



### **CAPÍTULO III**

#### **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

En este capítulo se buscó interactuar a través de una encuesta con estudiantes que viven dentro (colegios residenciales) y fuera del campus (departamentos, dormitorios, conjuntos residenciales, etc.) de la Institución; para conocer cómo perciben los estudiantes los servicios y actividades que ofrecen los Colegios Residenciales, y que tanto valoran o necesitan dichos servicios y actividades.

Es decir, lo que se busca con la encuesta es determinar lo que los estudiantes aprecian, valoran y buscan del alojamiento estudiantil. Todo esto con el objetivo de realizar los posibles futuros escenarios, mediante el cambio de aquellas variables que afecten significativamente, y que logren reducir los costos en los Colegios Residenciales, sin afectar a los ingresos.

El acercamiento realizado a través de la encuesta, con los consumidores o estudiantes foráneos, nos permitirá comprobar mediante las respuestas a los cuestionamientos específicos, la hipótesis de este proyecto de tesis; al determinar que efectivamente se generan gastos excesivos que no son valorados por los estudiantes.



Se busca comparar lo que ofrecen los Colegios Residenciales con lo que demandan los estudiantes, para determinar que gastos son innecesarios y son posibles de eliminar; con el objetivo de costos y de ésta forma aumentar la rentabilidad de cada uno de los Colegios Residenciales.

### **3.1. SELECCIÓN DE LA MUESTRA**

Para la realización de la encuesta se eligió un muestreo simple aleatorio, es decir, un muestreo sin reemplazo, que significa que no se entrevistara dos veces a la misma persona.

Además se decidió encuestar únicamente a los estudiantes de la Institución que sean residentes en los distintos colegios residenciales y que tengan viviendo como mínimo un año en los mismos y a aquellos estudiantes que aunque ya no vivan en colegios residenciales, hayan vivido por lo menos un año.

Debido a que se encuestaron a dos grupos distintos (estudiantes residentes y estudiantes ex - residentes), fue necesario que se elaboraran dos diferentes encuestas.

Para calcular el tamaño de la muestra se necesitó conocer los siguientes datos:

**Tabla 3.1. Datos Tamaño de la Muestra.**

| <b>Colegio Residencial</b> | <b>Cantidad de estudiantes</b>     |
|----------------------------|------------------------------------|
|                            | <b>Residentes por más de 1 año</b> |
| 1                          | 163                                |
| 2                          | 134                                |
| 3                          | 166                                |
| 4                          | <u>221</u>                         |
| Total                      | 684                                |

*Fuente: Elaboración Propia con Información Proporcionada de la Institución*

Se encuestó al 10% de cada Colegio Residencial; es decir, en el Colegio #1 se encuestó a 16 estudiantes, en el Colegio #2 a 13 estudiantes, en el Colegio #3 a 17 estudiantes y en el Colegio #4 a 22 estudiantes. Por lo tanto se encuestó a un total de 68 estudiantes residentes. Y para obtener el menor margen de error, fue necesario encuestar al mismo número de estudiantes ex – residentes que vivieron en Colegios Residenciales por más de un año.

La cantidad de estudiantes residentes y ex – residentes por más de un año de cada Colegio Residencial, se clasificó por el tipo de carrera (Escuela de Negocios, Escuela de Ciencias Sociales, Escuela de Ciencias, Escuela de Humanidades y Escuela de Ingeniería); esto con la finalidad de que el 10% represente a estudiantes de las diferentes Escuelas. Se



escogió aleatoriamente a los estudiantes de cada Escuela y de cada Colegio Residencial, tomando como base una tabla de números aleatorios (ver anexo 1).

Se encuestó a aquellos estudiantes cuya matrícula terminara en las cifras de los primeros 10 renglones de la tabla de números aleatorios. Cabe destacar que no se encuestaron a aquellos residentes que fueran moderadores o que formaran parte del gabinete estudiantil.

### **3.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

La encuesta elaborada para los estudiantes residentes constó de 10 preguntas, mientras que la encuesta elaborada para los estudiantes ex - residentes constó de 9 preguntas (ver anexo 2).

Los resultados obtenidos se muestran a través de gráficas y tablas que muestran los promedios obtenidos mediante las encuestas. Dichos promedios fueron calculados sumando todas las respuestas dadas por cada estudiante encuestado y dividiéndolas entre el número total de encuestados. Estos resultados se calcularon por Colegio Residencial para la parte de estudiantes residentes; mientras que para la parte de estudiantes ex - residentes se calcularon los resultados de las encuestas de manera global.



A los encuestados se les pidió que calificaran los servicios generales, los servicios en el área común, los servicios en la habitación y las actividades y servicios especiales; mediante la elección de una de las cinco opciones ofrecidas, a las cuales se les otorgaron los siguientes valores numéricos con el fin de facilitar las interpretaciones estadísticas:

**Tabla 3.2. Clasificación a la Calidad de los Servicios**

|  |
|--|
| Servicio “ <b>Muy bueno</b> ” ----- 5 puntos |
| Servicio “ <b>Bueno</b> ” ----- 4 puntos     |
| Servicio “ <b>Regular</b> ” ----- 3 puntos   |
| Servicio “ <b>Malo</b> ” ----- 2 puntos      |
| Servicio “ <b>Muy malo</b> ” ----- 1 punto   |

*Fuente: Elaboración Propia con Información Proporcionada de la Institución*

A su vez, también se les pidió a los encuestados que señalaran qué tanta importancia representa cada servicio; mediante la elección de un número del uno al cinco; el cual fue interpretado de la siguiente manera:

**Tabla 3.3. Clasificación a la Importancia de los Servicios**

|  |
|--|
| “5” puntos ----- Servicio <b>Indispensable</b>   |
| “4” puntos ----- Servicio <b>Muy Importante</b>  |
| “3” puntos ----- Servicio <b>Importante</b>      |
| “2” puntos ----- Servicio <b>Poco Importante</b> |
| “1” punto ----- Servicio <b>Nada Importante</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia con Información Proporcionada de la Institución*



Una de las preguntas de la encuesta consistía en el hecho de que los estudiantes eligieran una de las cinco ventajas ofrecidas que encuentran al vivir en Colegios Residenciales. La interpretación de las respuestas se maneja en términos de porcentajes. Por lo tanto en otra de las preguntas los estudiantes eligieron una de las cinco desventajas ofrecidas que encuentran al vivir en Colegios Residenciales. La interpretación de las respuestas también se maneja en términos de porcentajes.

La encuesta solicitaba también que los estudiantes expresaran qué tanto influirían en ellos ciertos aspectos como el precio, la privacidad y espacio, y la libertad y el exceso de control; para decidir no vivir en los Colegios Residenciales. Los estudiantes expresaron su opinión mediante la elección de una de las tres opciones ofrecidas, a las cuales se les otorgaron los siguientes valores numéricos:

***Tabla 3.4. Clasificación a la Influencia de los Servicios***

|   |
|---|
| “ <b>Mucha</b> ” Influencia ----- <b>3</b> puntos |
| “ <b>Poca</b> ” Influencia ----- <b>2</b> puntos  |
| “ <b>Nada</b> ” Influencia ----- <b>1</b> punto   |

*Fuente: Elaboración Propia con Información Proporcionada de la Institución*



### 3.2.1. Colegio 1

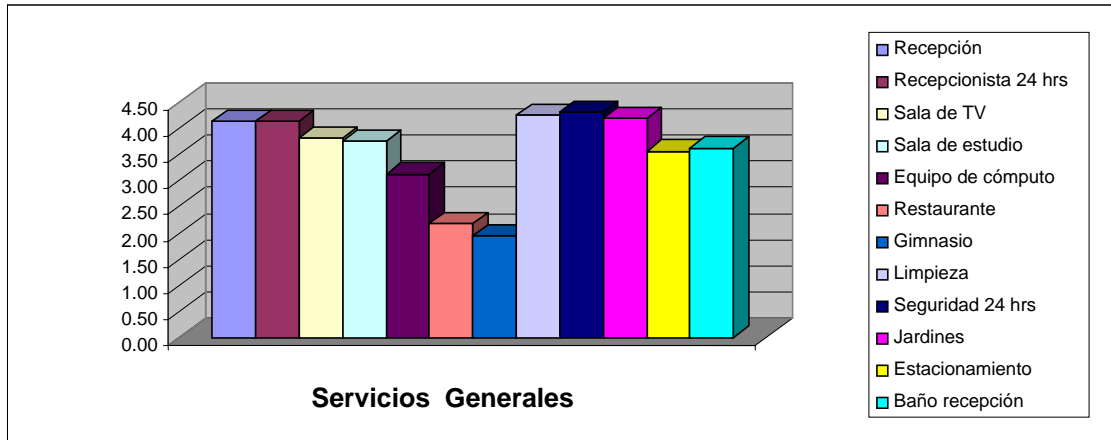
Con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los estudiantes residentes en este Colegio Residencial, se pudo concluir que los servicios indispensables que hay que considerar mejorar debido a que superan el factor son los siguientes: el equipo de cómputo, la cocina, la alacena, las parrillas eléctricas y el frigobar. En dichos servicios se recomienda mejorar la calidad, espacio y capacidad. Estos servicios están instalados para una comunidad máxima de cuatro personas, mientras que en la actualidad están funcionando para ocho personas. Comparándolo con opciones de alojamiento externas estas ofrecen los mismos servicios, asignándolos a un máximo de cuatro personas.

Algunas variables como son los siguientes eventos de integración: cena de transición de poderes, la clausura del torneo deportivo y los viajes de integración aunque no alcanzaron el factor de diferencia (1.5 puntos), los estudiantes las evaluaron con una mínima importancia.

Todo esto se ve reflejado en las siguientes gráficas:

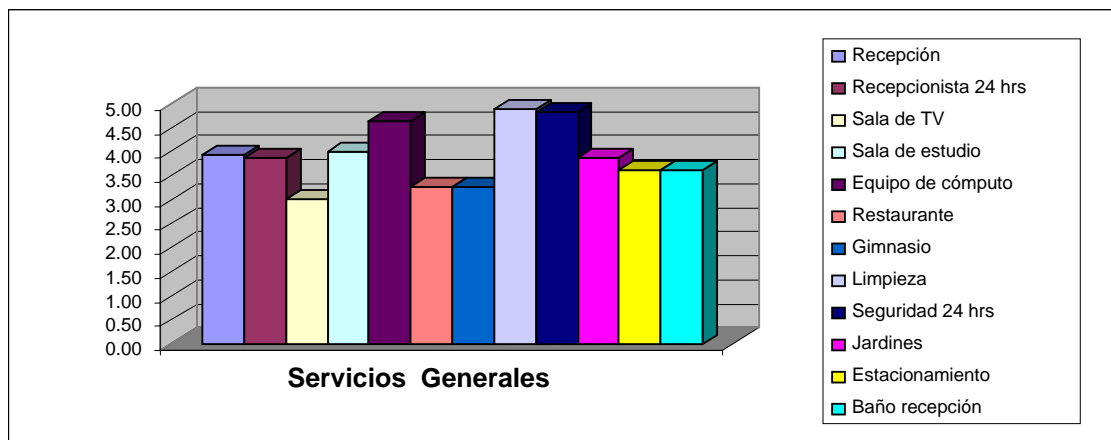


### 3.2.1.1 Servicios Generales



**Gráfica 3.1. Calificación Servicios Generales, Colegio 1**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



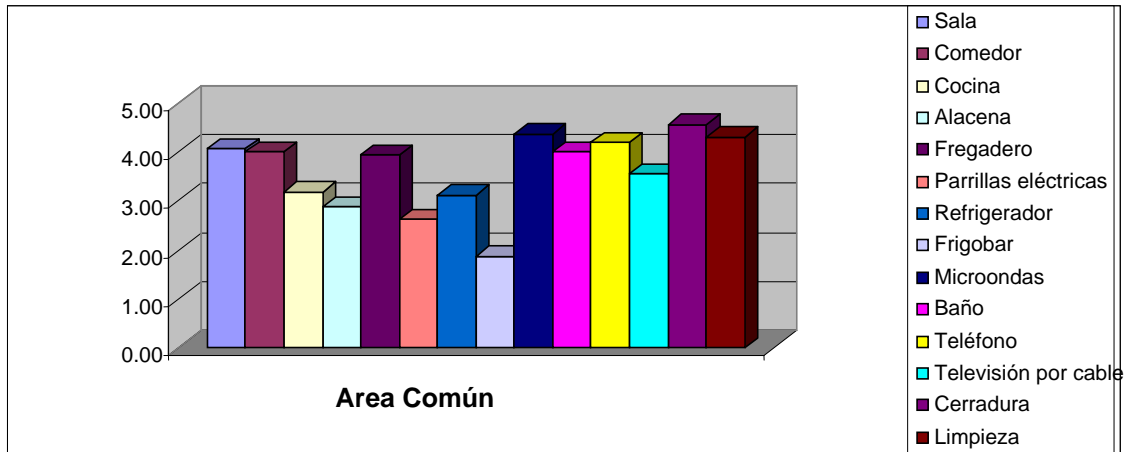
**Gráfica 3.2. Importancia Servicios Generales, Colegio 1**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



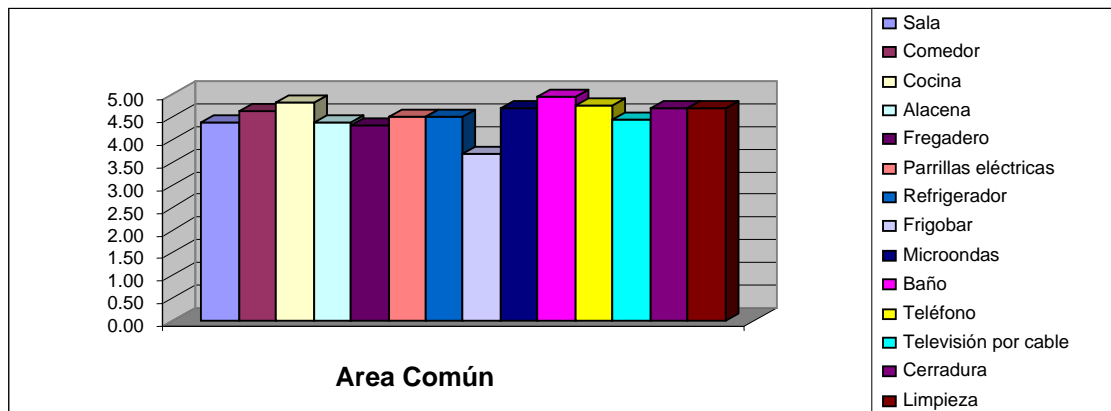


### 3.2.1.2 Servicios en el Área Común



**Gráfica 3.3. Calificación Área Común, Colegio 1**

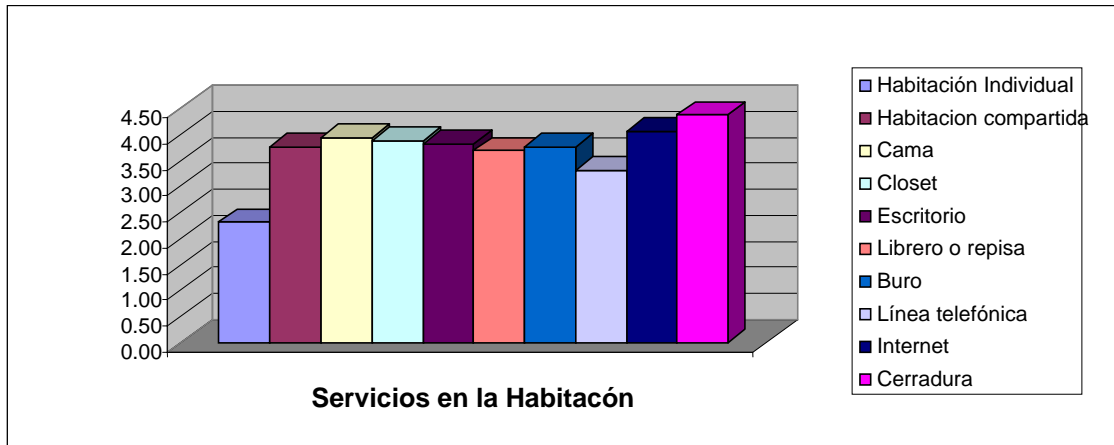
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



