

## **CAPÍTULO V**

## **CAPÍTULO 5**

En este capítulo se abundarán a profundidad las conclusiones de cada estrato de la población, seguido de una conclusión general de las variables que influyen en la decisión de vivir dentro de colegios y seguido de sus respectivas recomendaciones, para disminuir la percepción negativa en las variables que resultaron negativas.

### ***5.1.-Conclusiones.***

En este apartado del presente proyecto se encuentran las conclusiones por estrato de la población de los resultados de la investigación.

#### 5.1.1.- Conclusiones del estrato Residentes de Colegios Universitarios

Se puede mencionar como resultado del análisis del capítulo anterior, que los elementos que se calificaron con una percepción baja, se traducen en áreas de oportunidad de mejora en Colegios Universitarios.

Se tiene entonces oportunidades de mejora en estos aspectos: Servicio de internet, T.V Cable, el costo de los colegios, la página web de colegios universitarios al igual que la página web de cada colegio universitario y por último las noches de visita como las reglas de bebidas alcohólicas.

Los puntos fuertes que salieron en el análisis de este estrato fueron: Las condiciones de los cuartos e instalaciones del área común del mismo, el de agua caliente así como servicio de

limpieza, el servicio que proporcionan los recepcionistas, moderadores y jefes administrativos.

Se mostró en el capítulo anterior que el 50% de la población encuestada en este estrato, tomó la decisión de vivir en colegios universitarios, en acuerdo con sus padres. Las razones por las que los estudiantes gustan de vivir en colegios universitarios son: La cercanía con la universidad, la convivencia que se genera dentro de los colegios así como el ambiente.

Derivado de esto se puede decir que en cuanto a las condiciones de los cuartos e instalaciones del área común del mismo, el servicio de agua caliente así como servicio de limpieza, el servicio que proporcionan los recepcionistas, moderadores y jefes administrativos, es aceptable y no requiere atención inmediata, sin embargo el servicio de internet, T.V Cable, el costo de los colegios, la página web de colegios universitarios al igual que la página web de cada colegio universitario y por último las noches de visita como las reglas de bebidas alcohólicas necesitan revisiones y acciones correctivas o estrategias de mejora ya que son las áreas de oportunidad por sus bajas calificaciones.

5.1.2.- Conclusiones del estrato Ex Residentes de Colegios Universitarios, que ahora viven fuera de Colegios.

Se puede mencionar como resultado del análisis del capítulo anterior, que los elementos que se calificaron con una percepción baja, se traducen en áreas de oportunidad de mejora en colegios universitarios.

Se tiene entonces oportunidades de mejora en estos aspectos: Servicio de internet, T.V Cable, la eficiencia del moderador como la del jefe administrativos, el costo de los

colegios, la página web de colegios universitario y la página de cada colegio universitario por último las noches de visita como las reglas de bebidas alcohólicas.

Los puntos que salieron con alta percepción en el análisis de este estrato fueron: Las condiciones de los cuartos e instalaciones del área común del mismo, el servicio de agua caliente así como servicio de limpieza, el servicio que proporcionan los recepcionistas, moderadores en atención y en calidad al igual que los jefes administrativos en atención y en calidad.

Se mostro en el capítulo anterior que el 57% de la población encuestada en este estrato, tomó la decisión de vivir en colegios universitarios, en acuerdo con sus padres y el 75% de la población tomaron la decisión de salirse por ellos mismos. Las variables que gustan de vivir en colegios universitarios son: es la convivencia, la cercanía con la universidad, el ambiente que se genera dentro de colegios y la limpieza.

Derivado de esto se puede decir que en cuanto a las condiciones de los cuartos e instalaciones del área común del mismo, el servicio de agua caliente así como servicio de limpieza, el servicio que proporcionan los recepcionistas, moderadores en atención y en calidad al igual que los jefes administrativos en atención y en calidad obtuvieron percepción alta. Sin embargo servicio de internet, T.V Cable, la eficiencia del moderador como la del jefe administrativos, el costo de los colegios, la página web de colegios universitarios y la página de cada colegio universitario por último las noches de visita como las reglas de bebidas alcohólicas, éstas razones necesitan revisiones y acciones correctivas o estrategias de mejora ya que son susceptibles de mejora.

5.1.3.- Conclusiones del estrato Estudiantes que nunca han vivido en Colegios Universitarios.

Se puede concluir que un 45.60% no sabe ni tiene conocimiento sobre los servicios que se ofrecen en colegios universitarios, dando como resultado que tenga una percepción errónea del precio de estos por los servicios que se ofrecen.

Se puede concluir con base a la pruebas de hipótesis en general que existen varias áreas de oportunidad que mejorar en colegios universitarios, estas áreas son: el servicio de internet en colegios, así como el servicio de T.V por Cable, a los moderadores en la eficacia del servicio, a los jefes administrativos de cada colegio en la eficacia del servicio, el costo de colegios y las páginas web de colegios universitarios así como la página de cada colegio. Las recomendaciones a seguir de cada área de oportunidad ya mencionado con la finalidad de mejorar y en consecuencia de una mejor satisfacción a los alumnos. Dichas recomendaciones se expondrán en el siguiente apartado de este capítulo

**5.2.-Recomendaciones.**

En este apartado del capítulo cinco, se expondrán recomendaciones respectivas de cada área o áreas de oportunidad que se detectaron, para así poder disminuir la percepción negativa de las variables que sean necesarias.

