

GUÍA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

EN LA MODALIDAD:
TRABAJO EN CASA

Sector Comercial - Área de Ventas

BASADO EN HERRAMIENTAS DE
GESTIÓN Y LINEAMIENTOS PMI

Propuesta creada por:
Luz Alexandra Suárez Barajas
Angelica María Solano Galeano

Trabajo de grado para optar el título
Magíster en Dirección y Gestión de
Proyectos- TFM 2025

CONTENIDO

1. Introducción

1.1. Propósito de la guía

1.2. Alcance

1.3. Usuarios a quienes está dirigida

1.4. Antecedentes del Trabajo en Casa

2. Conceptos Fundamentales

2.1. Modalidad de Trabajo en Casa

2.2. Desempeño laboral en contextos remotos

2.3. Productividad en ventas y canales comerciales

2.4. Buenas prácticas de gestión según el PMI

2.5. Terminología clave

3. Enfoque Metodológico

3.1. Relación entre gestión de proyectos y evaluación del desempeño

3.2. Grupos de proceso PMI

3.3. Roles y responsabilidades (matriz RACI)

4. Planificación de la Evaluación del Desempeño

4.1. Identificación de interesados (stakeholders)

4.2. Definición del alcance de la evaluación

4.3. Requerimientos de información y comunicación

4.4. Identificación de riesgos en Trabajo en Casa

4.5. Selección de herramientas de recolección de información

4.6. Definición de indicadores clave de desempeño (KPIs)

4.7. Mecanismos de aseguramiento de la calidad

5. Herramientas operativas para la evaluación del desempeño

5.1. Formato de seguimiento semanal de ventas

5.2. Checklist - Lista de verificación de actividades

5.3. Plantilla de Evaluación mensual

– Paso 1: Evaluación de indicadores clave KPIS

– Paso 2: Evaluación de competencias

– Paso 3: Consolidado de evaluación

5.4. Plantilla Feedback o retroalimentación

CONTENIDO

6. Ejecución del Proceso de Evaluación

6.1. Recolección de datos

6.2. Evaluación del rendimiento individual

6.3. Análisis comparativo frente a KPIs

6.4. Comunicación de resultados

6.5. Entrega del informe de desempeño

7. Proceso de Monitoreo y Control del Desempeño

7.1. Acciones claves en la modalidad de Trabajo en Casa

8. Proceso de Cierre.

8.1. Actividades principales de cierre

9. Anexos

A. QR donde reposan plantillas y formatos:

- Formato de seguimiento semanal de ventas
 - Checklist - Lista de verificación de actividades
 - Plantilla de Evaluación mensual
 - Plantilla Feedback o retroalimentación
-

1. INTRODUCCIÓN

La presente guía se desarrolla como un instrumento orientado a apoyar a las organizaciones en la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores que ejercen sus funciones bajo la modalidad de Trabajo en Casa. Este modelo surge como respuesta a las transformaciones laborales recientes y al incremento de esquemas flexibles de trabajo, los cuales han generado la necesidad de contar con mecanismos estructurados, confiables y adaptados a las dinámicas del trabajo remoto.

En las empresas del sector comercial, especialmente en los equipos de ventas, el Trabajo en Casa ha evidenciado ventajas como la optimización del tiempo, mayor autonomía del colaborador y reducción de costos operativos. Sin embargo, también ha puesto de manifiesto desafíos relacionados con la supervisión efectiva, la comunicación, la medición de la productividad, el cumplimiento de metas y el uso adecuado de herramientas tecnológicas. Estas condiciones hacen indispensable la creación de lineamientos claros que permitan evaluar el rendimiento del personal con criterios objetivos, transparentes y alineados con los objetivos organizacionales.

La guía integra conceptos de desempeño laboral, gestión del talento humano, trabajo remoto y herramientas de medición moderna, con el fin de proporcionar un marco práctico y adaptable a distintos contextos empresariales. Asimismo, busca estandarizar los procesos de evaluación, facilitando la toma de decisiones gerenciales y fortaleciendo la cultura de mejora continua dentro de los equipos comerciales.

Este documento está estructurado de manera que los líderes, supervisores y áreas de gestión humana puedan identificar indicadores clave de desempeño (KPIs), técnicas de seguimiento, herramientas de comunicación y mecanismos de retroalimentación que permitan una evaluación integral del colaborador. Su diseño promueve la aplicación de criterios medibles y verificables, fomentando relaciones laborales más equitativas y orientadas a resultados.

En síntesis, esta guía constituye un recurso estratégico para las organizaciones que implementan la modalidad de Trabajo en Casa, brindando elementos conceptuales y metodológicos para una valoración justa, objetiva y consistente del desempeño laboral, asegurando así la continuidad de los procesos, la productividad del equipo y el cumplimiento de los propósitos corporativos.

1.1. Propósito de la guía

La presente guía tiene como propósito establecer un modelo estructurado, claro y aplicable para evaluar el desempeño laboral de colaboradores que desarrollan sus actividades bajo la modalidad de Trabajo en Casa. Su diseño se basa en las buenas prácticas de la gestión de proyectos propuestas por el Project Management Institute (PMI), con el fin de ofrecer un enfoque metódico y estandarizado que contribuya a la toma de decisiones y al mejoramiento continuo del talento humano.

1.2. Alcance

Este documento aplica a organizaciones del sector comercial, particularmente en áreas de ventas, en las que se adoptan esquemas de Trabajo en Casa. La guía comprende la planificación, ejecución, monitoreo y mejora del proceso de evaluación del desempeño, incluyendo herramientas, formatos e indicadores aplicables a equipos remotos.

