

**GUÍA DOCENTE**  
**DIRECCIÓN DE VENTAS**

**GRADO EN MARKETING**

**CURSO 2021-22**

| I.-Identificación de la Asignatura |                      |
|------------------------------------|----------------------|
| Tipo                               | OBLIGATORIA          |
| Período de impartición             | 3 curso, 1Q semestre |
| Nº de créditos                     | 4.5                  |
| Idioma en el que se imparte        | Castellano           |

#### NOTA IMPORTANTE SOBRE EL MODELO FORMATIVO DURANTE EL CURSO ACADÉMICO 2021-22

El Protocolo de adaptación de la docencia ante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 en la Universidad Rey Juan Carlos, aprobado por el Consejo de Gobierno, establece el marco en el que deberá desarrollarse la actividad académica en el curso 2021-22, de manera transitoria, mientras estén vigentes estas excepcionales condiciones.

A tal efecto, las actividades de enseñanza y aprendizaje que se realicen considerarán la clase como el espacio de interacción entre docentes y estudiantes que se produce en entornos tanto físicos como virtuales y que facilitan un modelo de trabajo continuado y de relación constante entre el docente de la asignatura y los estudiantes de un grupo tanto a través de actividades síncronas como asíncronas.

Con la finalidad de poder responder de manera ágil a los cambios de situación que la evolución de las condiciones sanitarias pudiera requerir, bien para regresar a un modelo totalmente presencial como para atender a la necesidad de realizar toda la actividad a distancia ante un agravamiento de la situación, esta Guía docente detalla, a nivel de asignatura, cómo se aplicará el plan de contingencia de la Universidad en el caso de que ello fuese necesario. Para ello, en los apartados de Metodología y Plan de trabajo, y en Métodos de evaluación, se especifica la adaptación que se llevará a cabo de estos elementos curriculares en el caso de que la situación lo requiera.

#### Cláusula informativa para las guías docentes en caso de adaptación de la docencia online

En cumplimiento del Reglamento Europeo 679/2016, de 27 de abril, general de protección de datos, así como de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales-, se informa a los alumnos de que en el caso de que se requiera la adaptación de la docencia al entorno virtual, las clases impartidas por videoconferencia síncrona podrán ser objeto de grabación. Este tratamiento de los datos personales se podrá efectuar por la Universidad Rey Juan Carlos con la finalidad de garantizar la impartición de docencia y se lleva a cabo en virtud del cumplimiento de las obligaciones legales encomendadas a la URJC por la Ley Orgánica de Universidades y en el ejercicio de sus poderes públicos (art. 6.1 del RGPD).

Pueden obtener más información en relación con la política de privacidad de la Universidad Rey Juan Carlos en <https://www.urjc.es/proteccion-de-datos/3462-clausula-informativa-ampliada>

## II.-Presentación

La asignatura realiza un recorrido teórico y práctico por los principales conceptos y herramientas de la Dirección de Ventas, aplicados en todo momento a la realidad del mercado (productos de gran consumo). Todo ello con referencias constantes a hechos y experiencias reales que hayan ocurrido o estén ocurriendo en nuestro mercado a la luz de la “visión ventas” de la realidad.

Y ¿cuál es la visión ventas?: ¡muy sencilla!, ..., sin ventas NO hay nada; no hay clientes; no hay ingresos; no hay empresa. Ventas es la función que gestiona, lo que para muchos (debieran ser todos) es, el principal activo de toda empresa: los clientes. Las destrezas y competencias que el alumno va a adquirir le permitirán:

- Realizar trabajos de ventas en el mundo laboral.
- Organizar, gestionar y evaluar la función de ventas para la consecución de los objetivos empresariales.

Requisitos previos y recomendaciones:

No hay requisitos previos exigibles para cursar esta asignatura. Para los alumnos extranjeros, se recomienda un alto nivel de español.

## III.-Competencias

### Competencias Generales

CG01. Capacidad de análisis y síntesis: analizar, sintetizar, valorar y tomar decisiones a partir de los registros relevantes de información sobre la situación y previsible evolución de una empresa.

