

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS



TEMA:

“FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN ANTEPROYECTO DE CONSTRUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA PARA LOS ESTUDIANTES QUE VIVEN EN ZONAS RETIRADAS DE LA UESFMOCC DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA, DEPARTAMENTO DE SANTA ANA, EL SALVADOR.”

PRESENTADO POR:	CARNÉ
MÓNICA GABRIELA SALAZAR GALINDO	SG11028
VANESSA BEATRIZ VANEGAS CARDOZA	VC11004

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

DOCENTE ASESOR:
LCDO. HERNÁNDEZ LINARES, PEDRO MIGUEL

AGOSTO DEL 2017

SANTA ANA, EL SALVADOR, EN AMÉRICA CENTRAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES CENTRALES

MTRO. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA

VICE-RECTOR ACADÉMICO

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS

SECRETARIO GENERAL

LICENCIADO CRISTOBAL HERNÁN RÍOS BENITEZ

MSC. CLAUDIA MARIA MELGAR DE ZAMBRANA

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

FISCAL GENERAL

LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

MSC. RAUL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

DECANO

ING. ROBERTO CARLOS SIGUENZA

VICE-DECANO

LICENCIADO DAVID ALFONSO MATA ALDANA

SECRETARIO DE LA FACULTAD

JEFE DE DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

LICENCIADO WALDEMAR SANDOVAL

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a Dios por permitirme el lograr una meta más en mi vida y es la de ser una profesional, porque me ha dado salud y bendecido grandemente, no solo con el cumplimiento de mi estudio superior, sino también porque me brindo una familia que ha estado conmigo desde el inicio, que me han apoyado y aconsejado durante mi trayecto de vida, porque gracias al esfuerzo de ellos yo pude lograr mi meta, también considero como mi familia y parte fundamental de mi trayecto a mi novio que me motiva por más difícil que la situación se ponga, brindándome conocimientos para presentar un trabajo de grado de calidad, sin dejar a un lado, agradezco a mis amigos, que me apoyaron e hicieron de mi carrera momentos inolvidables, apoyándome hasta la parte final de esta, también a mi docente asesor que gracias a su conocimiento permitió que culmináramos como profesionales con nuestro trabajo de grado. De todo corazón muchas gracias a todos ellos por colaborar con granitos de arena en mi trayecto, porque gracias a esos granitos se construyó una montaña de sueños, éxitos, experiencias y optimismo.

F. Mónica Salazar

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de manera especial y sincera a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi apoyo, mi luz y mi camino.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a mis padres Mario Ernesto Vanegas y Consuelo Beatriz Cardoza, por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida y por su importante participación activa en el desarrollo de mi trabajo de grado.

A mi docente asesor por guiarnos con su conocimiento en nuestro trabajo de grado motivándonos para crecer como profesionales y llenarnos de conocimiento.

F. Vanessa Vanegas

INDICE GENERAL

CAPÍTULO I: ORIGEN DE LAS RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.....	21
1.1 INTRODUCCIÓN	21
1.2 ANTECEDENTES DE RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.	23
1.2.1. DEFINICIÓN DE RESIDENCIA UNIVERSITARIA	25
1.2.1.1 DIFERENCIA ENTRE RESIDENCIA Y CONDOMINIO	27
1.2.2. CLASIFICACIÓN DE RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS	28
1.2.2.1 RESIDENCIAS PRIVADAS	29
1.2.2.2 RESIDENCIAS PÚBLICAS.....	30
1.2.3 RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS EN EL SALVADOR	31
1.2.3.1 RESIDENCIA JOVESOLIDES EL SALVADOR	33
1.2.3.2 RESIDENCIA UNIVERSITARIA LIVE	37
1.2.4 COMPETENCIAS DIRECTAS Y SUSTITUTAS DE RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS EN LOS ALREDEDORES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.	39
1.2.4.1 COMPETENCIAS DIRECTAS.....	40
1.2.4.2 COMPETENCIA SUSTITUTAS	42
1.3 TEORÍA DE TOMA DE DECISIONES	50
1.4 TEORÍA DE LAS CONTINGENCIAS.....	50
1.5 LA ADMINISTRACIÓN COMO ELEMENTO ESENCIAL PARA LAS RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.	51
1.5.1 COORDINACIÓN: LA ESENCIA DEL ARTE DE ADMINISTRAR	54
1.6 FUNCIONES GERENCIALES DENTRO DE LAS RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.	55
CAPÍTULO II: ASPECTOS TEÓRICOS DE LA FORMULACIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA	60

2.1 INTRODUCCIÓN	61
2.2 MARCO CONCEPTUAL.	61
2.3 EVALUACIÓN DE UN ANTEPROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.....	64
2.4 MARCO LEGAL.....	65
2.4.1 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.	66
2.4.2 LEY GENERAL DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	68
2.4.3 NORMAS ISO 9001.....	70
2.5 FORMULACIÓN DE UNA GESTIÓN DE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA	74
2.6 OUTSOURCING DE LIMPIEZA, SEGURIDAD, ENFERMERÍA Y MANTENIMIENTO PARA UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.....	75
2.7 RUTINA DE TRABAJO (LIMPIEZA, ENFERMERÍA Y MANTENIMIENTO). 76	
2.8 GESTIÓN OPERATIVA.....	79
2.8.1 ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO.	79
2.8.2. RECURSO FINANCIERO.....	81
2.9. NORMATIVAS DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.....	82
2.10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	82
2.10.1 MANEJO DE REQUISICIONES DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA. 83	
2.10.2 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	84
2.10.3. NOTIFICACIONES SOBRE INCUMPLIMIENTOS DE LA NORMATIVA	85
2.10.4. COORDINACIÓN DE REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA.	87
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	95
3.1 INTRODUCCIÓN.	96
3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	99
3.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	103
3.4 OBJETIVOS	107
3.5 ALCANCES.	109
3.6 LIMITANTES.....	110
3.7 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	111

3.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	111
3.7.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	112
3.7.3 INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	113
3.7.4 DETERMINACIÓN DE UNIVERSO Y MUESTRA.....	114
3.7.4.1 UNIVERSO.....	115
3.7.4.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	115
3.8 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	117
3.8.1 FUENTES PRIMARIAS.....	118
3.8.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	118
3.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	119
3.9.1. TÉCNICAS.....	119
3.10 MÉTODOS DE MEDICIÓN.....	120
3.10.1 OBSERVACIÓN IN-SITU.....	122
3.10.2 CUESTIONARIO.....	126
3.11 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	133
3.12 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	135
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE GESTIÓN PARA UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA EVALUADA EN UN ANTEPROYECTO DE CONSTRUCCIÓN.	180
4.1 INTRODUCCIÓN.....	181
4.2 OBJETIVOS.....	182
4.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	184
4.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	184
4.3 ANÁLISIS FOLA DE RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.....	1855
4.3.1 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA DIRECTA Y SUSTITUTA.....	187
4.3.2 ANÁLISIS DEL TARGET.....	196
4.4 DISEÑO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.....	197
4.5 ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS LEGALES DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA.....	203

4.5.1 POLÍTICAS DE LA RESIDENCIA	203
4.5.2. REGLAMENTO DE CONVIVENCIA.	205
4.6 DESCRIPCIÓN DE CADA UNA DE LAS ÁREAS QUE CONFORMAN LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.....	209
4.6.1 ÁREA DE ENFERMERÍA.....	214
4.6.2 ÁREA DE SALA DE RECEPCIÓN.....	215
4.6.3 ÁREA DE COCINA Y COMEDOR	216
4.6.4. ÁREA DE CÓMPUTO Y ÁREA DE ESTUDIO.....	218
4.6.5. SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO O ZONA WIFI.....	220
4.6.6. ÁREA DE LAVADO Y SECADO.....	221
4.6.7. ÁREA DE SEGURIDAD. (CÁMARAS Y VIGILANCIA).....	222
4.6.8. ÁREA DE ZONA VERDE	223
4.6.9. ÁREA DE TERREZA SOCIAL	224
4.6.10. ÁREA DE HABITACIONES POR GÉNERO	225
4.7 ORGANIGRAMA Y MANUAL OCUPACIONAL	226
4.7.1. DISEÑO DE UNIFORME PARA RECURSO HUMANO.....	226
4.7.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	229
4.7.3. MANUAL OCUPACIONAL DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA	232
4.8 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCESO DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN PARA HOSPEDARSE DENTRO DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.....	248
4.8.1 PROCESO DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN PARA HOSPEDARSE DENTRO DE LA RESIDENCIA.	248
4.8.1. DOCUMENTACIÓN ACADÉMICA:	249
4.8.2 DOCUMENTACIÓN PERSONAL.....	252
4.8.2.1. PERFIL DEMOGRÁFICO	254
4.8.2.2. PERFIL PSICOGRÁFICO.....	256
4.8.2.3 ESTUDIO SOCIOECONÓMICO.....	258
4.8.2.4 PLAN DE PAGOS	261
4.8 FLUJOGRAMA DE PROCESO.	262
4.9 MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	265

4.9.1 MANUAL DE HIGIENE.....	265
4.9.2 SEGURIDAD OCUPACIONAL:.....	268
4.10 DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE C.M.I.....	273
4.11 ESTADO DE INVERSIÓN.....	277
CONCLUSIONES	281
RECOMENDACIONES.....	283
BICLIOGRAFÍA	285
ANEXOS	286

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	41
TABLA 2	43
TABLA 3	45
TABLA 4	46
TABLA 5	48
TABLA 6: Ítem número uno del instrumento de investigación	135
TABLA 7: Ítem número dos del instrumento de investigación	137
TABLA 8: Ítem número tres del instrumento de investigación.....	139
TABLA 9: Ítem número cuatro del instrumento de investigación	141
TABLA 10: Ítem número cinco del instrumento de investigación.....	143
TABLA 11: Ítem número seis del instrumento de investigación.	145
TABLA 12: Ítem número siete del instrumento de investigación	147
TABLA 13: Ítem número ocho del instrumento de investigación.....	149
TABLA 14: Ítem número nueve del instrumento de investigación.....	151
TABLA 15: Ítem número diez del instrumento de investigación.....	154
TABLA 16: Ítem número once del instrumento de investigación.....	158
TABLA 17: Ítem número doce del instrumento de investigación.....	160
TABLA 18: Ítem número trece del instrumento de investigación.....	162
TABLA 19: Ítem número catorce del instrumento de investigación.....	164

TABLA 20: Ítem número quince del instrumento de investigación.....	168
TABLA 21: Ítem número dieciséis del instrumento de investigación.....	170
TABLA 22: Ítem número diecisiete del instrumento de investigación	172
TABLA 23: Ítem número uno del instrumento de investigación	174
TABLA 24: Ítem número diecinueve del instrumento de investigación	176
TABLA 25: Ítem número veinte del instrumento de investigación.....	178
TABLA 26: Comparación del factor de comodidad entre las competencias directas e indirectas y la propuesta de diseño de una residencia.....	188
TABLA 27: Comparación del factor de seguridad entre las competencias directas e indirectas y la propuesta de diseño de una residencia.....	190
TABLA 28: Comparación del factor privacidad entre las competencias directas e indirectas y la propuesta de diseño de una residencia.....	192
TABLA 29: Comparación del factor de precio entre las competencias directas e indirectas y la propuesta de diseño de una residencia.....	194
Tabla 30: Cuotas de hospedaje de la Residencia Universitaria la Minerva.	196

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICA 3.1: Resultados al Ítem número uno del instrumento de investigació.....	135
GRÁFICA 3.2: Resultados al Ítem número dos del instrumento de investigación.....	137
GRÁFICA 3.3: Resultados al Ítem número tres del instrumento de investigación.....	139
GRÁFICA 3.4: Resultados al Ítem número cuatro del instrumento de investigació...	141
GRÁFICA 3.5: Resultados al Ítem número cinco del instrumento de investigación ..	143
GRÁFICA 3.6: Resultados al Ítem número seis del instrumento de investigación.....	145
GRÁFICA 3.7: Resultados al Ítem número siete del instrumento de investigación ...	147
GRÁFICA 3.8: Resultados al Ítem número ocho del instrumento de investigación ...	149
GRÁFICA 3.9: Resultados al Ítem número nueve del instrumento de investigación .	151
GRÁFICA 3.10: Resultados al Ítem número diez del instrumento de investigación ..	155
GRÁFICA 3.11: Resultados al Ítem número once del instrumento de investigación .	158
GRÁFICA 3.12: Resultados al Ítem número doce del instrumento de investigación .	160
GRÁFICA 3.13: Resultados al Ítem número trece del instrumento de investigación .	162
GRÁFICA 3.14: Resultados al Ítem número catorce del instrumento de investigación	165
GRÁFICA 3.15: Resultados al Ítem número quince del instrumento de investigación	168
GRÁFICA 3.16: Resultados al Ítem número dieciséis del instrumento de investigación	170

GRÁFICA 3.17: Resultados al Ítem número diecisiete del instrumento de investigación	
.....	172
GRÁFICA 3.18: Resultados al Ítem número dieciocho del instrumento de investigación	
.....	174
GRÁFICA 3.19: Resultados al Ítem número diecinueve del instrumento de	
investigación.....	176
GRÁFICA 3.20: Resultados al Ítem número veinte del instrumento de investigación	178

INDICE DE IMÁGENES

Ilustración: Albert Einstein	224
Ilustración: Puerta principal residencia universitaria.....	227
Ilustración: Departamento condominio barrio universitario	228
Ilustración: Habitación para estudiantes de una residencia privada	229
Ilustración: Habitación doble	30
Ilustración: Jovenes hacia la solidaridad y el desarrollo.....	33
Ilustración: LIVE el primer edificio para el mercado de alojamiento universitario	37
Ilustración: coordinar es armonizar todos los actos y esfuerzos.....	54
Ilustración: Residencia UDEM	74

ÍNDICE DE FIGURAS

4.8 flujograma de procesos	264
----------------------------------	-----

INTRODUCCIÓN

En El Salvador, las residencias universitarias son proyectos que se están volviendo cada vez más aplicados, que buscan brindar un alojamiento a la población estudiantil, inspirado en los “dorms” que existen en los campus universitarios de países desarrollados que funcionan bajo el concepto “todo incluido”. A lo largo del tiempo se han innovado cada día los diseños de infraestructuras de residencias universitarias, tomando en cuenta los códigos de construcción establecidos y una administración que cumpla con los altos estándares de calidad, debido a que estas proponen complementar la enseñanza universitaria mediante la creación de un ambiente intelectual y de convivencia óptima para los estudiantes.

Se realizó un estudio con el fin de conocer la existencia de una demanda suficiente para desarrollar un anteproyecto de construcción de una residencia universitaria, así como también implementar una de calidad para este mismo en el municipio de Santa Ana, departamento de Santa Ana, El Salvador, debido a que existe una población estudiantil que vive en zonas retiradas de la institución pública y necesitan un lugar donde residir para cumplir satisfactoriamente con su formación académica superior, visto que algunos pupilajes ubicados en los alrededores de la Universidad se encuentran en condiciones deplorables y de inapropiada administración para contribuir a la formación profesional del estudiante, por el motivo, de que estas son viviendas que se utilizan con doble función, es decir son “hogares y pupilajes” o “negocios varios

y pupilajes” sin los recursos debidamente distribuidos para el uso de cada uno de los inquilinos, afectando así su comodidad, privacidad y seguridad.

Es a partir de esta necesidad imperiosa que se realizó una investigación in-situ, para obtener los datos de primera mano de la competencia directa y sustituta, que permitió elaborar un FOLA (Fortalezas, Oportunidades, Limitantes, Amenazas) con el cual se analizó la información y se identificó las necesidades del target.

Dentro del ámbito administrativo se elaboró estrategias de C.I.M. (Comunicaciones de Marketing Integradas), con el objetivo de dar a conocer la existencia, valores diferenciales y servicios ofrecidos en la residencia universitaria y para posicionarla como la mejor opción cuando de alojamiento se trate, presentando los beneficios que esta les proveerá, para despertar el interés a los estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente; proporcionando su nombre, logo, eslogan, visión, misión, políticas y valores, así como también estableciendo protocolos respectivos a las áreas que conformarán la infraestructura , una administración de calidad para la residencia universitaria y un plan de precios incluyendo condiciones de pago, que se constituyó a través de la investigación in-situ, se fijó un financiamiento de construcción para presentarlo a las diversas entidades, tanto nacionales como internacionales, intergubernamentales, interuniversitario, ONG’s y otros, que apoyan a las distintas Facultades y unidades académicas y sectores de la universidad, con otras instituciones nacionales e internacionales. Que tentativamente proveerán el recurso económico para ejecutar la realización del anteproyecto.

La Residencia tendrá capacidad para hospedar 108 personas por cada edificio, brindando un espacio total de 216 pupilajes. Cada habitación contará con baño privado o compartido como máximo para dos personas, una o dos camas, un escritorio, dos sillas, una mesa.

En el edificio central, se encuentran las siguientes áreas: enfermería, chalet, comedor, living room (salas de estar), terraza social, área de estudio, área de cómputo; como áreas administrativas están: sala de reuniones, oficina administrativa, oficina de secretaría administrativa; y como áreas de seguridad: habitación de colaborador de seguridad y cuarto de video vigilancia. Dejando como área recreativa la zona verde que será un espacio para que los jóvenes disfruten de un ambiente fresco. Sin dejar a un lado la seguridad, toda la residencia estará rodeada por un muro perimetral para evitar ingreso de personas ajenas a esta misma. Logrando un espacio pensado en apoyar el desarrollo académico de los estudiantes.



**CAPÍTULO I: ORIGEN DE LAS
RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.**

CAPÍTULO I: ORIGEN DE LAS RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.

1.1 INTRODUCCIÓN.

Se puede pensar que las residencias universitarias son una categoría de hotel para estudiantes, debido a que duermen, estudian, comen y viven ahí durante el periodo que lo necesiten. La calidad de las habitaciones y de las instalaciones puede variar entre públicas y privadas según el tipo de financiamiento que estas reciban para su funcionamiento, pero el objetivo principal de todas es el mismo: “Brindar un servicio de calidad de pupilage a los estudiantes y contribuir al desarrollo profesional académico”.

Es necesario alentar y fomentar la creación de proyectos de construcción de edificios de tipo habitacional destinados a brindar alojamiento, confort y seguridad a la creciente población universitaria de nuestra sociedad, para así contribuir a minimizar el déficit de infraestructuras de pupilage, debido a que en la actualidad en la ciudad de Santa Ana no se cuenta con las suficientes residencias con equipamientos urbanos que den respuestas favorables a la demanda de alojamiento con planes de pagos para la conveniencia de los estudiantes que estén dispuesto alquilar.



La evolución de la vivienda orientada a hospedar estudiantes, tiene sus orígenes con la vida monarcal donde además de una búsqueda de aislamiento, se dedica gran parte de la vida al estudio. Resulta interesante observar las similitudes entre la organización espacial y comunitaria que pueden encontrarse entre los monasterios y las residencias de estudiantes. La tipología aparece con la necesidad de crear espacios para que los que abandonen el hogar por una nueva experiencia educativa, una nueva forma de vivir, una búsqueda de infraestructuras que se encuentren concentradas en ciertos puntos o ciudades todo esto con el fin de obtener beneficios que superen sus expectativas y crear facilidades de acceso y desarrollo en el ámbito del estudio.

No todos los jóvenes tienen la suerte de contar con una Universidad cerca de su hogar y se ven obligados a desplazarse a otras ciudades para poder estudiar. Las ciudades que disponen de universidades muchas a veces son también aquellas en las que es más suntuario acceder a una vivienda de alquiler, aunque sea compartiendo piso. Así que las residencias de estudiantes son una opción para muchos.



Ilustración: Dos universitarias en el interior de su habitación de una residencia universitaria.

Fuente: Universidad de España.

http://economia.elpais.com/economia/2015/10/01/vivienda/1443712315_524386.html



Lo anterior ayuda a comprender de donde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al inquilino y en definitiva, a la sociedad, y como poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no solo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

1.2 ANTECEDENTES DE RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.

LA RESIDENCIA: ETAPA HISTÓRICA

Las residencias para estudiantes, desde su fundación en 1910 hasta 1936 en el primer centro cultural de España fueron una de las experiencias más vivas y fructíferas de creación e intercambio científico y artístico en Europa. En 1915 las ideas de construcciones de residencias universitarias se trasladan a la madrileña Colina de los Chopos. Durante toda esta primera etapa su director fue Alberto Jiménez Fraud, quien inicio la fundación de una casa abierta a la creación, el pensamiento y el diálogo interdisciplinar.



La Residencia se proponía complementar la enseñanza universitaria mediante la creación de un ambiente intelectual y de convivencia óptimo para los estudiantes. Las características distintivas de la Residencia fueron propiciar un diálogo permanente entre ciencias y artes y actuar como centro de recepción de las vanguardias internacionales. Ello hizo de la Residencia un foco de difusión de la modernidad en España, y de entre los residentes surgieron muchas de las figuras más destacadas de la cultura española del siglo XX, como el poeta Federico García Lorca, el pintor Salvador Dalí, el cineasta Luis Buñuel y el científico Severo Ochoa. A ella acudían como visitantes asiduos o como residentes durante sus estancias en Madrid Miguel de Unamuno, Alfonso Reyes, Manuel de Falla, Juan Ramón Jiménez, José Ortega y Gasset, Pedro Salinas, Blas Cabrera, Eugenio d'Ors o Rafael Alberti, entre muchos otros.

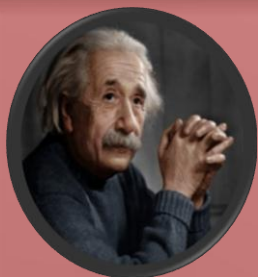


Ilustración: Albert Einstein.

Fuente: International Business Times.
<https://pixabay.com/es/albert-einstein-retrato-1933340/>

La Residencia fue además foro de debate y difusión de la vida intelectual de la Europa de entreguerras, presentada directamente por sus protagonistas. Entre las personalidades que acudieron a sus salones figuran Albert Einstein, Paul Valéry, Marie Curie, Igor Stravinsky, John M. Keynes, Alexander Calder, Walter Gropius, Henri Bergson y Le Corbusier, entre muchos otros.



A menudo, estas personalidades fueron invitadas por dos asociaciones privadas que favorecieron activamente con la Residencia y unieron su labor a un amplio sector de la sociedad civil: la Sociedad de Cursos y Conferencias y el Comité Hispano-Inglés.

1.2.1. DEFINICIÓN DE RESIDENCIA UNIVERSITARIA.

Residencia se deriva de residir y este verbo procede del latín con el significado de punto de partida o separación. Estudiante se origina en el verbo estudiar y este nace en el latín que se deriva de “studeo”, “studes”, “studere”, “studui”. Este verbo formado a partir de “studium studii”, tiene por concepto afanarse, dedicarse, poner empeño, afición a la base del estudio y se suma el “sufij- onte” que indica al agente. Clase: locución formada por un sustantivo femenino singular (residencia); una preposición (de) y un sustantivo femenino/masculino plural.

La definición de esta frase es un lugar que da alojamiento a estudiantes universitarios y no universitarios mientras realizan su carrera. Es muy habitual que en este tipo de residencias concurren estudiantes universitarios, en cuyo caso se denomina residencia universitaria. Pero también pueden vivir allí estudiantes de posgrado o artísticos. Lo que los une a todos es que por vivir en pueblos, ciudades o países lejos de dichos centros de estudios necesitan un lugar donde alojarse mientras efectivizan sus estudios.



Un tipo de residencia de estudiantes son las que se encuentran en los campus de las universidades, es decir un espacio que está comprendido dentro de los límites de dichas casas de estudios y que está formado por las aulas, bibliotecas, laboratorios, facultades, comedor universitario, áreas de esparcimiento como bares o cafeterías, tiendas y zonas deportivas y por supuesto, el área de alojamiento. Allí están los edificios donde se alojan los estudiantes en habitaciones compartidas, con baño privado. En otras universidades puede ocurrir que la residencia esté a minutos de la universidad.

Pero en muchos países ocurre que las universidades no tienen este servicio y es entonces que los alumnos deben concurrir a alojamientos privados mucho más caros. No obstante se ofrece la posibilidad de tener no solamente alojamiento, sino también las cuatro comidas diarias, lavandería y otros servicios que puede ofrecerse habitualmente, estas residencias están en áreas cercanas a las facultades para facilitar que los alumnos puedan concurrir a clase sin gastar dinero en transporte. También existe la oferta por parte de instituciones religiosas o culturales que brindan este servicio agregando además la posibilidad de brindar actividades artísticas, deportivas y culturales.



1.2.1.1 DIFERENCIA ENTRE RESIDENCIA Y CONDOMINIO.



Ilustración: Puerta principal residencia universitaria sarriá

Fuente: Tripadvisor.

https://www.tripadvisor.es/LocationPhotoDirectLink-g187497-d566174-i46176575-Residencia_Universitaria_Sarria-Barcelona_Catalonia.html

Una Residencia Universitaria es un centro que proporciona alojamiento a los estudiantes universitarios. Frecuentemente el centro se encuentra integrado o adscrito a una universidad, pero también existen residencias

independientes de las universidades.

Las residencias universitarias normalmente están situadas en los propios campus o en sus inmediaciones. En general, suelen ofrecer una serie de servicios demandados por los estudiantes universitarios, desde el alojamiento y la manutención hasta lavandería y biblioteca. Cuando las residencias universitarias ofrecen actividades culturales, académicas, religiosas o deportivas, además de alojamiento y manutención, se denominan colegios mayores.

Condominio, en Derecho Civil, consiste en la situación en la que la propiedad de una cosa es compartida por dos o más personas. Por extensión, algunos autores denominan así a un inmueble bajo el régimen de propiedad horizontal.



En el condominio es importante regular la forma en que los copropietarios van a tomar las decisiones con respecto a la propiedad que tienen



Ilustración: Departamento condominio barrio universitario.

Fuente: Económicos el mercurio.

<https://www.economicos.cl/propiedades/departamento-condominio-barrio-universitario-iv-codAAGVXIA.html>

en común. A tal efecto, pueden darse relaciones de mancomunidad o de solidaridad. También es importante regular los casos de extinción de la copropiedad y disolución de la comunidad de bienes.

1.2.2. CLASIFICACIÓN DE RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.

Las residencias de estudiantes constituyen la solución más atractiva para alquilar, debido que ofrecen un alojamiento elaborado especialmente para los estudiantes a un coste interesante. Sin embargo, el número de cupos es muy limitado, pero proporciona beneficios y valores agregados que los hacen distinguir unos de otros.

Algunas residencias universitarias son de carácter público y otras privadas estas se clasifican según el tipo de financiamiento a las que se encuentren sometidas y es



así como los precios de habitaciones y las infraestructuras que presente la residencia varían de acuerdo como estén organizadas.

1.2.2.1 RESIDENCIAS PRIVADAS.



Ilustración: Habitación para estudiantes de una residencia privada.

Fuente: Catálogo de producto de arquitectura.

<http://www.catalogoarquitectura.cl/dormitorio-para-estudiantes-sos-fursys/>

Son aquellas residencias que pertenecen a inversionistas privados, por lo general estas instituciones son conformadas por un conjunto de socios, aunque existen casos donde la propiedad total de la residencia es de un solo inversionista.

Existen varios tipos de residencias privadas entre las cuales encontramos a las unipersonales, estas son propiedad de

un solo accionista, por ende, este será el único encargado de responder por las deudas adquiridas de su residencia. Las asociaciones son otro tipo, la cual se caracteriza porque está conformada a partir de la sociedad de dos personas o más y por consecuencia todos los socios son responsables de las deudas de la residencia.



1.2.2.2 RESIDENCIAS PÚBLICAS.

Son aquellas entidades que pertenecen de forma total o parcial al Gobierno de un Estado determinado y donde éste puede tener participación en la toma de decisiones de la residencia. El objetivo de ellas como cualquier otra organización es obtener ganancias monetarias para mantener en el tiempo las instalaciones y solventar los gastos que esta misma requiera pero por sobre todo eso, el objetivo primordial es satisfacer las necesidades de la población a través de los servicios que ofrece.



Ilustración: Habitación doble.

Fuente: Residencia de estudiantes.

<http://www.donadalaiaara.es/web/o>

El principal objetivo de la residencia pública es buscar el bien común de la colectividad en general, por ello que los costos de servicio pasan a un segundo plano. Es decir que el servicio a ofrecer de las residencias públicas es de alta calidad, a diferencia de la empresa privada cuyo objetivo primordial es el crecimiento de las ganancias y expansión en los diferentes mercados de la economía.



1.2.3 RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS EN EL SALVADOR.

Las residencias universitarias en El Salvador son nuevos proyectos que se están implementando para beneficiar a estudiantes, aplicando a su vez la innovación en estructuras que proporcionen instalaciones óptimas para sus inquilinos contribuyendo en el desarrollo académico de estos.

Hoy en día existen leyes que regulan desde la construcción de edificaciones hasta la administración de las organizaciones ya sean públicas o privadas para el desarrollo de un trabajo efectivo y fructífero dentro de las instituciones, permitiendo llevar un funcionamiento de calidad de toda la infraestructura. El éxito de una organización se debe al seguir obligatoriamente ciertos requisitos para funcionar legalmente y proporcionar estructuras optimizadas que a su vez proporcione seguridad, estabilidad, ergonomía entre otras características para sus ocupantes, es por ello que la base sólida del inicio de toda organización trabaja bajo las funciones gerenciales.

A través de lo anterior se afirma que las residencias universitarias no están exentas de aplicar una administración con bases gerenciales y nos permite decir que no solamente el éxito se debe a la presentación física de la residencia sino también se debe a la administración que se implementa para el funcionamiento de esta misma. La administración juega un papel importante dentro de todas las



organizaciones debido a que estas estipulan los procesos, protocolos, normativas, estándares de calidad, lineamientos y más, entre los cuales se rige la sistematización para ejecutar las acciones que requiere la empresa.

Una administración puede aplicarse desde un pequeño negocio hasta la empresa más grande, debido a que un modelo administrativo de calidad se refleja en la satisfacción de un cliente al comprar un producto o prestar un servicio. Es decir que una institución puede lograr permanecer y trascender las fronteras no sólo por ser una infraestructura moderna o de buen aspecto sino también por su calidad de atención y funcionamiento dentro de la misma. Grandes organizaciones han logrado el éxito espectacularmente por su administración, debido a esto, es necesario y es considerado grandemente la implantación de un modelo administrativo de calidad para diversas entidades organizativas convirtiéndose en el centro sustancial de ellas, por motivo que de ahí proviene el análisis de ideas que se convierten en procesos efectivos para el funcionamiento de las áreas así como también la selección del recurso humano idóneo para la ejecución de las distintas actividades a realizar dentro de la empresa.



