



Acuerdos comerciales

INFORMACIÓN DEL MATERIAL EDUCATIVO

Nombre del material educativo	Acuerdos comerciales
Programa	Tecnología en Gestión de Servicios Financieros
Facultad	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Número de créditos	3
Escritor	Diana Marcela González Posada Actualizado por: Miguel Ángel Medina Herrera.
Nombre del asesor	Paula Andrea Sanabria
Diagramación y diseño gráfico	Alexánder Suárez Valencia. Diseñador de materiales educativos, Católica del Norte Fundación Universitaria
Año y versión	Año: 2016. Versión: 01
Diseño instruccional	CEMAV - Centro de estudios para la mediación y el aprendizaje virtual. Fundación Universitaria Católica del Norte

ESTRUCTURA

Elemento de competencia 1: clasificar los acuerdos comerciales, de acuerdo con su naturaleza y necesidades de la organización.		
Temas	Horas	
	AD	TI
Tema 1: la negociación en ámbitos comerciales	2	6
Tema 2: los acuerdos comerciales	2	6
Tema 3: los negocios de la empresa y su relación con la Responsabilidad Social Empresarial	2	6

Nota: AD: trabajo con acompañamiento docente. TI: Trabajo independiente del estudiante.

Elemento de competencia 2: realizar los procesos de monitoreo al cliente, con base en los indicadores establecidos por la empresa.		
Temas	Horas	
	AD	TI
Tema 1: el monitoreo de los procesos	3	9
Tema 2: los Indicadores de Gestión al interior de una empresa	3	9
Tema 3: el direccionamiento empresarial y los entes de control	3	9
Tema 4: el ciclo PHVA	3	9

Nota: AD: trabajo con acompañamiento docente. TI: Trabajo independiente del estudiante.

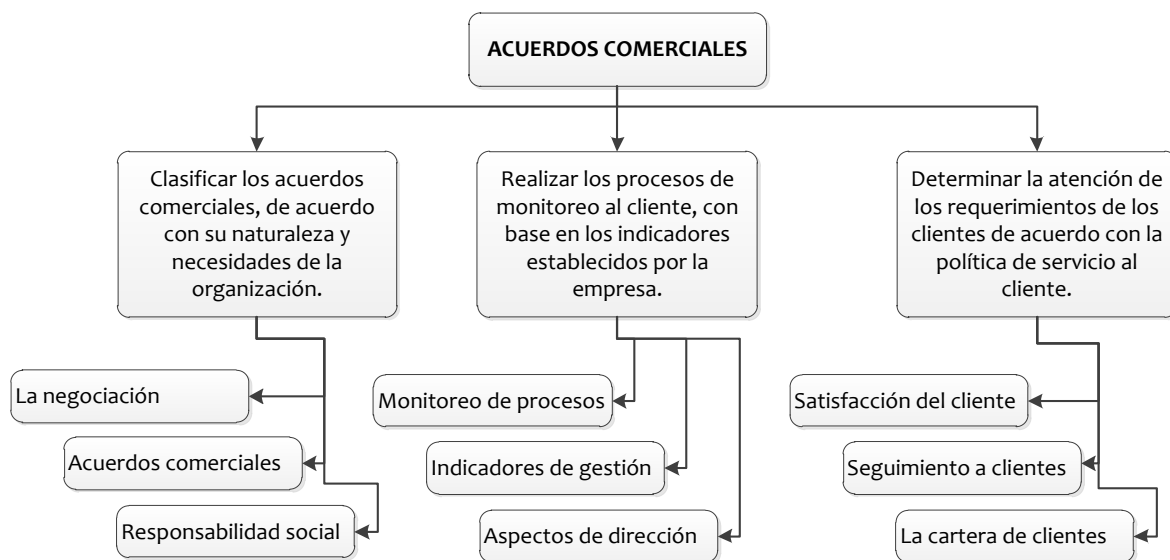
Elemento de competencia 3: Determinar la atención de los requerimientos de los clientes de acuerdo con la política de servicio al cliente.		
Temas	Horas	
	AD	TI
Tema 1: Los indicadores de satisfacción del cliente	2	6
Tema 2: El servicio al cliente: Atención en la venta y posventa	3	9
Tema 3: Pensar en ganar - ganar	3	9

Tema 4: Cómo hacer seguimiento a los clientes	4	12
Tema 5: Administrar la cartera de clientes	6	18

