

CAPÍTULO I

CAPÍTULO 1

En el presente capítulo se describe la problemática actual. Una breve descripción del enfoque del proyecto. Se incluyen los objetivos y el alcance del proyecto. Se justifica la relevancia del problema. El desarrollo de este proyecto implica conocer a fondo las características de los Colegios Universitarios para mejorar y alcanzar los objetivos principales que se tienen por asentado en el presente escrito.

1.1.- Definición del Problema

Actualmente, los Colegios Universitarios han decaído de la preferencia de los estudiantes quienes son los clientes del servicio que otorga la Universidad; provocando que una importante porción de la población de residentes opten por otro tipo de alojamiento; esto ha dado como resultado que esos ingresos no sean captados por la Universidad.

El presente proyecto tiene como propósito identificar las variables que influyen en la decisión de vivir dentro o fuera de Colegios Universitarios, con el fin de proponer acciones que incrementen el número de estudiantes que habitan dentro de la Universidad viviendo en Colegios Universitarios UDLAP.

En la siguiente tabla 1.1, se muestran los tipos de habitaciones que posee cada Colegio Universitario de la UDLAP. La retención y captación de huéspedes ha provocado la subutilización de las instalaciones. Como ejemplo, el colegio Cain-Murray tiene una capacidad instalada para 378 estudiantes de los cuales su ocupación es de solo 200

estudiantes. Es decir, existe un 47.1% de espacio para estudiantes que es subutilizado, lo que provoca baja rentabilidad y costo, como se muestra en la tabla 1.2.

COLEGIO	COMPARTIDO	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL PLUS	TOTAL
CAIN-MURRAY	372	0	6	378
RAY-LINDLEY	372	0	6	378
JOSÉ-GAOS	112	144	87	343
IGNACIO-BERNAL	192	192	88	472
TOTAL	1048	336	187	1571

Tabla 1.1.-Capacidades y distribución de tipos de cuartos, por colegio Universitario

PERIODO PRIMAVERA 2009			
Colegio	Capacidad Instalada	Capacidad Utilizada	Subutilización
Cain Murray	378	200	47.1%
Ray Lindley	378	191	49.5%
José Gaos	343	212	38.2%
Ignacio Bernal	472	300	36.4%

Tabla 1.2.- Tabla de Subutilización de Colegios (Elaboración Propia)

La capacidad Real, es la capacidad con la que cuentan las instalaciones de cada colegio y la capacidad actual es el número de alumnos viviendo en Colegios Universitarios respectivamente como se muestra en la tabla 1.3. En la tabla 1.4 se muestra el número de alumnos que viven en los diferentes tipos de cuartos que ofrece cada Colegio en el periodo Primavera 2009.

COLEGIO	CAPACIDAD REAL	CAPACIDAD ACTUAL
CAIN-MURRAY	378	200
RAY-LINDLEY	378	191
JOSÉ-GAOS	343	212
IGNACIO-BERNAL	472	300
Total	1571	903

Tabla1.3.-Capacidad de Colegios Universitarios en Periodo Primavera 2009(Elaboración Propia).

COLEGIO	COMPARTIDO	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL PLUS	TOTAL
CAIN-MURRAY	129	0	71	200
RAY-LINDLEY	114	0	77	191
JOSÉ-GAOS	44	95	73	212
IGNACIO-BERNAL	101	115	84	300
Total	388	210	305	903

Tabla1.4.-Tipo de ocupación por cada Colegio Universitario. (Elaboración Propia)(Datos de Administración de Colegios Universitarios)

En la siguiente tabla1.6, se muestran las utilidades del periodo Primavera 2009, clasificada por colegio y tipo de habitación que se ofrece. En ésta se utilizó la ocupación actual que se mostró en la tabla 1.4 y los precios actuales de cada tipo de habitación, se pueden observar en la tabla 1.5.