1.3. Usuarios a quienes está dirigida

La guía está dirigida a:

- Líderes y supervisores de equipos comerciales.
- Gerentes de ventas.
- Sectores de Talento Humano.
- Coordinadores de teletrabajo o Trabajo en Casa.
- Gerentes de proyectos orientados a procesos de gestión interna.

1.4. Antecedentes del Trabajo en Casa

La expansión del Trabajo en Casa se consolidó en respuesta a cambios sociales, tecnológicos y normativos, permitiendo a las organizaciones continuar sus actividades mediante esquemas flexibles. En el sector comercial, esto ha implicado la adaptación de procesos de ventas a contextos virtuales y la necesidad de nuevos mecanismos de seguimiento y productividad.

1.5. Justificación del enfoque basado en el PMI

El enfoque del PMI proporciona un marco metodológico robusto que facilita estructurar procesos mediante la planificación, ejecución, monitoreo y control. Estas buenas prácticas permiten que la evaluación del desempeño en Trabajo en Casa sea medible, transparente y coherente con los objetivos estratégicos del área comercial, aportando orden, trazabilidad y criterios objetivos de valoración.

2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES

2.1. Modalidad de Trabajo en Casa

Es una forma de prestación de servicios en la cual el colaborador realiza sus funciones desde su residencia u otro espacio autorizado sin trasladarse a la sede laboral. Implica uso intensivo de tecnologías de información y comunicación, así como altos niveles de autogestión.

2.2. Desempeño laboral en contextos remotos

Se refiere al grado en que el colaborador logra los resultados esperados en términos de productividad, calidad, cumplimiento de metas, comunicación y comportamiento laboral, adaptado al entorno no presencial.

2.3. Productividad en ventas y canales comerciales

Incluye la capacidad del colaborador para gestionar clientes, cerrar ventas, cumplir presupuestos comerciales, atender requerimientos y sostener relaciones efectivas con los usuarios a través de medios digitales o telefónicos.

2.4. Buenas prácticas de gestión según el PMI

El PMI plantea procesos, herramientas y métodos para garantizar el éxito de un proyecto. Su aplicación en la evaluación del desempeño permite estandarizar procedimientos, mejorar la trazabilidad y controlar resultados mediante indicadores verificables.

2.5. Terminología clave

- KPI: Indicador clave de rendimiento.
- Stakeholder: Interesados en el proceso.
- RACI: Matriz de roles y responsabilidades.
- WBS/EDT: Estructura de desglose del trabajo.

3. ENFOQUE METODOLÓGICO PMI

3.1 Relación entre gestión de proyectos y evaluación del desempeño:

La gestión de proyectos y la evaluación del desempeño comparten una estructura lógica basada en la planificación, el monitoreo, la comunicación efectiva y la mejora continua. Integrar las herramientas del PMI dentro del proceso de evaluación del Trabajo en Casa permite a la organización un enfoque que fortalece la productividad comercial, promueve la profesionalización del equipo y facilita la toma de decisiones basada en datos, especialmente en entornos remotos.

3.2 Grupos de proceso PMI:

La evaluación del desempeño se estructura siguiendo el ciclo:

- Planificación de indicadores y criterios.
- Monitoreo del desempeño comercial.
- Medición mediante KPIs y evidencia.
- Control y análisis de brechas.
- Retroalimentación estructurada.
- Plan de mejora y seguimiento.

3.3 Roles y responsabilidades (Matriz RACI)

- Responsable: Supervisor de ventas
- Aprobador: Gerente comercial
- Consultado: Talento Humano
- Informado: Colaborador evaluado



4. PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La etapa de Planificar constituye el eje estructural del modelo de evaluación del desempeño laboral, en esta fase se definen las bases técnicas, metodológicas y operativas que permitirán orientar, medir y controlar la actuación del personal del área comercial que desarrolla sus funciones bajo la modalidad de Trabajo en Casa.

La planificación inicia con la definición del alcance del sistema de evaluación: Se especifican los elementos concretos que serán objeto de medición.

- Resultados comerciales
- Actividades críticas
- Entregables operativos
- Calidad del servicio
- Comportamientos asociados a la gestión del vendedor remoto.

Este proceso permite delimitar las responsabilidades y expectativas del rol comercial, garantizando que la evaluación se alinee con las metas organizacionales.

4.1 Identificación de interesados (stakeholders)

Los interesados (stakeholders) relacionados con la evaluación del desempeño son:

- Colaborador (Evaluado): Sujeto de la evaluación y principal fuente de autogestión.
- Supervisor/Líder de Ventas (Evaluador): Responsable directo de la medición, seguimiento y retroalimentación.
- Gerencia Comercial: Aprueba los resultados y toma decisiones estratégicas.
- Talento Humano (RR.HH): Diseña, administra y valida el proceso; gestiona las consecuencias (capacitación, compensación).
- Equipo de TI/Soporte: Asegura la disponibilidad y el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas.

4.2. Definición del alcance de la evaluación.

Implica establecer los límites y los entregables del proceso de evaluación.

El alcance debe especificar:

- Sujetos de la Evaluación: Personal del área de ventas que opera bajo la modalidad de Trabajo en Casa.
- Período de Evaluación: Trimestral, semestral, fechas de inicio y fin del ciclo de medición.
- Dimensiones a Medir: Productividad, Autogestión, Calidad de Servicio

4.3. Requerimientos de información y comunicación.

- Registro de Autogestión: Evidencia de cumplimiento de tareas y manejo de tiempo.
- Sesión de Retroalimentación: Espacio formal para discutir el desempeño y acordar planes de acción.
- Reporte de KPIs Comerciales: Datos de ventas efectivas, reportes de llamadas.

