

ANEXO 1: ENTREVISTA A GERENTE

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Entrevista a Gerente

PADE 3

**Juanita Valentina Cifuentes Rey
Nathalia Manosalva Castro
Juanita Ortiz Toro
Angie Gabriela Rodríguez Camacho**

**Bogotá, D.C.
2022**

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Entrevista a Gerente

PADE 3

**Juanita Valentina Cifuentes Rey
Nathalia Manosalva Castro
Juanita Ortiz Toro
Angie Gabriela Rodríguez Camacho**

Luz Andrea Pinzón Alemán

Marketing y Negocios Digitales y Administración de Empresas

**Bogotá, D.C.
2022**

Tabla de contenido

1. Enlace de YouTube con la entrevista.....	8
2. Perfil del entrevistado	8
3. Listado de preguntas para la entrevista.....	10
3.1. Liderazgo.....	10
3.2. Trabajo en equipo.....	10
3.3. El cliente interno y externo como centro de la organización	11
3.4. Estrategias diferenciales aplicada para el éxito de la organización	11
3.5. Seguimiento, control y desarrollo de equipos comerciales	12
3.6. KPIS alineados a objetivos corporativos.....	12
4. Resumen de la entrevista	13
4.1. Liderazgo.....	13
4.2. Trabajo en equipo.....	13
4.3. El cliente interno y externo como centro de la organización	14
4.4. Estrategias diferenciales aplicada para el éxito de la organización	14
4.5. Seguimiento, control y desarrollo de equipos comerciales	15
4.6. KPIs alineados a objetivos corporativos	16
5. Conclusiones	17
6. Referencias.....	18

Índice de tablas

Tabla 1. perfil del entrevistado	8
--	---

Glosario

Balance Scorecard: permite estructurar los objetivos estratégicos de forma dinámica e integral para ponerlos a prueba según una serie de indicadores que evalúan el desempeño de todas las iniciativas y los proyectos necesarios para lograr su cumplimiento satisfactorio.

(Roncancio, s.f.)

Comunicación bilateral: es un tipo de comunicación en la que los participantes cumplen tanto la función de emisor como la de receptor. Así, el que primero emite el mensaje se convierte después en receptor de la respuesta de su interlocutor. (Anónimo, s.f.)

Trabajo interdisciplinario: El trabajo interdisciplinario impulsa el desarrollo de nuevos discernimientos teóricos e innovaciones metodológicas que están sujetas a la negociación y a las adaptaciones creativas y, en consecuencia, fomenta el diálogo entre las partes involucradas con el fin de crear nuevos significados o entendimientos colectivos. (Indeed, 2022)

Resumen

Un líder debe ser un referente, ser un motivador, debe integrar equipos, formar líderes dentro del equipo, promover y desarrollar a las personas. Dentro del trabajo en equipo, un líder debe ser una persona confiable para que él tenga credibilidad dentro de este y que el equipo pueda tener confiabilidad y cumplir con los objetivos. Con lo anterior, las empresas deben utilizar esto para trabajar en diferenciarse de la competencia, y un diferencial es el adaptar el modelo de negocio a las necesidades del cliente y adaptarlo de acuerdo con lo que quieren. Por otro lado, también es importante que las empresas desarrollen equipos comerciales, y para esto se debe contar con el apoyo del área de recursos humanos para poder tenerlos en los niveles de competencia completos. Luego de esto, se puede hacer uso de los KPIs para evaluar las áreas y medir el rendimiento de cada una a través de estos con el Balance Scorecard.

Palabras clave. *Liderazgo, trabajo en equipo, cliente interno, cliente externo, estrategias diferenciales, KPIs, control, desarrollo.*

Abstract

A leader must be a reference, and a motivator, must integrate teams, train leaders within the team, and promote and develop people. Within teamwork, a leader must be a reliable person so that he has credibility within it and that the team can have reliability and meet the objectives. With the above, companies must use this to work on differentiating themselves from the competition. A differential is adapting the business model to the needs of the client and according to what they want. On the other hand, it is also important that companies develop commercial teams, and for this, they must have the human resources area's support to have them at full competency levels. After this, the KPIs can be used to evaluate the areas and measure the performance of each one through them with the Balance Scorecard.

Keywords. *Leadership, teamwork, internal client, external client, differential strategies, KPIs, control, development.*

1. Enlace de YouTube con la entrevista

<https://youtu.be/QEMgSzwDWHI>

2. Perfil del entrevistado

Tabla 1. *perfil del entrevistado*

Perfil del entrevistado	
Nombre:	Abelardo Manosalva Rojas
Profesión:	Ingeniero Mecánico
Empresa:	VANTI SA ESP
Perfil profesional	
<p>Abelardo Manosalva Rojas “administra y adecúa la infraestructura física y recursos humanos para lograr objetivos y metas propuestas por las organizaciones. Tiene conocimientos en técnicas de ventas profesionales que promueven el crecimiento del área. Además, identifica oportunidades en nuevos mercados para el desarrollo de proyectos energéticos, junto con la realización de propuestas adecuadas a clientes potenciales y</p>	

actuales para lograr mayor penetración en el mercado y sostenibilidad. Abelardo Manosalva Rojas tiene un excelente manejo de relaciones interpersonales, de la capacidad de liderazgo y del trabajo interdisciplinario.” (Manosalva, s.f.)