Tipo de Cuarto	Precio
COMPARTIDO	\$ 14,925.00
INDIVIDUAL	\$ 17,665.00
INDIVIDUAL PLUS	\$ 17,950.00

Tabla1.5.-Precios de Colegios Universitarios (Elaboración Propia) (Datos de Colegios Universitarios)

COLEGIO	COMPARTIDO	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL PLUS	TOTAL
CAIN-MURRAY	\$1,925,325.00	\$0.00	\$1,274,450.00	\$3,199,775.00
RAY-LINDLEY	\$1,701,450.00	\$0.00	\$1,382,150.00	\$3,083,600.00
JOSÉ-GAOS	\$656,700.00	\$1,678,175.00	\$1,310,350.00	\$3,645,225.00
IGNACIO-BERNAL	\$1,507,425.00	\$2,031,475.00	\$1,507,800.00	\$5,046,700.00
TOTAL	\$5,790,900.00	\$3,709,650.00	\$5,474,750.00	\$14,975,300.00

Tabla1.6.- Utilidades de Colegios en periodo Primavera 2009, con actual cupo. (Elaboración Propia)

Por la falta de decisión de los alumnos de vivir en Colegios Universitarios ha llevado a que ésta institución sufra pérdidas, debido a que no se ha utilizado la máxima capacidad con la

que cuentan dichas instalaciones. La tabla 1.7 muestra las utilidades que se tendrían al ocupar esta máxima capacidad.

COLEGIO	COMPARTIDO	INDIVIDUAL	INDIVIDUAL PLUS	TOTAL
CAIN-MURRAY	\$ 5,552,100.00	\$ -	\$ 107,700.00	\$ 5,659,800.00
RAY-LINDLEY	\$ 5,552,100.00	\$ -	\$ 107,700.00	\$ 5,659,800.00
JOSÉ-GAOS	\$ 1,671,600.00	\$ 2,543,760.00	\$ 1,561,650.00	\$ 5,777,010.00
IGNACIO-BERNAL	\$ 2,865,600.00	\$ 3,391,680.00	\$ 1,579,600.00	\$ 7,836,880.00
TOTAL	\$ 15,641,400.00	\$ 5,935,440.00	\$ 3,356,650.00	\$ 24,933,490.00

Tabla 1.7.- Utilidades de capacidad máxima de Colegios universitarios.

Se puede observar, que la subutilización genera aproximadamente una pérdida semestral de \$ 9, 958,190.00 de pesos.

1.2.- Objetivos

- Identificar las variables que afectan en la toma de decisiones entre los clientes; es decir los estudiantes, para residir dentro o afuera de Colegios Universitarios.
- Evaluar la satisfacción de dichas variables y su calidad del servicio
- Diseñar estrategias para el aumento de estudiantes y/o retenciones en Colegios Universitarios.

1.3.- ALCANCES Y LIMITACIONES.

El proyecto de tesis concluye con la identificación de aquellas variables que se deben cuidar a fin de retener y aumentar la ocupación de los Colegios Universitarios. Además de la presentación de una serie de propuestas y estrategias para retener y mejorar las razones que inciden en la toma de decisiones.

La presentación de dicho documento se limita a la entrega de la propuesta obtenida mediante este estudio; sin embargo, si la propuesta tuviera que intervenir con otras áreas que no sean Colegios Universitarios el seguimiento lo tendría que llevar a cabo la administración de Colegios en conjunto con las áreas a quienes les corresponde dicha acción. El proyecto está enfocado en medir las variables involucrados en la toma de decisiones para residir en un complejo externo o interno de la universidad. Actualmente, existen otros proyectos para mejorar la calidad en diversas áreas de nuestra institución y estos están centrados en actividades internas de cada colegio, en el trato a recepcionistas y en un sistema de información para reservas de nuevo ingreso y alumnos extranjeros. Por lo cual el presente proyecto no interfiere ni se empalma en las actividades de otros proyectos.

Cabe señalar, que no se podrán estudiar todas las opciones de alojamiento externas de la Universidad de las Américas Puebla ya que existe una gran variedad, por lo cual solo se mencionaran las más solicitadas.

Al formalizar el presente proyecto se buscará reducir el número de defectos o inconformidades que provocan que los estudiantes no se queden en Colegios y busquen otras alternativas para vivir durante sus periodos académicos.

1.4.- JUSTIFICACIÓN

Para la Universidad de las Américas-Puebla, el presente proyecto constituye una oportunidad para mejorar los servicios dados en Colegios Universitarios. Los conceptos y herramientas de la carrera de Ingeniería Industrial auxiliaran para la solución del problema, para el análisis y la propuesta de mejora del servicio. Se aplicarán algunas herramientas

adecuadas para el caso: Encuestas dirigidas a estudiantes, análisis estadísticos de los resultados, definición y análisis de la competencia etc. También se hará uso de paquetes estadísticos como “Minitab” para el procesamiento de la información y Excel. Debido a las enseñanzas obtenidas durante la carrera, podemos aplicar diferentes técnicas estadísticas para obtener resultados concretos que nos lleven a soluciones realistas.