4.4. Identificación de riesgos en Trabajo en Casa.

- Falta de Autogestión: Incumplimiento de tareas, procrastinación.
- Fallas Tecnológicas: Interrupción de la comunicación, incapacidad para realizar ventas, pérdida de datos importantes.
- Resistencia del Colaborador: Percepción de que la evaluación es invasiva o injusta en el entorno remoto.
- Subjetividad del Evaluador: Falta de supervisión directa o favoritismo.

4.5. Selección de herramientas de recolección de información.

- Sistemas de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM): Fuente primaria para la recolección de datos de ventas como número de llamadas, cierres, valor de ventas, tiempo de respuesta.
- Tableros de Control (Dashboards): Permite al supervisor y al colaborador monitorear el desempeño de forma continua.
- Formatos de Seguimiento(Checklist): Instrumento de autogestión donde el colaborador registra el cumplimiento de tareas no cuantificables como capacitación, preparación de propuestas.
- Retroalimentación: Sesiones formales para evaluar dimensiones cualitativas como la comunicación, proactividad, manejo de conflictos.



4.6. Definición de indicadores clave de desempeño (KPIs)

Los indicadores claves de desempeño deben estar vinculados a los objetivos del área de ventas en la modalidad de Trabajo en Casa.

- Cumplimiento de Tareas Críticas (CTC): Porcentaje de tareas de seguimiento y administrativas completadas a tiempo.
- Tiempo Promedio de Respuesta (TPR): Tiempo que tarda el colaborador en responder a correos o mensajes internos/externos.
- Índice de Satisfacción del Cliente (ISC): Puntuación obtenida en encuestas post-venta o seguimiento.
- Tasa de Cierre de Ventas (TCV): Porcentaje de propuestas enviadas que se convierten en ventas.

4.7. Mecanismos de aseguramiento de la calidad

Los mecanismos de aseguramiento de calidad buscan que el proceso de evaluación de resultados precisos y confiables, para ello se estable:

- Reuniones periódicas de los supervisores con Talento Humano para revisar y estandarizar la aplicación de los criterios de valoración
- Verificación aleatoria de la fuente de los datos (CRM, registros de llamadas) para asegurar que la información reportada sea veraz y completa.
- Instrumentos que aseguran que todos los pasos del proceso de evaluación (ej. notificación, recolección de datos, sesión de retroalimentación) se hayan completado antes de emitir el informe final.



5. HERRAMIENTAS OPERATIVAS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El proceso de evaluación del desempeño laboral en la modalidad de Trabajo en Casa requiere herramientas sistemáticas y objetivas. Las plantillas presentadas en esta guía han sido diseñadas para estandarizar la recolección de datos, la medición de resultados y la documentación del ciclo de retroalimentación.

A continuación, se explica la función de cada instrumento y cómo utilizarlo en el ciclo de valoración del vendedor.

5.1. Formato de Seguimiento Semanal de Ventas: Su propósito es registrar las actividades de ventas realizadas por el colaborador (Llamadas, cotizaciones, seguimientos) a lo largo de la semana. Su principal utilidad es la trazabilidad.

CÓDIGO DE LA ENTREGA		SEGUIMIENTO SEMANAL DE TRABAJO (MODALIDAD TRABAJO EN CASA)						
Vendedor								
Supervisión/Jefe de ventas								
Semana		1						
día de Semana	Fecha	Cliente / Prospecto	Actividad Realizada	Evidencia	Tiempo Empleado (min)	Estado	Observaciones	
Lunes			Realizar seguimiento al cumplimiento de metas de ventas, identificando brechas y acciones correctivas.			Pendiente		
Martes			Elaborar y enviar cotizaciones, propuestas y ofertas comerciales dentro de los tiempos establecidos.			En proceso		
Miércoles			Realizar seguimiento al cumplimiento de metas de ventas, identificando brechas y acciones correctivas.			Finalizado		
Jueves			Actualizar la información de clientes (datos, necesidades, historial) para garantizar una gestión ordenada.			En proceso		
Viernes			Mantener comunicación constante con el supervisor para reportar avances, dificultades y oportunidades críticas.			Finalizado		
Sábado			Gestionar el embudo de ventas actualizando oportunidades, estados y probabilidad de cierre dentro del CRM.			En proceso		

- Se utiliza para documentar las interacciones clave: fecha, cliente, actividad realizada, evidencia (ej. "Enlace a registro en CRM", "Correo enviado") y tiempo empleado.
- Permite al vendedor y al supervisor confirmar el cumplimiento del volumen diario de contactos y actividades mínimas definidas, demostrando la ejecución del plan semanal de ventas en modalidad virtual.
- Es la fuente primaria para verificar la información que luego se evaluará en los KPIs de actividades mensuales.
- El formato incorpora actividades que pueden ser modificadas.

