Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

DIRECCION DE VENTAS

GRADO EN ECONOMÍA FINANCIERA Y ACTUARIAL

CURSO 2025-26

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.

Fecha de publicación: 10-07-2025

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

La asignatura realiza un recorrido teórico y práctico por los principales conceptos y herramientas 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.
Las destrezas y competencias que el alumno va a adquirir le permitirán:
•Utilizar técnicas de negociación y de comunicación personal en su entorno personal y profesional.
•Realizar trabajos de ventas en el mundo laboral.
•Elaborar todo tipo de estrategias de negociación comercial.
•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 nivel de español adecuado.

III.-Resultados de Aprendizaje

CG02. Capacidad de análisis y síntesis
CG04. Capacidad de organización y planificación
CG06. Capacidad de comunicación oral y escrita
CG08. Capacidad para trabajar en equipo
CG09. Capacidad crítica y autocrítica
CE05. Conocimiento de los sistemas de calidad
CE16. Manejar técnicas de comunicación

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

PRIMERA PARTE: INTRODUCCON Y TECNICAS DE VENTAS

TEMA 1: La función de ventas
La función de ventas. Marketing y Ventas. Qué es vender. Posible cliente. Entrevista de ventas. La máquina de vender. La dirección de ventas.

TEMA 2: Negociación con los grupos de compra. Plantillas comerciales
El poder. Las organizacones de compra. Tipos de organizaciones. La plantilla o acuerdo comercial.

TEMA 3: Las etapas de la venta simple

TEMA 4: La negociación en ventas
Qué es negociar. Tipos de negociación. Plan de negociación.

TEMA 5: Las objeciones
Tipos de objeciones. Gestión de las objeciones.

TEMA 6: Las objeciones sobre el precio
Cómo y cuándo dar el precio. Los tipos de cientes y el precio. Rebatir las objeciones de precio.

TEMA 7: Conocer a nuestro cliente
El lenguaje del cuerpo. Qué es. Cómo usarlo. Cómo entenderlo

TEMA 8: Programación Neurolingüística
La PNL. La sintonía. Los sistemas de representación. La PNL y las ventas.

TEMA 9: La venta compleja.
Influencias compradoras. Banderas rojas. Modos de rspuesta. Resultados y ganancias. Embudo de ventas. Perfill del cliente ideal.

SEGUNDA PARTE: DIRECCION DE VENTAS

Tema 10: La gestión de grandes cuentas
Key Account Manager. Trade Marketing. Category Manager.

Tema 11: La organización del equipo de ventas.
El organigrama comercial. Aternativas, ventajas y desventajas.

Tema 12: Aspectos éticos de la venta.
Consideraciones sobre la importancia de los aspectos éticos en las ventas.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.

IV.B.-Actividades formativas	
Tipo	**Descripción**
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Resolución de ejercicios y casos prácticos
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Discusiones de casos y temas de actualidad
Presentaciones orales	Presentaciones en clase
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Teatros de ventas
Otras actividades	Visitas a ferias profesionales

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	25
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	25
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	10
Tutorías académicas	20
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	28
Preparación de clases teóricas	22
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	25
Preparación de pruebas	25
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo		
Tipo	**Periodo**	**Contenido**
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 14	Clases teóricas presenciales u online sobre los contenidos del temario.
Prácticas	Semana 1 a Semana 14	Clases practicas presenciales u online sobre los contenidos del temario
Otras Actividades	Semana 1 a Semana 14	trabajos individuales sobre los contenidos del temario
Trabajos colectivos	Semana 1 a Semana 14	trabajos colectivos sobre los contenidos del temario

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.