Experiencia laboral

Abelardo Manosalva Rojas actualmente trabaja en la empresa de gas natural Vanti, donde es el gerente del área Desarrollo y Gestión de Proyectos Especiales, por lo cual es el encargado de “identificar y evaluar la viabilidad de proyectos energéticos, para generar nuevos mercados que permita a las áreas comerciales de grandes clientes desarrollar nuevas oportunidades de negocio.” (Manosalva, s.f.), y es parte de esta empresa desde enero del 2015. Sin embargo, para el período del 2015-2020 fue parte del área Responsable de la Industria Regulada y No Regulada, donde “coordinó grupos de gestores comerciales en varias localidades a nivel nacional para mantener a los clientes actuales y futuros de acuerdo con la rentabilidad del negocio.” (Manosalva, s.f.)

Educación

Abelardo Manosalva Rojas se graduó en enero de 1995 como Ingeniero Mecánico de la Universidad de América. Tiene una especialización en Gerencia de Mercadeo del Politécnico Grancolombiano, tiene un máster en Dirección de Empresas MBA de la ENAE Business School (España).

Fuente: elaboración propia.

3. Listado de preguntas para la entrevista

3.1 Liderazgo

- ¿Cuáles son las 6 características principales que debe tener un líder y por qué?
- ¿Cuál es el rol de un líder en el equipo?
- ¿Considera que debe haber un líder en un grupo de trabajo? Si o no y por que
- ¿Considera que sólo hay un líder o hay varios líderes en un mismo grupo de trabajo? ¿Por qué?

- Cuando un líder fracasa, ¿es un buen líder? Por qué

3.2 Trabajo en equipo

- ¿Cómo se ve un líder y qué papel juega en el trabajo en equipo?
- ¿De qué manera trabaja la forma en que su equipo vaya por un mismo objetivo?
- ¿Qué planes crean para fortalecer el trabajo en equipo y cómo lo hacen?
- ¿De qué manera el equipo recibe feedback y coaching?
- ¿Cómo es el trabajo en equipo ideal para usted?

3.3 El cliente interno y externo como centro de la organización

- ¿Qué papel juegan el cliente interno y externo dentro de la compañía?
- ¿De qué manera gestiona la comunicación con cada tipo de cliente?
- ¿Tiene alguna dinámica especial con los clientes? (bonificaciones, eventos especiales, reconocimientos, etc)
- ¿Considera que es importante la percepción de sus clientes hacia la empresa o siente que es suficiente con que les guste el producto/servicio?
- ¿Siente que podría o debería mejorar la relación con sus clientes? ¿sí, no, por qué?

3.4 Estrategias diferenciales aplicada para el éxito de la organización

- ¿Cuáles factores considera importantes para la creación de una buena estrategia diferencial?
- ¿De qué manera mide usted el éxito de una estrategia?
- ¿Cuál ha sido el reto más difícil que ha tenido al momento de crear una estrategia diferencial?
- ¿De qué forma cree que se puede aplicar la innovación dentro de una estrategia diferencial?

3.4 Seguimiento, control y desarrollo de equipos comerciales

- ¿Cómo cree usted que trabajan los equipos comerciales más efectivos?
- ¿Qué factores considera importantes para el desarrollo de equipos comerciales?
- ¿Cómo se debería hacer seguimiento de un equipo comercial para tener buenos resultados?
- ¿Cómo cree que es la mejor forma de desarrollar equipos comerciales en una empresa? ¿Cómo lo ha hecho y cuál sería la manera ideal?

3.5 KPIS alineados a objetivos corporativos

- De acuerdo con sus objetivos corporativos, ¿cuáles considera que son los KPIS más importantes para tener en cuenta en la organización y por qué?
- De acuerdo con su experiencia, ¿cuáles KPIS considera que no tienen tanta relevancia en la práctica y por qué?
- ¿Cada cuánto realiza un seguimiento del cumplimiento de los KPIS? ¿Cada cuánto deberían realizarse?
- ¿Los KPIS los utilizan para el rendimiento general de la compañía o sólo cuando desean evaluar estrategias específicas?

4. Resumen de la entrevista

4.1 Liderazgo

Un líder debe ser un referente, ser un motivador, debe integrar equipos, formar líderes dentro del equipo, promover y desarrollar a las personas. Un líder es aquel que arma hojas de ruta para cumplir con las actividades y objetivos del área, es fundamental que un líder tenga bien definidos los objetivos y desarrollos estratégicos dentro de la organización. Un líder sigue siendo un buen líder así fracase, lo mejor es tener tanto asertividad como errores, pues para la siguiente vez no va a volver a caer en los mismos errores.

4.2 Trabajo en equipo

Dentro del trabajo en equipo, un líder debe ser una persona confiable para que él tenga credibilidad dentro de este y que el equipo pueda tener confiabilidad y cumplir con los objetivos. Para que todo un equipo pueda ir en la misma dirección es necesario que todos tengan las reglas claras para así llegar a la meta, es decir, tener los parámetros, los objetivos y la hoja de ruta claras. El equipo de trabajo recibe feedback dependiendo de las acciones, es decir, pueden recibir feedback de manera individual si hay algo estrictamente necesario por destacar o algo para que pueda corregirlo. De manera grupal, se les muestra cómo va el

cumplimiento del objetivo con el fin de hacer planes de mejora y hacer una reunión y evaluación mensual para que todo el equipo sepa cómo lo están haciendo.

