

Capitulo 4 Metodología

4.1 Metodología

La etnografía es el estudio de un grupo de individuos de una forma cualitativa que se basa en la observación y la descripción de cómo se comporta el grupo investigado. El procedimiento de la investigación etnográfica es la selección de la muestra, se define el problema, se realiza una amplia observación, se hace una recopilación y ordenación de datos; y por último se realiza un análisis y se redacta los resultados. (James Spradley, The Ethnographic Interview)

Este método se considera muy eficiente ya que se debe convivir con los miembros de la investigación, relacionarse con ellos, ver su punto de vista, y se hace lo posible por intentar comprenderlos lo que da como resultado una clara explicación de su comportamiento, además el estudio es amplio pero lleva tiempo realizarlo y por eso es más certero, sin embargo el lento procedimiento puede ser un inconveniente para el investigador.

La persona que está realizando un estudio etnográfico se relaciona con las personas para poder obtener un testimonio sincero, por ejemplo si quiere conocer cómo vive una cultura determinada, generalmente se va a vivir con ellos o muy cerca por un tiempo indeterminado en el cual se involucra y adapta a su forma de vida y al estar tan relacionado con ellos puede comprender de mejor forma por qué actúan de la manera que lo hacen.

Los estudios etnográficos son altamente eficientes para describir algún problema y también pueden dar buenas sugerencias y reflexiones para poder comprender mejor el problema si se requiere darle una solución. Estos estudios no requieren de herramientas cuantitativas, es necesario hacer una

recopilación de cada entrevista o aspecto importante para un mejor análisis posterior.

Se considera que la etnografía es sumamente eficiente ya que al realizar otro estudio por ejemplo: una encuesta, se puede llegar a limitar al investigado y no obtener resultados favorables ya que probablemente no puede expresar a fondo lo que realmente siente, piensa, quiere o si lo llegara a hacer se puede encasillar a sólo lo que se le pregunta sin poder ampliar la información, que podría ser de gran utilidad para la investigación. Si este método es utilizado adecuadamente dará excelentes resultados ya que el investigador al relacionarse tiene una visión clara y respuestas a cómo piensan, sienten, y actúan los investigados. La etnografía es un buen recurso para conocer grupos sociales.

Como se mencionó al principio de este capítulo una de las herramientas básicas que se utilizó es la etnografía, por lo que se considera necesario aclarar su significado; según Galindo (1995), la etnografía surge en Europa en el siglo XIX en Inglaterra y Francia. Es a lo largo del diecinueve que el pensamiento antropológico toma forma discursiva y disciplinar. Y es a partir del pensamiento antropológico que surge la etnografía como una forma de observación desde dos perspectivas: por una parte el programa positivo de la ciencia como gran inventario de lo que se configura como social, buscando identificar lo que puede llevar a ciertas leyes universales. Por otra parte el encuentro entre racionalismo y empirismo que resulta en una perspectiva metodológica que asume elementos teóricos como guía de reconocimiento de los fenómenos sociales, y que a la vez busca reconstruir lo que acontece a través de un registro detallado de lo que aparece.(Galindo Cáceres, Etnografía, El Oficio de la mirada y el sentido)

Por otro lado, Elsie Rockwell asegura que surge en Inglaterra en 1960. Sobre sus orígenes, esta autora asegura que: “la etnografía provenía de la

antropología y de la sociología cualitativa y pronto constituyó una opción radicalmente diferente de los paradigmas dominantes en la investigación educativa, que derivan generalmente de la psicología experimental y sociología cuantitativa.”

Descrita como “la gran perspectiva descriptiva del catálogo posible de métodos de investigación social” por Jesús Galindo, “la etnografía es una disciplina de las ciencias sociales sumamente útil para describir los fenómenos del haber humano. Su objeto de estudio es la observación y el sentido de los fenómenos sociales. Para Lourdes Denis Santana “la etnografía es considerada como una técnica de investigación no-convencional, técnica alternativa o emergente de investigación, cuyo proceso se centra en lo cualitativo” (Galindo Cáceres Jesús, Etnografía. El oficio de la mirada y el sentido)

Por su etimología se puede decir que la etnografía es la ciencia que nos ayuda a describir agrupaciones humanas, es decir entender lo que hacen, dicen y piensan.

Por otro lado en el campo de la investigación se considera a la etnografía como una técnica que permite describir el objeto de estudio, Ésta es parte de la antropología quien se encarga de estudiar a los seres humanos, su cultura, costumbres, prácticas y contexto. Así, la etnografía funge como una técnica de observación para la Antropología con el fin de describir los eventos mirados y poder interpretarlos de manera que, combinado con la teoría, pueda crear conocimiento.

Otro aspecto importante a considerar es que la etnografía aborda el fenómeno en su marco natural en el espacio donde ocurren los hechos; desde una perspectiva subjetiva, cualitativa y holista. El paradigma interpretativo que le sirve de soporte a la etnografía emerge de

conocimientos derivados de trabajos antropológicos, lingüísticos, psicológicos y sociológicos (García Guadilla, 1987), con ideas compatibles y complementarias que permiten obtener una visión diferente del mundo como nicho ecológico y de la aceptación de múltiples realidades. Es a partir del estructuralismo que la etnografía construye su concepto de técnica de investigación cualitativa (Hurtado de Barrera, 1998).

