

# GUÍA DOCENTE

# DIRECCIÓN COMERCIAL

GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS

(A DISTANCIA)

CURSO 2023/2024

IA. Identificación de la Asignatura	
<b>Tipo</b>	Obligatoria
<b>Período de impartición</b>	Tercer curso, primer semestre
<b>Número de créditos</b>	4.5
<b>Idioma en el que se imparte</b>	Castellano

IB. Profesorado
<p><b>Personal Docente Investigador (PDI)</b></p> <p>Dra. García Hiljding, Isabel Dra. Egea Bas, Silvia Dr. Cordero Redondo, Adrián</p> <p><b>Tutorías:</b> Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través del sistema de comunicaciones del Campus Virtual de CEDEU®</p> <p><b>Tiempo estimado de respuesta en comunicaciones profesor-alumno:</b></p> <p>48 h (días lectivos) desde la recepción del correo electrónico/mensaje privado enviado a través del sistema de comunicaciones del Campus Virtual de CEDEU®</p>

IIA. Presentación (Objetivos de la asignatura)
<p>La asignatura de Dirección Comercial es una asignatura obligatoria de Tercer Curso de cuatro y medio Créditos ECTS. Esta asignatura del área de Comercialización e Investigación de Mercados, con un carácter de profundizar y especializarse en los contenidos y competencias adquiridas en las asignaturas de Introducción al Marketing, y Dirección de Marketing, tiene como principal objetivo adiestrar a los alumnos del Grado en Administración y Dirección de Empresas en los conceptos, funciones, implicaciones, herramientas y estrategias más relevantes y actuales de la moderna Dirección Comercial, con una clara orientación al objetivo de resultado que tiene toda Organización. Al mismo tiempo se capacita al alumno en el análisis de las diferentes estrategias y en la toma de decisiones sobre la gestión del Cliente, por último, se profundiza en la gestión de la fuerza de ventas como elementos fundamentales, y responsabilidad directa de los ingresos y resultados de todo el esfuerzo de intercambio, transacción y relación entre Empresa y Mercado. La asignatura se orienta con una eminente orientación práctica y dirigido a un entorno Global y en Continua Evolución, lo que exige una constante revisión, actualización y cuestionamiento de los conceptos, paradigmas, estrategias, herramientas, ..... tradicionales del Marketing y las Ventas, competencia que así se traslada a los alumnos.</p>

## II.B Resultados de Aprendizaje

- RAM1: La Dirección Comercial Actual.
- RAM2: Plan Comercial (Ventas).
- RAM3: Elementos Básicos de la Gestión del Cliente.
- RAM4: Gestión de Clientes en base al Valor Organización.
- RAM5: Gestión del Equipo de Ventas.
- RAM6: Estrategias Actuales en la Dirección Comercial.

## III. Competencias Básicas y Generales

### Competencias Generales

- CI1 - 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.
- CI6 - Capacidad de Gestión de la información: analizar, buscar y discriminar información proveniente de fuentes diversas: ser capaz de identificar las fuentes de información económica relevante, obtener y seleccionar dicha información.
- CI7 - Capacidad para la resolución de problemas.
- CI8 - Capacidad de tomar decisiones.
- CP4 - Capacidad de Razonamiento crítico.
- CS2 - Adaptación a nuevas situaciones.
- CS3 - Creatividad.
- CS6 - Motivación por la calidad.

### Competencias específicas

- CE2 – Marketing.
- CP6 - Visión estratégica de la dirección de empresas.
- CP10 - Habilidad para interpretar el contexto económico nacional e internacional que rodea a la empresa.
- CP15 - Capacidad para diseñar e implantar las estrategias de marketing.