4.3 El cliente interno y externo como centro de la organización

La base de toda empresa es tanto el cliente externo como el cliente interno, el externo es el que hace que la empresa siga trabajando y produciendo; y el cliente interno es el que está detrás soportando y haciendo el desarrollo del trabajo que se debe entregar al cliente externo. Para gestionar la comunicación con el cliente interno se hace por medio de comités periódicos donde se recibe retroalimentación del cliente interno y se forma una base con el fin de tener la información bien definida, cumpliendo con las políticas de la empresa y así poderse comunicar al cliente externo. Por lo tanto, la comunicación debe ser de forma bilateral, y a través de comités donde se puedan hacer las actualizaciones pertinentes. Por otro lado, semestralmente se hacen evaluaciones con los clientes de una empresa externa, esto es con el objetivo de no jugar el papel de juez ni de ser parte; y con esta empresa externa se le hace una encuesta de servicio a los clientes para calificarlos y ver cómo están percibiendo los productos o servicios que ofrecen ante los clientes.

4.4 Estrategias diferenciales aplicada para el éxito de la organización

Los factores más importantes para la creación de una buena estrategia diferencial son el cumplimiento, competitividad, corresponsabilidad al servicio público, buena entrega, servicio, respaldo, confiabilidad, continuidad del servicio y no interrupción. Es importante mirar la competitividad de la competencia y factores diferenciales tanto que tienen ellos

como la propia empresa. El éxito de una estrategia lo miden de acuerdo con las encuestas de servicio, luego se hace un plan de mejora y en el siguiente trimestre se vuelve a hacer una encuesta de servicio diferente con el fin de evaluar si han logrado mejorar o no esas premisas o falencias de las encuestas anteriores. Un diferencial con respecto a la competencia es el adaptar el modelo de negocio a las necesidades del cliente y adaptarlo de acuerdo con lo que quieren. En este sentido, se puede aplicar la innovación a nivel tecnológico para así poder mejorar las condiciones del proceso que se lleva con el cliente y obtener un diferencial y una ventaja con la competencia.

4.5 Seguimiento, control y desarrollo de equipos comerciales

Los equipos comerciales más efectivos trabajan con el poder de negociación, tener el equipo comercial y sentir tranquilidad a la hora de enfrentarse con un cliente, darle ese nivel de confianza para que el equipo comercial sea más fuerte y tener una efectividad absoluta. Para desarrollar los equipos comerciales, es importante que tengan idoneidad, capacidad y que estén ubicados de acuerdo con su perfil profesional. El seguimiento comercial se realiza de manera grupal y a nivel individual; a nivel grupal se revisan los compromisos mensuales que se deben lograr para cumplir la meta anual. Para desarrollar equipos comerciales es importante contar con el apoyo del área de recursos humanos para poder tenerlos en los niveles de competencia completos, porque si se tienen grupos interdisciplinarios todos deben estar en igualdad y uniformidad de condiciones.

4.6 KPIs alineados a objetivos corporativos

El KPI más fundamental para tener en cuenta en una organización es el margen, pues este es el que al final desarrolla el área comercial de la empresa; también, el KPI de evaluación de número de clientes y el número de ventas, estos 3 son primordiales a la hora de desarrollar la esencia de la empresa y se controlan a través del Balance Scorecard. Por otro lado, un KPI que a veces puede no dar muchos resultados es el KPI de número de visitas mensuales, pues no siempre da valor a los objetivos principales y no aporta a lo que se quiere llegar realmente. El seguimiento de un KPI debe hacerse de manera mensual, pues es una carga administrativa muy alta y hay que hacer una retroalimentación del Balance Scorecard para poder desarrollar los KPIs, por lo tanto, se debe hacer mensualmente para analizar que se estén cumpliendo los objetivos mes a mes. Por último, los KPIs se evalúan preferiblemente por áreas ya que las empresas suelen tener muchas áreas, por lo tanto, se necesita evaluar el rendimiento de cada área a través de estos, analizar los niveles de competitividad, las ventas, entre otros.

5. Conclusiones

Un líder es aquel que diseña hojas de ruta con el objetivo de cumplir con las actividades y metas del área, razón por la cual es fundamental que un líder tenga bien definidos los objetivos y desarrollos estratégicos de la organización. Asimismo, para que todo un equipo camine hacia la misma dirección es importante que todos tengan las reglas claras, es decir, que conozcan los parámetros, los objetivos y la hoja de ruta. La base de toda empresa es tanto el cliente externo como el cliente interno, el externo es el que hace que la empresa siga trabajando y produciendo; y el cliente interno es el que está detrás soportando y haciendo el desarrollo del trabajo que se debe entregar al cliente externo. Para diferenciarse estratégicamente con respecto a la competencia el modelo de negocio se puede adaptar a las necesidades del cliente y a lo que realmente quieren. Con base a esto, es necesario desarrollar equipos comerciales y contar con el apoyo del área de recursos humanos para poder tenerlos en los niveles de competencia completos, porque si se tienen grupos interdisciplinarios todos deben estar en igualdad y uniformidad de condiciones. Por último, el seguimiento de un KPI debe hacerse de manera mensual, pues hay que hacer una retroalimentación del Balance Scorecard para poder desarrollar los KPIs, por lo tanto, se debe hacer mensualmente para analizar que se estén cumpliendo los objetivos previstos.