Para la realización de este estudio se toma como base la lectura de James Spradley, *The Ethnographic Interview*, quien dice que hacer etnografía es aprender acerca de una cultura a través de su gente. Para poder hacer etnografía es necesario que el investigador muestre un papel ingenuo para no tener ningún prejuicio a la hora de interpretar los significados.

Cabe mencionar que la principal herramienta en la realización de este estudio es la etnografía, sin embargo al ser este trabajo el primer acercamiento a los estudiantes foráneos, se realizó una complementación en los resultados con porcentajes, con la finalidad de enfatizar los resultados obtenidos y proporcionar una mayor comprensión a los lectores.

4.2 Descripción de Los participantes

Se realizó un estudio de la percepción de los estudiantes foráneos de ambos sexos entre 17 y 24 años de edad, que actualmente se encuentran estudiando diferentes carreras en la Universidad de las Américas, Puebla y utilizan un servicio de hospedaje fuera de la Universidad o bien son residentes de algún Colegio de la Universidad de las Américas, Puebla, sin importar a cual pertenezcan.

Para realizar el estudio los estudiantes se separaron en dos grupos para hacer más fácil la comparación de opiniones respecto a Colegios Residenciales de otras alternativas de alojamiento que tienen todos los estudiantes que provienen de diferentes ciudades y diferentes edades pero tienen en común que utilizan un servicio de alojamiento.

El estudio se realizó en el Colegio José Gaos ya que en este dormitorio se cuenta con facilidades de utilizar las instalaciones.

Las técnicas de análisis de decodificación de mensajes fueron las siguientes:

En primer lugar se llevó a cabo observación participativa para poder analizar las maneras de Identificación que se puedan presentar. Posteriormente, se realizó un grupo focal piloto para conocer las principales preocupaciones de los estudiantes foráneos, después se llevaron a cabo dos grupos focales de aproximadamente 10 a 15 personas para analizar a profundidad cómo perciben los servicios que utilizan y los de la competencia y por último conocer cómo perciben a los Colegios Residenciales.

De estos grupos focales se identificaron a los miembros más representativos para posteriormente realizarles entrevistas a profundidad. Con los datos obtenidos en nuestra investigación etnográfica, se pudo hacer un análisis y llegar a las conclusiones de nuestro trabajo de investigación.

Datos de los participantes

Para poder encontrar mejores resultados el estudio fue totalmente anónimo pero todos participantes tienen entre 17 y 24 años y son alumnos foráneos de la Universidad de las Américas-Puebla.

4.3 Descripción del instrumento de investigación

Grupo Focal

Tópicos para el grupo focal:

- Servicios
- Percepción de la competencia directa de Colegios
- Colegios Residenciales:

- a) Opinión
- b) Identificación
- c) Implicación
- d) Desimplificación
- e) Reflexiones
- f) Importancia de los Colegios
- g) Opinión sobre la competencia, es decir las opciones externas de alojamiento.
- h) Cambia la perspectiva que tienen de los estudiantes foráneos si no han sido residentes o viceversa.

Los requisitos utilizados para las entrevistas y grupos focales son:

- Interesante
- Sencillo
- Preciso
- Concreto
- Discreto

Para un mayor éxito se entiende claramente la razón por la cual se necesita la información y se estableció la necesidad de determinar información sobre la investigación, siendo una de las fases críticas y difíciles del proceso de investigación.

4.4 Preguntas del grupo focal

¿En dónde viven?

¿Desde cuándo?

¿Por qué decidieron vivir en ese lugar?

¿Qué servicios son los que más utilizan?

Al llegar tienes una expectativa ¿Se cumplió?

¿Por qué viven en ese lugar?

¿Qué les gusta del lugar en el que viven? ¿Qué no les gusta?

¿Consideran que pagan justamente por los servicios que reciben?

¿Qué es lo que más les incomoda del lugar en el cual viven?

¿Cómo perciben a Colegios?

¿Saben cuál es la competencia directa de Colegios? ¿Creen que es buena opción? ¿Por qué?

¿Qué sensaciones les provoca Colegios?

¿Qué sensaciones les provocan las otras alternativas de Colegios?

¿Qué les gustaría que cambiara del lugar donde viven?

Los puntos básicos en los cuales se enfoca el grupo focal son las Instalaciones, servicios, precios y reglamento del alojamiento que utilizan y de los Colegios Residenciales.

4.5 Entrevistas a profundidad

Éstas se realizaron a partir de los resultados obtenidos tanto del grupo focal como de la observación participante para poder conocer más afondo su opinión sobre los alojamientos existentes que tienen los estudiantes foráneos, además de poder comprobar los resultados obtenidos del grupo focal.

4.6 Resultado del Grupo Focal de los estudiantes que no son Residentes de Colegios Residenciales

Los estudiantes que no viven en Colegios Residenciales consideran que los precios de éstos son muy elevados en comparación a los hospedaje existentes en Cholula, siendo ésta la primera causa por la que prefieren vivir en otro alojamiento al que ofrece la Universidad.

Un participante considera que no cree que existan hospedajes que rebasen los precios de Colegios (parecidos en estructura y servicios), también que hay una gran variedad de alojamientos para elegir y que dependerá de cada persona cuál escoja, pero que en definitiva cree que si Colegios bajara los precios, serían mucho mas competitivos, el resto de los integrantes estuvieron de acuerdo y apoyaron este comentario.

