



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

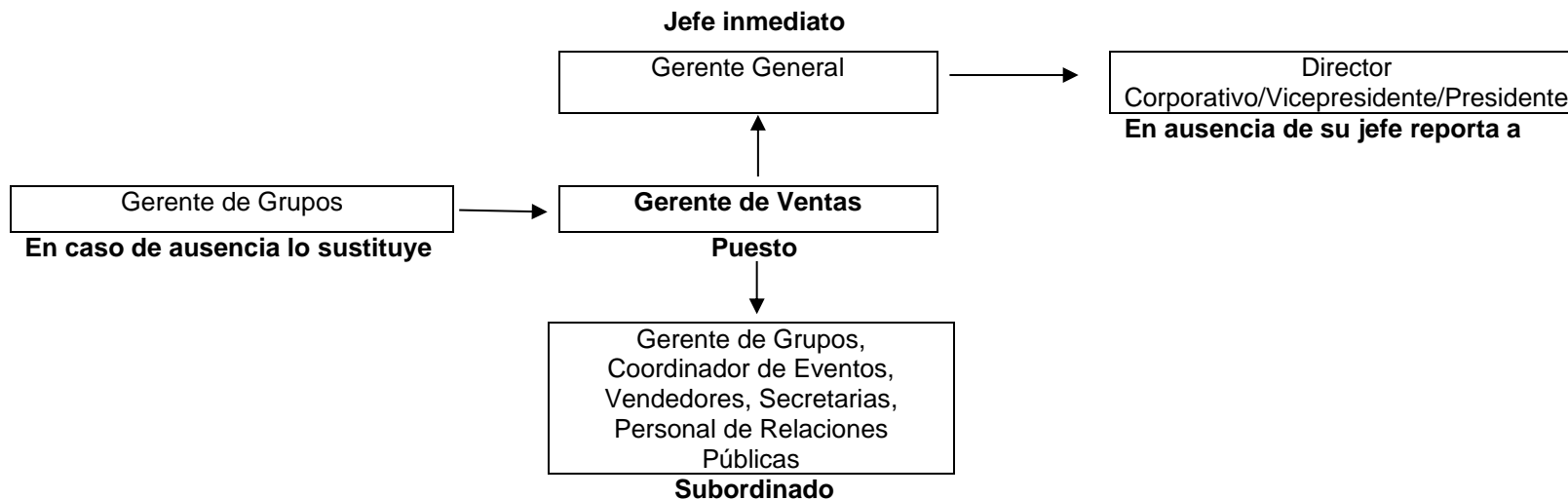
I. Identificación del puesto

Gerencia de Ventas

II. Propósito General

Planear, diseñar, supervisar y evaluar las ventas del servicio de la organización, mediante estrategias de marketing y objetivos de mercado, para lograr la mayor rentabilidad del producto, así como orientar el desarrollo de las actividades de vinculación y comercialización de los servicios y productos, de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos y criterios de calidad establecidos.

III. Posición en el Organigrama



¹ Revisar el apartado de observaciones para tomar decisiones de acuerdo con el tipo de organización

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

Relaciones al interior de la organización

- Gerente General
- Gerentes de todas las áreas

Relaciones al exterior de la organización

- | | |
|---------------|--------------------------|
| ▪ Clientes | ▪ Cámaras y asociaciones |
| ▪ Proveedores | ▪ Aliados estratégicos |
| | ▪ Empresarios |

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

- Representar a la empresa en negociaciones comerciales con clientes, Asociaciones y Autoridades municipales y estatales.
- Representar legalmente a la empresa en la firma de contratos comerciales.

V. Riesgos de trabajo

Riesgos de enfermedades laborales asociadas con el estrés

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

Mercadotecnia o afín
Administración de Empresas
Turismo
Hotelería
Relaciones Públicas
Comunicación
Competencias demostrables en el área de mercadotecnia y ventas

Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Inglés			X
Adicional Alemán		X	

Edad

De 30 años en adelante

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 3 años mínimo en representación de venta de hoteles.

VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Analizar y solucionar problemas. ▪ Tomar decisiones sustentadas. ▪ Comunicar ideas e información. ▪ Participar en los procesos de mejora continua. ▪ Aplicar y fomentar la cultura organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender al cliente externo con prontitud y eficiencia. ▪ Mantener la confidencialidad de la información. ▪ Tener visión estratégica ▪ Manejar conflictos ▪ Manejar el estrés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Discreción ▪ Respeto ▪ Ética en el trabajo ▪ Honestidad
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

VIII. Actividades del puesto

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar el Plan Estratégico de Ventas de manera conjunta con el Gerente General. 2. Elaborar el presupuesto de gastos del departamento de ventas, en coordinación con el Gerente General. 3. Mantenerse informado respecto a precios, servicios, comisiones, estrategias, entre otros de la competencia. 4. Verificar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la planeación estratégica de la organización. 5. Realizar estudios de factibilidad e investigaciones de mercado. 6. Diseñar los medios más convenientes (según el estudio de mercado y presupuesto) para promoción y publicidad, así como el material y 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover la participación del personal de la organización en la promoción de los diferentes servicios que proporciona el establecimiento. ▪ Promover el trabajo en equipo. ▪ Participar en reuniones con los clientes internos y externos para promover los servicios de la organización. ▪ Delegar en el personal de su área el cumplimiento de responsabilidades específicas para lograr los objetivos propuestos. ▪ Mantener actualizados los controles estadísticos de los segmentos de mercado. ▪ Usar los medios de comunicación establecidos por la organización. ▪ Proponer mejoras al servicio al cliente.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>equipo de ventas usado por el departamento para promover al hotel (folletos, catálogos, fotos, etc.)</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Establecer formas para la evaluación de las estrategias implementadas y de las diferentes promociones. 8. Supervisar las relaciones públicas tanto internas como externas. 9. Seleccionar, capacitar y supervisar al personal de su departamento. 10. Promover relaciones favorables entre el hotel y las agencias de viajes minoristas y mayoristas. 11. Establecer en coordinación con el Gerente General, las comisiones a agencias de viajes. 12. Establecer promociones conjuntas con otras empresas turísticas o no turísticas (líneas aéreas, mercado de grupos y convenciones). 13. Elaborar y promover planes de estancia y venta de paquetes. 14. Promover viajes de familiarización de los agentes de viajes al hotel. 15. Elabora en colaboración con el jefe de reservaciones, los pronósticos semanales, mensuales y anuales de ocupación. 16. Mantener actualizada la cartera de clientes. 17. Establecer procedimientos para incrementar las ventas de banquetes, en coordinación con el Gerente de Alimentos y Bebidas. 18. Establecer, en coordinación con el Gerente General, políticas de descuento. 19. Verificar el cumplimiento de la aplicación de los sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad de la organización y la gerencia en particular. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usar tecnología para apoyar el desempeño de sus funciones. ▪ Apoyar al personal a su cargo en caso de presentarse problemas o imprevistos. ▪ Realizar reuniones con el personal a su cargo de acuerdo a la periodicidad establecida.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>20. Analizar la información del personal a su cargo para la toma de decisiones.</p> <p>21. Participar en la elaboración del plan de inversión anual conjuntamente con el gerente general, los titulares de las otras áreas y el contralor general.</p> <p>22. Analizar conjuntamente con el Gerente General las ventas y ocupación del hotel, contrastándolas con el presupuesto de operación e investigar las diferencias significativas.</p> <p>23. Elaborar, en coordinación con el Gerente General, las políticas de precios del hotel relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Precios de temporada alta. b) Precios de temporada baja. c) Precios a mayoristas. d) Precios con comisiones acumulativas. e) Precios con comisión extra cuando la agencia supera la cantidad de ventas programadas en el año. <p>24. Diseñar formas de incrementar las ventas internas en coordinación con los responsables de las áreas.</p> <p>25. Diseñar diferentes tipos de muestreo para realizar investigaciones de mercado</p> <p>26. Supervisar en coordinación con el Gerente General y los responsables de las diferentes áreas, los programas de capacitación destinados a la promoción, por parte de los empleados, de los servicios del hotel según el cargo que desempeñan.</p> <p>27. Analizar y evaluar la información de las encuestas de satisfacción del cliente para la</p>		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>toma de decisiones y acciones de mejora.</p> <p>28. Informar a los diferentes departamentos sobre cambios y nuevas promociones.</p> <p>29. Implementar planes de emergencia en caso de no alcanzar los objetivos trazados.</p> <p>30. Realizar informes periódicos de los resultados del trabajo de su área al Gerente General.</p> <p>31. Realizar las evaluaciones del personal de su área para implementar planes de desarrollo.</p> <p>32. Atender las observaciones derivadas de las auditorías de calidad.</p> <p>33. Analizar la información de indicadores de gestión para el diseño de nuevas estrategias o planes correctivos.</p> <p>34. Verificar la aplicación de las políticas, lineamientos, ordenamientos legales, reglamentos y manuales del área de ventas.</p> <p>35. Supervisar el trabajo de otros.</p> <p>36. Planear y organizar actividades de trabajo.</p> <p>37. Establecer redes para el desarrollo organizacional y comunitario</p> <p>38. Liderar el trabajo de equipos y personas para lograr objetivos</p> <p>39. Negociar con otros y con grupos.</p> <p>40. Representar a la organización de Ferias Nacionales e Internacionales relacionadas con la industria Turística.</p>		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

