

UNIVERSIDAD ESTATAL ADISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CATEDRA DE ADMINISTRACIÓN

CENTRO UNIVERSITARIO: Palmares

Tarea en línea 1

Curso: Principios de Administración

CÓDIGO: 04038

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

José Daniel Rodríguez Sánchez

NÚMERO DE CÉDULA: 1-1172-0707

Correo electrónico: jdrodriguezs@uned.cr

GRUPO: 08

III CUATRIMESTRE-2021

Tabla de Contenido

Introducción	3
1. Parte I – Misión y Visión de una empresa:	4
2. Parte II – Análisis crítico - como desarrollar una cultura de creatividad e innovación.	6
3. Parte III – Esquema sobre aspectos principales APO.....	9
4. Parte IV – Funcionalidad de gráfica Gantt y Red de Pert	10
5. Parte V – Ensayo crítico de los entornos dinámicos de la actualidad	13
6. Parte VI – 5 ventajas y 5 desventajas del teletrabajo en las organizaciones	15
Conclusiones	16
Referencias	18

Introducción

En el siguiente trabajo se desarrolla la Tarea en Línea 1, para el III Cuatrimestre del 2021, que consta de 6 partes y las conclusiones, y en la cual se realizará el estudio de una empresa de servicio, que tiene sedes alrededor del mundo, es decir, una empresa multinacional. Además, se presentará un análisis de como desarrollar una cultura de creatividad e innovación, así como un esquema de los conceptos de la Administración por Objetivos. También se mostrará las funcionalidades de los diagramas de GANTT y de PERT. Se mostrará un entorno actual y los retos que tienen las empresas hoy día, para después presentar una serie de ventajas y desventajas que tiene el teletrabajo y posteriormente presentar las conclusiones generales del presente trabajo de investigación.

1. Parte I – Misión y Visión de una empresa:

a. Nombre: DXC Technology

b. Ubicación geográfica:

DXC Technology tiene su sede principal en McLean, Virginia, EE. UU., tiene 138 oficinas en 56 países, Craft (s.f.). Costa Rica es uno de ellos, esta sede se encuentra en Heredia, Costa Rica, en la zona franca de Ultrapark II, edificio 8.

c. Misión:

“Ser una empresa de servicios de TI que utiliza el poder de la tecnología para construir mejores futuros para nuestros clientes, colegas, el medio ambiente y las comunidades, ayudando a nuestros clientes a generar impacto comercial y ser el empleador preferido”.
Traducido de DXC Technology (s.f.).

d. Visión:

A pesar de ser esta una empresa multinacional grande, en la misma no se ha redactado una visión, muy probablemente debido a que es una empresa relativamente nueva (fundada en 2017).

e. Descripción:

DXC Technology es una empresa líder en servicios de TI (Tecnología de Información), la cual cuenta actualmente con alrededor de 130000 empleados en todo el mundo. Esta compañía surge de una división de la empresa HP (Hewlett Packard) y a su vez la fusión por compra de la empresa de CSC (Computer Science Company) en 2017. Por lo que han tenido en un inicio muchos retos a nivel de Organización, ya que sus empleados se

han visto en la necesidad de adaptarse a los nuevos cambios organizacionales, debido a que se han dado muchos movimientos a nivel interno.

Esta empresa al proceder, en parte, de Hewlett-Packard se considera una empresa de origen estadounidense, aunque como se vio previamente al ser una empresa multinacional posee sedes en todo el mundo: Estados Unidos, Latinoamérica (entre ellos Costa Rica), Europa, China, Japón y Australia.

2. Parte II – Análisis crítico de cómo desarrollar una cultura de creatividad e innovación

Antes de iniciar con el cómo desarrollar una cultura de creatividad e innovación en las organizaciones, es importante recalcar por qué se debe tener un ambiente de este tipo, según Sáenz (2021), hay 1.5 veces más de probabilidades de acaparar una mayor cuota de mercado cuando se fomenta la creatividad, además se indica también que esta competencia (llamada también soft skill o habilidad blanda) así como la originalidad y la iniciativa cada vez más son más tomadas en cuenta en los empleados.

