARTE LA DOCENCIA</b>		Facultad de Derecho		
<b>PROFESORES<sup>(1)</sup></b>				
<b>Carmen María Sabiote Ortiz</b>				
<b>DIRECCIÓN</b>	Dpto. Comercialización e Investigación de Mercados, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Despacho nº A206. Correo electrónico: csabiote@ugr.es			
<b>TUTORÍAS</b>	Horario de tutorías o enlace web al Directorio del profesorado.			
<b>Nombre Apellido Apellido</b>				
<b>DIRECCIÓN</b>	Dpto. XXXXX, XXª planta, Facultad/Escuela de XXXX. Despacho nº X. Correo electrónico: yyyy@ugr.es			
<b>TUTORÍAS</b>	Horario de tutorías o enlace web al Directorio del profesorado.			
<b>Nombre Apellido Apellido</b>				
<b>DIRECCIÓN</b>	Dpto. XXXXX, XXª planta, Facultad/Escuela de XXXX. Despacho nº X. Correo electrónico: yyyy@ugr.es			
<b>TUTORÍAS</b>	Consultar en <a href="http://directorio.ugr.es/">http://directorio.ugr.es/</a>			
<b>COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS</b>				
<b>COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES</b>				
<b>Básicas:</b>				

<sup>1</sup> Consulte posible actualización en Acceso Identificado > Aplicaciones > Ordenación Docente

(∞) Esta guía docente debe ser cumplimentada siguiendo la "Normativa de Evaluación y de Calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada" (<http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/fichasugr/ngc7121/>!)

- CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

#### Generales

- CG1 Capacidad para argumentar y recomendar la toma de decisiones en los diversos sectores del ordenamiento jurídico.
- CG2 Identificar las tecnologías de la información y comunicación para la obtención, selección y/o transferencia de información.
- CG3 Evaluar la toma de decisiones para la adaptación a una realidad en constante cambio.

#### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE7 Conocer y aplicar las tecnologías informáticas en la gestión administrativa y asesoramiento.

#### COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT1 Mostrar interés por la calidad y la excelencia en la realización de diferentes tareas.
- CT2 Comprender y defender la importancia que la diversidad de culturas y costumbres tienen en la investigación o práctica profesional
- CT3 Tener un compromiso ético y social en la aplicación de los conocimientos adquiridos.
- CT4 Ser capaz de trabajar en equipos interdisciplinarios para alcanzar objetivos comunes desde campos expertos diferenciados.
- CT5 Incorporar los principios del Diseño Universal en el desempeño de su profesión.

#### OBJETIVOS O RESULTADOS DE APRENDIZAJE (SEGÚN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO)

1. Identificar las diferencias entre el mercado electrónico y el mercado físico.
2. Integrar Internet en la estrategia empresarial.
3. Comprender el comportamiento del usuario de TICs en su interacción con empresas y administración.
4. Entender los procesos de gestión de relaciones con el cliente en el contexto electrónico.
5. Reconocer el valor de la conexión permanente (móvil) en la relación cliente-empresa-administración.
6. Evaluar los distintos problemas y sistemas relacionados con la seguridad en los intercambios de información mediante TICs.

#### BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO)

- Introducción al comercio electrónico
- Comportamiento del usuario ante las TICs
- Comercio electrónico a través de móvil
- Internet como herramienta de relación con la administración

#### TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

##### TEMARIO TEÓRICO:

- Módulo 1. Introducción al comercio electrónico
- Definición y evolución.
  - Tendencias del marketing en Internet.
  - Formas de comercio electrónico.



#### Módulo 2. Comportamiento del usuario ante las TICs

- Aceptación de la tecnología.
- Uso de la tecnología.
- Negocio electrónico y generación de valor.

#### Módulo 3. Comercio electrónico a través de móvil

- Desarrollo y situación actual.
- El móvil como canal de información y compra.
- Condicionantes del m-commerce.

#### Módulo 4. Internet como herramienta de relación con la administración

- Identificación de usuario y seguridad.
- Evolución de la e-administración.
- La e-administración en la actualidad.
- El ciudadano ante la e-administración.

### BIBLIOGRAFÍA

#### BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL:

- Chaffey, D. y Ellis-Chadwick, F. (2014). *Marketing Digital. Estrategia, Implementación y Práctica*. Pearson.
- Rodríguez, I. (2014). *Marketing Digital y Comercio Electrónico*. Pirámide.

#### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- Castañeda García, J.A. (2005): El comportamiento del usuario de Internet: análisis de los antecedentes y consecuencias de la fidelidad, Universidad de Granada.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-340.
- King, W.R., & He, J. (2006). A meta-analysis of the technology acceptance model. *Information & Management*, 43, 740-755.
- Luque, T., & Castañeda, J.A. (2007). Internet y Valor de Negocio. En Yagüe, M.J. *Nuevos enfoque del marketing y la creación de valor* (pp. 397-416). Ediciones Mediterráneo.
- Martínez, M.J.; Castañeda, J.A.; Rodríguez, M.A.; Sabiote, C.M. (2014). La importancia del móvil en la relación con el cliente. Una primera aproximación desde el sector del turismo, en Vázquez, R. et al. (Ed): *Experiencia y comportamiento del cliente en un entorno multicanal: claves de éxito para fabricantes y detallistas*, pp. 259-278, Cátedra Fundación Ramón Areces: Oviedo.
- Rodríguez-Molina, M. A., Frías-Jamilena, D. M., & Castañeda-García, J. A. (2015). The contribution of website design to the generation of tourist destination image: The moderating effect of involvement. *Tourism Management*, 47, 303-317.
- Venkatesh, V.; Thong, J. Y. L.; Xu, Y. (2012). "Consumer acceptance and use of information technology: extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology", *MIS Quarterly*, Vol. 36, nº 1, pgs. 157-178.
- Suki, N.M., Suki, N.M. (2017). Determining students' behavioral intention to use animation and storytelling applying the UTAUT model: the moderating roles of gender and experience level. *Int. J. Manag. Educ.* 15, 528-538.

### ENLACES RECOMENDADOS (OPCIONAL)

- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (<http://www.ontsi.red.es/ontsi/>)
  - Estudio sobre comercio electrónico B2C



- La sociedad en Red
- Las TICs en los hogares españoles
- Informe Mobile en España y en el Mundo Ditendria 2019: disponible en <https://ditrendia.es/informe-mobile-espana-mundo-2019/>
- Instituto Nacional de Estadística (<http://www.ine.es>)
  - Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico en las empresas
  - Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares
  - Indicadores del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)
- Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación (<http://www.aimc.es>)
  - Audiencia de Internet en el EGM
  - Navegantes en la Red
- Recopilación de modelos de aceptación tecnológica:  
[http://www.vvenkatesh.com/it/organizations/theoretical\\_models.asp](http://www.vvenkatesh.com/it/organizations/theoretical_models.asp)
- Think with Google: <http://www.thinkwithgoogle.com/tools/customer-journey-to-online-purchase.html>
- Google my Business: <https://www.google.com/business/>
- Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, Disponible en: [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Estrategias/Estrategia-TIC-AGE.html#.Wc38llu0OUk](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC-AGE.html#.Wc38llu0OUk)

#### METODOLOGÍA DOCENTE

El desarrollo del curso estará basado en la aplicación de los siguientes métodos docentes fundamentales:

1. **Lección magistral** -M1-(Clases teóricas-expositivas). Presentación en el aula de los conceptos fundamentales y desarrollo de los contenidos propuestos con el propósito de transmitir los contenidos de la materia motivando al alumnado a la reflexión, facilitándole el descubrimiento de las relaciones entre diversos conceptos y formándole una mentalidad crítica. [25% de las horas ECTS].
2. **Actividades prácticas**-M3- (Clases y casos prácticos). Actividades a través de las cuales se pretende mostrar al alumnado cómo debe actuar a partir de la aplicación de los conocimientos adquiridos con el objetivo de desarrollar en el alumnado las habilidades instrumentales de la materia. [5% de las horas ECTS]
3. **Actividades no presenciales individuales** -M3- (Estudio y trabajo autónomo). Actividades (guiadas y no guiadas) propuestas por el profesor a través de las cuales, y de forma individual, se profundiza en aspectos concretos de la materia posibilitando al estudiante avanzar en la adquisición de determinados conocimientos y procedimientos de la materia. Comprende el estudio individualizado de los contenidos de la materia y las actividades evaluativas (informes, exámenes, etc.). El propósito es favorecer en el estudiante la capacidad para autorregular su aprendizaje, planificándolo, diseñándolo, evaluándolo y adecuándolo a sus especiales condiciones e intereses. [59% de las horas ECTS]
4. **Actividades presenciales grupales**. -M2- Actividades (guiadas y no guiadas) propuestas por el profesor a través de las cuales, y de forma grupal, se profundiza en aspectos concretos de la materia posibilitando a los estudiantes avanzar en la adquisición de determinados conocimientos y procedimientos de la materia. Permite favorecer en los estudiantes la generación e intercambio de ideas, la identificación y análisis de diferentes puntos de vista sobre una temática, la generalización o transferencia de conocimiento y la valoración crítica del mismo. [7% de las horas ECTS]
5. **Tutorías académicas**. Manera de organizar los procesos de enseñanza y aprendizaje que se basa en la interacción directa entre el estudiante y el profesor. Ayuda a orientar el trabajo autónomo y grupal del alumnado, a profundizar en distintos aspectos de la materia y a orientar la formación académica integral del estudiante. [1% de las horas ECTS].
6. **Evaluación**. Corrección en clase de informes, prácticas y otras actividades que constituyan la base de la evaluación del alumno (3%).