**Gráfica 3.4. Importancia Área Común, Colegio 1**

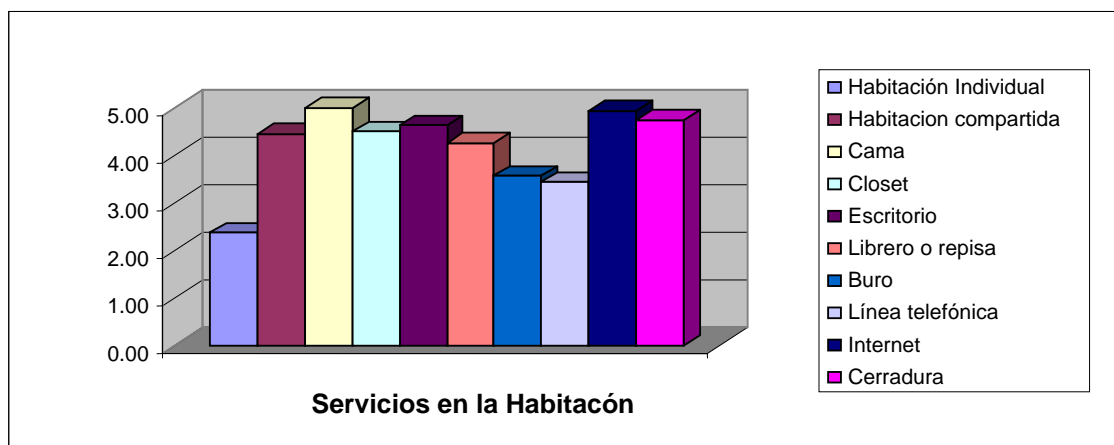
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

3.2.1.3 Servicios en la Habitación



**Gráfica 3.5. Calificación Servicios en la Habitación, Colegio 1**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

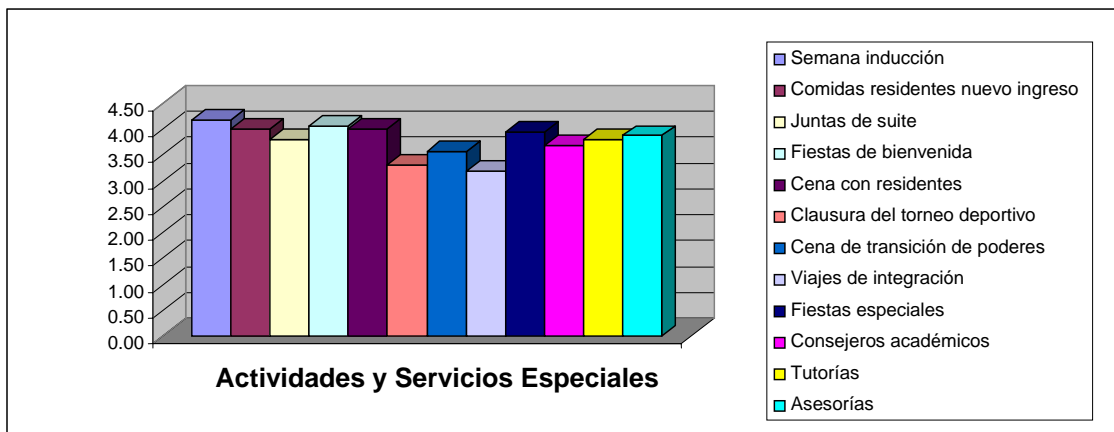


**Gráfica 3.6. Importancia Servicios en la Habitación, Colegio 1**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

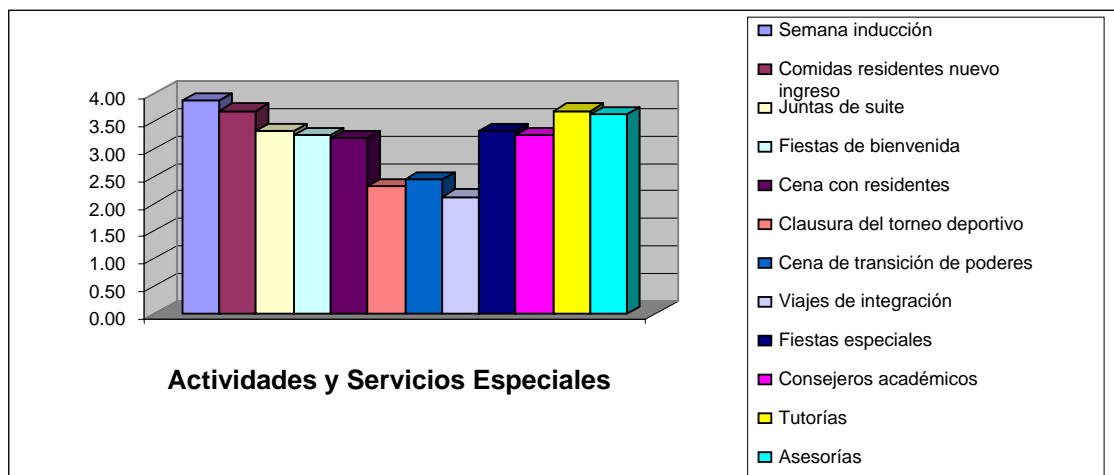


### 3.2.1.4. Actividades y Servicios Especiales



**Gráfica 3.7. Calificación Actividades y Servicios Especiales, Colegio 1**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



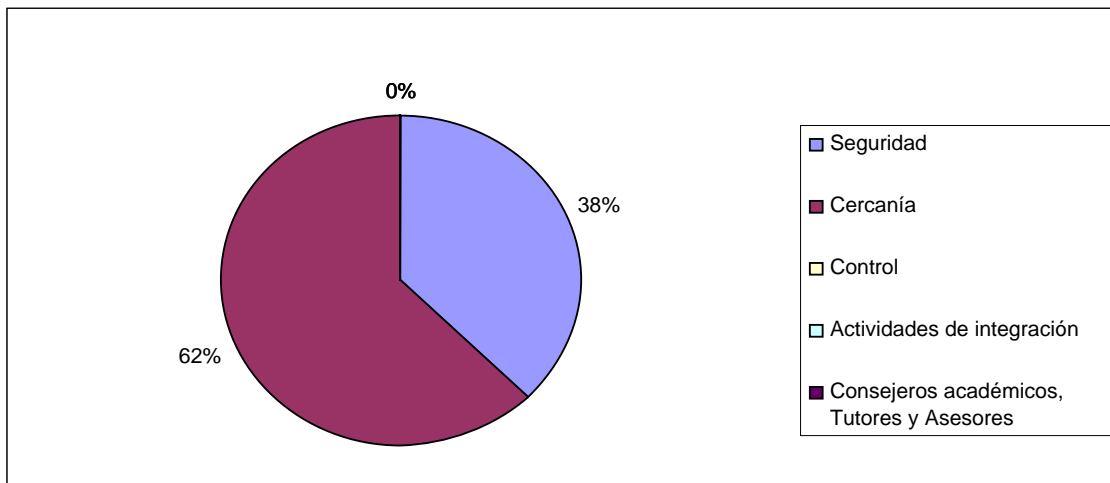
**Gráfica 3.8. Importancia Actividades y Servicios Especiales, Colegio 1**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



### 3.2.1.5 Ventajas

El 62% de los estudiantes residentes en el Colegio #1 encuentran como ventaja principal de vivir en Colegios Residenciales, la cercanía que se tiene con la Universidad. Mientras que el otro 38% encuentran como ventaja principal la seguridad que ofrecen los mismos.



**Gráfica 3.9. Ventajas de los Colegios Residenciales, Colegio 1**

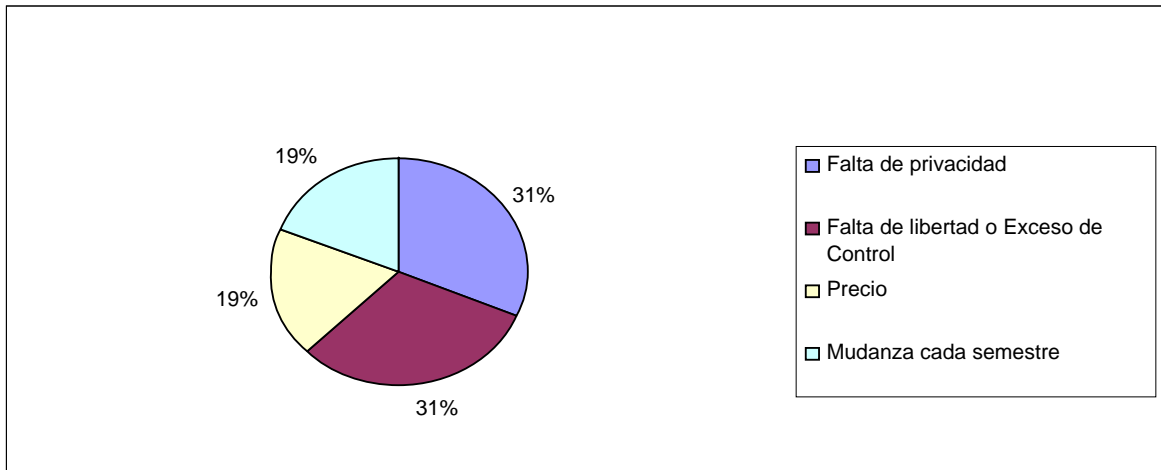
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.1.6 Desventajas

Se encontró que un 31% de los estudiantes residentes en el Colegio #1 piensan que la desventaja principal de vivir en Colegios Residenciales es la falta de privacidad. Así mismo otro 31% considera que es la falta de libertad o exceso de control. Con un empate,



un 19% piensa que la mayor desventaja es el precio y otro 19% piensa que es el hecho de tener que mudarse cada semestre. Mientras que por último el 6% percibe como principal desventaja la falta de libertad.

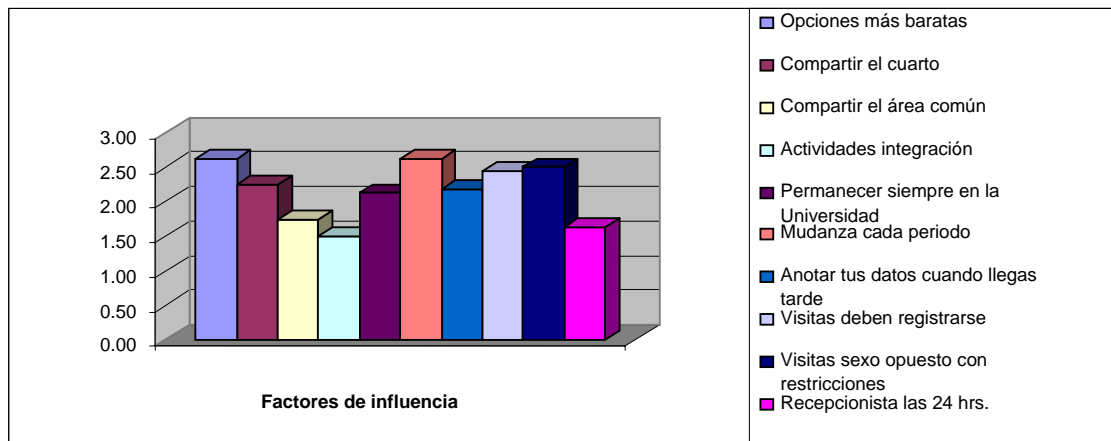


**Gráfica 3.10. Desventajas de los Colegios Residenciales, Colegio 1**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.1.7. Influencia

Los residentes en este Colegio consideran que la oferta de alojamientos más baratos, el hecho de tener que hacer mudanza cada periodo y las restricciones de las visitas del sexo opuesto; son los argumentos que influirían en ellos para que decidieran dejar de vivir en Colegios Residenciales.



**Gráfica 3.11. Factores que Influyen para no vivir en Colegios Residenciales, Colegio 1**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.1.8 Diferencias

Las siguientes tablas muestran el factor que representa las diferencias significativas (igual o mayor a un punto y medio) entre la calificación y la importancia que los estudiantes residentes encuestados en el Colegio #1 le asignaron a los servicios generales y los servicios en el área común.

El factor será negativo, cuando la Importancia sea mayor que la Calificación otorgada por los estudiantes; es decir cuando los estudiantes opinen que la calidad de los servicios importantes es muy baja. Mientras que este será positivo, cuando la Calificación sea mayor que la Importancia.

**Tabla 3.5. Diferencias Servicios Generales, Colegio #1**

| <b>Servicio</b>          | <b>Calificación</b> | <b>Importancia</b> | <b>Diferencia</b> |
|--------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Equipo de cómputo</b> | 3.13                | 4.63               | <b>-1.50</b>      |

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

**Tabla 3.6. Diferencias Servicios en el Área Común, Colegio #1**

| <b>Servicios</b>            | <b>Calificación</b> | <b>Importancia</b> | <b>Diferencia</b> |
|-----------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Cocina</b>               | 3.19                | 4.81               | <b>-1.63</b>      |
| <b>Alacena</b>              | 2.88                | 4.38               | <b>-1.50</b>      |
| <b>Parrillas eléctricas</b> | 2.63                | 4.50               | <b>-1.88</b>      |
| <b>Frigobar</b>             | 1.88                | 3.69               | <b>-1.81</b>      |

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.2. Colegio 2

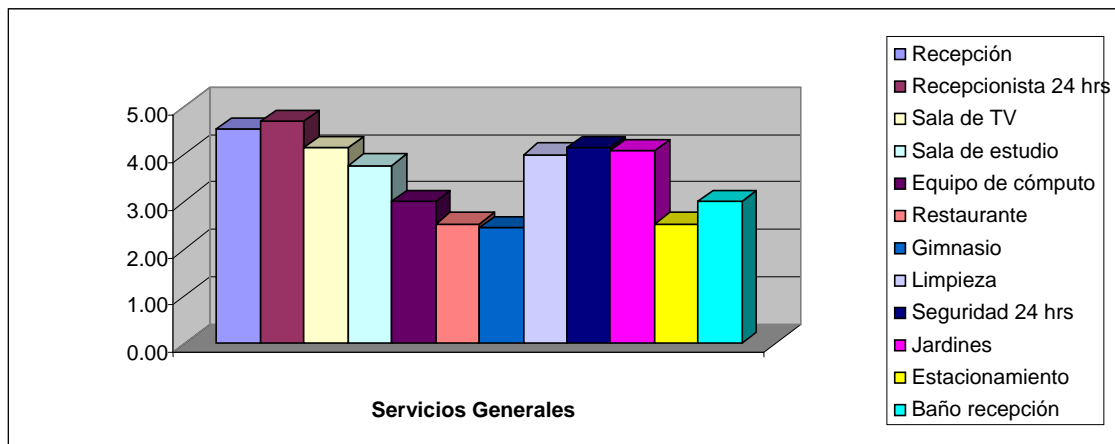
A través de la encuesta, los estudiantes residentes en este Colegio, concluyeron que se debe mejorar los servicios básicos tales como el equipo de cómputo, la cocina, la alacena, el fregadero, las parrillas eléctricas el frigobar, el microondas, la cama y el closet.



