

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



“ENTREVISTA LILIANA OVIEDO - EMPRESA O&T”

Entrevista - Trabajo De Grado

Michelle Geraldine Merchán Rodríguez

Juan Sebastián Rangel Hernández

Daniela Alejandra Torres Reyes

Bogotá D.C., Colombia

2023

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



“ENTREVISTA LILIANA OVIEDO - EMPRESA O&T”

Entrevista - Trabajo De Grado

Michelle Geraldine Merchán Rodríguez, Juan Sebastián Rangel Hernández, Daniela

Alejandra Torres Reyes

Luz Andrea Pinzón Alemán

Administración De Negocios Internacionales

Marketing y Negocios Digitales

Bogotá D.C., Colombia

2023

Declaración de Originalidad y Autonomía

Declaramos bajo la gravedad del juramento, que he escrito y creado el documento de título “ENTREVISTA LILIANA OVIEDO - EMPRESA O&T”, en la opción de grado de PADE 3 y que, por lo tanto, su contenido es original y de total autoría. Declaramos que he indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este trabajo no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

Michelle Geraldine Merchán Rodríguez

Juan Sebastián Rangel Hernández

Daniela Alejandra Torres Reyes

Declaración de Exoneración de Responsabilidad

Declaro que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

Michelle Geraldine Merchán Rodríguez

Juan Sebastián Rangel Hernández

Daniela Alejandra Torres Reyes

Tabla de contenido

Glosario	6
Perfil del Entrevistado	7
Desarrollo de la Entrevista y link de video	8
Conclusiones	15
Referencias Bibliográficas	18

Glosario

Liderazgo: “El liderazgo es la acción de influir en un grupo de personas con el objetivo de trabajar en equipo y en torno a un propósito.” (*Nirian. P, 2019*)

Trabajo en equipo: “Un grupo de personas trabaja en conjunto hacia un objetivo colectivo de manera eficiente. Cuando varias personas trabajan juntas para lograr un objetivo común” (*Asana. T, 2022*)

Cliente: “Toda persona física (persona natural) o jurídica (persona moral) que adquiere un producto o servicio para satisfacer sus necesidades, deberes o intereses, con el fin de obtener un beneficio personal o empresarial.” (*Lugo. M, 2022*)

Cliente interno: “Persona que recibe un servicio específico de un miembro del personal de la misma organización. Un cliente interno puede ser un miembro del personal que realiza una tarea específica que repercute en el rendimiento laboral de otro miembro del personal.” (*Howe. A, 2022*)

Estrategia Diferencial: “Una estrategia de diferenciación consiste en el desarrollo de un plan de acción para lograr que un producto o servicio se posicione en el mercado y destaque sobre la competencia.” (*Enzyme, 2023*)

Perfil del Entrevistado

Liliana Oviedo Torres, Administradora de Empresas egresada de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, Administradora y jefe en la empresa pyme SUMINISTROS Y SOLUCIONES O&T SAS. Encargada de administrar, representar ante terceros y ejecutar todos los actos y contratos que el objeto social para la existencia y funcionamiento de la empresa. En la organización, Liliana cumple un rol dinámico y proactivo, direccionando y liderando áreas como Talento Humano, involucrada en ventas en donde gestiona toda la logística de requerimientos y personal desde una visión global.

Liliana tiende a un estilo de personalidad “finalizador” en donde se caracteriza por ser una persona confiable y práctica, a la que se le puede confiar para que trabaje mediante un desafío hasta el final. Tal como lo indica este estilo, aunque a menudo parece ser silenciosa y poco demostrativa, tiene la capacidad de tomar con algo constancia y tranquilidad. Liliana con una forma reflexiva de mirar a largo plazo las cosas y planear las cosas con anticipación que es indispensable para el desarrollo del negocio. (*Axiom Internet Group, 2023*)

También cuenta con rasgos de personalidad de aquellos estilos “Intérpretes” en donde toma el tiempo de pensar y analizar la forma en que funcionan las cosas antes de apresurarse a tomar una decisión, recordando que este estilo tiende a ser de mente abierta y objetiva en sus actitudes, lo que significa que están bien posicionadas para ayudar a moderar desacuerdos. (*Axiom Internet Group, 2023*)

Con el fin de corroborar y enfatizar en su perfil y empresa se han generado preguntas para la entrevista presentadas a continuación.

