

Formato de Entrevista

Estimado participante:

El propósito de esta entrevista es recolectar información para desarrollar trabajo de grado, cuyo objetivo es diseñar una guía basada en herramientas de gestión que permita evaluar el desempeño laboral en la modalidad de Trabajo en casa en empresas del sector comercial del área de ventas, abajo los lineamientos del PMI.

Su participación es voluntaria, la información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos. Puede abstenerse de responder cualquier pregunta si no se tiene comido/a.

Agradecemos de antemano su colaboración.

Datos del Entrevistado

Nombre: Ginna Marcela Gonzales

Cargo: Gerente

Empresa: Ferremateriales del Oriente

Fecha: 7 de noviembre de 2025

Preguntas de la entrevista

Se formularán 13 preguntas organizadas en cinco categorías: políticas y planificación, gestión y herramientas de trabajo, evaluación del desempeño, experiencias y percepciones, y recomendaciones.

1. ¿Cuál es su cargo actual y su experiencia en la empresa?

Soy la propietaria y administradora de la Ferremateriales del Oriente. Siempre he estado administrando desde la virtualidad la parte de inventarios, gestión de ventas, cotizaciones y atención de proveedores, todo desde la virtualidad.

2. ¿Desde cuándo implementaron la modalidad de Trabajo en Casa en el área de ventas?

Hace cuatro años, desde que inicio Ferremateriales del Oriente.

3. ¿Qué métodos o herramientas usan actualmente para evaluar el desempeño del personal de ventas en esta modalidad?

Como herramienta, manejo un WhatsApp automático para empresa en donde hago el seguimiento de las cotizaciones y las ventas (Todos los días). También

realizo reuniones semanales (Martes de semana) a través de meet para revisar los resultados.

4. ¿Cuáles son los indicadores clave de desempeño (KPIs) más importantes para un rol de ventas en modalidad de trabajo en casa?

- Cotizaciones realizadas versus ventas efectivas.
- Tiempo de respuesta al cliente. (Entre más rápida la respuesta mayor satisfacción al cliente)
- Seguimiento post venta.

5. ¿Cuáles son los principales desafíos al medir la productividad y la calidad del trabajo de ventas realizado desde casa?

La supervisión directa, la comunicación constante ,y distinguir entre la disponibilidad real o presencial y la productividad efectiva

6. ¿Qué herramientas tecnológicas (CRM, plataformas de comunicación, etc.) consideran esenciales para monitorear el trabajo diario y los resultados?

Manejo WhatsApp, meet y redes sociales. Adicionalmente manejo un Software donde monitoreo las ventas, cotizaciones y pagos realizados a través de la virtualidad.

7. ¿Cómo se definen y se comunican las "tareas" o "paquetes de trabajo" del equipo de ventas de trabajo en casa?

Manejo casi todo por medio de WhatsApp o por llamada telefónica donde dejo claro la logística del día.

8. ¿Qué riesgos han identificado en la evaluación del desempeño de trabajo en casa (ej. sesgo, falta de visibilidad) y cómo los mitigan?

El riesgo que identifiqué es faltante en el tema de la comunicación efectiva, para fomento confianza en el equipo y trabajo fuertemente en el tema de comunicación para adquirir conocimientos que permita fidelizar al cliente y motivar al equipo de trabajo.

9. ¿Quiénes son los principales interesados en el proceso de evaluación de desempeño (vendedor, jefe, RR.HH.) y cómo se comunican los resultados?

El principal interesado es el administrador de punto presencial, la retroalimentación se realiza inmediata y directa a través de WhatsApp, correo o una reunión virtual. (Se muy del momento, si se necesita se realiza la comunicación)

10. ¿Con qué frecuencia se realiza la revisión formal del desempeño y qué mecanismos existen para el seguimiento y ajuste continuo?

Como lo mencione anteriormente, cuento con un software que me permite revisar el inventario, los indicadores de venta, la rotación de los materiales, esto permite facilitar la comunicación. aunque hago un seguimiento semanal a los resultados de ventas. Si se identifican desviaciones, se establecen planes de acción inmediatos

11. ¿Cree que una guía formal que integre gestión y evaluación del desempeño de trabajo en casa sería beneficiosa para su empresa? ¿Por qué?

Si claro, sería útil para estandarizar los procesos de evaluación, y tener un orden y un seguimiento mas adecuado de los resultados de ventas.

12. ¿De estos tres elementos o herramientas (p.ej., checklist, plantilla de feedback, matriz de habilidades) considera que debería incluir obligatoriamente esta guía?

Creería que un formato de checklist

13. ¿Estarían dispuestos a probar o pilotear esta guía una vez diseñada?

Si claro, seria de gran ayudara para nuestra empresa.

Evidencia fotográfica de la entrevista

