

Daisy Hoyos Zapata

Cargo: Gerente Administrativa del País – TCS

Ciudad: Medellín

Tiempo en TCS: 14 años



Juan: Estamos acá con Daisy Hoyos Zapata, una de las personas más importantes para este proyecto de TCS, que es básicamente mostrar las historias de gente que tiene algo que contar, algo que mostrar. Daisy, un placer tenerte acá. Cuéntame, ¿cómo has estado?

Daisy: Hola Juan, hola Gabriela. Muchas gracias por invitarme a este espacio tan interesante. Estoy muy muy bien, muy emocionada de estar acá.

Gabriela: Vamos a comenzar preguntándote tu nombre completo, qué cargo tienes y cuánto tiempo llevas trabajando en TCS.

Daisy: Claro que sí. Mi nombre completo es Daisy Hoyos Zapata. Yo estoy radicada en la ciudad de Medellín. Llevo en TCS 14 años. Los dos primeros años fueron contratada a través de un tercero y el resto vinculada directamente a la compañía. Mi rol actual es gerente administrativa del país.

Juan: ¿Tú conocías TCS antes de ingresar?

Daisy: La verdad no. Hace 14 años estaba buscando empleo a través de diferentes páginas, mandé mi hoja de vida. Cuando me llamaron a entrevista y me mencionaron Tata, para mí fue extraño, yo decía: “¿Tata? ¿Qué es eso?” No quedé como tan convencida, pero luego cuando empecé a indagar sobre la empresa quedé totalmente sorprendida y con una ilusión de poder ser parte de ella.

Gabriela: ¿Y cómo fue ese ingreso?

Daisy: Pues fue un poquito complejo, por decirlo así, porque tenía bastante competencia. Teníamos que hacer una entrevista grupal. Yo era en ese entonces la más jovencita, entonces tenía bastante susto, pero todo salió súper bien. Tenía todas las capacidades para poder ingresar a la compañía. Tomó un par de semanas en que me dieran la noticia, pero feliz, feliz cuando me dijeron que sí era parte de la compañía como tal.

Juan: ¿Qué oportunidades de aprendizaje has tenido en TCS?

Daisy: He tenido demasiadas oportunidades, porque todo mi plan de carrera prácticamente lo he hecho acá en TCS. Algo que he aprendido mucho es que cuando tú tienes una visión clara, todo es posible. Tuve la gran fortuna de que cuando inicié en TCS

éramos aproximadamente 60 asociados en la ciudad de Medellín, y hoy nuestro headcount sobrepasa los 2000. Entonces, es bastante gratificante y uno aprende mucho de eso.

Gabriela: ¿Qué habilidades o competencias crees que has desarrollado?

Daisy: Todo. Realmente, el crecimiento y el enfoque ha estado muy ligado a lo que yo estudié: administración de empresas, todo lo administrativo.

Por mencionar algunas: el pensamiento estratégico ha sido uno de los pilares y de las competencias que más se ha desarrollado, con el fin de poder tomar buenas decisiones. También la comunicación asertiva, la resolución de problemas, la priorización de tareas —súper importante— para dar un uso eficiente de los recursos y del tiempo.

Y una de las competencias que realmente más me apasiona y sé que es de un trabajo constante, ha sido el liderazgo. Siento que he potenciado muchísimo esa competencia como tal.

Juan: ¿Ese liderazgo lo has desarrollado en el mismo cargo o has estado en otros?

Daisy: No, he tenido varios cargos desde que inicié en la compañía. He desempeñado cinco roles diferentes en el área administrativa. Empecé como recepcionista, luego seguí como asistente administrativa, después como analista, luego fui líder del área administrativa de Medellín y ahora estoy en mi cargo actual como gerente.

Gabriela: ¿Cuál ha sido el mayor reto que has asumido en TCS y cómo lo has manejado?

Daisy: Cada vez que cambiaba de rol era un reto total. Pero sin duda, tomar este rol como gerente administrativa ha sido el mayor reto de todos. Ya pasas a liderar un equipo completo, a ser la cara frente a cualquier reto o desafío que se presente en el área. Tú tienes que responder por ello.

Pasé a tener un líder directo de nacionalidad india, entonces las diferencias de cultura también fueron un reto. Reporto directamente al country head, entonces el nivel de exigencia es muchísimo mayor. Y a eso se le suma que, poco antes de asumir este reto, varias personas del equipo habían rotado. Eran personas nuevas que no conocían la compañía ni los procesos. Entonces siento que fueron muchas cosas a la vez que tuve que asumir al inicio.

Pero en este momento doy gracias infinitas de que eso haya sucedido porque pude descubrir la gran fuerza que hay en mí. También agradezco mucho porque todo lo que ha sucedido ha sido un trabajo en equipo. Mi equipo es maravilloso, he sentido un apoyo grandísimo de parte de ellos.

Y me parece importante mencionar que es el segundo año consecutivo en que obtengo el reconocimiento como mejor gerente del año. Entonces, siento que el esfuerzo y toda la dedicación han dado sus frutos.

Juan: ¿Cómo crees que Recursos Humanos ha apoyado tu crecimiento?

Daisy: Recursos Humanos siempre ha estado participando activamente en todos los cambios de roles que he tenido. Siempre ha estado orientando, mostrando cuáles son

esas competencias que hay que potenciar para poder seguir creciendo dentro de la compañía.