1.2.3.1 RESIDENCIA JOVESOLIDES EL SALVADOR.

¿QUÉ ES LA RED JOVESOLIDES?:

Se describe como la suma de esfuerzos y realidades diversas con objetivos comunes, JOVESOLIDES es un movimiento solidario y participativo enfocado en la población joven conformado por asociaciones locales con objetivos comunes y constituidos como una Asociación de Asociaciones de distintos países de América Latina, España y Marruecos. Promueven el liderazgo joven para el desarrollo de comunidades tradicionalmente emisoras de migración a través de la generación de oportunidades que lleven a su compromiso comunitario.



Su constitución como RED fue un paso más en la consolidación de un movimiento internacional de jóvenes que se articulan en un plano de igualdad y que interactúan para modificar el tipo de relaciones Norte y Sur, tomando conciencia de la presencia del Sur en el Norte desde la migración y codesarrollo. Esta estructura invita a construir redes internacionales de trabajo cooperativo en temas migratorios, de desarrollo comunitario, de liderazgo joven como estrategia de cambio, además de procesos de emprendimiento social e innovación.



¿HACIA DÓNDE CAMINAN?:

Hacia la promoción de la igualdad de oportunidades y generación de espacios de desarrollo local en las comunidades menos favorecidas como también la cualificación de jóvenes capaces de liderar el desarrollo de sus comunidades mediante la creación y fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas desde el compromiso, el liderazgo y el emprendimiento social joven.

¿CUÁL ES SU RETO?:

Favorecer una sociedad más abierta a la igualdad, rompiendo las fronteras que generan desigualdades entre la población. También el impulso de acciones de codesarrollo para la implicación de las personas inmigradas en la promoción de sus países desde el emprendimiento y uso de herramientas innovadoras que generen cambios sociales de impacto positivo.

¿QUÉ BUSCAN?:

- Promover la igualdad de oportunidades en los sectores más empobrecidos de la sociedad a escala mundial.
- Favorecer el acceso de jóvenes de bajos recursos a la educación superior universitaria, y a una capacitación en el marco del liderazgo juvenil y el emprendimiento social.
- Crear espacios de intercambio cultural y de convivencia.



- Guiados por la equidad, transparencia, honestidad, legitimidad, sostenibilidad, liderazgo, solidaridad, colaboración, confianza, y respeto interpersonal.

HISTORIA:

La Asociación Jóvenes hacia la Solidaridad y El Desarrollo (JOVESOLIDES El Salvador) fue creada por iniciativa de un grupo de jóvenes estudiantes de la Universidad de El Salvador y la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, quienes fueron beneficiados con una beca por parte de la Fundación Bancaja para realizar cursos de postgrado en la Universidad de Valencia, España. Durante su estancia tuvieron la oportunidad de convivir con jóvenes de diferentes países del mundo en el Colegio Mayor La Coma, con quienes organizaban distintas actividades de integración y desarrollo en la comunidad “La Coma”. Esta vinculación de vida universitaria y desarrollo comunitario inspiró la creación de la Asociación JOVESOLIDES Valencia en el 2009 y dos años más tarde en el 2001 la creación de JOVESOLIDES El Salvador, con 20 miembros. Posteriormente se conforman JOVESOLIDES Nicaragua, Colombia y Ecuador, configurándose entre todos la RED JOVESOLIDES. Con su personería jurídica JOVESOLIDES El Salvador inicia el Proyecto Residencia Universitaria "Jóvenes Solidarios" en el año 2002, con el objetivo de brindar a jóvenes de escasos recursos el acceso a la educación superior, orientando sus nuevas capacidades desde la voluntariedad y solidaridad hacia el desarrollo de sus territorios de origen.

MISIÓN

Somos una institución comprometida en la facilitación de condiciones de acceso a la educación superior a jóvenes de escasos recursos económicos y la promoción del desarrollo de sus comunidades de origen ubicadas en el interior de El Salvador, realizando un trabajo sinérgico con las comunidades organizadas, la cooperación solidaria nacional e internacional.

VISIÓN

Ser una institución líder que sustenta su enfoque socio pedagógico en facilitar condiciones de acceso a una educación superior integral para la juventud, vinculando sus nuevas capacidades en favor del desarrollo de sus territorios de origen, a través de una conciencia crítica, un compromiso social voluntario y solidario.

VALORES

Los Valores que rigen nuestro quehacer son la Cooperación, la Solidaridad, el Trabajo en Equipo, y la Transparencia



1.2.3.2 RESIDENCIA UNIVERSITARIA LIVE.

El edificio de apartamentos para estudiantes Live, ubicado en el Centro Histórico de San Salvador, la infraestructura fue planteada por Alfredo Atanacio, quien ejecuta el proyecto junto a su socio Rodolfo Schildneckt. El proyecto comenzó a ejecutarse en el presente año 2017 en un inmueble aledaño a la Universidad Tecnológica, el cual fue sometido a un proceso de restauración con una inversión total de 600 mil dólares. Atanacio, fundador



Ilustración: LIVE el primer edificio para el mercado de alojamiento universitario.

Fuente: El Diario de Hoy.

<http://www.elsalvador.com/noticias/expansion/188551/live-el-primer-edificio-para-el-mercado-de-alojamiento-universitario/>

de otras empresas como: Uassist.me, Point y Space, estima que las obras llevan un avance del 45 %, pero que concluirán en diciembre próximo.

Los componentes del proyecto incluye áreas comunes, diseñadas para fomentar la interacción social y componentes tecnológicos, como: códigos de seguridad en las puertas de las habitaciones, que serán personalizados, y cámaras de videovigilancia, e internet de alta velocidad, entre otros.

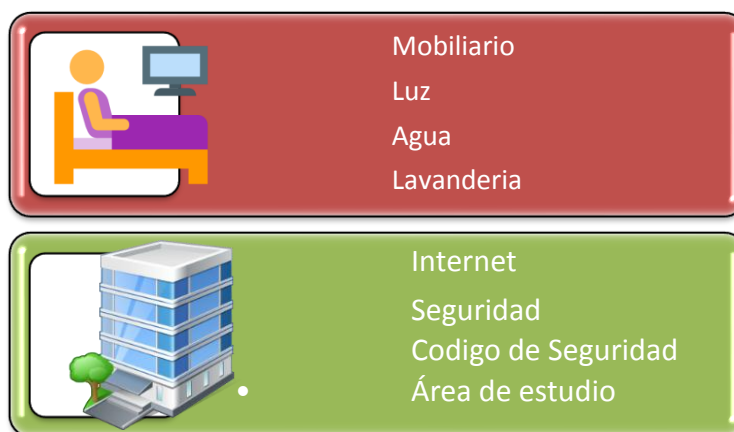
El inmueble consta de tres niveles con capacidad para 30 habitaciones, diseñadas en formato individual, doble y triple. Cada habitación está equipada con televisor, cama, conexiones, refrigeradora, televisor y altavoces. Atanacio destacó entre las



ventajas el hecho de que el servicio de energía eléctrica y agua potable están incluidos en la mensualidad.

PLAN DE PAGO PARA VIVIR EN LIVE

SINGLE: Habitación para una sola persona	\$225 mensual
DOUBLE: Habitación para dos personas.	\$175 mensual c/u
TRIPLE: Habitación para tres personas	\$125 mensual c/u



Todas las habitaciones contienen los mismos servicios con la diferencia que se aplica un plan de pagos según la cantidad de inquilinos que alquilen un cuarto.

Los empresarios explican que el espacio de alojamiento para estudiantes se basa en el concepto “vive”, que más allá de arrendar una habitación, busca ser parte de un estilo de vida innovador e integral. El proyecto está dirigido a estudiantes que residen fuera de San Salvador y buscan un lugar donde vivir cerca de sus universidades, o trabajadores que quieren tener accesibilidad a la ciudad, y no hay

límite de edad para aplicar. El modelo está disponible a la vez para trabajadores que tienen empleo en San Salvador y viven fuera de la capital, pero necesitan alojamiento de lunes a viernes en la ciudad.

El proyecto no es solo para universitarios, sino para jóvenes con intereses, gustos y objetivos similares. A la fecha, los desarrolladores han recibido cerca de 300 aplicaciones, de las cuales solo han aceptado un 4%, aproximadamente. El resto está en proceso de evaluación, pero aún se puede seguir aplicando. El interesado deberá completar una aplicación en www.live.sv/aplicacion-live, pasar una entrevista presencial y presentar antecedentes penales y referencias. Live es un proyecto piloto, pero la idea es replicarlo en otras zonas universitarias como: Antiguo Cuscatlán y Carretera al Puerto de la Libertad.

1.2.4 COMPETENCIAS DIRECTAS Y SUSTITUTAS DE RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS EN LOS ALREDEDORES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.

En El Salvador, en la zona de occidente específicamente en el departamento de Santa Ana, no cuenta con residencias universitarias más bien son casas utilizadas con doble funciones clasificadas en dos tipos de competencia: directas y sustitutas, que tienen como objetivo brindar un servicio de pupilaje o alojamiento a los estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de

Occidente. A continuación se detalla cada una de las competencias y los servicios que estas proporcionan.

1.2.4.1 COMPETENCIAS DIRECTAS.

Las competencias directas son las residencias o condominios que venden un servicio igual o casi similar al que se pretende ofrecer al target, es decir son competencias que buscan a nuestro mismo target para venderles prácticamente el mismo servicio.

Como resultado de la investigación In-Situ se obtuvo la información de primera instancia, identificando la competencia directa cercana a la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente en la cual se detalla y describe la administración, la ubicación y los servicios que presta la infraestructura para los estudiantes que necesitan pupilajes. A través de lo anterior, la información de la competencia directa es:



TABLA 1.

Datos principales de la competencia	
<p>Tipo de competencia: competencia directa Administrador: trabaja por agentes de venta o asesores de venta. Nombre de la residencia: condominio Santa Lucia Dirección de la residencia: av. Fray Felipe de Jesús Moraga y 6ta cl. Pte. Barrió Santa Lucia, Santa Ana. Logo: si posee Eslogan: si posee Misión, Visión, Objetivos y valores: si posee Políticas y normativas: Si posee Capital Intelectual: si posee Función de la residencia: Pupilaje o alquiler para hogar Ocupación de habitaciones: Mixtos</p>	
	
Servicios que brinda la residencia	
Servicio	Especificación del servicio
Servicio de energía eléctrica 24 horas	Servicio completo
Servicio de agua potable 24 horas	Servicio completo
Estudio socioeconómico	Cumplir con los requisitos exigidos
Control de pago	Entregan comprobantes de pago
Plan de pagos	\$110.00 mensualmente
Alquilan estudiantes que trabajan	Si hay
Área de comedor/cocina	De uso común dentro de la habitación
Área de lavado	De uso común
Área de parqueo	Si hay para los habitantes de los condominios
Área de zona verde	Patios traseros y alrededores
Área de seguridad de la infraestructura	Implementación de señales de seguridad
Contribución del medio ambiente	Iluminación LED y zona verde
Seguridad de condominio	Vigilancia interna y externa
Mantenimiento correctivo, preventivo y rutina del condominio	Contratación de personal para mantenimiento
Observación	
<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con estudio geográfico y psicológico de los estudiantes. • No cuenta con enfermería, recepción, cyber/biblioteca. • No tienen implementación de cisterna y no implementan planta eléctrica. • No hay seccionamiento para residentes femeninos y masculinos. • No contribuye a la formación académica del estudiante. • No hay privacidad • No es residencia universitaria, pero es tomada como una opción para pupilaje por parte de los estudiantes. 	

1.2.4.2 COMPETENCIA SUSTITUTAS.

Las competencias sustitutas, son las residencias o pupilajes que intervienen en el mismo target buscando satisfacer sus necesidades con servicios sustitutos o de forma diferente. A continuación se presenta la información de las competencias sustitutas de “residencias universitarias” para los estudiantes de la Universidad de EL Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.



TABLA 2.

Datos principales de la competencia	
<p>Tipo de competencia: Sustituta Administrador: Dueño del local Nombre de la residencia: “La Casona” antes se llamaba “el mirador” Dirección de la residencia: No la conoce/ referencia frente a la china Logo: No posee Eslogan: No posee Misión, Visión, Objetivos y valores: No posee Políticas y normativas: No posee Capital Intelectual: Solo es el propietario Función de la residencia: Comedor y Pupilaje Ocupación de habitaciones: Mixtos</p>	
Servicios que brinda la residencia	
Servicio	Especificación del servicio
Servicio de energía eléctrica 24 horas	Servicio completo
Servicio de agua potable 24 horas	Servicio completo
Horarios de entrada y salida	No hay, cada quien tiene llave
Control de pagos de los estudiantes	
Plan de pagos	Una persona: menos de \$100.00 Dos personas: \$100.00 Tres personas: no hay
Alquilan estudiantes que trabajan	No se les programa horario especial
Área de recepción	Un cuarto en la parte trasera de la infraestructura
Área de lavado	Una pila
Área de descanso con terraza y zona verde	Es el mirador
Implementación de cisterna	En caso de falta de agua
Contribución al medio ambiente	Usan iluminación LED
Video vigilancia 24/7	Hay cámaras en toda la infraestructura
Seguridad de vigilancia interna y externa de la residencia	Contratación de vigilancia nocturna
Servicio de wifi gratuito	Incluido con el alquiler
Observación	
<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con estudio geográfico, socioeconómico y psicológico de los estudiantes. • No cuenta con enfermería, cyber/biblioteca, parqueo. 	

“Formulación y Evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Del Departamento de Santa Ana, Municipio de Santa Ana, El Salvador.”

2017

*Residencia
Universitaria
La Minerva*



- No tienen implementación de planta eléctrica.
- No hay seccionamiento para residentes femeninos y masculinos.
- No contribuye a la formación académica del estudiante.
- No hay privacidad
- No tienen mantenimiento correctivo, preventivo y rutina de la residencia.
- Si está ubicada cerca de la universidad.
- No contiene área de enfermería.



TABLA 3.

Datos principales de la competencia	
<p>Tipo de competencia: Sustituta Administrador: Dueño del local Nombre de la residencia: No posee Dirección de la residencia: Altos del Palmar Santa Ana, referencia Logo: No posee Eslogan: No posee Misión, Visión, Objetivos y valores: No posee Políticas y normativas: Si posee Capital Intelectual: Solo es el propietario Función de la residencia: Hogar y Pupilaje Ocupación de habitaciones: Mixtos</p>	
Servicios que brinda la residencia	
Servicio	Especificación del servicio
Servicio de energía eléctrica 24 horas	Servicio completo
Servicio de agua potable 24 horas	Servicio completo
Horarios de entrada y salida	No hay
Plan de pagos	Una persona: \$55.00
Alquilan estudiantes que trabajan	No
Área de comedor/cocina	Utensilios mínimos necesarios
Área de lavado	Cuenta con un lavadero.
Servicio de wifi gratuito	Servicio de internet gratuito.
Observación	
<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con estudio geográfico, socioeconómico y psicológico de los estudiantes. • No lleva un control de pago de los inquilinos. • No cuenta con enfermería, recepción, lavado, cyber/biblioteca, parqueo, descanso con terraza y zona verde, señales de seguridad en la infraestructura. • No tienen implementación de cisterna y no implementan planta eléctrica y no contribuyen al medio ambiente. • No hay seccionamiento para residentes femeninos y masculinos. • No hay videovigilancia, vigilancia externa e interna de la residencia. • No contribuye a la formación académica del estudiante. • No hay privacidad • No tienen mantenimiento correctivo, preventivo y rutina de la residencia. • No está cerca de la universidad. 	



TABLA 4.

Datos principales de la competencia	
<p>Tipo de competencia: Sustituta Administrador: Dueño del local Nombre de la residencia: No posee Dirección de la residencia: Col. San Luis pasaje “F” casa #6 Santa Ana Logo: No posee Eslogan: No posee Misión, Visión, Objetivos y valores: No posee Políticas y normativas: No posee Capital Intelectual: Solo es el propietario Función de la residencia: Pupilaje Ocupación de habitaciones: Mixtos</p>	
Servicios que brinda la residencia	
Servicio	Especificación del servicio
Servicio de energía eléctrica 24 horas	Servicio completo
Servicio de agua potable 24 horas	Servicio completo
Horarios de entrada y salida	Horario de entrada tardía a la instalación es 10:00 pm
Plan de pagos	Una persona: \$35.00 en cuartos dobles
Alquilan estudiantes que trabajan	Hasta las 10:00 pm
Área de comedor/cocina	Utensilios mínimos necesarios
Implementación de cisternas	En caso de falta de agua
Seccionamiento de cuartos	Habitaciones solo para hombres Habitaciones solo para mujeres
Mantenimiento correctivo, preventivo y de rutina de la residencia.	Mantiene en buen estado las instalaciones y equipos del inmobiliario.
Observación	
<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con estudio geográfico, socioeconómico y psicológico de los estudiantes. • No lleva un control de pago de los inquilinos. • No cuenta con enfermería, recepción, lavado, cyber/biblioteca, parqueo, descanso con terraza y zona verde, señales de seguridad en la infraestructura • No implementan planta eléctrica y no contribuyen al medio ambiente • No hay videovigilancia, vigilancia externa e interna de la residencia • Sin servicio de Wiffi • No contribuye a la formación académica del estudiante. 	

“Formulación y Evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Del Departamento de Santa Ana, Municipio de Santa Ana, El Salvador.”

2017

*Residencia
Universitaria
La Minerva*



- No hay privacidad
- No hay colaboradores para dar servicio al estudiante debido que ellos mismos se encargan de las labores.
- Su ubicación esta retirada de la Universidad.



TABLA 5.

Datos principales de la competencia	
<p>Tipo de competencia: Sustituta Administrador: Dueño del local Nombre de la residencia: No posee Dirección de la residencia: Col. Santa María, 32 Av. Sur Cl. Universitaria Santa Ana. Logo: No posee Eslogan: No posee Misión, Visión, Objetivos y valores: No posee Políticas y normativas: No posee Capital Intelectual: Se dedica a otras actividades Función de la residencia: Hogar y pupilaje Ocupación de habitaciones: Mixtos</p>	
Servicios que brinda la residencia	
Servicio	Especificación del servicio
Servicio de energía eléctrica 24 horas	Servicio completo
Servicio de agua potable 24 horas	Variaba el servicio por horas
Control de pagos	Sin comprobantes de pago
Plan de pagos	Una persona: \$20.00 Dos personas: \$40.00 Sanciones: Multa por retraso de pago
Alquilan estudiantes que trabajan	No les especificaban horarios
Área de comedor/cocina	Utensilios mínimos necesarios
Área de recepción	Es un pequeño espacio
Área de lavado	Una pila
Observación	
<ul style="list-style-type: none"> • No contribuye en el desarrollo académico de los estudiantes. • La ubicación de la residencia esta retirada de la universidad por ende expone a los inquilinos a la inseguridad. • Reciben servicio inconstante de agua potable. • No hay seguridad dentro de la residencia. • No cuentan con primeros auxilios o área de enfermería. • No hay señales de seguridad ni mantenimiento de la infraestructura • No cuentan con estudio geográfico, socioeconómico y psicológico de los estudiantes. 	

“Formulación y Evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Del Departamento de Santa Ana, Municipio de Santa Ana, El Salvador.”

2017

*Residencia
Universitaria
La Minerva*



- No contribuyen al medio ambiente.
- No contiene planta eléctrica ni cisterna
- No hay colaboradores para dar servicio al estudiante debido que ellos mismos se encargan de las labores.



1.3 TEORÍA DE TOMA DE DECISIONES.

La teoría de la toma de decisiones es una teoría matemática: se fundamenta en la lógica y en la expresión por medio de símbolos. Según esta teoría, los elementos sobresalientes son el proceso y el problema.

La simulación de situaciones expresada en modelos matemáticos hace posible manipular diversas alternativas de solución a problemas reales. Consecuentemente, la simulación permite tomar decisiones importantes, con grandes probabilidades de éxito. Las técnicas utilizadas varían desde la teoría de los juegos para el manejo de conflictos, las colas de espera para problemas de tiempo, para la planeación, evaluación y control, la programación lineal, la táctica y la estratégica.

1.4 TEORÍA DE LAS CONTINGENCIAS.

La teoría más actual, llamada de las contingencias, argumenta que la eficacia de las organizaciones no se alcanza con un solo modelo administrativo; por el contrario, es de acuerdo con el diagnóstico situacional de las variables externas e internas (ambiente y tecnología), como puede determinarse la mejor forma de administrar.

Según esta teoría, la estructura de la organización externa es una variable dependiente del entorno externo, y la tecnología modifica la organización. Skinner define la contingencia como la relación lógica inferencial de tres elementos:

- a) Una señal.
- b) Una conducta.
- c) Una consecuencia.

El ambiente, según dicha teoría, toma en cuenta los aspectos tecnológicos, políticos, culturales, económicos, sociales y demográficos. La teoría de las contingencias adopta la teoría de sistemas, pero su nivel de abstracción ofrece alternativas prácticas para el administrador.

1.5 LA ADMINISTRACIÓN COMO ELEMENTO ESENCIAL PARA LAS RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.

Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que los individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. Esta definición básica necesita ampliarse:

- Como gerente las personas que realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
- La administración se aplica en cualquier tipo de organización.
- También se adjudica a todos los gerentes de todos niveles organizacionales.
- La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado.
- La administración se ocupa de la productividad, lo que supone la eficiencia y eficacia y la suma de los dos para la efectividad.



Se define organización como un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado. En organizaciones lucrativas dicho valor agregado se traduce en utilidades; en organizaciones no lucrativas, como las caritativas, puede ser la satisfacción de necesidades. Las universidades también crean valor agregado mediante la generación y difusión del conocimiento y la prestación de servicios a la comunidad o sociedad.

Según los autores Thomas Peters y Robert Waterman han identificado 43 compañías que consideraron excelentes y entre ellas resaltan 8 características que permiten considerarlas como un crecimiento y rendimiento en el capital total y medidas similares; también consultaron a expertos de la industria sobre el carácter innovador de las compañías. Los autores identificaron ocho características de las empresas excelentes que específicamente:

- Estaban orientadas a la acción.
- Aprendían sobre las necesidades de sus clientes.
- Promovían la autonomía gerencial y el espíritu emprendedor.
- Lograron la productividad al prestar mucha atención a las necesidades de su gente.
- Eran impulsadas por una filosofía de compañía basada, a menudo, en los valores de sus líderes.
- Se enfocaban al negocio que conocían mejor.

- Tenían una estructura de organización simple con un mínimo de personal.
- Eran centralizadas y descentralizadas, según se requiriera.

Los gerentes son responsables de actuar de manera que permitan los individuos contribuir de la mejor forma al logro de los objetivos del grupo. Así, la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas. El término empresa se refiere a un negocio, una dependencia gubernamental, un hospital, una universidad o cualquier otro tipo de organización. La administración eficaz está a cargo del presidente de la institución, el administrador, el supervisor, el líder o el director de un equipo.

El servicio de administración de residencia universitaria consiste en la planificación, organización, dirección y control de los bienes financieros y materiales que posee el conjunto residencial.

La gestión como Administradores de residencia, establece los principios y bases que determinan la organización y funcionamiento de la Administración para brindar un servicio con altos estándares de calidad a los estudiantes.

Ahora que se conoce la importancia de la administración dentro de las residencias universitarias también cabe mencionar la relevancia de la calidad. Los sistemas de aseguramiento de la calidad están sustentados por las ISO 9000. El aseguramiento



de la calidad nace como una evolución natural de control de calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. Para ello, hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporaren la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se produjeran, es así como se ha logrado la calidad total que es la teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.

1.5.1 COORDINACIÓN: LA ESENCIA DEL ARTE DE ADMINISTRAR.

Algunas autoridades consideran a la coordinación como una función aparte del gerente; sin embargo, parece más preciso considerarla como la esencia del arte de administrar, para lograr armonía entre los



Ilustración: coordinar es armonizar todos los actos y esfuerzos

Fuente: Funciones Básicas de la Administración.

<http://stephanieleonpalomino.blogspot.com/>

esfuerzos individuales hacia el cumplimiento de las metas de grupo; cada una de las funciones gerenciales es un ejercicio que contribuye a la coordinación.

Hasta en el caso de una iglesia u organización fraternal, los individuos a menudo interpretan intereses similares de diferentes maneras y sus esfuerzos hacia metas mutuas no se funden automáticamente con los de otros; así, reconciliar diferencias

de enfoque, tiempo, esfuerzo o interés y armonizar las metas individuales para contribuir a las metas organizacionales se convierte en la tarea central del gerente.

1.6 FUNCIONES GERENCIALES DENTRO DE LAS RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS.

Las funciones gerenciales proporcionan una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo. Todas las nuevas ideas, los nuevos descubrimientos de investigación o técnicas pueden colocarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.

PLANEAR:

Cuando la gerencia es vista como un proceso, planear es la primera función que se ejecuta. Una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr estos objetivos son presentados como planes. Los planes de una organización determinan su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el cumplimiento de sus objetivos. Los planes se preparan para actividades que requieren poco tiempo, años a veces, para completarse, así como también son necesarios para proyectos a corto plazo.



ORGANIZAR:

Las personas que trabajan juntas en grupos para alcanzar una meta deben tener funciones que desempeñar, tal como los papeles que los actores desempeñan en una obra, ya sea que ellos mismos las desarrollen, sean accidentales o fortuitas, o definidas y estructuradas por alguien que quiere asegurarse de que contribuyan de manera específica al esfuerzo del grupo.

El significado de “función” supone que las personas hacen y tiene un propósito u objetivo definido: saben de qué manera se ajusta su objetivo de trabajo al esfuerzo del grupo y tienen la autoridad, las herramientas y la información necesarias para realizar la tarea. Esto puede verse en algo tan simple como el esfuerzo de un grupo para instalar el campamento en una expedición de pesca; todos podrían hacer lo que quisieran, pero seguro que la actividad sería más efectiva y se harían todas las tareas si se asignan una o dos personas a reunir leña para la fogata, otras a conseguir agua, una más a encender el fuego, varias a cocinar, etcétera.

Organizar, entonces, es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para realizarlas.



El propósito de una estructura organizacional es ayudar a crear un ambiente para el desarrollo humano, por lo que es una herramienta administrativa y no un fin en sí; aunque la estructura define las tareas a realizar, las funciones así establecidas también deben diseñarse con base en las habilidades y motivaciones de las personas disponibles. Diseñar una estructura organizacional efectiva no es una tarea gerencial sencilla; para hacer que las estructuras se ajusten a las situaciones se enfrentan muchos problemas, incluidos el de definir los tipos de trabajo que deben realizarse y el de encontrar a las personas que los hagan para obtener un funcionamiento óptimo y de calidad.

INTEGRAR EL PERSONAL:

Integrar el personal requiere cubrir y mantener cubiertos los puestos de la estructura organizacional. Esto se logra al identificar los requisitos de la fuerza de trabajo; inventariar a las personas disponibles y reclutar; seleccionar, colocar, promover, evaluar y planear sus carreras; compensar y capacitar o, de otra forma, desarrollar candidatos u ocupantes actuales de puestos para que las tareas puedan cumplirse con efectividad.



DIRIGIR:

Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; así mismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar. Todos los gerentes coinciden en que la mayoría de sus principales problemas surgen de las personas, sus deseos y actitudes, así como de su comportamiento individual y en grupo, y en que los gerentes efectivos también requieren ser líderes efectivos.

Como el liderazgo supone seguidores y las personas tienden a seguir a los que ofrecen medios para satisfacer sus necesidades, anhelos y deseos, es comprensible que dirigir suponga motivar, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.

CONTROLAR:


Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. Aun cuando planear debe preceder el control, los planes no se logran solos, si no que guían a los gerentes en el uso de recursos para alcanzar metas específicas; entonces las actividades son examinadas para determinar si se conforman a los planes. Las actividades de control casi siempre se relacionan con la medición del logro.



En caso de existir desviaciones persistentes deben tomarse medidas correctivas, por supuesto que estos deben llevarse a cabo por personas de la organización.

Asegurando de que los hechos se conformen a los planes, significa localizar a las personas responsables de los resultados que difieren de la acción planeada y luego dar los pasos necesarios para mejorar el desempeño, así, los resultados se controlan al llevar un registro de lo que las personas hacen.

La administración es una tarea que requiere de mucha organización, paciencia y transparencia. Quien administra una residencia tiene que estar al tanto de diversas situaciones, como la descompostura de equipos o el mantenimiento de las diferentes áreas que componen el conjunto. También tendrán que aprender a dirigir al capital humano, pues así como tendrás vecinos muy conscientes, también habrá otros sumamente conflictivos y que se nieguen a cooperar.



**CAPÍTULO II: ASPECTOS
TEÓRICOS DE LA FORMULACIÓN
ADMINISTRATIVA EN UNA
RESIDENCIA UNIVERSITARIA.**

2.1 INTRODUCCIÓN.

Si bien es una realidad que en El Salvador existen diversos obstáculos de diferente índole para poder llevar a cabo una construcción de una residencia universitaria dentro de una Universidad; desde la cual se debe evaluar un anteproyecto de construcción hasta la formulación de una administración así como también se debe reconocer la extrema importancia de realizar todos los márgenes legales y los requisitos necesarios para llevar a cabo con éxito la elaboración de un anteproyecto conociendo a su vez las partes que le corresponde. Por tal motivo se presentan las entidades que se necesitan para administrar una residencia universitaria dentro de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, se debe tomar en cuenta las instituciones siguientes: MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, ALCALDÍA MUNICIPAL Y LAS NORMAS ISO 9001. Estas entidades y leyes brindan la información, formularios y asesorías necesarias para cumplir con la legalidad del anteproyecto.

2.2 MARCO CONCEPTUAL.

Para comprender una investigación sobre algo, es preciso manejar ordenadamente ciertos conceptos básicos.