6. Referencias

- Anónimo. (s.f.). *Comunicare*. Obtenido de LA COMUNICACIÓN ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN BILATERAL?: <https://www.comunicare.es/la-comunicacion-que-es-la-comunicacion-bilateral/>
- Indeed. (20 de mayo de 2022). *Indeed*. Obtenido de Qué es el trabajo interdisciplinario: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-trabajo-interdisciplinario>
- Roncancio, G. (s.f.). *¿Qué es el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral?* Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-el-balanced-scorecard-o-cuadro-de-mando-integral-un-resumen>

ANEXO 2: AUTORIZACIÓN DE INCLUSIÓN Y DIVULGACIÓN DE MATERIAL ACADÉMICO Y/O MEMORIAS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL EdocUR

Nathalia Manosalva Castro, Angie Gabriela Rodríguez Camacho, Juanita Ortiz Toro y Juanita Valentina Cifuentes Rey identificado con cédula de ciudadanía número **1.001.199.419, 1.007.430.355, 1.020.844.412 y 1.192.794.062**, respectivamente, en mi calidad de titular de los derechos morales y patrimoniales de las memorias y/o material académico de nuestro de nuestro trabajo de grado denominado “Plan de mejora para InterBusinessCo. enfocado con modelo de Revenue y marketing digital “ en adelante “EL AUTOR” autorizo al COLEGIO NUESTRA SEÑORA MAYOR DEL ROSARIO , institución privada, de educación superior, con el carácter académico de Universidad, ubicada en la calle 12 C # 6-25 en la ciudad de Bogotá D.C. sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida mediante resolución número 58 del 16 de septiembre de 1895 expedida por el Ministerio de Gobierno, (en adelante “LA UNIVERSIDAD”) para que reproduzca, comunique, incluya y divulgue las mismas en el Repositorio Institucional EdocUR bajo los lineamientos que se establecen a continuación:

PRIMERO. Autorizo a LA UNIVERSIDAD para que incluya y divulgue el material académico y/o las memorias del trabajo denominado “**Plan de mejora para InterBusinessCo. enfocado con modelo de Revenue y marketing digital**” en el Repositorio Institucional EdocUR.

LA UNIVERSIDAD entiende que se autoriza el uso exclusivamente como material de apoyo académico y que la autorización concedida no transfiere los derechos de autor de las memorias y/o el material académico de los cuales soy titular. A través de la suscripción del presente documento no otorgo derecho alguno para que las memorias y/o el material académico sean comercializados a través de ninguna modalidad.

LA UNIVERSIDAD garantiza, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993 y 30 de la Ley 23 de 1982, que en toda utilización que de mis memorias y/o el material académico se haga para los fines anteriormente descritos, se realizará la mención del nombre del autor y se respetará la integridad de los documentos.

Esta autorización está enmarcada dentro de los propósitos y lineamientos de Acceso Abierto y tiene como finalidad ofrecer los contenidos académicos y científicos en acceso gratuito para beneficio de la sociedad sin vulnerar lo dispuesto en la legislación de propiedad intelectual vigente.

SEGUNDO. La autorización que aquí se otorga comprende la posibilidad de exhibición, comunicación pública, en el país y/o en el extranjero, y en general, su utilización mediante reproducción y comunicación por cualquier medio directo o indirecto, en cualquier medio o formato, físico, analógico, electrónico, digital conocido o por conocer.

TERCERO. La presente autorización se entenderá vigente a partir de la fecha de su firma y su vigencia se extenderá por un periodo de dos (2) años.

CUARTO. La presente autorización de inclusión en el repositorio institucional de las memorias y/o el material académico no se enmarca en otra finalidad a la mencionada en el encabezado del presente documento, por tanto, cualquier otra modalidad de explotación, reproducción, transformación, comunicación pública o distribución no relacionada con la autorización aquí concedida, se entenderá como no otorgada.

QUINTO. EL AUTOR manifiesta que por la inclusión dentro del repositorio institucional EdocUR de sus memorias y/o el material académico no recibirá ningún tipo de remuneración y por tanto la autorización de la misma se concede de manera consciente y voluntariamente a título gratuito.

SEXTO. EL AUTOR declara que las memorias y/o el material académico es original y fue realizada por él mismo sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad de la misma.

EL AUTOR a su vez garantiza que las memorias y/o el material académico no contiene citas o transcripciones de obras protegidas que hayan sido realizadas por fuera de los parámetros o límites legales; que no contienen declaraciones difamatorias contra terceros, ni contrarias al orden público y a las buenas costumbres, ni viola derechos de otros autores.

EL AUTOR declara que sobre la obra no pesa ningún gravamen, limitación en uso o utilización ni cesión de los derechos patrimoniales, que impida desarrollar el objeto del presente contrato y otorga los derechos a los que se hace mención en forma exclusiva, motivo por el cual no podrá autorizar a terceros para el ejercicio o disposición de los derechos conferidos en el presente contrato durante la vigencia del mismo.

PARÁGRAFO. En caso de presentarse cualquier reclamación o acción judicial o extrajudicial por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL AUTOR asumirá toda responsabilidad y saldrá en defensa de LA UNIVERSIDAD quien actuará como un tercero de buena fe.