Ofrecen diferentes programas para que uno pueda identificar su rol aspiracional y empezar a trabajar por él.

También me han aportado mucho los cursos y entrenamientos sobre liderazgo. Me han servido muchísimo en este proceso.

Gabriela: ¿Qué hace un buen líder y qué cualidades no son negociables en TCS?

Daisy: Un líder debe tener muchas virtudes, pero voy a mencionar cuatro:

Ser empático. Ponerse en los zapatos de la otra persona para entender sus necesidades y así poder aportar.

Acompañar. A veces se asume que un líder solo delega tareas, pero no. Un líder es el que acompaña y respalda a su equipo cuando lo requiere.

Enseñar desde el ejemplo. No puedes exigir lo que no das. Si eres proactivo, propositivo, dinámico, con buena actitud, lo más probable es que tu equipo lo siga.

Enfocarse en las soluciones y no en el problema. Siempre que suceda algo, démosle la energía para encontrar la solución.

Mi filosofía es jugar el papel de protagonista y no de víctima. No buscar quién tuvo la culpa, sino ver cómo resolvemos y qué acciones tomamos para que no vuelva a pasar.

Juan: ¿Ya llegaste a tu límite de crecimiento o tienes nuevas aspiraciones?

Daisy: Yo creo que uno no debe tener límites. Los límites son mentales.

Actualmente me siento muy contenta con el rol que desempeñó. Todos los días aprendo, tengo retos nuevos. Pero a mediano o largo plazo me gustaría tener un rol regional. ¿Por qué no? Algo administrativo a nivel LATAM, podría ser.

Gabriela: ¿Qué mensaje le darías a alguien que apenas está ingresando a TCS?

Daisy: A todas esas personas que ingresan a la compañía: si realmente quieren crecer y avanzar profesionalmente, deben tener una visión súper clara. Saber desde ya qué rol aspiran tener. Una vez tengan claro eso, deben identificar qué necesitan para poder desempeñar ese rol.

Relacionarse con personas que ya estén en ese rol, saber qué hay que potenciar —en habilidades blandas, técnicas—. En TCS tenemos un programa de mentoría. Yo tuve un mentor que fue nuestro country head y me ayudó muchísimo.

Entonces, pedir mentoría también es una ayuda gigante. Y una vez tengas claro qué debes potenciar, toma acción. Así, cuando llegue la oportunidad, estarás preparado.

Yo siempre digo que “la suerte es cuando la preparación y la oportunidad se encuentran”. Así que ahí les dejo eso para reflexionar.

Juan: Un placer tenerte, Daisy. Gracias por compartir tu experiencia.

Daisy: Muchas gracias a ustedes. Espero que algo de lo que les conté les haya quedado. Y si en algún momento necesitan un consejo o una ayuda, aquí estoy, dispuesta a aportar en lo que sea necesario.

Artículo

Daisy Hoyos no conocía a TCS cuando envió su hoja de vida hace 14 años. “Cuando me llamaron a entrevista y me mencionaron Tata, pensé: ‘¿Tata? ¿Qué es eso?’”, recuerda entre risas. Sin embargo, al investigar sobre la compañía, su sorpresa se convirtió en ilusión: quería hacer parte de esa historia.

Ingresar no fue fácil. Era la más joven en la entrevista grupal, competía con perfiles fuertes y sintió nervios. Pero su capacidad y preparación hablaron por sí solas. Luego de unas semanas, le dieron la noticia: había sido seleccionada. Así comenzó un recorrido profesional que hoy acumula cinco roles en el área administrativa. Además, ha sido reconocida, por dos años consecutivos, como la mejor gerente del país.

Daisy ha crecido con TCS, y TCS ha crecido con ella. Empezó cuando solo había unos 60 asociados en Medellín. Hoy, más de 2.000 personas hacen parte de esa operación. “Cuando tienes una visión clara, todo es posible”, asegura con convicción.

Su carrera ha estado marcada por el pensamiento estratégico, la priorización de tareas y la toma de decisiones. Pero si hay una competencia que resalta con fuerza es el liderazgo. “Es una pasión para mí. Lo he desarrollado de manera constante, acompañando, enseñando con el ejemplo, siendo empática y enfocada siempre en soluciones”, dice. Y añade algo que define su manera de trabajar: “Mi filosofía es jugar el papel de protagonista y no de víctima”.

Cuando asumió su rol actual como gerente administrativa del país, Daisy enfrentó uno de los mayores retos de su carrera: liderar un equipo con integrantes nuevos, adaptarse a trabajar con un líder de otra nacionalidad, y responder directamente al country head. “Fueron muchas cosas a la vez, pero descubrí una gran fuerza en mí. Y, sobre todo, cuento con un equipo maravilloso”, afirma.

A lo largo del camino, Daisy ha tenido el acompañamiento constante de Recursos Humanos. Desde orientaciones para asumir nuevos retos, hasta programas de liderazgo y mentorías, como la que vivió con el country head. “En TCS tenemos todas las herramientas, solo hay que tener claro el norte y tomar acción”.

Hoy Daisy sueña con un rol regional. Cree que los límites son mentales y que el crecimiento no tiene techo. Por eso, su consejo para quienes inician en la compañía es claro y directo:

“Tengan claro qué quieren. Busquen referentes, pidan mentoría, trabajen en sí mismos y prepárense. Porque cuando llegue la oportunidad, deben estar listos. La suerte es cuando la preparación y la oportunidad se encuentran”.