CONCEPTO	DEFINICIÓN																
<p>Recibo de Plan de pagos</p>	<p>Es un documento que se emite entre las partes que son La residencia universitaria y el estudiante que presta su servicio de pupilaje para pagar cuotas de alquiler de habitación que incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Correlativo de recibo del alquiler. 2 Datos generales del universitario. 3 Fecha de emision del recibo 4 ultima fecha de pago 5 Descripcion del pago 6 Total a pagar 7 Firma y sello de recibido 8 Multa por retraso de pago <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 20px;"> <p>0001 Residencia Universitaria FECHA DE EMISIÓN La Minerva</p> <table border="1" style="float: right;"> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> <p>Recibí de: _____</p> <p>La suma de: _____ Dólares.</p> <p>Por concepto de:</p> <p>Alquiler privado <input type="checkbox"/> Alquiler doble <input type="checkbox"/></p> <p>LIMITE DE PAGO</p> <table border="1" style="float: left;"> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">PAGO MULTA TOTAL</p> <table border="1" style="float: right;"> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> </div>	Día	Mes	Año				Día	Mes	Año							
Día	Mes	Año															
Día	Mes	Año															

<p>Plan de publicidad</p>	<p>Posicionamiento de la residencia universitaria a través de la aplicación de estrategias de C.I.M. (Comunicaciones de Marketing Integrado).</p> <p>1. Identificación del target.</p> <p>Dirigido para los estudiantes de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente que necesiten servicio de pupilaje.</p> <p>2. Determinación de los objetivos de promoción.</p> <p>Generar interés y especulación en los estudiantes hacia la residencia universitaria, logrando posicionarla.</p> <p>3. Diseño de las comunicaciones.</p> <p>Social media y Website, Spot, Cuña, Banner y afiches</p>
<p>Levantamiento arquitectónico</p>	<p>El levantamiento arquitectónico detallado de un edificio constituye el instrumento básico e indispensable de trabajo del diseñador y de su equipo interdisciplinario. Este no sólo conforma la base documental técnica de toda intervención en un bien cultural inmueble, sino que define, en gran medida, el desarrollo y el éxito de todas las posteriores etapas de trabajo.</p>

2.3 EVALUACIÓN DE UN ANTEPROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.

Un anteproyecto de arquitectura está conformado por el conjunto de planos o maquetas que explican de manera gráfica el diseño de las plantas, cortes y elevaciones del edificio. A pesar de que el dibujo se realiza a escala, debe ceñirse a los resultados estudiados y responder a las disposiciones vigentes establecidas por las autoridades.

Presentando este material, el objetivo principal de un anteproyecto es transmitir la idea general de la obra en estudio.

Elementos que incluye un anteproyecto

Los componentes del anteproyecto varían en cada caso, pero por lo general incluyen los siguientes elementos:

- **Conceptualización:** Consiste en explicar al mandante o cliente cuál ha sido el proceso para llegar a la solución que se propone. De esta forma pretende exponer los conceptos y argumentos en los que se basaron las decisiones.

- **Plantas arquitectónicas:** Son el eje guía del diseño arquitectónico y del croquis principal. Juegan un papel importante tanto en el anteproyecto como en el plano de servicios.
- **Alzados o fachadas:** Corresponde a los dibujos de la fachada principal. Dependiendo del proyecto, también puede incluir el diseño de la fachada posterior.

2.4 MARCO LEGAL.

Se proporcionan las bases legales sobre las cuales está constituida la fundación de una residencia universitaria dentro de las cuales se encuentran los lineamientos para determinar la estructura de la administración de la misma, llevando a cabo su labor, los derechos y responsabilidades con los estudiantes que se hospedan y su talento humano.



2.4.1 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.



El Ministerio de Trabajo y Previsión Social es la Institución rectora de la administración pública en materia de Trabajo y Previsión Social, garante de los derechos laborales, sustentados en el diálogo, la concertación social en un marco de equidad y justicia social.

Requisitos para afiliación de trabajadores.



La Sección de Aseguramiento y Afiliación comunica los requisitos para afiliación de trabajadores:

- Aviso de inscripción del trabajador firmado y sellado por el patrono
- DUI, pasaporte o carné de residencia si es extranjero; carné



de minoridad si es menor de edad.

- Una fotografía reciente tamaño cédula
- NIT (si lo posee)

El aviso de inscripción debe estar en buenas condiciones y deberá completarse a máquina o con letra legible

Inscripción de los colaboradores de una residencia universitaria a una AFP

Si se desea comenzar a cotizar por colaboradores que se encuentran afiliados a AFP CONFIA, se puede inscribir a la residencia universitaria de la siguiente manera:

1. Imprimir el Formulario para el Registro de Empleadores al SEPP.
2. Completar el formulario con toda la información que en él se solicita.
3. Adjuntar los documentos que se detallan en dicho formulario.
4. Entregar la documentación debidamente firmada y con el sello de la empresa en cualquiera de las agencias.



2.4.2 LEY GENERAL DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

OCUPACIONAL.



LEY SOBRE SEGURIDAD E

HIGIENE DEL TRABAJO

Atribuciones del Departamento Nacional de Previsión Social

El Departamento Nacional de Previsión Social, será el encargado:

- a) De promover en los lugares de trabajo, la adopción de condiciones de seguridad e higiene que protejan la vida, la salud y la integridad corporal de los trabajadores.

- b) De elaborar los anteproyectos de reglamentos en que se establezcan las normas de seguridad e higiene que prevengan los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

- c) De dictar recomendaciones técnicas con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y de eliminar los riesgos de accidentes y enfermedades, en determinados lugares de trabajo.



d) De prestar ayuda y asesoramiento técnicos en materia de seguridad e higiene del trabajo, a patronos, trabajadores y asociaciones de unos u otros.

e) De investigar las causas que hayan originado accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

f) De promover la creación de comités de seguridad en los centros de trabajo industriales de más de veinte trabajadores, Estos comités se integrarán con igual número de representantes obreros y patronales, y tanto el número de miembros de cada comité, como el número de comités, se determinarán de acuerdo a las necesidades y circunstancias del respectivo centro de trabajo.

g) De proporcionar ayuda y asesoramiento técnicos a la Comisión de Seguridad e Higiene del Trabajo y a los comités de seguridad de los distintos centros de trabajo.

2.4.3 NORMAS ISO 9001.



NORMAS ISO 9001
(INTERNATIONAL STANDARD
ORGANIZATION)

La norma ISO 9001 proviene del mundo de la industria privada y es excesivamente genérica, ya que es válida para cualquier tipo de organización.

¿Por qué es importante ISO 9001 para una Residencia Universitaria?

La norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

La certificación ISO 9001 le ayuda a transmitir a La Residencia Universitaria:

- Compromiso a sus huéspedes.
- Reputación de su organización.
- Satisfacción de cliente.
- Ventaja competitiva.

Un sistema de gestión de calidad (certificado o no), debe estar documentado con un manual de calidad y con procedimientos e instrucciones técnicas y debe

revisarse su cumplimiento a través de auditorías. A continuación se detallan los principios de la gestión de la calidad en una Residencia Universitaria:

- **Enfoque al cliente:** la Residencia Universitaria dependen de sus huéspedes y por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requerimientos del Target y tratar de, no solo alcanzar, sino exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes crean el ambiente laboral en el cual los colaboradores pueden involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Residencia Universitaria.
- **Implicación de todo el capital humano:** El recurso humano, en todos los niveles, son la esencia dentro del funcionamiento de una Residencia Universitaria y su total implicación permite que utilicen sus habilidades en beneficio de esta.
- **Enfoque de proceso:** Un resultado deseado se logra más eficientemente cuando los recursos relacionados y las actividades se manejan como un proceso.
- **Enfoque de sistema a la gestión:** Identificando, entendiendo y manejando un sistema como procesos interrelacionados para lograr un objetivo dado, se contribuye a la efectividad del funcionamiento de calidad de la Residencia Universitaria.
- **Mejora continua:** La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la



Residencia Universitaria.

- **Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones:** Las decisiones efectivas se basan en un análisis lógico e intuitivo de datos e información.

¿Por qué es importante la certificación de servicio de una Residencia Universitaria?

- Para ganar mercado, gracias a la confianza que genera el Target.
- Para aumentar las oportunidades de negocios a través de la confianza que genera el Target con referencia a la seguridad y la calidad del servicio.
- Para mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Para eliminar múltiples auditorías, ahorrando costos.
- Para que la toma de decisiones se realice basada en hechos objetivos.
- Para beneficiar las relaciones mutuas con proveedores.
- Para asegurar la efectividad de los procesos.

La Residencia Universitaria debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad.

Incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.



La Residencia universitaria debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a)** Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- b)** Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- c)** Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la efectividad de la operación y el control de estos procesos.
- d)** Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- e)** Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f)** Manejar los riesgos y oportunidades.
- g)** Evaluar los procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que los procesos logran los resultados previstos.
- h)** Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.



2.5 FORMULACIÓN DE UNA GESTIÓN DE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.

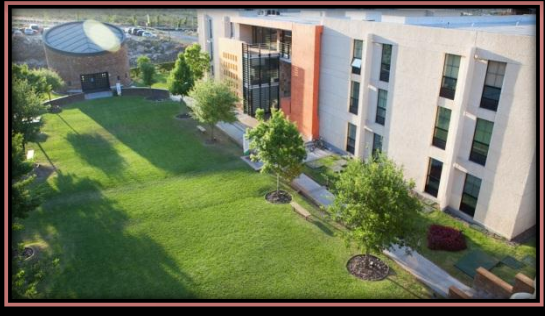


Ilustración: Residencia UDEM
Fuente: Universidad de Monterrey.
[http:// http://www.udem.edu.mx/residencias/](http://www.udem.edu.mx/residencias/)

Los servicios de calidad de una Residencia Universitaria están ligados a las normas ISO 9001. Las Administraciones tienen el propósito de ser una unidad que preste el servicio de la gestión económica de los Centros de una manera dinámica, flexible,

participativa e integral, mediante una gestión ágil y eficaz para lograr la satisfacción de los huéspedes.

Se ha propuesto como estrategia ser líderes en calidad entregando un servicio que cumpla con los estándares de esta misma. La calidad es entendida a través de lo que se entrega al estudiante “de su puerta hacia dentro” donde recibe una pieza con mobiliario pensado para que pueda estudiar, guardar su ropa, sus pertenencias, con un pequeño refrigerador, todo organizado de manera armoniosa y aprovechando cada centímetro de la habitación. Luego, el servicio de calidad, busca mostrar preocupación por el estudiante para que no sea un sujeto ajeno en su propia casa.

2.6 OUTSOURCING DE LIMPIEZA, SEGURIDAD, ENFERMERIA Y MANTENIMIENTO PARA UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.

Limpieza

Servicio de limpieza, especialmente diseñado para cumplir sus requerimientos y mantener instalaciones limpias, seguras y atractivas.

Los materiales, equipo y productos químicos empleados son de las mejores marcas y de vanguardia, de esta manera podemos proporcionar seguridad, calidad e imagen en beneficio a la Residencia Universitaria y del medio ambiente, sin hacer a un lado las ventajas que ofrece la tecnología de punta y la entrega puntual de material suficiente para mantener las instalaciones en óptimas condiciones.

Seguridad de videovigilancia

Partiendo de un detallado análisis de los potenciales riesgos de la instalación de una Residencia Universitaria, se idea una solución para proporcionar seguridad activa de la forma más efectiva, siempre de acuerdo a las necesidades de seguridad.

A través de la aplicación de los más avanzados recursos tecnológicos, optimizados por profesionales cuidadosamente seleccionados y formados, se tendrá la capacidad de ofrecer una solución a medida, mediante la combinación de algunos o todos de los siguientes factores:

Rondas Internas / Perimetrales

Según esta solución y de acuerdo a un procedimiento específico, los vigilantes designados realizan recorridos estratégicos en determinadas zonas de una instalación, teniendo especial inspección sobre puntos de control previamente estudiados y establecidos.

Control de Accesos

El servicio de Control de Accesos tiene como objetivos tanto el control como la identificación de entradas y de salidas de los estudiantes que se hospedan en la residencia universitaria.

2.7 RUTINA DE TRABAJO (LIMPIEZA, ENFERMERIA Y MANTENIMIENTO).

En la actualidad se emplea una técnica llama checklist que permite llevar un control de las actividades que se deben de realizar rutinariamente dentro de las instalaciones. Las listas de revisión conocidas como checklist, son una herramienta muy útil que permite organizarnos ante eventos y situaciones para no olvidarnos de nada.

¿Para qué sirven las listas de chequeo?

Los usos principales de los checklist son los siguientes:

- Realización de actividades en las que es importante que no se olvide ningún paso y/o deben hacerse las tareas con un orden establecido.
- Realización de inspecciones donde se debe dejar constancia de cuáles han sido los puntos inspeccionados.
- Verificar o examinar artículos.
- Examinar o analizar la localización de defectos. Verificar las causas de los defectos.
- Verificación y análisis de operaciones.
- Recopilar datos para su futuro análisis.

En definitiva, estas listas suelen ser utilizadas para la realización de comprobaciones rutinarias y para asegurar que al operario o el encargado de dichas comprobaciones no se le pasa nada por alto, además para la simple obtención de datos.

La ventaja de los checklist es que, además de sistematizar las actividades a realizar, una vez rellenos sirven como registro, que podrá ser revisado posteriormente para tener constancia de las actividades que se realizaron en un momento dado.

¿Cómo usar las checklists?

Es importante que las listas de control queden claramente establecidas e incluyan todos los aspectos que puedan aportar datos de interés para la Residencia Universitaria. Es por ello que debe comprender lo siguiente:

- ¿Qué tiene que controlarse o chequearse?
- ¿Cuál es el criterio de conformidad o no conformidad? (¿Qué es lo correcto y qué lo incorrecto?).
- ¿Cada cuánto se inspecciona? (frecuencia de control o chequeo).
- ¿Quién realiza el chequeo?, y ¿cuáles son los procedimientos aplicables?

Conviene, por último, que se disponga de un apartado de observaciones con el fin de poder obtener información previa sobre posibles motivos que han causado la disconformidad.

Por otro lado, si vamos a usar los checklists para la obtención de datos, también se pueden utilizar para construir gráficas o diagramas para controlar la evolución de una característica o actividad. También se utilizan para reportar diariamente el estado de las operaciones y poder evaluar la tendencia y/o dispersión de la producción, sin que sea necesaria la realización de estadísticas o gráficas de mayor complejidad.



2.8 GESTIÓN OPERATIVA.

Se refiere a los procesos técnicos y administrativos en su encuadre legal, que se utilizan o van a utilizarse para la realización de proyectos, prestación de servicios, etcétera, tanto en lo referente a la relación con el público destinatario como a la relación con otras organizaciones de la administración pública.

2.8.1 ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO.

El objetivo general de la Administración de Recursos Humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable. Este objetivo guía el estudio de la Administración de Recursos Humanos, el cual describe las acciones que pueden y deben llevar a cabo los administradores de esta área. De aquí se derivan los siguientes objetivos específicos:

- **OBJETIVOS SOCIALES:** La contribución de la administración de recursos humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables. Cuando las organizaciones pierden de vista su relación fundamental con la sociedad, no sólo faltan gravemente a su compromiso ético, sino que generan también tendencias que repercuten en su contra en forma inevitable. Una de sus responsabilidades es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.



- **OBJETIVOS CORPORATIVOS:** El administrador de recursos humanos debe reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo; solamente un instrumento para que la organización logre sus metas fundamentales. El departamento de recursos humanos existe para servir a la organización proporcionándole y administrando el personal que apoye a la organización para cumplir con sus objetivos.
- **OBJETIVOS FUNCIONALES:** Mantener la contribución de los recursos humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía es otro de los objetivos fundamentales de la administración de recursos humanos. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso, se incurre en despido de recursos.
- **OBJETIVOS PERSONALES:** La administración de recursos humanos es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida en que son compatibles y coinciden con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. De otra manera es posible que la organización empiece a perderlos o que se reduzcan los niveles de desempeño y satisfacción.

Funciones de la administración de recursos humanos.

El departamento de administración de recursos humanos cumple con diversas funciones dentro de la organización dependiendo de su tamaño y complejidad. El objetivo de las funciones consiste en desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, colaboradores capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, cuidando el cumplimiento de sus objetivos que redundará en beneficio de la organización, los trabajadores y la colectividad.

2.8.2. RECURSO FINANCIERO.

Los encargados de la administración de los recursos financieros deben analizar y planificar el correcto flujo de fondos, de este modo se evitarán los problemas por falta de recursos para afrontar las actividades productivas o el pago de obligaciones. En caso de que la compañía no contara con los recursos suficientes, podría convertirse en deudora y tener que pagar intereses adicionales.

Los presupuestos y los balances, por lo tanto, resultan fundamentales para conocer el estado de los recursos financieros, debido que reflejan el ingreso y la salida de dinero de las cuentas de la organización.



El manejo de los recursos financieros de una empresa ha alcanzado gran popularidad en el mercado empresarial. La razón probablemente, sea que ayudan a sostener una administración eficiente y dan lugar a la maximización de los beneficios a través de la disminución de los costos, además ofrecen el soporte necesario para que las compañías cumplan los objetivos que se plantean.

2.9. NORMATIVAS DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.

Un reglamento es una serie de normas que nos ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de una residencia universitaria, las partes elementales de un reglamento son el título y las personas a las que va dirigido el reglamento, las normas enumeradas por orden de prioridad y estar brevemente especificado cada punto, al igual que las consecuencias de infringir las reglas establecidas.

2.10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

La gestión administrativa de una residencia universitaria es uno de los factores más importantes cuando se trata de prestar un servicio de pupilaje debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicha institución.

En resumen podemos decir que en cualquier empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la Gestión Administrativa de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la Gestión Administrativa es

necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

El fin de la persona responsable de la Gestión Administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como complemento imprescindible no podemos ignorar el hecho de que, en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la Gestión Administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos financieros, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

2.10.1 MANEJO DE REQUISICIONES DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.

Uno de los frentes de trabajo importantes para la administración empresarial gira en torno a las actividades de abastecimiento, las cuales abarcan, de manera integral, la selección y evaluación permanente de materiales y el almacenamiento de materias primas. El primer paso es establecer cuáles son las materias primas, insumos o servicios críticos para la Residencia Universitaria partiendo de que se consideran como tal aquellos que inciden en la calidad del producto o servicio que

reciben los huéspedes. Esto se hará a través de la implementación de un formulario que contiene las especificaciones de lo que se necesita.

2.10.2 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

- Queja: exposición de una incidencia, durante la prestación de un servicio por parte la organización, que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada, y requiere de una respuesta.

- Sugerencia: manifestación o declaración de un ciudadano en la que éste transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta la institución o alguno de sus procesos o bien solicita la prestación de un servicio o actuación no previsto o no ofrecido.

Funciones que debe cumplir una recepción de quejas y sugerencias dentro de una Residencia Universitaria:

- Recoger y tramitar las manifestaciones de insatisfacción de los huéspedes y las iniciativas de los mismos para mejorar la calidad de los servicios que presta la Residencia Universitaria. Ofrecer respuesta a los inquilinos e informarles de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- Elaborar los informes de seguimiento interno de la situación de las Quejas y Sugerencias recibidas en la organización.

2.10.3. NOTIFICACIONES SOBRE INCUMPLIMIENTOS DE LA NORMATIVA.

El Acta Administrativa de Incumplimiento de Obligaciones, es el documento jurídico-administrativo en el que de manera sucinta, cronológica y detallada se deberán hacer constar los actos u omisiones en que incurrió el contratista y que constituyan el incumplimiento de sus obligaciones.

Se señalará el objeto del levantamiento del acta que consistirá en hacer constar los actos u omisiones en que incurrió el contratista de que se trate y que constituyen el incumplimiento de sus obligaciones contraídas en el contrato respectivo. La descripción cronológica de los actos u omisiones, empezará señalando los datos de la licitación.

Los hechos constitutivos del incumplimiento se podrán asentar en forma íntegra en la propia narración, o en su caso, haciendo referencia a los documentos en que se encuentren contenidos; en este caso se deberá establecer en la propia acta el señalamiento expreso de que los documentos referenciados forman parte integral de la misma.

Las faltas disciplinarias a las que se aplica las sanciones se clasifican en: Muy Graves, Graves y Leves.



TIPOS DE FALTA	LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA SANCIONARA CON:
LEVES	<ul style="list-style-type: none"> • AMONESTACIÓN VERBAL • AMONESTACIÓN ESCRITA • SUSPENSIÓN DE EMPLEO Y SUELDO DE HASTA 2 DÍAS
GRAVES	<ul style="list-style-type: none"> • SUSPENSIÓN DE EMPLEO Y SUELDO DE 1 A 10 DIAS • INHABILITACIÓN PARA ASCENSO DURANTE 1 AÑO
MUY GRAVES	<ul style="list-style-type: none"> • SUSPENSIÓN DE EMPLEO Y SUELDO DE 11 A 3 MESES. • PERDIDA TEMPORAL O DEFINITIVA DE LA CATEGORIA LABORAL • DESPIDO DISCIPLINARIO (SIN INDEMNIZACIÓN).



<u>NUMERO DE FALTAS</u>	<u>EQUIVALENCIA POR NUMERO DE FALTAS</u>
2 FALTAS LEVES (3 MESES)	1 FALTA GRAVE
2 FALTAS GRAVES (6 MESES)	1 FALTA MUY GRAVE

2.10.4. COORDINACIÓN DE REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA.

Entiéndase por consejo disciplinario como la organización encargada de hacer cumplir, procesar, evaluar y dictaminar posibles sanciones a los estudiantes y colaboradores que se rigen por las normas establecidas en la Residencia Universitaria.

Dictaminar sanciones y exoneraciones a las faltas de estudiantes y talento humano realizadas en el reglamento interno. Denunciar hechos que constituyan acciones delictivas.

La coordinación en junta directiva permite programar las actividades que se desarrollaran dentro de la Residencia Universitaria, también establecer el manejo óptimo de todas las áreas de la residencia y dirigir el capital intelectual que permite el funcionamiento efectivo de la institución.

2.10.5 LIBRO DE REGISTROS DE GASTOS Y LIBRO DE REGISTROS DE LOS INGRESOS.

El Libro de Ingresos y Gastos deberá incluir mensualmente la siguiente información:

LIBRO DE REGISTROS DE GASTOS E INGRESOS	
INGRESOS	GASTOS
<ul style="list-style-type: none">• Fecha de cobro, ingreso.• Fecha de emisión del comprobante de pago.• Número de serie del comprobante de pago emitido.• Número del comprobante de pago emitido.	<ul style="list-style-type: none">• Fecha de gasto, egreso.• Fecha de emisión del comprobante de cancelación.• Número de serie del comprobante de cancelación emitido.• Número del comprobante de

<ul style="list-style-type: none">• Tipo de documento de identidad del sujeto que paga.• Número del documento de identidad del sujeto que paga.• Apellidos y Nombres• Monto del ingreso o importe.• Tipo de pago que realizan.	<p>cancelación emitido.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo de documento de identidad del sujeto que paga.• Número del documento de identidad del sujeto que paga.• Apellidos y Nombres• Monto del gasto o importe.• Tipo de depósito que realizan.
--	--

2.10.6 LIBRO DE ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA.

Un acta administrativa es el documento que se elabora para dejar evidencia y sancionar hechos que ocurren con algún trabajador y que van en contra de alguna norma de la Empresa sustentada en el Código de Conducta y/o Reglamento Interior de Trabajo.

En junta directiva establecen la guía y la administración de las instituciones, se formulan las acciones a tomar para el funcionamiento efectivo de las operaciones de la organización, se toman decisiones a través del análisis de las diferentes fuentes de información con las que cuenta la institución para recolectar los datos requeridos que permitirán la optimización de los procesos. Para dejar constancia de las decisiones que se tomen.

La información se obtiene a través de:

- Libros de contabilidad.
- Registros de actividades dentro de la institución.
- Normas laborales.
- Protocolos establecidos dentro de la institución.
- Outsourcing.
- Administración del talento humano dentro de la organización.

2.10.7 MANEJO Y CONTROL DE CAJA CHICA.

La Caja chica o Fondos de Caja menor es una cuenta de Activo Corriente destinada a satisfacer gastos pequeños que no justifiquen la emisión de un cheque. Debe ser un monto fijo acorde con las políticas de la Residencia Universitaria.

En este caso la formulación de una administración de una residencia resulta muy importante implantar normas de control que eviten el riesgo de desfalcos o sobrepagos. Para garantizar el buen uso de este efectivo, se puede realizar comprobaciones físicas de los bienes comprados o indagar sobre los servicios adquiridos y ejecutar el arqueo.

El arqueo se hace en cualquier momento, precisamente para verificar la forma en que se está manejando este fondo.

Este control debe de llevarse diariamente y por tanto se implementa un formato designado para este tipo de control de caja chica.

2.10.8 INFORMES DE: FLUJO DE EFECTIVO MENSUAL, INFORME DE INGRESOS Y GASTOS, CUENTAS POR COBRAR, POR PAGAR Y ESTADO DE RESULTADO.

Son instrumentos financieros cuya finalidad es informar a una o varias personas, ya sea de manera oral o escrita de la situación económica en que se mantiene la Residencia Universitaria.

Son registros planeados y formales de la información transmitida a los individuos para que la apliquen a la planeación, implantación, control y la toma de decisiones por la alta gerencia.

Tipos de Informes.

- **Informes sobre el Desempeño.** Estos informes son los que se presentan al jefe de cada unidad organizacional. Son periódicos, abarcan un breve lapso o se centran en variancias de presupuestos y planes. En lo fundamental, deben relacionar el desempeño, costos y tiempo con los planes y presupuestos.

- **Sobre el Avance.** Estos informes suelen ser una característica mensual de los proyectos y programas a largo plazo. Un informe casi siempre cubre todas las tareas del proyecto. El avance de éste se describe señalando el objetivo del proyecto, el estado actual, los problemas presentes y la evaluación del avance.
- **Informes Orientados al Futuro.** Esta clase de informes se ocupa del resultado de la investigación, del juicio y de las proyecciones a futuro. En las empresas son comunes los planes a largo plazo, los planes anuales de utilidades, así como los pronósticos económicos, tecnológicos y de ventas. En las grandes compañías, quizá encontraremos entre otras cosas pronósticos de los recursos y tendencias demográficas a nivel mundial.
- **Sistemas Computarizados de Consulta a la Base de Datos.** Los informes escritos pueden reducirse a la estructura de informe mediante el diseño de sistemas computarizados de consulta a la base de datos. Supongamos que varios gerentes necesitan cierto tipo de información varias veces al año. En de proporcionarles informes mensuales que la contenga, podríamos guardarla en la base de datos. El almacenamiento de ella y el programa para recuperarla en un formato útil se considerará parte de la estructura del informe.

2.11 PLAN DE SEGURIDAD DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA (DESASTRES NATURALES).

La planificación de acciones de prevención y atención de desastres naturales se puede definir como un proceso de planificación avanzado, ante una situación incierta, en el que se deciden escenarios y objetivos, se definen acciones, directivas y técnicas y se estructuran los posibles sistemas de respuestas con el fin de prevenir o responder mejor a una emergencia. La planificación de actividades de prevención y atención de desastres naturales es un requisito indispensable para lograr una respuesta rápida y efectiva en situación de emergencia. Sin una previa planificación de acciones para la atención de desastres naturales, se perderá mucho tiempo en los primeros días de una emergencia. Este tipo de planificación aumenta la capacidad organizativa y debe servir como punto de partida para la planificación de operaciones y la respuesta a emergencias

La Señalización de seguridad y salud en el trabajo

Es una señalización que, referida a un objeto, actividad o situación determinados, proporcione una indicación o una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo mediante una señal en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunicación verbal o una señal gestual, según proceda.

2.12 COORDINACIÓN CON JUNTA DIRECTIVA.

Una vez que ya se tiene una organización, seguramente se necesitará una junta directiva. Algunas organizaciones eligen diferentes tipos de autoridades en una residencia universitaria se tendrá a un presidente de junta directiva y vicepresidente, la junta puede fortalecer la iniciativa de muchas maneras: llevar a cabo la administración y operaciones de tareas, apoyar el trabajo de los colaboradores a través de motivaciones y reconocimientos, convencer a otros de que la residencia universitaria sabe lo que hace, contribuir con talentos y habilidades y destrezas de los estudiantes, aconsejar a la organización en materia legal o temas de otra índole y colaborar con la recaudación de fondos, entre otras cosas. Para todas estas funciones entre otras es necesario tener una Junta directiva.

La junta se asegura de que se mantengan la misión y la filosofía de la residencia universitaria. Esta es una de sus tareas más importantes.

A 3D bar chart with a magnifying glass over a line graph. The bar chart features several vertical bars in blue, green, orange, and red. A magnifying glass with a black handle is positioned over a line graph that shows a red line with a yellow arrow pointing upwards and to the right. The background is white.

**CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE
LA INVESTIGACIÓN.**

3.1 INTRODUCCIÓN.

En El Salvador, las residencias universitarias son proyectos que se están volviendo cada vez más aplicados, que buscan brindar un alojamiento a la población estudiantil, inspirado en los “dorms” que existen en los campus universitarios de países desarrollados que funcionan bajo el concepto “todo incluido”. A lo largo del tiempo se han innovado cada día los diseños de infraestructuras de residencias universitarias, tomando en cuenta los códigos de construcción establecidos y una administración que cumpla con los altos estándares de calidad, debido a que estas proponen complementar la enseñanza universitaria mediante la creación de un espacio que apoye el desarrollo académico a los estudiantes.

Se realizó un estudio con el fin de conocer la existencia de una demanda suficiente para desarrollar un anteproyecto de construcción de una residencia universitaria, así como también implementar una administración con altos estándares de calidad para este mismo en el municipio de Santa Ana, departamento de Santa Ana, El Salvador, debido a que existe una población estudiantil que vive en zonas retiradas especificadas en el capítulo uno de la institución pública que necesitan un lugar donde residir para cumplir satisfactoriamente con su formación académica superior.

Es a partir de esta necesidad imperiosa que se realizó una investigación in-situ, es decir, desde la perspectiva de un contacto cara a cara en el lugar de los hechos para obtener los datos de primera mano de la competencia directa y sustituta, que permitió elaborar un FOLA (Fortalezas, Oportunidades, Limitantes, Amenazas) con el cual se analizó la información y se identificó las necesidades del target, que son los estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, que viven en zonas retiradas de la institución, a su vez se realizó un censo inmerso en el cuestionario para identificar cuales estudiantes de zonas retiradas recibirán los beneficios de la construcción de una residencia universitaria para que de este modo, se puedan saber cuáles son los servicios que se deben de prestar la residencia a fin de satisfacer y superar las expectativas de la comunidad estudiantil.