SÉPTIMO. Las notificaciones y cualquier comunicación con relación a los términos y contenido de esta autorización, deberán ser realizadas por correo certificado; en este último evento la comunicación o notificación se considerará surtida con el acuse de recibo personalizado del destinatario, a cuyo efecto se dispone de las siguientes direcciones:

LA UNIVERSIDAD: Calle 12 C No. 6- 25. Bogotá D.C.

OCTAVO. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Declaro que autorizo previa y de forma informada el tratamiento de mis datos personales por parte de LA UNIVERSIDAD para fines académicos y en aplicación de convenios con terceros o servicios conexos con actividades propias de la academia, con estricto cumplimiento de los principios de ley. Para el correcto ejercicio de mi derecho de habeas data cuento con la cuenta de correo habeasdata@urosario.edu.co, donde previa identificación podrá EL AUTOR solicitar la consulta, corrección y supresión de mis datos.

Se suscribe este documento privado en la ciudad de Bogotá D.C., a los nueve (9) días del mes de noviembre del año 2022.

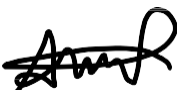
Nombre de EL AUTOR: Nathalia Manosalva Castro
No C.C. 1.001.199.419
Correo electrónico: nathalia.manosalva@urosario.edu.co
Teléfono de contacto: (+57) 300 252 1400

Firma:



Nombre de EL AUTOR: Angie Gabriela Rodríguez Camacho
No C.C. 1.007.430.355
Correo electrónico: angieg.rodriguez@urosario.edu.co
Teléfono de contacto: (+57) 310 317 0052

Firma:



Nombre de EL AUTOR: Juanita Ortiz Toro
No C.C. 1.020.844.412
Correo electrónico: lauraju.ortiz@urosario.edu.co
Teléfono de contacto: (+57) 311 671 2401
Firma:



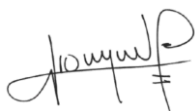
Nombre de EL AUTOR: Juanita Valentina Cifuentes Rey
No C.C. 1.192.794.062
Correo electrónico: juanitav.cifuentes@urosario.edu.co
Teléfono de contacto: (+57) 319 213 9485
Firma:



Nombre de directora: Luz Andrea Pinzón Alemán
No C.C. 52.697.758
Correo electrónico: luzand.pinzon@urosario.edu.co
Firma:



Nombre empresario: Jonathan Pérez
No C.C. 79.879.736
Correo electrónico: manager@interbusinesscompany.com
Firma:



ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

En este consentimiento informado le indica que se hará explícita la identidad de los participantes, en vista de que el estudio involucra la narración de el desarrollo de su compañía, procesos, planes de trabajo, perfil de empleados, información financiera e información de cada una de las áreas de su organización sin embargo, el participante que solicite que se omita su identidad (nombre, filiación institucional y cargo) en los informes y publicaciones podrá indicarlo al final de este documento.

Que la (o)s Investigadoras Responsables del estudio **Nathalia Manosalva Castro, Angie Gabriela Rodríguez Camacho, Juanita Ortiz Toro y Juanita Valentina Cifuentes Rey** identificadas con cédula de ciudadanía número 1.001.199.419, 1.007.430.355, 1.020.844.412 y 1.192.794.062 respectivamente, y como el orientador de la asignatura Opción de grado modalidad PADE 3, la profesora **Luz Andrea Pinzón Alemán C.C 52.697.758** se han comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que se les plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Usted es libre de decidir si participar o no en esta entrevista, y también es libre de retirarse, asumiendo el compromiso de informar al investigador lo antes posible cuando decida hacerlo.

No participar, no responder, decidir retirarse del estudio o solicitar al investigador excluir información específica de los análisis e informes del estudio no tiene consecuencias negativas de tipo social, laboral, económica o legal para usted ni para el equipo investigador, usted tiene derecho de conocer el informe final y las publicaciones que produzcan este estudio.

El orientador de la investigación y los estudiantes se comprometen a que la información que usted suministre va a ser guardada de forma segura en los repositorios de la institución destinados para tal fin y no se usará para propósitos diferentes a los de este estudio. Sólo el equipo de investigación tendrá acceso a los formatos de registro (apuntes, notas, grabaciones de audio, documentos suministrados por el entrevistado, etc.).

Por lo anterior

Yo Jhonatan Pérez con CC 79.879.736 de la organización InterBusiness Company S.A.S manifiesto que se me ha explicado que mi participación en el estudio de título Plan de mejora para InterBusinessCo. enfocado con modelo de Revenue y marketing digital que consistirá en contar a los estudiantes el desempeño de su compañía , entendiendo que mi participación es una importante contribución para el entendimiento del funcionamiento de una empresa y como partiendo desde un diagnóstico inicial y el

aprendizaje obtenido durante la carrera universitaria, se pueden proponer diferentes

opciones de mejora buscando una visión sistémica que logre impactos positivos al interior de la compañía..

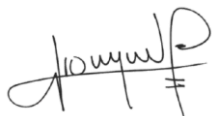
Acepto la solicitud de que las reuniones con los estudiantes y sustentación puedan ser grabadas para su posterior análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo de estudiantes y profesores de la Escuela de administración de la Universidad del Rosario.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

En el caso de que el producto de este trabajo se muestre al público externo, **si** doy mi permiso, reiterando como participante la invitación de forma libre, voluntaria y declarando estar informado que los resultados de esta encuesta tendrán como salida un informe, al que posteriormente tendré acceso.


