

CAPÍTULO VI

Conclusiones

Este último capítulo expondrá tres secciones principales. La primera hará énfasis en las conclusiones de dicha investigación, posteriormente existirá una parte de recomendaciones que sería positivo tomarlas en cuenta. Finalmente, se mencionara la investigación a futuro que puede tener este tema de gran trascendencia y utilidad.

6.1 Conclusiones

El área de innovación presentó resultados sumamente interesantes ya que fue posible observar que la mayoría de los profesores de la Escuela de Negocios y Economía consultan diariamente el portal de Intranet de la Universidad, además de que la mayor parte del material de los cursos que brindan se encuentra en la red.

Existe un gran número de herramientas o aplicaciones al momento de que los académicos imparten un curso. El pizarrón fue el más utilizado con un 80%, seguido de la proyección de diapositivas (62.75%), casos de estudio (56.86 %) y dinámicas en grupo (49.02%). Los portafolios electrónicos representaron el 35.29%, mientras que la creación de comunidades virtuales se encuentra creciendo lentamente con un porcentaje reducido, 9.80%.

Diversos Departamentos, como es el caso de: Administración de Empresas y Mercadotecnia, Negocios Internacionales y Economía renuevan el material de sus cursos cada seis meses, lo cual indica que la planta estudiantil recibe conceptos vanguardistas adaptados a las necesidades demandadas en este entorno tan competitivo.

Al mencionar los trabajos de investigación, los académicos de Administración de Empresas y Mercadotecnia (46.51%) van a la vanguardia (realizan proyectos nacionales o internacionales), mientras que los profesores de Finanzas y Contaduría son los que menos colaboran con asociaciones nacionales o internacionales dentro de este rubro. El Departamento de Economía marca la pauta, ya que su equipo de trabajo es el que mayor número de consultorías realiza con empresas y/o asociaciones tanto a nivel local como global.

Los casos de estudio representan una forma de innovación constante. El 57.14% de Negocios Internacionales realiza este tipo de dinámicas, seguido por Administración de Empresas y Mercadotecnia con un 46.15%. Economía reflejó un porcentaje más reducido en comparación a los anteriores con un 16.67%.

Para que cualquier Departamento de la Escuela de Negocios y Economía aumente sus habilidades y conocimientos es necesario que exista una generación continua de nuevas prácticas. Finanzas y Contaduría (20%) siempre está tratando de implementar nuevas acciones, seguida de Administración de Empresas y Mercadotecnia (69.23%), donde casi siempre se lleva a cabo esta dinámica.

Por su parte, la sección de organización profundizó en el acceso que tienen los profesores para consultar publicaciones de los Departamentos que integran esta Escuela. Lamentablemente los resultados no son tan halagadores ya que un 74.51% consideró como neutro o difícil el poder realizar consultas de este tipo.

La mayoría del personal académico evalúa como positiva la retroalimentación que existe al momento de que se ha compartido información (con un 25.50%) y experiencias (con un 23.50%), lo que indica que los integrantes de cada departamento están preocupados por mejorar tanto a nivel personal como profesional basándose en prácticas pasadas que pueden resultar totalmente enriquecedoras.

Los documentos personales se encuentran ordenados en la mayoría de los integrantes de cada departamento (50.98%), lo que muestra que pueden reaccionar de una manera eficiente al momento de realizar una consulta o búsqueda de información. La planta docente es extremadamente eficiente debido a que el 57.15% podría encontrar la información que necesita en un periodo comprendido entre 2 y 4 minutos, mientras que el 15.38% podría efectuar la misma acción solamente en un lapso menor a los 2 minutos.

El 84.62% del profesorado de esta Escuela siempre realiza una planeación cuidadosa y anticipada, lo que origina que la mayoría las ocasiones puedan cumplir las metas que se han propuesto. Sin duda es un signo de que son personas emprendedoras que saben jerarquizar las diversas tareas y objetivos que se han establecido ya sea a corto o a largo plazo.