Dentro del ámbito administrativo se diseñó estrategias de C.I.M. (Comunicaciones de Marketing Integradas), con el objetivo de dar a conocer la existencia, valores diferenciales y servicios ofrecidos en la residencia universitaria y para posicionarla como la mejor opción cuando de alojamiento se trate, presentando su nombre, logo, eslogan, visión, misión, políticas y valores, así como también se estableció protocolos respectivos a las áreas que conforman la infraestructura, una administración de calidad para la residencia universitaria y un plan de precios incluyendo condiciones de pago, que se constituyó a través de la investigación in-situ, se fijó un financiamiento de construcción para presentarlo a las diversas entidades, tanto nacionales como internacionales, Intergubernamentales, interuniversitario, ONG's y otros, que apoyan a las distintas Facultades y unidades académicas y sectores de la universidad, con otras

Instituciones nacionales e internacionales. Que tentativamente proveerán el recurso económico para llevar a cabo la propuesta establecida en el anteproyecto.

Se tomó como apoyo el conocimiento de un estudiante de la Facultad de Occidente que desempeña proyectos con diversas entidades y cursa la carrera de Arquitectura a nivel de quinto año ciclo I año 2017, brindándonos un diseño del anteproyecto de construcción de una residencia universitaria que consta de las siguientes partes: se hicieron elevaciones en un programa de diseño AutoCAD que incluye planta de conjunto, plantas arquitectónicas y secciones, realización de edificación en volumetría que contiene elaboración de vistas en 3D, elaboración de recorrido virtual, realización de presupuesto de la edificación y mantenimiento de la infraestructura, (Preventivo, Rutina y Correctivo).

3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente es una institución eminentemente académica, rectora de la educación superior, formadora de profesionales con valores éticos, firmes, garante del desarrollo, de la ciencia, el arte, la cultura y el deporte. Crítica de la realidad, con capacidad de proponer soluciones a los problemas nacionales a través de la investigación filosófica, científica, artística y tecnológica; de carácter universal, siendo una entidad pública que contribuye al mejoramiento socioeconómico de la sociedad Salvadoreña.

En el año de 1963, por iniciativa de la Sociedad de Abogados de Occidente, se solicitó al Rector de la UES, Dr. Fabio Castillo Figueroa, la fundación de una universidad transformadora de la educación superior en Santa Ana y desempeñar un papel protagónico relevante, en la transformación de la conciencia crítica y prepositiva de la población de la zona occidental, con liderazgo en la innovación educativa y excelencia académica, a través de la integración de las funciones básicas de la universidad: la docencia, la investigación y la proyección social, con el fin de atender a la numerosa población estudiantil a fin de darle cumplimiento a la misión y objetivos de la institución. Hasta la fecha en el ciclo I año 2017 la institución pública cuenta con una comunidad estudiantil que asciende a 7,447 inscritos en las diferentes carreras que sirve la institución pública.



En la actualidad la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, posee un estatus y credibilidad en la calidad de formación de profesionales en la sociedad Salvadoreña a nivel nacional e internacional que contribuyen al mejoramiento de la sociedad siendo ciudadanos competentes, con ética y sentido crítico, líderes en la transformación social, tecnológica y económica, por tal razón su posicionamiento es destacado ante las otras universidades de la zona occidental y de todo el territorio Salvadoreño, siendo así, sus egresados tienen un trato preferencial al momento de reinsertarse en el mercado laboral. Por tanto, la demanda de estudiantes provenientes de los departamentos de Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán se ha incrementado año tras año, obligándolos a buscar “residencias universitarias” debido a la distancia que tienen que recorrer para cumplir con su jornada académica y estas deben estar preferiblemente cercanas al campus universitario, las cuales en ocasiones no ofrecen las condiciones mínimas para contribuir a la formación profesional del estudiante.

La problemática inicia en la distancia que los estudiantes tienen que recorrer desde sus casas hasta la universidad para cumplir con sus jornadas académicas, las zonas retiradas mencionadas en el capítulo uno, al sentir de los estudiantes se puede decir que es un problema que no les permite el lograr con satisfacción sus compromisos en su formación académica, así como también parte de la población al no residir en las cercanías de la institución tienen que viajar en altas horas de la noche a sus hogares, debido que tienen clases en jornadas nocturnas, teniendo que



enfrentar varios peligros tales como: accidentes de tránsito, gastos extendidos al presupuesto, víctimas de delincuencia o no encontrar un medio de transporte para llegar a sus destinos, es por esto mismo que buscan pupilajes que se encuentren localizados cerca de la Universidad, pero, el problema no se limita solo al hecho de donde vivir; sino también con quien convivir, debido que, tienen que relacionarse con diversas personas desconocidas dentro del pupilaje, inclusive compartir la misma habitación, provocando la falta de privacidad dentro de la instalación.

A través de la observación in-situ se logró constatar que los lugares que prestan servicios de pupilajes se encuentran en condiciones deplorables y de inapropiada administración para contribuir a la formación profesional del estudiante, por el motivo, de que estas son viviendas que se utilizan con doble función, es decir son “hogares y pupilajes” o “negocios varios y pupilajes”, esto mismo hace que se pierda el enfoque de brindar un servicio exclusivo para los estudiantes dentro de la “residencia universitaria”, además, se encuentran en partes que exponen al estudiante a la inseguridad, debido que deben de recorrer trayectos con poca o ninguna iluminación en las calles, agregando que en el lugar donde se hospedan, los servicios básicos son limitados, tales como agua y energía eléctrica, estipulando horarios en los cuales pueden hacer uso de estos, afectando la comodidad de los estudiantes. Los pupilajes que tienen costo de alquiler elevado, son aquellos en que los servicios básicos de agua y energía eléctrica son ilimitados, así como también les proporcionan internet inalámbrico y parte del personal de servicio del lugar es

para atenderles, debido que estos mismos dedican a la vez sus labores a los negocios. Pero no todos los estudiantes cuentan con la disposición económica de hospedarse en estos pupilajes.

Se puede decir que todos los pupilajes que se encuentran en los alrededores, todos cumplen con brindar hospedaje a los estudiantes cada uno con su manera de ser administrado, pero, ninguno de ellos implementa instalaciones para fomentar el hábito de estudio a los estudiantes, apoyando su desarrollo académico, así como también todas estas “residencias universitarias” varían en brindar seguridad, privacidad, ubicación cercana a la Universidad y planes de pagos accesibles.

La implementación de esta iniciativa de construir una residencia universitaria dentro de la Universidad, con un modelo administrativo de calidad surge a partir de esa necesidad latente, la cual implicó la estimación de elementos como la demanda, costos, recursos, tiempo, localización, proyecciones financieras, estudio de las inversiones, así como también análisis de la competencia, un marco legal, entre otros aspectos. Por consiguiente esto permitió evaluar si es meramente viable y factible el anteproyecto, logrando exponer que se suplirán las deficiencias de “residencias universitarias” para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente del Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador.

3.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.

Mediante el paso del tiempo la población occidental va en aumento, por tanto esto implica que hay una población estudiantil de nivel de bachillerato que espera realizar su formación profesional en las distintas universidades de la zona occidental, tomando en cuenta los requisitos que se necesitan para formar parte de las instituciones, en la cual su mayoría opta por la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, no solamente por su accesibilidad económica sino también por la calidad de los profesionales que esta forma.

Por la inexistencia de “residencias universitarias” en la zona occidental que cumplan con los parámetros y códigos de construcción y administración de calidad para poder brindar un servicio óptimo de pupillaje a los estudiantes, se ha propuesto llevar a cabo el diseño de una administración para una residencia universitaria evaluada en un anteproyecto de construcción que cuente con lo siguiente: sala de recepción, en cada edificio donde están ubicadas las habitaciones en la cual se estará atendiendo las consultas y/o comentarios con respuestas rápidas para los estudiantes y a un costado de la sala de recepción dos baños sanitarios para los visitantes de uso de hombre y mujer respectivamente, una sala de reuniones para convocar al talento humano y junta directiva, área de cómputo y área de estudio, estas son destinadas para hacer tareas en grupo o individual y optimizar las jornadas estudiantiles, zona WIFI con alta velocidad contratando a una compañía de servicio de telecomunicaciones, asistencia médica para promover, proteger y



restaurar la salud del estudiante, cocina/comedor que es alquilada a una persona que se encargue de brindar servicio de preparado de comida a los estudiantes, pagando una cuota por el espacio otorgado para realizar el comercio de alimentos, un servicio de limpieza de talento humano para mantener y conservar el estado óptimo de la residencia, en el área de lavandería los estudiantes pueden llevar su ropa dos veces por semana suministrando por cuenta propia los utensilios de lavado para las prendas, estas mismas están asignadas para hombres y otras para mujeres, azotea social equipada con mobiliario de descanso y ventilación natural, seguridad en la cual toda la residencia será custodiada por cámaras de video y outsourcing de vigilancia 24/7, energía eléctrica que proporciona iluminación LED a los estudiantes, contribuyendo a su vez con el medio ambiente, para disminuir el calor de la Residencia Universitaria se implementó ventanas que permiten la circulación del aire fresco, un cuarto de almacenamiento de herramientas para dar mantenimiento preventivo, rutinario y correctivo al edificio, programas de convivencia para los inquilinos y convenio de proyección social con la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, permitiendo a los estudiantes desarrollar sus horas sociales obteniendo beneficios mutuos por su trabajo social en la residencia, se creó habitaciones para una o dos personas las cuales están diseñadas específicamente para estudiantes ya sean solo del género masculino o género femenino evitando el uso de cuartos mixtos presentando un diseño de edificación de cuartos separados y se tendrá acceso a ellos a través de una llave y solamente ingresarán aquellos que alquilen la habitación llevando un



registro de sus entradas y salidas a través de su DUE con el/la recepcionista de la residencia universitaria para así evitar el ingreso de personas ajenas a esta misma, y la señalética pertinente en caso de emergencia de desastres naturales o de otra índole y la implementación de extintores en casos de incendios, lo mencionado anteriormente consideró las limitaciones físicas de los estudiantes es decir los que tienen discapacidades físicas brindándoles una infraestructura que les permita desplazarse sin problemas y hacer uso de las diversas áreas de la residencia sin impedimento de sus condiciones motoras, así como también, una administración efectiva para el buen funcionamiento de esta, que incluye, libros de registros de contabilidad, control sobre los estudiantes que están alquilando en la Residencia Universitaria a través de un estudio de perfil psicográficos y demográfico, así como también la contratación de capital intelectual calificado para brindar un servicio de calidad y sistematización de procedimientos para: planear, organizar, dirigir, controlar, contratar, capacitar, pagar, registrar, alquilar entre otros.

Los beneficios que se lograrán en la implementación de la iniciativa de construcción de una Residencia Universitaria de la Facultad de Occidente, son: La demanda estudiantil incrementaría, no solamente por la credibilidad de la Universidad, sino también por tener una residencia universitaria que apoye al desarrollo académico; Brindar a la sociedad oportunidades de empleo; Favorecer en la formación de profesionales calificados para el mercado laboral al apoyar su desarrollo académico. Y así mediante el tiempo no ser la única Residencia

Universitaria de Occidente, sino también el buscar expandirse a nivel nacional en las diferentes facultades que dispone la Universidad de El Salvador, atrayendo la atención de extranjeros de diversas entidades educativas que apoyen el crecimiento académico de los estudiantes y les permitan lograr sus objetivos profesionales, al crear programas de educación internacionales expandiendo sus conocimientos, aperturando pasantías para poner en prácticas sus destrezas y habilidades que lo harán un profesional especializado. La existencia de una residencia no será un lugar de pupilage sino un lugar de apoyo, crecimiento, preparación de profesionales calificados.

3.4 OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL:

- Conocer la aceptación de la población estudiantil que está dispuesta a hospedarse en una residencia universitaria dentro de la Universidad de El Salvador, Facultad de Occidente, mientras cursan sus ciclos académicos y que a su vez les brinde apoyo en su desarrollo universitario contribuyendo en la formación de profesionales calificados.

OBJETIVO ESPECIFICO:

- Realizar una investigación in-situ para conocer las competencias que tendría la Residencia Universitaria, los servicios que estas le proporcionan a sus huéspedes y la administración que aplican para el funcionamiento de estas mismas.
- Identificar el porcentaje de la población estudiantil que acepta la implementación de una Residencia Universitaria dentro de la Facultad de Occidente y a su vez conocer el porcentaje que haría uso del hospedaje mientras cursa su ciclo académico.
- Definir cuál de los factores (seguridad, comodidad, privacidad, distancia, planes de pago) influyen en los estudiantes para escoger donde hospedarse.
- Conocer la proveniencia de los jóvenes obteniendo información sobre la distancia que estos recorren desde sus hogares hasta la Universidad y los beneficios que recibirá al implementar una Residencia.

- Exponer que servicios serian de mayor importancia para el estudiante dentro de una Residencia Universitaria para apoyar el desarrollo académico de los estudiantes.

3.5 ALCANCES.

- La investigación de campo se llevó a cabo en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente en el Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador.
- La formulación y evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria, está dirigido a los estudiantes de la universidad que viven en zonas retiradas, en los departamentos de Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán, El Salvador.
- El diseño administrativo de una residencia universitaria se enfoca para los estudiantes de la universidad que viven en zonas retiradas, en el municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador; no obstante dicho modelo puede ser implementado con o sin adaptaciones para el funcionamiento de una residencia.
- La perspectiva del modelo administrativo está dirigida en brindar un servicio de calidad de pupilaje para los estudiantes de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, implementando áreas que serán parte de la residencia para apoyar el desarrollo académico de estos mismos.

3.6 LIMITANTES.

- El diseño administrativo se llevará a cabo única y exclusivamente con una muestra de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente en el Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador.
- La observación se hará exclusivamente con los propietarios de los pupilajes y los estudiantes de la universidad que viven en zonas retiradas en el Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador.
- Las alternativas de terrenos para construir una residencia universitaria para los estuantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente son escasas.

3.7 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

Al iniciar una investigación se debe preguntar cuáles son los beneficios que se obtendrán y quiénes serán los beneficiados, es aquí dónde radica la importancia de definir qué tipo de investigación es la que se llevó a cabo.

3.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Al identificar el problema por el cual se hizo la propuesta de “Formulación y Evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, del Departamento de Santa Ana, Municipio de Santa Ana, El Salvador.”. Se trabajó con el tipo de investigación cuantitativa-cualitativa, bajo el criterio del enfoque de métodos mixtos, debido que está compuesta por dos realidades, una objetiva y otra subjetiva es decir, en una realidad “objetiva”: se tiene un terreno apto para las condiciones de construcción, estudiantes que necesitan un lugar donde hospedarse y que contribuya a su formación académica, competencias existentes sean estas sustitutas o directas, por motivo que es algo que se puede ver y tocar, pero también la investigación está constituida por una realidad “subjetiva”, compuesta por: inseguridad, falta de privacidad, incomodidad para los estudiantes, dentro de las “residencias universitarias”, bien estar, valores de los jóvenes, aprendizaje, diseños de un modelo de administración entre otros.



Como diseño de investigación, se implementó la investigación tipo descriptiva-propositiva. Descriptiva porque se realizó una descripción exhaustiva de la inexistencia de residencias universitarias para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente del Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador. Propositiva porque permitió elaborar una propuesta de administración evaluada en un anteproyecto de construcción de una residencia universitaria dentro de la Facultad. Esto se logró haciendo uso de las diferentes técnicas e instrumentos para: recolección, clasificación, tabulación, análisis e interpretación de los datos recolectados. La investigación está fundamentada por fuentes empíricas a través de la investigación de campo con instrumentos como la observación in situ, cuestionario y fuentes documentales; que facilitó la búsqueda, localización y consulta de información teórica y práctica relacionada con el tema elegido; también se analizó información estadística relacionada con la temática a estudiar.

3.7.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.

La investigación bibliográfica puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado; se trata de una indagación que se realizó en forma ordenada y con objetivos precisos, como base para la construcción de conocimientos, y que se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos. El criterio fundamental para el trabajo de investigación bibliográfica y



documental está dado por los objetivos específicos del proyecto de investigación, en tanto delimitan cada una de las operaciones y procedimientos que deben realizarse para alcanzar el objetivo general de ésta.

Cabe destacar que los capítulos I y II elaborados en este anteproyecto de formulación y evaluación de construcción y administración de una residencia universitaria, han sido puramente teóricos, se ha acudido a fuentes bibliográficas y documentales fidedignos para obtener la información necesaria y cimentar las bases de la investigación; gracias a ello se procede a una investigación de campo en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente en el Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador, la cual llevó a una obtención de resultados concretos, que permitieron formular la implementación de un diseño de administración de calidad, evaluado en un anteproyecto de construcción de una residencia universitaria.

3.7.3 INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

La elección del tema que fue sometido a estudio, representa la primera fase que sentará las bases para la construcción del proceso metodológico. Todos los aspectos que guían el problema en su etapa inicial, se consideran dentro del marco teórico conceptual, basado en la investigación bibliográfica que soporto toda la estructura del proceso investigativo.

Partiendo de ello y teniendo una noción de la temática, puede procederse a la investigación de campo, que consiste en analizar una situación en el lugar real

donde se desarrollan los hechos investigados, sumergirse en el contexto del fenómeno y experimentar dentro del mismo, de esta manera puede recogerse datos no distorsionados por una situación irreal; esto ayuda a optimizar el estudio, puesto que permite instituir contacto con la realidad a fin de conocerla mejor, la finalidad de esta radica en exponer nuevas proposiciones o transformar las existentes, en desarrollar nociones, éste ha sido incluso el modo de llegar a elaborar teorías.

3.7.4 DETERMINACIÓN DE UNIVERSO Y MUESTRA.

Para la determinación del universo y muestra, se utilizaron como datos de referencia la población estudiantil del año 2017 ciclo I, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, tomados desde administración académica proporcionada por el Jefe de esta área.

Es importante para poder desarrollar la investigación, conocer la diferencia entre los conceptos que se manejan dentro la misma. A continuación se delimita las definiciones de universo y muestra.

Una población o universo es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. A su vez se tiene que la muestra es un conjunto de unidades, una porción del total que representa la conducta del el universo en su conjunto. Una muestra es un sentido amplio es una parte del todo que se le llama universo o población y que sirve para representarlo cuando se

investiga un experimento que trata de obtener conclusiones generales acerca de una población determinada.

La muestra descansa sobre el principio de que las partes representan el todo y por tal refleja las características que definen la población de la que fue extraída, lo que indica que es una muestra representativa.

3.7.4.1 UNIVERSO.

Para realizar la investigación se identificaron 3 unidades de análisis las cuales son: Los estudiantes que viven retirados de la Universidad de El salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente; Los estudiantes que residen en los pupilajes cercanos a la Universidad y Los dueños de los pupilajes.

3.7.4.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA.

Para determinar el tamaño de la muestra se tomaron los datos proporcionados por el jefe de Administración académica de la población estudiantil del año 2017 ciclo I, que es de 7,447 estudiantes inscritos dentro de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

El tamaño de la muestra se obtuvo por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

E = Error de la estimación de P

Z = Valor estadístico de la curva normal de frecuencia

N = Población Total

La probabilidad de éxito y fracaso se hizo por los parámetros “P” y “Q” para lo cual se asignó un porcentaje de 50% de éxito y 50% de fracaso debido a la falta de datos similares de investigaciones anteriores. Un nivel de confianza deseado de 95% y un error muestral de 5%.

A continuación se presenta el cálculo de la muestra probabilística:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{7447(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(7447-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{7447(3.8416)(0.5)(0.5)}{(7446)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{7163.2693}{18.615 + 0.9604}$$

$$n = \frac{7163.2696}{19.574}$$

$$n = 365.9583938$$

$$n \cong 366$$

Tamaño de la muestra: 366 personas

Una vez calculada la muestra, se encuestaron a 366 personas que estudian actualmente en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador. Dicha muestra fue representativa de la población total de la institución.

3.8 FUENTES DE INFORMACIÓN.

En el cálculo del tamaño de la muestra se determinaron cuáles son las fuentes más idóneas para la recolección de datos, estas fueron de suma importancia, debido a que definió la validez y confiabilidad de la investigación. Son estos datos recolectados los que sirvieron como medio para cumplir con los objetivos propuestos al inicio de este anteproyecto, que consiste en el diseño de una administración para una Residencia Universitaria, evaluada en un anteproyecto de construcción. Se utilizó la clasificación de las siguientes fuentes:

3.8.1 FUENTES PRIMARIAS.

Por medio de estas fuentes se obtuvo información directa, que ayudó a fortalecer la investigación, debido que estas son consideradas como datos de primera mano, con un grado de trascendencia. Dentro de las fuentes primarias se tiene: a los estudiantes que residen en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, a los estudiantes que residen en los pupilajes ubicados en los alrededores de la Universidad, a los dueños de los pupilajes, a los colaboradores, el ambiente natural y los acontecimientos donde se aplicaron las técnicas de recolección.

Los datos primarios se obtuvieron mediante las técnicas utilizadas (investigación in-situ y encuesta), las cuales permitieron detectar la problemática que existe en la opinión acerca de la necesidad de la realización de un anteproyecto de construcción y administración de una Residencia Universitaria para los estudiantes que viven retirados de Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente del Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador.

3.8.2 FUENTES SECUNDARIAS.

Estas fuentes sirvieron para obtener información sobre el tema de investigación. Las fuentes secundarias utilizadas para la obtención de la información fueron libros, tesis, periódicos, documentos virtuales (Internet), separatas etcétera. Es por esta razón que la información fue comparada con las fuentes primarias para poder establecer datos que ayudaron a desarrollar el estudio. Esta fuente es válida

siguiendo un procedimiento sistemático adecuado a las características del tema, objetivos y al diseño de investigación establecido.

3.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.9.1. TÉCNICAS.

En la Universidad de El Salvador se busca innovar en el área de educación superior para que los estudiantes puedan desarrollar aptitudes y conocimientos dentro de las diversas carreras profesionales que la Facultad les ofrece y puedan aplicarlo en el mercado laboral para convertirse en personas de éxito.

Desde hace mucho tiempo e incluso en la actualidad la universidad de El Salvador, es conocida por su excelencia académica siendo el atractivo principal para los estudiantes recién graduados de bachillerato lo que se traduce en una considerable población estudiantil demandante para optar a un título de educación superior en las diversas ramas de la educación. A parte de ser la única universidad pública en la zona de occidente comprendida por Sonsonate, Ahuachapán y Santa Ana; es por ello que se ha propuesto un diseño de una Residencia Universitaria ubicada internamente en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente del Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador. Con el objetivo de brindar un espacio que albergue a la población estudiantil que viven en zonas retiradas de la Facultad, para lo cual se ha formulado

la administración de esta misma evaluado a través de un anteproyecto de construcción.

3.10 MÉTODOS DE MEDICIÓN.

Para diseñar una administración de una Residencia Universitaria evaluada en un anteproyecto de construcción para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Facultad se puede obtener la información de dos maneras diferentes: Directa o Indirectamente.

- Con la medición directa se obtiene a través de los estudiantes de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, para conocer la percepción que estos tienen de los servicios de diversos pupilajes ubicados en las cercanías de la universidad y que les impulsa seleccionar el lugar que les brindará el servicio.
- A través de la medición indirecta se consigue información relacionada con los factores (seguridad, comodidad, cercanía a la universidad, precios, etcétera) que los pupilajes ofrecen a los estudiantes y la funcionalidad que estos tienen ya sea si son comedores, hogares familiares que alquilan habitaciones u otro tipo de negocio en conjunto con el de brindar pupilaje.

La formulación de una gestión dentro de una residencia universitaria, para la medición indirecta del funcionamiento de los pupilajes en brindar un servicio con

estándares de calidad, considera las características de los diversos pupilajes en los alrededores de la universidad escogiendo aquellas relativas a las características que se enfocan en brindar un servicio de calidad en infraestructuras exclusivas para pupilaje a los estudiantes y que están relacionados con la satisfacción de los huéspedes al recibir el servicio.

Ejemplos de este tipo de indicadores son, entre muchos otros:

- Ubicación de los pupilajes.
- Precio que ofrecen los pupilajes a los estudiantes.
- La seguridad que estos proporcionan a sus inquilinos.
- La comodidad que brindan a sus huéspedes dentro de la infraestructura.
- Nivel de satisfacción que percibe el huésped del servicio que recibe de la “residencia universitaria” en la que se hospeda.
- Valores agregados que el huésped recibe del servicio de alquiler. (punto expés del banco agrícola, privacidad, programas para apoyar el desarrollo académico, etcétera)
- Aplicación de una administración de calidad dentro de las instalaciones que prestan servicio de pupilaje.

En cualquier caso, es muy importante tener presente que ambos tipos de medición (directa e indirecta) son complementarios y entre los dos se realiza un seguimiento completo y exhaustivo del nivel de satisfacción del huésped.

3.10.1 OBSERVACIÓN IN-SITU.

La observación en sí misma, es lo que su palabra indica: “observar, mirar y analizar los aspectos existentes en un lugar”. In Situ es una expresión proveniente del vocablo latino la cual significa “en el sitio, en el lugar, aquí mismo”. Se refiere a una connotación de la aplicación de una acción en un sitio determinado y previamente señalado tanto por quién la ejecuta, como el que la requiere. In Situ es para dejar claro que un evento se ha ejecutado allí mismo donde se ha planeado un estudio.

Para la observación In-Situ es necesario establecer una guía y parámetros que ayuden a la realización de la misma.

A continuación se detalla el desarrollo de la observación in situ. Partiendo de la selección de la técnica hasta la realización de la misma:

3.10.1 PROCESO DE OBSERVACIÓN IN-SITU.



1. Selección del Punto Óptico

Entiéndase el punto óptico como el lugar donde se realizó la observación.

El punto de óptica: Son las “residencia universitarias” ubicadas en zonas cercanas de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente en el Departamento de Santa Ana, Municipio de Santa Ana, El Salvador.

2. Selección del Contexto

Se refiere a la clasificación de los segmentos observados dentro del punto óptico.

Contexto: Observación desde el punto de vista de los estudiantes que reciben los servicios de hospedaje y las diversas “residencias universitarias” que brindan los servicios de pupilaje.

3. Decidir a quién, qué, cuándo, dónde y con qué propósito observar.

Siendo éstos los objetivos de observación para la investigación.

Objetos a observar:

- **Los estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.**
 - Identificación de la zona retirada en que vive el estudiante para llegar a la Universidad.
 - Conocimiento de las necesidades del estudiante para apoyar su desarrollo académico dentro de una residencia universitaria.

- Características que un estudiante evalúa para alquilar un pupillaje.
(transporte, distancias, recursos económicos, comodidad, privacidad, seguridad y precios accesibles)
- **Competencias directas y/o indirectas de “residencias para estudiantes”.**
 - Identificación de servicios que brindan los pupilajes.
 - Diversificación de precios.
 - Administración de la “residencia para estudiantes”.
 - Ubicación, seguridad y valores agregados de las “residencias para estudiantes”.
 - Identificación de los competidores.
 - Constitución de una “residencia para universitarios”. (Logo, Lema, Visión, Misión, Objetivos, valores, Políticas, normativas y capital Intelectual).

En el apartado siguiente se observa la guía de evaluación de las diferentes “residencias universitarias” de manera estructurada:



Datos principales de la competencia

Tipo de competencia: Directa o indirecta.

Administrador: Persona encargada de la “residencia universitaria”.

Nombre de la residencia: Identidad de la “residencia universitaria”.

Dirección de la residencia: Ubicación de la “residencia universitaria”.

Logo: es un signo gráfico que identifica a una “residencia universitaria”.

Eslogan: Frase breve, expresiva y fácil de recordar

Misión, Visión, Objetivos y valores dentro de la “residencia universitaria”.

Políticas y normativas dentro de la “residencia universitaria”.

Capital Intelectual asignado para la “residencia universitaria”.

Función de la residencia: Pupilaje y/o alquiler para hogar

Ocupación de habitaciones: Género masculino y/o femenino

Servicios que brinda la residencia universitaria para estudiantes.

Servicio de energía eléctrica 24 horas

Servicio de agua potable 24 horas

Estudio socioeconómico

Control de pago

Plan de pagos

Alquilan estudiantes que trabajan

Área de comedor/cocina

Área de lavado

Área de zona verde

Área de seguridad de la infraestructura

Contribución del medio ambiente

Seguridad de la “residencia universitaria”

Mantenimiento preventivo, rutinario y correctivo de la “residencia universitaria”

Área de enfermería

Sala de recepción

Área de estudio

Área de computo

Wifi gratuito

Área de habitación

Área azotea social

Área de seguridad (cámaras y vigilancia)

Proyecciones sociales

Área de bodega

Salón de usos múltiples

Sala de reuniones

Observaciones

3.10.2 CUESTIONARIO.

El cuestionario es la pieza clave en un proceso de medición de satisfacción, debido que es el instrumento a través del que se recoge la información sobre las variables en estudio y del cual fueron consideradas para la formulación de una gestión dentro de una residencia universitaria.

Un cuestionario defectuoso da una visión sesgada de la realidad que se esté analizando. Por ello, para evitar esto, se diseñó minuciosamente un cuestionario propio para la muestra contemplada del sector estudiantil y a través de los resultados obtenidos diseñar una gestión de una residencia evaluada en un anteproyecto de construcción.

Debido que existen diferentes maneras para la realización de un cuestionario, se han tomado los métodos que destacan: El enfoque del incidente crítico y El Desarrollo de la dimensión de la calidad.

Un incidente crítico es un ejemplo específico del servicio que describió actuaciones tanto positivas como negativas, contempladas desde la perspectiva del huésped.

En el apartado siguiente se aprecia el cuestionario de manera estructurada y de cómo se presentó al target al realizar la encuesta:

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“Formulación y evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador.”

OBJETIVO: Obtener información requerida para la formulación de una administración para una residencia universitaria dentro del campus que cumpla con los estándares de calidad y beneficie al desarrollo académico de los estudiantes, evaluado en un anteproyecto de construcción.

La información que nos proporcione será utilizada para determinar la formulación de la gestión que se aplicará dentro de una residencia universitaria que contribuya a su vez al crecimiento profesional de los jóvenes que usan sus servicios, evaluando un diseño de construcción que brinde seguridad, privacidad, comodidad y precios accesibles para sus huéspedes.

INDICACIÓN: Favor llenar con una “X” la respuesta que le parezca correcta en una de las casillas que a continuación se le presentan.

1. ¿Género al que pertenece?