He leído este formulario de consentimiento y acepto este estudio según las condiciones establecidas.

Bogotá, a 17 de noviembre de 2022



Firma Empresario

Nombre: Jhonatan Pérez



Firma Estudiante

Nombre: Angie Gabriela Rodríguez



Firma Estudiante

Nombre: Juanita Ortiz Toro



Firma Estudiante

Nombre: Nathalia Manosalva Castro



Firma Estudiante

Nombre: Juanita Valentina Cifuentes



Firma orientadora de la asignatura
Nombre: Luz Andrea Pinzón Alemán

ANEXO 4: CARTA INVESTIGACIÓN PLAN DE MEJORA PYME

Bogotá, noviembre 09 de 2022

Respetados Señor (a),

Para la Universidad del Rosario es muy importante generar espacios de conocimiento y aprendizaje de la actividad Empresarial con el ánimo de complementar el proceso de formación académica de nuestros estudiantes.

Con base en lo anterior, solicitamos amablemente su colaboración para que permita realizar un acercamiento a **Nathalia Manosalva Castro, Angie Gabriela Rodríguez Camacho, Juanita Ortiz Toro y Juanita Valentina Cifuentes Rey**, estudiantes de la Escuela de Administración con el fin de hacerle una entrevista con fines académicos como trabajo de la asignatura opción de grado modalidad Pade 3 la cual dirige la profesora Luz Andrea Pinzón Alemán:

Nombres y apellidos: Nathalia Manosalva Castro

No C.C. 1.001.199.419

Administración de Negocios Internacionales y Marketing y Negocios Digitales

Firma:

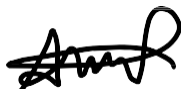


Nombres y apellidos: Angie Gabriela Rodríguez Camacho

No C.C. 1.007.430.355

Administración de Negocios Internacionales y Marketing y Negocios Digitales

Firma:



Nombres y apellidos: Juanita Ortiz Toro

No C.C. 1.020.844.412

Administración de Negocios Internacionales y Administración de Empresas

Firma:



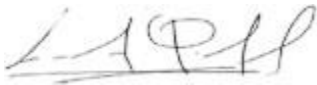


Nombres y apellidos: Juanita Valentina Cifuentes Rey

No C.C. 1.192.794.062

Administración de Negocios Internacionales y Marketing y Negocios Digitales

Firma:



Nombres y apellidos: Luz Andrea Pinzón Alemán

No C.C. 52.697.758

Directora

Firma:

Dicho trabajo de grado se realiza dentro del marco de la investigación de título **Plan de mejora para InterBusinessCo. enfocado con modelo de Revenue y marketing digital** el cual involucra el diagnóstico general de la empresa, así como una propuesta de plan de mejora en el o las áreas de mayor impacto en la organización.

Agradecemos su atención recibiendo a nuestros estudiantes como diligenciando el consentimiento informado anexo.

Cordialmente,

Dirección de Investigación
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE INCLUSIÓN Y DIVULGACIÓN DE MATERIAL ACADÉMICO Y/O MEMORIAS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL EDOCUR

Nathalia Manosalva Castro, Angie Gabriela Rodríguez Camacho, Juanita Ortiz Toro y Juanita Valentina Cifuentes Rey identificado con cédula de ciudadanía número 1.001.199.419, 1.007.430.355,

1.020.844.412y 1.192.794.062, respectivamente, en mi calidad de titular de los derechos morales y patrimoniales de las memorias y/o material académico de nuestra

Entrevista denominada **Entrevista gerente** autorizo al COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO, institución privada, de educación superior, con el carácter académico de Universidad, ubicada en la calle 12 C # 6-25 en la ciudad de Bogotá D.C. sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida mediante resolución número 58 del 16 de septiembre de 1895 expedida por el Ministerio de Gobierno, (en adelante “LA UNIVERSIDAD”) para que reproduzca, comunique, incluya y divulgue las mismas en el Repositorio Institucional EDocUR bajo los lineamientos que se establecen a continuación:

PRIMERO. Autorizo a LA UNIVERSIDAD para que incluya y divulgue el material académico y/o las memorias de la Entrevista denominada “**Entrevista gerente**” en el Repositorio Institucional EDocUR.

LA UNIVERSIDAD entiende que se autoriza el uso exclusivamente como material de apoyo académico y que la autorización concedida no transfiere los derechos de autor de las memorias y/o el material académico de los cuales soy titular. A través de la suscripción del presente documento no otorgo derecho alguno para que las memorias y/o el material académico sean comercializados a través de ninguna modalidad.

LA UNIVERSIDAD garantiza, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993 y 30 de la Ley 23 de 1982, que en toda utilización que de mis memorias y/o el material académico se haga para los fines anteriormente descritos, se realizará la mención del nombre del autor y se respetará la integridad de los documentos.

Esta autorización está enmarcada dentro de los propósitos y lineamientos de Acceso Abierto y tiene como finalidad ofrecer los contenidos académicos y científicos en acceso gratuito para beneficio de la sociedad sin vulnerar lo dispuesto en la legislación de propiedad intelectual vigente.