Dichos servicios son los esenciales para mantener al estudiante en un ambiente agradable y con las comodidades que en teoría deben ofrecer los Colegios Residenciales.

En una de las siguientes gráficas se puede observar que los eventos de integración; tales como la cena de residentes, la clausura del torneo deportivo, la cena de transición de poderes y los viajes de integración no les son importantes a los estudiantes residentes en este Colegio.

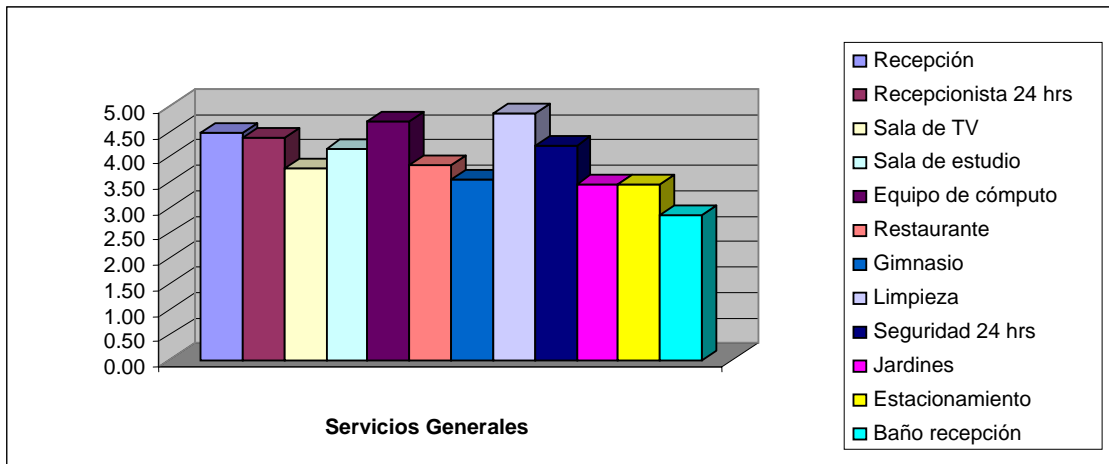
### 3.2.2.1. Servicios Generales



**Gráfica 3.12. Calificación Servicios Generales, Colegio 2**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

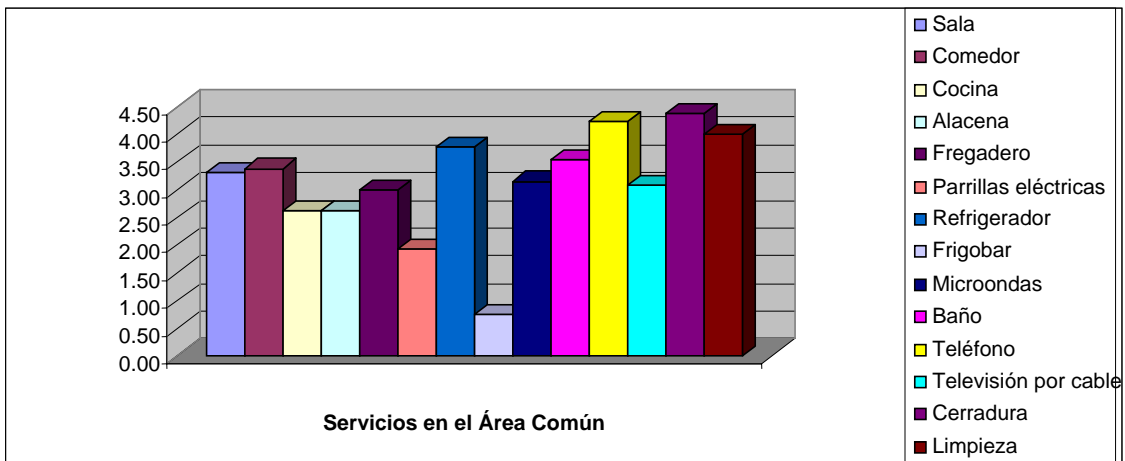




**Gráfica 3.13. Importancia Servicios Generales, Colegio 2**

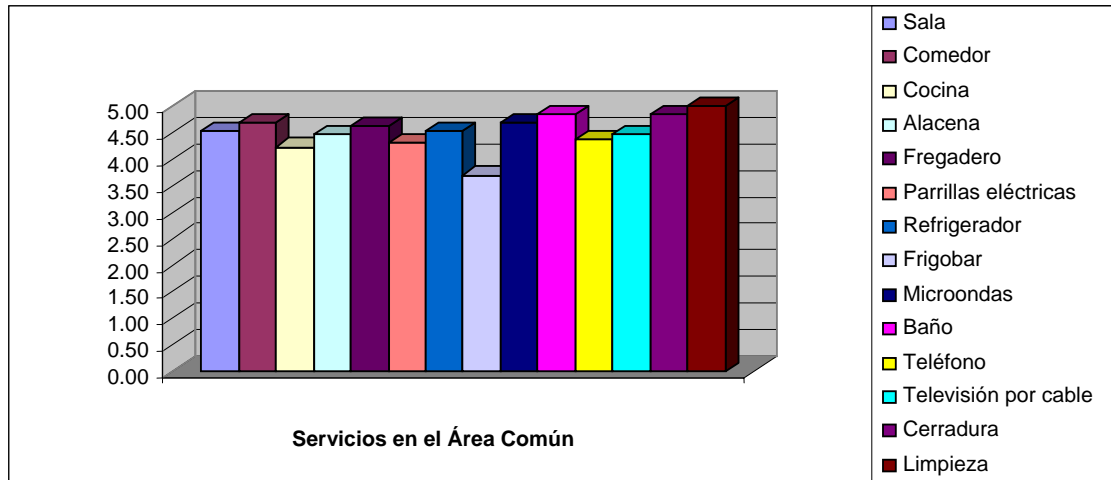
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada*

### 3.2.2.2. Servicios en el Área Común



**Gráfica 3.14. Calificación Área Común, Colegio 2**

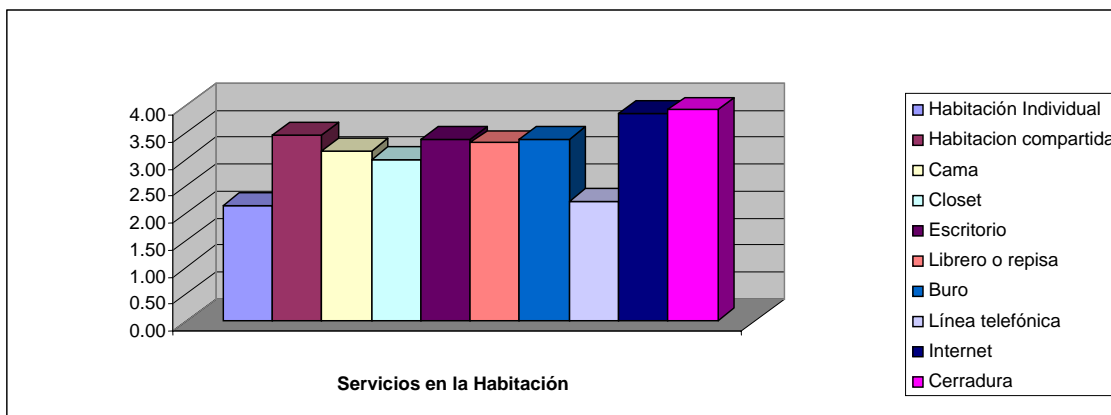
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



**Gráfica 3.15. Importancia Área Común, Colegio 2**

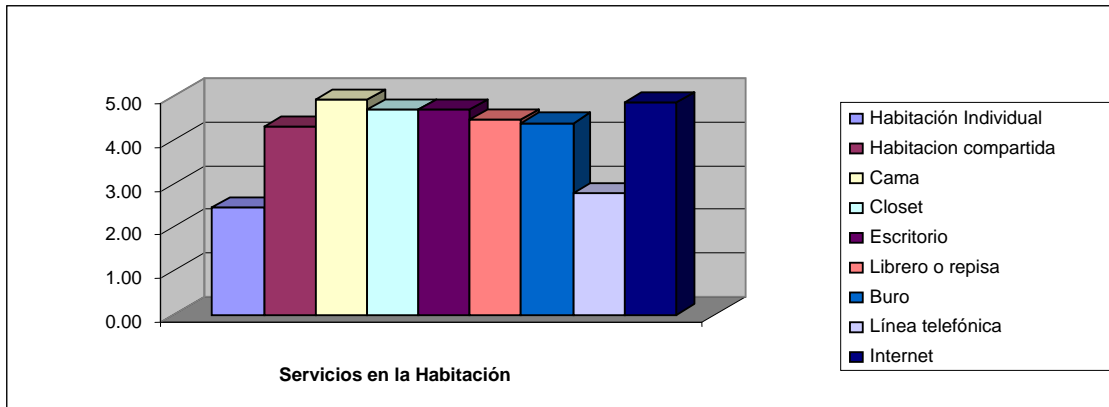
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.2.3. Servicios en la Habitación



**Gráfica 3.16. Calificación Servicios en la Habitación, Colegio 2**

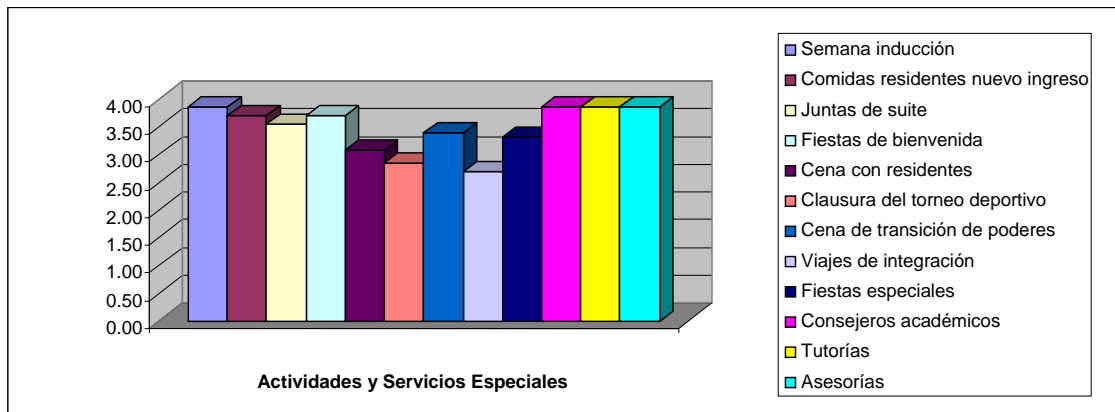
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



**Gráfica 3.17. Importancia Servicios en la Habitación, Colegio 2**

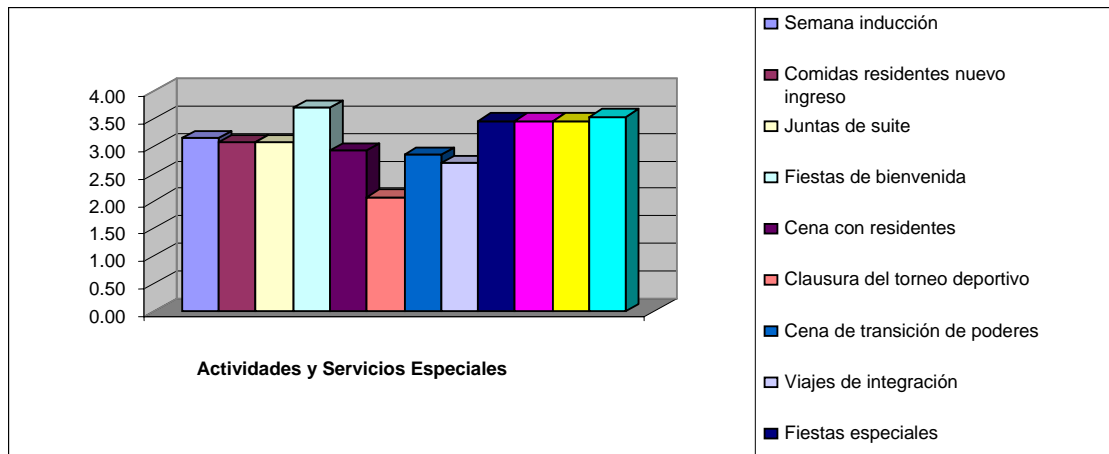
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.2.4. Actividades y Servicios Especiales



**Gráfica 3.18. Calificación Actividades y Servicios Especiales, Colegio 2**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

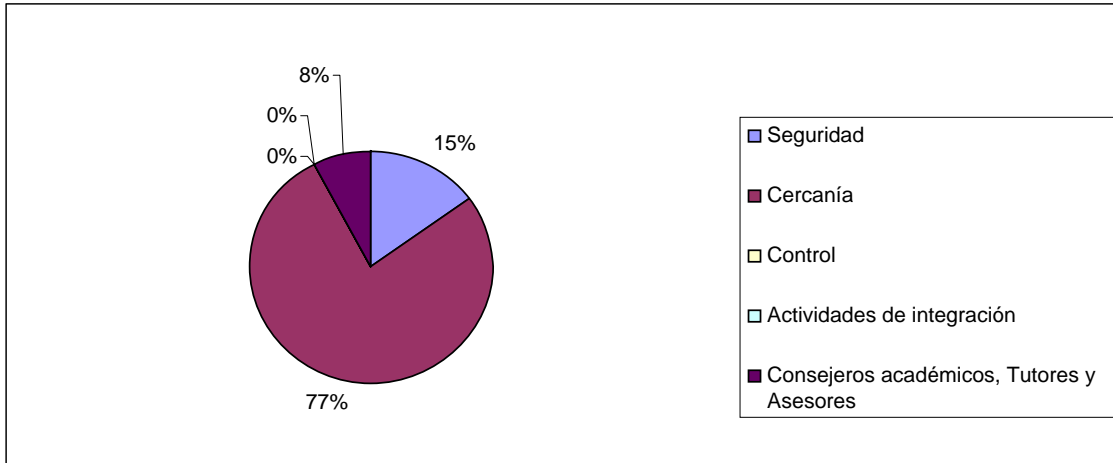


**Gráfica 3.19. Importancia Actividades y Servicios Especiales, Colegio 2**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.2.5. Ventajas

El 77% de los estudiantes residentes en el Colegio #2 encuentran como ventaja principal de vivir en Colegios Residenciales, la cercanía que se tiene con la Universidad. El 15% piensa que la principal ventaja es la seguridad que ofrecen los Colegios. Mientras que el otro 8% encuentra como ventaja principal a los consejeros académicos, tutores y asesores.