Las actividades formativas propuestas se desarrollarán desde una metodología participativa y aplicada que se centra en el trabajo del estudiante (presencial y no presencial/individual y grupal). Todos los recursos de la materia estarán disponibles en <http://prado.ugr.es>

#### EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

##### CONVOCATORIA ORDINARIA

El artículo 18 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que la convocatoria ordinaria estará basada preferentemente en la evaluación continua del estudiante, excepto para quienes se les haya reconocido el derecho a la evaluación única final.

- Evaluación individual de resultados del aprendizaje. Se solicitará al alumno la elaboración y presentación de un informe sobre la temática objeto del curso.
- Análisis de contenido y exposición de los trabajos individuales y grupales realizados en las clases prácticas, en los seminarios y en las tutorías académicas. Cada clase teórica conllevará la realización de al menos una práctica, que se desarrollará y se entregará durante el desarrollo de dicha sesión.
- Otros procedimientos para evaluar la participación del alumno en las diferentes actividades planificadas: listas de control y participación en las discusiones de clase.

##### CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

El artículo 19 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que los estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria dispondrán de una convocatoria extraordinaria. A ella podrán concurrir todos los estudiantes, con independencia de haber seguido o no un proceso de evaluación continua. De esta forma, el estudiante que no haya realizado la evaluación continua tendrá la posibilidad de obtener el 100% de la calificación mediante la realización de una prueba y/o trabajo.

Cuando el alumno no haya superado la asignatura en la convocatoria ordinaria, la evaluación se realizará mediante un examen que constará de cuatro preguntas de desarrollo relacionadas con el contenido impartido.

#### DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS QUE FORMARÁN PARTE DE LA EVALUACIÓN ÚNICA FINAL ESTABLECIDA EN LA NORMATIVA DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

El artículo 8 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que podrán acogerse a la evaluación única final, el estudiante que no pueda cumplir con el método de evaluación continua por causas justificadas.

Para acogerse a la evaluación única final, el estudiante, en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura o en las dos semanas siguientes a su matriculación si ésta se ha producido con posterioridad al inicio de las clases o por causa sobrevenidas. Lo solicitará, a través del procedimiento electrónico, a la Coordinación del Máster, quien dará traslado al profesorado correspondiente, alegando y acreditando las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua.

En los casos de evaluación única la evaluación se realizará mediante un examen que constará de cuatro preguntas de desarrollo relacionadas con el contenido impartido.

#### ESCENARIO A (ENSEÑANZA-APRENDIZAJE PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL)

##### ATENCIÓN TUTORIAL

###### HORARIO

(Según lo establecido en el POD)

###### HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN TUTORIAL

(Indicar medios telemáticos para la atención tutorial)

Consultar en <http://directorio.ugr.es/>

- Presencial (si se permite).



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas síncronas: Preferentemente Google Meet o Zoom.</li> <li>• Herramientas asíncronas: Correo UGR, foros y chats en PRADO.</li> </ul>
--	---

#### MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DOCENTE

Las clases teóricas y prácticas que no puedan llevarse a cabo de manera presencial se realizarán en el mismo horario de clase a través de las herramientas síncronas y asíncronas de docencia no presencial habilitadas por la Universidad de Granada, referidas en el apartado anterior. PRADO seguirá siendo la herramienta de apoyo a la docencia y Google Meet o Zoom serán las plataformas para el desarrollo de las clases virtuales. El uso de Google Meet requerirá que todos los participantes tengan activa una cuenta go.ugr.es

#### MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA EVALUACIÓN (Instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final)

##### Convocatoria Ordinaria

Se mantendrán las técnicas-instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final establecidos en el apartado general referido a la convocatoria ordinaria. Se seguirá, en todo momento, lo establecido en el Real Decreto-Ley 21/2020, de 9 de junio reflejado en el Plan de Adaptación de la Enseñanza en el Curso Académico 2020-2021 a las Medidas Sanitarias Derivadas de la Pandemia de la Covid-19 de la Universidad de Granada (25 de junio de 2020). Por tanto, se podrán establecer turnos a partir del horario establecido por el centro para la convocatoria ordinaria. Se informará con suficiente antelación al alumnado de los turnos que pudiera haber, con indicación expresa del que le correspondería.