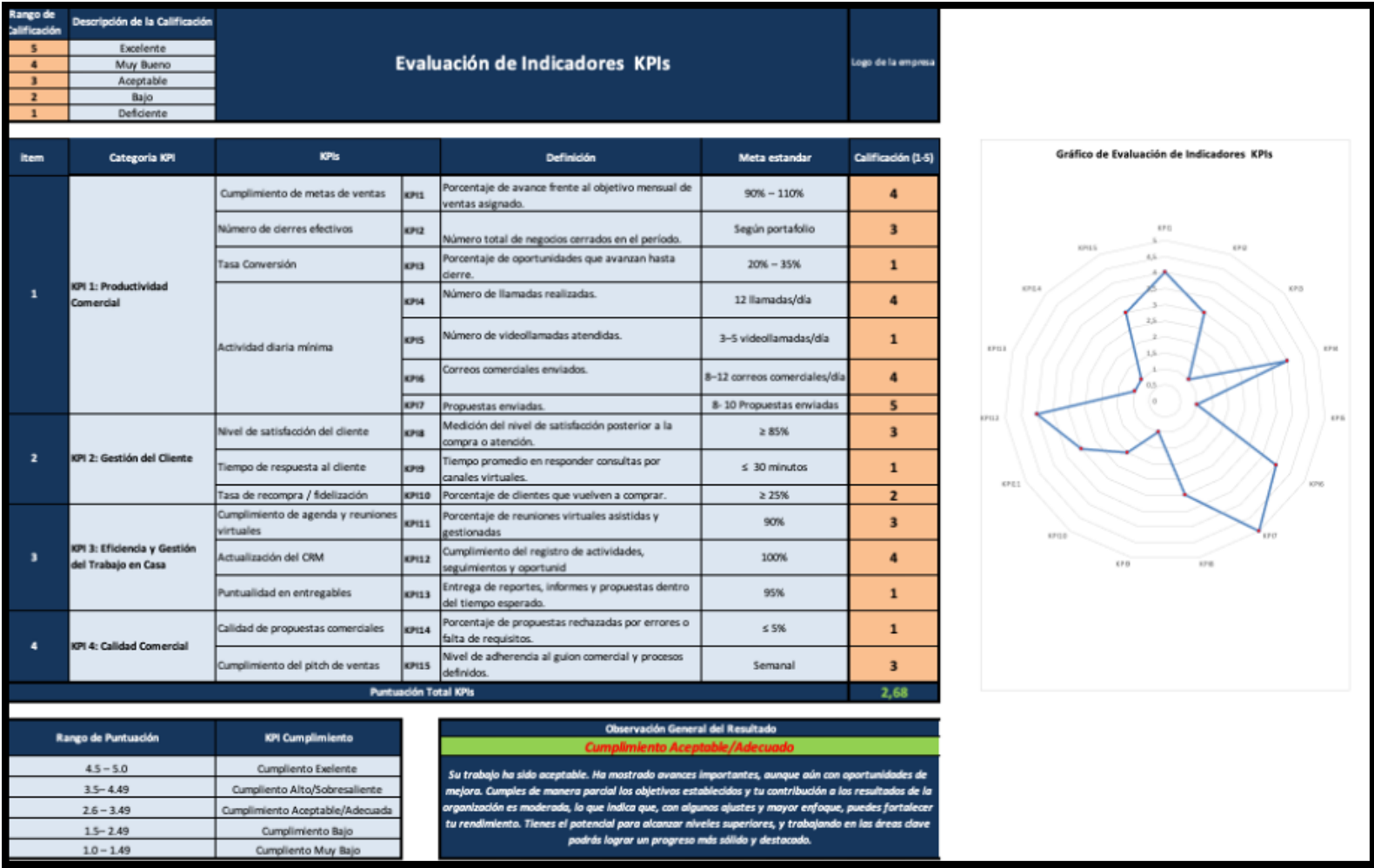
5.2 Checklist - Lista de Verificación de Actividades : Su propósito es asegurar el cumplimiento de tareas críticas y procesos administrativos digitales, esenciales para el trabajo en modalidad de Trabajo en Casa.

Logo de la empresa		LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECKLIST) DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AREA DE VENTAS EN LA MODALIDAD DE TRABAJO EN CASA		
Fecha				
Semana evaluada				
Vendedor (Evaluado)				
Supervisor/Jefe de ventas (Evaluador)				
Ítem	Actividad	Descripción	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Revisión de CRM	Organizar agenda virtual con clientes.	☒	☐
		Actualizar clientes.	☐	☐
		Registrar todas las interacciones con clientes (llamadas, correos, videollamadas, acuerdos) en la plataforma de gestión comercial.	☐	☐
		Realizar de manera virtual seguimientos a los clientes o posibles clientes.	☐	☒
2	Contactos de la semana	Realizar llamadas o mensajes según plan de ventas semanal	☐	☐
3	Seguimiento a prospectos	Dar continuidad a ventas en proceso	☒	☐
4	Envío de cotizaciones	Enviar propuestas comerciales a clientes o futuros clientes	☐	☒
5	Reporte semanal	Enviar informe de actividades al supervisor	☐	☐
6	Revisión de indicadores	Cumplio con las metas establecidas en la semana	☐	☐
7	Actualización documental	Subir soportes o documentos requeridos al sistema	☐	☐
8	Espacio de retroalimentación	Revisión con el supervisor si aplica	☐	☐
9	Cierre semanal	Actualizar pendientes y agenda del siguiente semana	☐	☐
Observaciones:				

- Es una herramienta simple de **"Cumple/No Cumple"** para revisar procesos como: revisión y actualización del CRM, reporte semanal, revisión de indicadores, y cierre semanal (agenda).
- Fomenta la autogestión y la disciplina, ya que el vendedor debe autorreportar el cumplimiento, el cual puede ser verificado por el supervisor.