Desarrollo de la Entrevista

Liliana Oviedo Torres, es administradora de empresas egresada de la Corporación Unificada Nacional de educación superior, desempeña las tareas relacionadas con la contratación y responsabilidad social de la compañía ante terceros para el funcionamiento óptimo, realizando tareas en el área social y de mercadeo ante la relación con terceros en la empresa de Suministros y Soluciones O&T SAS.

1. ¿Cómo es un fin de semana normal en tu vida?

Después de realizar las tareas destinadas al funcionamiento de la empresa en la mañana de los sábados, dedica el tiempo a compartir en familia, tener espacios de dispersión y compartir con su esposo, hermanos, mamá. No es frecuente que realice actividades fuera de la ciudad o muy ajetreadas.

2. ¿Cómo se proyecta en un corto, mediano y largo plazo?

Seguir aprendiendo realizando una especialización y poder ejercer esos conocimientos en un mediano plazo dando esta capacitación en pro de la compañía, apoderándose más del tema en el que quiere realizar sus estudios. Ser mamá y crecer en un ámbito personal es uno de los objetivos.

3. ¿Cómo se mantiene actualizado en su rol en la compañía y en la industria?

El mantenerse actualizado por medio de las búsquedas informáticas o acudiendo a personas que puedan tener mayor conocimiento para tener una guía en lo que este destinado a hacerse.

4. Hable de una ocasión donde haya tenido la oportunidad de recurrir a alguien para tener más conocimiento del tema

Al encargarse del área de seguridad y trabajo, fue un reto al que se enfrentó porque no tiene amplios conocimientos en el tema, y el recurrir a la ingeniera que les hace los documentos y papeleos del área le han facilitado el desarrollo de sus funciones.

Pero el recurrir a la persona encargada de la documentación le ha dado las herramientas necesarias para defenderse en el proceso.

5. Un valor que tenga O&T que considere el más relevante

La empatía, el comprender al trabajador el ser flexible y humano ante las dificultades que pueden presentar los integrantes de la compañía, aunque esto pueda representar un riesgo ante la reacción y posición de los trabajadores.

6. ¿Cómo manejar los desacuerdos cuando se tienen diferentes perspectivas ante los objetivos a realizar?

Por medio de la comunicación se puede llegar a acuerdos, el escuchar y aceptar que todas las opiniones son válidas así no estén alineadas con los pensamientos propios.

7. ¿Cómo se siente al delegar tareas? ¿Todas las personas poseen las habilidades para desarrollar esas tareas que se están delegando?

Elegir a quien delegar puede ser un factor de riesgo, porque no todas las personas tienen las habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar las tareas, sin embargo, se delegan con la confianza que pueden lograrlo, dando indicaciones específicas para que no haya mucho espacio para el fracaso.

8. ¿Con que tipo de liderazgo se identifica?

Siempre se ha caracterizado por ser muy puntual con lo que quiere y busca, pero el mantener la calma es indispensable porque si se generan tensiones o presiones hace que el desarrollo de los proyectos no se dé, tener una mente positiva y no expresar directamente la frustración es importante, dejar un poco de lado el estrés que conllevan las tareas.

9. ¿Cómo se asegura que todos los miembros del equipo estén involucrados y tengan la oportunidad de contribuir en los objetivos que tiene O&T?

Haciendo un análisis de lo que se necesita para cada área y entender que todas las personas son un papel fundamental porque cada uno aporta algo diferente y hace posible que se logren los meses con mayor volumen de trabajo, siempre se necesita de todos y de su aporte, se tiene una dinámica muy colaborativa y eso facilita que todos estén involucrados porque cada uno aporta un grano de arena.

10. ¿Cómo ha manejado la falta de cooperación o de compromiso por parte de un miembro del equipo?

