

## Capítulo 5

### 5.1 Conclusiones

Colegios Residenciales sin duda es una excelente alternativa para que los estudiantes se involucren con la vida Universitaria, además de poder conocer a diferentes estudiantes con intereses en común, también Colegios Residenciales sin duda alguna es el único en la competencia que ofrece un seguro médico de gastos mayores, asesorías psicológicas y académicas, recepcionista las 24 horas del día y el apoyo de una autoridad en caso de una emergencia.

Colegios Residenciales se encuentra posicionado entre los estudiantes foráneos de la Universidad de las Américas, Puebla como un alojamiento costoso con muchas ventajas y desventajas.

Desventajas:

- El precio
- Poca Privacidad
- Un reglamento poco flexible
- Baños compartidos
- Los cuatro Colegios no ofrecen los mismo servicios
- Espacio reducido en la mayoría de los cuartos

Ventajas:

- Cercanía a la Universidad
- Asesorías académica y psicológica
- Poder conocer a otros estudiantes
- Apoyo de las autoridades del Colegio
- Recepcionista las 24 horas del día
- No deben de pagar estacionamiento de la Universidad

## 5.2 Recomendaciones

### Tvhotel

Casi podría asegurar por todos los comentarios de residente a lo largo de mis cinco años viviendo en Colegios Residenciales, y por los resultados de la investigación que se planteó que la mayoría de los residentes, por no decir que todos apoyan la idea de tener Tvhotel en cada uno de los cuartos ya que aunque actualmente ya se tiene una televisión con cable en cada una de las suite ubicada en el área común. Se debe de tener presente que mínimo en cada una de las suites viven de ocho a doce personas y no siempre se desean ver el mismo canal, además es mucho más cómodo poder ver la televisión desde su propio cuarto con más tranquilidad y privacidad. Por lo mencionado definitivamente se recomienda implementar el servicio de Tvhotel en cada uno de los cuartos, e incluso con un costo adicional de ser necesario. Ya que brindaría una mayor satisfacción a los residentes. Por último los residentes consideran que es mejor el servicio que ofrece SKY.

## Moderadores

Se recomienda ser más cuidadosos en la selección de Moderadores, y verificar con mayor cautela que cada uno de ellos cumpla con el perfil que un moderador requiere, además de seguir impartiendo los cursos que se les ofrece, ponerles énfasis que su papel no es actuar como un policía o un padre de familia ya que a los residentes les incomoda sentirse observados por ellos, e incluso llegan a sentirse hostigados, pero a su vez deben de cumplir con sus obligaciones de trabajo que se requiere. Para mejorar esto se recomienda que la Maestra Roció Cisneros actual consejera Psicológica del Colegios José Gaos imparta o haga mención en los cursos de moderadores sobre éste tema ya que los que ha realizado han resultado efectivos y han cumplido con su objetivo, por lo tanto considero que es la persona más indicada para hacerles llegar a los moderadores este mensaje.

## Guía del Moderador

Cada moderador cuenta con una carpeta que se les otorga por parte de las autoridades, en la cual viene incluida las Políticas de Vida Estudiantil, las funciones que debe desempeñar cada autoridad del Colegio e información de utilidad, sin embargo es recomendable se actualice y se anexe una serie de recomendaciones que provoque en cada Moderador una reflexión sobre la manera en la cual debe de actuar ante los problemas de los Residentes y cómo enfrenarlos. Sería muy interesante que incluyera pensamientos y consejos de Moderadores, Autoridades, Recepcionistas e incluso de Residentes para condensar ideas.

## Representantes de suite

Hacer un nombramiento especial de los Representantes de cada suite para poder recompensar su esfuerzo realizado, en el cual se les otorgue un reconocimiento, carta de distinción o diploma de trabajo, el cual les pueda servir como currículum en su ambiente laboral, gracias al trabajo que desempeñan como miembros activos del Colegio.

## Reglamento

El reglamento actual que se encuentra en la página de Colegios Residenciales, es de aproximadamente 40 páginas, por lo cual puedo asegurar que es demasiado extenso y el grupo focal demuestra que los estudiantes foráneos de la Universidad e incluso los residentes no se toman el tiempo para leerlo, se debe de extraer los puntos más importantes para lograr un reglamento más reducido y efectivo, teniendo como resultado que mucho más residentes e incluso estudiantes de la Universidad se interesen en leerlo con el objetivo de que lo conozcan y lo lleven a cabo.

