

## Capítulo 1

### 1.1 Descripción de la investigación

El siguiente trabajo cualitativo desea dar a conocer la investigación realizada sobre las expectativas que tienen los estudiantes foráneos de la Universidad de las Américas-Puebla, sobre los Colegios Residenciales: Cain Muray, Jose Gaos, Ignacio Bernal y Ray Lindley. Para su realización, se utilizó la etnografía con la finalidad de encontrar los significados que se crean a la hora de hablar sobre ellos, así como también estudios de grupos focales para la obtención de información.

El presente trabajo está basado en un estudio de mercado sobre las posibilidades de hospedaje existentes para los estudiantes foráneos de la Universidad de las Américas, Puebla. Cotidianamente los estudios de mercado han ideado y llevado a la práctica una gran variedad de alternativas y estrategias para poder comercializar sus servicios, que además de captar la preferencia del consumidor, les represente una gran fuente de ingresos. He aquí la importancia de las estrategias dentro de las empresas e instituciones, ya que nos encontramos en un mundo en el cual la competencia se ha ido incrementando y la oferta aumenta, por eso es necesario contar con estrategias que estén ideando nuevas formas para mantenerse dentro de la competencia.

En este ámbito, podemos ver como el mercado de alojamiento, se ha ido consolidando y especializando mediante el surgimiento de una gran cantidad de servicios de hospedaje alrededor de la Universidad de las Américas, Puebla.

En este trabajo se pretende presentar el comportamiento de los consumidores de estos servicios y así poder determinar si existe una “guerra”, entre las diferentes alternativas de alojamiento que compiten alrededor del campus de la Universidad de las Américas, Puebla, y poder comprobar si se está dando una lucha o existe un líder indiscutible.

Para la elaboración de este estudio se utilizaron algunas herramientas cualitativas como la observación participante, grupo focal y entrevistas a profundidad, las cuales se aplicaron únicamente a estudiantes que son de la UDLA y que no sean originarios de la ciudad de Puebla.

## 1.2 Importancia del tema

Actualmente nos encontramos en un sector muy competido y redituable para los dueños de las instituciones o en su caso para la Universidad, por lo que cada vez es más amplia la variedad de alojamiento. Por lo tanto, es más difícil posicionarse en la mente de los estudiantes foráneos. Es necesario que los Colegios desarrollen estrategias, las cuales les sirvan para orientar a los alumnos hacia nuestras opciones de alojamiento adaptadas a sus recursos.

También la complejidad del entorno económico, tecnológico y competitivo, es lo que ha conducido progresivamente a las instituciones a crear en primer lugar estrategias, las cuales no sólo les permiten posicionarse en el mercado, sino mantenerse en él.

Por lo anterior, podemos ver que las estrategias juegan un papel importante en las empresas o instituciones, por lo que esta tesis se formuló como un documento que refleja la opinión actual de los estudiantes foráneos de la Universidad de las Américas, Puebla, acerca de los Colegios Residenciales y las posibilidades de hospedaje alternativo.

La siguiente investigación surge debido al creciente auge dentro del sector de alojamiento, ante la necesidad de tener un espacio en el cual poder vivir. Los Colegios y otras alternativas de hospedaje cuentan con éxito, debido a los recursos estratégicos que utilizan. Pero esto no lo es todo, ya que los consumidores son igualmente responsables de fomentar el crecimiento de las instituciones que se dedican a este giro. Con este trabajo se pretende analizar el mercado de alojamiento en Cholula, Puebla, para determinar el grado de competencia en dicho mercado y sobre todo encontrar sus fortalezas y debilidades.

Es de gran utilidad conocer las expectativas que tienen los estudiantes foráneos acerca de los Colegios Residenciales que ofrece la Universidad, en virtud de que cuentan con varias alternativas de alojamiento externo, que afectan la demanda de los Colegios Residenciales. En la actualidad se tiene registrada una disminución de la demanda de dormitorios en Colegios en comparación a semestres pasados, ya que constantemente algunos residentes deciden irse de éstos para utilizar otra opción de hospedaje, que en su mayoría se encuentran a los alrededores de la Universidad e intentan igualar los servicios de Colegios Residenciales.

Por lo anterior, se considera importante conocer la opinión actual de los estudiantes que vienen del interior de la república, para poder identificar las deficiencias y sugerir herramientas para resolverlas, con el fin de que los Colegios Residenciales atraigan nuevos residentes y mantengan los que ya tienen, por lo cual es necesario conocer los servicios que satisfacen a los residentes para reforzarlos y mejorarlos.

Cabe señalar que se han realizado estudios similares enfocados únicamente a residentes de los Colegios Residenciales y es de suma importancia conocer la opinión actual de los estudiantes foráneos que no viven en ellos, ya que ellos son posibles clientes.

Con este trabajo se pretende proporcionar información útil que sirva para dar a conocer la opinión actual de los estudiantes foráneos acerca de los alojamientos que conocen, sin importar el que utilicen, así como el obtener información acerca de los Colegios Residenciales, con el propósito de tomarla en cuenta e implementarla en el perfeccionamiento del servicio de los Colegios Residenciales.

Para la realización de este trabajo, fue necesario consultar teorías y otros estudios con estas características que se habían realizado, sirviendo de apoyo y referencia para nuestro análisis de investigación. Finalmente, se diseñó una metodología que sirvió como pauta para la realización de nuestra investigación.

En resumen se expone la opinión actual de residentes foráneos de la Universidad de las Américas, Puebla, sobre los Colegios y las alternativas de alojamiento que conocen, con el fin de poder realizar una comparación y encontrar acciones de mejora, teniendo como principal objetivo suministrar información para detectar oportunidades de mejora y deficiencias.

