

## Sílabo

### 1MN371 - Gestión Comercial

#### I. Información general

Nombre del Curso: Gestión Comercial  
Código del curso: 1MN371  
Departamento Académico: Marketing y Negocios Internacionales  
Créditos: 3  
Horas Teoría: 2  
Horas Práctica: 2  
Periodo Académico: 2023-01-PRE  
Sección: A  
Modalidad: Presencial  
Idioma: Español  
Docente: CARLOS ALBERTO CABALA NEIRA  
Email docente: c.cabalaneira@up.edu.pe

#### II. Introducción

El curso brinda las herramientas necesarias para gestionar estratégicamente el área de ventas de una compañía con el objetivo de formar un equipo de alto rendimiento. El enfoque del curso está orientado al diseño e implementación de la estrategia.

#### III. Logro de aprendizaje final del curso

Al terminar el curso, el estudiante sustentará una estrategia de ventas para una empresa real, la que debe responder al diagnóstico realizado y a la identificación de las oportunidades de mejora en la gestión de ventas y equipos comerciales.

La propuesta deberá ser coherente con la estrategia del negocio y de todas las áreas de la empresa. Además, deberá generar beneficios tangibles de incremento de efectividad de la fuerza de ventas, de satisfacción del cliente y de incremento de resultados de venta.

Adicionalmente, desarrollarán habilidades blandas necesarias para dirigir un equipo de ventas así como los marcos conceptuales del coaching, creatividad y trabajo en equipo.

#### IV. Unidades de aprendizaje

##### UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: LA ESTRATEGIA DE VENTAS

###### Logro de Aprendizaje / propósito de la unidad:

Al terminar la primera unidad el estudiante formulará la estrategia de ventas. Para ello describirá los procesos de venta y compra de los clientes, relacionará la estrategia de ventas y de marketing, integrará ambas dentro del modelo de negocio y propondrá una estructura y roles para los esfuerzos comerciales. Además, construirá sistemas de información para el proceso de ventas y la elaboración de pronósticos.

###### Contenidos:

- Introducción a la gerencia comercial
- La estrategia de ventas y su relación con el modelo de negocios de la empresa
- la organización de los esfuerzos de ventas

- La información y su rol en la formulación de la estrategia de ventas

#### UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: IMPLEMENTANDO LA ESTRATEGIA

**Logro de Aprendizaje / propósito de la unidad:**

Al terminar la segunda unidad el estudiante propondrá un proceso de implementación de la estrategia de ventas propuesta en la unidad 1

**Contenidos:**

- Perfil de ventas
- Proceso de reclutamiento y selección
- Proceso de entrenamiento
- Las cuotas y la planeación de los esfuerzos de ventas
- La compensación de las áreas de ventas

#### UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA ESTRATEGIA DE VENTAS

**Logro de Aprendizaje / propósito de la unidad:**

Al terminar la tercera unidad, el estudiante propondrá un proceso de control y retroalimentación de la estrategia de ventas

**Contenidos:**

- Análisis de costos y rentabilidades por canal, sucursal, cliente y vendedor
- Construcción de tableros de control para ventas

#### UNIDAD DE APRENDIZAJE 4: HABILIDADES BLANDAS DE UN GERENTE COMERCIAL

**Logro de Aprendizaje / propósito de la unidad:**

Al terminar la cuarta unidad, el participante podrá definir el modelo de liderazgo y coaching que permita conectar la administración de los procesos de venta con los principios de trabajo en equipo, comunicación efectiva, creatividad y el trabajo en equipo

**Contenidos:**

- El concepto de liderazgo en ventas
- El coaching ontológico en los procesos de liderazgo
- La creatividad y la innovación en los procesos de ventas
- El trabajo en equipo en ventas

## V. Estrategias Didácticas

Aplicación de los conceptos clave de las lecturas obligatorias al trabajo grupal de análisis de la empresa elegida

Exposición dialogante a cargo del profesor

Aprendizaje basado en casos reales

Proyecto final integrador

## VI. Sistemas de evaluación



Nombre evaluación	%	Fecha	Criterios	Comentarios
1. Controles de lectura y avance del trabajo final	20		Comprensión lectora, capacidad para relacionar contenidos con problemas reales, reflexión crítica, uso adecuado del lenguaje escrito, registro adecuado de fuentes y referencias.	
2. Taller de Liderazgo	35		Capacidad para relacionar contenidos con problemas reales, capacidad para contrastar diferentes enfoques, originalidad, reflexión crítica.	
3. Trabajo Final Integrador	45		Dominio de contenidos, capacidad para relacionar contenidos con problemas reales, claridad expositiva, originalidad, reflexión crítica, uso adecuado del lenguaje escrito, registro adecuado de fuentes y referencias.	
3.1. Trabajo Final Integrador avance 1				
3.2. Trabajo Final Integrador avance 2				
3.3. Trabajo Final Integrador avance 3				