Es importante indicar que dicha habilidad blanda facilita el surgimiento de nuevas ideas que a su vez crea diversas soluciones, las cuáles son específicas para un determinado momento, ya que en muchas ocasiones se trabaja bajo cierto riesgo o inclusive incertidumbre en un entorno muy dinámico. La creatividad e innovación nos sirve para solucionar problemas que anteriormente no se habían tomado en cuenta, ya que son circunstanciales a un determinado momento. Tal es el caso del problema mundial de pandemia. Las empresas han tenido que ejecutar planes de modificación de la forma de trabajar como lo es de manera virtual utilizando múltiples herramientas tecnológicas para mantener una comunicación fluida entre los equipos de trabajo y los gerentes.

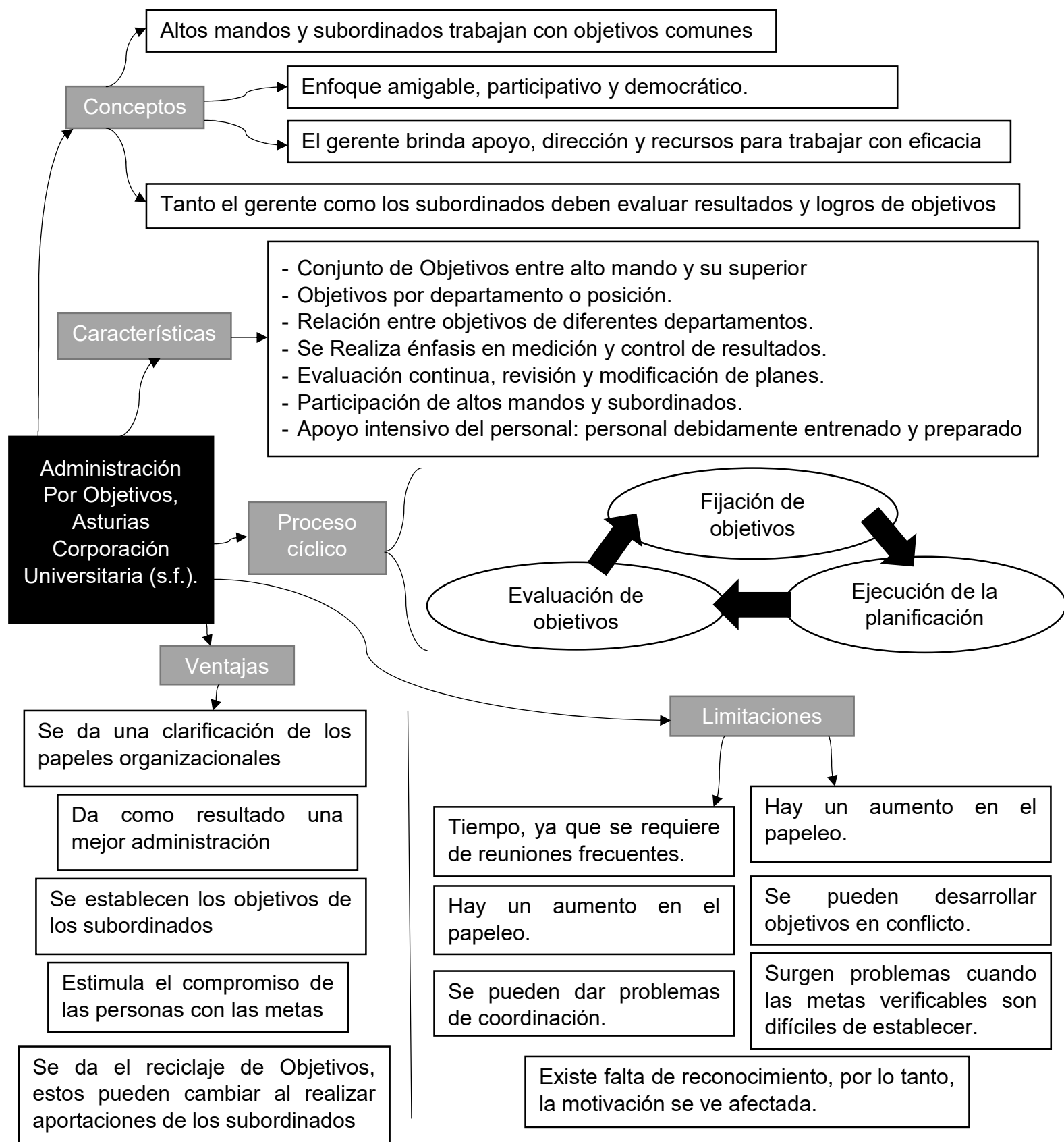
Según Sáenz (2021) existe 8 prácticas que se pueden utilizar para impulsar la cultura de la creatividad:

