

## ÍNDICE GENERAL

<b>PREFACIO</b> .....	1
<b>CAPÍTULO 1</b> Introducción y Antecedentes .....	2
<a href="#">Toc227573035</a> 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
<b>CAPÍTULO 2</b> Marco Teórico .....	13
2. 1 CALIDAD .....	14
2.1.1-Definición de Calidad. ....	14
2.1.1.2.-Definiciones de calidad según diferentes autores. ....	14
2.1.2.-Definición de Calidad Total.....	15
2.2.-SERVICIO .....	16
2.2.1.-Calidad en el servicio.....	16
2.2.2.-Satisfacción al cliente. ....	17
2.3.-COMPETENCIA DE COLEGIOS UNIVERSITARIOS .....	17
2.4.-ESTADÍSTICA .....	18
2.4.1.-Muestra .....	18
2.4.1.1. Población Objetivo.....	18
2.4.2.-Muestreo Estratificado.....	19
2.4.3.-Tamaño de Muestra .....	19

2.4.4.- Error Muestral.....	20
2.4.5.- Cota de error .....	20
2.3.6.-Nivel de Confianza .....	20
2.4.7.-Media .....	21
2.4.8.-Varianza.....	21
2.4.9.-Distribución Normal .....	22
2.4.10.-Mediana .....	22
2.4.11.-Moda.....	22
<b>2.5.-ENCUESTA .....</b>	<b>23</b>
2.5.1 Escala por reactivos.....	23
2.5.2.-Escala Likert .....	23
<b>2.6.-HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES.....</b>	<b>24</b>
2.6.1.-Minitab.....	24
2.6.2.-Excel.....	24
<b>CAPÍTULO 3 Metodología.....</b>	<b>25</b>
3.1.-Definición de población por Estratos.....	27
3.2.-Elaboración de Encuesta Piloto .....	27
3.3.-Análisis de la información de la encuesta piloto .....	28
3.3.1 Análisis de Residentes de Colegios Universitarios de la encuesta piloto .....	29
3.3.2 Análisis de Ex residente de Colegios Universitario, que ahora viven fuera de Colegios	33
3.3.3 Análisis de Alumnos de la UDLAP que nunca han vivido en Colegios Universitarios...	37
3.4.-Muestra .....	41
3.5.-Encuesta Final.....	41
3.5.1.-Aplicación y recolección de encuestas .....	42
3.6.-Análisis de los datos .....	43
<b>CAPÍTULO 4 Análisis y Resultados .....</b>	<b>44 <a href="#">Toc227573399</a></b>
4.1-Analisis de los resultados de las encuestas del estrato Residentes de Colegios Universitarios .....	45
4.2.- Análisis de resultados de las encuestas del estrato Ex Residentes de Colegios Universitarios, que ahora viven fuera de Colegios. ....	51
4.3-Analisis de los resultados de las encuestas del estrato Estudiantes que nunca han vivido en Colegios Universitarios.....	57

4.4.-Pruebas de Hipotesis entre los estratos de la población de “Residentes de Colegios Universitarios VS Ex Residentes de Colegios Universitarios, que ahora viven afuera” .	66
4.5.- Analisis FODA .....	68
<b>CAPÍTULO 5 Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>71</b>
<b>CAPÍTULO 5.....</b>	<b>71</b>
5.1.-Conclusiones.....	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
5.2.-Recomendaciones. ....	75
BIBLIOGRAFÍA .....	80
APÉNDICE A.....	81
APÉNDICE B.....	84
APÉNDICE C.....	86
<b>APÉNDICE D.....</b>	<b>87</b>
<b>APÉNDICE E.....</b>	<b>94</b>