La socialización juega un papel trascendental porque la mayoría de los conocimientos son transmitidos de manera formal o informal. Los profesores del Departamento de Administración de Empresas y Mercadotecnia ocasionalmente comparten la obtención de resultados de investigación, mientras que los integrantes de Economía (un 25%) siempre están en la mejor disposición de exponer dichos hallazgos a otros colegas. En el caso de los casos de estudio, Finanzas y Contaduría y Negocios Internacionales son los que los comparten con mayor facilidad (un 20% y 14.29%, respectivamente).

Las relaciones de trabajo que se presentan en la Escuela de Negocios y Economía son fuertes. Por ejemplo, Administración de Empresas y Mercadotecnia cuenta con lazos sumamente estrechos con Negocios Internacionales, Finanzas y Contaduría y Turismo, además de otros Departamentos como podrían ser el Decanato de la misma. Negocios Internacionales trabaja exitosamente con Administración de Empresas y Mercadotecnia, mientras que Economía se relaciona de manera adecuada con otros Departamentos pertenecientes a la Escuela de Ciencias Sociales.

Solamente Finanzas y Contaduría no entablan ninguna relación con algún Departamento ajeno a la Escuela de Negocios y Economía lo que refleja que las relaciones de trabajo entre colegas son extremadamente satisfactorias generando que sean un equipo que desarrolla tareas basadas en enfoques multidisciplinarios.

Desafortunadamente los resultados no son tan alentadores en las relaciones de investigación ya que Departamentos como Finanzas y Contaduría y Turismo no realizan proyectos de investigación con diversos colegas ajenos a sus respectivas áreas de trabajo. Solamente Administración de Empresas y Mercadotecnia y Negocios Internacionales investigan de manera conjunta con los otros Departamentos que complementan a dicha reconocida Escuela.

La mayor parte del profesorado se reúne en su propio departamento por periodos de tiempo comprendidos entre los 31 y 60 minutos. Esta misma tendencia sucede cuando se reúnen con colegas pertenecientes a otros departamentos, generando que pueda existir un intercambio positivo de ideas, además de que se pueden estar compartiendo de manera adecuada las mejores prácticas como sucede en Administración de Empresas y Mercadotecnia y Finanzas y Contaduría, situación que resulta muy exitosa.

En la actualidad, el poder impartir una educación multidisciplinaria representa un gran reto ya que los profesores deben de buscar apoyo en otros departamentos para poder generar cursos con diversos enfoques. El 35.71% de los profesores del Departamento de Turismo nunca busca ayuda y/o apoyo al momento de preparar un curso. El resto de los demás departamentos lo solicitan ocasionalmente.

En lo referente a cultura, resultó muy interesante asimilar la opinión del profesorado con respecto al apoyo y ambiente de trabajo dentro de la Escuela de Negocios y Economía. La mayoría de los profesores destacan que existen relaciones fuertes dentro de su propio departamento en lo que a investigación se refiere, lo contrario sucede en la Escuela, pues la mayoría de las opiniones se enfocan a que dichos nexos son débiles (Negocios

Internacionales con un 42.86%) o neutros (Administración de Empresas y Mercadotecnia con un 61.54%).

El ambiente de trabajo marca el rumbo de cualquier organización, a nivel interno (en cada departamento), la planta docente de Administración de Empresas y Mercadotecnia, Negocios Internacionales y Economía consideran es excelente. Externamente (dentro de la Escuela), el 45.10% afirma es regular, mientras que el 41.18% considera es bueno, cabe destacar que tan sólo un 3.92% está convencido de que son excelentes. Dicha situación refleja que diversas relaciones interdepartamentales podrían presentar problemas que generan no exista un clima propicio para un mejor desempeño.