Según los resultados obtenidos el reglamento debería de ser menos estricto o en su defecto ofrecer mayor flexibilidad en algunas ocasiones, por ejemplo, en el horario de visitas en áreas comunes (sala de televisión, computo, juegos y estudio) los fines de semana o días de puente, con el objetivo de fomentar el no tener que salir de Colegios, es muy buen recurso extender el horario de visita para ambos sexos, actualmente es hasta media noche, un horario considerable es hasta las 2:00 de la mañana ya que no incomoda a ninguna persona por ser solamente esta implementación en las áreas comunes de los Colegios.

Sin duda alguna una persona del mismo sexo que los integrantes de una suite no llega a incomodarlos, siempre y cuando tenga el debido comportamiento que se requiere, por lo tanto, es un buen recurso extender una hora el horario de visitas para personas del mismo sexo del residente que visitan, siempre y cuando se tenga el debido comportamiento que se requiere. El horario actual que a través de los años se ha ido alargando es hasta las 11:00 de la noche para ambos sexos, esta tesis sugiere que sea hasta las 11:30 PM o media noche para las personas del mismo sexo del residente que visitan.

Referente a este tema opino que es muy importante resaltar con información verbal o escrita (que puede ser incluida en el las Políticas de Vida Estudiantil) el motivo específico de las reglas, con el objetivo que los residentes de cada Colegio razonen y comprendan el porqué de algunas reglas y no hagan malas interpretaciones, como la que se descubrió a en el grupo focal: Los residentes creen que el horario de visitas se implementó con el fin de que los residentes no realicen cosas consideradas como inmorales, como es el tener relaciones sexuales en sus cuartos, además, comentan que sí ellos quieren practicarlo lo pueden hacer a otra hora del día, y no reflexionan que las reglas este caso el horario de visita se implemento también con el fin de no incomodar a los miembros de la suite (En especial las mujeres al salir de su cuarto en pijama), mantener mayor privacidad y preservar el descanso de cada uno de los integrantes de la suite por dar un ejemplo. Por lo mencionado, es importante explicarles a los estudiantes el propósito y el por qué de cada una de las reglas.

## Prevención

Para evitar que los Residentes e incluso visitas se sientan ofendidos por una llamada de atención por parte de un Recepcionista, Moderador o Elemento de Seguridad, se recomienda enfocar los esfuerzos en el trabajo de prevención de manera más estricta en el control de entradas y salidas por parte de todo el quipo de trabajo en horas no asignadas. Se debe de tomar en cuenta que los Residentes se sienten ofendidos e incluso como delincuentes cuando un Elemento de Seguridad entra a su suite o cuarto, y por otra parte, las mujeres sienten que invaden su privacidad, por este motivo se recomienda implementar alguna opción que llegue a un equilibrio entre todas partes involucradas, por ejemplo, la posibilidad de incluir elementos de seguridad de sexo femenino dentro de Colegios Residenciales.

## Consejería Académica y Psicológica

El servicio de Consejería académica y psicológica debe de tener una mayor difusión dentro de los residentes, ya que aunque establecen un primer contacto con cada uno de los residentes de nuevo ingreso e intentan ser recordados con otros medios, los residentes con el paso del tiempo mucho estudiantes que viven en Colegios olvidan este servicio o incluso salen del Colegio sin enterarse de esta excelente alternativa.

En el área de la Consejería Académica es recomendable que siga trabajando en conjunto con el Centro Tutorías de la Universidad de las Américas, Puebla, y se mantenga presente al igual que la Consejería Psicológica en todos los residentes de Colegios por medio de mail y folletos, los cuales pueden ser entregados semestralmente a cada uno de los residentes de Colegios, que de información actualizada sobre este servicio, Además de mencionar la lista de asesorías que se van a impartir y cuando pueden recurrir a estos servicios.

En la difusión del área de Psicológica se debe hacer énfasis que cada una de las sesiones son totalmente confidenciales y que se pueden recurrir a ellas en cualquier momento que se desee, para compartir un suceso, sentimiento o problema y así poder reflexionar sobre sus actos o encontrar soluciones con ayuda profesional, o simplemente compartir con una persona capacitada que se encuentra para ayudar y no para juzgar.

En ambas Consejerías es recomendable que constantemente se mantengan presentes en los residentes, ya que la Consejería es un Plus que ofrece Colegios Residenciales y que sin duda alguna es de mucha ayuda para cada uno de los residentes que lo requieren.

