



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

**EAN**

Escuela de  
**Administración de  
Negocios**

## Programa de Curso

# DN-322 GERENCIA DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN

### La Escuela de Administración de Negocios.

Fundada en 1943, es una de las escuelas con mayor trayectoria en Costa Rica y Centroamérica en la formación de profesionales de alto nivel en las carreras de Dirección de Empresas y Contaduría Pública. Cuenta con un equipo de docentes altamente capacitado, así como un currículum actualizado según las necesidades actuales del mercado. A partir de junio 2016, el SINAES otorgó acreditación de ambas carreras a la Sede Rodrigo Facio.

#### Misión

Promover la formación humanista y profesional en el área de los negocios, con ética y responsabilidad social, excelencia académica y capacidad de gestión global, mediante la docencia, la investigación y la acción social, para generar los líderes y los cambios que demanda el desarrollo del país.

#### Visión

Ser líderes universitarios en la formación humanista y el desarrollo profesional en la gestión integral de los negocios, para obtener las transformaciones que la sociedad globalizada necesita para el logro del bien común.

#### Valores Humanistas

Ética      Tolerancia      Solidaridad  
Perseverancia      Alegría

#### Valores Empresariales

Innovación      Liderazgo      Excelencia  
Trabajo en Equipo      Emprendedurismo  
Responsabilidad Social

**Una larga trayectoria de excelencia...**





PROGRAMA DEL CURSO

**DN-322 Gerencia de ventas y distribución**  
**III CICLO 2022**

**DATOS DEL CURSO**

**Carrera (s):** Dirección de Empresas  
**Curso del VI ciclo del Plan de Estudios.**  
**Requisitos:** DN-320 Principios de Mercadeo  
**Correquisitos**  
**Créditos** 3  
**Horas de teoría:** 3 horas

|                              |                           |
|------------------------------|---------------------------|
| <b>Horas de laboratorio:</b> | <b>Horas de práctica:</b> |
|------------------------------|---------------------------|

**PROFESORES DEL CURSO**

| GR                        | Docente               | Horario           | Aula | Horario de Atención* |
|---------------------------|-----------------------|-------------------|------|----------------------|
| <b>SEDE RODRIGO FACIO</b> |                       |                   |      |                      |
| 01                        | Roberto Méndez Torres | K y J: 18 a 20:50 |      | K: 16:30 a 18:00     |
|                           |                       |                   |      |                      |

\*A solicitud del estudiante, el profesor podrá atender consultas según la hora, lugar y día acordado para cada caso particular, dentro del marco de la normativa de la Universidad de Costa Rica.

**DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

Las ventas son el motor de una empresa y su gestión debe estar totalmente integrada dentro de la estrategia comercial y financiera de la empresa. En la era de la administración de las relaciones con los clientes, la empresa completa debe orientarse al cliente y los procesos deben alinearse con el propósito de agregar valor y convertirse en verdaderos asesores y socios del cliente.

Por otro lado, hoy en día la definición de un buen gerente de ventas se refiere más a su calidad de líder que a la de gerente o administrador, este enfoque de liderazgo incluye ser más un simpatizante y entrenador que un supervisor o jefe.

Se busca que la persona profesional de Dirección de Empresas sea además de una persona preparada en las áreas técnicas de este curso, alguien emprendedor, con sentido de la ética y la responsabilidad social, que se desempeñe y tome decisiones tomando en cuenta valores como la solidaridad, la tolerancia y la perseverancia, y destrezas tales como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. La población estudiantil debe dirigir su actuar durante el curso acorde con dichos valores y competencias, y aplicarlos en su desarrollo del curso.





## II. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en el estudiante las competencias requeridas para liderar y administrar un departamento o fuerza de ventas a través del estudio de las principales áreas de gestión del gerente de ventas y la aplicación de herramientas y buenas prácticas en el contexto empresarial actual

## III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer las diferentes áreas de gestión del Gerente de Ventas, así como su relación con las otras áreas de la empresa.
2. Comprender los retos del líder y gerente de ventas en el contexto empresarial actual.
3. Identificar la función estratégica de la información para la gerencia de ventas.
4. Reflexionar sobre el papel de las ventas en la era de la administración de las relaciones con los clientes.
5. Explicar las estrategias de Trade Marketing y entender el proceso de Administración de Categorías.
6. Estudiar y aplicar las herramientas y buenas prácticas para la gestión de ventas.
7. Integrar la ética y la responsabilidad social, así como el diálogo y la reflexión sobre los valores de solidaridad, tolerancia y perseverancia.
8. Desarrollar y aplicar las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo.