Hacer un énfasis en el trabajo en equipo y la importancia de la actitud con la que se toman las tareas, el empeño que se le da a cada tarea, el reto esta es en mantener esa actitud durante todo el desempeño de la tarea, porque el cansancio conlleva a la falta de compromiso de las partes involucradas. Tener espacios de comunicación asertiva y temprana hace que las dificultades no avancen.

11. Enliste tres habilidades para que un equipo sea efectivo

Proactividad, tener disposición de escucha y aceptar, por último, la disposición.

12. ¿Cómo hacer que el equipo cumpla los plazos y acepten los proyectos que se están visualizando?

Esto va de acuerdo a los requerimientos, la disposición de las personas es lo que más se necesita y la falta de la misma al momento que se tiene un requerimiento que necesita de rápida acción es lo que ha entorpecido algunos procesos, porque no se priorizan las funciones vitales y exigidas en el momento exacto y esto hace que la orden de compra tenga retrasos y dificultades para la entrega.

13. ¿Cómo saber que un cliente se encuentra satisfecho?

Cuando se cumplen los tiempos de entrega, se entiende que esta satisfechos y la comunicación de doble vía con el cliente da herramientas que permite tener planes de acción de mejora para aumentar el grado de satisfacción.

También cuando el cliente toma la decisión que la compañía sea su único proveedor, se toma como un factor de éxito en cuanto a la satisfacción del cliente.

14. Califique de una escala de 1 a 4, que probabilidad hay que un cliente recomiende la compra de insumos en la compañía.

4, Según la experiencia y la manera en la que llegan nuevos clientes este es un factor que se puede garantizar y esto se debe a la satisfacción que tienen los clientes

15. ¿Qué tan satisfechos se sienten los trabajadores en la organización?

En cuanto al tema laboral, diría que se encuentran bien en cuanto al trabajo, pues es un poco complejo crear una estructura más rígida o dinámicas más distantes porque todos son familia, conocidos, amigos y recomendados.

16. Mencione tres características que diferencie a O&T de la competencia

La calidad, los tiempos de entrega y los precios, siempre se trata de dar las mejores condiciones al cliente, y esto ha logrado que se tenga una posición competitiva frente a la competencia.

17. Cuáles son las estrategias que han implementado en la organización para lograr el éxito

La organización interna, documentar y generar registros de los movimientos y procesos que se tienen dentro de la compañía.

Mejorar la eficiencia de los procesos continuamente, para llevar un control de cada cliente y solicitud, esto se ha logrado por medio de capacitaciones y cada día aprender más del negocio y la industria.

Delegar tareas a personas que tengan mayor conocimiento en áreas donde algunos tengan falencias.

18. ¿Cómo se ha involucrado a todo el equipo en la implementación de las estrategias y objetivos?

El encargado de cada área tiene voz e importancia en la toma de decisiones, siempre se escucha a la persona que esté relacionada con el área que se ve involucrada, para tener mejores procesos y poder facilitar la implementación y herramientas que pueda necesitar la persona para alcanzar esa meta.

19. ¿Cómo cree que estas estrategias pueden ayudar a la organización a mantener el liderazgo en el futuro?

Por medio de la constancia, y tener presente la esencia de la compañía pues siempre van a haber competidores muy buenos, pero ninguno tiene los mismos valores y la misma cercanía con el cliente, tener como centro la unión y el querer mejorar y progresar cada día.

Tomar riesgos y dar grandes pasos a pesar de tener miedo de hacerlo, llenarse de valor, tener calma, orden, guía y mantener esa unión donde siempre se tienen presentes los sueños y anhelos personales de cada integrante porque al final, son familia.

Conclusiones

- La entrevistada cuenta con un rol organizacional integral y proactivo, su visión de vida ha llevado a que se pueda establecer una eficiente proyección en un corto, mediano y largo plazo. Esta proyección debe estar enfocada en su crecimiento profesional (realizar una especialización) y personal/familiar.
- El entorno, sector y compañía son muy dinámicos y cambiantes de allí la importancia de mantenerse actualizado por medio de buscadores o acudiendo a personas que puedan tener mayor experiencia y conocimiento. Se podría evaluar también la importancia de conocer las noticias relevantes del sector, revisión de indicadores económicos del país e industria, conocimiento de factores externos que puedan afectar el rendimiento de la organización.
- Los valores organizacionales, fundamento de la cultura organizacional, tienen relevancia al momento de alcanzar objetivos de la organización. Uno de los más relevantes para nuestra entrevistada es la empatía, en el entendido de comprensión, flexibilidad y humanidad ante las dificultades del equipo. Este valor ha permitido a O&T contar con un desarrollo óptimo en liderazgo y trabajo en equipo.
- El trabajo en equipo es un componente que puede traer a la organización mayor alcance en los objetivos, se requiere proactividad, comunicación y disposición; pese a ello, se