1.5 ANTECEDENTES

1.5.1 Colegio Residencial o Dormitorio Universitario.

Actualmente, la mayoría de las Universidades, ofrecen el servicio de habitaciones y alojamiento para sus estudiantes, en donde en la mayoría de las ocasiones éste lleva un costo adicional. Los edificios para estudiantes cuentan en cada suite o habitación los elementos principales y necesarios para vivir mientras estudian en los periodos académicos. En la Universidad de las Américas se ofrece dicho servicio para los estudiantes. Las instalaciones contienen en sus instalaciones; cocina integral, baño completo, los cuartos cuentan con una cama, un guarda ropa y un escritorio. Estos edificios cuentan con servicios adicionales como salas de recreación, salas de cómputo que cuentan con internet, y en algunos se cuenta con cafeterías que ofrecen servicios alimenticios. Estos edificios son una opción cómoda para los que deseen vivir dentro o cerca de la universidad.

1.5.1.1 Ventajas de Vivir en Colegios Universitarios

Existen algunas ventajas de vivir dentro de las residencias, que se mencionaran a continuación:

- Seguridad que proporciona la Universidad o la residencia.

- Cercanía con las aulas de la Universidad y sus áreas que la integran.
- El precio incluye todo los servicios.
- Integración con la comunidad estudiantil.
- Actividades recreativas extracurriculares.
- No se tiene que hacer un pago de anticipo para la renta.
- Estimula el estudio.
- Apoyo por parte del adjutor y moderador.
- Convivencia continúa con estudiantes de diversas carreras.

1.5.1.2 Desventajas de vivir en Colegios Universitarios

También existen desventajas de vivir dentro de Colegios que se mencionaran a continuación:

- Monotonía en la rutina diaria.
- Poca flexibilidad de elegir a tus compañeros de cuarto.
- Imposición de reglas.
- Distribución física de los departamentos.

1.5.2. Descripción de Colegios Universitarios UDLAP

La Universidad de las Américas Puebla, ofrece el servicio de Colegios Universitarios pero el alojamiento no es su única función; también proporcionan aprendizaje adicional que se traduce en actividades sociales, culturales, científicas, artísticas, deportivas y recreativas, con el fin de desarrollar el potencial de los estudiantes. En el campus existen cuatro Colegios Universitarios, que son Cain-Murray, Ray-Lindley, Ignacio-Bernal y José-Gaos,

éstas residencias constan de habitaciones con áreas comunes que constan de una sala, cocina, área de televisión, baños completos, los cuarto incluyen cama, guarda ropa, escritorio, buró, repisas. Además incluyen servicio de limpieza en áreas comunes que son sala, cocina y baños.

A continuación se describen las instalaciones y los servicios de cada Colegio Residencial de la Universidad de las Américas-Puebla:

1.5.2.1. Descripción de los servicios que ofrece el Cain-Murray

El colegio Caín-Murray cuenta con 16 Edificios, 372 habitaciones dobles, 6 individuales dando un total de 378 habitaciones con opción a pedir una habitación individual en una habitación doble, 4 edificios para Hombres y 12 para Mujeres, cuenta con los servicios consejería académica, sala de TV. con cable y reproductor DVD, renta de películas en formato DVD, cuenta con un salón multiusos, salón de piano, sala de cómputo, sala de estudio, sala de juegos con una mesa de ping-pong y una mesa de billar. Dentro de las suites se encuentran instalaciones como; sala con 2 sillones, una televisión con cable, un garrafón con agua, una mesa con 6 sillas, una cocina con 2 parrillas eléctricas y un microondas. Dos baños completos, un espejo y una lavadora con secadora. Las habitaciones contienen un refrigerador serví-bar, 2 camas, un buró, dos guardarropas, Internet por cable, dos escritorios y dos repisas. El colegio cuenta con estacionamiento propio.

