



## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### 1. Datos generales

**Materia:** GERENCIA DE VENTAS

**Código:** FAD0050

**Paralelo:**

**Periodo :** Marzo-2018 a Julio-2018

**Profesor:** AMPUERO VELASQUEZ FRANCISCO XAVIER

**Correo electrónico** fampuero@uazuay.edu.ec

#### Prerrequisitos:

Código: FAD0047 Materia: MARKETING ESTRATÉGICO

| Docencia | Práctico | Autónomo: 0          |          | Total horas |
|----------|----------|----------------------|----------|-------------|
|          |          | Sistemas de tutorías | Autónomo |             |
| 64       |          |                      |          | 64          |

#### 2. Descripción y objetivos de la materia

Esta materia le aporta al Ingeniero Comercial los fundamentos para estructurar una área tan importante como es la de Servicio y Atención a los clientes al por mayor y menor, quienes son la razón fundamental de un negocio. Esta materia contribuye en gran medida a la formación del futuro profesional.

Se presenta el tema de la Gerencia de Ventas, como un resumen general de las obligaciones y las responsabilidades de los responsables de ventas, en el contenido de la materia también se señalan las tendencias actuales de la administración de la fuerza de ventas, se presentan los aspectos fundamentales del entorno externo y interno de las ventas, se repasan las decisiones básicas necesarias para formular el plan de ventas, se presenta un resumen general de las determinantes del desempeño de las ventas y el diseño de los programas de capacitación.

Al impartirse esta materia al final de la carrera, el estudiante aplicará sus conocimientos estratégicos aprendidos en los ciclos anteriores, por lo que cuenta con las bases necesarias para iniciarse como futuro empresario-emprendedor.

#### 3. Contenidos

|          |                                                                 |
|----------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Gerencia Comercial</b>                                       |
| 1.1      | Introducción a la administración comercial (2 horas)            |
| 1.2      | La Tecnología en el Comercio (2 horas)                          |
| 1.3      | El liderazgo en el proceso comercial (2 horas)                  |
| 1.4      | Las Comercialización y la globalización (2 horas)               |
| <b>2</b> | <b>Administración Comercial</b>                                 |
| 2.1      | El proceso comercial (4 horas)                                  |
| 2.2      | Formulación, aplicación y evaluación (4 horas)                  |
| 2.3      | El ambiente externo en la organización comercial (4 horas)      |
| 2.4      | El ambiente interno en la organización comercial (4 horas)      |
| <b>3</b> | <b>La Estrategia Comercial</b>                                  |
| 3.1      | El potencial del mercado (3 horas)                              |
| 3.2      | Pronóstico y cuota de Ventas (3 horas)                          |
| 3.3      | La Fuerza de Ventas (3 horas)                                   |
| 3.4      | Análisis de los resultados para la toma de decisiones (3 horas) |
| <b>4</b> | <b>Organización del Área Comercial</b>                          |
| 4.1      | Características técnicas de un vendedor (4 horas)               |
| 4.2      | Características personales de un vendedor (4 horas)             |
| 4.3      | Requisitos del puesto para Fuerza de Ventas (4 horas)           |
| 4.4      | Reclutamiento y selección de la Fuerza de Ventas (4 horas)      |

|     |                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------|
| 5   | Capacitación del Área Comercial                           |
| 5.1 | Objetivos, técnicas y evaluación (4 horas)                |
| 5.2 | Programa de Capacitación para el Área Comercial (4 horas) |
| 5.3 | Ejecución del plan de capacitación (4 horas)              |