### 1.3 Objetivos del estudio

#### A) Objetivo General

Conocer las expectativas de la comunidad estudiantil foránea sobre los Colegios Residenciales que ofrece la Universidad, con el fin de detectar las fortalezas y debilidades de los servicios que ofrece y compararlos con el hospedaje externo al campus, que representa la competencia directa.

## B) Objetivos específicos.

1. Realizar un estudio que describa detalladamente qué son los Colegios Residenciales; es decir los servicios que ofrecen, su organigrama, las funciones que desempeña, su funcionamiento y la importancia de éstos.
2. Identificar las fortalezas y debilidades de los Colegios Residenciales en cuanto a la opinión de los estudiantes foráneos con el fin de proporcionar herramientas de mejora.
3. Conocer las razones por las que se encuentran satisfechos los estudiantes ante el alojamiento que utilizan, por medio de entrevistas, grupos focales y observación.
4. Medir las expectativas de los usuarios y posibles clientes por medio de la recopilación de información.
5. Recopilar información necesaria para dar a conocer qué tan posicionados se encuentran los Colegios Residenciales en los estudiantes foráneos de la Universidad de las Américas, Puebla.
6. Identificar las áreas de oportunidad con base a la opinión actual de los estudiantes para poder dar sugerencias y reforzarlas.
7. Interpretar cómo la comunidad estudiantil foránea percibe a los Colegios Residenciales para sustentar las opciones de mejora de los servicios de Colegios.
8. Medir la calidad percibida mediante entrevistas y grupos focales con el fin de poder ver en qué condiciones visualizan a Colegios los estudiantes que provienen de diferentes partes de la república.
9. Realizar un estudio cualitativo para conocer las diferencias entre las expectativas previas al ingreso a Colegios y la calidad percibida al salir de estos, para poder hacer la comparación necesaria y obtener resultados.
10. Con los resultados obtenidos, proponer acciones de mejora útiles para perfeccionar el servicio.

## 1.4 Fortalezas y debilidades del estudio

### A) Debilidades

El siguiente trabajo no pretende mejorar automáticamente la imagen de la organización estudiada, pero sí proponer acciones útiles para perfeccionar el servicio de acuerdo con los resultados obtenidos.

Se considera que el factor más importante en la realización del estudio, es que los estudiantes cuentan con diversas alternativas de alojamiento alrededor de la Universidad y éstos representan una competencia amplia y variada que ha logrado acaparar gran parte del estudiantado foráneo.

Una limitante es que la vigencia de este estudio es de carácter temporal, en virtud de que se deberá renovar generación tras generación a fin de conocer las expectativas de la comunidad estudiantil, que se encuentran en constante cambio y de esta manera adecuarlas a los servicios de Colegios Residenciales

Existen diferentes influencias externas como pueden ser la opinión o el juicio de valor emitido por familiares, amigos o conocidos que representan una restricción para la investigación, ya que este estudio no pretende dar a conocer estos juicios.

Por último se debe de tomar en cuenta que algunas de las respuestas de los participantes pueden verse influenciadas por la persona que realizó el estudio, ya que actualmente desempeña un papel de moderadora en el Colegio José Gaos y muchas veces los colaboradores olvidan o no recuerdan que su participación es confidencial y no los puede perjudicar de ninguna manera.

## B) Fortalezas

Con este trabajo se pretende proporcionar información de gran utilidad que sirva como una guía de orientación sobre la opinión actual de los estudiantes foráneos acerca del alojamiento que utilizan y de Colegios Residenciales con el propósito de tomarlos en cuenta para mejorar y perfeccionar el servicio de los Colegios Residenciales, atraer nuevos clientes, mantener los que tenemos y generar repetición.

También proporciona información sobre la satisfacción del usuario o posibles clientes, no sólo para retenerlos sino también para aumentar su nivel de satisfacción y de esta manera atraer nuevos, mediante su recomendación.

### 1.5 Justificación de la investigación

Organización del estudio:

Ahora bien, según los estudios que se han realizado con relación al tema, se consideró que la estructura más conveniente a desarrollar en este proyecto es la siguiente:

- Describir el contexto del estudio.
- Definir a grandes rasgos (Planteando la idea directriz del estudio) el trabajo de investigación.
- Descripción de la audiencia.
- Descripción de la metodología.
- Planteamiento de los resultados.
- Conclusiones y recomendaciones.

Este trabajo está constituido por 5 capítulos, partiendo del planteamiento del problema y terminando la presentación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo 1

En este capítulo se describe el planteamiento del problema, propósito de la investigación, hipótesis, objetivos tanto específicos como generales, alcances y limitaciones.

## Capítulo 2

En el segundo capítulo, se hace mención a la parte teórica de la investigación, es decir, el marco teórico, en el cual se incluyen definiciones una descripción detallada sobre Colegios, organigrama, objetivos, funciones, servicios y políticas estudiantiles.

## Capítulo 3

En este capítulo se contextualizó el trabajo, se explica la importancia de Colegios, sus objetivos, operación, administración y planes a futuro.

## Capítulo 4

Se plantea la metodología de investigación, es decir, cómo se llevó a cabo el estudio, que instrumento se utilizó, tamaño de la muestra, además de incluir los objetivos, hipótesis, la realización de trabajo de campo, y análisis de resultados e interpretación de los datos obtenidos.

## Capítulo 5

Por último, en este capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos del estudio y se da a conocer la opinión actual de los estudiantes foráneos, además de proporcionar opciones de estrategias para mejorar el servicio de Colegios Residenciales basado en los resultados obtenidos.

Después de dar a conocer el desarrollo de la investigación es de suma importancia el conocer los antecedentes de los Colegios, funciones, objetivos, servicios, así como las estadísticas que son factores que conforman a estos.