Para que el conocimiento se pueda compartir de la mejor manera posible, debe de ser fomentado por cada departamento así como por la Escuela de Negocios y Economía. En el caso del primero siempre se presenta el clima propicio para intercambiar ideas, prácticas y experiencias entre otras, sin embargo, la opinión con respecto al segundo refleja que nunca o pocas veces se fomenta dicho apoyo (con un 25.49% y 25.29%, respectivamente).

El 51% de los profesores de tiempo completo consideran que la Escuela de Negocios y Economía les permite crecer la mayoría de las veces tanto a nivel personal como profesional. No obstante, es delicado conocer que el 49% restante cuenta con opiniones divididas donde aseguran que en algunas ocasiones dicha Escuela no ha permitido el mejor desarrollo para ellos.

La formación académica representa logros y satisfacciones para cualquier académico. La mayoría de los profesores (un 70%) se encuentran trabajando actualmente en diversas publicaciones, la planta docente de Administración de Empresas y Mercadotecnia y Economía son los que van a la cabeza dentro de este apartado.

Diversos integrantes de los Departamentos de Economía, Turismo y Administración de Empresas y Mercadotecnia han recibido premios internacionales entre los que destacan: Investigación en Calidad de Vida (Holanda), Best Paper Award (E.U.A y Unión Europea), además del Premio de Turismo, otorgado en Cuba.

Los galardones nacionales también representan reconocimiento y admiración, el profesorado de Economía es el que más ha recibido ya que un sólo profesor cuenta con tres de éstos. Académicos que forman parte del Departamento de Turismo también han sido reconocidos nacionalmente. Los premios más sobresalientes son: Cosío de Villegas, Silvia Herzog y el Premio al Mejor Investigador de la Universidad de las Américas Puebla.

Resultó interesante descubrir diversas habilidades o motivaciones que pueden tener los profesores ajenas al Departamento al que pertenecen, por ejemplo, en Administración de Empresas y Mercadotecnia se presentan áreas de interés como Psicología, Arquitectura y Leyes, en Negocios Internacionales, Economía y Medicina. En Economía, las más sobresalientes son Estadística, Sociomática y Filosofía mientras que en Finanzas y Contaduría y Turismo las más representativas son Ingeniería Industrial y Música e Historia, respectivamente.

Gracias a la regresiones lineales que se ejecutaron fue posible asimilar que el país donde se realizan los estudios de maestría no es determinante para la realización de diversas publicaciones (nacionales, internacionales, ISI, entre otras), así como para la obtención de premios. Tampoco existe algún tipo de relación con las ponencias en congresos y los registros en *Proceedings* (ya sean nacionales o internacionales).

Al tomar el país donde se han realizado estudios de doctorado, se llegó a la conclusión de que dicha variable influye directamente en las publicaciones internacionales y capítulos de libros que ha escrito cada profesor, además existe una relación directa sobre las ponencias en congresos internacionales en las que han participado los académicos de la Escuela de Negocios y Economía. Lo contrario se presenta al momento de obtener algún

galardón nacional o internacional donde el país de estudios del doctorado no es determinante.

La planta docente de la Escuela de Negocios y Economía está integrada en su mayoría por hombres (62.70%). La edad predominante está comprendida entre los 41 y 45 años, seguida de los 31 a 40. Académicos de Departamentos como Administración de Empresas y Mercadotecnia, Finanzas y Contaduría y Turismo son los que más tiempo llevan trabajando en la Universidad de las Américas Puebla (16 a 20 y de 21 a 25 años).

El profesorado de Economía y Administración de Empresas y Mercadotecnia tienen una experiencia en la Escuela de 1 a 5 años, mientras que Negocios Internacionales oscila entre los 6 y 15 años. Por su parte, Turismo es el que alberga a tres académicos que han trabajado en esta Escuela desde los 16 hasta los 20 años.