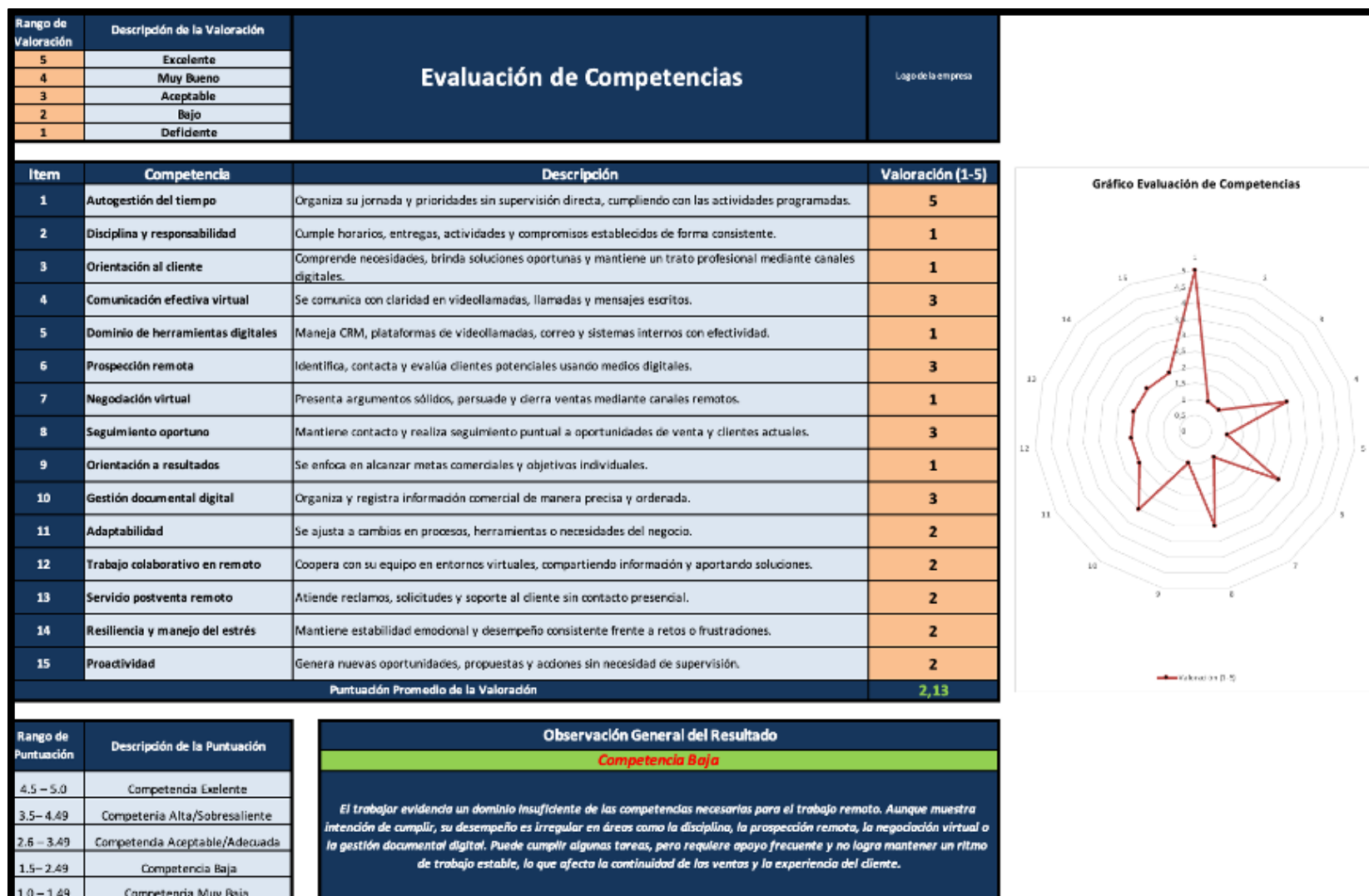
5.3 Plantilla de Evaluación Mensual: Esta es la herramienta central para la calificación periódica del desempeño. Su diseño ponderado garantiza un enfoque equilibrado entre los resultados (el qué) y las competencias (el cómo).

Paso 1: Evaluación de Indicadores Clave (KPIs): Tiene el propósito de medir la consecución de objetivos cuantitativos de ventas.