Los participantes perciben los Colegios Residenciales como unos alojamientos diseñados para la convivencia, una buena alternativa para integrarse con la comunidad Universitaria. Pero al mismo tiempo como un internado que tiene separado a mujeres de hombres a diferencia de otros Colegios en el resto del mundo a causa de la cultura Mexicana que se posee, con excepción del Bernal que están mas mezclados ambos sexos, ya que comentan que este Colegio tiene un edificio mixto que sólo se separa por suites pero se encuentran más cercanos hombres con mujeres y que hace mucho más fácil la convivencia, pero están concientes que un proyecto así puede llegar a ser incómodo para un alto porcentaje de residentes en especial para las mujeres.

Reglamento

Los estudiantes no conocen a la perfección las Políticas Estudiantiles de Colegios Residenciales, con excepción de un solo participante, que sí está informado de los aspectos más importantes de éste, y probablemente se debe a que fue moderador por varios semestres. Todos los participantes consideran que el reglamento es demasiado estricto y que lo poco que conocen de éste es por los comentarios que hacen sus conocidos que viven o han vivido en Colegios, pero sólo con excepción de la persona que ejerció como moderador, ninguno a leído las Políticas Estudiantiles de Colegios Residenciales.

Cabe mencionar que algunos estudiantes están mal informados sobre el reglamento ya que la información que tienen está distorsionada, por ejemplo, un participante que menciona que no está de acuerdo que se tengan que salir sus visitas a media noche, cuando el horario de visita termina a las 11:00 PM.

El 90% de los participantes no están de acuerdo que una persona de sexo opuesto no pueda permanecer en la suite después de un horario establecido, ya que algunas veces quieren estar cómodos para estudiar o convivir y creen que el mejor lugar para hacerlo es su casa.

El 90% de los participantes creen que la mayoría de sus pertenencias estarían seguras si vivieran en Colegios, pero piensan que son muchos los robos que hay dentro de éstos, ya que han experimentado o escuchado de varios robos en especial de comida, detergente, ropa, dinero, accesorios de baño y cocina, entre otras cosas. Piensan que no es justo que ellos paguen por algo para que otros lo disfruten sin su autorización y que estos incidentes no pasan en su casa ya que se conocen.

Sin embargo, el 100% de los estudiantes que no viven en Colegios Residenciales consideran que es necesario que se tenga un reglamento y todos ellos crean sus propias reglas además de las que les imponen en el lugar en el que viven, creyendo que éstas son mínimas a comparación de las de Colegios.

Curiosamente un participante considera que él desempeña un papel parecido al de un moderador ya que él es el encargado de poner las reglas y es responsable de la casa ya que él pagó el depósito y la administra. Siempre toma la opinión de todos e intentan tener una buena convivencia.

Las reglas consideradas más importantes, que ellos mismos imponen con sus compañeros de vivienda son las siguientes:

- Un horario de visitas con el fin de mantener su privacidad o en su defecto creen que esto no es necesario pero sí que a una hora considerable disminuyan el ruido para que se pueda descansar o estudiar.

- Mantener limpio el lugar que utilicen y en particular lavar los platos que se ensucien.
- Avisar de algún evento que se quiera realizar.
- Pagar puntualmente la mensualidad de la renta.

El 100% de los participantes tuvieron que dejar un depósito de un mes de renta y el casero les da un reglamento que para la mayoría sólo menciona lo esencial a conveniencia del dueño como lo es pagar puntualmente y cubrir el pago total de algún daño que se le haga a los inmuebles. Otros tienen un reglamento mucho más detallada pero no lo creen tan estricto como el de Colegios.

A diferencia de los Colegios Residenciales los estudiantes que utilizan un alojamiento diferente al que ofrece la Universidad, perciben como inconveniente tener que seguir pagando una renta mensual cuando no lo utilizan como lo es en períodos vacacionales o en verano, e incluso también deben de continuar con el pago de mantenimiento y de seguridad si éste lo requiere. Sí por alguna razón no pueden continuar el pago tienen que sacar todas sus pertenencias e incluso muebles y probablemente al regresar su alojamiento se encuentre ocupado por otras personas. .

El 60% de los participantes encontraron el alojamiento que habitan mediante un anuncio en Mari (espacio de la Universidad que se encuentra en el centro social, en el cual pueden poner anuncios gratuitos de todo tipo).

Todos los entrevistados, afirman que se cumplieron sus expectativas que tenían del alojamiento que ocupan, ya que se encuentran en un lugar tranquilo en el que no se viven los conflictos que se dan en Colegios, tienen privacidad, más espacio, respecto a los servicios también se encuentran conformes ya que cuentan con televisión por cable, Internet, un baño propio,

o compartido con pocas personas, limpieza en todas las áreas de su casa (con costo extra) y todo esto a un precio mucho más accesible.

Asimismo, se encuentran satisfechos los estudiantes que no viven en Colegios del alojamiento que utilizan ya que se sienten que tienen más libertad, privacidad y tranquilidad. En definitiva consideran que el precio que pagan es equivalente a los servicios que reciben y que tienen lo necesario e incluso otros servicios: agua, luz, seguridad, Internet, limpieza incluida o adicional al pago, servicio de cable, y por último tienen la posibilidad de seleccionar el lugar que consideren más bonito y a un mejor precio.

