



# LOS CONCEPTOS DE GERENTE DE VENTAS, GERENTE DE PRODUCTOS Y GERENTE DE PROCESOS [1]

Por Carlos Alberto Mejía C.  
Consultor /Gerente

## INTRODUCCIÓN

En el mundo moderno, en los últimos años, se han introducido tres funciones profesionales con alcance estratégico, las cuales producen gran impacto en la estructura y los resultados de las organizaciones. Son conocidos como los: gerentes de ventas, gerentes de productos y gerentes de procesos.

### Genéricamente:

Los gerentes de ventas son personas con formación, entrenamiento, disciplina, vocación y decisión para realizar ventas y relacionarse con clientela diversa. Los gerentes de producto son funcionarios del área comercial que tienen como función la administración comercial y el desarrollo de un grupo de productos a su cargo. Y, los gerentes de proceso, por su parte, son funcionarios del área de operaciones (producción) cuya responsabilidad es garantizar el procesamiento (manufactura) eficiente del grupo de productos a su cargo y la actuación como usuarios de las facilidades tecnológicas (equipos) donde “corren” sus productos.

En la práctica existe una gran relación entre los tres tipos de gerentes descritos, pues llegan a considerarse como parte de la misma cadena de valor. El primero, tiene que ver con la efectividad de las ventas, el segundo, con la promoción exitosa de los productos y la innovación en los mismos, y, el tercero, con el funcionamiento óptimo, en términos de calidad, oportunidad y costo de las operaciones relacionadas con un producto. Las funciones generales para cada uno de ellos se describen a continuación:

### A. EL GERENTE DE VENTAS

El Gerente de Ventas: Este será personal itinerante, no de oficina, que tendrá como función realizar contactos con los clientes actuales y potenciales para lograr aumentar el uso de los productos y la satisfacción de los clientes. Su objetivo único será vender los productos de la institución.

---

[1] Se emplea el nombre genérico de Gerente, si bien esto no tiene relación con el cargo, la jerarquía o la remuneración de la persona que haga la función, los cuales dependerán de la condición particular de cada organización.



Dependiendo del tipo de compañía, podrá ser o no responsable de aprobaciones de cupos de financiación y de la cobranza de la misma. Así mismo, en general, no será responsable de labores administrativas relacionadas con asuntos de oficina. Su característica fundamental es ser altamente proactivo y con orientación a la atención personalizada de los clientes.

Esta fuerza de ventas suele seleccionarse con el siguiente perfil:

- ◆ Formación tecnológica o universitaria.
- ◆ Normalmente personas jóvenes.
- ◆ Gente con posibilidad de ascenso: senior y junior, de acuerdo con la importancia de las plazas, el potencial y las oportunidades reales.
- ◆ Personas que reciban entrenamiento en: productos propios y de la competencia, técnicas de ventas, relaciones humanas, manejo de objeciones y análisis de competencia.
- ◆ Personas que tendrán un sistema de remuneración variable y flexible (según el nivel de experiencia y formación), es decir, un básico por el cumplimiento de cuotas mínimas de ventas y unas comisiones de acuerdo con desempeños superiores (también variables, según el nivel).

### **FUNCIONES DEL GERENTE DE VENTAS**

**Función Básica:** La selección y vinculación de clientes potenciales y la atención de clientes actuales, para lograr la venta efectiva de los productos de la empresa y para mantener relaciones crecientes y de largo plazo, que sean rentables y de riesgo controlado.

**Funciones específicas:**

- 1. Conocimiento de los clientes con sus características, tamaño, ubicación, necesidades y costumbres.**
- 2. Conocimiento de los productos de la empresa y los sistemas de ventas y servicios disponibles.**
- 3. Conocimiento de la competencia con sus ventajas y debilidades competitivas.**
- 4. Análisis y prospección de clientes potenciales y preparación de planes de visita.**
- 5. Ejecución del plan de ventas y realización de visitas de ventas o seguimiento de los clientes.**
- 6. Cuando sea su responsabilidad, realizar cobros persuasivos de la cartera.**
- 7. Periódicamente debe preparar informes de ventas, competencia y clientela.**

### **B. EL GERENTE DE PRODUCTO (O MERCADO)**

Son personas con formación y experiencia en: mercadeo, administración general y alguna formación financiera y contable. En ocasiones son responsables de promover y desarrollar no sólo un grupo de productos sino un mercado completo, como por ejemplo el mercado de las Pymes, o el de clientes individuales.