IX. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización: Misión, Visión, políticas, filosofía y cultura y estrategias de la organización ▪ Desarrollo Organizacional: Procedimientos, Reglamento Interno y/o Manuales de la organización ▪ Sistemas de gestión, de calidad y ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de tecnologías de la información y comunicación aplicables a los sistemas de ventas y de gestión establecidos ▪ Desarrollo de capacidades clave aplicables al puesto ▪ Gestión de los sistemas de la organización ▪ Sistematización de información. ▪ Innovación en estrategias (incluyendo canales) de comercialización y mercadotecnia. 	<p>Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo con las brechas que presente, tanto técnicas como organizacionales.</p>

X. Normas de competencia con que se relaciona el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
CFAS2.2	Desarrollar planes y estrategias de venta responsables.	Internacional	X		
CFAS3.1	Pronosticar ventas y establecer objetivos de ventas.	Internacional	X		
CFAS4.8	Monitorear y evaluar el desempeño del equipo de ventas.	Internacional	X		
CFAS9.2	Construir y mantener relaciones de ventas eficaces.	Internacional	X		
CFAS2.5	Planear y proporcionar los recursos para el trabajo del equipo de venta	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional	X		
PPLMRTT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	Internacional	X		
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas	Internacional	X		
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad	Internacional	X		
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros.	Internacional	X		
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional	X		
PPLHSL3	Contribuir al control de los recursos	Internacional		X	
PPLHSL28	Administrar el impacto ambiental de su trabajo	Internacional		X	
ASTH414	Establecer y gestionar procesos de retroalimentación con los clientes.	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

XI. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Distintivo M	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			
Distintivo H	Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004	Nacional			
AAA	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Certificación CRISTAL	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Biosphere	Buenas Prácticas Ambientales, Familia profesional de Hostelería y Turismo	Internacional			
	Global Green/EarthCheck	Internacional			
	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
USALI	Control de costos aplicados a la industria turística (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)	Internacional			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
ISO 14,000	Sistema de Gestión Ambiental	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

Observaciones

- ❖ Las líneas de sustitución y reporte en ausencia del jefe inmediato, dependen de las estructuras y tamaños de la organización.
- ❖ En todos los puestos directivos y/o gerenciales que están asociados a presiones por la entrega de resultados vs. Metas establecidas en los planes estratégicos del negocio, se presentan padecimientos asociados al estrés como: alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales, trastornos del sueño, de alimentación y ansiedad. Por lo que es común que en corporativos se les proporcionen como prestación adicional a las de ley, el seguro de gastos médicos mayores.
- ❖ En algunos casos se le puede conferir representatividad legal para la firma de contratos en nombre de la empresa, pero esto depende de la estructura de la organización
- ❖ El manejo de estrés en el apartado de comportamiento, actitudes y valores asociados al trabajo se incluye porque se considera uno de los puestos con más presión para la entrega de resultados que se reflejan directamente en la rentabilidad del negocio
- ❖ De acuerdo al tipo y tamaño de organización algunas de las funciones planteadas en el descriptivo tendrán que ser adaptadas para la gestión del puesto.
- ❖ Se requiere tomar como base de la formación todos aquellos estándares que sustentan el desarrollo de competencias técnicas, transversales y comportamientos eficaces en el trabajo para este puesto tipo, verificando que éstos den respuesta a los requerimientos de aplicación de los sistemas de gestión de la empresa.
- ❖ El desarrollo de capacidades técnicas dependerá del nivel de desarrollo organizacional con que cuente la empresa de pertenencia. Es necesario verificar que la organización implemente las competencias técnicas requeridas en los sistemas de gestión para su correcta aplicación y funcionalidad.
- ❖ Los Sistemas de Gestión señalados en el apartado de Normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y los sistemas que ésta determine aplicar; por ejemplo, la adopción de buenas prácticas ambientales de operación en todas las áreas.
- ❖ Los sistemas de gestión relacionados con la atención al cliente son sustantivos para garantizar el desempeño eficaz y eficiente en este puesto, por ejemplo LeadingHotels of theWorld e ISO 9001.
- ❖ La homologación de puestos toma como referencia el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO).

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Ventas

Otros nombres con que se encuentra esta ocupación en el mercado laboral

Directores y gerentes en administración mercadotecnia:

- Director de relaciones públicas
- Gerente de mercadotecnia
- Director of Revenue Manager
- Director de Ventas

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de