Femenino	Masculino
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Sabe que es una residencia universitaria?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cuál es el concepto que tiene de una residencia universitaria?

Casa de estudiantes	Internado	Condominio

4. Desde su inscripción a la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente. ¿Qué tipo de alojamiento tiene?

Casa familiar	Departamento	Alquiler de cuarto	Residencia Privada

5. ¿Actualmente alquila un pupillaje? Si su respuesta es “NO” continua en la pregunta 10.

Si	No

6. ¿Cuál es el precio que paga por el pupillaje en el que se hospeda?

\$20.00 - \$40.00	\$41.00 - \$60.00	\$61.00 - \$80.00	\$81.00 - \$100.00

7. ¿Hay una administración de calidad dentro del hospedaje en que reside?

Si	No

8. ¿El pupillaje en donde se encuentra qué doble función cumple?

Hogar y pupillaje	Comedor y pupillaje	Negocio y pupillaje	Solo pupillaje

9. ¿Su satisfacción con respecto al pupillaje actual que utiliza en qué nivel se encuentra?

Completamente insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Completamente satisfecho

10. ¿Cuál es su lugar de procedencia?

Departamento de Ahuachapán			
Municipio		Municipio	
Ahuachapán		Jujutla	
Apaneca		San Francisco Menéndez	
Atiquizaya		San Lorenzo	
Concepción		San Pedro Puxtla	
Ataco		Tacuba	
El refugio		Turin	
Guaymango			
Departamento de Sonsonate			
Municipio		Municipio	
Acajutla		Nahuizalco	
Armenia		Nahuilingo	
Caluco		Salcoatitlán	
Cuisnahuat		San Antonio del Monte	
Santa Isabel		San Julian	
Ishuatan		Santa Catarina	
Izalco		Masahuat	
Juayua		Santo Domingo de Guzmán	
Sonsonate		Sonzacate	
Departamento de Santa Ana			
Municipio		Municipio	
Candelaria de la Frontera		San Antonio Pajonal	
Coatepeque		San Sebastian Salitrillo	
Chalchuapa		Santa Ana	
El congo		Santa Rosa	
El Porvenir		Guachipilín	
Masahuat		Santiago de la Frontera	
Metapán		Texistepeque	
Tacachico			

11. ¿Utilizaría una residencia universitaria ubicada dentro de la universidad que brinde servicio de pupilaje y apoye el desarrollo académico mientras cursa sus estudios? Si su respuesta es “NO” por favor no continuar.

Si	No

12. ¿Cómo preferiría vivir en la residencia universitaria?

Habitación individual	Habitación compartida	Indiferente

13. ¿Cuál es el factor más importante que influye en la decisión de vivir en una residencia universitaria?

Comodidad	Seguridad	Cercanía a la U	Precio	Todos los anteriores

14. ¿Qué tipo de servicio le gustaría recibir de una residencia universitaria? Seleccionar un servicio, que le parezca importante para una residencia universitaria.

Área de enfermería		Área de seguridad (cámaras y vigilancia)
Área de sala de recepción	Proyecciones sociales	
Área de cocina/comedor		Salón de uso múltiple
Área de cyber/área de estudio	Área de zona verde	
Wifi		Área terraza social
Área de lavandería	Área de habitaciones por genero	
Personal exclusivo para brindar servicio		Todas las anteriores

Otros: _____

15. ¿Quién cubre sus gastos en su hogar?

Sus padres	Usted	Remesas	Otros

16. ¿Qué tipo de ingreso promedio reciben en su hogar?

(Alto) mayor o igual que \$700	(Medio) Entre \$350.00 a \$700	(Bajo) Menor o igual que \$300

17. La residencia universitaria contendrá un plan de pagos para que selecciones según tu conveniencia. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente para vivir en una residencia universitaria?

\$30.00	\$50.00	\$60.00	\$75.00

18. ¿Considera que la implementación de un corresponsal (punto exprés del Banco Agrícola) dentro de la residencia universitaria sería un beneficio para realizar sus diversas transacciones?

Si	No

19. ¿Crees conveniente realizar una evaluación psicológica, geográfica y socioeconómica para los estudiantes que deseen prestar los servicios de pupilaje dentro de la residencia universitaria?

Si	No

20. ¿Consideras necesaria la aplicación de una administración dentro de una residencia universitaria?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.11 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

OBSERVACIÓN IN-SITU

La recolección de la información estuvo bajo la responsabilidad de los integrantes del grupo de investigación. La interpretación de los datos incluyó una lista de los servicios propuestos en el diseño de una residencia universitaria que serán brindados a los estudiantes, valorados en el anteproyecto de construcción comparándolos cada uno de ellos con los servicios de las competencias evaluadas, la información de cada una de las competencias se presentó detalladamente exponiendo su ubicación, su funciones, su nombre entre otros aspectos, concluyendo un espacio en blanco en el cual se hacen las observaciones al estar en el lugar de los hechos, la información obtenida dio paso seguido a la formulación de un cuestionario con una serie de preguntas que permitió concluir como formular una gestión de calidad para una Residencia Universitaria evaluada en un anteproyecto de construcción.

CUESTIONARIO

La recolección de la información estuvo bajo la responsabilidad de los integrantes del grupo de investigación. La interpretación de los datos incluye la pregunta con su objetivo, seguidamente se presenta una tabla que contiene tres columnas, en la columna uno se mencionan las alternativas, en la columna dos va la frecuencia absoluta de cada alternativa y en la columna tres se colocó el porcentaje de cada alternativa y el número de filas está determinado por la cantidad de alternativas para cada interrogante. Se presenta un gráfico circular diseñado con variedad de

“Formulación y Evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Del Departamento de Santa Ana, Municipio de Santa Ana, El Salvador.”



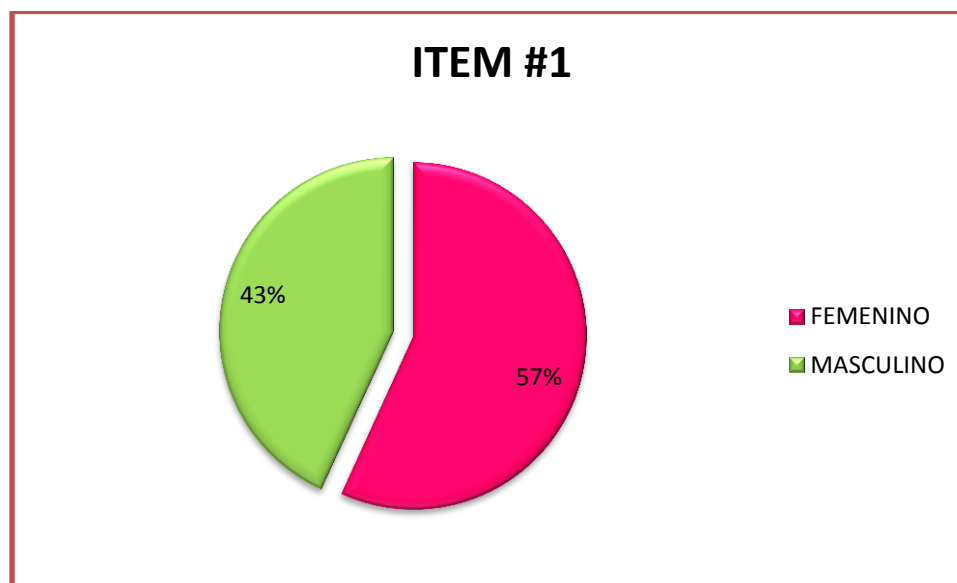
colores para dar una diseño atractivo, por último se realizó un análisis a cada pregunta, tomando en cuenta los resultados obtenidos

3.12 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.

ITEM N° 1: ¿Género al que pertenece?.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #1	PORCENTAJE %
FEMENINO	208	56.83
MASCULINO	158	43.17
TOTAL	366	100.00

TABLA 6: Ítem número uno del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.1: Resultados al Ítem número uno del instrumento de investigación.

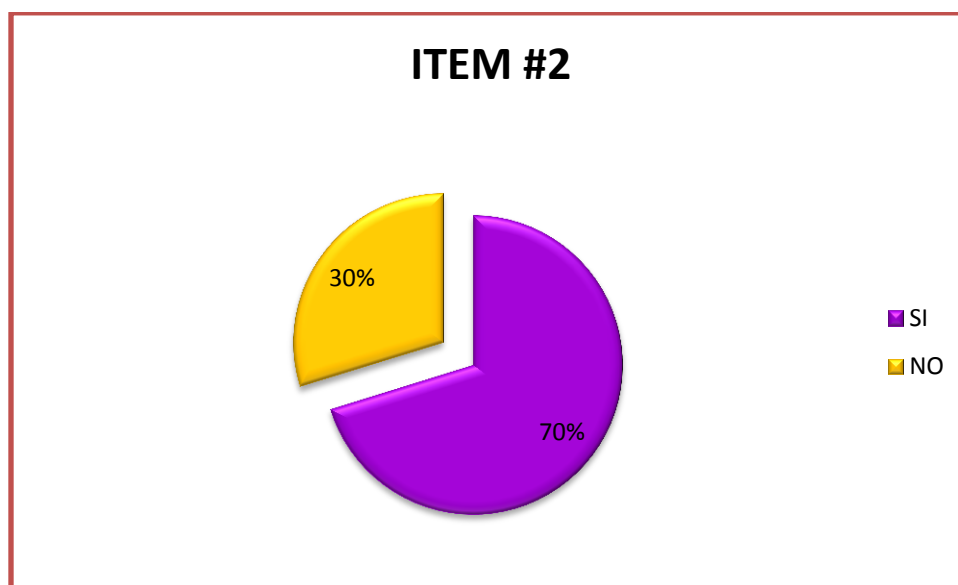
ANÁLISIS

Tras la implementación del cuestionario dirigido a los estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, se tiene que un 57% de la población total es del género femenino. Siendo el porcentaje restante con un 43% del género masculino. Esto permite identificar que una residencia universitaria dentro de la Universidad de el Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, cubriría la demanda de brindar un servicio de pupilaje con altos estándares de calidad para ambos géneros. Formulando una estructura de residencia adecuada para cada género brindándole comodidad, privacidad y seguridad a través de las áreas que se establecerán para el uso de estos mismos, planteando edificios de habitaciones de manera que los géneros no sean mixtos y que estos solamente puedan convivir en las áreas comunes que se establecerán de manera apartada de los edificios habitacionales para evitar diversos percances contra los estudiantes.

ITEM N° 2: ¿Sabe qué es una residencia universitaria?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #2	PORCENTAJE %
SI	257	70.22
NO	109	29.78
TOTAL	366	100.00

TABLA 7: Ítem número dos del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.2: Resultados al Ítem número dos del instrumento de investigación.

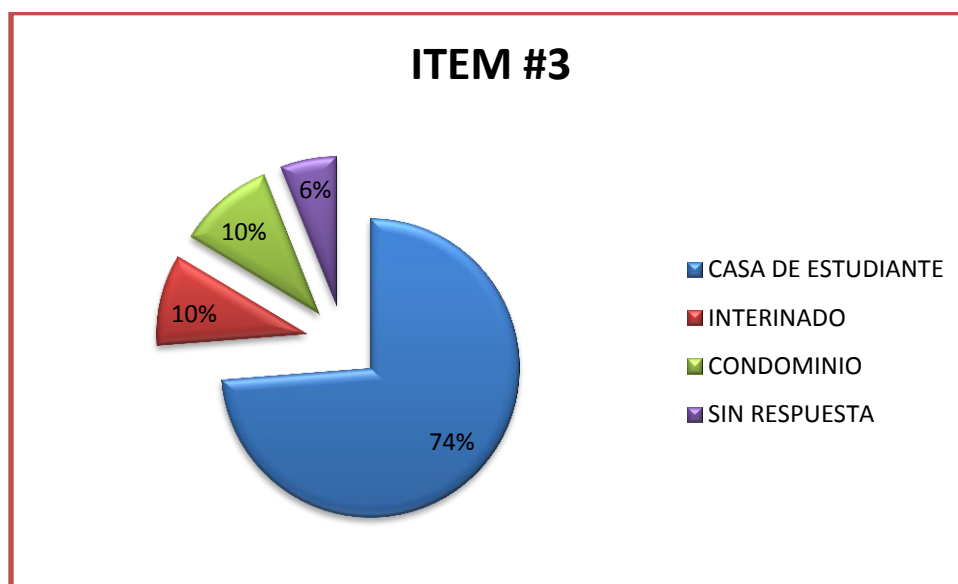
ANÁLISIS

Por medio de éste ítem se logró identificar cuántos estudiantes tienen la idea de qué es una residencia universitaria, representando positivamente la interrogante con un 70% de la población total en tener una noción de que es una residencia universitaria, mientras un 30% de la población estudiantil restante respondió negativamente, demostrando con el siguiente ítem si los estudiantes tienen realmente la idea de una residencia universitaria, debido que una estas se encuentran dentro de la universidades y son de uso exclusivo para los estudiantes cuyos servicios son destinados únicamente para los que hacen uso de hospedaje y no son relacionadas como condominios habitacionales porque estos son los que están destinado a toda la población sin un uso exclusivo de estudiantes.

ITEM N° 3: ¿Cuál es el concepto que tiene de una residencia universitaria?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #3	PORCENTAJE %
CASA DE ESTUDIANTE	270	73.77
INTERNADO	36	9.84
CONDOMINIO	38	10.38
SIN RESPUESTA	22	6.01
TOTAL	366	100.00

TABLA 8: Ítem número tres del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.3: Resultados al Ítem número tres del instrumento de investigación.

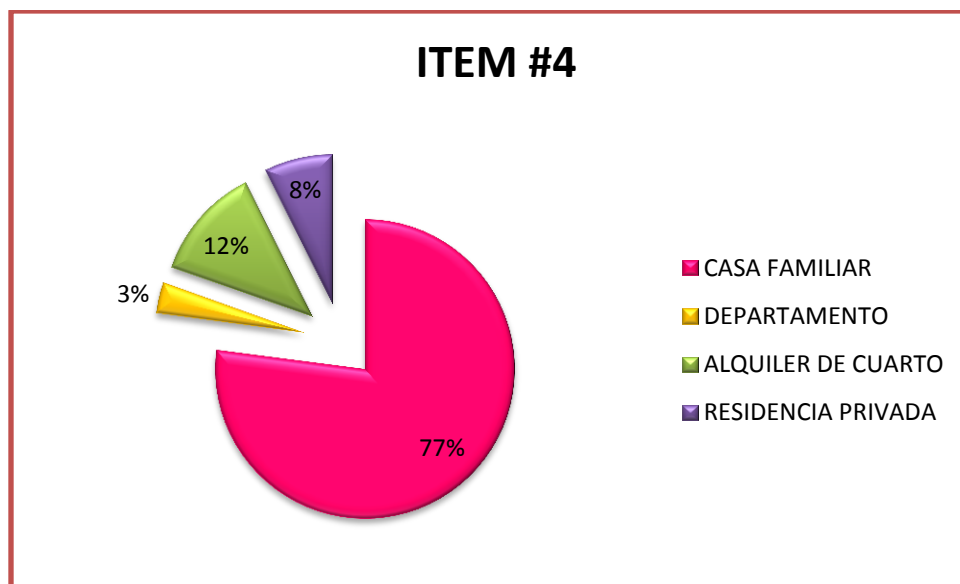
ANÁLISIS

Obteniendo como resultado en ésta pregunta un 74% de la población estudiantil encuestada la cual seleccionó la opción casa de estudiante; un 10% de la población total seleccionó la opción internado; un 10% de la población total seleccionó la opción condominio y un 6% de la población estudiantil encuestada no tiene conocimiento del concepto de una residencia universitaria, los resultados obtenidos en este ítem nos demuestran que la mayoría de la población encuestada si tiene un concepto de lo que es una residencia universitaria, debido que esta misma es un lugar exclusivo que brinda pupilage a los estudiantes de una Universidad brindando servicios básicos y valores agregados a sus huéspedes.

ITEM N° 4: Desde su inscripción a la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. ¿Qué tipo de alojamiento tiene?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #4	PORCENTAJE %
CASA FAMILIAR	282	77.05
DEPARTAMENTO	12	3.28
ALQUILER DE CUARTO	45	12.30
RESIDENCIA PRIVADA	27	7.38
TOTAL	366	100.00

TABLA 9: Ítem número cuatro del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.4: Resultados al Ítem número cuatro del instrumento de investigación.

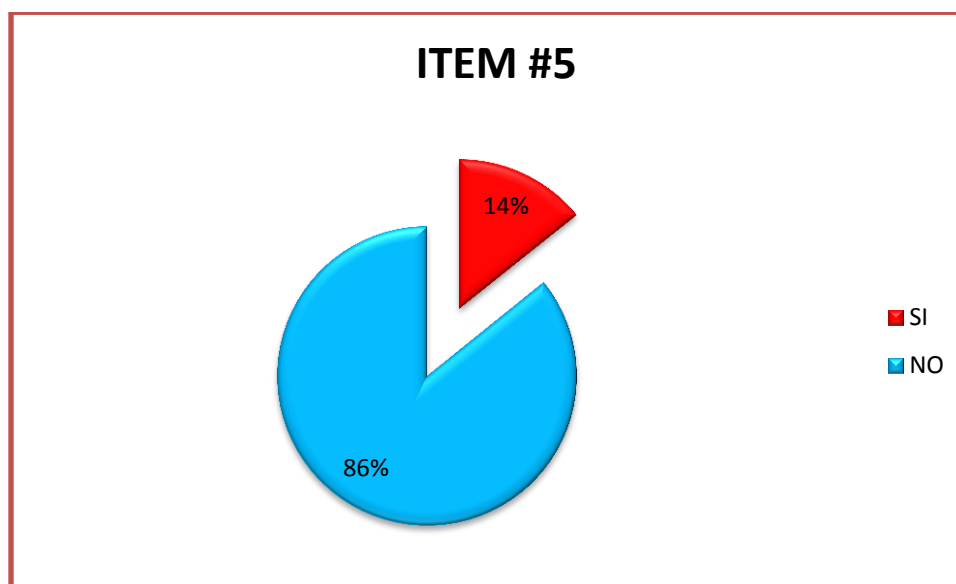
ANÁLISIS

Por medio de éste ítem se obtuvo que un 77% de la población estudiantil total encuestada respondió que su alojamiento es en una casa familiar; el 3% de la población respondió que su alojamiento es en un departamento; el 12% de la población encuestada respondió que su tipo de alojamiento es alquiler de cuarto y la población restante representada por el 8% respondió que su alojamiento es en una residencia privada, a través de estos resultados obtenidos se puede asegurar que un porcentaje de la población estudiantil al iniciar su educación superior busca un alojamiento adecuado para desarrollar su carrera profesional.

ITEM N° 5: ¿Actualmente alquila un pupillaje? (Si la respuesta es “NO”, continuar en la pregunta 10).

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #5	PORCENTAJE %
SI	52	14.21
NO	314	85.79
TOTAL	366	100.00

TABLA 10: Ítem número cinco del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.5: Resultados al Ítem número cinco del instrumento de investigación.

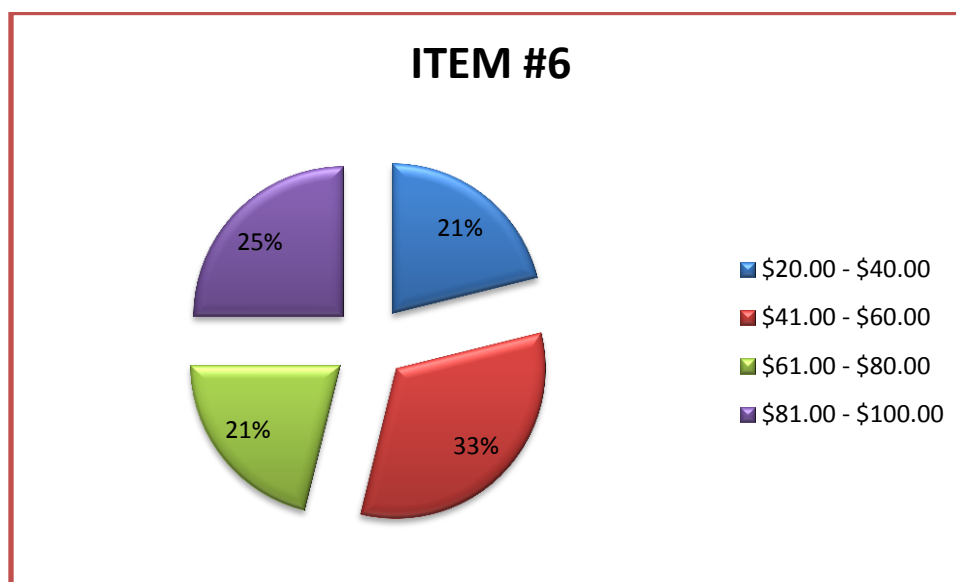
ANÁLISIS

Lo que se busca con este ítem es demostrar cuantos estudiantes hacen uso de un servicio de pupilaje, obteniendo como resultado un 14% de la población total encuestada que hace uso de estos y un 86% de la población que no alquila pupilaje, esto puede ser a causa que las “residencias universitarias” existentes alrededor de la Universidad no son los suficientemente atractivas en cuanto a la comodidad, seguridad, cercanía a la Universidad y precios accesibles para el estudiante, debido a que la mayoría de estas cumplen con unos cuantos factores y brindan servicios básicos más no de valor agregado.

ITEM N° 6: ¿Cuál es el precio que paga por el pupilaje en el que se hospeda?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #6	PORCENTAJE%
\$20.00 - \$40.00	11	21.15
\$41.00 - \$60.00	17	32.69
\$61.00 - \$80.00	11	21.15
\$81.00 - \$100.00	13	25.00
TOTAL	52	100.00

TABLA 11: Ítem número seis del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.6: Resultados al Ítem número seis del instrumento de investigación.

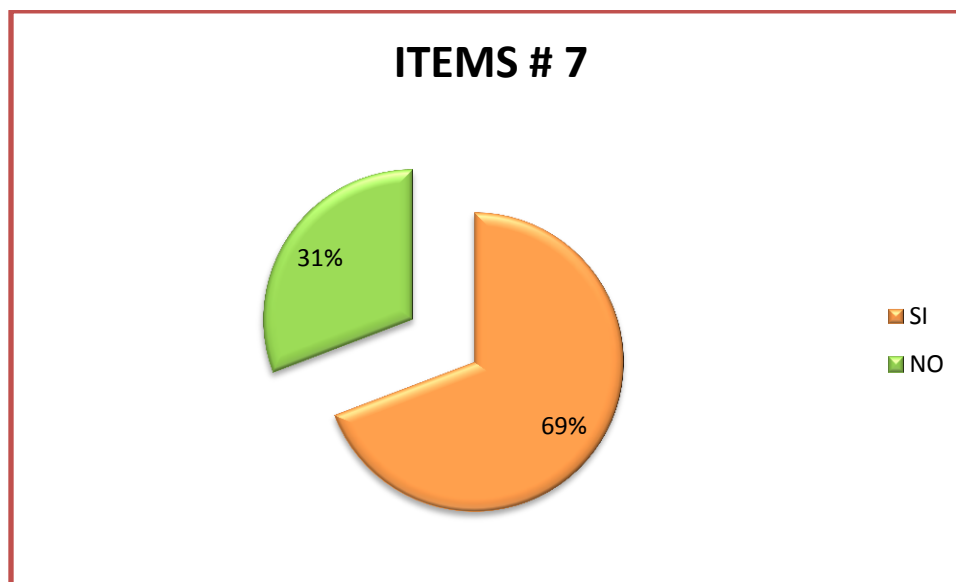
ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos del ítem 5 de la población que si alquila pupilaje se realizó un análisis sobre el precio que estos pagan por el servicio de hospedaje, siendo estos los siguientes datos: el 21% de la población encuestada paga un monto entre \$20.00 a \$40.00; un 33% de los resultados indica que los estudiantes pagan un monto entre \$41.00 a \$60.00; el 21% de la población cancela una cuota de entre \$61.00 a \$80.00 por el servicio de pupilaje y la población restante que es el 25% pagan el servicio de pupilaje con un valor de \$81.00 a \$100.00, lo anterior permite conocer cuánto está dispuesto un estudiante a pagar por hospedarse en una “residencia universitaria” siendo estas hospedajes que no cumplen con todos los estándares de calidad observados y una estructura adecuada para sus inquilinos, sin dejar de mencionar en la carencia de servicios para apoyar el desarrollo académico de los estudiantes.

ITEM N° 7: ¿Hay una administración de calidad dentro del hospedaje en que reside?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEMS # 7	PORCENTAJE %
SI	36	69.23
NO	16	30.77
TOTAL	52	100.00

TABLA 12: Ítem número siete del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.7: Resultados al Ítem número siete del instrumento de investigación.

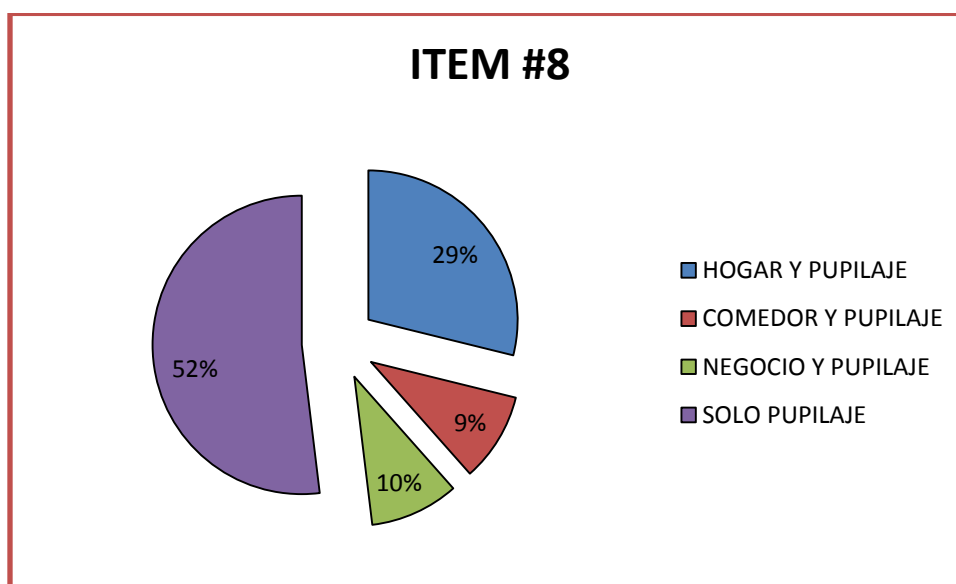
ANÁLISIS

Siempre utilizando el resultado del ítem 5 de los estudiantes que alquilan pupilaje, se demostró que existe un 69% de la población encuestada que si hay una administración de calidad dentro de la “residencia universitaria” siendo la mayoría procedentes de los pupilajes que pagan mayor monto por el servicio de hospedaje, mientras el 31% de los resultados no perciben una administración de calidad dentro del lugar de pupilaje, debido a que estos son procedentes de “residencias universitarias” con menor costo, esto indica que los estudiantes no solo buscan precios accesibles sino también una administración de calidad dentro del lugar en que se hospedan.

ITEM N° 8: ¿El pupillage en donde te encuentras que doble función cumple?

OPCIONES DE RESPUESRA	FRECUENCIA ITEM #8	PORCENTAJE %
HOGAR Y PUPILAJE	15	28.84
COMEDOR Y PUPILAJE	5	9.62
NEGOCIO Y PUPILAJE	5	9.62
SOLO PUPILAJE	27	51.92
TOTAL	52	100.00

TABLA 13: Ítem número ocho del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.8: Resultados al Ítem número ocho del instrumento de investigación.

ANÁLISIS

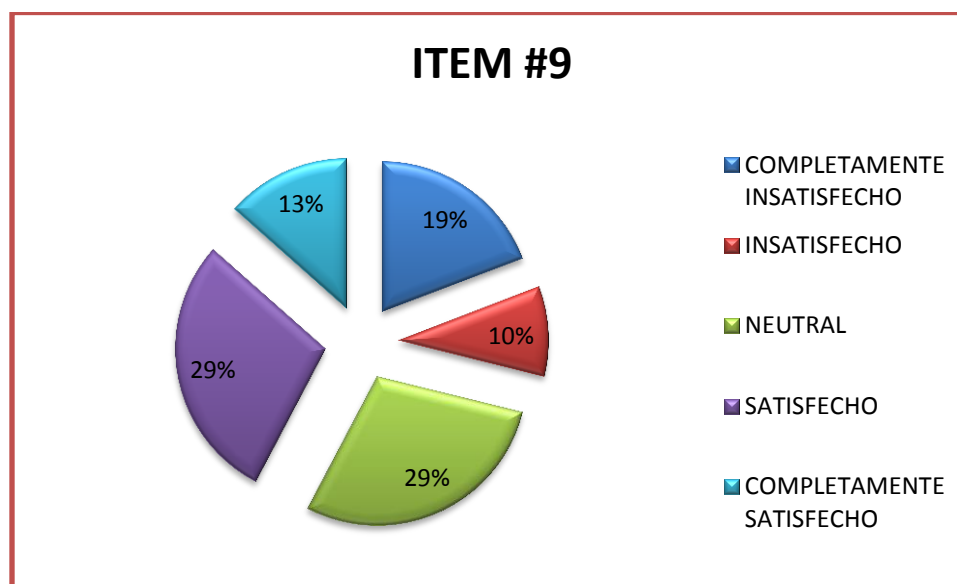
Del quinto Ítem, se deduce que la mayoría de estudiantes, conformando estos un 14% de la población que si alquila pupilaje se identificó que un 29% de la población su lugar de pupilaje tiene doble función siendo esta casa hogar y pupilaje, el 9% de los resultados demuestra que se hospedan en un comedor y pupilaje, el 10% de los estudiantes que alquilan son procedentes de pupilajes que practican otros negocios ajenos al servicio de hospedaje, mientras que el 52% se hospeda en un lugar exclusivamente solo para el servicio de pupilaje.

Este ítem demuestra que algunos lugares de pupilaje no logran brindar un servicio de hospedaje de calidad para los estudiantes debido a que practican funciones ajenas al servicio antes mencionado, lo que indica que no hay una administración apropiada para suplir las necesidades de los huéspedes.