El sistema de calificaciones por medio de ponderaciones permitió conocer cuáles son los profesores mejor valorados de la Escuela de Negocios y Economía, el puntaje más alto fue para un miembro de Economía con una calificación de 0.4764 y la mínima (correspondiente a Turismo) con 0.1885. El promedio fue de 0.3297 lo que refleja que existe una gran calidad de conocimientos y habilidades en la Universidad de las Américas Puebla. Se tomó en cuenta a \$15,000.00 como el salario mensual promedio base, mismo que logra ascender hasta los \$37,921.79 de acuerdo al incremento en las calificaciones de cada profesor.

La jerarquía de evaluaciones por departamentos siguió el presente orden: Administración de Empresas y Mercadotecnia (0.3764), Economía (0.3438), Negocios Internacionales, (0.3373), Finanzas y Contaduría (0.3090) y Turismo (0.2778).

Administración de Empresas y Mercadotecnia es el que presenta la menor diferencia de salarios ubicándose en \$11,028.39, Negocios Internacionales con \$11,860.56, Turismo con \$14,077.39, Finanzas y Contaduría asciende a \$17,486.26 y por último Economía con

\$19,737.54. Las diferencias en salario indican la dispersión de las calificaciones de cada profesor. Cabe destacar que solamente Administración de Empresas y Mercadotecnia no obtuvo ninguna calificación menor a 0.30.

Al estudiar los rangos de edades, los profesores situados entre los 56 y 60 años obtienen el puntaje más alto con un promedio de 0.3934, seguidos por los de 46 a 50 y 31 a 35 con 0.3811 y 0.3645, respectivamente. El resultado más bajo perteneció al margen que va más allá de los 60 años con 0.2294. Esto demuestra que la planta docente joven tiene un gran potencial dentro de la Escuela de Negocios y Economía, por lo que es posible entender que con el paso del tiempo irán consiguiendo más experiencia y habilidades lo que podría suponer un incremento en la calificación actual.

Resultados muy interesantes resultan de comparar el género de los profesores. El femenino, muestra una calificación promedio de 0.3223 en comparación al 0.3341 del masculino. Lo contrario sucedió en la diferencia de salarios mensuales donde en el caso del primero es de \$19,001.41 en comparación con los \$22,921.79 que reflejan los académicos (hombres) reportando que aunque en el caso del segundo grupo es mayor la calificación, existe una desviación estándar más elevada en lo que a evaluaciones se refiere.

Fue posible observar las calificaciones referentes a la antigüedad del profesorado en la Universidad como en la Escuela de Negocios y Economía, en ambos casos la mejor evaluación radica en el rango de más de 25 años de experiencia y en el ramo de los 21 a 25 con calificaciones de 0.3554 y 0.3566, respectivamente. Los profesores con menos experiencia (menos de un año) reflejaron también calificaciones significativas, 0.3490 y 0.3326 correspondientes a cada una de las variables mencionadas en este párrafo.

Por último, el análisis de sensibilidad permitió comprender que diversos cambios en los ponderadores pueden afectar los resultados de las calificaciones. Sin embargo, la tendencia del estudio se conservó sin ninguna variación, a excepción del escenario 3 donde

el Departamento de Negocios Internacionales quedó mejor posicionado frente a la planta docente de Economía.

6.2 Recomendaciones

El presente estudio es una investigación de corte transversal por lo que los resultados y hallazgos obtenidos solamente corresponden al semestre de Primavera 2007, por lo que sería recomendable que el Decanato de la Escuela de Negocios y Economía considerara en realizar un diagnóstico continuo de esta misma herramienta con el fin de monitorear el crecimiento y superación de cada uno de sus profesores.

El área de innovación indicó que el personal académico está actualizándose constantemente con el fin de volverse más competitivo. Se deben de conservar las herramientas tradicionales al momento de impartir un curso como es el caso del uso del pizarrón, diapositivas y proyección de acetatos pero a la vez debe de existir apoyo para fomentar nuevas tecnologías y/o aplicaciones como es el caso de los portafolios electrónicos y la creación de comunidades virtuales.