<b>IV. Actividades Formativas</b>			
<b>Tipo</b>	<b>Contenido</b>	<b>HORAS</b>	<b>PRESEN.</b>
AF1. Trabajo autónomo del estudiante	Búsqueda, selección, análisis y comentario de doctrina, jurisprudencia y legislación. Lecturas recomendadas y otros.	50	0%
AF2. Trabajos individuales o en grupo	Esta actividad consiste en la realización de diversos trabajos correspondientes a la asignatura. Los trabajos serán realizados de forma individual por defecto, salvo en el caso que el docente de la asignatura indique que se pueden realizar por parejas o grupos de más alumnos.	20	0%
AF3. Lectura y comprensión de los contenidos de la asignatura facilitados a través de la plataforma virtual	En esta acción formativa el alumno desarrollará y estudiará los contenidos proporcionados en el aparatado del campus virtual de la asignatura. En dicho campus, el alumno podrá revisar el material provisto en formato documento, en formato vídeo y, en ocasiones, en formato de audio.	41	0%
AF4. Debate y Crítica constructiva a través de la plataforma virtual.	El debate y la crítica constructiva se realizarán acerca de aspectos de actualidad relacionados con la temática de la asignatura en la que se enclava esta actividad. El tema será propuesto por el profesor que actuará como moderador del debate fomentando la participación de los alumnos e incentivará la aparición de diferentes perspectivas y puntos de vista orientando al conjunto de los alumnos hacia la participación y la crítica de las diferentes opiniones fundamentando los hechos en los conocimientos adquiridos con las clases.	3	0%

AF5. Tutorías académicas a través de la plataforma virtual.	Los alumnos se reunirán periódicamente a través de la plataforma virtual con el profesor para que éste pueda orientarles y guiarles en el proceso de adquisición de las competencias. El profesor tiene unos horarios preestablecidos de tutorías en los que estará a disposición del alumno que se comunique con él.	12	0%
AF6. Seminarios, cursos, jornadas, conferencias o congresos de carácter virtual	El alumno deberá asistir a jornadas, congresos, masterclass, charlas, mesas redondas o foros de forma presencial o de forma virtual.	12	0%
AF8. Prueba de evaluación presencial.	El alumno tendrá que asistir a la realización de la prueba de evaluación ordinaria o extraordinaria de la asignatura.	5	100%
AF9. Prueba de evaluación a través de la plataforma virtual.	La asignatura tendrá pruebas de evaluación en forma de cuestionarios de evaluación en cada uno de los temas.	2	0%
<b>Todas las actividades cuya presencialidad sea del 100%, podrán ser realizadas de forma presencial o en remoto, según la evolución de la situación sanitaria.</b>			

<b>V. Metodologías docentes</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Contenido</b>
MD1. Clases Teóricas a través de la plataforma virtual.	Mediante clases magistrales a través del campus virtual se expondrán y explicarán los conocimientos básicos que deben adquirirse en las asignaturas, suscitando el debate y guiando el estudio de los mismos.
MD2. Clases Prácticas a través de la plataforma virtual.	Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con los contenidos teóricos de cada materia.
MD3. Tutorías a través de la plataforma virtual.	Intercambio de ideas y resolución de dudas con el profesor correspondiente sobre los contenidos de cada asignatura y la realización de los trabajos prácticos. Se llevará a cabo a través del recurso de la plataforma virtual.
<b>Todas estas actividades podrán ser realizadas de forma presencial o en remoto, según la evolución de la situación sanitaria.</b>	

## VI. Sistema de Evaluación, ponderación y descripción de las pruebas

### **Evaluación Ordinaria:**

La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen en el apartado VI.A. Sistema de evaluación que se encuentra a continuación.

Para poder superar la Convocatoria Ordinaria, deben aprobarse cada una de las tres partes de la asignatura de forma independiente con una calificación igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos.

La primera parte consta de 15 cuestionarios, cada uno sobre los temas que componen la asignatura. Para poder superar esta parte de la asignatura se deben realizar todos los cuestionarios y tener una media igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos.

La segunda parte constará de tres trabajos con las características que se mencionen en estos.

El alumno deberá elegir de entre cinco trabajos propuestos (es decir, se proporcionarán cinco trabajos de los que el alumno deberá realizar tan solo tres de ellos, que serán los que puntuarán. Si el alumno hace más, se valorarán los tres primeros que se entreguen). Para superar esta segunda prueba habrá que tener una media igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos.

