

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: Alba Johana Suarez

Cargo: Ejecutiva comercial

Empresa: Laboratorios Ecar

Fecha: 18 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 Ejecutiva comercial de la empresa, llevo 27 años en la compañía y me encargo de la zona comercial de los Santanderes

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

Desde la pandemia se empezó a implementar la modalidad de trabajo en casa.

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

Si, tenemos un BI (gestores de tareas o tableros de trabajo) donde se asignan las tareas, los procesos de ventas, seguimiento a la productividad, y se realiza en seguimientos de las tareas.

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

- Indicador por resultados (Donde se mide el impacto real al vendedor, cuantas ventas cerraron, que ingresos obtuve, si fue una buena venta por margen de rentabilidad)
- Actividad comercial, allí miramos el número de llamadas, correos enviados, WhatsApp contestados, oportunidades generadas, tiempos de respuesta
- Indicadores de calidad donde podemos ver el impacto del vendedor con las personas que este interactuando, que grado de satisfacción tiene el cliente frente a la interacción que ha tenido, como ha sido la calidad de la llamada, si se surgió el resultado esperado o no.

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

Los principales desafíos es la visibilidad (cara a cara frente a nuestros compañeros), la comunicación, el monitoreo en tiempo real de las actividades, la calidad de las llamadas (si se está utilizando un buen tono de voz, si se está haciendo empático con el cliente)

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

- Manejamos meet, zoom, teams (De acuerdo con las plataformas que maneje el cliente)
- Las llamadas (nos sirve para identificar las métricas, muchas llamadas la idea es grabarlas para mirar que tan efectivo y como se está haciendo la relación con el cliente)
- La herramienta de gestión de tarea que permite verificar si se completó el número de llamadas, y las actividades asignadas

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

El trabajo en casa nos exige que seamos muy claros y detallados en la estructura comercial, además debemos tener una supervisión muy puntual para poder revisar y tomar planes de acción. Es importante que el vendedor tenga muy claro las actividades a desarrollar para alinear los objetivos de la compañía, porque la idea es identificar si las actividades por vendedor se cumplieron. Es muy importante la comunicación efectiva entre las tareas y los paquetes de trabajo, es importante que el vendedor tenga muy claro el trabajo que va a desarrollar, excitarle las prioridades, los objetivos, resolver dudas. Es importante que el vendedor tenga muy claro lo anterior para mirar si las tareas asignadas se cumplieron.

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

Los principales desafíos es la visibilidad (cara a cara frente a nuestros compañeros), la comunicación, el monitoreo en tiempo real de las actividades, la calidad de las llamadas

(si se está utilizando un buen tono de voz, si se está haciendo empático con el cliente). Si se observa que el vendedor no está dando los resultados esperados se realiza un plan de mejora.

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

En esta modalidad intervienen varios actores, en primer lugar, vendedor, en segundo el jefe directo del vendedor, en tercer lugar Recursos humanos y por últimos el director general de ventas. Todos tienen que quedar registrados dentro de nuestro diario histórico de desempeño

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

Cuando se requiere realizar una retroalimentación o llamado de atención se realiza de inmediato. Sin embargo, lo que se espera es que trimestralmente se mida las personas que todavía no llevan un año en la compañía, se les realiza una evaluación y se les hace un acompañamiento y planes de mejora. Después del año, se realiza evaluación semestrales, pero con el mismo seguimiento. También depende de los resultados del vendedor, si se observa que el vendedor no está dando los resultados esperados se realiza un plan de mejora.

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 totalmente, todo lo que nos ayude a mejorar la medición, a dejar el detalle del trabajo de lo que se está haciendo siempre va a ser bueno, estoy totalmente de acuerdo que es muy importante.

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

La plantilla de feedback, yo creo que es un componente clave para un ciclo de evaluación, para mejorar habilidades, para hacer seguimiento, para hacer alineamiento con los vendedores, es casi obligatoria. La matriz de habilidades sería muy útil, pero sería opcional para un equipo pequeño y que este comenzando. El checklist será opcional.

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

Si claro, yo pienso si en una sola estructura, en una sola propuesta podríamos consolidar la información para hacer un análisis profundo, un seguimiento, una toma de decisiones, sería fundamental. Me gustaría hacer parte del proceso.

Evidencia de la entrevista realizada a través de Meet.