Los estudiantes que utilizan un alojamiento externo a la Universidad encuentran como una desventaja el tener que trasladarse en la noche de la Universidad a su casa caminando ya que manifiestan que no es seguro y que corren peligro e incluso tienen conocimiento de algunos incidentes que han pasado. Consideran que la seguridad es esencial y que Colegios la posee. Comentan que existen muchos alojamientos externos a la Universidad con seguridad interna y algunas veces puede ser igual de seguro que vivir dentro de la Universidad, pero no hacen énfasis que pueden correr peligro en traslado del campus a su casa.

Otro inconveniente al cual se enfrentan los estudiantes que no viven en Colegios, es que las calles de Cholula no se encuentran en buenas condiciones ya que la mayoría de éstas no están pavimentadas y cuando pasan los coches levantan mucho polvo y peor aún cuando llueve se enloda y puede llegar a ser muy incómodo el transitar por la calle.

Cabe mencionar que a ninguno de los participantes les incomoda caminar para trasladarse a la Universidad, por lo tanto la lejanía no es ningún problema ya que el hospedaje que utilizan está relativamente cerca de las instalaciones de la Universidad.

Respecto a la seguridad que ofrece Colegios, se detecto dos opiniones diferentes de los estudiantes: Por un lado, la mitad de ellos considera que es muy seguro vivir en Colegios Residenciales ya que se cuenta con vigilancia y recepcionista las 24 horas del día, estando al pendiente de las personas que entran y salen.

Por el otro, la otra mitad de los participantes consideran que la seguridad no es muy confiable, ya que los policías “no están capacitados” y no tienen armas para utilizar en caso de emergencia, además de que hace falta control en el estacionamiento. Asimismo, afirman que se puede pasar fácilmente a Colegios fingiendo ser estudiante o residente, pudiendo cometer un acto ilícito e incluso aseguran que alguna vez se han pasado sin registrarse y nadie se ha percatado.

Un participante mencionó que a diferencia de los hospedajes externos a la Universidad los Colegios Residenciales ofrecen un seguro de gastos médicos al respecto todos los estudiantes estuvieron de acuerdo que este servicio es muy bueno y que aunque algunos no lo sabían, consideran que es un Plus.

Se detectó que el 70% de los participantes, no saben con exactitud cómo se realiza la selección de Colegios pero creen que es aleatoria y no están de acuerdo en realizar el pago de alojamiento sin tener la certeza en qué lugar van a vivir y mucho menos con quién, no creen justo que si quieren vivir solos, probablemente les asignen un cuarto compartido y viceversa.

Un punto desfavorable de Colegios que perciben los participantes es la selección que hacen administrativamente de los compañeros de suite y en especial del cuarto, ya que afirman que es totalmente diferente el poder elegir con quién vivir a que te lo impongan. Asimismo manifestaron haber escuchado quejas sobre celos entre las mujeres que habitan en Colegios, así

como muchas diferencias de hábitos. Por ejemplo: Peleas por querer estar con la pareja amorosa de sus compañero (a), personas que fuman con las que no fuman, personas ordenadas con desordenadas, y así sucesivamente. Creen que se debe de ser mucho más cuidadosos al realizar esta selección, la cual puede ser muy incómoda para los habitantes de los Colegios.

El 100% de los participantes perciben que en Colegios Residenciales no impera un ambiente tranquilo, ya que hay mucho ruido por parte de los compañeros de suite e incluso muchos residentes no respetan esa regla y hacen escándalo a altas horas de la noche , sin embargo ven como punto favorable, a diferencia del lugar en el cual viven, que se puede llamar al moderador o a una persona para que vaya a callarlos, a diferencia de su casa en donde también existe ruido que no los deja muchas veces concentrarse para estudiar o para dormir y no pueden ir a decirle a los vecinos, por ejemplo a la escuela de un costado, que por favor no toquen la campana del recreo, que no canten el himno o al vecino que no haga fiestas, que no escuche música, entre otros ruidos que pueden llegar a interferir en su tranquilidad.

Mediante este grupo focal, se detectó una contradicción ya que algunos participantes consideran que debe de haber más moderadores para poder mantener mejor el orden dentro de Colegios y otros estudiantes piensan que algunas veces los moderadores ejercen un papel que no les corresponde, es decir quieren desempeñar un papel de policía, haciendo sentir al residente incomodo ya que se siente todo el tiempo observado y hasta cierto punto hostigado. Pero todos llegan a la misma conclusión, de que las políticas y el reglamento del Colegio al igual que los moderadores deberían de ser más flexibles.

Los participantes atestiguan que los Colegios Residenciales no son iguales, ya que tienen distintas instalaciones y ofrecen diferentes servicios. Algunos Colegios son más nuevos que otros, por lo tanto al ser el inmueble más nuevo cuenta con instalaciones extras, como: el gimnasio o la cafetería e incluso algunos son más flexibles en cuanto al reglamento. Por lo tanto consideran que no es justo que se pague lo mismo en cada Colegio, cuando sus características son diferentes.