## IV. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

### PARTE 1: Formulación del Programa de Ventas

- Perspectiva general de la venta personal.
- La confianza y la ética en las ventas
- Entendiendo a los compradores
- Habilidades para la comunicación
- El diálogo de ventas
- Organización de la fuerza de ventas
- Función estratégica de la información

### PARTE 2: Implementación del Programa de Ventas

- Reclutamiento y selección de la fuerza de ventas
- Trade Marketing y Administración de Categorías
- Desarrollo de las relaciones con el cliente
- Programas de capacitación y formación.
- Administración de Ventas

### PARTE 3: Evaluación y Control del Programa de Ventas

- Análisis y control de costos
- Evaluación del desempeño





*A través de los siguientes componentes de la evaluación, en lo que resulte pertinente en cada uno de los temas, se integrarán aspectos sobre ética, responsabilidad social y emprendedurismo. También se tomará en consideración la aplicación de los valores y competencias referidos en la descripción del curso.*

## V. ASPECTOS METODOLÓGICOS

- a. El personal docente y la población estudiantil desarrollarán las clases dentro de un ambiente de tolerancia, respeto y comunicación asertiva. El profesorado promoverá el trabajo en equipo, en un plano de igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna especie de forma tal que se garantice un ambiente de diálogo y libre expresión de las ideas y opiniones.
- b. Los estudiantes deberán leer con antelación las lecturas asignadas para cada sesión, con el objetivo de orientar la discusión hacia la aplicación de los conceptos y teorías en la práctica empresarial costarricense.
- c. Los trabajos de investigación individuales y grupales complementarán el material de clase y llevarán al estudiante a conocer y analizar diferentes ángulos de los temas centrales y otros afines al contenido del curso.
- d. En la primera sesión se conformarán equipos de trabajo de máximo 5 integrantes, entregando una lista al profesor con los nombres y apellidos, teléfonos y correos electrónicos de los integrantes de cada equipo, identificando al coordinador(a) de cada uno.
- e. Las asignaciones y casos deberán de tomar en cuenta y reflejar los siguientes aspectos:
  - Evidencia de una adecuada investigación y preparación.
  - Profundidad y amplitud en el análisis y reflexión, así como capacidad de síntesis.
  - Uso adecuado de las habilidades de comunicación.
  - Cero errores gramaticales y de ortografía.
  - Buena presentación gráfica.
- f. Este curso es apto para el uso de **aula virtual**, ya sea eco-aula o mediación virtual, según criterio de cada profesor. De ser utilizada alguna plataforma virtual, el estudiante debe hacer su debida matrícula o ingreso y participar en las actividades según lo que indique el profesor.
- g. Como parte de las lecturas de apoyo a los temas que se desarrollan en cada clase, se utilizarán lecturas en idioma inglés. El objetivo principal de utilizar material en inglés es la comprensión de lectura. Debido a que en los grupos hay estudiantes con diferente nivel lingüístico, los reportes y presentaciones para revisar el material leído se realizan en idioma español.





### Objetivos de los aspectos metodológicos

- a. Fomentar el aprendizaje colaborativo
- b. Comprender y aplicar los conceptos teóricos clave
- c. Afianzar la capacidad de investigación, tanto bibliográfica como de campo
- d. Fortalecer las competencias de trabajo en equipo y comunicación
- e. Fomentar el desarrollo del pensamiento crítico y la generación de insights empresariales y organizacionales como insumo para la toma de decisiones

### Objetivos de las competencias Éticas

- a. Fomentar el respeto entre los compañeros, en la relación profesor-estudiante y demás miembros de la comunidad universitaria.
- b. Fortalecer la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y compromisos.
- c. Alentar procesos de toma de decisiones que contribuyan al consumo responsable y el desarrollo sostenible