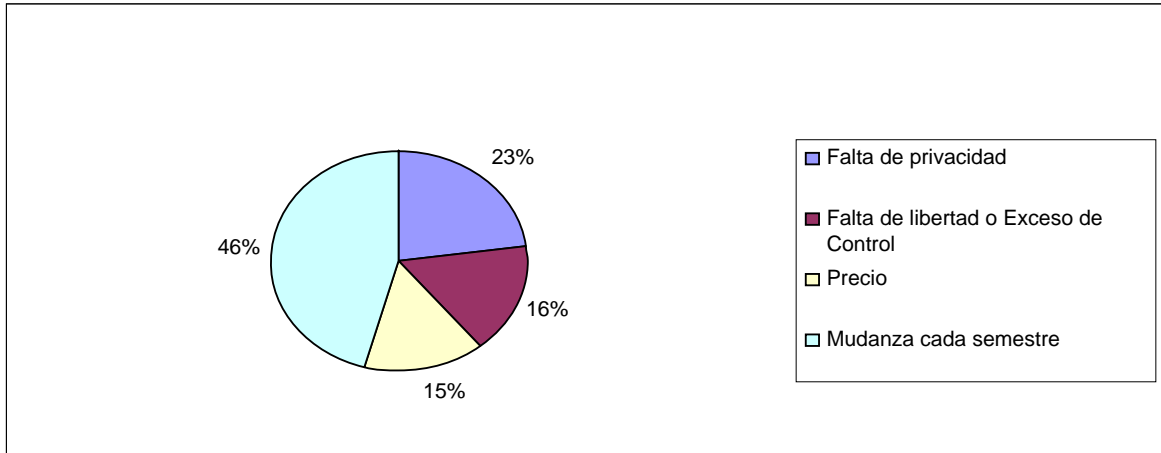


**Gráfica 3.20. Ventajas de los Colegios Residenciales, Colegio 2**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.2.6. Desventajas

El 46% de los estudiantes residentes en el Colegio #2 piensan que la desventaja principal de vivir en Colegios Residenciales es el hecho de tener que hacer mudanza cada semestre. El 23% encuentra que su principal desventaja es la falta de privacidad. El 16% percibe como principal desventaja a la falta de libertad o exceso de control. Mientras que el otro 15% piensa que la mayor desventaja es el precio.

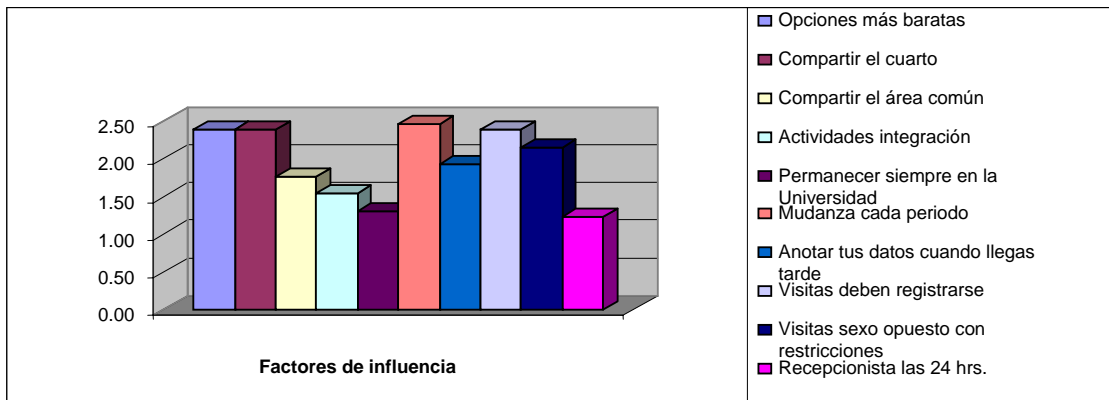


**Gráfica 3.21. Desventajas de los Colegios Residenciales, Colegio 2**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.2.7. Influencia

Los residentes en este Colegio consideran que la oferta de alojamientos más baratos, el hecho de compartir el cuarto, de tener que hacer mudanza cada periodo y de que las visitas deban registrarse; son los argumentos que más influirían en ellos para que decidieran dejar de vivir en Colegios Residenciales.



**Gráfica 3.22. Factores que Influyen para no vivir en Colegios Residenciales, Colegio 2**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.2.8. Diferencias

Las siguientes tablas muestran el factor que representa las diferencias significativas (igual o mayor a un punto y medio) entre la calificación y la importancia que los estudiantes residentes encuestados en el Colegio #2 le asignaron a los servicios generales, los servicios en el área común y servicios en la habitación.

El factor será negativo, cuando la Importancia sea mayor que la Calificación otorgada por los estudiantes; es decir cuando los estudiantes opinen que la calidad de los servicios importantes es muy baja. Mientras que este será positivo, cuando la Calificación sea mayor que la Importancia.

**Tabla 3.7. Diferencias Servicios Generales, Colegio #2**

| Servicios         | Calificación | Importancia | Diferencia |
|-------------------|--------------|-------------|------------|
| Equipo de cómputo | 3.00         | 4.69        | -1.69      |

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.

**Tabla 3.8. Diferencias Área Común, Colegio #2**

| Servicios            | Calificación | Importancia | Diferencia |
|----------------------|--------------|-------------|------------|
| Cocina               | 2.62         | 4.23        | -1.62      |
| Alacena              | 2.62         | 4.46        | -1.85      |
| Fregadero            | 3.00         | 4.62        | -1.62      |
| Parrillas eléctricas | 1.92         | 4.31        | -2.38      |
| Frigobar             | 0.75         | 3.69        | -2.94      |
| Microondas           | 3.15         | 4.69        | -1.54      |

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.

**Tabla 3.9. Diferencias Servicios en la Habitación, Colegio #2**

| Servicios | Calificación | Importancia | Diferencia |
|-----------|--------------|-------------|------------|
| Cama      | 3.15         | 4.92        | -1.77      |
| Closet    | 3.00         | 4.69        | -1.69      |

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.





### 3.2.3. Colegio 3

Fue en éste Colegio Residencial, donde los estudiantes manifestaron mayor grado de insatisfacción. Los residentes opinaron que es necesario mejorar el área de cocina (parrillas eléctricas, alacena, refrigerador) y el equipo de cómputo. Además en este Colegio los estudiantes expresaron un grado de inconformidad muy alta en los servicios del estacionamiento y el baño. Los estudiantes tienen el malestar en cuanto al baño debido a la limpieza y dicen que en muchas ocasiones no es suficiente la cantidad de baños para el total de alumnos que comparten la suite. Se sugiere considerar la opción de baños individuales en algunos tipos de dormitorios. Por el otro lado los estudiantes sienten que el estacionamiento de este colegio es insuficiente y no cuenta con la misma seguridad en comparación a los demás Colegios Residenciales.

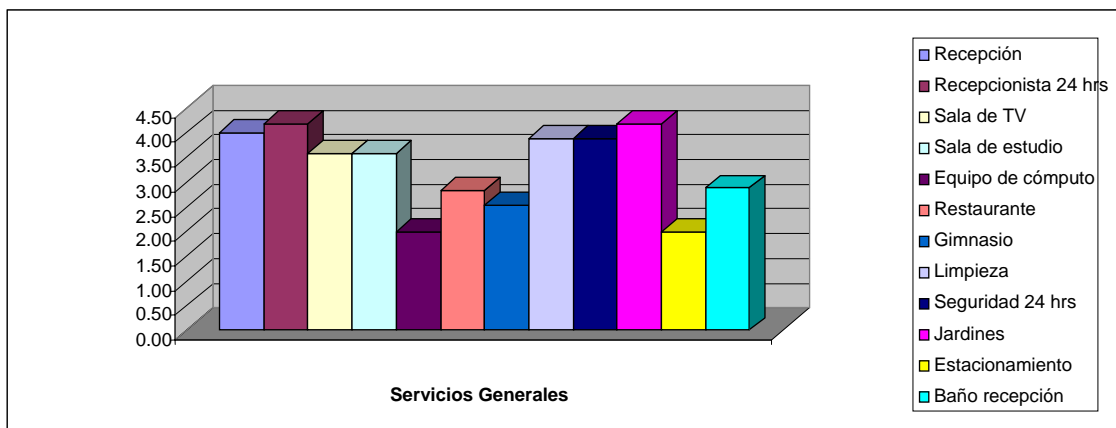
Aún cuando el servicio de cafetería no es suministrado de forma directa por el Departamento de Colegios Residenciales, sería conveniente mejorar la calidad en éste buscando nuevos proveedores, debido a que dicho servicio fue considerado muy importante y con muy baja calidad.

En este Colegio es necesario mejorar los servicios de Conserjería Académica, Tutorías y Asesorías, debido a que en los estudiantes calificaron a estos como un servicio de muy baja calidad.



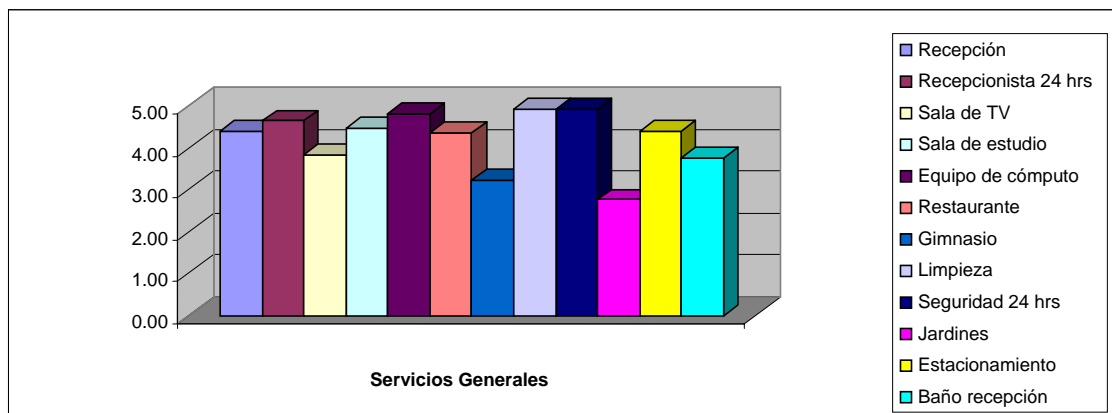
En una de las siguientes gráficas se puede observar que los eventos de integración; tales como la clausura del torneo deportivo, la cena de transición de poderes y los viajes de integración no les son importantes a los estudiantes residentes en este Colegio.

### 3.2.3.1. Servicios Generales



**Gráfica 3.23. Calificación Servicios Generales, Colegio 3**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

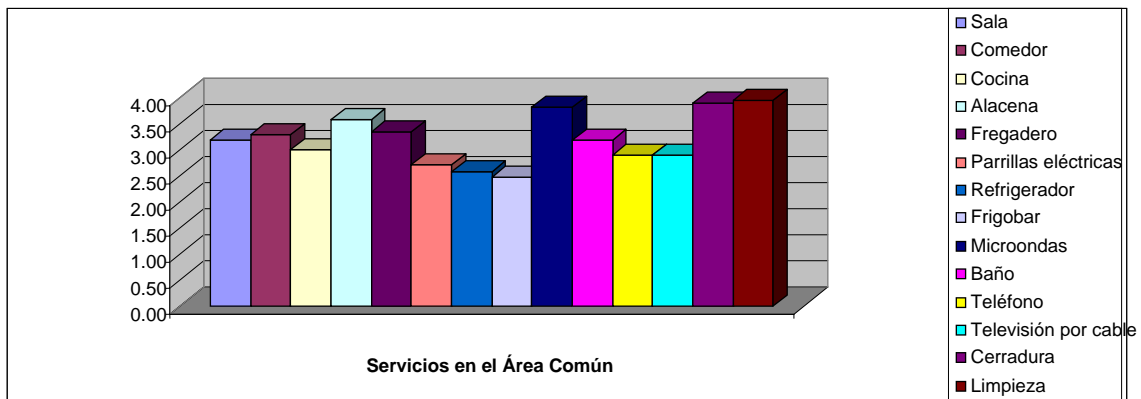


**Gráfica 3.24. Importancia Servicios Generales, Colegio 3**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

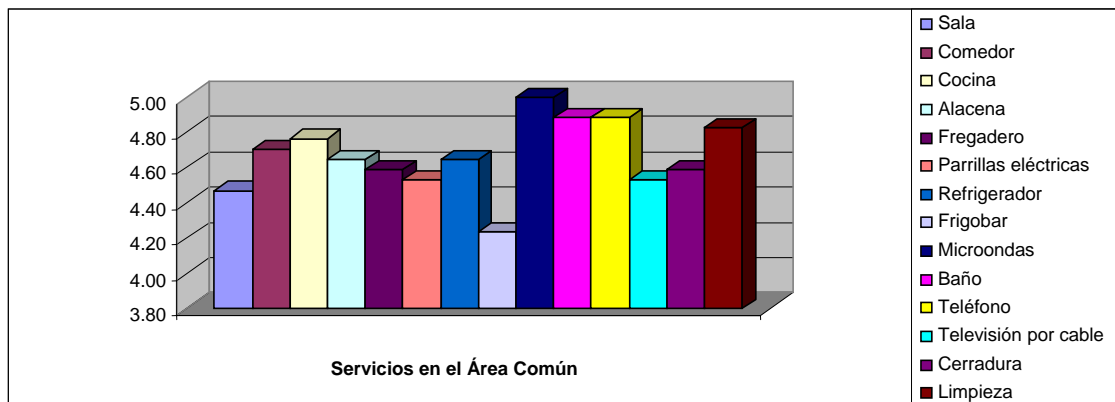


### 3.2.3.2. Servicios en el Área Común



**Gráfica 3.25. Calificación Servicios en el Área Común, Colegio 3**

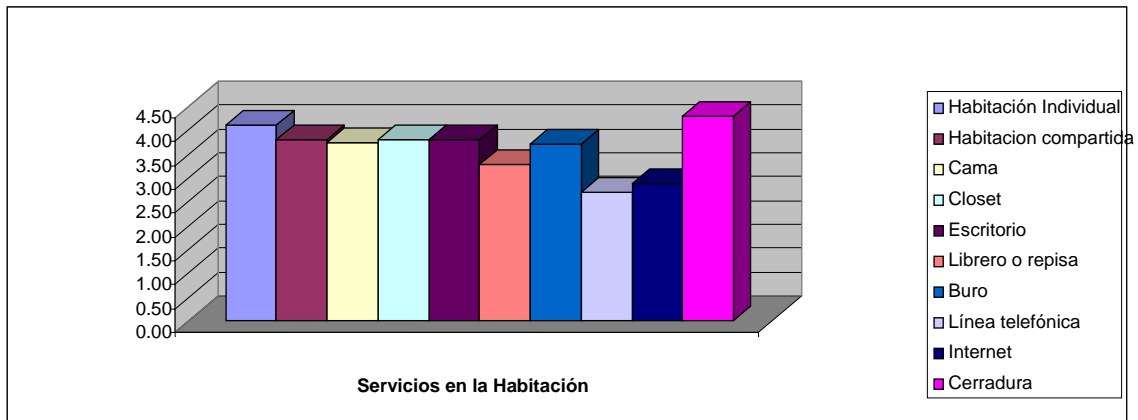
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