El 70% de los estudiantes que participaron en el grupo focal que no viven y nunca han vivido en Colegios, consideran que probablemente vivirían en Colegios siempre y cuando se realizaran algunos cambios en estos, tanto en sus instalaciones como en su reglamento. Por su lado, el 30% restante de los entrevistados que ya han vivido en Colegios no regresaría ya que sienten que no tendrían tanta libertad, manifiestan que existen fallas en las instalaciones, en especial en los baños, así como su inconformidad de tener que compartir las áreas comunes de la suite.

Los estudiantes foráneos que no viven en Colegios, consideran que los aspectos más importantes que deberían de tomarse en consideración son:

- Mejora del servicio, mediante una remodelación de baños e incluso recomiendan que debieran de ser individuales, por la comodidad y privacidad que se pierde en los baños actuales de Colegios
- Poner más atención en la limpieza de las áreas comunes en especial en los baños y en la cocina (con los trastes). Consideran que una buena opción sería que la persona encargada de la limpieza lavara los trastes aunque esto tuviera un precio extra e incluso que se hiciera limpieza de los cuartos.

- Rediseñar o remodelar algunas áreas para fomentar más la privacidad, especialmente en los baños considerado como uno de los aspectos más incómodos de vivir en Colegios Residenciales.

El 80% del estudiantado foráneo que no vive en Colegios opina que el desorden en la casa provoca conflictos entre lo que la ocupan, pero están concientes que su prioridad es la Universidad y a veces no tienen tiempo y creen que la mejor solución para evitar esto es contratar a una señora de entrada por salida para que les haga la limpieza de su alojamiento, sin embargo no todos los días. Frente a esto, al 30% de los participantes les preocupa que este servicio debería estar incluido en los servicios de su hospedaje.

Las fortalezas que encuentran los estudiantes foráneos de la Universidad de las Américas, Puebla, que no viven en Colegios como ya se relató anteriormente son:

- La seguridad al llegar a su alojamiento y no tener que caminar solos por la noche hasta su casa.
- Que no deben de pagar ningún servicio extra como la luz, agua, gas, seguridad, entre otras cosas, lo cual significa ahorro de dinero y tiempo.
- Que se tiene un centro de lavado.
- El apoyo de una persona en caso de algún problema.
- Seguro médico.

En resumen las debilidades que encuentran los estudiantes foráneos de la Universidad de las Américas, Puebla, que no viven en Colegios es como se mencionó anteriormente son:

- Un reglamento que es poco flexible. (En especial a lo que se refiere el horario de visita)
 - El tener que compartir áreas comunes como la cocina, baños, servicio de teléfono y el centro de lavado. Hacen énfasis principalmente en el baño.
 - El pagar un precio más elevado en comparación a otros hospedajes en Cholula.
 - El imponer a una persona como compañero de suite y en especial de cuarto, que no es compatible contigo.
 - La falta de seguridad en las suites, en donde frecuentemente se roban cosas y en la mayoría de las ocasiones nunca se puede saber quién es el responsable.
 - No hay homologación en los servicios que ofrecen los diferentes Colegios.
 - No poder seleccionar el Colegio de interés.

4.7 Resultados de los Residentes

Los participantes del grupo focal que son residentes indican haber ingresado a Colegios Residenciales principalmente por su seguridad, cercanía al campus, el poder incluir en su pago todos los servicios y por la facilidad de no tener que buscar un departamento. Además de la comodidad que Colegios les ofrece, mencionan que el vivir en Colegios les ayuda sobre todo a relacionarse y convivir con otros estudiantes, prefiriendo pagar un poco más de dinero en comparación a otras alternativas de hospedaje, ya tienen integrados muchos servicios que les facilitan su estancia en Cholula. Sin embargo la mayoría de los participantes que viven en Colegios Residenciales fueron influenciados por sus familiares, especialmente por sus padres para vivir en éstos, incluso para algunos residentes es obligatorio por decisión de sus familiares, ya que ellos son tutores y en su mayoría son los que pagan la colegiatura.

Los residentes consideran que la calidad de los servicios que se les otorga en relación a lo que pagan por ellos es regular, ya que en muchas ocasiones se registran fallas, como lo es la falta de agua, especialmente en el Colegio Ray Lindley. Asimismo afirman que si juntaran el dinero que pagan en total por cada suite, les alcanzaría a que todos ellos vivieran afuera juntos y vivirían mejor que reyes, ya que según sus cálculos serían aproximadamente 35 mil pesos al mes, el cual les serviría para tener todos los servicios necesarios e incluso mejor que los de Colegios Residenciales.

Asimismo manifestaron que podrían hacerse varias mejoras en los servicios que ofrecen los Colegios Residenciales, el principal problema que los residentes detectan son los baños, ya que opinan que son muy incómodos y poco íntimos, e incluso los participantes creen que sería un sueño tener un baño propio, además lo ven como un problema tan grave que piensan que varias personas se han salido por ésta razón y ellos también lo

considerarían como un punto desfavorable de Colegios. Otro servicio que consideran que se debería de mejorar son las áreas verdes dentro de los Colegios ya que piensan que éstas a veces son descuidadas especialmente las canchas de cada Colegio.

Por otro lado, se identifican dos puntos de vista en cuanto a la cocina de las suites, ya que un gran porcentaje de los residentes que cocinan creen que sería más cómodo tener estufa de gas en vez de parrillas eléctricas, ya que se ahorrarían tiempo en cocinar y por otra parte algunos participantes consideran que tener estufa de gas podría ser peligroso. Sin embargo todos están de acuerdo que se debería de remodelar el área de cocina ya que algunas veces es incomoda y pequeña para que tantos residentes cocinen al mismo tiempo.