## VI. SISTEMA DE EVALUACIÓN

| Rubro  | Contenido | Porcentaje  | Fecha          |
|--|-----------|-------------|----------------|
| Pruebas cortas y asignaciones individuales         |           | 30%         | Ver Cronograma |
| Casos y asignaciones grupales                      |           | 20%         | Ver Cronograma |
| Participación en clase y en actividades de Cátedra |           | 20%         | Ver Cronograma |
| Trabajo final                                      |           | 30%         | Ver Cronograma |
| <b>NOTA</b>  |           | <b>100%</b> |                |

#### a. Pruebas cortas y asignaciones individuales

El material asignado será valorado en forma individual durante la sesión a través de una prueba corta o ejercicio práctico, en el momento que el profesor considere pertinente. Esta prueba consistirá en una redacción escrita a mano con tinta y en una hoja tamaño carta. El profesor podrá asignar algunas tareas individuales relacionadas con la temática del curso.

Se reponen las pruebas a quienes hayan tenido ausencia justificada, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Vida Estudiantil.

#### b. Participación individual en clase

Por ser un curso eminentemente práctico, es de suma importancia la asistencia a clases y la participación del estudiante en todas las actividades del curso, incluyendo los foros, discusiones y dinámicas de clase, así como las actividades de cátedra.





**c. Casos y asignaciones grupales**

El desarrollo grupal de casos prácticos permitirá la aplicación de los contenidos teóricos a un contexto empresarial y fomentará la habilidad de toma de decisiones del estudiante.

**d. Trabajo final**

El objetivo del trabajo final es contribuir con el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante, al poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el curso en el estudio de un caso empresarial (el departamento de ventas de una empresa real) para generar experiencias valiosas que contribuyan al desarrollo de las habilidades de análisis, evaluación y síntesis (*thinking skills*).

La investigación se realizará con base en la guía que aparece al final del programa.

**VII. CRONOGRAMA**

| SEMANA | FECHA    | TEMA  |
|--------|----------|---|
| 1      | Enero 04 | Presentación del Programa. Formación de grupos de trabajo.<br>Tema: <b>Introducción a la Administración de Ventas en el siglo XXI</b><br><b>¿Qué vende?</b><br>+ Lectura Capítulo 1 Johnston  |
| 2      | Enero 06 | Tema: <b>Procesos de ventas y compras</b><br>+ Lectura Capítulo 2 Johnston<br>Discusión de temas y práctica<br>Discurso de elevador   |
| 3      | Enero 11 | Tema: <b>Vínculo de las estrategias y el papel de las ventas en la era de la administración de las relaciones con los clientes.</b><br>+ Lectura Capítulo 3 Johnston<br><b>Venta Relacional</b><br><a href="https://everyonesocial.com/blog/relationship-selling/">https://everyonesocial.com/blog/relationship-selling/</a><br>Discusión de temas y práctica |
| 4      | Enero 13 | Temas: <b>Organización de la Fuerza de Ventas</b><br>+Lectura: Capítulo 4 Johnston<br><b>Lectura complementaria</b><br><a href="https://www.sumacrm.com/soporte/el-poder-de-la-fuerza-de-ventas">https://www.sumacrm.com/soporte/el-poder-de-la-fuerza-de-ventas</a><br>Discusión de temas y práctica   |
| 5      | Enero 18 | Temas: <b>Función estratégica de la información de ventas</b><br>+ Lectura: Capítulo 5 Johnston<br>Discusión de temas y práctica  |





| SEMANA | FECHA      | TEMA  |
|--------|------------|---|
| 6      | Enero 20   | Tema: <b>El diálogo de ventas: cómo crear y comunicar valor / Habilidades para la comunicación</b><br>+ Lecturas complementarias Ingram<br>Discusión de temas y práctica  |
| 7      | Enero 25   | Tema: <b>Reclutamiento y Selección del Vendedor</b><br>+ Lectura Capítulos 9 Johnston<br><br>Discusión de temas y práctica<br>Discurso de Neuroventas   |
| 8      | Enero 27   | Tema: <b>Capacitación para las ventas: objetivos, técnicas y evaluación.</b><br>Lectura Capitulo 10 Johnston<br><br><b>Desarrollo del Talento Humano</b> (lecturas complementarias)<br>+ Tarea: Caso Fletcher Ball Bearings |
| 9      | Febrero 01 | Tema: <b>Compensación e incentivos para el vendedor.</b><br>Lectura Capitulo 11 Johnston  |
| 10     | Febrero 03 | <b>TI 7 SI para la Gerencia de Ventas</b><br>Lecturas complementarias   |
| 11     | Febrero 08 | Tema: <b>Análisis de Costos</b><br>+ Lectura: Capítulo 12 Johnston<br>+ Tarea: Caso Takamatsu Sports  |
| 12     | Febrero 10 | Tema: <b>Evaluación del desempeño del vendedor</b><br>+ Lectura Capítulo 13 Johnston<br>+ Tarea: Caso Massachusetts Restaurant Appliances   |
| 13     | Febrero 15 | Entrega y primera presentación de Trabajos finales  |
| 14     | Febrero 17 | Continúa presentación de Trabajos finales   |
| 15     | Febrero 24 | Ampliación  |