#### 4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

| Resultado de aprendizaje de la materia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Evidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>av. Diseñar programas de ventas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| -¿ Fijar los objetivos comerciales en concordancia al Plan Estratégico y de Marketing, desarrollar un Plan de ventas que presente la estructura más adecuada para lograrlos, gestionar y administrar los recursos y aplicar los controles necesarios para evitar distorsiones.                                                                                                                                                                                                                                                            | -Evaluación escrita<br>-Informes<br>-Informes<br>-Proyectos<br>-Proyectos<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-Trabajos prácticos - productos<br>-Trabajos prácticos - productos                                                                     |
| <b>aw. Diseño de canales de distribución acorde al mercado de la organización</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| -¿ Conocer las mejores y más actuales prácticas comerciales y de manejo de canales de distribución, para liderar, incluir y motivar, según el perfil y las características propias de cada canal, para que se alineen a la Misión y Visión y al cumplimiento de metas.                                                                                                                                                                                                                                                                    | -Evaluación escrita<br>-Evaluación oral<br>-Evaluación oral<br>-Foros, debates, chats y otros<br>-Foros, debates, chats y otros<br>-Proyectos<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-Trabajos prácticos - productos<br>-Trabajos prácticos - productos |
| <b>ax. Creación de planes de atención y servicio al cliente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| -¿ De acuerdo al giro del negocio y basado en los Planes de la empresa, determinar los recursos necesarios (humanos, financieros, infraestructura, tecnológicos, etc.) para captar clientes y lograr su satisfacción y fidelidad.¿ Entender la psicología, comportamiento y actitud del personal de contacto con clientes (front office), para poder guiar y dirigir a este recurso tan importante y particular en la ruta correcta, para su beneficio propio y de la empresa, evitando prácticas ilegales y/o no éticas en su día a día. | -Evaluación escrita<br>-Foros, debates, chats y otros<br>-Foros, debates, chats y otros<br>-Proyectos<br>-Reactivos<br>-Reactivos<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-Trabajos prácticos - productos<br>-Trabajos prácticos - productos             |

#### Desglose de evaluación

| Evidencia                               | Descripción                                                          | Contenidos sílabo a evaluar                  | Aporte   | Calificación | Semana                           |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------|--------------|----------------------------------|
| Trabajos prácticos - productos          | Documento de ejercicios y tareas resueltas fuera del aula            | Administración Comercial, Gerencia Comercial | APORTE 1 | 4            | Semana: 2 (19/03/18 al 24/03/18) |
| Resolución de ejercicios, casos y otros | Resolución de casos de estudio                                       | Administración Comercial, Gerencia Comercial | APORTE 1 | 1            | Semana: 4 (02/04/18 al 07/04/18) |
| Reactivos                               | Reactivos y Control de Lectura Libro Memorias de un Visitador Médico | Administración Comercial, Gerencia Comercial | APORTE 1 | 5            | Semana: 5 (09/04/18 al 14/04/18) |

| Evidencia                               | Descripción                                                   | Contenidos sílabo a evaluar                                                                                                             | Aporte     | Calificación | Semana                                   |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------------------------------------|
| Evaluación oral                         | Presentación y exposición de temas de la materia              | La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial                                                                                | APORTE 2   | 4            | Semana: 6 (16/04/18 al 21/04/18)         |
| Foros, debates, chats y otros           | Participación en trabajos, dinámicas, videos, etc.            | La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial                                                                                | APORTE 2   | 1            | Semana: 8 (01/05/18 al 05/05/18)         |
| Reactivos                               | Prueba con base en reactivos sobre la materia                 | La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial                                                                                | APORTE 2   | 5            | Semana: 10 (14/05/18 al 19/05/18)        |
| Trabajos prácticos - productos          | Documento de ejercicios y tareas resueltas fuera del aula     | Capacitación del Área Comercial                                                                                                         | APORTE 3   | 4            | Semana: 12 (28/05/18 al 02/06/18)        |
| Resolución de ejercicios, casos y otros | Resolución de casos de estudio                                | Capacitación del Área Comercial                                                                                                         | APORTE 3   | 1            | Semana: 14 (11/06/18 al 16/06/18)        |
| Proyectos                               | Organización de un Evento Académico                           | Administración Comercial, Capacitación del Área Comercial, Gerencia Comercial, La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial | APORTE 3   | 5            | Semana: 15 (18/06/18 al 23/06/18)        |
| Informes                                | Entrega y presentación del plan de ventas de una empresa real | Administración Comercial, Capacitación del Área Comercial, Gerencia Comercial, La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial | EXAMEN     | 10           | Semana: 17-18 (01-07-2018 al 14-07-2018) |
| Reactivos                               | Examen final con base a reactivos sobre la materia            | Administración Comercial, Capacitación del Área Comercial, Gerencia Comercial, La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial | EXAMEN     | 10           | Semana: 17-18 (01-07-2018 al 14-07-2018) |
| Reactivos                               | Sipletorio con base a reactivos sobre la materia              | Administración Comercial, Capacitación del Área Comercial, Gerencia Comercial, La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial | SUPLETORIO | 20           | Semana: 19 ( al )                        |