Además de los servicios básicos que ofrecen los Colegios Residenciales como son: el agua, luz, gas, entre otros, los residentes utilizan considerablemente el Internet, en donde sugieren que este debería de ser inalámbrico por lo menos en las suites, ya que esta alternativa les ofrecería mucho más movimiento dentro del cuarto y podrían trabajar en muchos más espacios sin tener que estar “conectados” a un cable.

El 90% de los residentes están informados de que tienen un seguro médico de gastos médicos mayores, el cual puede ser utilizado en caso de una emergencia, sin embargo no saben cómo funciona y qué daños cubre éste.

Los residentes están muy mal informados sobre los servicios que ofrece la consejería académica y psicológica de los Colegios Residenciales, ya que pocos la utilizan. Sin embargo consideran que es una buena opción ya que ayuda a muchos estudiantes, pero que les hace falta difundirlos entre los residentes.

Las expectativas que tenían los residentes en su mayoría, no se cumplieron ya que esperaban mejores instalaciones, reglas diferentes y mayor calidad en los servicios ofrecidos, además manifestaron que los folletos que utiliza la Universidad para promover los Colegios Residenciales son manipulados, ya que se muestran de manera diferente.

El 60% de los residentes creen que no se necesitan reglas para vivir en armonía y aunque éstas existan no son respetadas por los habitantes de Colegios, además piensan que sería una buena opción que las reglas fueran elaboradas por todos los miembros de cada suite y no desde un centro de Colegios ya que ellos son los que viven en ella y se acatarían mejor a éstas y no les impondrían reglas en las cuales no estuvieran de acuerdo o se les haga ilógicas.

Por otro lado, el 40% de los residentes consideran que es fundamental que existan reglas impuestas por una autoridad y que ésta supervise su cumplimiento, ya que si no existe una buena relación entre los compañeros de la suite no creen que serían respetadas las reglas aunque ellos hayan ayudado a realizarlas, además consideran que muchas veces las personas que deben de poner el orden y el ejemplo (jefes de suite o moderadores) no las cumplen y las autoridades no hacen nada al respecto o e incluso ni se percatan.

Los residentes no conocen a su totalidad el reglamento e incluso presumen de no haberlo leído nunca en su totalidad, ya que es muy largo, e incluso algunos no saben con exactitud de su existencia y en dónde lo pueden encontrar, pero sí aseguran conocer las reglas básicas ya con ellas viven día con día.

Los residentes consideran que debería de haber más flexibilidad en las políticas de vida estudiantil ya que en lagunas ocasiones son muy estrictas y

no les brindan alternativas para negociar. Consideran que las autoridades deberían de modificar o ser más flexibles en dos puntos en:

- Los horarios de visitas ya que consideran que en algunas ocasiones están realizando trabajos o simplemente pasando un buen rato y no les parece tener que salirse de su propia casa por un horario establecido.
- En tener que bajar por sus visitas ya que dicen que en muchas ocasiones les da flojera tener que estar bajando por cada una de sus visitas, consideran que esto se puede solucionar con una llamada telefónica o realizar una lista de las personas a las que otorgan el permiso para que se les permita su entrada, aunque se lleve un control en la recepción.

Los participantes que viven en Colegios residenciales creen que en los cuatro Colegios existe una notable diferencia entre cada uno ellos en la estructura y en la flexibilidad de las Políticas de Vida Estudiantil. La diferencia más notoria que encuentran de los cuatro Colegios en cuanto a las reglas es que algunos recepcionistas son más flexibles que otros. Por ejemplo en el Colegio Ignacio Bernal prestan la sala de televisión las 24 horas, e incluso entre los mismo residentes identifican a quién pueden pedirle lo que ellos consideran un favor y a quién no.

Los participantes que viven en Colegios confiesan romper muchas de las reglas asignadas como es el consumo de alcohol dentro de las instalaciones o practicar relaciones sexuales en sus habitaciones, e incluso creen que son muy pocas las personas que no faltan en alguna Política de Vida Estudiantil.

Los residentes consideran el horario de visitas como una regla que se les impone para que no rompan más reglas ya que mencionan que no importa si tienen relaciones sexuales en la noche o en la mañana. No lo observan como una política impuesta para no perturbar la tranquilidad de sus compañeros de suite.

Los participantes que viven en Colegios mencionan que es mucho más fácil faltar a una regla del Colegio si llevan una buena relación con alguna autoridad como lo es el moderador, la recepcionista o el policía en turno, ya que en algunas ocasiones ellos han sido flexibles con algunos residentes e incluso cómplices de sus faltas.

Se menciona que en cierta parte es bueno tener el reglamento de la manera que se tiene ya que así los padres permiten que sus hijos se encuentren en Colegios y se sientan mucho más seguros de la seguridad y comportamiento de sus hijos.

En conclusión sobre el reglamento los estudiantes consideran que deben de haber reglas pero no tan específicas, sino mucho más generales, que permitan mantener una armonía y dejen libremente a los residentes crear sus propias reglas de convivencia.