- 1- Destinar parte de la jornada a la innovación: en muchas ocasiones la creatividad no puede ser desarrollada debido a que las labores diarias de rutina en el trabajo impiden la concentración de esfuerzo en la creatividad, la idea con este punto es dar un espacio para el desarrollo de esta.

- 2- Fijar plazos de entrega de las propuestas: con el fin de poder realizar entregas de propuestas, es necesario fijar un plazo para así llegar a generar una buena idea en lugar de no concretar ninguna. Además, los equipos con esto sienten un mayor compromiso con la entrega de las propuestas.
- 3- Talleres y brainstorming periódicos: la lluvia de ideas y los talleres son esenciales ya que muchas de las buenas ideas surgen de estas actividades, en donde se deja ir mucho la imaginación lo que fomenta la creatividad e innovación.
- 4- Apostar por perfiles diversos en plantillas y grupos de trabajo: los equipos diversos tienen la capacidad de dar soluciones a problemas desde distintos ángulos.
- 5- Usar herramientas colaborativas: existen diversas aplicaciones tecnológicas que facilitan la comunicación entre compañeros de trabajo, que inclusive pudieran estar en diversas partes del mundo, tal es caso de compartir documentos, intercambiar documentos, etc.
- 6- Ofrecer formaciones personalizadas: es importante capacitarse constantemente dentro de la empresa para no quedar estancado ya que el mundo es muy cambiante.
- 7- Dar incentivos o premios a la innovación: el dar reconocimiento por el esfuerzo y el buen trabajo, siempre es una manera sencilla de fomentar la creatividad y la innovación.
- 8- Fomentar una cultura empresarial saludable a través del deporte y el bienestar de los empleados: la desconexión digital permite a los empleados tener momentos creativos al no estar inmersos en tareas rutinarias.

Según Lam (s.f.), la innovación da ventajas competitivas a las organizaciones. También menciona lo siguiente: “Una característica de la innovación es que está integrada por una nueva combinación de ideas, conocimientos, capacidades y recursos”, por lo tanto, la creatividad y la innovación son de vital importancia en una organización y así llegar a alcanzar los objetivos planteados dentro de una organización.

3. Parte III – Esquema sobre aspectos principales APO.



4. Parte IV – Funcionalidad de gráfica Gantt y Red de Pert

Tanto la gráfica Gantt como la red Pert son herramientas para planear y dar seguimiento a proyectos y monitorear el cumplimiento de estos, verificando que se vayan cumpliendo cada una de las tareas requeridas. En ambas herramientas es posible determinar los cuellos de botella, es decir, las tareas que se tomen más tiempo en concluir para alcanzar un objetivo determinado.

En el caso de la gráfica Gantt, se utiliza gráfica de barras para indicar la duración en el tiempo que se necesita para completar una tarea en específico. Mientras que la gráfica de Pert utiliza relaciones y nodos para realizar la misma función que la gráfica de Gantt. En el caso de la relación se indica el número de días, semanas, etc. de la duración de una tarea, mientras que en los nodos se indica la tarea que debe ser ejecutada.

En ambas herramientas, resulta sencillo determinar la duración de un proyecto. En el caso de Gantt, este al ser muy visual se determina de forma fácil el inicio y fin de un proyecto determinado, ya que en el eje x (el eje horizontal) se define las fechas ya sea por días, semanas o meses. En el caso de la Red de Pert, la duración se calcula sumando los tiempos de mayor duración de cada relación entre nodos, el cual está asociado a una tarea específica de un proyecto determinado.