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

### Libros de Texto:

- Johnston, Mark W. y Marshall, Greg W.: *“Administración de Ventas”*, 9a. edición. Editorial Mc Graw Hill, México, 2009





**Libros de Consulta:**

- Hair, Anderson, Mehta y Babin. *“Administración de Ventas. Relaciones y Sociedades con el Cliente”*. 1era Edición. Cengage Learning, México, 2010.
- Jobber, David y Lancaster, Geoff. *“Administración de Ventas”*, 8a. edición. Editorial Pearson, México 2012.
- Schnarf, Alejandro. *“Dirección Efectiva de Equipos de Venta”*. 1era Edición. McGraw-Hill, Bogotá, 2011.
- Ziglar, Zig: *“Vender según Ziglar”*, 1ª. Edición. Editorial San Pablo, Colombia, 2007.

**IX. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PROFESOR**

| SEDE RODRIGO FACIO |                       |  |
|--------------------|-----------------------|--|
| GR                 | Docente               | Correo   |
| 1                  | Roberto Méndez Torres | <a href="mailto:roberto.mendeztorres@ucr.ac.cr">roberto.mendeztorres@ucr.ac.cr</a> |
|                    |                       |  |

**GUÍA PARA TRABAJO FINAL DEL CURSO DN-0322 GERENCIA DE VENTAS**

**Objetivo General Escenario A:**

Aplicar los conocimientos adquiridos durante el curso a un caso empresarial, por medio del análisis y evaluación de la organización y de los procesos del departamento de ventas de una empresa mediana o grande, para detectar las buenas prácticas de gestión y determinar las áreas con oportunidad de mejora

**Temas a cubrir:**

- Estructura de la Empresa
- Filosofía empresarial (Misión, Visión, Valores, Ética)
- Prácticas de Responsabilidad Social
- Descripción de los productos, clientes, mercados, competencia
- Visión de liderazgo del Gerente/Departamento de ventas
- Organización de la fuerza de ventas
- Uso de tecnología y sistemas de información
- Sistema CRM / ARC Administración de Relaciones con los clientes
- Gestión de las cuentas clave
- Métodos para pronosticar las ventas
- Perfil (competencias) del vendedor
- Procesos de reclutamiento y selección de los vendedores
- Programas de capacitación y formación







- Procesos de motivación de la fuerza de ventas
- Sistemas de compensación e incentivos
- Sistemas de evaluación del desempeño

**INSTRUCCIONES:**

1. Cada grupo debe preparar una presentación ilustrada (gráfica, ppt) sobre el tema que le corresponde en la lista de abajo, según su respectivo número de grupo.
2. Debe ser precisa, ordenada y muy clara, de manera que pueda entenderse sin necesidad de exponerla.
3. Recuerden que todos los trabajos deben ser siempre inéditos.
4. El archivo digital con su correspondiente impreso deberá entregarse en la fecha acordada.

**CONTENIDO BASICO:**

1. Introducción al tema seleccionado:
  - a. Propósito, objetivos y metodología de la investigación
2. Desarrollo de la investigación:
  - a. Conceptos teóricos
  - b. Importancia del tema en las ventas
  - c. Tendencias
  - d. Retos y desafíos en la actualidad
3. Ejemplo práctico de una empresa real o de cómo se implementaría en una empresa.
4. Conclusiones
5. Detalle de fuentes consultadas