#### Instalaciones y servicios

La investigación confirma que los cuatro Colegios Residenciales de la Universidad ofrecen servicios diferentes. Por lo tanto una buena opción sería igualar los mismos servicios en todos los Colegios:

- Minibar en todos los Cuartos
- Gimnasio
- Cafetería
- Remodelación en cuartos y suites
- Respetar el mismo reglamento por igual todos los Colegios
- Sala de Juegos
- Realizar categorías de Cuartos individuales Plus y que dependiendo el asignado, sea el costo de éste, ya que no es lo mismo tener un cuarto doble, uno remodelado que uno normal y no consideran justo tener que pagar el mismo precio.
- Utilizar los inmuebles para todas las suites y cuartos.
- Estacionamientos de Colegios.

## Publicidad de Colegios

Colegios Residenciales tiene como objetivo atraer a nuevos clientes, siendo éstos los estudiantes foráneos de nuevo ingreso y retener a los que ya tiene. Colegios Residenciales no realiza ningún tipo de publicidad enfocada a los estudiantes foráneos con antigüedad que utilizan otro tipo de alojamiento externo a la Universidad y ellos sin duda alguna son posible clientes. Por lo mencionado es favorable hacerles llegar publicidad llamativa semestralmente, la cual haga referencia a descripción de Colegios, promociones, precios actualizados. Para poder atraer a más estudiantes foráneos con antigüedad a Colegios se les debe de dar preferencia de escoger en que Colegio le gustaría vivir, además de realizar promociones por ejemplo: descuentos, algún obsequio llamativo (I Pod y una sudadera de la UDLA, o accesorios de la Universidad), dar desayunos para los primeros que se inscriban en Colegios o dar gratuitamente talleres deportivos de recreación, entre otras.

La mejor forma en la que se les puede hacer llegar a la publicidad a los estudiantes foráneos de la Universidad de las Américas-Puebla es:

- Internet (E-mail)
- Publicidad impresa
- Espectaculares dentro de la Universidad

## Internet

Según la opinión de los residentes sería mucho más comido que se tuviera red inalámbrica en los cuartos y áreas comunes de la suite, ya que consideran que es mucho más agradable poder hacer tarea o simplemente conectarse a Internet sin tener que estar limitado a un solo espacio.



## Baños

El 100% de los estudiantes está insatisfecho con la poca privacidad que se tiene en el área de los baños. Por lo tanto es de suma importancia que se considere una remodelación en éstos, especialmente en el Colegio Cain Murray y en el Ray Lindley ya que se encuentran los baños junto a la sala y comentan los participantes que es muy incómodo tener que hacer usos de ellos cuando se tienen visitas. Para poder satisfacer completamente en este servicio a los residentes sería favorable planear a futuro que cada cuarto tuviera su baño propio o incluso que cada dos cuartos compartieran uno. Según los resultados de la investigación, la remodelación de los baños sin duda alguna fomentaría la privacidad y retendría a muchos residentes.

## Tesistas

La investigación arrojó como resultado que vivir en Colegios Residenciales es buena opción solo por unos semestres para involucrarte con el campus y relacionarte con otros estudiantes. Sin embargo comentan que en muchas ocasiones las suites tienen ruido excesivo y los residentes no tienen mucha. Por lo tanto esta tesis basándose en la opinión actual de los residentes foráneos propone que se asigne una área de estudio para tesistas o estudiantes de maestría para que puedan convivir en un espacio más tranquilo y sea más placentera su estancia.

## Seguro de gastos médico mayores

Todos los residentes reciben su carpeta con información y tarjeta de seguro de gastos médicos mayores en el cual viene detalladamente información de su aplicación. Sin embargo el grupo focal demostró que los residentes no están bien informados sobre éste. Por lo tanto es recomendable que se anexe un folleto extra que resuma los aspectos más importantes en el cual se mencione como funciona detalladamente el seguro para los residentes de Colegios Residenciales. Al darles mayor información a los alumnos puede ayudar a que se mantengan más informados y los motive a traer consigo su tarjeta del seguro y hagan uso de ella en caso de ser necesario. Por último es recomendable hacer mayor promoción del Seguro de Gastos Médico con el objetivo de que los estudiantes y padres de familia de la Universidad se encuentren enterados del Plus que ofrece Colegios Residenciales.