**Gráfica 3.26. Importancia Servicios en el Área Común, Colegio 3**

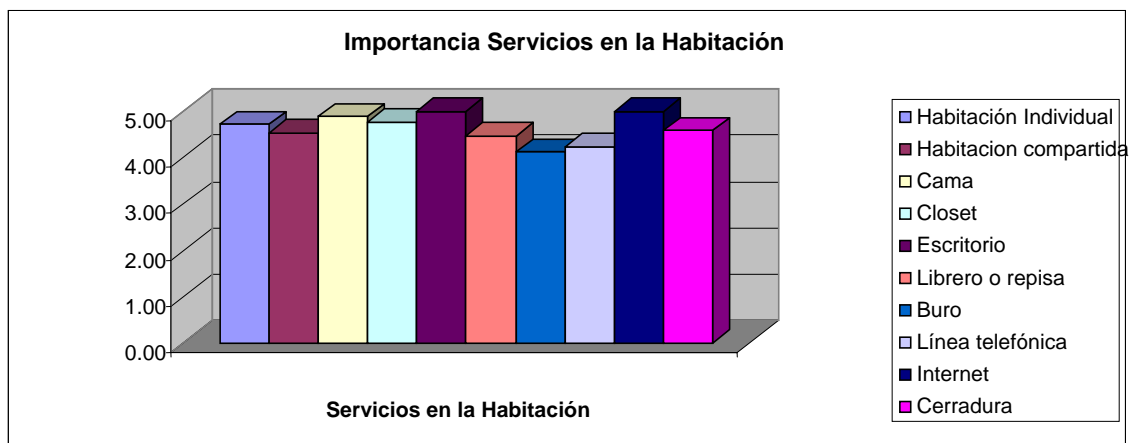
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

3.2.3.3. Servicios en la Habitación



**Gráfica 3.27. Calificación Servicios en la Habitación, Colegio 3**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

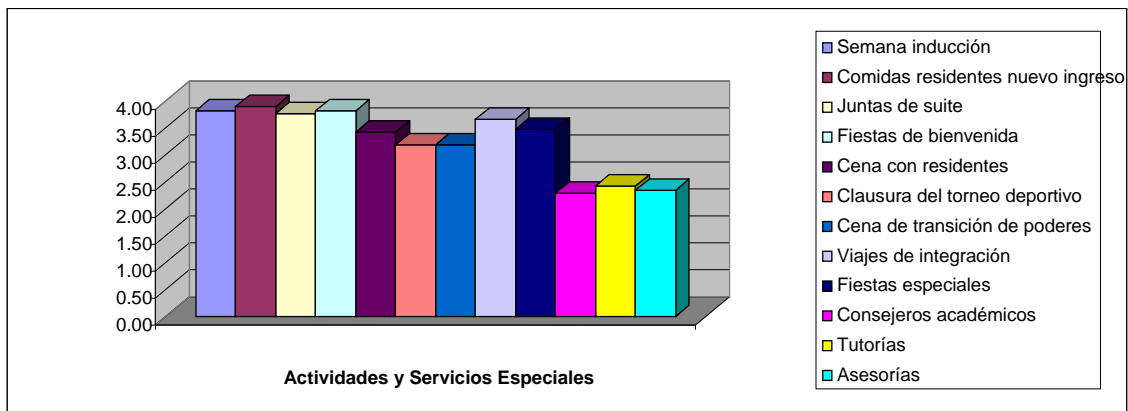


**Gráfica 3.28. Calificación Servicios en la Habitación, Colegio 3**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

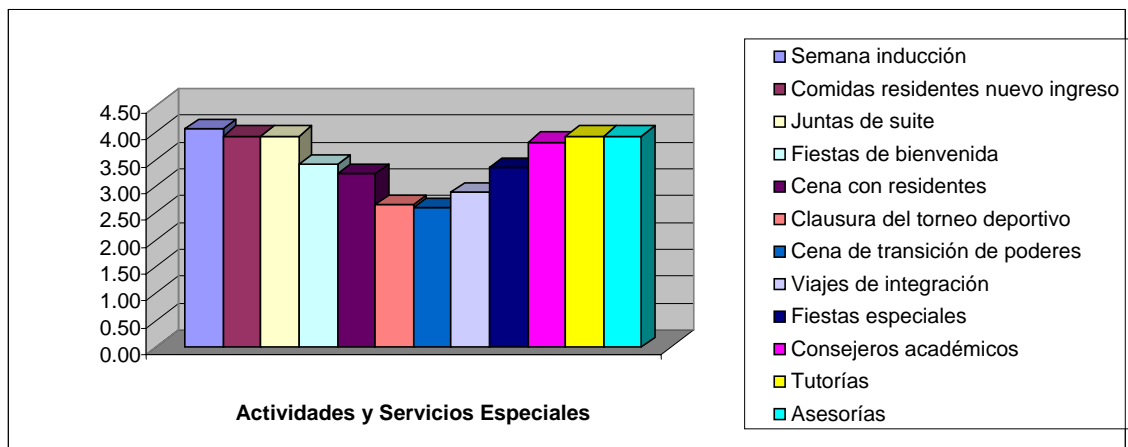


3.2.3.4. Actividades y Servicios Especiales



Gráfica 3.29. Calificación Actividades y Servicios Especiales, Colegio 3

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.



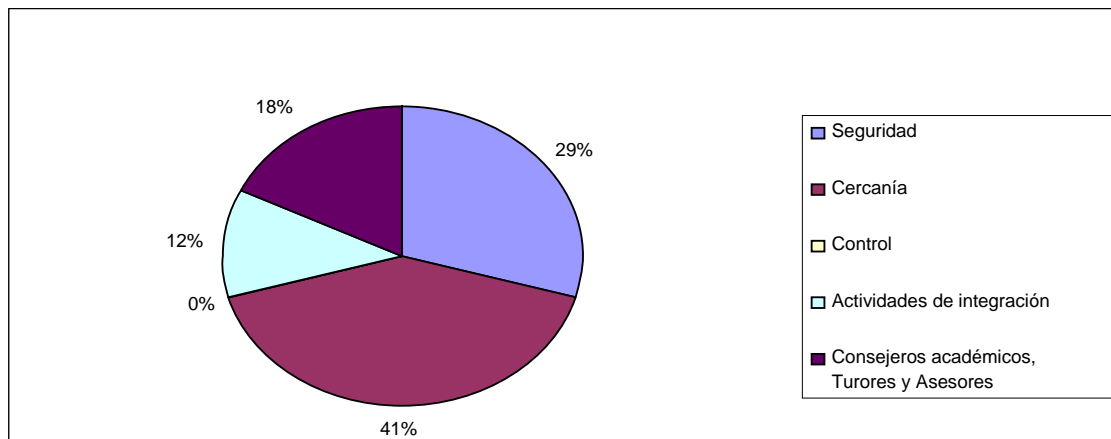
Gráfica 3.30. Importancia Actividades y Servicios Especiales, Colegio 3

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.



### 3.2.3.5. Ventajas

El 41% de los estudiantes residentes en el Colegio #3 encuentran como ventaja principal de vivir en Colegios Residenciales, la cercanía que se tiene con la Universidad. El 29% piensa que la mayor ventaja es la seguridad que ofrecen los Colegios. El 18% percibe que la principal ventaja son los consejeros académicos, tutores y asesores. Mientras que el otro 12% encuentra como ventaja principal las actividades de integración.



**Gráfica 3.31. Ventajas de los Colegios Residenciales, Colegio 3**

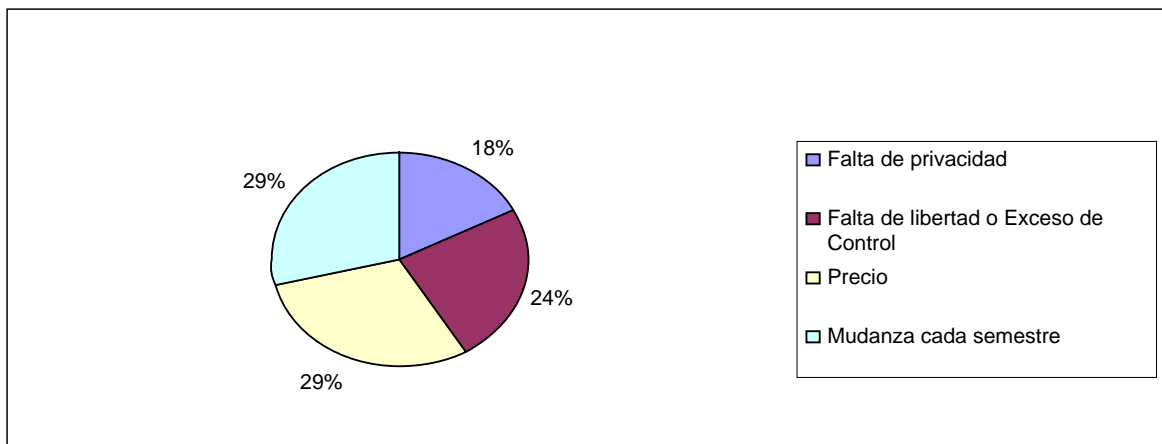
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.3.5. Desventajas

Un 29% de los estudiantes residentes en el Colegio #3 piensan que la desventaja principal de vivir en Colegios Residenciales es el hecho de tener que mudarse cada



semestre. Otro 29% opina que la mayor desventaja es el precio de los Colegios. El 18% encuentra que su principal desventaja es la falta de privacidad. Y el otro 24% piensa que la mayor desventaja es la falta de libertad o exceso de control.

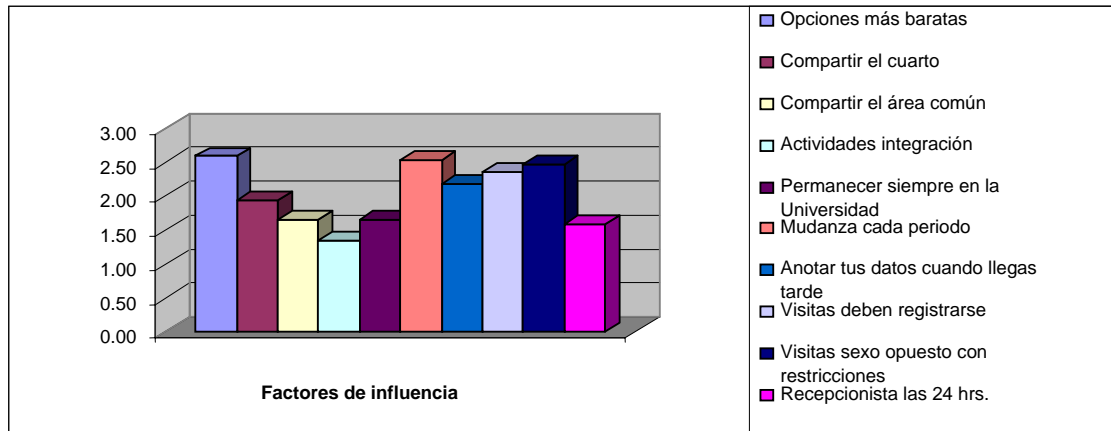


**Gráfica 3.32. Desventajas de los Colegios Residenciales, Colegio 3**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.3.6. Influencia

Los residentes en este Colegio consideran que la oferta de alojamientos más baratos, el hecho de tener que hacer mudanza cada periodo y las restricciones de las visitas del sexo opuesto; son los argumentos que influirían en ellos para que decidieran dejar de vivir en Colegios Residenciales.



**Gráfica 3.33. Factores que Influyen para no vivir en Colegios Residenciales, Colegio 3**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.3.8. Diferencias

Las siguientes tablas muestran el factor que representa las diferencias significativas (igual o mayor a un punto y medio) entre la calificación y la importancia que los estudiantes residentes encuestados en el Colegio #3 le asignaron a los servicios generales, los servicios en el área común, los servicios en la habitación y actividades y servicios especiales.

El factor será negativo, cuando la Importancia sea mayor que la Calificación otorgada por los estudiantes; es decir cuando los estudiantes opinen que la calidad de los servicios importantes es muy baja. Mientras que este será positivo, cuando la Calificación sea mayor que la Importancia.



**Tabla 3.10. Diferencias Servicios Generales, Colegio #3**

| Servicios         | Calificación | Importancia | Diferencia |
|-------------------|--------------|-------------|------------|
| Equipo de cómputo | 2.00         | 4.82        | -2.82      |
| Restaurante       | 2.82         | 4.35        | -1.53      |
| Estacionamiento   | 2.00         | 4.41        | -2.41      |

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.

**Tabla 3.11. Diferencias Área Común, Colegio #3**

| Servicios            | Calificación | Importancia | Diferencia |
|----------------------|--------------|-------------|------------|
| Cocina               | 3.00         | 4.76        | -1.76      |
| Parrillas eléctricas | 2.71         | 4.53        | -1.82      |
| Refrigerador         | 2.59         | 4.65        | -2.06      |
| Baño                 | 3.18         | 4.88        | -1.71      |
| Teléfono             | 2.88         | 4.88        | -2.00      |
| Televisión por cable | 2.88         | 4.53        | -1.65      |

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.

**Tabla 3.12. Diferencias en la Habitación, Colegio #3**

| Servicios        | Calificación | Importancia | Diferencia |
|------------------|--------------|-------------|------------|
| Línea telefónica | 2.71         | 4.24        | -1.53      |
| Internet         | 2.88         | 5.00        | -2.12      |

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.

**Tabla 3.13. Diferencias Actividades y Servicios Especiales, Colegio #3**

| <b>Servicios</b>             | <b>Calificación</b> | <b>Importancia</b> | <b>Diferencia</b> |
|------------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Consejeros académicos</b> | 2.29                | 3.82               | -1.53             |
| <b>Tutorías</b>              | 2.41                | 3.94               | -1.53             |
| <b>Asesorías</b>             | 2.35                | 3.94               | -1.59             |

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

#### 3.2.4. Colegio 4

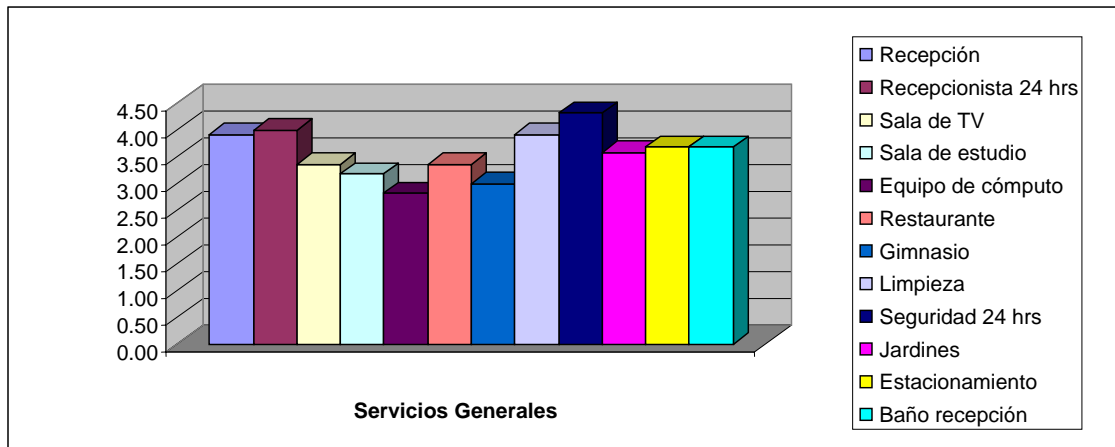
Así mismo en este Colegio Residencial los resultados de la encuesta muestran una baja calificación en los siguientes servicios: equipo de cómputo, cocina, fregadero, parrillas eléctricas y refrigerador, mismos que son considerados por los estudiantes como indispensables. En dichos servicios se recomienda mejorar la calidad, espacio y capacidad.