La tercera prueba será el examen final, que se hará de forma escrita y que constará de 50 preguntas en formato cuestionario y dos preguntas a desarrollar. Para aprobar esta parte, se requiere tener una media igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos.

En caso de que alguna de las tres partes de la asignatura quede suspensa en Evaluación Ordinaria (con una calificación inferior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos), deberá ser realizada en la Convocatoria Extraordinaria, mientras que las aprobadas quedarán registradas a la espera de la calificación de la parte suspensa.

Para aprobar la asignatura es obligatorio aprobar (un 5.0 sobre 10) cada una de las partes por separado. Si alguna estuviera suspensa la calificación final sería de suspenso, incluso aunque la nota media final ponderara por encima del 5.0., pues no cumpliría el requisito de aprobar cada parte por separado.

### **Evaluación Extraordinaria:**

Los alumnos que no consigan superar la Convocatoria Ordinaria, ya sea por no haber superado alguna parte o porque no se hayan presentado, deberán presentarse obligatoriamente a la Convocatoria Extraordinaria (reevaluación) para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta Guía Docente. Los criterios aplicables se encuentran en el apartado VI.B.

Todas las partes suspensas en la Convocatoria Ordinaria deberá ser superada en la Convocatoria Extraordinaria para poder superar la asignatura:

- Si no se ha superado la primera parte en Evaluación Ordinaria, se tendrán que realizar y superar, con una calificación media igual o superior a 5.0 en una escala de 0 a 10 puntos, todos los test del campus virtual habilitados para la Evaluación Extraordinaria.
- Si no se ha superado la segunda parte en la Convocatoria Ordinaria, se tendrá que realizar y superar, con una calificación igual o superior a 5.0 en una escala de 0 a 10 puntos, un único trabajo final que cuente con las características que se mencionen en la descripción de este.
- En caso de no haber superado la tercera parte en Convocatoria Ordinaria, el alumno deberá realizar y superar en la Evaluación Extraordinaria el examen final con una calificación igual o superior a 5.0 en una escala de 0 a 10 puntos.

Para poder superar la asignatura, es necesario que estén aprobadas con una calificación de 5.0 o superior en una escalada de 0 a 10 puntos todas las partes de la asignatura. Las partes superadas en Convocatoria Ordinaria no tendrán que realizar en la Convocatoria Extraordinaria.

## VI. A Criterios aplicables a la evaluación ordinaria

VI. A. Sistema de evaluación	Tipo [1] Criterios aplicables a la evaluación continua (convocatoria ordinaria)	Ponderación	Periodo
<b>Prueba 1:</b>	<b>Acumulativa</b>		
Exposición a través de vídeos grabados por el alumno y colgados en el campus virtual.		No Reevaluable	5%
			Durante el Curso o Semestre
<b>Prueba 2:</b>	<b>Acumulativa</b>		
Realización de los cuestionarios propuestos a través de la plataforma del campus virtual. Evaluación del trabajo individual o en grupo realizado a través de la plataforma virtual	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Todos los cuestionarios deberán ser realizados.	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	15%
			Durante el Curso o Semestre
<b>Prueba 3:</b>	<b>Acumulativa</b>		
Presentación y evaluación de trabajos propuestos por el docente en el campus virtual. Evaluación de los problemas y casos prácticos a través de la plataforma virtual.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Para superar este criterio, la media de los tres trabajos deberá ser igual o superior a 5.0.	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	20%
			Durante el Curso o Semestre
<b>Prueba 4:</b>	<b>Acumulativa</b>		
Prueba final presencial con preguntas que podrán ser cortas y/o tipo test, y/o a desarrollar, etc.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	60%
			Al final del Curso o Semestre
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	