En caso de no poder llevar a cabo determinados procedimientos de evaluación de manera presencial, se utilizarán las herramientas síncronas y/o asíncronas habilitadas por la UGR para la docencia no presencial.

##### Convocatoria Extraordinaria

Las pruebas de la convocatoria extraordinaria (examen teórico y en su caso práctico) mantendrán los mismos instrumentos, criterios y porcentajes que los descritos en el apartado general referido a la evaluación extraordinaria. Se seguirá, en todo momento, lo establecido en el Real Decreto-Ley 21/2020, de 9 de junio reflejado en el Plan de Adaptación de la Enseñanza en el Curso Académico 2020-2021 a las Medidas Sanitarias Derivadas de la Pandemia de la Covid-19 de la Universidad de Granada (25 de junio de 2020). Por tanto, se podrán establecer turnos a partir del horario establecido por el centro para la convocatoria ordinaria. Se informará con suficiente antelación al alumnado de los turnos que pudiera haber, con indicación expresa del que le correspondería.

En caso de no poder llevar a cabo determinados procedimientos de evaluación de manera presencial, se utilizarán las herramientas síncronas y/o asíncronas habilitadas por la UGR para la docencia no presencial.

##### Evaluación Única Final

Se mantendrán las técnicas-instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final establecidos en el apartado general referido a la evaluación única final. Se seguirá, en todo momento, lo establecido en el Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio reflejado en el Plan de Adaptación de la Enseñanza en el Curso Académico 2020-2021 a las Medidas Sanitarias Derivadas de la Pandemia de la Covid-19 de la Universidad de Granada (25 de junio del 2020). Por tanto, se podrán establecer turnos a partir del horario establecido por el centro para la convocatoria ordinaria y extraordinaria. Se informará con suficiente antelación al alumnado de los turnos que pudiera haber, con indicación expresa del que le correspondería.

En caso de no poder llevar a cabo determinados procedimientos de evaluación de manera presencial, se utilizarán las herramientas síncronas y/o asíncronas habilitadas por la UGR para la docencia no presencial.

### ESCENARIO B (SUSPENSIÓN DE LA ACTIVIDAD PRESENCIAL)

#### ATENCIÓN TUTORIAL



HORARIO (Según lo establecido en el POD)	HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN TUTORIAL (Indicar medios telemáticos para la atención tutorial)
Consultar en <a href="http://directorio.ugr.es/">http://directorio.ugr.es/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas síncronas: Preferentemente Google Meet o Zoom.</li> <li>• Herramientas asíncronas: Correo UGR, foros y chats en PRADO.</li> </ul>
<b>MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DOCENTE</b>	
Las clases teóricas y prácticas se realizarán, en el horario establecido para la asignatura, a través de las herramientas síncronas y asíncronas de docencia no presencial habilitadas por la Universidad de Granada, referidas en el apartado anterior. PRADO seguirá siendo la herramienta de apoyo a la docencia y Google Meet o Zoom serán las plataformas para el desarrollo de las clases virtuales. El uso de Google Meet requerirá que todos los participantes tengan activa una cuenta go.ugr.es	
<b>MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA EVALUACIÓN (Instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final)</b>	
<b>Convocatoria Ordinaria</b>	
Se mantendrán los instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final establecidos en el apartado general referente a la convocatoria ordinaria. Se utilizarán las herramientas síncronas y/o asíncronas habilitadas por la UGR para la docencia no presencial.	
<b>Convocatoria Extraordinaria</b>	
Se mantendrán los instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final establecidos en el apartado general referente a la convocatoria extraordinaria. Se utilizarán las herramientas síncronas y/o asíncronas habilitadas por la UGR para la docencia no presencial.	
<b>Evaluación Única Final</b>	
Se mantendrán los instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final establecidos en el apartado general de evaluación única final. Se utilizarán las herramientas síncronas y/o asíncronas habilitadas por la UGR para la docencia no presencial.	