CG02. Capacidad de organización y planificación: Aplicada a una empresa u organización, identificando sus fortalezas y debilidades.

CG03. Comunicación oral y escrita en lenguaje nativo: comprender y ser capaz de comunicarse, con corrección y en diferentes escenarios, en español.

CG08. Liderazgo, creatividad y espíritu emprendedor orientado a la calidad. CG09. Capacidad crítica y compromiso ético en el trabajo.

CG9-Capacidad crítica y compromiso ético en el trabajo.

### Competencias Específicas

CE01. Gestionar y Administrar la función comercial de una empresa u organización, entendiendo su ubicación competitiva e institucional e identificando sus fortalezas y debilidades.

CE13. Ser capaz de tomar decisiones de marketing en ámbitos de actividad específicos.

CE18. Ser capaz de gestionar la función de ventas en las organizaciones.

| IV.-Contenido  |
|--|
| IV.A.-Temario de la asignatura   |
| <p>Tema 1: La función de ventas.</p> <p>Tema 2: Negociación con los grupos de compra. Plantillas comerciales.</p> <p>Tema 3: Las etapas de la venta simple.</p> <p>Tema 4: La negociación en Ventas.</p> <p>Tema 5: La gestión de Grandes Cuentas.</p> <p>Tema 6: La Ingeniería de Ventas.</p> <p>Tema 7: La Venta Compleja.</p> <p>Tema 8: La Gestión en Ventas.</p> <p>Tema 9: Las objeciones sobre el precio.</p> <p>Tema 10: Programación Neuro Lingüística.</p> <p>Tema 11: Relaciones Interpersonales.</p> |

| IV.B.-Actividades formativas         |   |
|--------------------------------------|---|
| Tipo                                 | Descripción   |
| Lecturas                             | (AFE1) Preparación de contenidos teóricos. Lectura comprensiva del material docente recomendado.  |
| Prácticas / Resolución de ejercicios | (AFE2, AFE4) Actividades de carácter práctico (trabajo grupal con presentación en vídeo, participación en debates y crítica constructiva.                               |
| Otras                                | (AFE5) Asistencia a tutorías académicas   |
| Otras                                | M01. Método expositivo/lección magistral. Exposición de los contenidos teóricos asistidos con casos prácticos como ilustración de dichos concretos. Clases Magistrales. |

| <b>V.-Tiempo de Trabajo</b>                              |      |
|--|------|
| Clases teóricas  | 20   |
| Clases prácticas de resolución de problemas, casos, etc. | 20   |
| Prácticas en laboratorios tecnológicos, clínicos, etc.   | 0    |
| Realización de pruebas                                   | 5    |
| Tutorías académicas                                      | 9    |
| Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.     | 4.5  |
| Preparación de clases teóricas                           | 25   |
| Preparación de clases prácticas/problemas/casos          | 25   |
| Preparación de pruebas                                   | 26.5 |
| Total de horas de trabajo del estudiante                 | 135  |

| <b>VI.-Metodología y plan de trabajo</b> |                      |  |
|--|----------------------|--|
| <b>Tipo</b>                              | <b>Periodo</b>       | <b>Contenido</b>   |
| Clases Teóricas                          | Semana 1 a Semana 15 | Clase magistral con soporte en Power Point. Se realizarán de forma presencial y/o en remoto según las circunstancias sanitarias  |
| Prácticas                                | Semana 1 a Semana 15 | Clases prácticas: trabajos individuales o en grupo, debates, seminarios y crítica constructiva. Se realizarán de forma presencial y/o en remoto según las circunstancias sanitarias. |
| Tutorías académicas                      | Semana 1 a Semana 15 | Tutorías académicas. Se realizarán de forma presencial y/o en remoto según las circunstancias sanitarias.  |

## VII.-Métodos de evaluación

### VII.A.-Ponderación para la evaluación

#### Evaluación Ordinaria:

Si el docente considera que la asistencia es obligatoria deberá especificarse con precisión.