1.5.2.2. Descripción de los servicios que ofrece el Ray-Lindley

El colegio Ray-Lindley cuenta con 16 Edificios, 372 habitaciones dobles, 6 individuales dando un total de 378 habitaciones con opción a pedir una habitación individual en una habitación doble. Existen 8 edificios para Hombres y 8 para Mujeres. Cada edificio cuenta

con los servicios de consejería académica, sala de TV. con cable y reproductor DVD, renta de películas en formato DVD. Los servicios incluyen instalaciones como salones de estudio, sillones, bicicleta elíptica, sala de cómputo, sala de estudio, sala de juegos. Dentro de las suites se encuentra una sala con 2 sillones, una televisión con cable, un garrafón con agua, una mesa con 6 sillas, una cocina con 2 parrillas eléctricas y un microondas. Dos baños completos, un espejo y una lavadora con secadora. Las habitaciones contienen un refrigerador serví-bar, 2 camas, un buró, dos guardarropas, Internet por cable, dos escritorios y dos repisas. El colegio también cuenta con un estacionamiento.

1.5.2.3. Descripción de los servicios que ofrece el Ignacio-Bernal

El Colegio Ignacio-Bernal cuenta con estacionamiento propio. Consta de 12 edificios con espacio para 472 residentes, además cuentan con un edificio que contiene, una cafetería, sala de TV. con cable y un reproductor DVD, renta de película en formato DVD, una sala de computo, sala de estudio, un auditorio, salas para talleres, aulas para clases y un gimnasio. Dentro, en las suites, se cuenta con una sala con dos sillones, una televisión por cable, un garrafón con agua, una mesa con seis sillas, una cocina con 4 parrillas eléctricas y un microondas. Tres baños completos, un espejo y una lavadora con secadora. El colegio cuenta con habitaciones dobles, individuales e individuales plus. Las habitaciones individuales plus marcan una diferencia ya que además de contar con las instalaciones de las habitaciones individuales, éstas incluyen un lavamanos dentro de cada habitación. Todas las habitaciones cuentan con escritorio, repisa, conexión a Internet, guarda ropa, cama y silla para escritorio.

1.5.2.4 Descripción de los servicios que ofrece el José-Gaos

El Colegio José-Gaos cuenta con estacionamiento propio, con espacio para 343 residentes, además cuentan con un edificio que contiene, una cafetería, sala de TV. con cable y un reproductor DVD, renta de películas en formato DVD, una sala de computo, sala de estudio, sala de estar, sala de socios, sala de gabinete, un auditorio, salas para talleres, aulas para clases, un gimnasio, un taller. En las suites, cuenta con una sala con 2 sillones, una televisión con cable, un garrafón con agua, una mesa con 6 sillas, una cocina con 4 parrillas eléctricas y un microondas. Tres baños completos, un espejo y una lavadora/secadora. El colegio cuenta con habitaciones dobles, individuales e individuales plus, todas las habitaciones cuentan con escritorio, una repisa, conexión a Internet, un guarda ropa.

Esta tesis consta de cinco capítulos, el primero de ellos es el de Introducción, en el cual se explica de manera detallada el problema a tratar en esta tesis. En el capítulo dos, se describen someramente, las herramientas y conceptos utilizados a lo largo de la tesis, a ese capítulo se le conoce como Marco Teórico. En el capítulo tres se detallaron los pasos que se siguieron para poder analizar el problema de esta tesis, a este capítulo se le conoce como Metodología. En el capítulo cuatro se muestran los resultados de la metodología con sus respectivos análisis. El capítulo cinco muestra las conclusiones a las que se llegaron con el análisis del capítulo anterior y seguido de sus respectivas recomendaciones.

Contents

CAPÍTULO 1.....	2
------------------------	----------

1.1.- Definición del Problema	3
1.2.- Objetivos	6
1.3.- ALCANCES Y LIMITACIONES.	6
1.4.- JUSTIFICACIÓN	7
1.5 ANTECEDENTES	8
1.5.1 Colegio Residencial o Dormitorio Universitario.	8
1.5.1.1 Ventajas de Vivir en Colegios Universitarios	8
1.5.1.2 Desventajas de vivir en Colegios Universitarios.....	9
1.5.2. Descripción de Colegios Universitarios UDLAP.....	9
1.5.2.1. Descripción de los servicios que ofrece el Cain-Murray	10
1.5.2.2. Descripción de los servicios que ofrece el Ray-Lindley	10
1.5.2.3. Descripción de los servicios que ofrece el Ignacio-Bernal	11
1.5.2.4 Descripción de los servicios que ofrece el José-Gaos	12