Los servicios de telefonía e Internet fueron calificados como servicios muy necesarios y de muy baja calidad.

En una de las siguientes gráficas se puede observar que los eventos de integración; tales como las comidas con residentes, la clausura del torneo deportivo, la cena de transición de poderes y los viajes de integración no les son importantes a los estudiantes residentes en este Colegio.

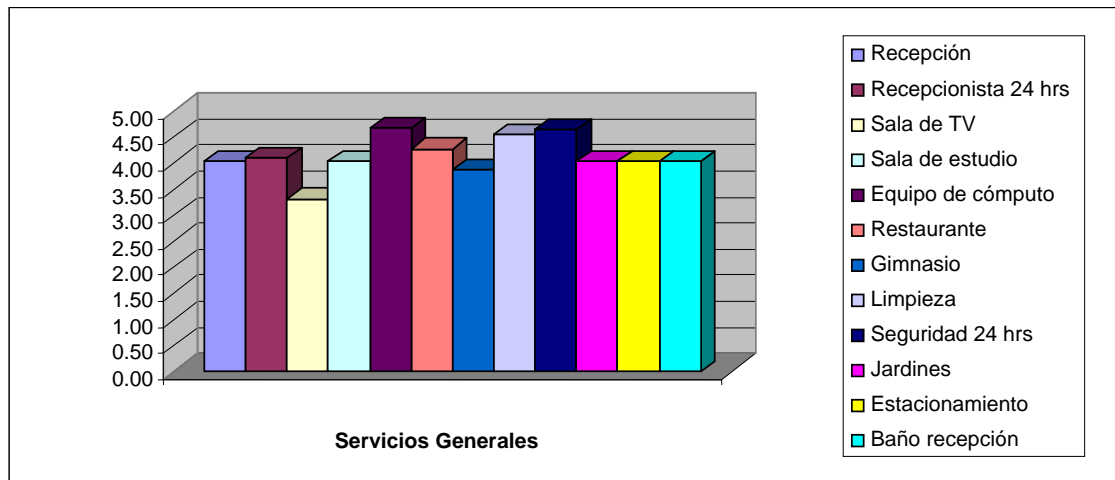


3.2.4.1. Servicios Generales



Gráfica 3.34. Calificación Servicios Generales, Colegio 4

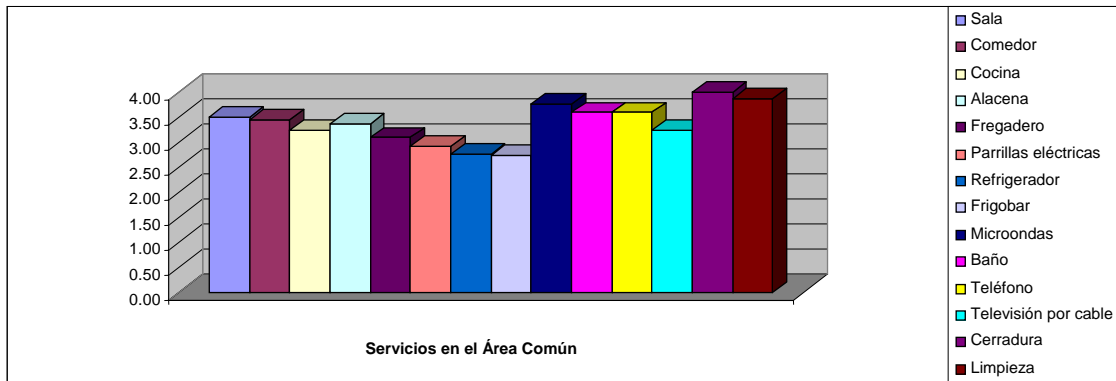
Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.



Gráfica 3.35. Importancia Servicios Generales, Colegio 4

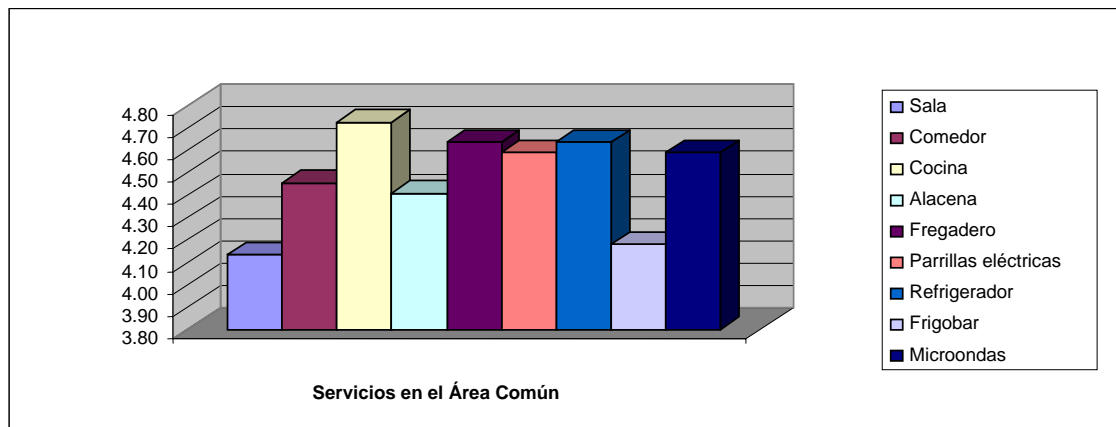
Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.

3.2.4.2. Servicios en el Área Común



**Gráfica 3.36. Calificación Servicios en el Área Común, Colegio 4**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

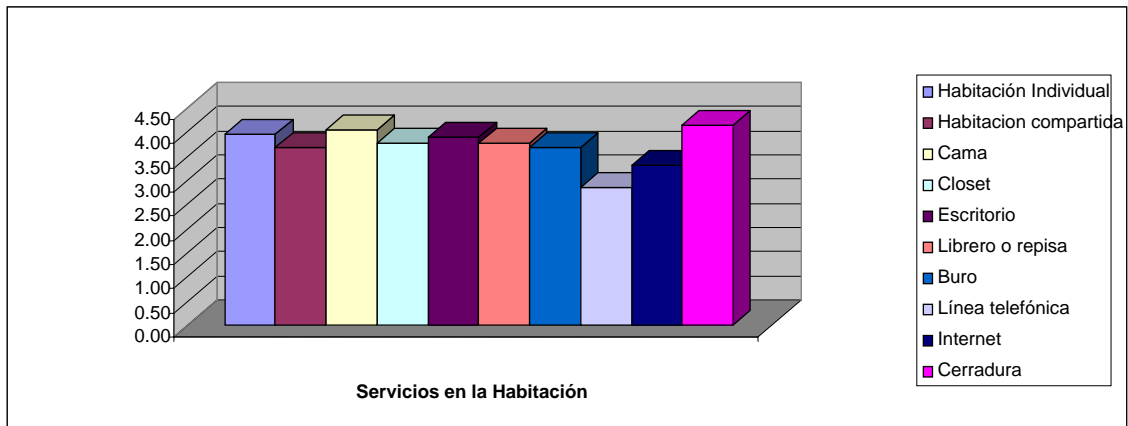


**Gráfica 3.37. Importancia Servicios en el Área Común, Colegio 4**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

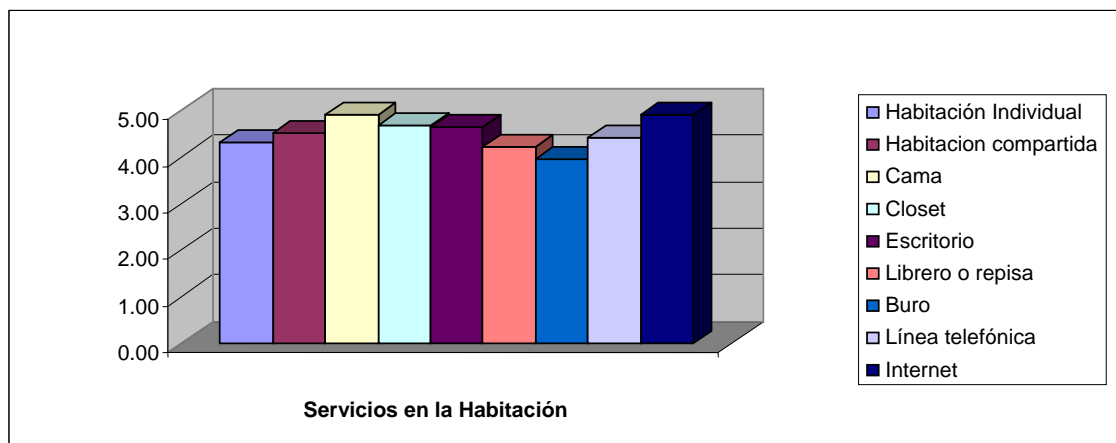


### 3.2.4.3. Servicios en la Habitación



**Gráfica 3.38. Calificación Servicios en la Habitación, Colegio 4**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

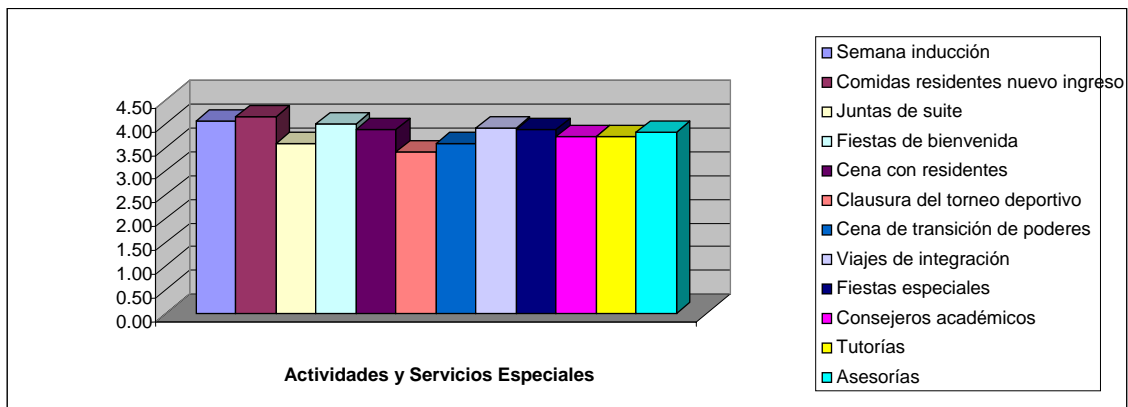


**Gráfica 3.39. Importancia Servicios en la Habitación, Colegio 4**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

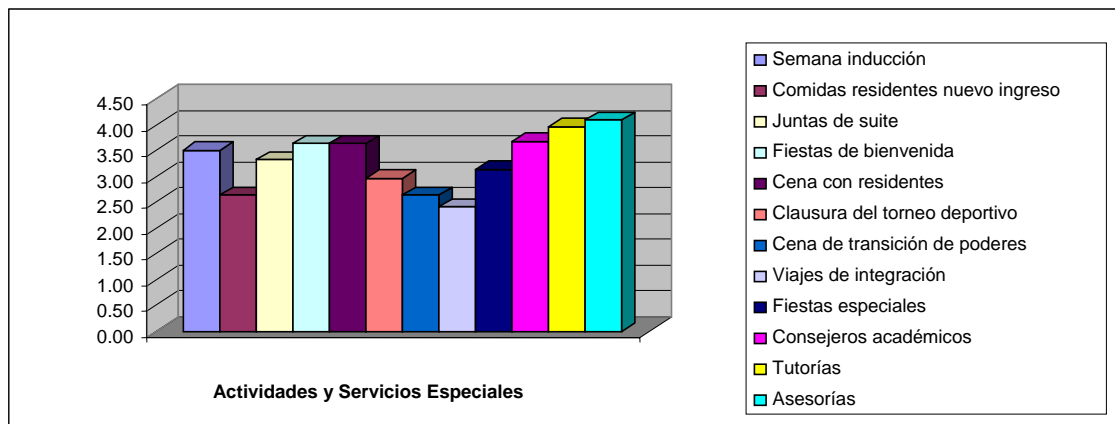


### 3.2.4.4. Actividades y Servicios Especiales



**Gráfica 3.40. Calificación Actividades y Servicios Especiales, Colegio 4**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



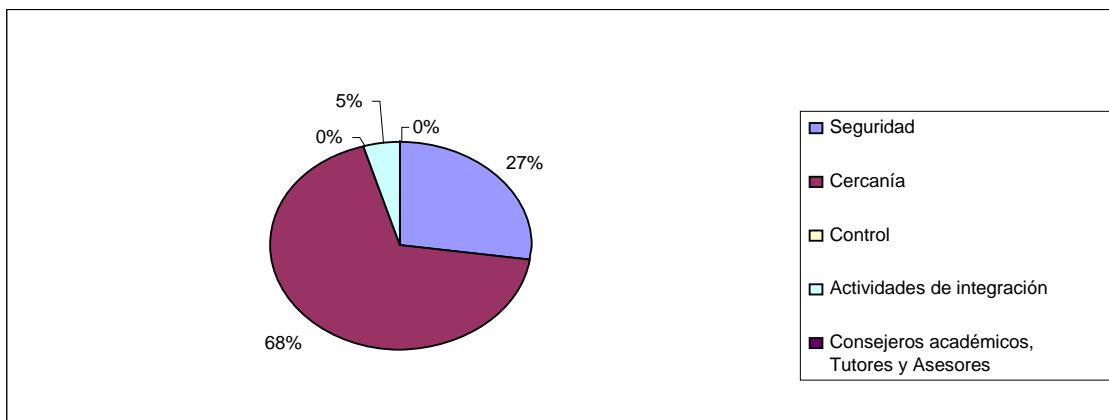
**Gráfica 3.41. Importancia Actividades y Servicios Especiales, Colegio 4**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



### 3.2.4.5. Ventajas

El 68% de los estudiantes residentes en el Colegio #4 encuentran como ventaja principal de vivir en Colegios Residenciales, la cercanía que se tiene con la Universidad. El 27% opina que la mayor ventaja es la seguridad que se tiene en los Colegios. Mientras que el otro 5% encuentran como ventaja principal las actividades de integración que ofrecen los mismos.