(Nota: para no admitir a un estudiante a una prueba por no cumplir con el mínimo de asistencia, se deberá poder justificar por el profesor utilizando un sistema probatorio, como, por ejemplo, una hoja de firmas para las actividades presenciales o el sistema de control de asistencia disponible en Aula Virtual tanto para las actividades presenciales como las que desarrollen a distancia de manera síncrona)

La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen a continuación. En las pruebas que lo requieran, se indica, además, cómo quedarían adaptadas para responder al cambio de escenario establecido en el plan de contingencia de la Universidad. Solo en casos excepcionales y especialmente motivados, el profesor podrá incorporar adaptaciones en la Guía. Dichos cambios requerirán, previa consulta al Responsable de la Asignatura, la autorización previa y expresa del Coordinador de Grado, quien notificará al Vicerrectorado con competencias en materia de Ordenación Académica la modificación realizada. En todo caso, las modificaciones que se propongan deberán atender a lo establecido en la memoria verificada. Para que tales cambios sean efectivos, deberán ser debidamente comunicados a comienzo de curso a los estudiantes a través del Aula Virtual.

La suma de las actividades no revaluables no podrá superar el 50% de la nota de la asignatura y, en general, no podrán tener nota mínima (salvo en el caso de las prácticas de laboratorio o prácticas clínicas, cuando esté debidamente justificado), evitando incorporar pruebas que superen el 60% de la ponderación de la asignatura.

**Evaluación extraordinaria:** Los estudiantes que no consigan superar la evaluación ordinaria, o no se hayan presentado, serán objeto de la realización de una evaluación extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en la guía, únicamente de las actividades de evaluación revaluables.

#### Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación

La asistencia a clase es obligatoria. Se exige un mínimo de un **80% de asistencia** para poder evaluarse de la asignatura. Si se falta a clase por fuerza mayor, es obligatorio presentar un justificante oficial que acredite el hecho acontecido. El docente explicará el primer día de clase el procedimiento de control de la asistencia verificable que se utilizará en el aula.

**Adaptación (Plan de contingencia):** En caso de adaptación a la docencia en remoto, el profesor especificará la obligatoriedad de la asistencia a las clases sincrónicas y el modo de registrar dicha asistencia.

Todo lo que se dice y trabaja en clase es materia de examen. Por lo tanto la asistencia activa (atender, tomar apuntes, participar, etc.) es pieza clave para tener éxito en esta asignatura.

La evaluación se realizará de acuerdo al siguiente sistema:

1. **Pruebas teóricas (AP):** esta prueba es el **60 %** de la asignatura. Los objetivos y mecánica se explicarán en los primeros días de clase, y estas instrucciones se colgarán en el campus virtual de la materia.

Reevaluable con nota mínima de 4,0 sobre 10,0 ((AP) o (AD) según las circunstancias sanitarias (PC)).

2. **Trabajos en grupo:** esta prueba es el **20 %** de la asignatura. Los objetivos y mecánica se explicarán en los primeros días de clase, y estas instrucciones se colgarán en el campus virtual de la materia. No reevaluable ((AP) o (AD) según las circunstancias sanitarias (PC)).

3. **Presentación en grupo del trabajo realizado:** esta prueba es el **20 %** de la asignatura. Los objetivos y mecánica se explicarán en los primeros días de clase, y estas instrucciones se colgarán en el campus virtual de la materia. No reevaluable ((AP) o (AD) según las circunstancias sanitarias (PC)).

4. Es necesario sacar, en cada una y todas las (tres) partes en que se compone la evaluación, al menos un 4,0 de 10,0, para hacer media, que será igual o superior a 5,0 sobre 10,0 para aprobar la asignatura. Si ha igualado o superado el 4,0 en "alguna parte", esta nota se guarda para las siguientes convocatorias.