SEGUNDO. La autorización que aquí se otorga comprende la posibilidad de exhibición, comunicación pública, en el país y/o en el extranjero, y en general, su utilización mediante reproducción y comunicación por cualquier medio directo o indirecto, en cualquier medio o formato, físico, analógico, electrónico, digital conocido o por conocer.

TERCERO. La presente autorización se entenderá vigente a partir de la fecha de su firma y su vigencia se extenderá por un periodo de dos (2) años.

CUARTO. La presente autorización de inclusión en el repositorio institucional de las memorias y/o el material académico no se enmarca en otra finalidad a la mencionada en el encabezado del presente documento, por tanto, cualquier otra modalidad de explotación, reproducción, transformación, comunicación pública o distribución no relacionada con la autorización aquí concedida, se entenderá como no otorgada.

QUINTO. EL AUTOR manifiesta que por la inclusión dentro del repositorio institucional EdocUR de sus memorias y/o el material académico no recibirá ningún tipo de remuneración y por tanto la autorización de la misma se concede de manera consciente y voluntariamente a título gratuito.

SEXTO. EL AUTOR declara que las memorias y/o el material académico es original y fue realizada por él mismo sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad de la misma.

EL AUTOR a su vez garantiza que las memorias y/o el material académico no contiene citas o transcripciones de obras protegidas que hayan sido realizadas por fuera de los parámetros o límites legales; que no contienen declaraciones difamatorias contra terceros, ni contrarias al orden público y a las buenas costumbres, ni viola derechos de otros autores.

EL AUTOR declara que sobre la obra no pesa ningún gravamen, limitación en uso o utilización ni cesión de los derechos patrimoniales, que impida desarrollar el objeto del presente contrato y otorga los derechos a los que se hace mención en forma exclusiva, motivo por el cual no podrá autorizar a terceros para el ejercicio o disposición de los derechos conferidos en el presente contrato durante la vigencia del mismo.

PARÁGRAFO. En caso de presentarse cualquier reclamación o acción judicial o extrajudicial por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL AUTOR asumirá toda responsabilidad y saldrá en defensa de LA UNIVERSIDAD quien actuará como un tercero de buena fe.

SÉPTIMO. Las notificaciones y cualquier comunicación con relación a los términos y contenido de esta autorización, deberán ser realizadas por correo certificado; en este último evento la comunicación o notificación se considerará surtida con el acuse de recibo personalizado del destinatario, a cuyo efecto se dispone de las siguientes direcciones:

LA UNIVERSIDAD: Calle 12 C No. 6- 25. Bogotá D.C.

OCTAVO. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Declaro que autorizo previa y de forma informada el tratamiento de mis datos personales por parte de LA UNIVERSIDAD para fines académicos y en aplicación de convenios con terceros o servicios conexos con actividades propias de la academia, con estricto cumplimiento de los principios de ley. Para el correcto ejercicio de mi derecho de habeas data cuento con la cuenta de correo habeasdata@urosario.edu.co, donde previa identificación podrá EL AUTOR solicitar la consulta, corrección y supresión de mis datos.

Se suscribe este documento privado en la ciudad de Bogotá D.C., a los nueve (9) días del mes de noviembre del año 2022.

Nombre de EL AUTOR: Nathalia Manosalva Castro

No C.C. 1.001.199.419

Correo electrónico: nathalia.manosalva@urosario.edu.co

Teléfono de contacto: (+57) 300 252 1400

Firma:



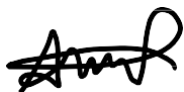
Nombre de EL AUTOR: Angie Gabriela Rodríguez Camacho

No C.C. 1.007.430.355

Correo electrónico: angieg.rodriguez@urosario.edu.co

Teléfono de contacto: (+57) 310 317 0052

Firma:



Nombre de EL AUTOR: Juanita Ortiz Toro

No C.C. 1.020.844.412

Correo electrónico: lauraju.ortiz@urosario.edu.co

Teléfono de contacto: (+57) 311 671 2401

Firma:



Nombre de EL AUTOR: Juanita Valentina Cifuentes Rey

No C.C. 1.192.794.062

Correo electrónico: juanitav.cifuentes@urosario.edu.co

Teléfono de contacto: (+57) 319 213 9485

Firma:



Nombre de directora: Luz Andrea Pinzón Alemán

No C.C. 52.697.758

Correo electrónico: luzand.pinzon@urosario.edu.co

Firma:

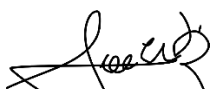


Nombre entrevistado: Abelardo Manosalva Rojas

No C.C. 79.470.010

Correo electrónico: tatodian@hotmail.com

Firma:



ANEXO 6: CARTA INVESTIGACIÓN GERENTE

Bogotá, noviembre 09 de 2022

Respetados Señor (a),

Para la Universidad del Rosario es muy importante generar espacios de conocimiento y aprendizaje de la actividad Empresarial con el ánimo de complementar el proceso de formación académica de nuestros estudiantes.