ITEM N° 9: ¿Su satisfacción con respecto al pupilaje que utiliza es?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #9	PORCENTAJE %
COMPLETAMENTE INSATISFECHO	10	19.23
INSATISFECHO	5	9.61
NEUTRAL	15	28.85
SATISFECHO	15	28.85
COMPLETAMENTE SATISFECHO	7	13.46
TOTAL	52	100.00

TABLA 14: Ítem número nueve del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.9: Resultados al Ítem número nueve del instrumento de investigación.

ANÁLISIS

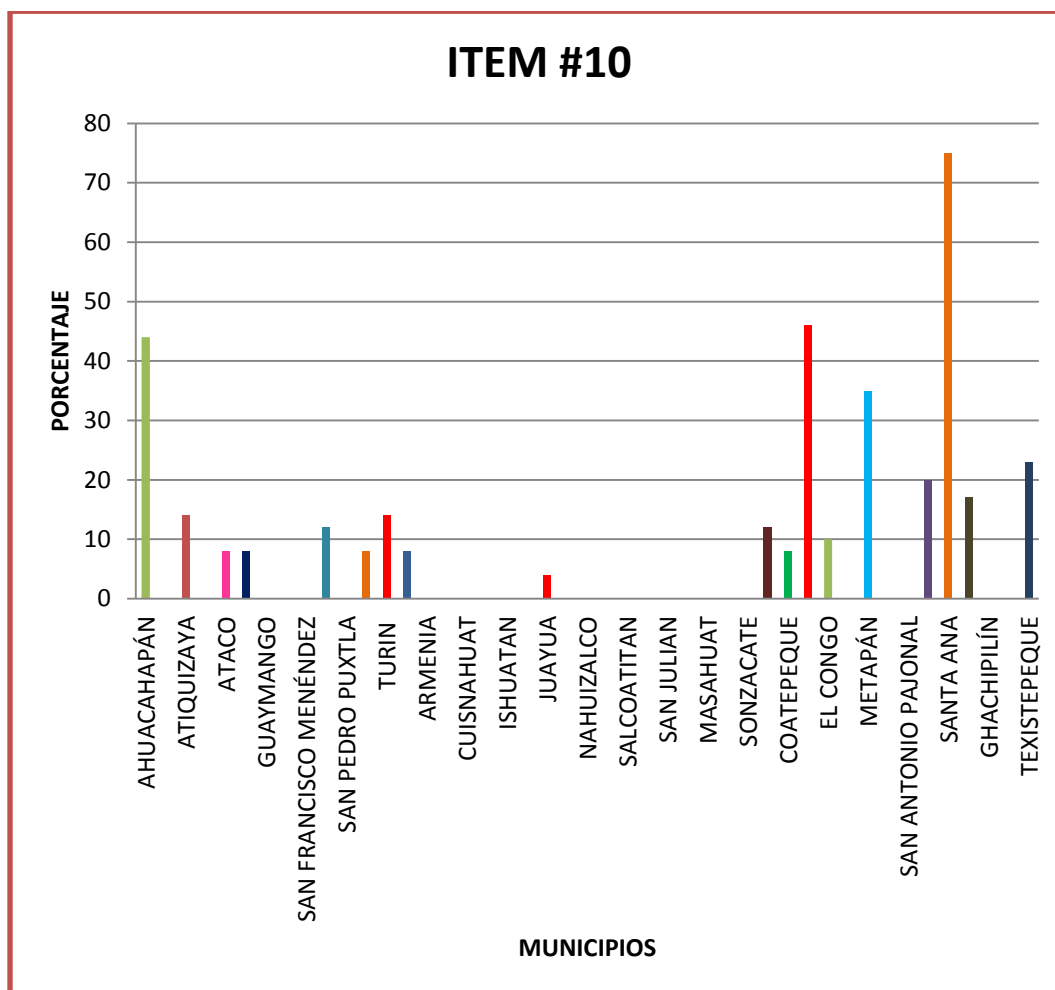
Con los resultados obtenidos en el ítem número cinco de los estudiantes que si alquilan pupilaje, se puede analizar cuál es el nivel de satisfacción que tienen con respecto al hospedaje actual, representando con un 19% de completa insatisfacción de los estudiantes referido al servicio de pupilaje en el que se encuentran, un 10% está insatisfecho del hospedaje en el que alquilan, el 29% de la población estudiantil le es neutral al servicio, es decir, que solo busca hospedarse sin establecer ideales de alojamiento, el 29% de los estudiantes indican estar satisfechos con el servicio que reciben en el lugar en donde se hospedan, mientras que el 13% restante de la población que alquila se siente completamente satisfecho en su hospedaje, se puede deducir que los niveles de satisfacción de los estudiantes están ligados a la calidad de la administración del hospedaje así como también los servicios que esta le brinda.

ITEM N° 10: ¿Cuál es su lugar de procedencia?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #10	PORCENTAJE %
AHUACAHAPÁN	44	12.02
APANECA	0	0.00
ATIQUIZAYA	14	3.83
CONCEPCIÓN	0	0.00
ATACO	8	2.19
EL REFUGIO	8	2.19
GUAYMANGO	0	0.00
JUJUTLA	0	0.00
SAN FRANCISCO MENÉNDEZ	0	0.00
SAN LORENZO	12	3.28
SAN PEDRO PUXTLA	0	0.00
TACUBA	8	2.19
TURIN	14	3.83
ACAJUTLA	8	2.19
ARMENIA	0	0.00
CALUCO	0	0.00
CUISNAHUAT	0	0.00
SANTA ISABEL	0	0.00
ISHUATAN	0	0.00
IZALCO	0	0.00
JUAYUA	4	1.09
SONSONATE	0	0.00
NAHUIZALCO	0	0.00
NAHILINGO	0	0.00
SALCOATITAN	0	0.00
SAN ANTONIO DEL MONTE	0	0.00
SAN JULIAN	0	0.00
SANTA CATARINA	0	0.00
MASAHUAT	0	0.00
SANTO DOMINGO DE GUZMÁN	0	0.00
SONZACATE	0	0.00

CANDELARIA DE LA FRONTERA	12	3.28
COATEPEQUE	8	2.19
CHALCHUAPA	46	12.57
EL CONGO	10	2.73
EL PORVENIR	0	0.00
METAPÁN	35	9.56
TACACHICO	0	0.00
SAN ANTONIO PAJONAL	0	0.00
SAN SEBASTIAN SALITRILLO	20	5.46
SANTA ANA	75	20.49
SANTA ROSA	17	4.64
GHACHIPILÍN	0	0.00
SANTIAGO DE LA FRONTERA	0	0.00
TEXISTEPEQUE	23	6.28
TOTAL	366	100.00

TABLA 15: Ítem número diez del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.10: Resultados al Ítem número diez del instrumento de investigación.

ANÁLISIS

Según la investigación realizada, con base a los resultados proporcionados por la población estudiantil de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente se determinó que entre las principales zonas retiradas desde el lugar donde los estudiantes se trasladan para recibir su formación académica se encuentran las siguientes:

AHUACAHAPÁN	12.00%
CHALCHUAPA	12.57%
METAPÁN	9.56%
SAN SEBASTIAN SALITRILLO	5.46%
TEXISTEPEQUE	6.28%
SANTA ANA	20.49%

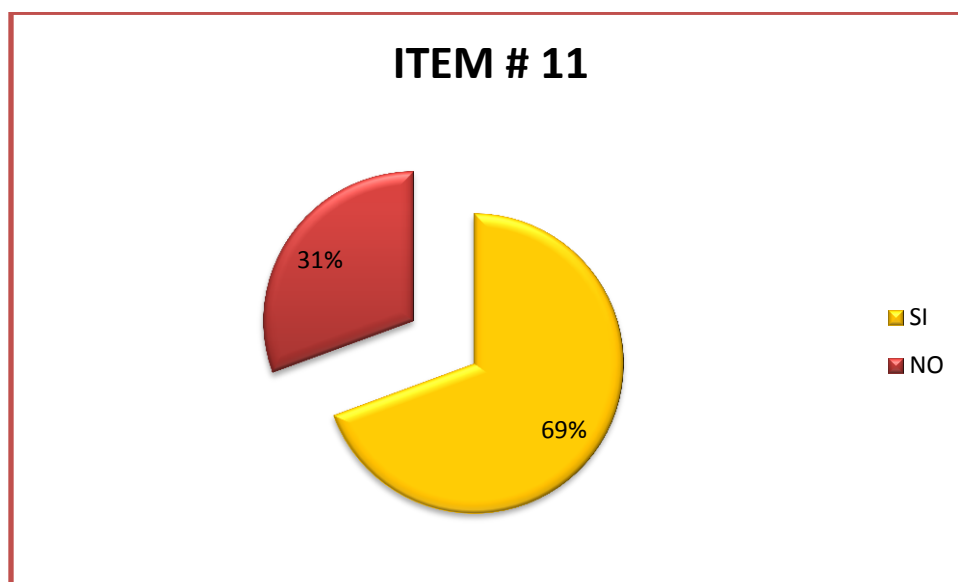
Es decir que si existe una población estudiantil considerable que se traslada desde zonas lejanas hasta la universidad dificultando su desempeño académico, así como también una población que a pesar de no residir en zonas retiradas prestaría estos mismos servicios de la residencia, no por comodidad sino por el objetivo que esta les expone en apoyar su desarrollo académico, debido que sus deseos de superación son grandes, esta población crece año tras año, debido que la universidad se destaca por formar profesionales con valores éticos, firmes, garante del desarrollo, de la ciencia, el arte, la cultura y el deporte, estas características influyen en el crecimiento de la demanda de estudiantes que optan por realizar sus estudios

superiores en la Universidad de El Salvador y es por ello que se presenta la propuesta de una residencia universitaria para estos, proporcionando servicios agregados al hospedaje que le apoyen a su motivación y desempeño académico evitando que estos no tengan barreras para desarrollarse plenamente en su carrera y aspiraciones profesionales y como parte del cuerpo universitario representar los valores de la Universidad de El Salvador en preparar profesionales de éxito que serán parte del mercado laboral alcanzando con ímpetu sus objetivos, siendo orgullo de su alma-mater que se encarga de llenarlos de conocimiento enriquecidos y ética profesional a todos sus estudiantes de su diversas facultades.

ITEM N° 11: ¿Utilizaría usted una Residencia Universitaria mientras cursa sus estudios? (si su respuesta es “NO” por favor no continuar).

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM # 11	PORCENTAJE %
SI	254	69.40
NO	112	30.60
TOTAL	366	100.00

TABLA 16: Ítem número once del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.11: Resultados al Ítem número once del instrumento de investigación.

ANÁLISIS

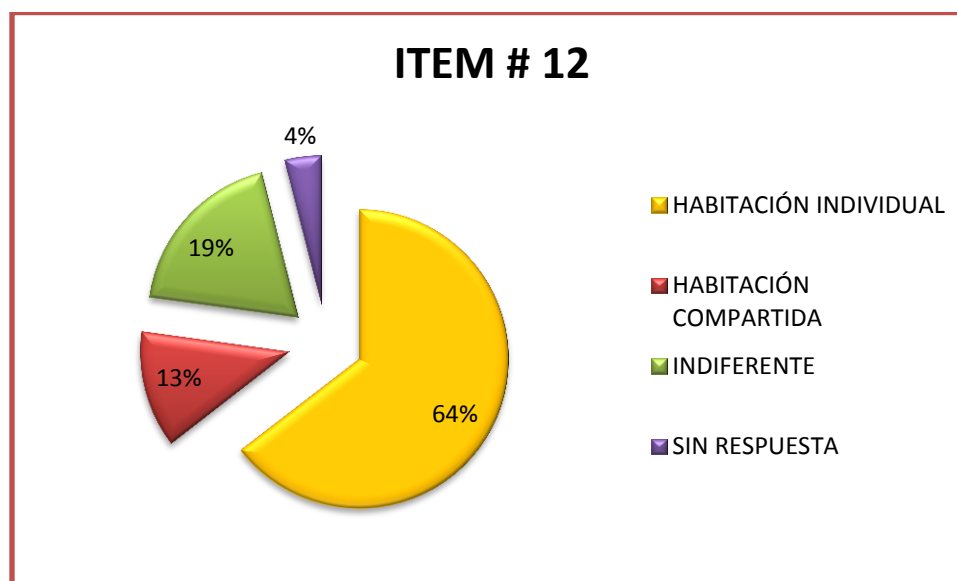
En el ítem once, se deduce que la mayoría de los estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente representado por el 69% de la población conocida, esta potencialmente de acuerdo en hacer uso de una Residencia Universitaria mientras cursan sus ciclos académicos, pero también hay un 31% de la población encuestada que no utilizarían una Residencia Universitaria.

Se puede asegurar que existe un porcentaje muy alto sobre el número de estudiantes que utilizarían una Residencia Universitaria, es importante destacar y reconocer que la Facultad de Occidente ha logrado destacarse entre otras universidades por su accesibilidad económica, así como también por su calidad en la formación profesional de los estudiantes, incrementando la población estudiantil año tras año con alumnos provenientes de zonas retiradas de la universidad que están motivados a superarse y buscan un apoyo para desarrollar satisfactoriamente su carrera universitaria. Se puede decir que el 31% que no está de acuerdo en utilizar una Residencia Universitaria debido al hecho representado en el ítem 3 que algunos de los estudiantes no tienen conocimiento de lo que es una verdadera Residencia Universitaria y los servicios que este debe de brindar.

ITEM N° 12: ¿Cómo preferiría vivir en la residencia universitaria?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM # 12	PORCENTAJE %
HABITACIÓN INDIVIDUAL	164	64.57
HABITACIÓN COMPARTIDA	32	12.60
INDIFERENTE	48	18.90
SIN RESPUESTA	10	3.94
TOTAL	254	100.00

TABLA 17: Ítem número doce del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.12: Resultados al Ítem número doce del instrumento de investigación.

ANÁLISIS

De los resultados obtenidos de la población estudiantil que respondieron que positivamente al ítem once, se realizó una serie de preguntas dirigidas a la concretización de servicios que debe brindar la propuesta de una gestión de una residencia universitaria dentro de la facultad, enunciando en cada ítem los factores que impulsarían la elección de hospedarse en ella, los servicios que debería de proporcionar y los planes de pagos establecidos para los estudiantes.

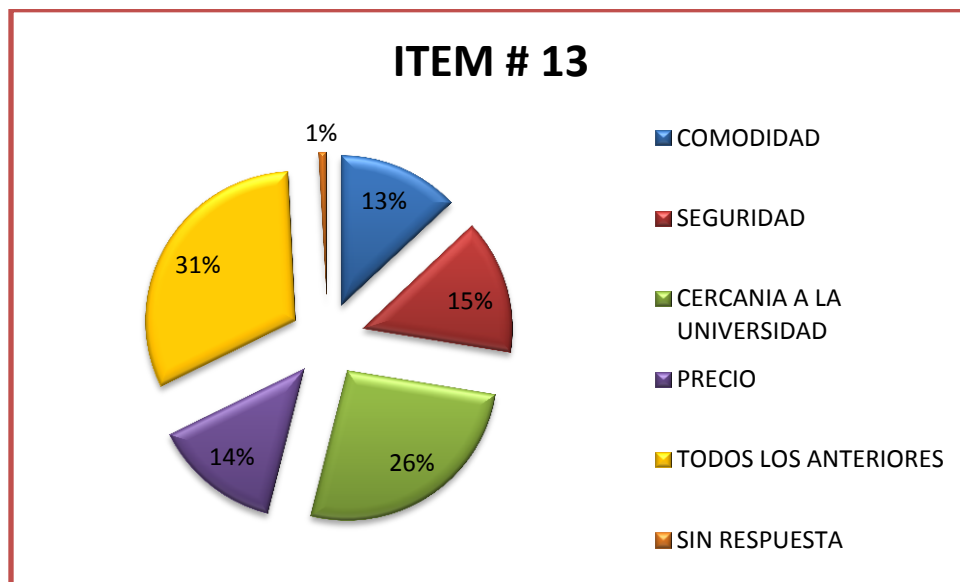
En el ítem 12, podemos deducir que la población estudiantes prefiere hospedarse individualmente dentro de la residencia universitaria representándose con un 64%, mientras que un 13% de la población está de acuerdo en instalarse en una habitación compartida con el mismo género ya sea femenino o masculino, el 19% de la población encuestada solo busca un lugar donde hospedarse ya sea de manera individual o compartida, y la población restante representada con un 4% de los resultados no brindo su respuesta.

Por medio de los resultados se logró formular un servicio de hospedaje para cada una de las respuestas obtenidas, es decir que se establecieron diversas opciones de alojamiento según los gustos que el estudiante prefiere para hospedarse dentro de la residencia universitaria.

ITEM N° 13: ¿Cuál es el factor más importante que influye en la decisión de vivir en una residencia universitaria?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM # 13	PORCENTAJE %
COMODIDAD	33	12.99
SEGURIDAD	37	14.57
CERCANIA A LA UNIVERSIDAD	67	26.38
PRECIO	35	13.78
TODOS LOS ANTERIORES	80	31.50
SIN RESPUESTA	2	0.79
TOTAL	254	100.00

TABLA 18: Ítem número trece del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.13: Resultados al Ítem número trece del instrumento de investigación.

ANÁLISIS

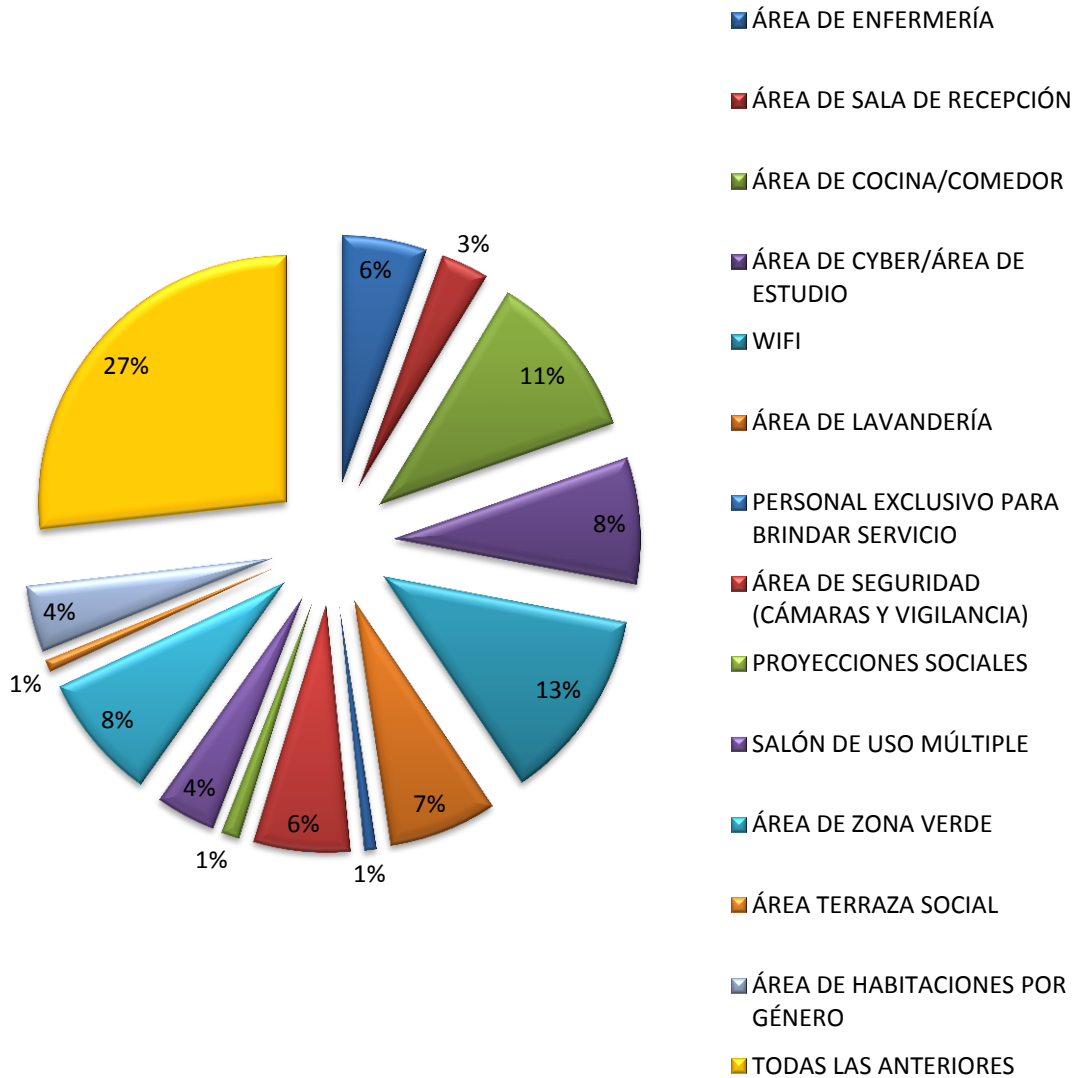
En el ítem 13, se establecen los factores que predominan en la decisión del estudiante para buscar alojamiento dentro de una residencia universitaria, entre ellos se tiene que la comodidad está representada por un 13% de la población, esto indica que no es por lujo que los estudiantes optan por un pupilaje, sino porque les facilita desempeñarse en ciertos aspectos en su carrera profesional, en el 15% de los estudiantes predomina la seguridad, debido que los pupilajes alrededor de la universidad se encuentran en alrededores donde predominan grupos delictivos y las zona en donde estos viven se encuentran muy retiradas de la Universidad y en sus viajes se exponen a diversas circunstancias que les perjudica su seguridad, el 26% de los encuestados optan por alojarse en la residencia universitaria porque les brinda la cercanía a la institución y para ellos esto implica un valor agregado, debido que no corren el riesgo de extraviarse al dirigirse en su centro de educación superior, el 14% de los resultados indica que los estudiantes toman en cuenta el precio de un servicio de pupilaje, pero al analizar los datos podemos decir que un estudiante paga el valor de un pupilaje según la calidad de servicio que este le brinde, y como resultado del 31% de la población encuestada respondió que los cuatro factores resaltados en este ítem son de gran importancia para influir en su decisión de hospedarse dentro de una residencia universitaria. Mientras un 1% de la población no respondió la interrogante de este ítem.

ITEM N° 14: ¿Qué tipo de servicio le gustaría recibir de una residencia universitaria? (seleccione la opción que usted considere más importante).

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA DE ITEM # 14	PORCENTAJE %
ÁREA DE ENFERMERÍA	14	5.51
ÁREA DE SALA DE RECEPCIÓN	8	3.15
ÁREA DE COCINA/COMEDOR	28	11.02
ÁREA DE CYBER/ÁREA DE ESTUDIO	21	8.27
WIFI	32	12.60
ÁREA DE LAVANDERÍA	18	7.09
PERSONAL EXCLUSIVO PARA BRINDAR SERVICIO	2	0.79
ÁREA DE SEGURIDAD (CÁMARAS Y VIGILANCIA)	16	6.30
PROYECCIONES SOCIALES	3	1.18
SALÓN DE USO MÚLTIPLE	10	3.94
ÁREA DE ZONA VERDE	21	8.27
ÁREA TERRAZA SOCIAL	2	0.79
ÁREA DE HABITACIONES POR GÉNERO	11	4.33
TODAS LAS ANTERIORES	68	26.77
TOTAL	254	100.00

TABLA 19: Ítem número catorce del instrumento de investigación.

ITEM # 14



GRÁFICA 3.14: Resultados al Ítem número catorce del instrumento de investigación.

ANÁLISIS:

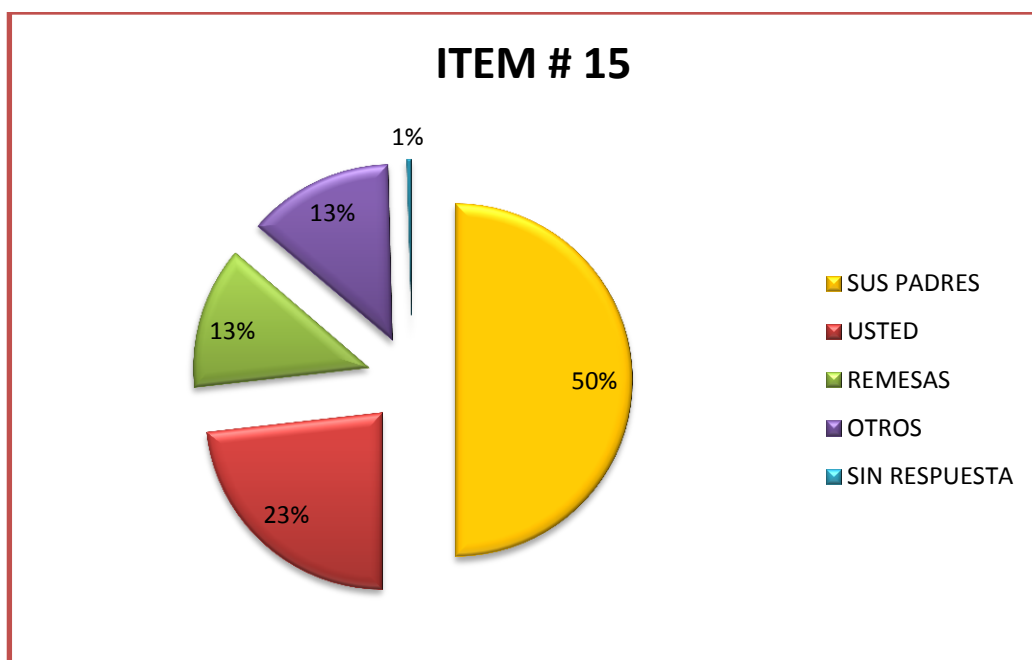
Como se puede observar en el ítem 14, todos los servicios son seleccionados por los estudiantes esto implica que una residencia universitaria dentro de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente será aceptada por la población estudiantil al proporcionar estos servicios, por los resultados obtenidos al encuestar a la población se logra diseñar una gestión más completa dirigida a los estudiantes para proporcionar servicios que estos utilicen a favor de crecer profesionalmente, una sala de estudio que permita enfocarse más en aprender de sus carreras y ser utilizada para un momento de lectura al prepararse para una evaluación, un pequeño ciber para realizar sus tareas universitarias, un salón de uso múltiple para realizar eventos que motiven al estudiante a sobresalir en su carrera académica, proyecciones sociales en las cuales ellos puedan prestar sus habilidades conocimientos para impulsar el funcionamiento de los procesos de la residencia, un área de zona verde para que el estudiante este rodeado de un ambiente fresco y natural para relajarse o dedicarse al estudio, mas no se olvida el área de habitaciones que serán apropiadas para la acomodación de una o dos personas así como también brindado privacidad a través de un área de lavandería exclusiva para cada género en cada edificio y sin perder de vista la salud de los mismos, debido que algunos estudiantes entran en estados de estrés al entrar en evaluaciones perjudicando su salud de diversas maneras, también se proporcionara seguridad para los huéspedes por medio de cámaras de video vigilancia en las áreas comunes de la residencia y los edificios de habitaciones, realizando recorridos por

las instalaciones para tener un control más efectivo, todo lo anterior será logrado por el personal intelectual idóneo para el servicio de pupilaje dirigido a los estudiantes que se hospeden dentro de la residencia universitaria de tal forma que la implementación de una gestión basada en los estándares de calidad permitirá el funcionamiento efectivo de toda la residencia desde su organización de capital humano hasta la acomodación de las áreas que constituyen la residencia.

ITEM N° 15: ¿Quién cubre los gastos en su hogar?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM # 15	PORCENTAJE %
SUS PADRES	127	50
USTED	59	23.23
REMESAS	33	12.99
OTROS	34	13.39
SIN RESPUESTA	1	0.39
TOTAL	254	100.00

TABLA 20: Ítem número quince del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.15: Resultados al Ítem número quince del instrumento de investigación.

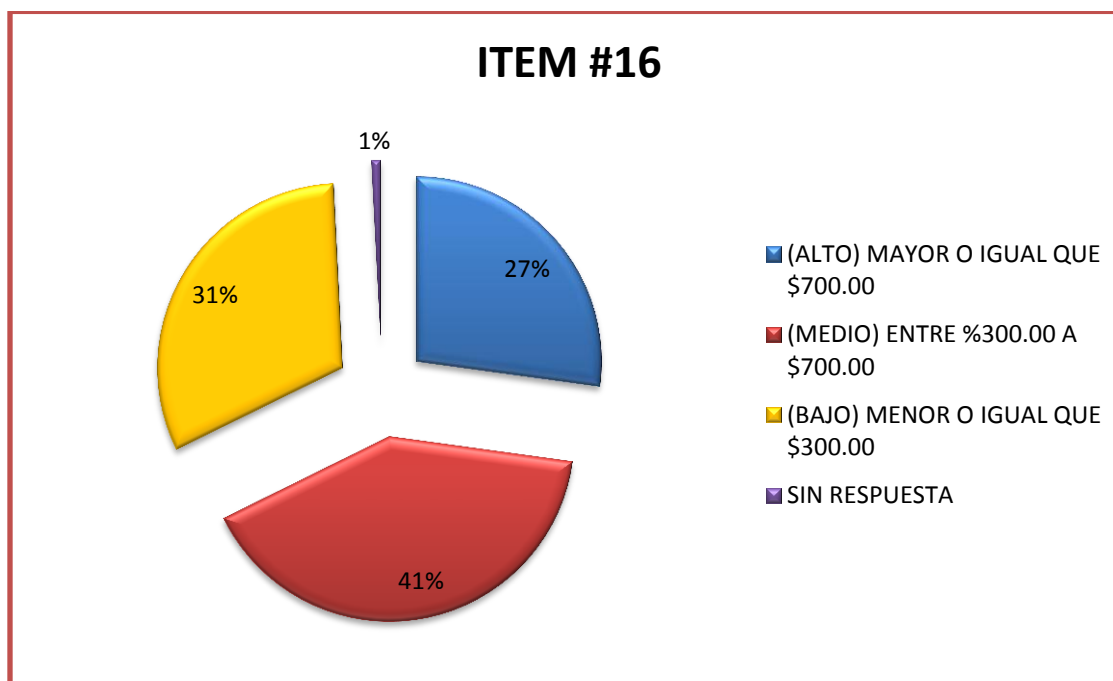
ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en el ITEM #15, demuestra que la mayoría de la población estudiantil depende económicamente de sus padres, esta misma se representa con un 50% de los datos presentados, pero también existe un 23% de la población que su estabilidad económica se la proporcionan ellos mismo para subsistir y cubrir sus gastos académicos, el 13% de la población encuestada pertenece a los estudiantes que cubren sus gastos con remesas, mientras el otro 13% los cubre con otros medios y el 1% de la población no brindo su respuesta ya sea por motivo de privacidad u otros. Como se observa los estudiantes tienen diversas entradas económicas que les permiten cubrir los gastos de la educación a nivel superior, esta información es recolectada con el fin de ofrecer a los estudiantes planes de pagos por hospedarse según la situación económica que estos presenten, esto se lograra a través de estudios socioeconómicos que brindarán la información necesaria de cada estudiante que se someta al proceso estableciendo una cuota adecuada según los ingresos y necesidades de este.