En su totalidad, los cinco departamentos que integran esta Escuela son innovadores y sería de gran ayuda que pudieran realizar trabajos conjuntos dentro de esta área para poder guiar a los próximos estudiantes hacia la era del pensamiento crítico orientado hacia un mundo cuyas características principales son el cambio constante y la exigencia en nuevos sistemas de la información .

Al momento de profundizar en el apartado de organización, la totalidad del profesorado es ordenado lo que indica que pueden resolver problemas de una manera más eficiente además de que los hace ser más competitivos ante situaciones inesperadas.

Sin embargo, la socialización debe de recibir diversos apoyos ya que fue posible observar que el Departamento de Economía, con su nuevo ingreso a la Escuela de Negocios

y Economía, cuenta con una planta docente extremadamente preparada y cubre a la perfección los requisitos de formación académica pero no están interactuando de la mejor manera posible con otros colegas de trabajo.

La planta docente deberá seguir integrándose con profesores de diversas áreas y diversos países de origen o de estudios con la finalidad de continuar estudiando qué influencia pueden tener los grados de maestría y doctorado con en las publicaciones internacionales, nacionales, ISI, libros, congresos, *proceedings*, etcétera.

El sistema de calificaciones por medio de ponderaciones presenta la información reflejada por cada profesor en el cuestionario que respondió. En el caso del Departamento de Administración y Empresas y Mercadotecnia debe de seguir la misma tendencia para que se mantenga a la vanguardia dentro de esta Escuela y siga mejorando con el paso del tiempo. Negocios Internacionales va por buen camino debido a que su planta docente se ha incrementado con el paso del tiempo y cuenta con un académico recién llegado que podría marcar diferencias en dicha área.

Por su parte, Economía cuenta con un gran potencial por explotar ya que la calificación es muy alta considerando que las relaciones que mantiene con otros departamentos tienden a ser débiles, sin embargo deberá de tomar en cuenta que se rompe el nivel del 0.30 y existen calificaciones situadas en menos de 0.25.

El reto más importante es al que se enfrentan Finanzas y Contaduría así como Turismo, puesto que representan las evaluaciones más reducidas de este proyecto y el promedio de ambos se ubica en 0.3090 y 0.2778, respectivamente, muy por debajo de sus demás colegas.

Los académicos jóvenes representan el futuro para esta Casa de Estudios ya que obtuvieron calificaciones muy elevadas y aún cuentan con una gran trayectoria por recorrer, lo contrario sucede con el personal que más antigüedad tiene, pues podría existir la

posibilidad de que a una edad determinada, los académicos no se muestren resultados tan satisfactorios en las áreas que contempló este proyecto.

De acuerdo con las opiniones de la mayoría de los departamentos; la Escuela de Negocios y Economía sí les permite crecer tanto a nivel personal como profesional pero consideran que no existen las herramientas y el ambiente necesarios para que se presente un clima propicio para compartir conocimiento.

Es factible que exista temor de que se genere una comunidad que aprenda constantemente de mejores prácticas no sólo entre departamentos sino en toda la Escuela, por lo que se deberían fomentar reuniones interdepartamentales (sean formales o informales) con la finalidad de que los profesores puedan conocerse de una mejor manera y con el paso del tiempo entablar relaciones donde se genere el compartir conocimientos.

En cualquier momento el Decanato de la Escuela de Negocios y Economía puede asignar cambios a cada una de las variables en la herramienta propuesta para esta tesis con el fin de mejorar la calidad del instrumento y poder así obtener datos más precisos.

6.3. Investigación hacia futuro

Este proyecto de investigación representa grandes retos ya que como se mencionó en el primer capítulo, solamente se están tomando en cuenta a los profesores de tiempo completo de la Escuela de Negocios y Economía por lo que sería interesante poder continuar con el desarrollo de esta aplicación en los mismos departamentos para obtener un monitoreo constante y realizar comparaciones de resultados entre diversos periodos.

