



## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### 1. Datos

**Materia:** GERENCIA DE VENTAS  
**Código:** FAD0050  
**Paralelo:** F  
**Periodo :** Marzo-2018 a Julio-2018  
**Profesor:** ALVAREZ VALENCIA JUAN FRANCISCO  
**Correo electrónico:** falvarezv@uazuay.edu.ec  
**Prerrequisitos:**

Código: FAD0047 Materia: MARKETING ESTRATÉGICO

**Nivel:** 8

**Distribución de horas.**

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

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

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 e interno de las ventas, se repasan las decisiones básicas necesarias para formular el plan de ventas, se presenta un resumen general de los determinantes del desempeño de las ventas y el diseño de los programas de capacitación. 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.

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. Objetivos de Desarrollo Sostenible

#### 4. Contenidos

1	Gerencia Comercial
01.	Introducción a la Comercialización
1.1	Introducción a la administración comercial (2 horas)
01.01.	Introducción a la administración comercial (4 horas)
1.2	La Tecnología en el Comercio (2 horas)
01.02.	La Tecnología en el Comercio (4 horas)
1.3	El liderazgo en el proceso comercial (2 horas)
01.03.	El liderazgo en el proceso comercial (2 horas)
1.4	Las Comercialización y la globalización (2 horas)

01.04.	Las Comercialización y la globalización (2 horas)
<b>2</b>	<b>Administración Comercial</b>
<b>02.</b>	<b>Administración Comercial</b>
2.1	El proceso comercial (4 horas)
02.01.	El proceso comercial (4 horas)
2.2	Formulación, aplicación y evaluación (4 horas)
02.02.	Formulación, aplicación y evaluación (4 horas)
2.3	El ambiente externo en la organización comercial (4 horas)
02.03.	El ambiente externo en la organización comercial (4 horas)
2.4	El ambiente interno en la organización comercial (4 horas)
02.04.	El ambiente interno en la organización comercial (4 horas)
<b>3</b>	<b>La Estrategia Comercial</b>
<b>03.</b>	<b>La Estrategia Comercial</b>
3.1	El potencial del mercado (3 horas)
03.01.	El potencial del mercado (3 horas)
3.2	Pronóstico y cuota de Ventas (3 horas)
03.02.	Pronóstico y cuota de Ventas (3 horas)
3.3	La Fuerza de Ventas (3 horas)
03.03.	La Fuerza de Ventas (3 horas)
3.4	Análisis de los resultados para la toma de decisiones (3 horas)
03.04.	Análisis de los resultados para la toma de decisiones (3 horas)
<b>4</b>	<b>Organización del Área Comercial</b>
<b>04.</b>	<b>Organización del Área Comercial</b>
4.1	Características técnicas de un vendedor (4 horas)
04.01.	Características técnicas de un vendedor (4 horas)
4.2	Características personales de un vendedor (4 horas)
04.02.	Características personales de un vendedor (4 horas)
4.3	Requisitos del puesto para Fuerza de Ventas (4 horas)
04.03.	Requisitos del puesto para Fuerza de Ventas (4 horas)
4.4	Reclutamiento y selección de la Fuerza de Ventas (4 horas)
04.04.	Reclutamiento y selección de la Fuerza de Ventas (4 horas)
<b>5</b>	<b>Capacitación del Área Comercial</b>
<b>05.</b>	<b>Capacitación del Área Comercial</b>
5.1	Objetivos, técnicas y evaluación (4 horas)
05.01.	Objetivos, técnicas y evaluación (4 horas)
5.2	Programa de Capacitación para el Área Comercial (4 horas)
05.02.	Programa de Capacitación para el Área Comercial (4 horas)
5.3	Ejecución del plan de capacitación (4 horas)

## 5. Sistema de Evaluación

### Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

av. Diseñar programas de ventas

Evidencias

-> 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

## Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

### Resultado de aprendizaje de la materia

#### Evidencias

-Trabajos prácticos -  
productos

#### 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 - productos
--	--

#### 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
---	--

### Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Ap5	Gerencia Comercial	APORTE 1	5	Semana: 4 (02/04/18 al 07/04/18)
Evaluación escrita	Ap 5	Administración Comercial	APORTE 1	5	Semana: 5 (09/04/18 al 14/04/18)
Evaluación escrita	Ap 5	Administración Comercial, Gerencia Comercial, La Estrategia Comercial	APORTE 2	5	Semana: 9 (07/05/18 al 09/05/18)
Evaluación escrita	aP 5	La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial	APORTE 2	5	Semana: 10 (14/05/18 al 19/05/18)
Evaluación escrita	Ap 5	Capacitación del Área Comercial, Organización del Área Comercial	APORTE 3	5	Semana: 14 (11/06/18 al 16/06/18)
Trabajos prácticos - productos	Ap 5	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)
Evaluación escrita	Ex 20	Administración Comercial, Capacitación del Área Comercial, Gerencia Comercial, La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial	EXAMEN	20	Semana: 17-18 (01-07-2018 al 14-07-2018)
Evaluación escrita	supl 20	Administración Comercial, Capacitación del Área Comercial, Gerencia Comercial, La Estrategia Comercial, Organización del Área Comercial	SUPLETORIO	20	Semana: 19 ( al )

### Metodología

La clases serán teórico- práctico en donde el estudiante mediante trabajo y lecturas programadas demostrará su trabajo autónomo apoyado de las clases presenciales y cátedra del docente.

### Criterios de Evaluación

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.

En el trabajo final, se presentará el plan por escrito y la exposición oral del mismo, los cuales se evaluarán la secuencia lógica de los temas

incluidos, la pertinencia del contenido y la construcción adecuada de la información por tema, el buen uso de las normas de redacción científica y de los requerimientos de publicación.

En la exposición oral se evaluará el cumplimiento de las normas de un buen expositor, la fluidez en la exposición y el manejo adecuado de la audiencia. En la presentación en Power Point se evaluará el buen uso de las normas de preparación de las diapositivas y lo indicado en el párrafo anterior.

## 6. 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., BUSKIRK RICHARD H., SPIRO ROSANN L.,	McGraw Hill	VENTAS: CONCEPTOS, PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIAS	2001	9586007030

#### Web

#### Software

### Bibliografía de apoyo

#### Libros

#### Web

Autor	Título	Url
Martín E. Heller	Heller Consulting	<a href="http://hellerconsulting.com/blog-de-venta-profesional-y-gerencia-de-ventas/">http://hellerconsulting.com/blog-de-venta-profesional-y-gerencia-de-ventas/</a>
FRANCISCO J. RUIZ	La venta perfecta	<a href="http://laventaperfecta.com/blog/">http://laventaperfecta.com/blog/</a>

#### Software

\_\_\_\_\_  
Docente

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

Fecha aprobación: **05/03/2018**

Estado: **Aprobado**