[www.planning.com.co](http://www.planning.com.co)

## **FUNCIONES DEL GERENTE DE PRODUCTOS**

**Función Básica:** Es un funcionario del área comercial que pretende introducir, administrar, desarrollar y promover exitosamente productos o servicios rentables.

**Funciones específicas:**

- 1. Administración comercial de los productos actuales, realiza estudios sobre el mercado, la clientela y la competencia.**
- 2. Desarrollo de productos nuevos.**
- 3. Preparación y coordinación de los planes de mercadeo relacionados con sus productos.**
- 4. Medición, evaluación y seguimiento de los presupuestos y de la rentabilidad integral de los productos a su cargo.**
- 5. Es responsable de la capacitación y el conocimiento de los funcionarios de la cadena comercial que vendan sus productos.**
- 6. En las etapas de introducción de un producto nuevo es responsable de la promoción y las ventas iniciales.**

## **C. EL GERENTE DE PROCESOS**

Son personas ampliamente conocedoras de la administración y operación (producción) de los productos a su cargo, por lo cual suelen tener formación en métodos y procedimientos, aspectos contables, tecnologías diversas, administración de proveedores de servicios externos, etc.

## **FUNCIONES DEL GERENTE DE PROCESOS**

**Función básica:** Es un funcionario del área de operaciones (o producción) responsable por la administración eficiente de los procesos relacionados con los productos a su cargo, y por la calidad, la oportunidad y el costo de los mismos.

**Funciones específicas:**

- 1. Determina los procesos operativos de cada uno de los productos a su cargo, con sus respectivos estándares de servicio.**
- 2. Establece los costos estimados, los tiempos y las normas de calidad de los procesos de sus productos.**
- 3. Vigila el funcionamiento de los procesos y establece correctivos oportunos para mantener en funcionamiento óptimo los que están a su cargo.**
- 4. Es “dueño” de la información sobre sus productos.**

[www.planning.com.co](http://www.planning.com.co)

**5. Vela por la actualización tecnológica de los equipos y las aplicaciones donde corren los procesos a su cargo.**

**6. Es responsable de la calidad de cada proceso.**

**7. Es responsable de la capacitación y el conocimiento de la organización sobre los procesos a su cargo y de la documentación técnica de los mismos.**

Normalmente, entre las tres partes, se establecen acuerdos de servicio donde se precisan los objetivos del acuerdo, los aspectos críticos del servicio, los costos, la información requerida, la solución de conflictos, los estándares de medida y los mutuos compromisos. Todo lo cual permite generar una verdadera cadena de valor.

### Planning S.A.

Copyright © Planning S.A. Todos los derechos reservados.

## Acerca de Planning

Si desea conocer más sobre este tema, [pulse aquí](#)

Planning S.A. es una empresa privada colombiana que proporciona servicios especializados de consultoría e investigación, elabora publicaciones sobre estrategia y desarrolla y comercializa modelos de planificación y evaluación de la gestión, dirigidos a satisfacer las necesidades de la dirección superior.

### Servicios

Si desea conocer más sobre nuestros servicios de asesoría y sistemas de inteligencia, pulse en cualquiera de los links:

▪ [Consultoría](#)    ▪ [Sistema de Inteligencia Monitor](#)    ▪ [Sistema de Inteligencia Planner](#)    ▪ [Otras publicaciones](#)

### Recomienda a un amigo

Si usted desea que alguien más reciba esta publicación, [pulse aquí](#), para entrar a la página de referidos.



Si quiere cancelar su suscripción, [pulse aquí](#), y será removido de nuestra base de datos.

[www.planning.com.co](http://www.planning.com.co)