## VII. Cronograma referencial de actividades

Unidades de aprendizaje	Contenidos y actividades a realizar	Recursos y materiales	Evaluaciones
<b>Semana 1: del 20/03/2023 al 25/03/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: LA ESTRATEGIA DE VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción, metodología del curso. La gerencia de ventas en el contexto de la empresa. Estrategia de Ventas. Variables Clave.</li> <li>• El modelo de gestión de ventas y liderazgo</li> </ul>	• Zoltners Capítulo 1	
<b>Semana 2: del 27/03/2023 al 01/04/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: LA ESTRATEGIA DE VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y estructura del área de ventas</li> <li>• Tamaño de la fuerza de ventas</li> </ul>		
<b>Semana 3 con feriados el jueves 06, viernes 07 y sábado 08: del 03/04/2023 al 08/04/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: IMPLEMENTANDO LA ESTRATEGIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El rol del vendedor</li> <li>• Características personales del vendedor como variable clave</li> <li>• Proceso de reclutamiento y selección</li> </ul>		
<b>Semana 4: del 10/04/2023 al 15/04/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: IMPLEMENTANDO LA ESTRATEGIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Ventas</li> <li>• Capacitación andragógica</li> </ul>	• Johnston Capítulo 10	• Trabajo Final Integrador avance 1
<b>Semana 5: del 17/04/2023 al 22/04/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: LA	• La información, CRM y la estrategia	• Johnston. Capítulo 05	

Unidades de aprendizaje	Contenidos y actividades a realizar	Recursos y materiales	Evaluaciones
ESTRATEGIA DE VENTAS	de ventas  • Proyecciones de venta  • Las cuotas de venta		
<b>Semana 6: del 24/04/2023 al 29/04/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: LA ESTRATEGIA DE VENTAS	• Cultura organizacional  • El rol del supervisor de ventas	• Zoltners (Sales Management) Capítulo 1	
<b>Semana 7: del 01/05/2023 al 06/05/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: IMPLEMENTANDO LA ESTRATEGIA	• Compensación: Conceptos Clave	• Johnston. Capítulo 11	• Trabajo Final Integrador avance 2
<b>Semana 8 de exámenes parciales: del 08/05/2023 al 13/05/2023</b>			
<b>Semana 9: del 15/05/2023 al 20/05/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: IMPLEMENTANDO LA ESTRATEGIA	• Nivel de motivación del esquema de compensación  • Análisis de costos y rentabilidad en el área de ventas	• Johnston. Capítulo 12	
<b>Semana 10: del 22/05/2023 al 27/05/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA ESTRATEGIA DE VENTAS	• Control y retroalimentación	• Johnston. Capítulo 13	• Trabajo Final Integrador avance 3
<b>Semana 11: del 29/05/2023 al 03/06/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 4: HABILIDADES BLANDAS DE UN	• Comunicación y Coaching		

Unidades de aprendizaje	Contenidos y actividades a realizar	Recursos y materiales	Evaluaciones
GERENTE COMERCIAL	Evaluación: Entrevista en profundidad		
<b>Semana 12: del 05/06/2023 al 10/06/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 4: HABILIDADES BLANDAS DE UN GERENTE COMERCIAL	• Creatividad		
<b>Semana 13: del 12/06/2023 al 17/06/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 4: HABILIDADES BLANDAS DE UN GERENTE COMERCIAL	• Trabajo en equipo		
<b>Semana 14: del 19/06/2023 al 24/06/2023</b>			
• UNIDAD DE APRENDIZAJE 4: HABILIDADES BLANDAS DE UN GERENTE COMERCIAL	• Taller integrador de liderazgo y exposición final  Evaluación: Conclusiones del Taller de Liderazgo Exposición		
<b>Semana 15 con feriado jueves 29: del 26/06/2023 al 01/07/2023</b>			
	Presentación del diagnóstico y propuestas para el caso integrador final		
<b>Semana 16 de exámenes finales: del 03/07/2023 al 08/07/2023</b>			

## VIII. Referencias bibliográficas

### Obligatoria

- Anwandter, P. & Escobar, R. (2015). *Team Coaching: Cómo Desarrollar Equipos de Alto Desempeño*. Google Books: Agencia Chan.
- Echeverría, R. (2003). *Ontología del lenguaje*. Chile: JC Sáez.
- Johnston, M. & Marshall, G. (2013). *Sales Force Management: Leadership, Innovation, Technology - 11th edition*. New York: Routledge.
- Lencioni, P. (2003). *Las 5 Disfunciones de un Equipo*. Barcelona: Editorial Empresa Activa.
- Wolk (2007). *El Arte de Soplar las Brasas*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.
- Zoltners, A. (2009). *Building a Winning Sales Force: Powerful Strategies for Driving High Performance*. New York: AMACOM.
- Zoltners, A., Sinha, P. & Lorimer, S. (2012). *Building a Winning Sales Management Team: The Force Behind the Sales Force*. Evanston, Illinois: ZS Associates, Inc.

### Recomendada

- Barbosa Ramírez, D. (2016). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo*. Rosario: Editorial Universidad del Rosario.
- Piercy, N. F. & Lane, N. (2009). *Strategic Customer Management: Strategizing the Sales Organization..* Oxford: OUP Oxford.
- Verleun, H. H. M. (2011). *Sales Force Effectiveness*. : Academy4salesmanagers.
- Zoltners, A. A., Sinha, P. & Lorimer, S. E. (2012). *Building a Winning Sales Management Team: The Force Behind the Sales Force*. : ZS Associates, Inc..