### VI. B Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria

VI. B. Sistema de evaluación	Tipo [2] Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria (convocatoria extraordinaria)	Ponderación	Periodo
<b>Prueba 1:</b>	<b>Acumulativa</b>		
Exposición a través de vídeos grabados por el alumno y colgados en el apartado de la asignatura del campus virtual.		No Reevaluable.	5%
			Durante el Curso o Semestre
<b>Prueba 2:</b>	<b>Acumulativa</b>		
Realización de los cuestionarios propuestos a través de la plataforma del campus virtual. Evaluación del trabajo individual o en grupo realizado a través de la plataforma virtual	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Todos los cuestionarios deberán ser realizados.	No Reevaluable.	15%
			Durante el Curso o Semestre
<b>Prueba 3:</b>	<b>Acumulativa</b>		
Presentación y evaluación de trabajos propuestos por el docente en el campus virtual. Evaluación de los problemas y casos prácticos a través de la plataforma virtual.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Deberá obtenerse una calificación no inferior a 5.0 en el trabajo propuesto.	No Reevaluable.	20%
			Durante el Curso o Semestre
<b>Prueba 4:</b>	<b>Acumulativa</b>		
Prueba final presencial con preguntas que podrán ser cortas y/o tipo test, y/o a desarrollar, etc.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	No Reevaluable.	60%
			Al final del Curso o Semestre
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	

## VII. A. Programa de la asignatura

### 1.- INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN COMERCIAL

1.- La Dirección Comercial Actual.

### 2.- PLANIFICACIÓN

2.- Plan Comercial (Ventas).

### 3.- LAS VENTAS

3.- Organización de Ventas.

4.-Gestión del Equipo de Ventas.

### 4.- GESTIÓN DEL CLIENTE

5.- Elementos Básicos de la Gestión del Cliente.

6.- Gestión de Clientes en base al Valor

### 5.- TENDENCIAS ACTUALES DE DIRECCIÓN COMERCIAL

7.- Nuevos enfoques relativos a la función de Ventas

## VIII. Bibliografía

ALCAIDE, J.C.; Los 100 errores de la Experiencia del Cliente, ESIC 2015

FERNÁNDEZ-BALAGUER, G.; MOLINA, J.; El plan de Ventas. 5º Ed. ESIC. Madrid. 2010

GARCÍA BOBADILLA, L.M.; +Ventas 4ª Ed. ESIC. Madrid 2011 JAIME, DE, J.; Finanzas para el Marketing y las Ventas. ESIC, Madrid, 2013

PALOMARES, R.; Marketing en el punto de venta. ESIC, Madrid 2012

PALOMARES, R.; Merchandising. Auditoría de Marketing en el Punto de Venta. ESIC, Madrid 2015

RIVERA, JAIME; MOLERO, VÍCTOR; Formación de Vendedores. ESIC, Madrid 2012

ARTAL CASTELLS, M.; Dirección de Ventas. 10ª Ed. Esic. Madrid. 2012

SORET DE LOS SANTOS, I. ; GIMÉNEZ DÍAZ, E.; Previsión de Ventas y Fijación de Objetivos. ESIC, Madrid. 2013

GARCÍA FERRER, GEMMA; Casos de Investigación Comercial, una práctica Empresarial ESIC, 2017

ROMÁN, S.; KÜSTER, I; Gestión de la Venta Personal y de Equipos Comerciales. PARANINFO, 2014.

## VIII. Bibliografía

**IMPORTANTE:** Es reseñable que el material que se pone a disposición en el Campus Virtual tiene como objetivo ayudar a los alumnos en el estudio del programa de la asignatura, facilitándoles criterios o propuestas que, en todo caso, no sustituyen a las lecturas y actividades recomendadas en la Guía Docente.

El desarrollo del temario se realiza partiendo de que la función de un profesor universitario no es dar pautas que limiten la autonomía del alumno sino, muy al contrario, proporcionar elementos a los alumnos que puedan ser útiles para ampliar sus particulares visiones del asunto o tema a estudiar, hacer propuestas para el estudio y análisis basadas en el previo conocimiento del profesor sirviendo así de guía.

El material facilitado es complementario y, en ningún caso sustituye, a las referencias normativas y académicas reflejadas en la Guía Docente.