1. En el análisis, se nota que hay un desconocimiento de los servicios que brinda colegios, por lo cual se recomienda hacer trípticos informativos, que difundan las

ventajas de vivir en colegios universitarios. Esta misma información se debe poner en un apartado de la página de Colegios Universitarios, como por ejemplo: el costo de transporte es nulo, tiempos de llegada a los salones de la universidad es mínimo, gimnasio, seguridad, actividades extra curriculares, etc.

2. Ya que la percepción del cliente con respecto al internet, es que es de baja calidad, la recomendación adecuada buscar un proveedor de internet que cumpla con los estándares de calidad que exigen los residentes de colegios universitarios, así como los futuros residentes. Estos estándares son mayor velocidad, estabilidad en la conexión y WIFI. Además se recomienda que estos proveedores estén en continua retro alimentación y evaluación con el fin de mantener el nivel de servicio.
3. La calificación en el servicio de atención que ofrecen los administrativos y moderadores resultó baja, se recomienda tener una comunicación activa entre administración de Colegios Universitarios – residentes y viceversas, para investigar las inquietudes y otros comentarios, a fin de fortalecer y ayudar a crecer a Colegios Universitarios. Esto se puede llevar a cabo dentro de las gacetas estudiantiles que se publican en cada Colegio Universitario.
4. La calificación de eficacia de moderadores y jefes administrativos, también fue baja, por lo que se recomienda que el personal que labora en colegios universitarios, elabore un programa de capacitación, que incluya a cada uno de los participantes de colegios; es decir moderadores, jefes administrativos, recepcionistas, personal de limpieza y seguridad interna. Además de que considere capacitación externa e interna el cual debe identificar las áreas en las que se necesite aprendizaje para

fortalecerlas, la administración puede desarrollar instrucciones internas de funcionamiento, roles y responsabilidades además de capacitar a todos a partir de conocimientos que los miembros han adquirido de su desarrollo en el servicio, haciendo hincapié en las políticas internas.

Se recomienda elaborar un diagnóstico de capacidades y de necesidades de capacitación (DNC), para desarrollar programas de fortalecimiento de habilidades, actitudes o conocimientos a fin de contribuir a logro de los objetivos de la administración. La elaboración de un DNC, puede derivar de problemas internos, desviaciones en la calidad del servicio (quejas), cambios en políticas, cambios en puestos, cambios en el programa de trabajo o en actividades extracurriculares de colegios.

La capacitación varía dependiendo el puesto o la actividad asignada por cada uno de los integrantes. La inversión en capacitación es importante porque la gente que no está capacitada tarda hasta 6 veces más, en realizar su trabajo por falta de motivación, la American Society of Training And Development, afirma que las organizaciones que invierten en capacitación han obtenido un 24% de aumento en las ganancias y 218% de mayor productividad, derivado de estos datos la administración destine tiempo, esfuerzo y dinero en este rubro. Ver tabla 5.1 en apéndice C

5. Por el análisis FODA realizado, puede notarse que las actividades se realizan por cada semestre no es el mismo, por lo que el gasto en cada semestre tampoco es el mismo, así pues, se recomienda una planeación semestral del presupuesto con el fin

de poder administrar de una manera mejor el recurso monetario al igual que el material.

6. Con el fin de ahorrar algunos gastos superfluos, basados en el FODA, puede desprenderse que se deben emprender actividades y estilos de vida que tengan como base la filosofía de colegios universitarios. Esto lo puede llevar a cabo el gabinete estudiantil de cada colegio, ya que los integrantes de éste son residentes y tienen la visión y responsabilidad de que las actividades sean adaptadas a la filosofía de colegios. Por ejemplo, hacer campañas ecológicas en cada colegio universitario, para reducir gastos de agua, luz y en los insumos (papel sanitario y garrafones de agua).
7. Ya que las noches de visita y el reglamento de bebidas alcohólicas presentan una percepción baja, se recomienda hacer un revisión exhaustiva del reglamento de colegios, debido a que el estilo de vida de las nuevas generaciones ha cambiado con el paso del tiempo.
8. Ya que la ocupación de colegios actualmente es de un 75%, es recomendable hacer un estudio de la competencia externa, con la finalidad de identificarla y además mejorar las instalaciones con base al análisis de la misma competencia. Actualmente, se están llevando a cabo programas seis sigma de colegios universitario sobre captación y retención de huéspedes, los resultados obtenidos en estos proyectos deben ser aplicados, a fin de mejorar las estrategias actuales de la administración.

9. Asimismo, en el FODA, se obtuvo que el estilo de vida del estudiante es una amenaza para colegios universitarios. Por ejemplo la privacidad en su espacio, por lo que se recomienda hacer estudios en este sentido.
  
10. Se recomienda que éste proyecto de tesis sea aplicado por parte de las autoridades responsables y así mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los estudiantes.

## **Contents**

<b>CAPÍTULO 5</b> .....	71
<b>5.1.-Conclusiones</b> .....	72
5.1.1.- Conclusiones del estrato Residentes de Colegios Universitarios.....	72
5.1.2.- Conclusiones del estrato Ex Residentes de Colegios Universitarios, que ahora viven fuera de Colegios. ....	73
5.1.3.- Conclusiones del estrato Estudiantes que nunca han vivido en Colegios Universitarios. ....	75
<b>5.2.-Recomendaciones</b> .....	75