



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. Datos generales

Materia: GERENCIA DE VENTAS

Código: FAD0050

Paralelo:

Periodo : Marzo-2020 a Agosto-2020

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

1	Gerencia Comercial
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)
2	Administración Comercial
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)
3	La Estrategia Comercial
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)
4	Organización del Área Comercial
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
ag. Planificar y gestionar Estrategias e Indicadores de Desempeño.	
-Crear estrategias comerciales	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Reactivos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
ah. Realizar Gerencia de Mercado, Ventas, Producto, Proveedores y Canales de Distribución.	
-Generar valor en los productos o servicios	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Reactivos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
ar. Estimular la capacidad de análisis y resolución de problemas.	
-Determinar número de vendedores	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Reactivos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
av. Diseñar programas de ventas	
-¿ 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 -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Reactivos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
aw. Diseño de canales de distribución acorde al mercado de la organización	
-¿ 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 -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Reactivos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos -

Resultado de aprendizaje de la materia		Evidencias
		productos -Visitas técnicas
ax. Creación de planes de atención y servicio al cliente		
-¿ 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 -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Reactivos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
bg. Aplicar los modelos y técnicas de ventas más relevantes.		
-Crear procesos de ventas		-Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Reactivos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Trabajos prácticos - productos	Documento de ejercicios y tareas resueltas fuera del aula		APORTE	3	Semana: 2 (08/04/20 al 13/04/20)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Resolución de casos de estudio		APORTE	2	Semana: 4 (22/04/20 al 27/04/20)
Reactivos	Reactivos y Control de Lectura		APORTE	5	Semana: 5 (29/04/20 al 04/05/20)
Trabajos prácticos - productos	Documento de ejercicios y tareas resueltas fuera del aula		APORTE	3	Semana: 6 (06/05/20 al 11/05/20)
Foros, debates, chats y otros	Participación en trabajos, dinámicas, videos, etc.		APORTE	2	Semana: 8 (20/05/20 al 25/05/20)
Evaluación escrita	Prueba escrita sobre la materia		APORTE	5	Semana: 10 (03/06/20 al 08/06/20)
Evaluación oral	Presentación y exposición de temas de la materia		APORTE	3	Semana: 12 (17/06/20 al 22/06/20)
Visitas técnicas	Visita Técnica a Área Comercial o de Ventas de Empresa Local		APORTE	2	Semana: 14 (01/07/20 al 06/07/20)
Proyectos	Organización de Evento Comercial		APORTE	5	Semana: 16 (15/07/20 al 20/07/20)
Informes	Informe final sobre el Plan de Ventas		EXAMEN	10	Semana: 17-18 (21-07-2020 al 03-08-2020)
Evaluación oral	Exposición grupal sobre plan de ventas de empresa actual		EXAMEN	10	Semana: 17-18 (21-07-2020 al 03-08-2020)
Reactivos	Examen Supletorio con base a reactivos sobre la materia		SUPLETORIO	20	Semana: 20 (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. ·Crítico 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 temas relacionados 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 aceptados. 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
STANTON WILLIAM J., BUSKIRK RICHARD H., SPIRO ROSANN L.,	McGraw Hill	VENTAS: CONCEPTOS, PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIAS	2001	9586007030
Barton A. Weitz ; Stephen B Castleberry	MacGraW Hill	Ventas construyendo sociedades	2004	
Manuel Artal Castells	Escuela superior de Gestión Comercial y Marketin Fecha de publicación: 2001	Dirección de ventas : organización del departamento de ventas y gestión de vendedores	2001	

Web

Software

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

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Klaric, Jurgen	BiiA Internacional Publishing	Véndale a la Mente, No a la Gente	2014	978-6124684609
Johnston, Mark W. & Mashall, Grez W.	McGraw-Hill	Administración de Ventas	2009	978-970-10-7282-0
Lugo, José de	Editorial Talleres Gráficos ErS	Memorias de un Visitador Médico	1969	B004HO1M3O

Web

Autor	Título	URL
Varios Autores	Venmas	www.venmas.com
Virgilio Torres Morales	Administración en ventas	https://ebookcentral.proquest.com/lib/uaswaysp/detail .
Ontalba, Ricardo H.	Clase Ejecutiva	www.venmas.com

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 03/03/2020

Estado: Aprobado