## Gabinete

El Gabinete es la representación de los residentes formada por ellos mismos, el cual en alguna de sus funciones se encarga de la integración de toda la comunidad realizando eventos dentro de cada Colegio. Sin duda alguna los miembros del Gabinete se les facilita más la convivencia con los otros residentes y además les ayuda a desarrollar muchas habilidades, sin embargo sería muy bueno que cada semestre sea mayor el número de personas que lo integren y para lograrlo se necesita hacer una mayor difusión entre los residentes. Es recomendable que se haga una mayor campaña de difusión dentro de cada Colegio en la cual se invite a cada uno de los residentes a formar parte de este equipo. Para lograr esto se recomienda utilizar los siguientes medios:

- Información escrita

- Un modulo de información integrado por el gabinete dentro de cada Colegio las primeras semanas de clases.
- Que obligatoriamente se haga mención del Gabinete en las juntas de suite.

### Medio de comunicación interno

Todos los Colegios deben de tener un medio de comunicación interno, en el cual se refleje su identidad propia, proporcione información sobre el Colegio, temas de interés, fotografías, entre otras, dependiendo las necesidades de cada Colegio. El medio de comunicación debe de ser llamativo y de calidad para lograr un mejor éxito. Se recomienda realizarlo de manera escrita o por medio de una página de Internet la cual se debe de ir renovando en un período determinado.

### Presupuesto de Colegios

Se menciona en esta tesis que el presupuesto de Colegios Residenciales lo administra la Universidad de las Américas-Puebla, es definitivamente recomendable que fuera administrado los ingresos de Colegios por ellos mismo, ya que ellos conocen a la perfección las necesidades de Colegios.

Se recomienda buscar patrocinadores con el objetivo de recaudar fondos para perfeccionar las instalaciones de Colegios o lo que se requiera.

### 5.3 Reflexión Personal

#### Autocrítica

Los resultados obtenidos son sin duda alguna muy confiables y de gran utilidad para conocer la opinión actual de los estudiantes foráneos de la Universidad de las Américas, Puebla, sin embargo considero que hubiera sido muy interesante complementar esta tesis con una investigación cuantitativa, con el objetivo de obtener más información puntualizada y complementar mejor el trabajo presentado.

Debo de aceptar que por estar relacionada con los Colegios Residenciales me sentí confiada del tema y no tome en cuenta que Colegios Residenciales tiene una gran cantidad de información previa al desarrollo de mi tesis en cuanto a historia que desconocía y por lo tanto fue difícil tener que seleccionar la información adecuada y de interés.

#### Antes y después

Orgullosamente puedo confirmar que mis expectativas en esta tesis se cumplieron, ya que algunas de mis suposiciones se confirmaron y aún mejor surgieron muchas ideas nuevas, que son de sumo interés conocer. Además cabe mencionar que me encuentro muy satisfecha con el comportamiento que tuvieron los participantes ya que yo suponía que muy probablemente iba a influir mi cargo de Moderadora en el Colegio Gaos, en las respuestas de los participantes, y sin duda alguna mostré un comportamiento confiable que obtuvo resultados honestos por parte de ellos, arrojando una tesis en la cual se puede extraer información de gran utilidad para implementar en Colegios.

### Estudios posteriores

Es recomendable que constantemente se estén realizando estudios de investigación, con el objetivo de conocer la opinión actual de los estudiantes foráneos, ya que generación tras generación las necesidades de ellos cambian, y se deben de tomar en cuenta para hacer las modificaciones necesarias con el fin de satisfacerlos y lograr un mayor éxito.

Es recomendable mezclar una investigación cualitativa y cuantitativa para obtener mayor información de utilidad, además, sería muy interesante realizar un debate entre los residentes de Colegios y los estudiantes foráneos que utilizan otra alternativa de alojamiento para conocer que tan identificados se encuentran con el hospedaje que utilizan.

En una de las recomendaciones se menciona que se deben de igual los servicios de Colegios Residenciales, al llevar acabo esta recomendación se sugiere hacer un trámite de manual de certificación con el objetivo que Colegios mantenga y aumenta su calidad en los servicios ofrecidos.

### Profesionalmente

Sin duda alguna el realizar una tesis te ayuda a aplicar y recordar muchos de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. La tesis presentada la considero un trabajo profesional que me da las bases para poder realizar cualquier otro proyecto que tenga objetivos afines.

Asimismo me ayudo a reforzar y adquirir conocimientos acerca de varios temas de interés sobre Colegios Residenciales, que son de suma importancia que conozca, por el papel que desempeño actualmente como Moderadora en el periodo de Otoño 2006.