**Gráfica 3.42. Ventajas de los Colegios Residenciales, Colegio 4**

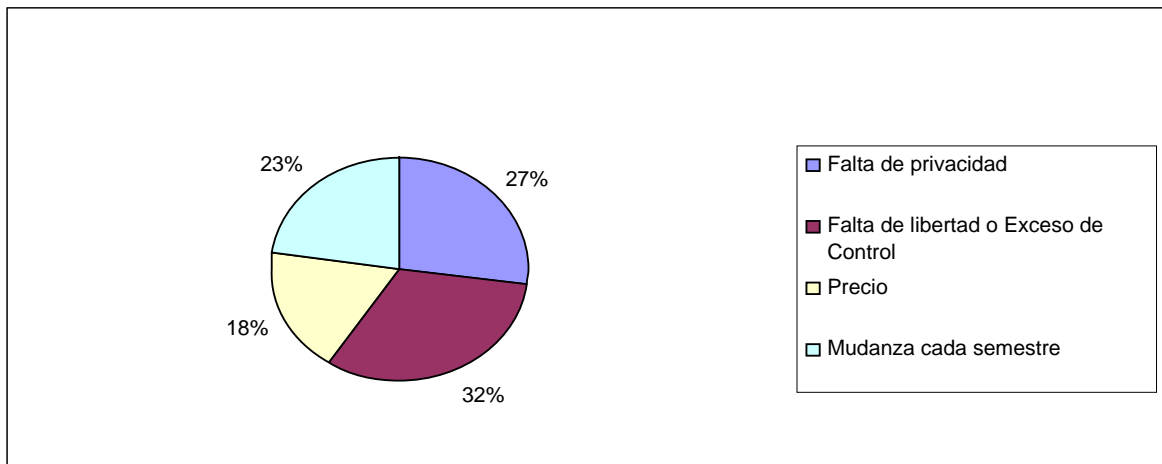
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.4.6. Desventajas

El 32% de los estudiantes residentes en el Colegio #4 piensan que la desventaja principal de vivir en Colegios Residenciales es la falta de libertad o exceso de control. El 27% encuentra que su principal desventaja es la falta de privacidad. Mientras que el 23%



opina que la mayor desventaja es tener que hacer mudanza cada semestre. Por último, el otro 18% percibe como principal desventaja el precio.



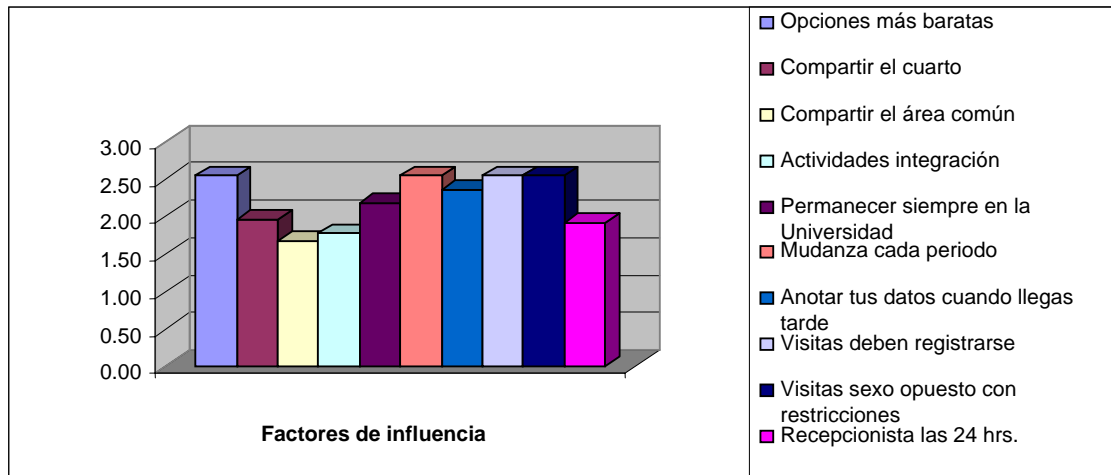
**Gráfica 3.43. Desventajas de los Colegios Residenciales, Colegio 4**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

#### 3.2.4.7. Influencia

Los residentes en este Colegio consideran que la oferta de alojamientos más baratos, el hecho de tener que hacer mudanza cada periodo, el hecho de que las visitas deban registrarse y las restricciones de las visitas del sexo opuesto; son los argumentos que influirían en ellos para que decidieran dejar de vivir en Colegios Residenciales.





**Gráfica 3.44. Factores que Influyen para no vivir en Colegios Residenciales, Colegio 4**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

#### 3.2.4.8. Diferencias

Las siguientes tablas muestran el factor que representa las diferencias significativas (igual o mayor a un punto y medio) entre la calificación y la importancia que los estudiantes residentes encuestados en el Colegio #4 le asignaron a los servicios generales, los servicios en el área común, los servicios en la habitación y las actividades y servicios especiales.

El factor será negativo, cuando la Importancia sea mayor que la Calificación otorgada por los estudiantes; es decir cuando los estudiantes opinen que la calidad de los servicios importantes es muy baja. Mientras que este será positivo, cuando la Calificación sea mayor que la Importancia.

**Tabla 3.14. Diferencias Servicios Generales, Colegio #4**

| <b>Servicios</b>         | <b>Calificación</b> | <b>Importancia</b> | <b>Diferencia</b> |
|--------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Equipo de cómputo</b> | 2.82                | 4.68               | <b>-1.86</b>      |

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

**Tabla 3.15. Diferencias Servicios en el Área Común, Colegio #4**

| <b>Servicios</b>            | <b>Calificación</b> | <b>Importancia</b> | <b>Diferencia</b> |
|-----------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Cocina</b>               | 3.23                | 4.73               | <b>-1.50</b>      |
| <b>Fregadero</b>            | 3.09                | 4.64               | <b>-1.55</b>      |
| <b>Parrillas eléctricas</b> | 2.91                | 4.59               | <b>-1.68</b>      |
| <b>Refrigerador</b>         | 2.77                | 4.64               | <b>-1.86</b>      |

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

**Tabla 3.16. Diferencias Servicios en la Habitación, Colegio #4**

| <b>Servicios</b>        | <b>Calificación</b> | <b>Importancia</b> | <b>Diferencia</b> |
|-------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Línea telefónica</b> | 2.86                | 4.41               | <b>-1.55</b>      |
| <b>Internet</b>         | 3.32                | 4.91               | <b>-1.59</b>      |

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

**Tabla 3.17 Diferencias Actividades y Servicios Especiales, Colegio #4**

| <b>Servicios</b>                           | <b>Calificación</b> | <b>Importancia</b> | <b>Diferencia</b> |
|--|---------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Comidas residentes de nuevo ingreso</b> | 4.14                | 2.64               | 1.50              |
| <b>Viajes de integración</b>               | 3.91                | 2.41               | 1.50              |

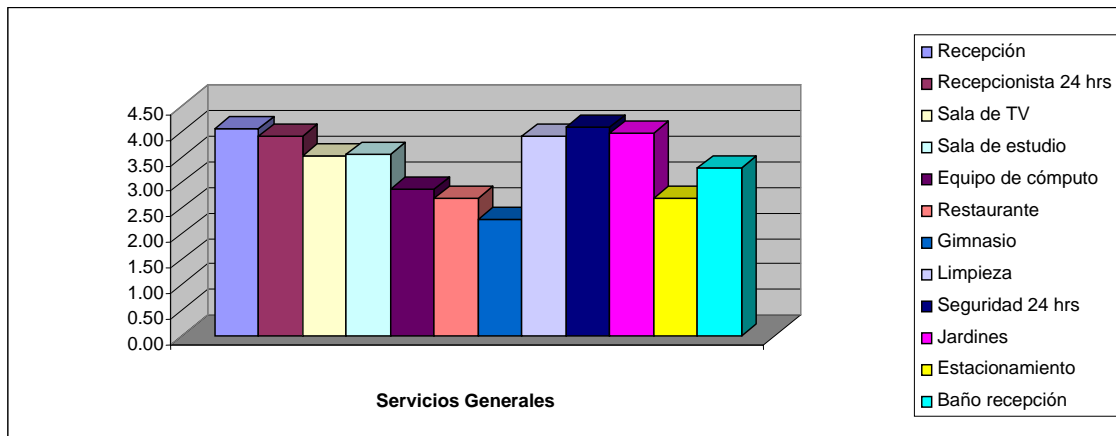
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.5. Ex – Residentes

Dentro de los resultados que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los estudiantes ex – residentes, estos opinaron que es necesario realizar algunos cambios que mejoren los siguientes servicios: equipo de cómputo, cocina, parrillas eléctricas, refrigerador y frigobar.

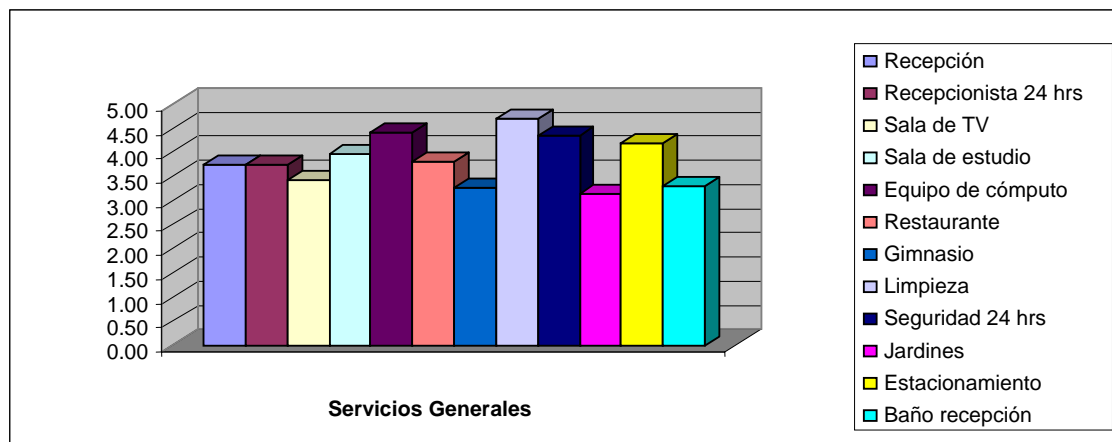
Estos estudiantes opinaron que las siguientes actividades les son de muy poca importancia: clausura del torneo deportivo, cena de transición de poderes y viajes de integración.

3.2.5.1. Servicios Generales



**Gráfica 3.45. Calificación Servicios Generales, Ex Residentes**

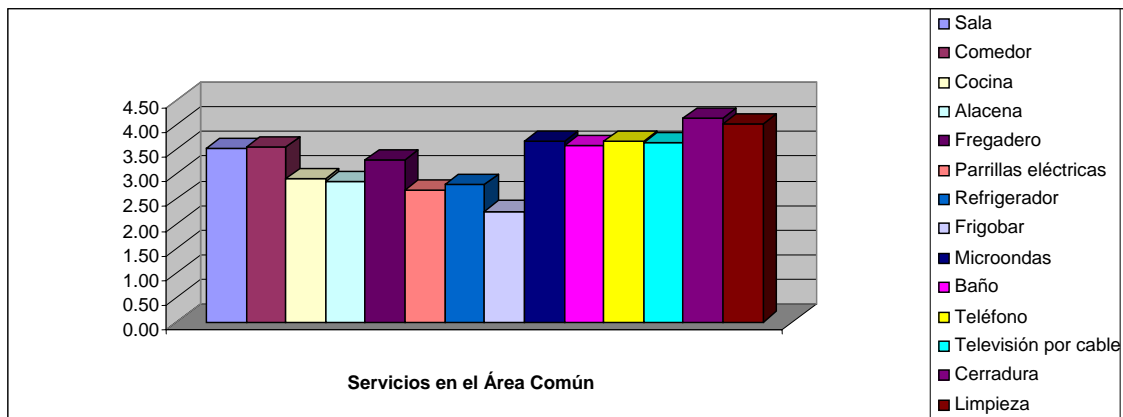
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



**Gráfica 3.46. Importancia Servicios Generales, Ex Residentes**

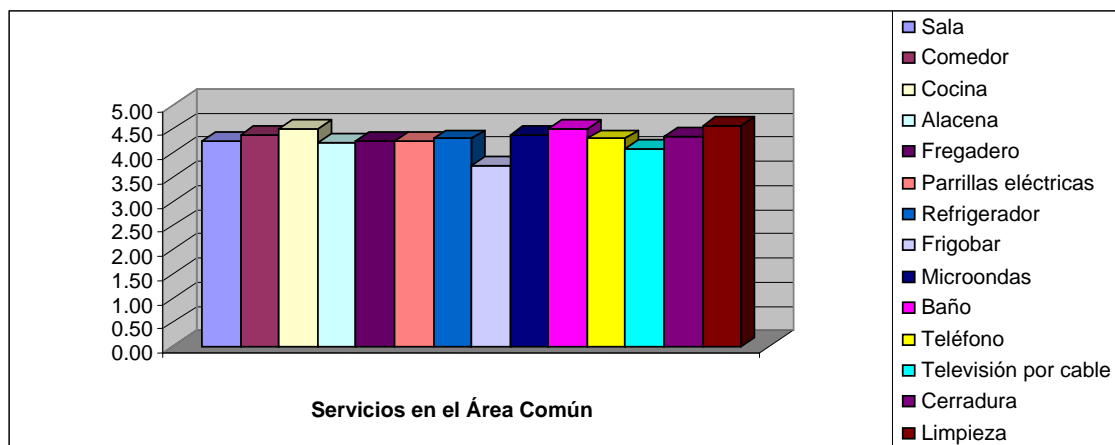
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

3.2.5.2. Servicios en el Área Común



**Gráfica 3.47. Calificación Servicios en el Área Común, Ex Residentes**

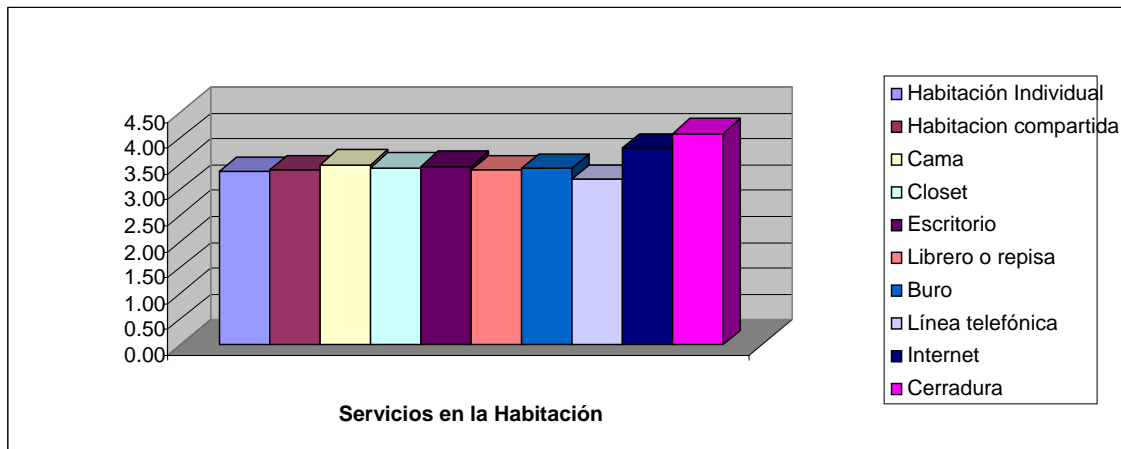
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