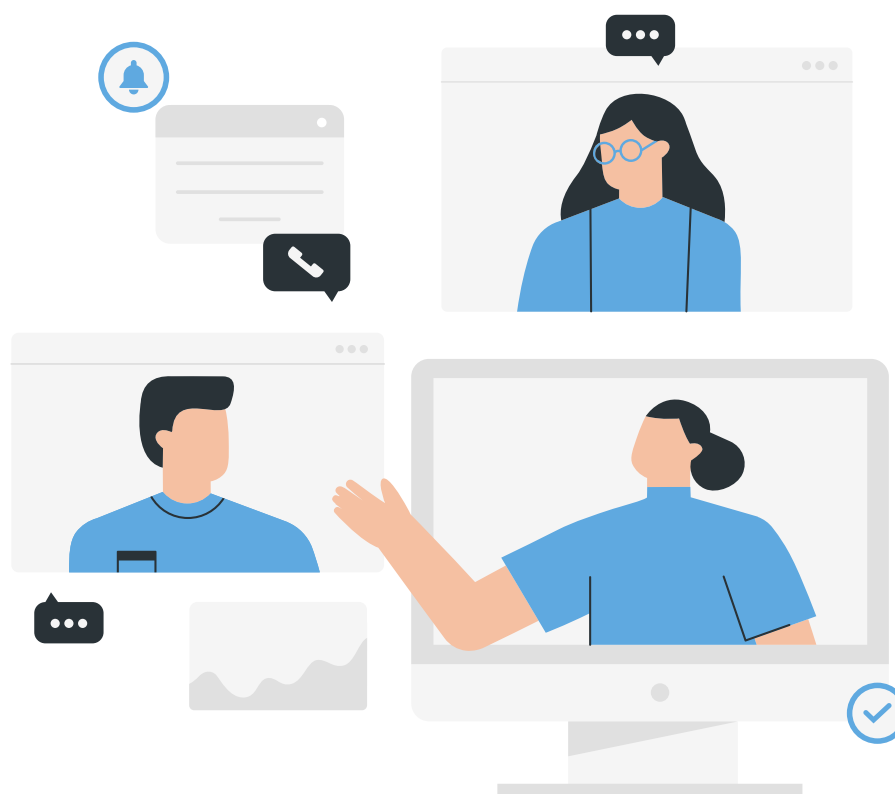


- La hoja está organizada por categorías de KPI (Ej. Productividad Comercial, Calidad Comercial).
- El evaluador solo debe ingresar el resultado obtenido real del periodo (ej. avance en porcentaje de la meta, número de cierres, etc.).
- La calificación que da el evaluado es de 1 a 5 calculando automáticamente la puntuación total. El sistema calcula automáticamente la puntuación promedio del indicador y da una observación general de acuerdo a la puntuación obtenida.
- La evaluación es impulsada por datos extraídos directamente de sistemas como el CRM o reportes (datos alimentados desde los formatos de seguimiento semanal).

Paso 2. Evaluación de Competencias: Aquí se valora las competencias y habilidades críticas de un vendedor para el éxito en el entorno de trabajo remoto (Ej. autogestión del tiempo, negociación virtual, dominio de herramientas digitales).



- El evaluador asigna una valoración (escala de 1 a 5) a cada competencia, basándose en la descripción del comportamiento esperado y en la evidencia observada durante el mes.
- La calificación es cualitativa y requiere el juicio del supervisor, apoyándose en la información registrada en el Checklist Semanal y otras observaciones de reuniones virtuales o interacciones.
- El sistema calcula automáticamente la puntuación promedio de la valoración y da una observación general de acuerdo a la puntuación obtenida.



Paso 3. Consolidado de Evaluación (Resultado Final): El propósito es sintetizar los resultados de los dos pasos anteriores en una única calificación.

Logo de la empresa	Consolidado de Evaluación Mensual	
Datos del Evaluador		
Nombre del Evaluador:		
Cargo :		
Datos del Evaluado		
Nombre del Empleado:		
Cargo :		
Período de Evaluación:		
Resumen de Puntuaciones		
Puntuación Total KPIs	2,68	
Puntuación Promedio Desempeño	2,13	
Ponderación		
Ponderación KPIs:	60%	
Ponderación Competencias:	40%	
Rango de Puntuación Final (KPIs y Competencias)		
Puntuación: 4.5 – 5.0	Excepcional	
Puntuación: 3.5– 4.49	Sobresaliente	
Puntuación: 2.5 – 3.49	Satisfactorio	
Puntuación: 1.5– 2.49	Necesita Mejorar	
Puntuación: 1.0 – 1.49	Inaceptable	
Calificación Final Ponderada (KPIs y Competencias)	2,46	
Nivel de Desempeño	Necesita Mejorar	
Retroalimentación Finales del Supervisor		
<i>El vendedor se encuentra por debajo del rendimiento esperado, mostrando dificultades importantes en el cumplimiento de los objetivos comerciales y en el dominio de varias competencias esenciales para el trabajo en casa. Aunque se evidencia disposición por parte del colaborador, su ejecución es inconstante, requiere acompañamiento frecuente y presenta desafíos de comunicación, autogestión, y el reconocimiento del trabajo en casa, así como el uso ineficiente de herramientas digitales y la comunicación con clientes. Su contribución actual al cumplimiento de las metas del área es limitada, lo que indica la necesidad de fortalecer su productividad, organización y compromiso con la gestión remota. Desde la supervisión, se resalta la importancia de trabajar en un plan de mejora que permita corregir estas brechas y avanzar hacia un desempeño más estable y alineado con las expectativas</i>		

- Muestra la fórmula: $(\text{Puntuación Total KPIs} \times 60\%) + (\text{Puntuación Promedio Competencias} \times 40\%)$
- El resultado se traduce en un nivel de desempeño (Ej. Excepcional, Satisfactorio, Necesita Mejorar e Inaceptable), de acuerdo con los rangos de puntuación final preestablecidos en el paso 1 y 2.
- Esta hoja es la base para la conversación de retroalimentación, ya que contiene el diagnóstico final de acuerdo al nivel de desempeño.

5.4 Plantilla de Feedback o Retroalimentación: Esta herramienta es esencial para formalizar el proceso de comunicación y establecer el camino a seguir. Tiene el propósito de documentar la reunión de diálogo entre el evaluador y el evaluado, asegurando que se discutan los resultados y se definan los compromisos de mejora.