Además, resultaría satisfactorio poder abarcar las otras dos Escuelas que integran a la Universidad de las Américas Puebla: Ciencias e Ingeniería y Artes y Humanidades con el fin de conocer qué cantidad de conocimiento radica en cada una de dichas áreas.

Existen diversos grupos de interés que pueden ser contemplados para analizar a fondo el modelo FIVA (*Framework of Intangible Valuation Areas*) como son los clientes, proveedores, competidores, socios, procesos, servicios, información y tecnología, sin olvidar que un grupo potencialmente interesante son todos los profesores de tiempo parcial de cada una de las Escuelas mencionadas anteriormente.

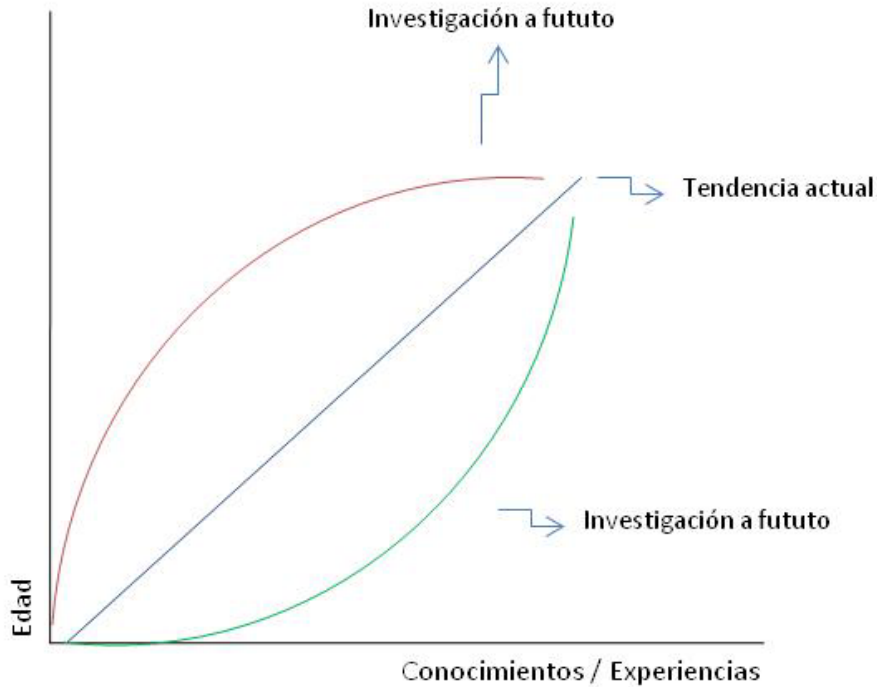
El instrumento de medición deberá de ser renovado y mejorado con la finalidad de obtener índices de confiabilidad (alpha de Cronbach) mayores a los establecidos en este proyecto. De este modo los datos que se obtengan en el futuro podrán ser más consistentes.

El sistema de calificaciones puede ser de gran importancia porque se pueden ir adicionando variables que considere importantes la Universidad de las Américas Puebla con el fin de evaluar más a fondo el desempeño de toda su planta docente así como sus principales clientes: los estudiantes.

Para finalizar, cabe concretar, que en este estudio se asumió que los profesores de tiempo completo de la Escuela de Negocios y Economía, con el paso del tiempo van acumulando más conocimientos por lo que siempre existe una relación constante, pero sería

interesante observar si no pudieran existir cambios o desviaciones como las que se ilustran en la Figura 6.1.

Figura 6.1. Posibles tendencias o comportamientos del estudio



Fuente: Elaboración propia

La administración del conocimiento y la medición de activos intangibles han marcado el rumbo de una economía basada en el capital intelectual de las personas. El poder obtener cifras cercanas al valor de los conocimientos de cada profesor de tiempo completo representa un avance para continuar descubriendo el verdadero potencial de una de las mejores universidades a nivel mundial: la Universidad de las Américas Puebla.