## Metodología

Se llevará a cabo un diálogo entre profesor y alumno respecto al material asignado (lecturas previas sobre temas a discutir), el cual tendrá como finalidad: ·Aclarar dudas sobre el material. ·Críticar a los autores en aspectos específicos. ·Efectuar aportaciones a la ciencia (desarrollar el material). ·Profundizar en aplicaciones que se hayan efectuado o que se pudieran llegar a efectuar en Ecuador. ·Dinámicas de clase: juegos didácticos, competencias entre equipos, análisis introspectivos, etc. ·Se analizarán casos ilustrativos respecto a los diferentes temas relacionado a la creación de empresas cubiertos por el libro guía y los textos recomendados. ·Todos los equipos desarrollarán los casos señalados, preparando para ello un reporte escrito de su solución. Se pedirá a cada equipo que participe en el plenario para presentación de los factores más relevantes de su solución, formando dicha participación parte de la evaluación. ·Exposición del alumno sobre determinados temas. ·Trabajos de investigación documental y de campo, y la presentación de reportes. ·Desarrollo y presentación de un trabajo final. Para el desarrollo de la Asignatura se utilizarán los métodos siguientes: ·Clase magistral ·Clase teórico – práctica ·Trabajo autónomo ·Trabajo colaborativo ·Trabajo práctico en talleres ·Debate ·Análisis de casos

## Criterios de Evaluación

En todas las pruebas y lecciones escritas se calificarán las respuestas, considerando coherencia y certeza en la aplicación de razonamientos. En la exposición de los trabajos de investigación se evaluará la fluidez del expositor y el buen uso de ayudas audiovisuales. ·En todos los trabajos escritos (ensayos, proyectos, presentaciones en Power Point, etc.) se evaluará la ortografía, la redacción, la coherencia, el contenido y la ausencia de copia textual. Trabajos entregados con una clase de retraso tendrán un valor del 50% de su nota nominal; pasada esa fecha, los trabajos extemporáneos no serán receptados. ·El trabajo final, el cual deberá ser presentado por escrito y sustentado en clase, corresponde a lo siguiente: ·En grupos de hasta 3 estudiantes, se presentará y se entregará impreso el Plan de Ventas que incluya formación y organización de sus fuerzas de ventas, la dirección de este equipo y la planificación del trabajo del mismo; podrá ser basado en una empresa real o una posible, basada en un Plan de Marketing realizado en materias anteriores ·El examen final contemplará contenidos de todos los capítulos estudiados, promediado con actividades prácticas, tales como: ·Todo el grupo deberá definir, organizar, llevar a cabo y comercializar un evento académico, donde evaluará la capacidad organizativa de un equipo de trabajo y de ventas, auspicios y la habilidad para mercaderarlo para conseguir resultados aceptables.

## 5. Referencias

### Bibliografía base

#### Libros

| Autor                                                          | Editorial         | Título                                            | Año  | ISBN              |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|------|-------------------|
| Salvio Martínez, Fernando                                      | Editorial Trillas | Manual del Administrador de Ventas                | 2009 | 978-607-17-0071-1 |
| STANTON WILLIAM J.,<br>BUSKIRK RICHARD H.,<br>SPIRO ROSANN L., | McGraw Hill       | VENTAS: CONCEPTOS,<br>PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIAS | 2001 | 9586007030        |

#### Web

#### Software

#### Bibliografía de apoyo

##### Libros

| Autor         | Editorial                       | Título                                      | Año  | ISBN       |
|---------------|---------------------------------|---------------------------------------------|------|------------|
| Homs, Ricardo | McGraw Hill                     | El Poder de la Negociación en la Venta 2003 |      |            |
| Lugo, José de | Editorial Talleres Gráficos ErS | Memorias de un Visitador Médico             | 1969 | B004HO1M3O |

#### Web

| Autor               | Título          | URL            |
|---------------------|-----------------|----------------|
| Ontalba, Ricardo H. | Clase Ejecutiva | www.venmas.com |
| Varios Autores      | Venmas          | www.venmas.com |

#### Software

| Autor  | Título         | URL            | Versión |
|--------|----------------|----------------|---------|
| Venmas | Plan De Ventas | www.venmas.com | II      |

\_\_\_\_\_  
Docente

\_\_\_\_\_  
Director/Junta

Fecha aprobación: **11/03/2018**

Estado: **Aprobado**