Logo de la empresa

Plantilla Feedback

Evaluación del Desempeño – Trabajo en Casa (Área de Ventas)

1. Información general

Colaborador: _____
Cargo: _____
Área: _____
Evaluador: _____
Fecha de retroalimentación: _____

2. Resumen del desempeño

Calificación general del periodo:
☐ Excelente
☐ Satisfactorio
☐ En desarrollo
☐ Requiere mejora
Periodo evaluado: _____

3. Análisis por dimensiones de desempeño

3.1 Productividad Comercial

KPIs evaluados:

- Ventas logradas vs meta
- Tasa de conversión
- Actividad comercial (llamadas, citas, propuestas)

Fortalezas observadas:

Aspectos a mejorar:

3.2 Comunicación y Disponibilidad

- Se utiliza después de completar la Plantilla de Evaluación Mensual.
- Permite desglosar el resultado final por dimensiones de desempeño (Ej. Productividad Comercial, Autogestión y Organización) para discutir fortalezas y aspectos a mejorar de forma estructurada.
- La sección más crítica es el Plan de Mejora o Desarrollo, donde se definen: Aspecto a mejorar (basado en el Bajo Desempeño en un KPI o Competencia), acción recomendada, Responsable y métrica de seguimiento (cómo se medirá el avance).
- Finaliza con la sección de compromisos (del colaborador y del evaluador/empresa) y las firmas de validación. Su uso garantiza que la evaluación sea un proceso de desarrollo, no solo de calificación.

6. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

En esta fase se aplican los lineamientos establecidos en la planificación, los supervisores, analistas comerciales y colaboradores en Trabajo en Casa ejecutan las actividades necesarias para recopilar información, medir el desempeño y generar insumos para el análisis.

Este proceso constituye la operación directa del sistema de evaluación y debe realizarse siguiendo los estándares definidos, asegurando objetividad, trazabilidad y consistencia.

6.1. Recolección de datos:

La recolección de los datos se realiza mediante diversas fuentes formales, con el fin de garantizar que el análisis se base en información verificable y completa.

En el contexto comercial remoto, los datos deben provenir de sistemas digitales, registros automáticos y reportes operativos.

Fuentes de información comunes:

- CRM (Salesforce, HubSpot, Zoho, Dynamics, etc.)
- Plataformas de productividad
 - Tiempo de conexión
 - Entregables enviados
 - Actividad en tareas asignadas
- Reportes individuales
 - Reporte de gestión diaria/semanal
 - Registro de visitas virtuales
 - Estado de cotizaciones
- Sistemas de voz y call center
 - Llamadas entrantes/salientes
 - Tiempos de conversación
 - Tasa de contacto efectivo
- Evidencias digitales
 - Capturas de pantallas funcionales
 - Auditoría de interacciones con clientes

6.2. Evaluación del rendimiento individual:

Una vez recolectada la información, se procede al análisis del desempeño de cada colaborador frente a los KPIs definidos en el plan.

Una vez recolectada la información, se procede al análisis del desempeño de cada colaborador frente a los KPIs definidos en el plan.

Elementos a evaluar:

1. Productividad comercial
2. Gestión de clientes y oportunidades
3. Eficiencia y gestión del trabajo en casa
4. Calidad comercial

Esta evaluación se debe realizar comparando al colaborador consigo mismo y con el estándar del equipo, para evitar sesgos.

6.3. Análisis comparativo

El análisis comparativo permite ver la información desde múltiples ángulos:

1. Comparación vertical (vs. metas)
 - Real vs esperado
 - % de cumplimiento del KPI
 - Identificación de brechas
2. Comparación horizontal (entre colaboradores)
 - Identificación de vendedores de alto desempeño
 - Detección de grupos con brechas similares
 - Análisis de equipos o zonas geográficas
3. Comparación temporal
 - Tendencias de desempeño semanal/mensual
 - Estacionalidad del mercado
 - Cambios en productividad por condiciones de teletrabajo
4. Comparación contra históricos
 - Ciclos anteriores
 - Evolución individual

6.4. Comunicación de resultados

La comunicación es un componente crítico para la efectividad del proceso. Debe realizarse de manera formal, estructurada y basada en evidencia.

Modalidades de comunicación:

- Reuniones individuales (1:1).
- Reuniones de equipo.
- Informes semanales o mensuales.

Buenas prácticas:

- Enfocarse en datos, no en percepciones.
- Comunicar hallazgos positivos y negativos.
- Ofrecer recomendaciones concretas.
- Mantener un tono constructivo.
- Asegurar comprensión del colaborador.

Herramientas de apoyo:

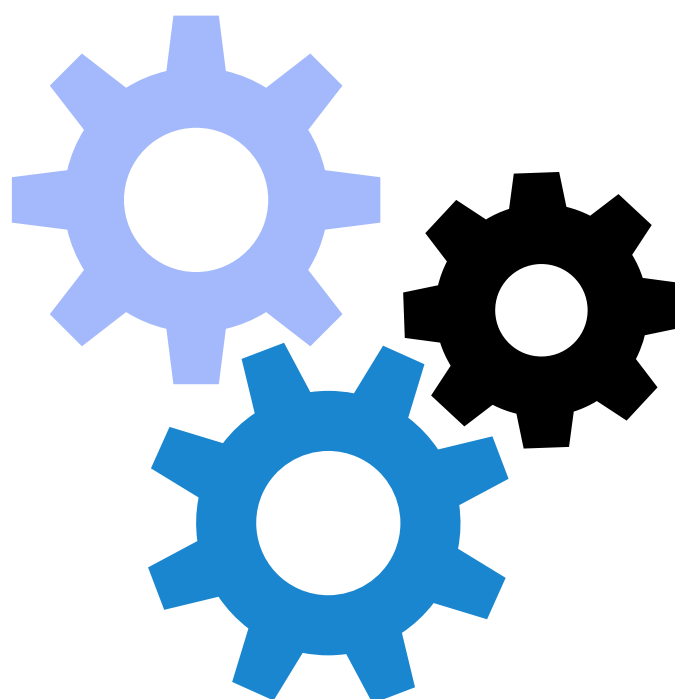
- Matriz de semáforos de desempeño.
- Dashboards.
- Presentaciones resumen.
- Actas de reunión.

