

## **FICHA DE ASIGNATURA**

**Título:** Habilidades directivas para la gestión comercial

**Descripción:** Ser exitoso en el ámbito comercial y de marketing implica adquirir una serie de habilidades que van mucho más allá de los conocimientos comerciales y de marketing. Consiste en adquirir y aprender a desarrollar una serie de habilidades sin las cuales el éxito no está garantizado.

A lo largo de esta materia los alumnos entenderán primero el porqué de los procesos de cambio en el campo del marketing, así como la necesidad de adaptarse a ellos e, incluso dirigirlos. Además, adquirirán técnicas sobre negociación que, unidas al desarrollo de habilidades de presentación, les permitirán reforzar su autoconfianza para salir airoso de situaciones comerciales. Por otra parte, triunfar en estos ámbitos supone saber liderar equipos (especialmente en estos tiempos cambiantes, es fundamental ser agentes de cambio) y para ello reconducir los conflictos será esencial.

**Carácter:** Obligatoria

**Créditos ECTS:** 5

**Contextualización:** El programa de la asignatura pretende que el alumno aprenda, adquiera y desarrolle habilidades necesarias en el mundo comercial. Es importante que entienda la necesidad de dirigir el cambio, que adquiera habilidades comunicativas para los procesos de negociación y que vea los conflictos como una oportunidad.

**Modalidad:** Online

**Temario:**

### **. TEMA 1. LIDERAZGO Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS MULTICULTURALES**

#### 1.1 Aproximación al liderazgo

1.1.1 Estilos más eficaces

1.1.2 Competencias esenciales

#### 1.2 Liderazgo estratégico para el cambio

1.2.1 Líderes como agentes del cambio. Liderazgo transformador

#### 1.3 Liderazgo y gestión de equipos multiculturales

1.3.1 La influencia del factor multicultural. Liderazgo global

### **- TEMA 2. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN COMERCIAL EN MERCADOS GLOBALIZADOS**

#### 2.1 El arte de negociar en mercados globalizados

2.1.1 El entorno: el marco, las personas y los objetivos

2.1.2 Método Harvard de Negociación

#### 2.2 Las claves de la negociación comercial

2.2.1 Organización y preparación

2.2.2 Motivación

2.2.3 Gestión de las emociones

2.2.4 Escucha activa

#### 2.3 Las fases de la negociación comercial

2.3.1 Presentación

- 2.3.2 Discusión
- 2.3.3 Acuerdo

- 2.4 Negociar con talento
  - 2.4.1 Identificar el talento negociador
  - 2.4.2 Técnicas

### **TEMA 3. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN Y PRESENTACIONES**

- 3.1 Condiciones de una buena presentación comercial
  - 3.1.1 Preparación
  - 3.1.2 Crear el entorno
  - 3.1.3 La regla de 3
- 3.2 Fases
  - 3.2.1 De ambientación
  - 3.2.2 Presentación
  - 3.2.3 Objeciones
  - 3.2.4 Cierre
- 3.3 El desarrollo de la argumentación, persuasión y otras técnicas de comunicación.

### **TEMA 4. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- 4.1 El conflicto como oportunidad
- 4.2 Las fases del conflicto
  - 4.2.1 Inicial o latente
  - 4.2.2 Percibido o no expresado
  - 4.2.3 Asumido
  - 4.2.4 Manifiesto o disputa
  - 4.2.5 Resolución y bases de un nuevo conflicto
- 4.3 Escenarios para la resolución de conflictos
  - 4.3.1 Entender las perspectivas y percepciones
  - 4.3.2 Establecer el escenario para resolver problemas
  - 4.3.3 Centrarse en los resultados y trabajar como socios
- 4.4 Técnicas para resolver conflictos
  - 4.4.1 Analizar el problema
  - 4.4.2 Emplear habilidades: asertividad, empatía

### **TEMA 5. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO**

- 5.1 Percepción del cambio
  - 5.1.1 Las cuatro C del cambio: conocimiento, convencimiento, compromiso y continuidad
- 5.2 Dirigir personas a través de los cambios
  - 5.2.1 Conducir al equipo al cambio
  - 5.2.2 Competencias del líder
  - 5.2.3 Hoja de ruta del cambio
- 5.3 Tipos de cambio: el cambio cultural
- 5.4 Las tres posiciones ante el cambio
  - 5.4.1: Adaptarse, negarse o dirigirlo
- 5.5 Promover el éxito de los cambios
  - 5.5.1 Superar los miedos
  - 5.5.2 Resiliencia

### **Competencias:**

CG6 - Desarrollar la creatividad, la capacidad de iniciativa, la autonomía personal y profesional y la cultura emprendedora en proyectos y colaboraciones en los ámbitos del marketing y comercial.