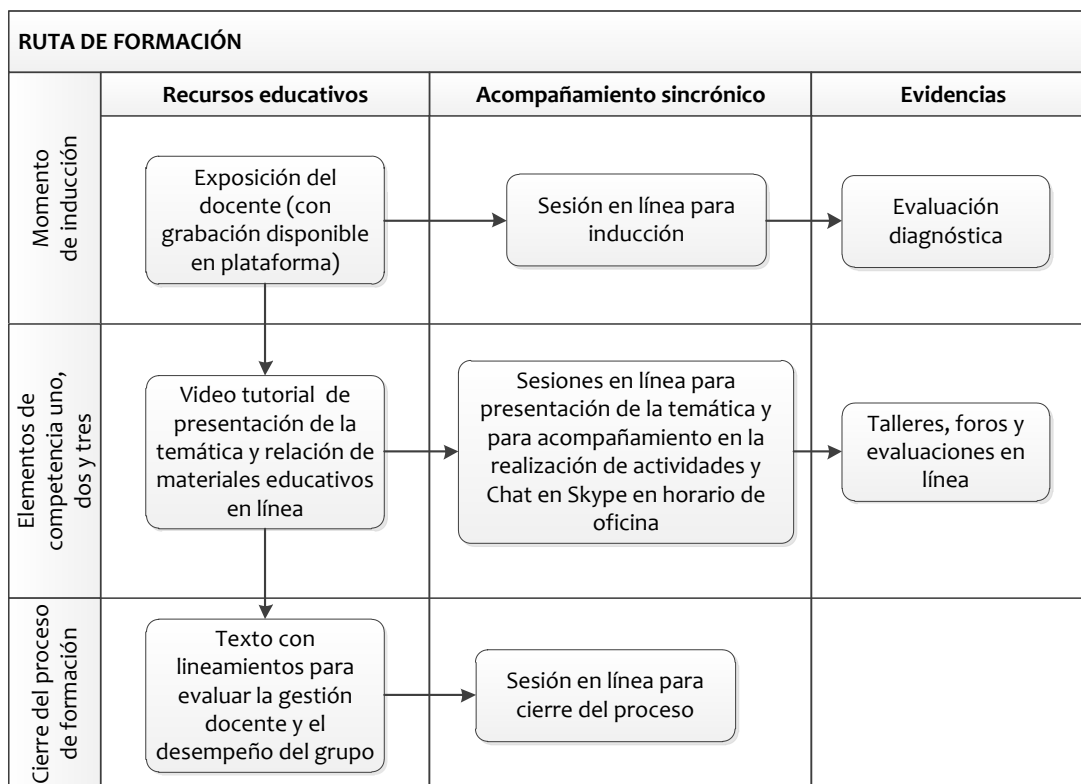
Nota: AD: trabajo con acompañamiento docente. TI: Trabajo independiente del estudiante.

RUTA DE FORMACIÓN (EN PROCESO)

La ruta de formación en el curso es recorrida por el estudiante al abordar de manera sistemática la comprensión de los contenidos temáticos, que se enseñan de manera estructural en el siguiente esquema.



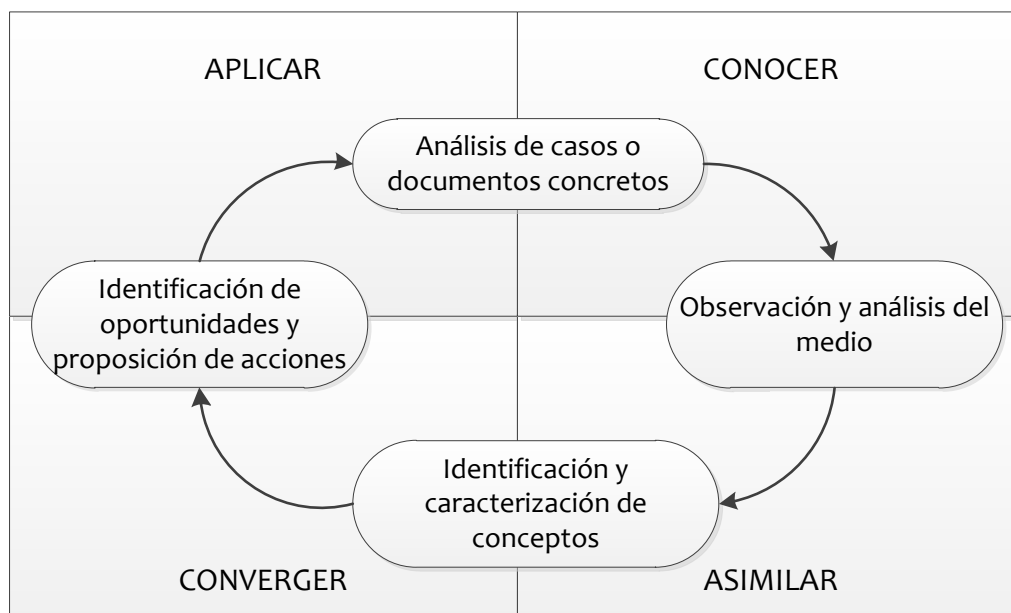
Así, el curso constituye una experiencia vivencial caracterizada por los siguientes elementos:



METODOLOGÍA

Se emplearán técnicas didácticas activas que posibiliten un aprendizaje generador en el cual, fundamentado en una mirada desde la complejidad (entendida esta como un *complex* o tejido entre las distintas temáticas), el estudiante integre en su proceso de aprendizaje y en sus evidencias de desempeño las comprensiones provenientes de la revisión de los materiales de estudio propuestos; los aportes de los compañeros en los distintos espacios de socialización y puesta en común; su propio contexto; el acceso a las distintas fuentes de información; y las realidades educativas y procesos de la empresa o contexto laboral en el cual ha de prestar sus servicios.

El curso en sus distintos ejes temáticos invita al estudiante a recorrer una ruta de comprensión que lo lleva a conocer, asimilar, converger y aplicar conocimientos en su contexto.



Aprendizaje generativo (Kolb, 1974)

Más que entregar un cúmulo de contenidos o lecturas, al estudiante se le presentan actividades o situaciones de aprendizaje, para cuyo análisis cuales encuentra apoyo en sus compañeros, en los contenidos temáticos y en su docente. Así, a partir del análisis de una experiencia significativa concreta —buena práctica, testimonio, problematización, normatividad, sustentación teórica o caso de análisis— se lleva al participante a hacer una conceptualización o reconstrucción conceptual de la información presentada, para de ese modo extraer conclusiones o generalizaciones sobre la experiencia significativa en estudio. Luego, se lleva al participante a hacer una reflexión que le permita argumentar y al grupo conversar sobre lo observado, y concluir sobre los aspectos significativos y transformadores de su medio. Finalmente, el participante aprende mediante la aplicación de las conclusiones a las nuevas experiencias que vive en su ámbito de desempeño, o bien a hacer una proyección sobre lo que debería ser un desempeño exitoso. De este proceso se generan las evidencias de aprendizaje y desarrollo de competencias, con base en las cuales se valoran los aprendizajes.

JUSTIFICACIÓN

El presente módulo está diseñado para profundizar en las estrategias de establecimiento de acuerdos comerciales y su seguimiento, asegurando y controlando el cumplimiento de los términos pactados. El conocimiento del cliente, así como los acuerdos comerciales que se pacten con él, son un excelente insumo para aliviar situaciones que se presenten en un momento determinado. En este marco, es muy útil el enfoque “yo gano – tú ganas” toda vez que es una solución que concilia los intereses de ambas partes de manera que los resultados se puedan lograr, protegiendo la relación futura entre las partes.

Por esta razón, en la actualidad las entidades financieras manifiestan acuerdos comerciales y facilitan las labores con los clientes por medio del acompañamiento, logrando satisfacer sus necesidades y adoptando medidas de control y observancia, bajo las disposiciones legales del país.

El conocimiento, investigación y aplicación de los anteriores aspectos es parte fundamental de la formación de todo estudiante del programa de Tecnología en Gestión de Servicios Financieros. En consecuencia, el desarrollo del curso lo va a orientar hacia el conocimiento de nuevos enfoques administrativos y financieros, al tiempo que lo conducirá a trabajar con valores éticos y morales en su relación con sus futuros clientes.

EVALUACIÓN

La evaluación en los ambientes virtuales de aprendizaje (AVA) es un proceso permanente de formación que involucra de manera integral autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación del aprendizaje. En el curso, el docente facilitador, los compañeros y el estudiante se convierten en evaluadores permanentes de sí mismos y de cada uno de los integrantes del grupo: conjuntamente analizan y valoran el proceso y los productos del otro para realimentar, consolidar o reorientar logros.

En consecuencia, el desempeño del estudiante será evaluado a partir del seguimiento —cualitativo y cuantitativo— que varios actores hacen de los procesos relacionados con las situaciones de aprendizaje planteadas. De tal suerte, las participaciones argumentadas sobre los diferentes ejes temáticos que se publican a través de los medios tecnológicos, que el facilitador y los estudiantes acuerdan utilizar para el debate y la construcción del conocimiento, constituyen evidencias y son objeto de evaluación. Igualmente lo son la presentación de tareas, evaluaciones, producciones escritas, socializaciones sincrónicas o asincrónicas y entregables de microproyectos de curso o adelantos del proyecto de investigación general, entre otros.