pueden presentar desacuerdos. La entrevistada destaca una de los aspectos más importantes para la resolución de estos, por medio de la comunicación, de una escucha activa y aceptación. Esto lleva a que los miembros del equipo contribuyan en los objetivos planteados, gracias a un proceso de análisis de necesidades, entendimiento de aporte de cada miembro y dinámica colaborativa.

- En el liderazgo, es fundamental la práctica de delegación (uno de los principios de la administración). En la experiencia de nuestra entrevistada, quien posee un estilo de liderazgo transformacional-situacional, elegir a quien delegar puede ser un factor de riesgo, porque no todas las personas tienen las habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar lo solicitado, pero se debe compensar con confianza e indicaciones precisas.
- La entrevistada nos enseña sobre el reto de mantener una actitud positiva y comunicación asertiva durante el desempeño de la tareas del equipo, dato que en algunas ocasiones se presenta falta de compromiso de las partes involucradas que resulta en procesos sin avance.
- La satisfacción de los clientes externos es un aspecto de relevancia y muestra de eficiencia de la organización esto se debe alcanzar cumplimiento tiempos de entrega, generando calidad, manteniendo comunicación que permiten procesos de retroalimentación, generación de fidelización y precios coherentes. Y para los clientes internos, se debe garantizar, dinámicas de desempeño más allá de la relación personal o familiar que permitan progreso para la organización.

- En el entendido de que “Una estrategia de diferenciación consiste en el desarrollo de un plan de acción para lograr que un producto o servicio se posicione en el mercado y destaque sobre la competencia.” (*Enzyme, 2023*) cada encargado de O&T tiene “voz e importancia en la toma de decisiones”, ha establecido y trabaja en pro de una organización interna (estructura de roles), documentación de proceso y una continua mejora de eficiencia de los procesos.
- Para nuestra entrevistada la constancia, valores, cercanía al cliente, el dar “grandes pasos” (tomar riesgos) son factores esenciales que permiten a la organización a mantener el liderazgo en el futuro

Video Documental de Entrevista

Link YouTube:

ENTREVISTA LILIANA OVIEDO - EMPRESA O&T - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=83KIv3GtIbk>

Referencias Bibliográficas

- Asana, T. (2022, diciembre 7). *Trabajo en equipo en empresas: Ventajas, Herramientas y ejemplos [2022]* - asana. <https://asana.com/es/resources/teamwork-in-the-workplace>
- Axiom Internet Group Limited. (2023). Test de Personalidad Gratuito. myDISCprofile. <https://www.mydiscprofile.com/es-co/free-personality-test.php>
- Enzyme. (2023, abril 3). 4 Modelos de Estrategia de Diferenciación Comercial. Enzyme, consultoría tecnológica. <https://enzyme.biz/blog/estrategia-de-diferenciacion#:~:text=Una%20estrategia%20de%20diferenciaci%C3%B3n%20consiste%20en%20el%20desarrollo,de%20ser%20posible%2C%20la%20fidelidad%20de%20sus%20clientes.>
- Howe, A. (2022, diciembre 1). ¿Qué es un cliente interno? (Con Ejemplos y consejos). [Historiadelaempresa.com. https://historiadelaempresa.com/que-es-el-cliente-interno](https://historiadelaempresa.com/que-es-el-cliente-interno)
- Mary Lugo (2022, junio 7). *Cliente – Qué Es, concepto y definición*. ConceptoABC. <https://conceptoabc.com/cliente-tipos/>
- Nirian, P. O. (2019, septiembre 6). Liderazgo. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>