De acuerdo con Kpvida (2008), en la gráfica de Gantt es posible con el día a día ir determinando el porcentaje de progreso de una tarea en específico, además indica fácilmente en qué situación actual se encuentra un proyecto dado. También indica que es posible determinar de forma visual, las dependencias de las tareas, ya que habrá situaciones que el inicio de la ejecución de una tarea dependa de la finalización de una tarea anterior.

Kpvinda (2008) también indica que los diagramas de Gantt son fáciles de comprender, sin embargo, hay algunas consideraciones que se deben de tener con un diagrama de este tipo. Tal es el caso de que este tipo de diagrama resulta manejable en el caso de que no hayan más de 30 actividades dentro de un proyecto, en el caso de tener una mayor cantidad, resulta difícil su lectura y la revisión de todas las actividades en conjunto con sus duraciones.

Con respecto a la red de PERT (siglas del inglés Program Evaluation and Review Technic), según Poggioli (1976, p. 4), esto se traduce como Técnica de ordenamiento de las tareas y control de los programas. Esta técnica nació en los EE. UU. y fue utilizado en 1954 por el ejército (US Navy) para la construcción de un submarino, pero este al ser una forma sencilla de visualizar tareas o actividades fue trasladado a la construcción de inmuebles, trabajos administrativos, industriales, etc. como su nombre lo indica, este es un método que consiste en ordenar en forma de red varias tareas o actividades creando relaciones de dependencia y cronología entre tareas o actividades.

En el caso del diagrama PERT, es fácil determinar cuál es el camino más crítico, en este caso solamente se debe de encontrar el camino de la red que tarde más tiempo en ejecutar, de esta manera también se podrá encontrar la duración total del proyecto. Además, como indica Elsevier (2011), por muchos años esta herramienta ha sido uno de los más populares a la hora de planear, diseñar e implementar el conjunto de actividades para alcanzar una meta o tarea en particular.

Para crear un plan utilizando un diagrama de PERT, se requiere de lo siguiente según Piggiolo (1976, p. 6): tener una noción básica de lo requerido, proceder a la construcción de la red (nodos y relaciones), determinar los tiempos y realizar una distribución de los medios para realizar una reducción de los tiempos.

5. Parte V – Ensayo crítico de los entornos dinámicos de la actualidad

Actualmente, durante el presente año 2021 y durante el año 2020, las empresas se vieron en la necesidad de realizar muchos cambios debido al problema mundial de la pandemia. En un inicio hubo grandes problemas debido a cambios en la logística de las empresas, reducción de puestos laborales, adaptación a nuevas tecnologías de comunicación para poder trabajar desde la casa. Muchas empresas tuvieron que cerrar permanentemente sus oficinas, mientras otras tuvieron que suspender a trabajadores, inclusive algunas realizaron una reducción de las horas laborales viéndose afectados los ingresos de las familias.

Un ejemplo claro de los cambios que se dieron durante el 2020 y el 2021 es con la empresa multinacional Samsung, que tuvo que cerrar sus tiendas físicas (en todo el mundo) y apostar por tiendas online, las cuales no estaban presentes antes de la pandemia. Esta es ahora la única forma en que los compradores pueden conseguir sus dispositivos de esta marca. Como se indica en Ediciones24 (2020), a pesar de tener grandes planes de lanzamiento de nuevos dispositivos, se tuvo que tomar otro camino por el cual vender sus productos. En este caso, se tuvo que reforzar las ventas online, contratar servicios de entrega a domicilio, contratar servicios de soporte por chat 24/7, además de dar soporte a través de llamada telefónica mediante Call Center. Esto debido a que la marca también quiere salvaguardar la salud de la población y la de sus colaboradores.