Los residentes no tienen ningún temor de introducir bebidas alcohólicas aunque en los Colegios esté prohibido su consumo no controlado, mencionan que en algunas ocasiones simplemente deben de ofrecerle una copa a algún moderador y no hay ningún problema siempre y cuando no afecten a ninguno de sus compañeros es decir que se alcoholicen sin molestar a nadie, también mencionan que si consumen alcohol fuera de los Colegios al regresar si su comportamiento no es indebido lo único que les perjudica es al llegar a la recepción que les pongan un asterisco en donde la única repercusión que puede llegar a tener es que se les informe a sus padres en caso de que ellos lo soliciten, cabe mencionar que esto se realiza muy pocas ocasiones e incluso algunos familiares ignoran que esto se puede hacer.

Referente al consumo de alcohol, el 40% de los entrevistados comprenden de cierta manera la preocupación de los Colegios por preservar la paz dentro de las instalaciones, sin embargo creen que se debe de permitir más el ingreso de bebidas alcohólicas para ellos mantener una mayor convivencia y no tener que salir de los Colegios a algún bar o discoteque. Para solucionar esto los residentes están a favor de que se instalara alguna área dentro de los Colegios en la cual se pudiera ingerir alcohol.

Para el 60% de los residentes restantes, es incomodo que sus compañeros de suite ingieran alcohol, por lo tanto no están de acuerdo con el área para consumo de alcohol y recomiendan que se pregunte en el perfil de ingreso a Colegios al igual que fumar si ingieren alcohol frecuentemente para poder hacer una mejor selección y formar suites con personas que tengan características semejantes.

Los residentes consideran que la forma de actuar de las autoridades del Colegio para que se cumpla el reglamento puede llegar a ser ofensivo para los residentes e incluso para las visitas. “Una vez entró mi moderador y sacó a una amiga que estaba ahí y te lo juro que eran las once cinco y la sacan así como que delincuente y no estábamos haciendo nada en serio. Jajaja” (Grupo focal de residentes)

“Aparte el hecho de que salga un policía ya es como mucha agresión y el poli ya casi se lleva a la chica como un delincuente y yo creo que debe de haber una forma de tratar a las personas.” (Grupo focal de residentes) También mencionan que en algunas ocasiones los moderadores no cumplen esta regla y tienen a personas de sexo diferente en sus cuartos hasta altas horas de la noche e incluso en la madrugada.

El moderador desempeña un papel diferente para cada uno de los residentes e incluso un residente hace una clasificación de ellos, “Yo en lo particular conozco 3 tipos de moderadores, el moderador que es tipo policía

que acatan las reglas tal y como vienen, otro moderador que es el jueguero que sale contigo y no le importa si está tomando en tu cuarto o se va y se toma una chela contigo y hace de todo contigo como romper las reglas y el otro es el intermedio el que no rompe las reglas contigo, pero te permite romperlas.” (Grupo focal). Algunos residentes consideran a su moderador flexible pero que hace que las reglas se cumplan, otros mencionan que ni siquiera lo conocen o que sólo se aparece cuando quieren que les firme algo o comentarles algo importante.

Los residentes consideran que los moderadores deben de ejercer un papel que enlace a los residentes con las autoridades, y que debe velar por sus bienestar. Sin embargo creen que no todos cumplen este papel y que a veces resulta hasta incomodo. “No la mía es un castre, pero sí es de ¿cómo estás? Y así de ashhh” (Grupo focal) “Es que la verdad no están para joderte están para ayudarte.” (Grupo focal) “Pero, yo creo que es aparte preguntarte si está bien, debe de ser un fastidio, porque no te lo pregunta porque le nace, sino porque es su obligación.” (Grupo focal residentes)

El 80% de los residentes no ven a su moderador como un ejemplo a seguir ya que no le tiene un respeto mayor al de cualquier persona, es decir que no lo visualizan como un ejemplo a seguir, pero si como una autoridad dentro de Colegios que puede perjudicarlos de alguna manera. “Yo he tenido dos moderadores, la primera moderadora le habló a mis papás y les dijo háblenle los jueves, porque los jueves es el día de antro y yo iba llegando y lo que quería era salir caray y lo bueno es que mis papás no son así, y la otra moderadora que tengo es de señor cómo está su hija es bien linda y si yo estuviera mal yo sé que esa persona trataría de ser como un medio con mis papás y decirles que su hija anda mal, pero la verdad digo no hago nada fuera de lo común, ósea no me drogo, no me prostituyo jajajaja, no repruebo, hago ejercicio.” (Grupo Focal residentes)

A los residentes les gustaría que hubiera más limpieza en las suites y promover más el respeto ya que mencionan que en algunas ocasiones les han robado cosas “por ejemplo tus roomies si te vas todo el fin de semana y como no tengo candado en mi refri llego y puta ya no tengo nada y a un compañero mío sin que se fuera de viaje ni nada le robaron su ipod.” Y otra participante declara “A mí el primer semestre 2500 pesos. En mi cumple mi papá me dio 2500 pesos para lo que yo quisiera, los dejé en el escritorio y me fui a bañar y mi novio se fue a ver la tele en la sala afuera, pero bueno yo me estaba bañando y mi novio estaba viendo la tele afuera y en ese inter 2500 pesos a mí y 800 pesos a mí novio de su cartera.”(Grupo focal residentes)

