

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: Heidy Alonso Gutierrez

Cargo: Coordinadora de Recursos Humanos

Empresa: Comercializadora Eléctricos del Llano

Fecha: 11 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 Coordinadora de Recursos Humanos desde hace dos años. Mi responsabilidad es gestionar los procesos de talento humano y bienestar, además de diseñar estrategias para mantener la productividad del personal de ventas en modalidad de trabajo en casa.

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

La modalidad de trabajo en casa se implementó de manera formal en el año 2022, a raíz de la pandemia. Debido al buen desempeño demostrado por parte del equipo de ventas.

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

-Reportes semanales de ventas y evaluaciones bimestral de desempeño con base en cumplimiento de metas, satisfacción del cliente.

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

- Cumplimiento de metas de ventas mensuales.
- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes
- Nivel de satisfacción del cliente.

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

El mayor desafío es la falta de supervisión directa sobre las actividades diarias y mantener la motivación en entornos virtuales.

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

Para seguimiento correo electrónico, reuniones por Meet y WhatsApp. Además en algunas ocasiones utilizamos Power BI para el analizar algunos indicadores.

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

Cada inicio de semana, el jefe comercial establece las tareas y responsabilidades, asignado fechas límites claras, las cuales puedan alcanzables y alineadas con los objetivos organizacionales.

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

Uno de los riesgos que se ha identificado es que el jefe comercial puede tener algunas preferencias con quien mayor venta genere. Esto lo hemos venido trabajando a través de capacitamos a los líderes en evaluación imparcial y comunicación efectiva.

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

Los principales interesados pueden ser vendedor, el Gerente y en general todo el organismo de la empresa. Los resultados se comunican mediante reuniones individuales y reportes bimestrales, los cuales logros obtenidos y las oportunidades de mejora.

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

La revisión formal se realiza cada dos meses, pero hay un seguimiento semanal mediante reuniones de retroalimentación. Además, los empleados llevan un plan de desarrollo individual para las ventas.

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

Sí, sería muy beneficiosa para fortalecer la transparencia en los procesos en el área de

ventas y alinear los resultados individuales con los objetivos estratégicos. También creería que ayudaría a mejorar la comunicación.

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 el Checklist, ayudaría en la comunicación constructiva.

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

Sí, estaríamos totalmente dispuestos a participar en una fase piloto.

Evidencia de la entrevista realizada a través de Meet