CG8 - Desarrollar habilidades interpersonales que le permitan interactuar y encontrar la complementariedad con grupos e individuos con experiencias culturales y disciplinares diversas, especialmente en un entorno comercial.

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### **Competencias específicas:**

CE7 - Aplicar las técnicas de negociación en general y la comercial en particular de manera que permitan conseguir los objetivos planteados al inicio de la misma.

CE8 - Optimizar la gestión de cuentas claves de la empresa a partir de las necesidades de los clientes.

CE9 - Organizar la estructura comercial de manera adecuada para la consecución de los objetivos de la empresa.

**Actividades Formativas:**

<b>Sistema de Evaluación</b>	<b>Horas</b>	<b>Presencialidad</b>
Exposiciones del profesor en clases teórico-expositivas	12	0
Resolución de problemas y análisis de casos	10	0
Tutorías y seguimiento	12	0
Realización de trabajos grupales o individuales	41	0
Estudio personal a partir de material recopilado y de las actividades realizadas dentro del aula, para conseguir un aprendizaje autónomo y significativo	50	0

### **Metodologías docentes:**

Clases teóricas impartidas sincrónicamente como lecciones magistrales o exposiciones, en las que además de presentar el contenido de la asignatura, se explican los conceptos fundamentales y se desarrolla el contenido teórico.

Clases prácticas consistentes en actividades síncronas y asíncronas a través de las cuales se pretende mostrar al alumnado cómo debe actuar a partir de la aplicación de los conocimientos adquiridos. Realización de diferentes pruebas para la verificación de la adquisición tanto de conocimientos teóricos como prácticos y la adquisición de competencias.

Seminarios o talleres, consistente en una modalidad organizativa de los procesos de enseñanza y aprendizaje donde tratar en profundidad una temática relacionada con la materia. Se puede trabajar de forma síncrona y asíncrona.

Tutorías periódicas entre el profesorado y el alumnado para la resolución de dudas, orientación, supervisión, seguimiento del trabajo, etc. Hay tutorías síncronas y asíncronas.

Trabajo Autónomo tanto individual como grupal para la lectura crítica de la bibliografía, estudio sistemático de los temas, reflexión sobre problemas planteados, resolución de actividades propuestas, búsqueda, análisis y elaboración de información, investigación e indagación, así como trabajo colaborativo basado en principios constructivistas

### **Sistema de Evaluación:**

<b>Sistema de Evaluación</b>	<b>Ponderación Mínima</b>	<b>Ponderación Máxima</b>
Evaluación continua de la asignatura en la que se valorará el esfuerzo constante y la participación activa del estudiante en las diferentes actividades prácticas programadas y en la propia clase teórica durante el curso a través de: participación activa en los debates, la resolución de casos, comentarios de lecturas u otros materiales, trabajos desarrollados en grupo o de forma individual, etc.	40	70
Evaluación final: prueba de carácter global de la asignatura, que sea representativa del conjunto de competencias trabajadas en la misma. Puede tener carácter estandarizado, que incluya ítems de alternativas, de asociación, multi-ítems, interpretativos, preguntas de desarrollo breve o extenso, realización de supuestos prácticos, de informes y análisis de casos, entre otros.	30	60

### **Bibliografía:**

- Anastasi, A. y Urbina, S (1998): Tests Psicológicos. Prentice Hall: México. –
- Cordero, A. (Dir.) (1997). La evaluación psicológica en el año 2000. Madrid: Tea Ediciones.
- Fernández- Ballesteros, R. (1998). Introducción a la evaluación psicológica I y II. Madrid: Pirámide.
- Fernández- Ballesteros, R. (2004). Evaluación psicológica: concepto, métodos y estudio de casos. Madrid: Pirámide. - Fernández-Ballesteros, R. (2007). Evaluación psicológica: Conceptos, métodos y estudio de casos. Madrid: Pirámide.
- Fernández- Ballesteros, R. (2011). Evaluación psicológica: concepto, métodos y estudio de casos. Madrid: Pirámide.
- Fernández-Ballesteros, R., Oliva Márquez, M., Vizcarro, C., Zamarrón Cassinello, M.D. (2011). Buenas prácticas y competencias en evaluación psicológica: el sistema interactivo multimedia de aprendizaje del proceso de evaluación (SIMAPE). Madrid: Pirámide.
- García, J. (Dir.) (1998). Evaluación psicológica:(reseñas de textos). Melilla: UNED
- Moreno, C. (2003). Evaluación Psicológica. Concepto, proceso y aplicación en las áreas del desarrollo y de la inteligencia. Madrid: Sanz y Torres.
- Moreno, C. (2003). Ejercicios prácticos de evaluación psicológica. Concepto, proceso y aplicación en las áreas del desarrollo y de la inteligencia. Madrid: Sanz y Torres