**Gráfica 3.48. Importancia Servicios en el Área Común, Ex Residentes**

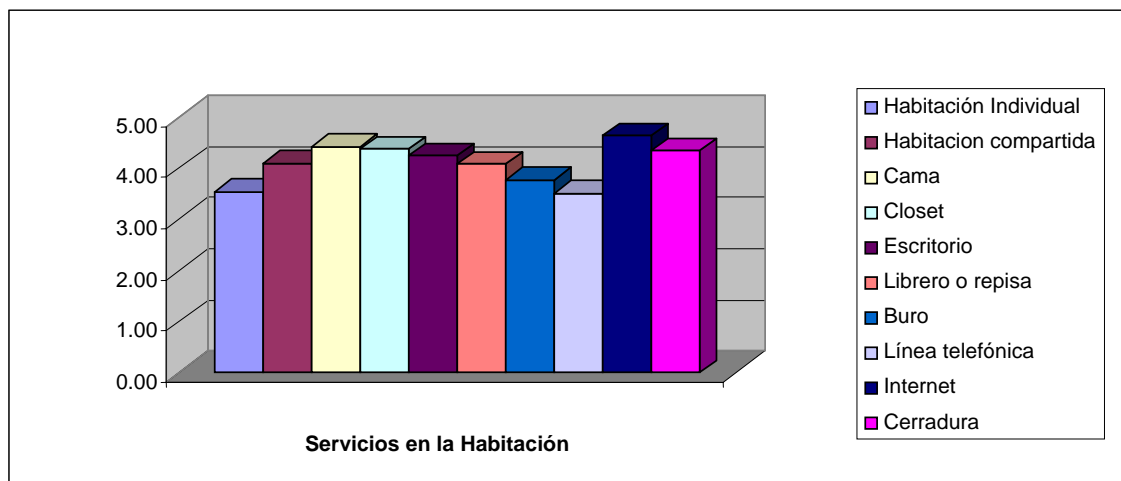
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.5.3. Servicios en la Habitación



**Gráfica 3.49. Calificación Servicios en la Habitación, Ex Residentes**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

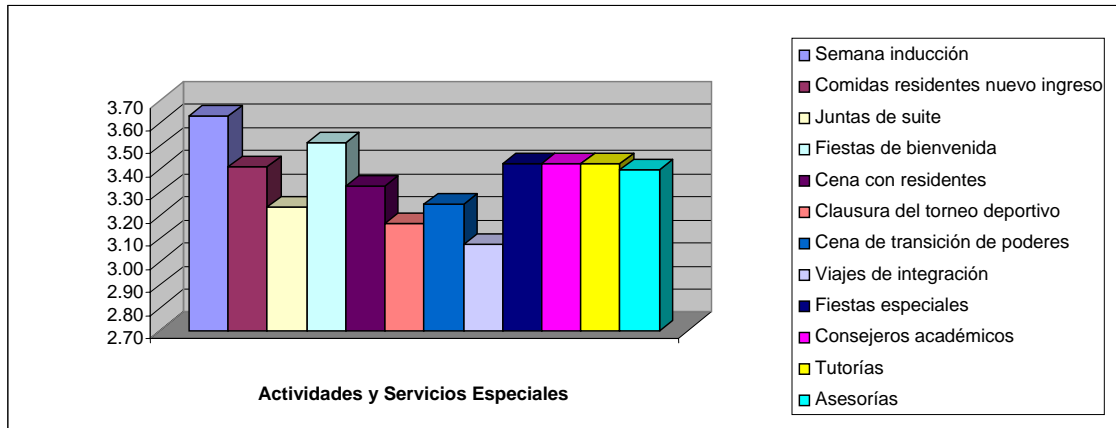


**Gráfica 3.50. Importancia Servicios en la Habitación, Ex Residentes**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

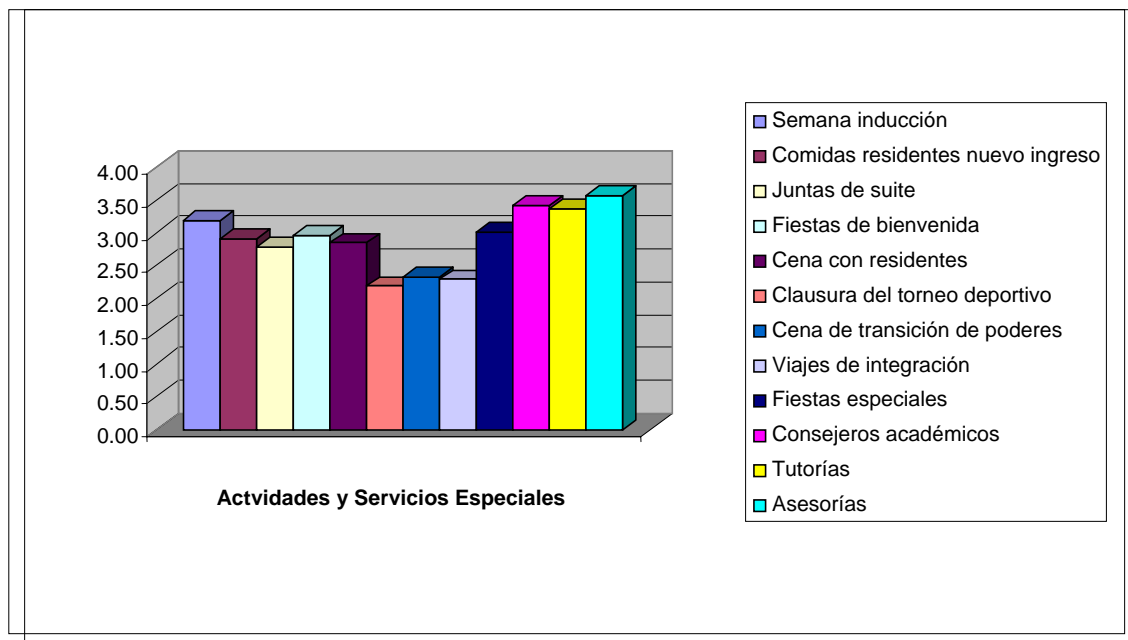


3.2.5.4. Actividades y Servicios Especiales



Gráfica 3.51. Calificación Actividades y Servicios Especiales, Ex Residentes

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.



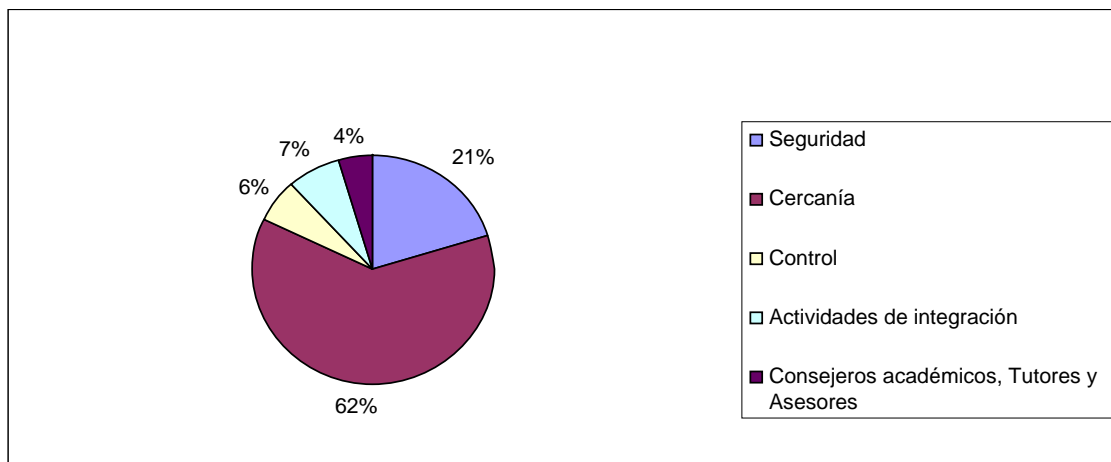
Gráfica 3.52. Importancia Actividades y Servicios Especiales, Ex Residentes

Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.



### 3.2.5.5. Ventajas

El 62% de los estudiantes ex - residentes encuentran como ventaja principal de vivir en Colegios Residenciales, la cercanía que se tiene con la Universidad. El 21% piensa que la mayor ventaja es la seguridad que se tiene en los Colegios. El 7% percibe como ventaja principal las actividades de integración que ofrecen los mismos. El 6% piensa que la mejor ventaja es el control que ejercen los Colegios sobre los estudiantes. Mientras que el otro 4% encuentran como ventaja principal a los consejeros académicos, tutores y asesores.



**Gráfica 3.53. Ventajas de los Colegios Residenciales, Ex residentes**

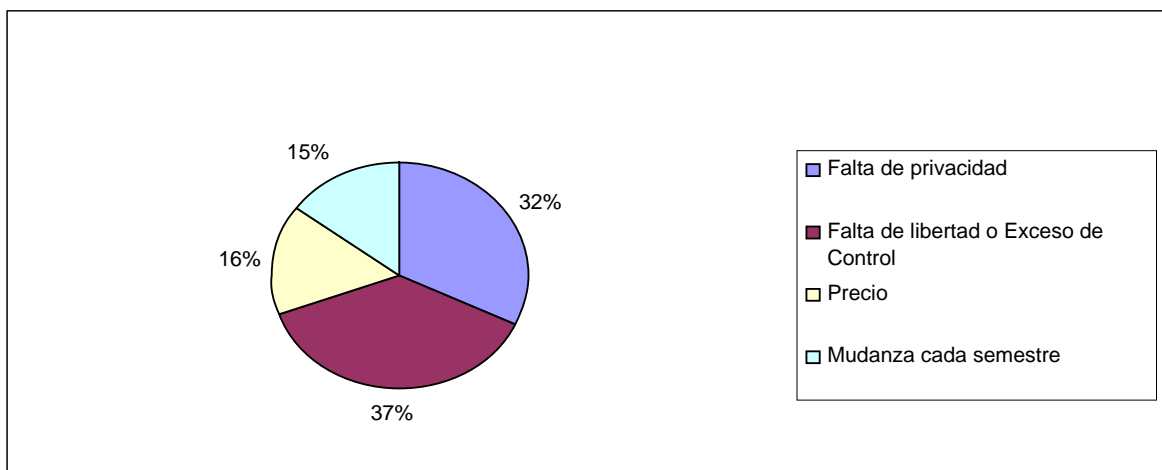
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*





### 3.2.5.6.Desventajas

El 37% encuentra que su principal desventaja es la falta de libertad o exceso de control. El 32% de los estudiantes ex - residentes piensan que la desventaja principal de vivir en Colegios Residenciales es la falta de privacidad. El 16% piensa que la mayor desventaja es el precio y el otro 15% piensa que es el hecho de tener que mudarse al finalizar cada periodo escolar.



**Gráfica 3.54. Desventajas de los Colegios Residenciales, Ex residentes**

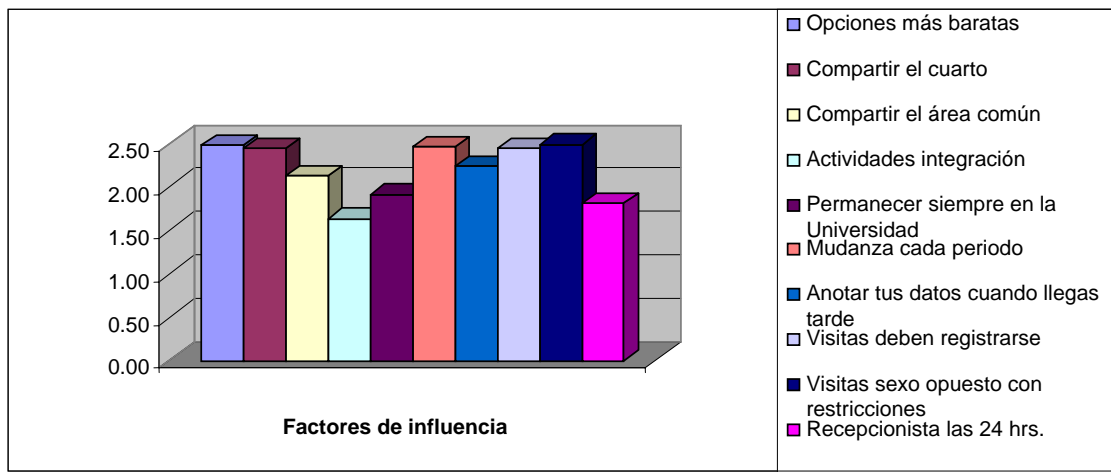
*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.5.7.Influencia

Los residentes en este Colegio consideran que la oferta de alojamientos más baratos, el hecho de compartir el cuarto, de tener que hacer mudanza cada periodo, de que las visitas



deban registrar y de que existan restricciones para las visitas del sexo opuesto; son los argumentos que influirían en ellos para que decidieran dejar de vivir en Colegios Residenciales.



**Gráfica 3.55. Factores que Influyen para no vivir en Colegios Residenciales, Ex Residentes**

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

### 3.2.5.8. Diferencias

Las siguientes tablas muestran el factor que representa las diferencias significativas (igual o mayor a un punto y medio) entre la calificación y la importancia que los estudiantes ex - residentes encuestados le asignaron a los servicios generales y los servicios en el área común.



El factor será negativo, cuando la Importancia sea mayor que la Calificación otorgada por los estudiantes; es decir cuando los estudiantes opinen que la calidad de los servicios importantes es muy baja. Mientras que este será positivo, cuando la Calificación sea mayor que la Importancia.

*Tabla 3.18. Diferencias Servicios Generales, Ex Residentes*

| Servicios         | Calificación | Importancia | Diferencia |
|-------------------|--------------|-------------|------------|
| Equipo de cómputo | 2.88         | 4.40        | -1.51      |
| Estacionamiento   | 2.69         | 4.19        | -1.50      |

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*

*Tabla 3.19. Diferencias Servicios en el Área Común, Ex Residentes*

| Servicios            | Calificación | Importancia | Diferencia |
|----------------------|--------------|-------------|------------|
| Cocina               | 2.91         | 4.50        | -1.59      |
| Parrillas eléctricas | 2.68         | 4.25        | -1.57      |
| Refrigerador         | 2.79         | 4.29        | -1.50      |
| Frigobar             | 2.25         | 3.75        | -1.50      |

*Fuente: Elaboración Propia con Resultados de la Encuesta Aplicada.*



En base a la información y resultados obtenidos en esta encuesta, se toman las consideraciones para plantear los diferentes escenarios en el siguiente capítulo.

### 3.2.6. Total Colegios Residenciales.

Considerando los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes residentes de los cuatro Colegios Residenciales y a los estudiantes ex – residentes; encontramos una calificación muy baja en forma global en el servicio de equipos de cómputo. La encuesta reflejó que este servicio tiene un alto grado de importancia; mientras que consideran que su calidad es muy baja. Cabe aclarar que dicho servicio es una ventaja competitiva que tienen los Colegios Residenciales contra las opciones externas de alojamiento, debido a que ninguna de estas ofrece dicho servicio

Los resultados de las encuestas reflejaron que las principales causas por las que los estudiantes ex – residente decidieron salirse de los Colegios Residenciales son las mismas por las cuales los estudiantes residentes decidirían tomar la decisión de buscar opciones de alojamiento externas. Estas causas son las siguientes: opciones de alojamiento mas económicas, la molestia de realizar una mudanza cada periodo, el hecho de que las visitas deban registrarse, el tener que anotarse cuando se llega más tarde de las 12:00 a.m., y por último las restricciones de las visitas del sexo opuesto.