Todos estos cambios comerciales, que en conjunto con las responsabilidades sociales que se han dado a raíz de este problema, son cambios que se han tenido que ejecutar en tiempos muy reducidos. De hecho, a pesar de todas las dificultades muchas empresas

han decidido ayudar a la sociedad con donaciones de equipos en el sector salud, compra de vacunas, ayuda a gobiernos locales más afectados, etc. es el caso de Samsung según Ediciones24 (2020).

Otro de los ejemplos a considerar, es la multinacional Microsoft, que al igual que Samsung ha tenido que cerrar las tiendas físicas según Pastor (2020). A pesar de que la empresa no ha indicado que esto se deba al COVID-19, sin embargo, el vicepresidente corporativo de la empresa indico que se ha tenido que realizar un cambio radical en la estrategia comercial de Microsoft. Además, indicó que todo su canal de ventas será de manera online.

Muchas empresas como Microsoft vieron con la situación actual podían sacar ventajas y más bien el problema mundial sirvió para demostrar que la empresa puede vivir sin tiendas físicas. Además, se dieron cuenta que trabajando de forma remota pueden garantizar los servicios a los clientes de cualquier magnitud.

Por otro lado, las plataformas que ya estaban preparadas (sin saberlo) para minimizar el contacto de la población han sacado muchos beneficios, y es así como la empresa Amazon (que ya era una empresa con plataforma online desde hace mucho tiempo), ha llegado inclusive a triplicar sus ganancias según Elperiodico.com (2021). Que como bien dice la cuarentena de las personas, el distanciamiento social, y todas las medidas tomadas para combatir el coronavirus ha sido y sigue siendo el motor de crecimiento de esta empresa, llegando a ser Jeff Bezos (CEO de Amazon) el hombre más rico del mundo según Forbes. Amazon definitivamente ha sido una de las empresas que más han ganado durante el período de pandemia, todo esto gracias a internet y a todas las restricciones ocasionadas por la pandemia.

6. Parte VI – 5 ventajas y 5 desventajas del teletrabajo en las organizaciones

De Osinsa (2013).

Ventajas	Desventajas
Trabajar sin salir del hogar: esto es de gran ayuda, ya que comúnmente los colaboradores deben de realizar labores fuera de del entorno del trabajo, esto ayuda a tener mayor cantidad de tiempo disponible.	Es necesario tener una autodisciplina: debido a que no hay un alto mando cerca, muchas personas no tienen la autodisciplina para realizar sus labores desde casa.
Ahorro de gastos en una empresa: debido a que las personas no tienen que ir a un edificio, la empresa se ahorra el costo de mantenimiento del local, en caso de tener toda la fuerza laboral desde casa inclusive se podría pensar en el cierre de oficina.	Dificultad para motivar a los trabajadores: debido a la desconexión del trabajador con la empresa y con sus líderes, estos no pueden motivar a sus colaboradores.
Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos hacia el lugar de trabajo: el colaborador ya no debe desplazarse por lo que se elimina el gasto de transporte y el tiempo que se tarda en llegar al sitio de trabajo.	Pérdida de fuerza corporativa: debido a que no se está en el ambiente corporativo, existe una desconexión.
Menor contaminación ambiental: al no tener la necesidad de transportarse al sitio de trabajo hay menos contaminación de partículas de CO ₂ .	Problemas de aislamiento del trabajador: en muchas ocasiones el trabajador se siente aislado y sólo desde casa. Incluso podría llegar a sentir depresión y estrés.
Mejor control del ambiente laboral: al estar en casa el ruido del entorno está controlado por uno mismo.	Dificultad para mantener unión de equipo: la unión de grupo se da con la convivencia de los compañeros de trabajo al no existir esto, se pierde la unión de equipo.