**La nota final de la asignatura** (tanto en la convocatoria ordinaria como en la convocatoria extraordinaria) se calculará a partir de los porcentajes que aparecen en la evaluación, siendo necesario obtener mínimo un 5 sobre 10 como nota global final. Los alumnos/as que no superen la asignatura en la convocatoria ordinaria deberán presentarse, sin excepción, en la convocatoria extraordinaria de forma individual, de forma presencial (AP) y/o en remoto (AD) según las circunstancias sanitarias (PC)), en la fecha de la convocatoria oficial del examen

**Para los alumnos Erasmus y asimilados:** es muy importante que tengan un nivel "alto" de español para seguir las clases.

No hay excepciones de ningún tipo a la mecánica de la asignatura, esto incluye fechas, evaluación, etc. Los exámenes son siempre en el Campus donde se imparte la asignatura y en las fechas que se fijen para todos los alumnos. No hay excepciones. Es obligatorio que el alumno comprenda perfectamente el sistema de evaluación y la mecánica de la asignatura. Ver las normas académicas de la URJC, y las propias normas de la asignatura que el profesor establezca en el Aula Virtual.

#### **VII.B.-Evaluación de estudiantes con dispensa académica**

Para que un alumno pueda optar a esta evaluación, tendrá que obtener la 'Dispensa Académica' para la asignatura, que habrá solicitado al Decano/a o Director/a del Centro que imparte su titulación. La Dispensa Académica se podrá conceder siempre y cuando las peculiaridades propias de la asignatura lo permitan. Durante el curso 2021-22, los estudiantes que justifiquen médicamente la imposibilidad de asistir presencialmente a las actividades que lo requieran, con motivo del COVID-19, podrán solicitar la dispensa académica. Una vez que se haya notificado la concesión de la Dispensa Académica, el docente deberá informar al estudiante a través del Aula Virtual acerca del plan de evaluación establecido en cada caso.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Si

#### **VII.C.-Revisión de las pruebas de evaluación**

Conforme a la normativa de reclamación de exámenes de la Universidad Rey Juan Carlos.

#### **VII.D.-Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales**

Las adaptaciones curriculares para estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades, no discriminación, la accesibilidad universal

y la mayor garantía de éxito académico serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad en virtud de la Normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Será requisito para ello la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con ella, a fin de analizar conjuntamente las distintas alternativas.

#### **VII.E.-Conducta Académica, integridad y honestidad académica**

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad (<https://www.urjc.es/codigoetico>). Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa sobre conducta académica de la Universidad Rey Juan Carlos ([https://urjc.es/images/Universidad/Presentacion/normativa/Normativa\\_conducta\\_academica\\_URJC.pdf](https://urjc.es/images/Universidad/Presentacion/normativa/Normativa_conducta_academica_URJC.pdf)) y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.



|  |
|--|
| <b>VIII.-Recursos y materiales didácticos</b>  |
| <b>Bibliografía</b>  |
| Artal Castells, Manuel (2016): <i>Dirección de Ventas</i> , ESIC, 14ª edición, Madrid. García Bobadilla, Luis María (2011): + <i>VENTAS</i> , ESIC, 4ª edición, Madrid.<br>Johnson; Kurtz y Scheuing (2009): <i>Administración de Ventas</i> ; 9ª ed., Mc Graw –Hill, Bogotá.  |
| <b>Bibliografía de consulta</b>  |
| Díez de Castro, E. C.; Navarro García, A. y Peral Peral, B. (2003): <i>Dirección de la Fuerza de Ventas</i> , ESIC, Madrid. Küster Boluda, Inés (2002): <i>La Venta Relacional</i> , ESIC, Madrid.<br>Manera Bassa, J.; Pérez del Campo, E. y Mercado Idoeta, C. (2000): <i>Dirección y Técnicas de Ventas</i> , ESIC, Madrid. Cox, Jeff y Stevens, Howard (2003): <i>El hombre que quiso vender la rueda</i> , Mondadori, Barcelona.<br>Otro material se indicará a lo largo del curso. |

|                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| <b>IX. Profesorado</b> |                              |
| Nombre y Apellidos     | <b>JAIME AMARO</b>           |
| Correo Electrónico     | <b>Prof.jamaro@eserp.com</b> |
| Titulación Académica   | <b>Doctor</b>                |