ITEM N° 16: ¿Qué tipo de ingreso promedio reciben en su hogar?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA #16	PORCENTAJE %
(ALTO) MAYOR O IGUAL QUE \$700.00	69	27.17
(MEDIO) ENTRE %300.00 A \$700.00	103	40.55
(BAJO) MENOR O IGUAL QUE \$300.00	80	31.50
SIN RESPUESTA	2	0.79
TOTAL	254	100.00

TABLA 21: Ítem número dieciséis del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.16: Resultados al Ítem número dieciséis del instrumento de investigación

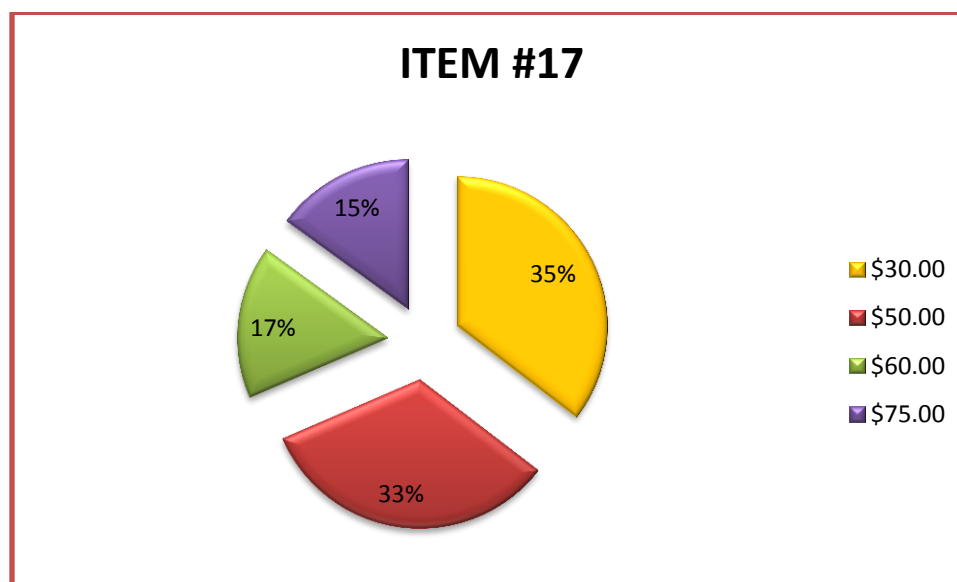
ANÁLISIS

Por medio de este ítem, se puede identificar los promedios en que los ingresos de los estudiantes se mantienen, un 27% percibe un ingreso alto de \$700.00 a más en concepto de entrada de efectivo, el 41% de la población encuestada obtiene ingresos medios en el promedio de \$700.00 entre \$300.00, el 31% de la población estudiantil tiene un promedio de ingreso bajo, es decir perciben entrada de dinero de menor o igual a \$300.00 dólares, y el 1% de la población no respondió la interrogante posiblemente por motivos de privacidad. Interpretando los datos obtenidos por la interrogante formulada, se deduce que se puede estipular diversos planes de pagos adecuándolos a los promedios de ingresos, es decir que los precios que se establecerán para el uso de hospedaje dentro de la residencia universitaria para los estudiantes no estarán inalcanzables, debido que el presente ítem permitió estipular los precios acoplados a los resultados presentados por los estudiantes según su nivel de ingreso y los que deseen hospedarse y no posean el recurso económico requerido podrán someterse a un estudio socioeconómico, así se cumplirá el objetivo de la propuesta de prestar el apoyo de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la universidad y no solo a estos, sino también a todos aquellos que deseen superarse plenamente en su carrera y crecer profesionalmente a través del apoyo de esta misma siendo más que un lugar de pupilaje.

ITEM N° 17: La residencia universitaria contendrá un plan de pagos para que selecciones según tu conveniencia. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente para vivir en una residencia universitaria?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #17	PORCENTAJE %
\$30.00	90	35.43
\$50.00	84	33.07
\$60.00	42	16.54
\$75.00	38	14.96
TOTAL	254	100.00

TABLA 22: Ítem número diecisiete del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.17: Resultados al Ítem número diecisiete del instrumento de investigación.

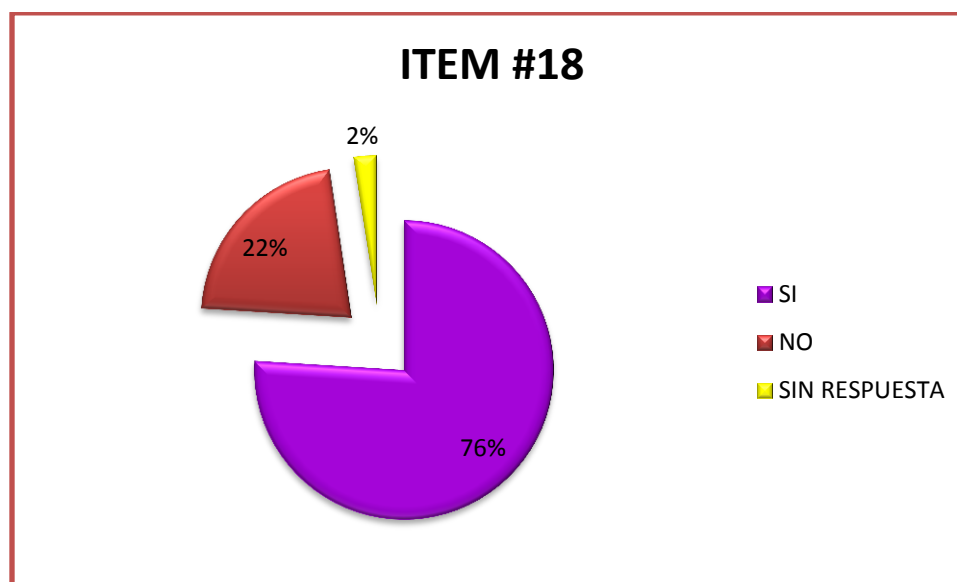
ANÁLISIS

Lo que se persigue con este ítem es conocer cuál es la cantidad aceptada por los estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente en pagar por un servicio de pupilaje, se tiene que el 35% de la población estudiantil está dispuesta a pagar \$30.00 por el servicio de pupilaje, el 33% de los resultados obtenidos demuestra que es aceptable el precio de \$50.00 por los servicios de pupilaje, un 17% de la población está dispuesta a pagar \$60.00 por residir en una residencia universitaria, y el porcentaje final que representa el 15% de la población total demuestra que es aceptable una cuota de \$75.00 por hospedarse en la residencia universitaria. Ahora que se conoce que los cuatro precios establecidos son aceptables, permitirá ofrecer paquetes de servicios con precios accesibles para los estudiantes sin perder de vista el objetivo de apoyarles en su desarrollo académico.

ITEM N° 18: ¿considera que la implementación de un ATM dentro de la residencia universitaria seria beneficio para realizar sus pagos?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #18	PORCENTAJE %
SI	193	75.98
NO	55	21.65
SIN RESPUESTA	6	2.36
TOTAL	254	100.00

TABLA 23: Ítem número uno del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.18: Resultados al Ítem número dieciocho del instrumento de investigación.

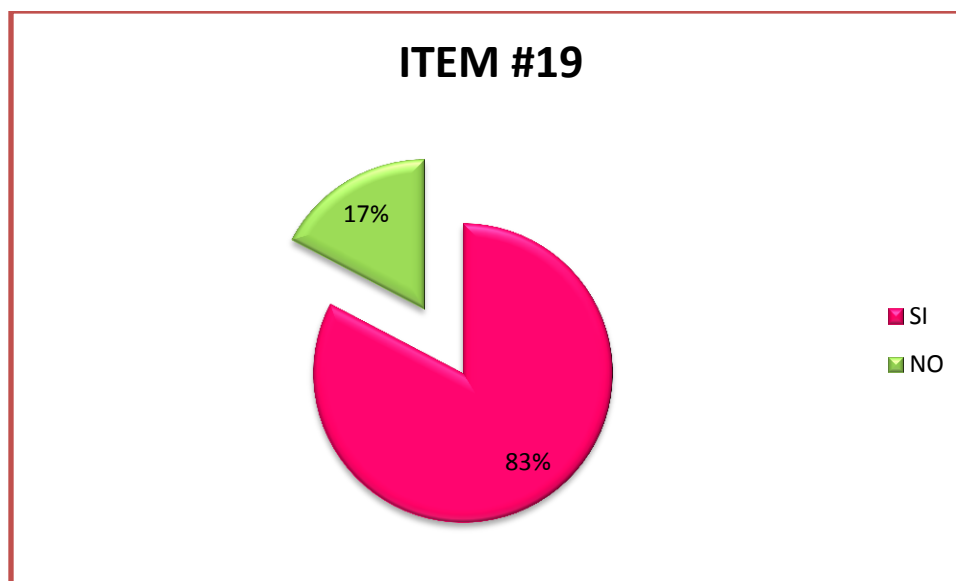
ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos del ítem #18, se pretende saber cuál es la importancia de la población estudiantil en la implementación de un corresponsal dentro de la residencia universitaria, con el objetivo de resguardar a los estudiantes de situaciones delictivas al momento de efectuar pagos académicos o relacionados con la universidad, debido que son pocos los estudiantes los cuales en viven en zonas retiradas de la universidad que conocen los puntos del banco agrícola y se exponen a que personas abusen de esa desventaja, es por ello que se proyecta en la colocación de este punto exprés para que los estudiantes puedan hacer de manera segura sus transacciones, el cual el 76% de la población encuestada acepta la idea de esta implementación, mientras el 22% no acepta la implementación y el 2% no dio respuesta, probablemente por el desconocimiento del concepto y uso de un punto exprés.

ITEM N° 19: ¿Crees conveniente realizar una evaluación psicológica, geográfica y socioeconómica para los estudiantes que deseen prestar los servicios de pupilaje dentro de la residencia universitaria?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM #19	PORCENTAJE %
SI	210	82.68
NO	44	17.32
TOTAL	254	100.00

TABLA 24: Ítem número diecinueve del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.19: Resultados al Ítem número diecinueve del instrumento de investigación.

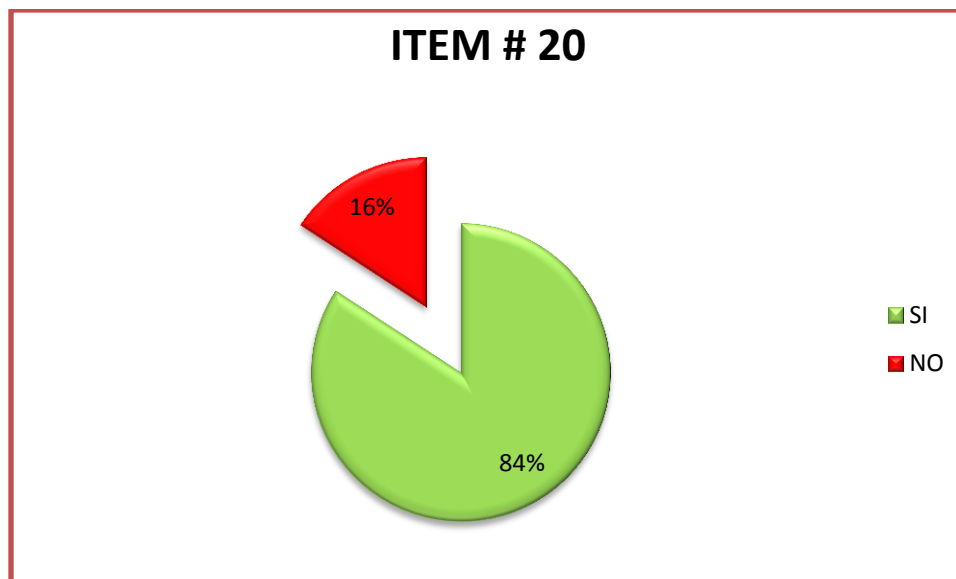
ANÁLISIS

Para asegurar la implementación de una gestión de calidad, a través del ítem #19 se obtuvo los resultados de aceptación o no aceptación de la implementación de diferentes estudios para medir diversos parámetros dirigidos a los estudiantes que pretenden hospedarse en la residencia. El 83% de la población aprueba la implementación de estos estudios, mientras el 17% de la población no acepta la implantación de estos estudios, debido que la aceptación es considerablemente alta, se estandarizaran los procesos más efectivos para obtener la información de los estudiantes, un estudio psicológico para resguardar a los estudiantes dentro de la residencia universitaria para que puedan convivir de manera segura y privada así como también cómoda, un estudio geográfico para conocer la procedencia de los estudiantes ante cualquier percance y que también será utilizado para poder brindar los diversos servicios que este necesitaría apoyando su crecimiento académico y un estudio socioeconómico que permitirá establecer cuotas razonables para los estudiantes que tienen dificultades en su percepción de ingresos económicos.

ITEM N° 20: ¿Consideras necesaria la administración de una residencia universitaria?

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ITEM # 20	PORCENTAJE %
SI	214	84.25
NO	40	15.75
TOTAL	254	100.00

TABLA 25: Ítem número veinte del instrumento de investigación.



GRÁFICA 3.20: Resultados al Ítem número veinte del instrumento de investigación.

ANÁLISIS

La información obtenida por el ítem #20, permite deducir que el 84% de la población encuestada está de acuerdo en que una residencia universitaria debería de contar con una administración, mientras el 16% de los resultados no consideran relevante la implementación de una administración, es decir que, la administración es la base fundamental para el funcionamiento de calidad de una residencia universitaria siendo así considerado por los estudiantes conociendo que estos mismos dadas a sus respuestas anteriores hacen constatar que el funcionamiento de los servicios, la adecuaciones de las áreas de servicios, los procesos de aceptación para entrar a la residencia, son derivados de una administración de calidad que aplicaría los estándares para el efectivo funcionamiento de esta misma, los estudiantes se inclinan más por un servicio de pupilaje que se gestione de manera adecuada a una residencia donde predomine el descontrol de sus huéspedes, alterando los factores de seguridad, comodidad y privacidad afectando los niveles de satisfacción de los estudiantes al hacer uso de las instalaciones.



**CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE
GESTIÓN PARA UNA RESIDENCIA
UNIVERSITARIA EVALUADA EN UN
ANTEPROYECTO DE CONSTRUCCIÓN.**



4.1 INTRODUCCIÓN.

En la actualidad la presencia de residencias universitarias va en ascenso sobre todo en países de primer mundo, donde se encuentran las universidades de mayor prestigio, por esta razón los estudiantes emigran en busca de una educación de calidad. La demanda de estudiantes incrementa año tras año, en busca de lograr cumplir el deseo de ser un profesional, las grandes universidades implementaron la iniciativa de construir residencias universitarias con el fin de motivar a los estudiantes a dedicarse más a su estudio, brindando servicios extras del hospedaje para permitirle al estudiantes el desarrollo académico de sus carreras profesionales.

En la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, la población estudiantil está compuesta por alumnos que provienen de zonas retiradas como se han mencionado en el capítulo uno, pero no solamente estudiantes que viven en zonas retiradas de la universidad se les dificulta desarrollar su carrera profesional, debido que, existe también una parte de la población que vive en zonas no muy retiradas de la Facultad que se les dificulta desarrollarse académicamente, es por esta situación que personas han puesto a disposición viviendas para brindar servicios de pupilaje llamándolas “residencias universitarias”, pero no se enfocan solo en brindar este servicio sino también tienen otras funciones como: casa familiar, negocio de comida, negocio de papelería o de otra índole. Pero aun así los estudiantes impulsados por la necesidad de cumplir su carrera universitaria están obligados a buscar lugares para hospedarse, sin tener a su disposición servicios que

les apoyen sus hábitos de estudios, afectando diversos factores como: la privacidad, la seguridad, la comodidad y el precio que a su vez son influyentes en la decisión de donde elegir el servicio de pupilaje.

Ahora que se tiene conocimiento que la Universidad de El Salvador, Facultad de Occidente es una institución con una tasa alta de estudiantes demandantes para aspirar a la educación superior, debido que es muy reconocida por la calidad en formación de profesionales, se identificó que parte de la población mencionada proviene de sectores retirados de la universidad y también no muy retirados de esta. Partiendo de lo anterior, en este capítulo se pone en marcha la propuesta de una gestión para una residencia universitaria proporcionando: identidad, misión, visión, valores, logotipo, ventajas corporativas, ubicación, diseño de la estructura, costo de la edificación, estructura organizacional, etcétera. Evaluada en un anteproyecto de construcción, con el fin de proporcionar una residencia que pueda brindar pupilaje así como también servicios que apoye al desarrollo académico de los universitarios.

Describiendo cada una de las áreas que la componen, el lugar que se ha seleccionado para su diseño y ubicación, los servicios que se brindaran para motivar el crecimiento académico de los huéspedes y la factibilidad de la existencia de una Residencia Universitaria.

4.2 OBJETIVOS.

Mientras que las mal denominadas “residencias universitarias” que se encuentran en las cercanías de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de

Occidente, ofrecen servicio de pupilaje a los estudiantes sin brindar otros beneficios más que solo pupilaje y dedicarse a su otra función (negocio), se diseñó una gestión para una residencia universitaria evaluada en un anteproyecto de construcción, con el objetivo de apoyar a los estudiantes que viven en zonas retiradas de la universidad y que a su vez contribuir a su desarrollo académico en sus carreras profesionales por medio de servicios que motivarán sus hábitos de estudio y llenarán de estimulación a los estudiantes de cumplir sus metas y así ser parte de la misión de la universidad en la formación de profesionales del más alto nivel de excelencia académica, humanismo y compromiso social, en el contexto del progresivo avance de los estándares de calidad en la sociedad del conocimiento mediante la docencia, investigación y proyección social. Los objetivos son:

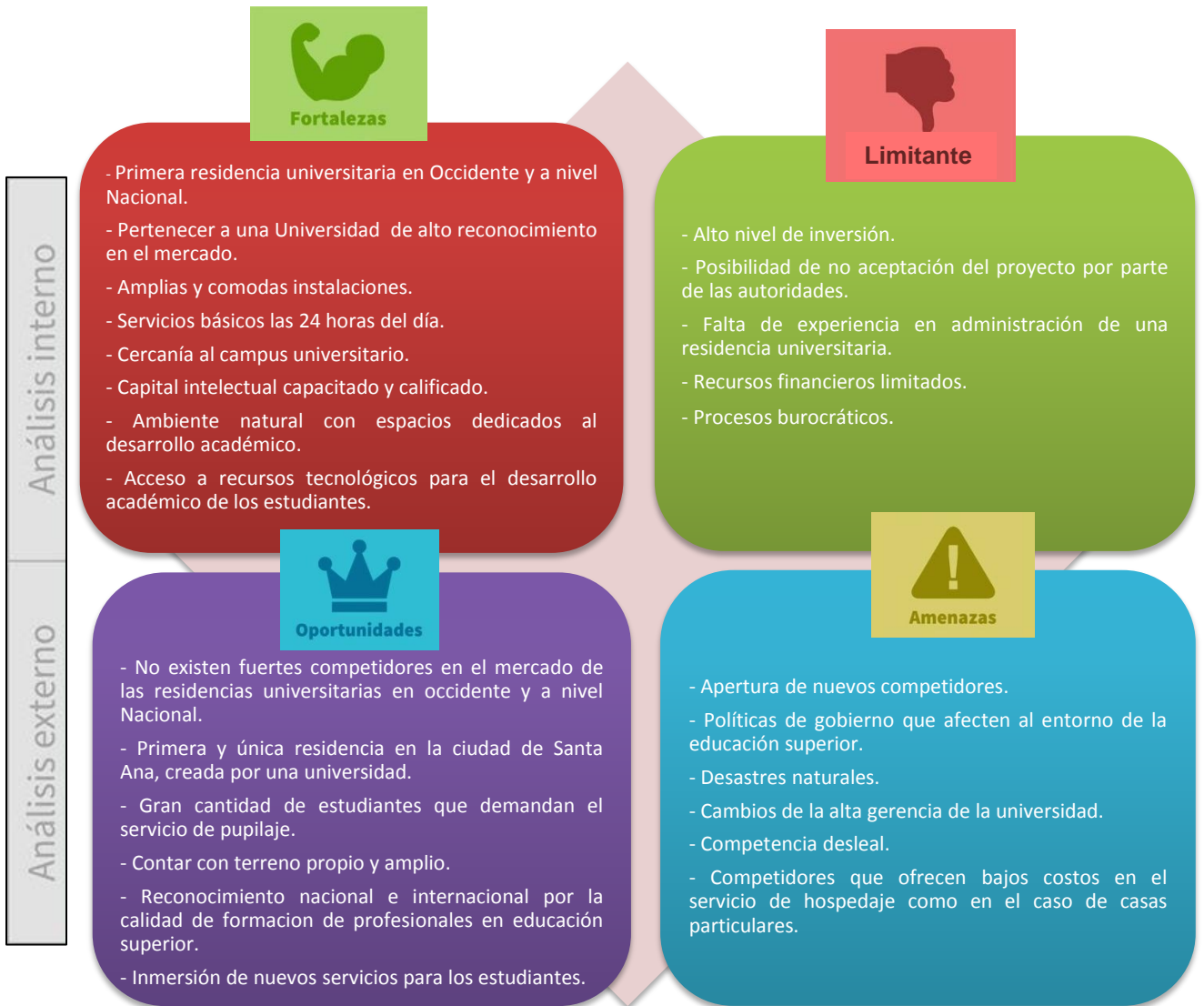
OBJETIVO GENERAL.

- Formular y evaluar un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente del Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Diseñar una estratégica de una administración para una residencia universitaria dentro de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente del Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador.
- Elaborar un análisis FOLA de los valores diferenciales que debería de concesionar la residencia universitaria para brindar servicios a los estudiantes de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente del Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador.
- Diseñar normativas para la residencia y sus inquilinos, protocolos de seguridad e higiene ocupacional, de administración del capital intelectual, Recurso Económico, mantenimiento de mobiliario y equipo.
- Diseñar estrategias de C.M.I. (Comunicaciones de Marketing Integradas) para dar a conocer y posicionar la residencia universitaria ubicada en el Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador y de esta manera despertar interés a los estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente del Municipio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana, El Salvador

4.3 ANÁLISIS FOLA DE RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.



De acuerdo al análisis FOLA que se ha realizado, se consideró que la principal fortaleza que tendrá el anteproyecto de construcción de una residencia universitaria es que será la primera a nivel de Occidente y a nivel Nacional que brindará servicio de pupilaje entre otros más, dentro de una Universidad para los estudiantes que inicien y cursen sus estudios de nivel superior, y que a su vez apoyará al desarrollo académico de estos mismos.

Se considera como limitante principal el costo de inversión, debido que para el funcionamiento de la residencia universitaria se deberá construir edificios con acabados que permitan una estadía agradable, es decir, un edificio será destinado para el género masculino y el otro edificio para el género femenino, brindando comodidad, seguridad y privacidad, mientras el tercer edificio será destinado para áreas comunes que son aquellas destinadas para apoyar el desarrollo académico de los estudiantes.

El no existir competidores en el mercado local constituye una oportunidad primordial, es decir que ninguna Universidad en El Salvador ha implementado y tampoco ha construido una residencia universitaria dentro de su campus para los estudiantes y que a su vez también brinden servicios que les sean de motivación para su desarrollo académico, por tal motivo se podrá acaparar gran parte de la demanda de estudiantes que iniciarán sus carreras y aquellos que necesitan cursar sus estudios universitarios necesitando hospedarse en un domicilio que se

encuentren ubicados cerca de Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

El factor que constituye una amenaza latente para el anteproyecto de construcción de una residencia se encuentra en el cambio de políticas de gobierno que afecten a la educación superior y al surgimiento de nuevos competidores con servicios de hospedaje y ventajas competitivas.

4.3.1 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA DIRECTA Y SUSTITUTA.

Las “residencias universitarias” que se encuentran en los alrededores de la Universidad se dividen en dos: competencias directas y sustitutas como se ha mostrado en capítulos anteriores. Por medio de la investigación in-situ se obtuvo información de primera instancia sobre cómo son actualmente estos sitios de pupilaje.

Para poder realizar un análisis de las competencias de “residencias universitarias” la propuesta se ha basado en ofrecer cuatro factores que se observaron de las cuales carecían las competencias, inmersos en ellos los servicios que permitirán cumplir con el logro de estos mismos. A continuación se detalla cada uno de estos factores comparando la propuesta de un diseño de Residencia Universitaria dentro de la Facultad de Occidente con las competencias directas e indirectas:

TABLA 26: Comparación del factor de comodidad entre las competencias directas e indirectas y la propuesta de diseño de una residencia.

FACTOR N°1: COMODIDAD		
Residencia Universitaria		
<p>Las comodidades se asocian al confort. Para que una persona esté cómoda, necesita contar con ciertos elementos o infraestructuras que le permitan descansar y gozar de bienestar. Los estudiantes también necesitan espacios de relajación, para oxigenar el cerebro y reconstruirse mentalmente, de esta manera podrán prepararse en sus próximas evaluaciones. Para ello se propuso implementar espacios como los siguientes:</p>		
Salas de estar y convivencia	Área de zona verde o espacios abiertos	Área de terraza social
Competencias		
<p>Cada una de las competencias tiene diversas maneras de ofrecer este factor dentro de sus servicios, debido que por las dimensiones que presentan de sus infraestructuras carecen de este y afecta también la privacidad de los huéspedes provocando la incomodidad dentro del pupilaje.</p>		
Directas	Sustitutas	
Los condominios de Santa Lucia son nuestra competencia directa, pero no	Son casas utilizadas como “residencias	



<p>son instalaciones exclusivamente para estudiantes, sino pequeños apartamentos que prestan las comodidades similares a las de una casa, pero no son destinadas para contribuir al desarrollo académico de los estudiantes.</p>	<p>universitarias”, lo que caracteriza a una verdadera residencia universitaria es que esta solo sea para estudiantes, implementando servicios para estos mismos, estas casas solamente cuentan con habitaciones las cuales tienen su cama, armario y un escritorio, pero, no hay espacios para que el estudiante desarrolle sus hábitos de estudio y pueda relajarse, así como también carecen de privacidad debido que todo es utilizado en común, es decir todos los que se hospeden dentro de la instalación hacen uso de todo.</p>
--	---

TABLA 27: Comparación del factor de seguridad entre las competencias directas e indirectas y la propuesta de diseño de una residencia.

FACTOR N°2: SEGURIDAD			
Residencia Universitaria			
La seguridad es la garantía que tienen las personas de estar libre de todo daño, amenaza, peligro o riesgo; es la necesidad de sentirse protegidas, contra todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral, social y hasta económica. Para ello se propuso implementar espacios como los siguientes:			
Área de enfermería	Personal de vigilancia	Personal calificado para brindar el servicio dentro de la residencia	Área de video vigilancia
Competencias			
Cada una de las competencias tiene diversas maneras de ofrecer este factor dentro de sus servicios, debido que por la ubicación donde estas se encuentren suelen carecer de este mismo. A continuación se describe como las competencias directas y sustitutas ofrecen este factor:			
Directas		Sustitutas	
Los condominios de Santa Lucia implementan a personal de vigilancia interna y externa del condominio, estos se encuentran en puntos estratégicos para que los inquilinos		Existen muy pocos pupilajes que implementen videovigilancia para resguardar a sus huéspedes ante cualquier acto que se realice en contra de ellos y evidenciarlo, la mayoría opta	



<p>no se sientan inseguros, un vigilante en la entrada se encarga de supervisar quien entra y sale de la instalación, pidiendo como requisito una identificación para lograr entrar al sector, posteriormente se encuentran más vigilantes que se desplazan en todo el perímetro asegurando las zonas. Debido que son pequeños apartamentos cada individuo está a cargo de su espacio.</p>	<p>por dejar a cargo de esto a personas como: Serenos, porteros de colonias, inclusive hasta la persona que dejan a cargo dentro del pupilaje. La seguridad de los jóvenes debe empezar desde las afueras de la “residencia universitaria” en dirigirse a un lugar con iluminación, vigilancia, libre de encontrarse con personas relacionadas a pandillas y contar con un personal que esté al tanto de su persona.</p>
--	--

TABLA 28: Comparación del factor privacidad entre las competencias directas e indirectas y la propuesta de diseño de una residencia.

FACTOR N°3: PRIVACIDAD	
Residencia Universitaria	
<p>El derecho a la privacidad forma parte de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Esto quiere decir que es un derecho inherente a cada ser humano, que tiene independencia frente a otros factores, no puede transferirse ni se puede renunciar a él. Como el resto de los derechos humanos, el derecho a la privacidad busca garantizar la dignidad del estudiante. Para ello se propone implementar espacios como los siguientes:</p>	
Asignación de Habitaciones por género	Área de lavandería por género.
Competencias	
<p>Cada una de las competencias tiene diversas maneras de ofrecer este factor dentro de sus servicios, debido que las instalaciones de las “residencias universitarias” no son adecuadas para brindar privacidad a los inquilinos porque son destinadas para uso colectivo. A continuación se describe como las competencias ofrecen este factor:</p>	
Directas	Sustitutas
<p>En cuanto a la competencia directa se refiere, la privacidad si es implementada, por el hecho que es un</p>	<p>Las casas utilizadas para brindar el servicio de pupilaje tienen espacios reducidos y no pueden implementar</p>



<p>condominio, posee apartamentos con las comodidades básicas de una casa y queda en su ocupante, hospedarse o no con compañía durante el momento que cursa sus ciclos académicos.</p>	<p>baños a cada habitación, siendo así que estos son destinados para el uso de todos los inquilinos, así como también en el momento de lavar sus prendas, están limitadas debido que no tienen la instalación adecuada y poder hacerlo con libertad.</p>
--	--

TABLA 29: Comparación del factor de precio entre las competencias directas e indirectas y la propuesta de diseño de una residencia.