Conclusiones

- Toda empresa por grande o pequeña que sea debe tener un propósito, ese propósito se ve reflejado cuando se determina la misión y la visión de la empresa.
- La creatividad y la innovación son mayormente tomados en cuenta en la actualidad, ya que de estas prácticas surgen ideas revolucionarias.
- Tanto la creatividad como la innovación han llegado a ser habilidades blandas que son tomadas mucho más en cuenta hoy en día que otras habilidades tales como liderazgo.
- La APO en algunas ocasiones puede resultar contraproducente ya que esta técnica tiene algunas limitantes, tales como: se requiere de un mayor tiempo para la ejecución de este plan, se pueden tener problemas de coordinación, existe mucho papeleo, etc.
- Las herramientas de Gantt y la red de PERT son herramientas gráficas útiles para planear, diseñar y ejecutar proyectos subdivididos en actividades o tareas más simples que tiene como finalidad alcanzar el desarrollo de dicho proyecto.
- El problema actual de pandemia puede representar tanto una afectación grande en los beneficios de una empresa o una nueva oportunidad de crecimiento con la aparición de tiendas virtuales.
- Hoy en día existen muchos retos que anteriormente no existían, tales como los tecnológicos, los de salud y los organizacionales (todos ellos relacionados entre sí debido al problema actual de pandemia).

- El teletrabajo vino a tomar un papel importante dentro de las empresas, y hay que tratar de explotar sus ventajas y tratar de reducir al máximo sus desventajas. Ya que el teletrabajo vino para quedarse.

Referencias

Asturias Corporación Universitaria. (s.f.). Administración por Objetivos. Recuperado de [https://www.centro-](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad3_pdf2.pdf)

[virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad3_pdf2.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad3_pdf2.pdf)

Craft. DXC Technology headquarters and office locations. (s.f.). Recuperado el 15 octubre 2021, de <https://craft.co/dxc-technology/locations>

DXC Technology - Our Mission and Values (s.f.). Recuperado el 14 de octubre 2021, de <https://dxc.com/us/en/about-us/values>

Ediciones 24 Panama (2020). Samsung cierra temporalmente tiendas y centros de experiencia en Panamá y Latinoamérica. Recuperado de <https://www.ediciones24panama.com/samsung-cierra-tiendas-y-centros-en-panama-y-latinoamerica/>

Elperiodico.com (2021). La pandemia sigue sonriendo a Amazon, que triplica sus ganancias. Recuperado de <https://www.elperiodico.com/es/economia/20210430/pandemia-amazon-triplica-ganancias-11691238>

Elsevier (2011). Applied Mathematical Modelling. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0307904X11001673?token=C588280DC319386FDDE8F54C695010EAB8C3BAF3C00B37296D02D483BF4B3BA43F68F34F77D9A182E0DD510BC8B1533E&originRegion=us-east-1&originCreation=20211015195032>

Gutiérrez, J. y Godoy, V. (2020). *Principios de Administración* (1.ª ed.). San José: EUNED.

Kpvda (2008). What is a GANTT Chart? Recuperado de <https://kpvida.wordpress.com/tag/work-breakdown-structure/>

Lam, Alice (s.f.). Organizaciones innovadoras: estructura, aprendizaje y adaptación. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/organizaciones-innovadoras-estructura-aprendizaje-y-adaptacion/>

Osinsa (2013). Teletrabajo: Ventajas y Desventajas. Recuperado de <https://www.osinsa.org/2013/08/31/teletrabajo-ventajas-y-desventajas/>

Pastor, Javier (2020). Microsoft cierra sus tiendas físicas en todo el mundo: su hardware y software se venderá online. Recuperado de <https://www.xataka.com/empresas-y->

[economia/microsoft-cierra-sus-tiendas-fisicas-todo-mundo-su-hardware-software-se-vendera-online](#)

Poggioli, Pierre (1976). Aplicación Práctica del Método PERT. Recuperado de https://books.google.co.cr/books?hl=en&lr=&id=EV8jND-wTeoC&oi=fnd&pg=PA12&dq=red+de+pert&ots=lvSEUkgDWy&sig=7OWkF7B1oOx5QYmSpy36RGvMaUE&redir_esc=y#v=onepage&q=red%20de%20pert&f=false

Saenz, Maite (2021). 8 prácticas para impulsar una cultura de creatividad. Recuperado de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/8-practicas-para-impulsar-una-cultura-de-creatividad.html>

UNED (2021). 04038 tarea 1.

UNED (2021). Orientación Académica III Cuatrimestre.