Evaluación Ordinaria: Si el profesorado considera que la asistencia es obligatoria deberá especificarse con precisión. (Nota: para no admitir a una prueba a un estudiante 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).
La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen a continuación. Atendiendo a las características específicas de cada grupo el profesor podrá, en las primeras semanas de curso, introducir cambios que considere oportunos comunicándolo al Vicerrectorado de Calidad. Evaluación extraordinaria: Los alumnos 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. Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación Evaluación Ordinaria: Descripción de las pruebas de Evaluación Ordinaria y su ponderación: Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación Actividad evaluadora Nota mínima Ponderación Periodo Contenido Evaluación continua: incluye trabajos y/o practicas y resolucion de problemas (puede ser una o v a r i a s pruebas/practicas / trabajos) No 40% A determinar por el profesor A determinar por el profesor NO REEVALUABLE Pruebas de evaluacion teorico- prácticas (Examen Final Oficial) 5.0 60% A determinar por el profesor A determinar por el profesor SI REEVALUABLE En los casos en que se diferencie expresamente entre Teoría y Práctica, el profesor podrá imponer la condición adicional de que tengan que superarse ambas partes con una nota mínima para poder aprobar la asignatura. Esta circunstancia y la nota mínima concreta quedarán expresamente reflejadas tanto en el Aula virtual como en las Instrucciones del examen. Evaluación extraordinaria: Los alumnos que no consigan superar la evaluación ordinaria serán objeto de la realización de una evaluación extraordinaria en los términos establecidos por el profesor.
Descripción de las pruebas de Evaluación Extraordinaria y su ponderación: Actividad evaluadora Nota mínima Ponderación Periodo Contenido Examen final oficial 5.0 60% Convocatoria Extraordinaria Todo el programa Se tendrá en cuenta la Evaluación Continua -40%- hasta completar el 100% de la nota. En los casos en que se diferencie expresamente entre Teoría y Práctica, el profesor podrá imponer la condición adicional de que tengan que superarse ambas partes con una nota mínima para poder aprobar la asignatura. Esta circunstancia y la nota mínima concreta quedarán expresamente reflejadas tanto en el Aula virtual como en las Instrucciones del examen. Evaluación de alumnos 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. Asignatura con posibilidad de dispensa: Si Revisión de las pruebas de evaluación Conforme a la normativa de reclamación de exámenes de la Universidad Rey Juan Carlos. Conducta Académica Vease normativa de conducta académica. 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 aEstudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
Será requisito imprescindible 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. Convocatoria adelantada: se podrá solicitar el adelanto al mes de septiembre de la evaluación de una de las dos convocatorias (ordinaria o extraordinaria), siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la URJC. Dada la característica de la asignatura y la naturaleza de la convocatoria adelantada, el sistema de evaluación será el mismo que el establecido en la convocatoria extraordinaria, pero aplicado sobre el contenido total de la asignatura.
Dispensa académica: Los estudiantes que obtengan la Dispensa Académica quedarán eximidos de asistencia a las clases sin que ello pueda afectar el proceso de evaluación del estudiante, por lo que tendrán que realizar todas las actividades de evaluación mencionadas anteriormente

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.
Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

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.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.

VIII.-Recursos y materiales didácticos
Bibliografía básica
Título: + VENTAS Autor: Luis Mª García Bobadilla Editorial: ESIC (tercera edición)
Bibliografía complementaria
Título: Dirección de ventas. Vender y fidelizar en el nuevo milenio Autor: Dionisio Cámara, María Sanz Editorial: Prentice Hall
Título: Venta Personal y Dirección de Ventas. La Fidelización del Cliente Autor: Inés Küster, Sergio Román Editorial: Thomson
Título: Dirección y Técnicas de Ventas Autor: Jaime Manera Bassa, Enrique Pérez del Campo, Carmelo Mercado Idoeta Editorial:ESIC

IX.-Profesorado	
Nombre y apellidos	PAULA-ADRIANA GONZÁLEZ PADILLA
Correo electrónico	paula.gonzalez@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	1
Nombre y apellidos	RAFAEL DELGADO ALEMANY
Correo electrónico	rafael.delgado@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Móstoles
Categoría	Profesor/a Asociado/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.

Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	0

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 04:15 | Hash: 8b3d79183f0d3d61d6a43ff373910e02.