Con base en lo anterior, solicitamos amablemente su colaboración para que permita realizar un acercamiento a **Nathalia Manosalva Castro, Angie Gabriela Rodríguez Camacho, Juanita Ortiz Toro y Juanita Valentina Cifuentes Rey**, estudiantes de la Escuela de Administración con el fin de hacerle una entrevista con fines académicos como trabajo de la asignatura opción de grado modalidad Pade 3, la cual dirige la profesora Luz Andrea Pinzón Alemán:

Nombres y apellidos: Nathalia Manosalva Castro

No C.C. 1.001.199.419

Administración de Negocios Internacionales y Marketing y Negocios Digitales

Firma:

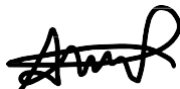


Nombres y apellidos: Angie Gabriela Rodríguez Camacho

No C.C. 1.007.430.355

Administración de Negocios Internacionales y Marketing y Negocios Digitales

Firma:



Nombres y apellidos: Juanita Ortiz Toro

No C.C. 1.020.844.412

Administración de Negocios Internacionales y Administración de Empresas

Firma:



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Nombres y apellidos: Juanita Valentina Cifuentes Rey
No C.C. 1.192.794.062

Administración de Negocios Internacionales y Marketing y Negocios Digitales

Firma:




Nombres y apellidos: Luz Andrea Pinzón Alemán

No C.C. 52.697.758

Directora

Firma:



Nombre entrevistado: Abelardo Manosalva Rojas

No C.C. 79.470.010

Correo electrónico: tatodian@hotmail.com

Firma: Dicha entrevista se realiza dentro del marco de la investigación de título



Entrevista Gerente la cual involucra los siguientes temas:

- a. Liderazgo
- b. Trabajo en equipo
- c. El cliente interno y externo como centro de la organización
- d. Estrategias diferenciales aplicada para el éxito de la organización
- e. Seguimiento, control y desarrollo de equipos comerciales
- f. KPIS alineados a objetivos corporativos

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Agradecemos su atención recibiendo a nuestros estudiantes como diligenciando el consentimiento informado anexo.

Cordialmente,

Dirección de
Investigación
**ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN**

Firma,

Abelardo Manosalva
RojasC.C 79470010

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

En este consentimiento informado le indica que se hará explícita la identidad de los participantes, en vista de que el estudio involucra la narración de la vida profesional de los entrevistados y sus reflexiones sobre: **“La importancia su visión y concepción de la organización dentro de su rol actual”**. sin embargo, el participante que solicite que se omita su identidad (nombre, filiación institucional y cargo) en los informes y publicaciones podrá indicarlo al final de este documento.

Que la (o)s Investigadoras Responsables del estudio, **Nathalia Manosalva Castro, Angie Gabriela Rodríguez Camacho, Juanita Ortiz Toro y Juanita Valentina Cifuentes Rey** identificadas con cédula de ciudadanía número 1.001.199.419, 1.007.430.355, 1.020.844.412 y 1.192.794.062 respectivamente, y como el orientador de la asignatura Opción de grado modalidad PADE 3, la profesora Luz Andrea Pinzón Alemán C.C 52.697.758 se han comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que se les plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Usted es libre de decidir si participar o no en esta entrevista, y también es libre de retirarse, asumiendo el compromiso de informar al investigador lo antes posible cuando decida hacerlo.

No participar, no responder, decidir retirarse del estudio o solicitar al investigador excluir información específica de los análisis e informes del estudio no tiene consecuencias negativas de tipo social, laboral, económica o legal para usted ni para el equipo investigador, usted tiene derecho de conocer el informe final y las publicaciones que produzcan este estudio.

El orientador de la investigación y los estudiantes se comprometen a que la información que usted suministre va a ser guardada de forma segura en los repositorios de la institución destinados para tal fin y no se usará para propósitos diferentes a los de este estudio. Sólo el equipo de investigación tendrá acceso a los formatos de registro (apuntes, notas, grabaciones de audio, documentos suministrados por el entrevistado, etc.).

Por lo anterior

Yo **Abelardo Manosalva Rojas** con CC 79.470.010 de la organización Vanti manifiesto que se me ha explicado que mi participación en el estudio de título **“Entrevista Gerente”**, que consistirá en responder una entrevista que pretende contribuir al conocimiento, entendiendo que mi participación es una importante contribución **para el entendimiento de las posiciones de liderazgo y como estas generan un alto impacto en el cliente interno y externo, así como en la consecución de objetivos.**

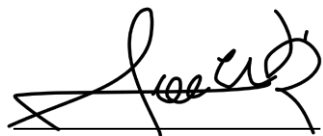
Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo de estudiantes y profesores de la Escuela de administración de la Universidad del Rosario.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

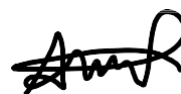
En el caso de que el producto de este trabajo se muestre al público externo, **si** doy mi permiso, reiterando como participante la invitación de forma libre, voluntaria y declarando estar informado que los resultados de esta encuesta tendrán como salida un informe, al que posteriormente tendré acceso.

He leído este formulario de consentimiento y acepto este estudio según las condiciones establecidas.

Bogotá, a 09 de noviembre de 2022



Firma Entrevistado
Nombre: Abelardo Manosalva Rojas



Firma Estudiante
Nombre: Angie Gabriela Rodríguez



Firma Estudiante
Nombre: Juanita Ortiz Toro



Firma Estudiante
Nombre: Juanita Valentina Cifuentes



Firma Estudiante
Nombre: Nathalia Manosalva Castro



Firma orientadora de la asignatura
Nombre: Luz Andrea Pinzón Alemán