6.5. Entrega del informe

El informe formal es el documento que consolida todo el proceso de evaluación y debe ser entregado al colaborador, al supervisor y al área de talento humano.

Debe contener:

- 1.Descripción del proceso aplicado
- 2.Datos recolectados y fuentes
- 3.Análisis comparativo
- 4.Desviaciones encontradas
- 5.Fortalezas del colaborador
- 6.Oportunidades de mejora
- 7.Recomendaciones del supervisor
- 8.Plan de Mejora Individual (PDI)
- 9.Conclusiones finales



7.PROCESO DE MONITOREO Y CONTROL DEL DESEMPEÑO

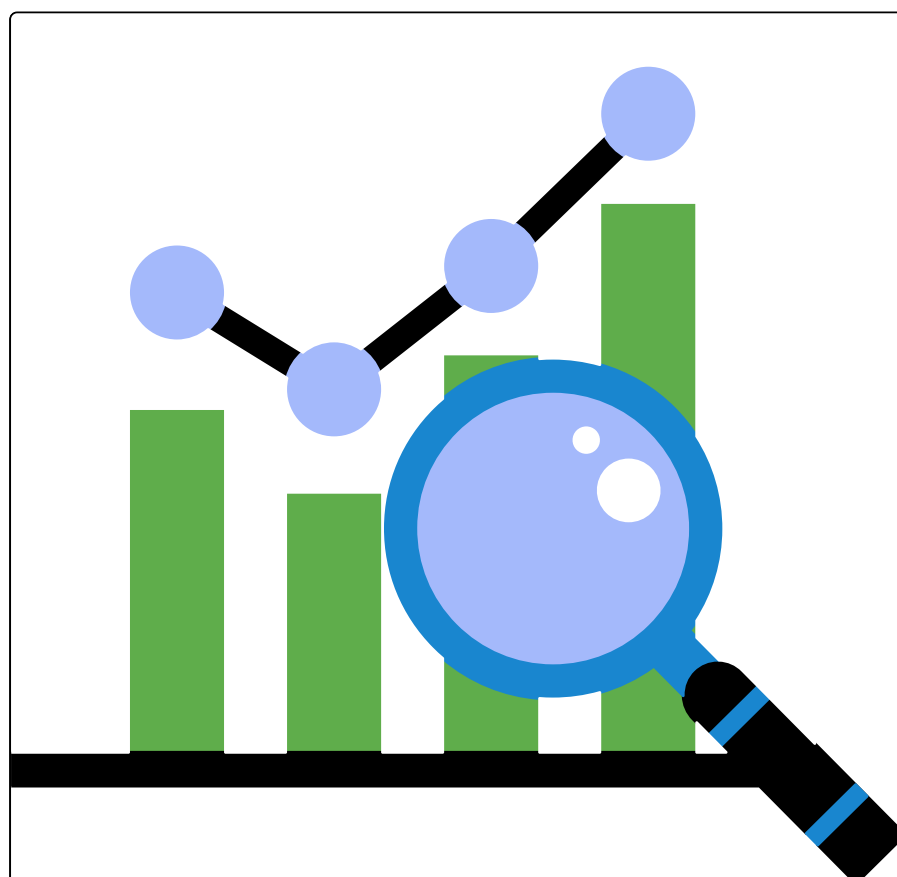
7.1. Acciones claves en la modalidad Trabajo en Casa

- Revisión semanal y mensual de KPIs.
- Identificación de brechas:
 - Baja productividad.
 - Falta de conectividad.
 - Inconsistencias en registros.
- Evaluación de calidad del servicio (mystery shopper digital).
- Ajuste de metas según comportamiento del mercado.
- Evaluación de desempeño semestral o trimestral.

Herramientas del PMI aplicadas

- Análisis de valor ganado (EVM) adaptado a ventas.
- Control de calidad.
- Gestión de cambios (si se modifican metas).
- Matriz de semáforos por vendedor.

Anexo. Plantilla evaluación mensual.



8.PROCESO DE CIERRE

Actividades principales de cierre:

- **Consolidar resultados por vendedor y por equipo.**
- Realizar reunión de evaluación (feedback).
- Generar plan de mejora y desarrollo.
- Registrar lecciones aprendidas:
 - Técnicas exitosas de ventas remotas.
 - Errores que disminuyeron productividad.
- Cierre de ciclo y nueva planificación.

Anexo. Plantilla FEEDBACK o retroalimentación.

Esta guía es más que un proceso, es una invitación a creer en el talento, a valorar el esfuerzo y a crecer juntos equipo, incluso a la distancia. Que cada evaluación sea una oportunidad para reconocer lo que hacemos bien, aprender de lo que podemos mejorar y seguir construyendo equipos más fuertes, humanos y comprometidos. La modalidad de Trabajo en Casa no nos separa, al contrario, nos reta a aprender, nos impulsa y nos demuestra que la excelencia también se logra desde donde estamos.

Adelante, lo mejor está por venir.

9. ANEXOS

A. QR donde reposan plantillas y formatos:

- Formato de seguimiento semanal de ventas
- Checklist - Lista de verificación de actividades
- Plantilla de Evaluación mensual
- Plantilla Feedback o retroalimentación