En el mismo sentido, usted podrá autoevaluarse durante el proceso de acuerdo con los indicadores de evaluación establecidos. Revíselos con detenimiento antes de iniciar el curso, durante y después de construir las evidencias, y dispóngase a dar lo mejor de sí para alcanzar un desempeño óptimo.

Evidencias de aprendizaje. Son las pruebas manifiestas de aprendizaje, recogidas directamente durante el proceso formativo. Se recolectan con la orientación del docente facilitador, utilizando técnicas, métodos e instrumentos de evaluación seleccionados y permitiendo reconocer los logros obtenidos por el estudiante en los tres tipos de saberes: conceptual, procedimental y actitudinal.

Evidencias de conocimiento. Apuntan al dominio cognoscitivo para procesar e identificar información relevante, clasificarla, interpretarla en procura de su utilidad, y buscar relaciones entre datos nuevos y conocidos. Incluye el conocimiento de hechos y procesos, la comprensión de los principios y teorías, y las maneras de utilizar el conocimiento en situaciones cotidianas y nuevas.

Evidencias de desempeño. Evidencias del saber procedimental relativas a la manera en que el estudiante ejecuta una actividad donde pone en juego sus habilidades, conocimientos y actitudes.

Permiten recoger información directa, de mejor calidad y más confiable sobre la forma como el estudiante desarrolla su proceso de aprendizaje, de tal modo que sea posible identificar cuáles han sido sus logros y cuáles le faltan por alcanzar. Incluyen las evidencias actitudinales.

Evidencias de producto. Son los resultados que obtiene el estudiante en una actividad que refleja el aprendizaje alcanzado y permite hacer inferencias sobre el proceso desarrollado, o el método utilizado.

La valoración final será entonces el resultado de la integración de las diferentes actividades de aprendizaje. Dicha valoración se realizará de acuerdo con los indicadores de evaluación y los criterios específicos para cada una de las evidencias solicitadas, como prueba de que el estudiante ha alcanzado las competencias que se esperan de él con el seguimiento de este curso.

GLOSARIO

Acuerdo comercial: trato establecido entre dos partes para la provisión de productos o servicios en ámbitos comerciales.

Acuerdo de pago: arreglo que se establece entre dos partes (deudor y acreedor) para sufragar deudas en el cual se conciertan aspectos como plazos, intereses, fechas entre otros. El incumplimiento del acuerdo de pago motiva el cobro ejecutivo en ámbitos legales.

Cartera de clientes: la cartera de clientes es un registro que se conserva sobre los clientes actuales y potenciales en el cual se conserva información que permita su gestión, entre otros, relativa a su estado de pago de obligaciones.

Cobranza: acto de conseguir el pago de las obligaciones por parte de los clientes de una empresa.

Cobro jurídico: cobro realizado empleando las herramientas e instrumentos legales.

Cobro prejurídico: gestión que se realiza de manera previa al cobro jurídico con el ánimo de concertar la cancelación de las deudas morosas por parte de los clientes.

Conciliación bancaria: labor consistente en comparar y corroborar que los valores que la empresa tiene registrados en una cuenta bancaria sean iguales a los valores que el banco reporta por medio del extracto bancario.

Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. (<http://definicion.de/eficacia>)

Eficiencia: capacidad para la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. (significados.com)

Indicadores de gestión: parámetros o medidas utilizada para determinar y valorar el éxito de cualquier iniciativa en una empresa.

Negocio: actividad realizada para obtener un beneficio mediante la realización de operaciones comerciales, comparando o vendiendo mercancías y servicios. El negocio se materializa mediante un acuerdo entre las partes.

Planificación: conjunto de medios empleados para desplegar estrategias mediante una serie de acciones o actividades sistemáticamente predefinidas.

Posventa: conjunto de labores que se realizan después de haberse concretado la venta de un bien o servicio.

Proceso: secuencia de tareas dispuestas de manera lógica tendientes a lograr un resultado específico.

Responsabilidad social: capacidad de una empresa para establecer relaciones mutuamente beneficiosas con todos los miembros de la sociedad en general, teniendo en cuenta sus intereses y su misión.

Servicio al cliente: atención que una empresa brinda a sus clientes mediante la recepción de sus consultas, pedidos, reclamos y demás aspectos derivados del relacionamiento empresa - cliente.

Venta: acto de concertar la entrega de un bien o servicio como producto de un intercambio.