Además de lo mencionado los residentes consideran que las situaciones antes mencionadas no pasan en todas las suites, depende de sus compañeros ya que también se dan muchos casos que pueden dejar su puerta abierta o sus cosas con la tranquilidad de que nadie les va a robar nada, pero están de acuerdo que en Colegios no se dan robos tan grandes como se pueden realizar en una casa que se llevan todas tus pertenencias, pero si se dan con mucha frecuencia robos pequeños, siendo también responsabilidad de cada residente cuidar sus cosas como se observa en el debate que se anexa a continuación de dos participantes del grupo focal de residentes:

1. Pero eso es ya más pendejez tuya, el que deja su puerta abierta sabe que está expuesto a eso.
2. Pero mira, también yo llegué el primer día y dije pues hay gente como yo igual, que viene a la universidad y todos sabemos que tenemos dinero y en el primer fin de semana me quitaron un chingo de cosas.
- 1: No por eso es culpa de cada quien guey.
- 2: Pero pus cual es el pedo por qué no puedo dejar la puerta abierta.
- 1: No puedes dejarla pero no puedes saber que va a pasar si lo haces.

2: Pero realmente es tu casa y sabes que vas a convivir en un ambiente de confianza. Ó sea ¿Cuando estás en casa de tu mamá le pones llave?

1: No guey, pero no estoy viviendo con mi mamá guey.

En conclusión los residentes consideran que si existen muchos pequeños robos dentro de las suites, sin embargo no en todas y también algunos opinan que se esto se debe en parte a la falta de precaución de algunos miembros de la suite.

Los participantes consideran que es el vivir en Colegios Residenciales es mucho más seguro en caso de una emergencia te puede auxiliar alguno de los compañeros de suite. “Además si te pasa algo como que te enfermas mínimo tienes un vecino que te lleva al hospital.” (Grupo Focal), sin embargo algunos de los participantes consideran que vivir en Colegios no es igual que vivir en una casa ya que no tienen control de las visitas,”SÍ pero la imagen que tiene dormitorios de que siéntete como en tu casa realmente no es verdad, porque no puedes salir del baño porque están las novias de los compañeros por ejemplo.” Por lo mencionado recomiendan los participantes que sería mucho más cómodo y factible que se integraran las suite con menos personas.” Yo pienso que es demasiado meter a once personas, es como decir ahorren y metan como puercos a todos en un cuarto, ó sea es exagerado. Deberían de ser de seis y te aseguro que los problemas serían menos y viviríamos mejor.”, (Grupo Focal) Los participantes consideran que no hay privacidad al vivir en Colegios.

El grupo focal que se realizó con residentes mostró que el 100% de ellos consideran que el precio que pagan es costoso e incluso opinan que podrían conseguir con el mismo precio un lugar más amplio y con mejores servicios, además como ya se mencionó creen que los Colegios no ofrecen los mismos servicios de un Colegio otro, ya que en Colegio Ray Lindley en algunos cuartos tienen un refrigerador y no lo tienen que compartir con toda

la suite, en el Colegio Bernal tienen cuartos dobles que se venden como individuales Plus, “Ay no manches! Mi cama en el individual plus es un king size, tengo dos burós, dos escritorios, ó sea que me puedo aventar a mis anchas si yo quiero y tiro mis zapatos donde quiera”. En este mismo Colegio dicen los participantes que los inmuebles no están en buen estado. Mencionan que es mucho más bonito y nuevo el Colegio Gaos que los otros y también que varían las reglas de un Colegio a otro ya que en el Ray Lindley dan mucho más libertad y son más flexibles que en los otros. Por último opinan que el Colegio Cain Muray es muy rústico y les hace falta remodelarlo. “Aparte la antigüedad de las instalaciones, y también es una diferencia, creo que en el Cain llevan quince años con las mismas lamparita, mesas y muebles, nada más los tapizan de nuevo y sigue la misma porquería. En cambio el Gaos, es más nuevo, porque también pues es el más joven.” (Grupo Focal)

Los participantes consideran que se debe de poner más atención a la limpieza ya que en muchas ocasiones ésta es descuidada y es muy incómodo vivir entre tanta suciedad, ya que no es responsabilidad del personal de limpieza limpiar algunos incidentes como lo es una persona que vomite, referente a esto decaerían que si lo limpiaran aunque tuviera un costo adicional para la persona que hizo el desperfecto, ya que es muy incómodo para los miembros de la suite tener que soportar un descuido por una persona ajena a ellos.

En ninguno de los participantes se cumplieron en su totalidad las expectativas que tenían antes de llegar a los Colegios Residenciales, sin embargo no se arrepienten de haber vivido esta experiencia: a continuación se mencionará en qué consideran los residentes que se cumplieron y en qué no sus expectativas:

Se cumplieron:

- La convivencia
- Involucrarte con el campus
- Apoyo de autoridades
- Conocer a otras personas diferentes a uno mismo

No se cumplieron:

- En las instalaciones
- No hay privacidad
- Inmuebles en mal estado
- Espacio reducido

La mayoría de los participantes (95%) se saldrían de Colegios Residenciales si pudieran ya que consideran que tendrían mucho más privacidad y los ayudaría a madurar, el resto de los participantes se quedaría por tener menos responsabilidades y conocer más gente de diferentes lugares del mundo.

Recomiendan que todos los estudiantes tuvieran que vivir mínimo un año máximo un año y medio en Colegios Residenciales para poder involucrarse con la Universidad y hacer amigos.