FACTOR N°4: PRECIO	
Residencia Universitaria	
<p>El precio es el valor monetario que se le asigna a algo. Se asignarán planes de pagos accesibles para los estudiantes por medio de paquetes de servicios, así como también cuotas establecidas a través de estudios socioeconómicos, sin dejar a un lado el objetivo fundamental que es brindar apoyo a los estudiantes en su desarrollo académico, implantando áreas que fortalezcan sus hábitos de estudios y rinda en sus carreras profesionales, conociendo que los universitarios relacionan el valor del alquiler de un pupillage con los servicios y valores agregados que este recibe. Para ello se propuso implementar espacios como los siguientes:</p>	
Área de recepción.	Internet inalámbrico
Proyecciones sociales	Salón de usos múltiples
Salas de estudio	Área de cómputo
Estudios socioeconómico, psicológico y demográfico.	Punto exprés bancario
Servicios básico 24/7	Gestión de calidad de la residencia
Competencias	
<p>Las competencias directas e indirectas establecidas en los capítulos anteriores, no cuentan con una gestión de calidad que se encuentre a disposición de sus inquilinos preocupándose por motivarles a través de sus servicios en el ámbito del desarrollo de sus carreras, es decir que estas solo prestan sus servicios de hospedar entre otros</p>	

que no cubren por completo las funciones de una verdadera residencia universitaria. A continuación se describe como las competencias ofrecen este factor:

Directas	Sustitutas
<p>Los precios son estandarizados independientemente quien sea su ocupante, las cuotas son estipuladas sin realizar estudios y los servicios se limitan en ofrecer un lugar donde vivir sin implementar servicios específicos para los estudiantes.</p>	<p>La mayoría de casas utilizadas en este tipo de servicio, no son de gran atractivo para brindar a los jóvenes un pupilage exclusivo para ellos, debido que carecen de áreas para apoyar al desarrollo académico de los universitarios, siendo así que el precio asignado de alquiler es relativo a la calidad de servicio que se les es brindado, tomando en cuenta la ubicación del lugar del pupilage, el tamaño de las habitaciones, la seguridad, la comodidad y la privacidad.</p>

4.3.2 ANÁLISIS DEL TARGET.

El target son todos los compradores potenciales que comparten una determinada necesidad o deseo y que pueden estar inclinadas a ser capaces de participar en un intercambio en orden a satisfacer esa necesidad o deseo. Es el conjunto de compradores reales y potenciales de un producto estos comparten una necesidad o un deseo particular que puede satisfacer mediante una relación de intercambio.

La población de estudiantes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente que están potencialmente de acuerdo en alquilar pupilaje dentro de la residencia es del 69% según los datos obtenidos, por el motivo que estos se les facilitaría cursar sus estudios de nivel superior de forma efectiva, aceptando la implementación de las áreas comunes asignadas con el objetivo de apoyar su desarrollo académico, tomando en cuenta el valor monetario asignado mensualmente por hospedarse en la residencia universitaria relacionándolo con la calidad de servicios que estos recibirían comparados con el de las competencias directas e indirectas.

Cuotas de hospedaje
\$30.00
\$50.00
\$60.00
\$75.00



Tabla 30: Cuotas de hospedaje de la Residencia Universitaria la Minerva.

Se constituyó planes de pagos asignados para cada rubro de cuota mensual, dejando expresado que, están de acuerdo los beneficios que brindará cada plan. Estos están expresados más adelante.

Una vez hecho el análisis de la competencia y el análisis del target, se ha elaborado un plan estratégico de una residencia universitaria, basado en la información obtenida de las investigaciones, se ha creado un plan dirigido en brindar un servicio de calidad a los estudiantes, incluyendo valores agregados que harán sentir a los huéspedes apoyo en su desarrollo académico, a continuación se muestra un diseño de planeación estratégica elaborado para una residencia universitaria:

4.4 DISEÑO DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.

<u>IDENTIDAD</u>	Residencia Universitaria La Minerva
<u>MISIÓN</u>	Brindar alojamiento y espacios cómodos, llenos de confort y seguridad que permitan un desarrollo académico a los estudiantes, ofreciendo un ambiente armónico. Donde nuestros huéspedes podrán

	<p>desarrollar sus tareas universitarias a plenitud, demostrando preparación profesional y fortalecimiento de sus valores.</p>
<p><u>VISIÓN</u></p>	<p>Mantenemos como el principal proveedor de alojamiento para estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, brindando un servicio diferenciado, el cual se basa en el apoyo y motivación del desempeño académico.</p>
<p><u>VALORES</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación: En la residencia universitaria se intenta remover cuantas circunstancias impidan, entorpezcan o distraigan al residente de concentrarse en las obligaciones académicas y en su desarrollo. El reconocimiento del esfuerzo personal y de las actitudes positivas, fortalecen la autoestima y estimulan la voluntad, pues sin inteligencia somos ciegos, sin voluntad no queremos ver la luz • Sentido de pertenencia: Aptitud a considerarse y de sentir como hacen parte integrante de un grupo, de una familia o de un conjunto.

- **Responsabilidad:** La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano moral.
- **Respeto:** El respeto en las relaciones interpersonales comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo como entidad única que necesita que se comprenda al otro.
- **Autonomía.** Voluntad de hacer las cosas por ti mismo/a. Asumir que eres una persona adulta y qué debes resolver tus cosas con eficacia.
- **Empatía.** Capacidad para anticipar cómo se siente otra persona, y voluntad de evitar todas aquellas conductas que sabes que pueden molestar a las demás personas.
- **Flexibilidad.** Todas las personas tenemos fallos.

	<p>Ser comprensivo con los errores ajenos, porque tú también los tendrás.</p>
<p>VENTAJAS COMPETITIVAS</p>	<ul style="list-style-type: none">• Seguridad a los residentes las 24 horas.• Comodidad y privacidad en las habitaciones.• Infraestructura moderna y amplia.• Espacios recreativos (áreas verdes, cafetería y living room (salas de estar)).• Facilidades de pago y precios asequibles.• Instalaciones amplias en el predio de la Universidad.• Servicio exclusivo para los residentes.



- Ubicación de fácil acceso con vías en buen estado.
- Apoyo al desarrollo académico de los estudiantes.
- Programas para horas sociales.
- Punto exprés del Banco Agrícola para realizar transacciones seguras.
- Nuevas oportunidades en el mercado laboral.

LOGOTIPO





LEMA

“Un alojamiento donde el estudio y el desarrollo académico son una prioridad”.

Una vez establecido el diseño de la planeación estratégica de la residencia universitaria, se diseñó la administración de esta misma, tomando en cuenta lo siguiente:

- Organización y aspectos legales de la Residencia.
- Reglamento de convivencia.
- Descripción de cada una de las áreas que conforman la residencia y los servicios que se brindarán a los huéspedes.
- Organigrama y Manual ocupacional.
- Flujograma de proceso.
- Manual de higiene y seguridad ocupacional.
- Proceso de aceptación para hospedarse dentro de la residencia
- Estudio Financiero
- Factibilidad del funcionamiento de la residencia universitaria.

El diseño administrativo mencionado anteriormente se detalla a continuación:

4.5 ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS LEGALES DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA.

4.5.1 POLÍTICAS DE LA RESIDENCIA.

- **Registro y pagos de mensualidad:** los estudiantes deberán abonar al inicio de cada mes el pago de alquiler según el plan de pagos que le corresponda, estos serán realizados mediante ingresos bancarios. Tendrán un tiempo de 7 días máximo como periodo de pago comprendido en los primeros 7 días de inicio de cada mes, si en dado caso exista demora del pago, el estudiante deberá pedir una prórroga con la secretaría administrativa de la residencia para solucionar el problema. Las formas de pago aceptables serán solamente en efectivo.
- **Admisión:** Se valorará las condiciones económicas, académicas y de lejanía del centro de estudio con respecto al domicilio del estudiante al brindar el servicio de hospedaje. Como regla general él número de años que un estudiante se hospedará en la residencia será de acuerdo al número de años que permanezca como estudiante activo de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. A su vez en la entrega de su habitación se le proporcionará lo siguiente: copia de llave de la habitación, copia del reglamento interno de la residencia, manual de convivencia y una hoja de inventario que incluirá una lista de los objetos y bienes que le son asignados y

su valor por reposición, que habrá que firmar una vez comprobada su veracidad y estado.

- **Horarios:** La Residencia Universitaria La Minerva, abrirá a las 6:15 a.m. y cerrará a las 9:00 p.m., horario que comprende una jornada completa de estudio y apertura de la universidad hasta su cierre, en caso especial el estudiante deberá llevar consigo un permiso para ingresar a horas tardías, comunicando al vigilante de su llegada.

Personas ajenas o no residentes, no podrán acceder a la residencia y en caso especial solo podrán ingresar bajo la responsabilidad de un residente, quien lo acompañará desde la entrada hasta la salida. Los no residentes solamente podrán hacer uso del área de cafetería siempre y cuando estén en compañía de un huésped o tengan un permiso justificado de su visita.

Queda determinantemente prohibido el ingreso de personas ajenas a la residencia sin acompañante que sea huésped, salvo que sea con fines de estudio y previa autorización de la administración.

- **Habitaciones:** Cada habitación contiene, dos camas, un escritorio, dos sillas, un ropero, una mesa y baño.

Además de la ropa y objetos personales, los residentes deberán traer: toallas, mantas, almohadas, sábanas, artículos de higiene personal y si lo desean podrán traer otro tipo de instrumento que ayuden hacer su estancia más agradable, como: ordenadores, herramientas de estudio, otros. Cualquier modificación que el residente desee realizar en la habitación deberá ser previamente notificada y aprobada por la administración.

4.5.2. REGLAMENTO DE CONVIVENCIA.

El reglamento de la Residencia Universitaria debe de ser preciso y redactado con un lenguaje claro, que evite malas interpretaciones.

La residencia universitaria considera que la sana convivencia es un derecho y un deber que todos tienen, cuyo fundamento principal es la dignidad de las personas y el respeto que estas se deben de brindar mutuamente. La sana convivencia, es un aprendizaje en sí mismo que contribuye a un proceso educativo implementado en un ambiente tolerante y libre violencia, orientando en cada huésped para desarrollar plenamente sus hábitos de estudio en armonía.



RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA

“Un espacio donde el estudio y el desarrollo académico son una prioridad”.

Reglamento de convivencia



Normas Generales

- a) El reglamento se ha dictado con el objeto de preservar la armonía, el bienestar y la seguridad de los residentes y mantener un vínculo de respeto mutuo entre sí y con el personal de la Residencia.

- b) Los estudiantes deberán respetar todas las normas de convivencia del reglamento.

- c) Está terminantemente prohibido el consumo de drogas, fumar y bebidas alcohólicas. Ante la menor evidencia de su uso el residente será sancionado en forma inmediata, y previo aviso a sus padres o tutores, deberá retirarse de la residencia.

- d) Ningún residente podrá ingresar en la residencia en estado de ebriedad, ni realizar acciones que perjudiquen o perturben a otros residentes o a la casa.

- e) No están permitidos los Deliverys. (Utilizar la residencia para efectuar

negocios, dejar correspondencia, realizar reuniones).

f) Está prohibido comer en las habitaciones y espacios comunes, excepto la cafetería y zona verde). El estudiante deberá depositar la basura en su lugar, al no hacerlo como medida de sanción colaborará en el aseo de toda la residencia o del área que ensucio por una semana.

g) Frente a cualquier inconveniente, violación del reglamento u otra situación extraña que se presente, los residentes deberán notificar a la Dirección a la brevedad, a fin de que la misma pueda intervenir para encontrar una solución.

h) No se permitirán reuniones en la puerta, pasillos o en las cercanías de la Residencia. Solamente en caso de visitar de personas ajenas a la residencia deberán de llevar consigo un permiso autorizado por la secretaría administrativa o ir en compañía con un huésped solamente si se dirigen a las áreas comunes o recepción, si llegarán a dirigirse a las habitaciones serán sancionados, restringiendo el permiso de ingreso a la persona ajena de la residencia y sancionando al huésped con una multa leve.

i) Partiendo de la jornada de apertura y cierre de la universidad comprendida en horario de 6:15 a.m. a 9:00 p.m. es obligatorio guardar silencio total y esto debe respetarse sin excepción alguna, evitando ruidos de cualquier tipo, música con



volumen alto, portazos, gritos, etcétera así como también durante el resto del día el nivel de ruido debe ser razonable. Se amonestará a los huéspedes involucrados según el tipo de gravedad de la situación.

j) Las habitaciones no pueden ser usadas como lugares de reunión. Los estudiantes solo podrán reunirse en los sectores comunes. Siempre y cuando sean huéspedes de la residencia o que los visitantes tengan un permiso de circulación limitada dentro de la residencia de lo contrario el huésped será sancionado.

k) En caso de extravío de llaves (de la puerta de entrada o del cajón de seguridad de la habitación) el residente deberá reponer las mismas, a su cargo, sin excepción alguna. En ningún caso se prestarán llaves.

l) La residencia se reserva el derecho de revisar las habitaciones para verificar el correcto cumplimiento de las presentes normas de convivencia. Esto se hará una vez a la semana sin dar aviso a los huéspedes asegurando que estos tengan en orden la habitación. La revisión de las habitaciones se harán cuando el administrador de la residencia lo ordene, implementando un formulario de observación.

L) La infraestructura y el mobiliario de la Residencia Universitaria deberá ser protegida tanto por el personal así como por los huéspedes, en caso que el



huésped modifique o destruya pertenencia de la residencia se le serán cobradas, si el colaborador utiliza las herramientas de trabajo en acciones que no estén dentro de su labor será sancionado, así como también si destruye parte de la infraestructura o mobiliario de la Residencia.

4.6 DESCRIPCIÓN DE CADA UNA DE LAS ÁREAS QUE CONFORMAN LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.

La Residencia Universitaria La Minerva está ubicada dentro de La Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, en la actual cancha de fútbol que se encuentra detrás de la zona verde protegida cerca de las aulas talento y el edificio de medicina que tiene un área de $7,005\text{m}^2$

A continuación se presenta de forma gráfica, la ubicación de la universidad, incluyendo la cancha de fútbol donde estaría la residencia y las condiciones actuales en las que se encuentra el terreno, así como también el diseño propuesto para una residencia universitaria.

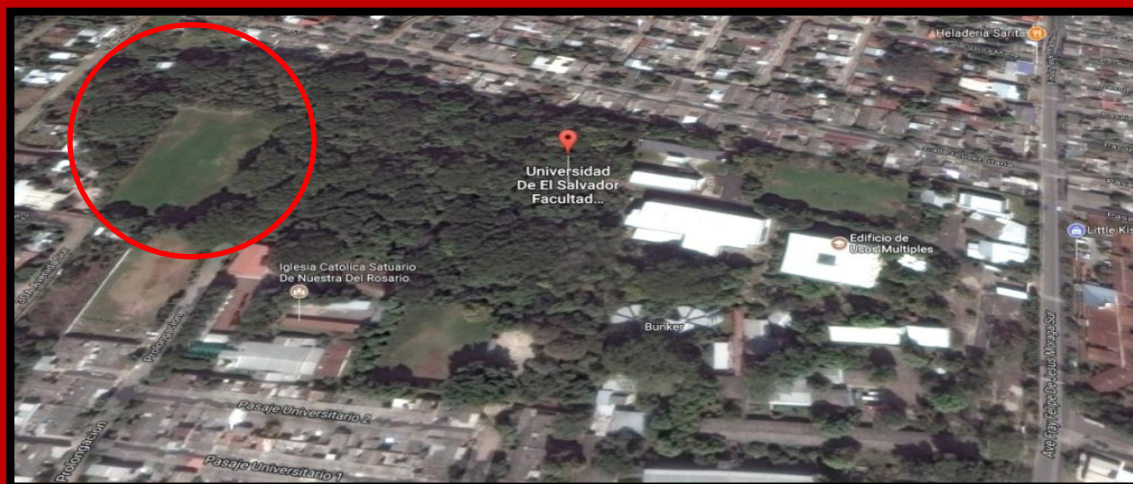


Ilustración: terreno de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Fuente: google maps.

[https://www.google.com/sv/maps/place/Universidad+De+El+Salvador+Facultad+Multidisciplinaria+De+Occidente/@13.9677379,-](https://www.google.com/sv/maps/place/Universidad+De+El+Salvador+Facultad+Multidisciplinaria+De+Occidente/@13.9677379,-89.5746715,360a,35y,39.21t/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x0:0xd40e3f2801fddb6118m2!3d13.9709579!4d-89.5748162)

[89.5746715,360a,35y,39.21t/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x0:0xd40e3f2801fddb6118m2!3d13.9709579!4d-89.5748162](https://www.google.com/sv/maps/place/Universidad+De+El+Salvador+Facultad+Multidisciplinaria+De+Occidente/@13.9677379,-89.5746715,360a,35y,39.21t/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x0:0xd40e3f2801fddb6118m2!3d13.9709579!4d-89.5748162)



Ilustración: Vista trasera del edificio de medicina, aledaña a la zona verde protegida.

Fuente: Fotografía propia.

Ilustración: Entrada principal a zona verde y posteriormente a la cancha.
Fuente: Fotografía propia.



DISEÑO DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA

Vista panorámica: Es la parte global de toda la residencia universitaria, que incluye: tres edificios los cuales se dividen en, edificio A para hombres (lado izquierdo), edificio B para mujeres (lado derecho), edificio de áreas comunes (central), área de zona verde y el sendero que lleva de la universidad hasta la residencia. Representando en una fuente una estatua de la Minerva conocida como la diosa de la inteligencia en todas sus manifestaciones, de la estrategia de la guerra justa, anteriormente conocida por los griegos como Atenea.

En los edificios habitacionales que son edificio A y edificio B, la infraestructura ha distribuido 18 habitaciones por cada nivel los cuales son 3 y cada habitación es para dos personas, en total la capacidad para hospedar es de 108 personas por cada edificio, brindando un espacio en total de 216 pupilajes de los cuales 108 son para mujeres y 108 para hombres.

En el edificio central, se incluyeron todas las áreas que ambos géneros pueden utilizar en conjunto, para evitar percances graves que perjudiquen la integridad de cada estudiante. En este edificio encontramos las siguientes áreas: enfermería, chalet, comedor, living room (salas de estar), terraza social, área de estudio, área de cómputo; como áreas administrativas están: sala de reuniones, oficina administrativa, oficina de secretaría administrativa; y como áreas de seguridad:

habitación de colaborador de seguridad y cuarto de video vigilancia. Dejando como área recreativa la zona verde que será un espacio para que los jóvenes disfruten de un ambiente fresco. Sin dejar a un lado la seguridad, toda la residencia estará rodeada por un muro perimetral para evitar ingreso de personas ajenas a esta misma.



Ilustración: Imagen panorámica de Residencia Universitaria la Minerva.
Fuente: Oswaldo Jiménez



Vista de Edificios de hospedaje.



Edificio de áreas comunes.



**Sendero de la universidad hacia la
Residencia Universitaria.**



Área de zona verde.



Ilustración: Vistas de Residencia Universitaria la Minerva.
Fuente: Oswaldo Jiménez

A continuación se detallan las áreas que conforman La Residencia Universitaria la Minerva con sus respectivos servicios:

4.6.1 ÁREA DE ENFERMERÍA:

La Residencia Universitaria, contará con un área de enfermería, para atender a los estudiantes según las condiciones de salud en que estos se encuentren, el servicio estará a cargo de una enfermera por medio tiempo y en caso de ausencia de esta, se dispondrá del auxilio de los recepcionistas, a su vez se brindará un botiquín de primeros auxilios para cada edificio habitacional.

Si existiera un caso en el cual es de mayor grado de peligro contra la vida del estudiante, este será enviado directamente a un centro de salud próximo, comunicando a sus familiares o responsables sobre el estado del estudiante.



Ilustración: Enfermería.
Fuente: Oswaldo Jiménez

4.6.2 ÁREA DE SALA DE RECEPCIÓN:

Será destinada para atender las consultas de los visitantes y huéspedes de la Residencia Universitaria, estarán ubicadas en la entrada de cada edificio de hospedaje para supervisar el ingreso de los residentes, incluye un espacio amueblado donde podrán hacer espera los visitantes, además en esta área corresponde llevar los procesos de registros de los solicitantes a hospedarse así como también realizar los análisis de las evoluciones para aceptar o no a los solicitantes. Los recepcionistas contarán con una televisión a sus espaldas para brindar la información oportuna a los huéspedes.



Ilustración: Recepción en edificio de dormitorio A como en B.
Fuente: Oswaldo Jiménez

4.6.3 ÁREA DE COCINA Y COMEDOR:

El área de cocina, será destinada para la preparación de alimentos para los colaboradores de la Residencia. Se proporcionará los elementos básicos de una cocina tales como: lavamanos, pantris, cocina, refrigeradora, energía eléctrica y agua. Queda a cargo personal proveerse de los utensilios e insumos para la preparación de los alimentos que serán destinados para su venta. Dentro del edificio de áreas comunes existirán dos cafetines, uno de ellos ubicado en la planta baja, mientras el segundo estará en la segunda planta, estos dos serán alquilados con un valor de \$350.00 mensuales cada uno, el servicio es independiente de la residencia más no los exonera del reglamento y responsabilidades de la misma.



Ilustración: Cocina del edificio de área común.

Fuente: Oswaldo Jiménez



Ilustración: Chalet del edificio común, planta baja como segunda planta

Fuente: Oswaldo Jiménez



El área de comedor, es de uso común tanto por el género masculino como femenino, los estudiantes podrán consumir variedad de alimentos ya sea suministrados por cuenta propia o por los proveedores del cafetín, debido que el área es considerablemente amplia también será destinada para uso de eventos educativos, a su vez se brindará por medio de pantallas toda la información referente a: programas educativos para el desarrollo académico de los estudiantes, programaciones de eventos los cuales serán con el fin de motivar el desempeño académico, avisos sobre el funcionamiento y/o situación de la residencia o sobre otra índole. Este tiene una capacidad para 90 personas en la planta baja, mientras que en la segunda planta cuenta con una capacidad para 18 personas.



Ilustración: Comedor dentro del edificio de área común.

Fuente: Oswaldo Jiménez

4.6.4. ÁREA DE CÓMPUTO Y ÁREA DE ESTUDIO:

El área de cómputo, se encuentra en la segunda planta del edificio de áreas comunes, este servicio brindará apoyo a los estudiantes a través de: equipos tecnológicos como computadoras, impresoras, fotocopiadoras así como también sus respectivas sillas con escritorio, ubicadas de tal manera que cada usuario tenga su privacidad, en esta parte solamente podrán hacer uso aquellos que residan dentro de la Residencia Universitaria. Además, se contará con un encargado dentro de esta área supervisando el uso del equipo que no se desvíe del aprendizaje. La hora de mencionado servicio tendrá un valor de \$0.50 ctvs. Independiente de los gastos de fotocopia e impresión. Este tiene la capacidad para 40 personas.



Ilustración: Área del cómputo dentro del edificio de áreas comunes.

Fuente: Oswaldo Jiménez

El área de estudio,

Trata de brindar un espacio agradable, cómodo, silencioso y privado a los estudiantes, para concentrarse en sus horas de dedicación a sus estudios, por lo que sin duda, esta área será un entorno propicio para ellos. **Quienes se hospedan dentro de la Residencia Universitaria son los que podrán hacer uso exclusivo de este servicio, debido que este es dirigido para los estudiantes con el objetivo de contribuir a su formación académica. Tendrá la capacidad para 40 personas, proporcionando: escritorios, sillas agregando una encargada del área para supervisar y controlar el comportamiento de las personas que hagan uso de este servicio.**



Ilustración: Área de estudio dentro del edificio de áreas comunes.

Fuente: Oswaldo Jiménez



4.6.5. SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO O ZONA WIFI.

Se contratará un servicio de internet con velocidad alta que estará brindando cobertura de red inalámbrica para toda la Residencia Universitaria. Los recepcionistas serán los únicos autorizados para ingresar la clave a los dispositivos electrónicos de los estudiantes, para evitar que usuarios ajenos a los servicios de la residencia tengan conexión a través de la red privada provocando saturación en esta misma entorpeciendo el sistema. El servicio de WIFI será utilizado también por el capital intelectual de la residencia, debido que contarán con un sistema operativo que registrará y controlará las operaciones y procesos de la Residencia Universitaria, obteniendo un funcionamiento efectivo.



Ilustración: Residencia
Universitaria la Minerva.
Fuente: Oswaldo Jiménez

4.6.6. ÁREA DE LAVADO Y SECADO.

El servicio de lavandería y secado estará ubicada en cada uno de los edificios A y B, se ofrecerá en horarios determinados, asignando los días para cada nivel, dividiendo el uso de este servicio en tres grupos en cada edificio, para evitar saturaciones del uso del área, y se harán de la siguiente manera en las jornadas siguientes:

Turno matutino: 8:00 a.m. – 12:00 m.d.

Turno vespertino: 3:00 p.m – 6:00 p.m

Grupo 1: Lunes y Jueves (Nivel 1)

Grupo 2: Martes y Viernes (Nivel 2)

Grupo 3: Miércoles y Sábado (Nivel 3)

Cada estudiante deberá suministrar a cuenta propia los utensilios para el lavado de sus prendas, así como también hacerse responsable de estas y hacer uso adecuado de la misma.



Ilustración: Área de lavado y secado.

Fuente: Oswaldo Jiménez

4.6.7. ÁREA DE SEGURIDAD. (CÁMARAS Y VIGILANCIA).

La Residencia Universitaria La Minerva contará con el servicio de vigilancia externa e interna, las 24 horas y los 7 días a la semana, también se implementará un sistema de video vigilancia en toda la residencia monitoreada por una persona capacitada para manejar el equipo. Brindando seguridad a los huéspedes dentro y fuera de la residencia, respetando a la vez su privacidad ubicando estratégicamente las cámaras en las áreas comunes, terrazas, área de zona verde, salas de estar, recepciones y pasillos, excluyendo únicamente las habitaciones y baños respetando el espacio personal de los huéspedes.



Ilustración: Área de videovigilancia.
Fuente: Oswaldo Jiménez

4.6.8. ÁREA DE ZONA VERDE.

El área de zona verde, será destinada para los estudiantes que se hospeden dentro de la Residencia Universitaria, esta se estableció con el propósito de brindar un espacio natural a los huéspedes para relajarse de sus jornadas académicas así como también para que estos mismos puedan desarrollar sus hábitos de estudios. Brindando seguridad construyendo un muro perimetral para evitar el ingreso de personas ajenas a la Residencia.



Ilustración: Área de Zona verde.
Fuente: Oswaldo Jiménez



4.6.9. ÁREA DE TERREZA SOCIAL.

Las terrazas sociales están ubicadas en cada uno de los tres edificios, en los últimos dos niveles estas se hicieron con el propósito de brindar un espacio de convivencia para los huéspedes de las residencias, brindando mobiliario para mayor comodidad y como representación de la cultura de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, la decoración con murales de pinturas de artistas reconocidos.

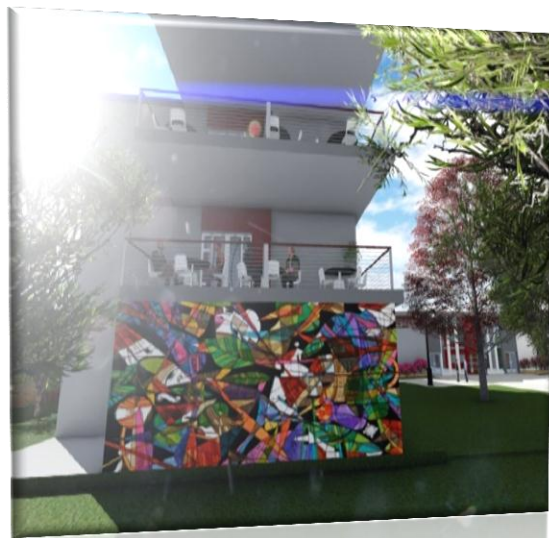


Ilustración: Área de terraza social.

Fuente: Oswaldo Jiménez



4.6.10. ÁREA DE HABITACIONES POR GÉNERO:

Se diseñaron dos edificios de hospedaje con tres niveles, uno para cada género, con una capacidad individual de 108 personas, es decir cada edificio cuenta con 18 habitaciones en cada nivel, los cuales a la vez pueden ser habitaciones compartidas, si en dado caso el estudiante no desea compartir se le brindará un servicio individual, estos edificios fueron diseñados para evitar el alojamiento mixto, con el propósito de brindar privacidad a mujeres como a hombres, asignando áreas exclusivas para cada género, de esta manera se podrá controlar el cumplimiento de las políticas y el manual de convivencia establecido.



Ilustración: Edificios habitacionales.
Fuente: Oswaldo Jiménez



4.7 ORGANIGRAMA Y MANUAL OCUPACIONAL.

4.7.1. DISEÑO DE UNIFORME PARA RECURSO HUMANO.

Se proporcionará al talento humano de la Residencia Universitaria la Minerva un uniforme para identificarse con los huéspedes y puedan brindar el servicio de manera efectiva. A continuación se presenta el diseño del uniforme a utilizar en la Residencia en atención al huésped:

Camisa: tendrá un diseño representativo de la residencia, será estilo polo para proporcionar al talento humano comodidad y flexibilidad, debido que



Pantalón: utilizaran un pantalón negro, tanto hombres como mujeres, permitiendo que los colaboradores se desplacen sin dificultad y tengan comodidad. Los pantalones deberán ser completamente negros sin detalles o remaches, ni rotos.



Zapatos: Deben ser zapatos negros, ya sea deportivos, formales, casuales, según como el colaborados encuentre confort para desempeñar su labor siempre y cuando mantenga la estética del uniforme.



A continuación se presenta el diseño del talento humano encargado de limpieza y vigilancia:



El uniforme del vigilante de la Residencia será completamente negro, se le brindara un gafete para identificarse y deberá llevar bordado el logo de la residencia, el calzado a utilizar debe ser tenis o bota color negra o gris.



El uniforme de los colaboradores de limpieza será una camisa gris con rojo y el logo de la residencia, usarán calzado negro ya sea tenis o botas y vestirán pantalón completamente negro. No se permitirán pantalones rotos o desgastados.



4.7.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La organización de la administración de la Residencia Universitaria la Minerva estará originalmente compuesta por doce personas, las mismas se detallan a continuación con su respectivo cargo, jornada laboral y salario asignado:

DETALLE DEL PERSONAL				
Cargo	Número	Tiempo	Salario	Total
Administrador	1	Completo 8 h.	\$1,500.00	\$1,500.00
Contador	1	Completo 8 h.	\$1,300.00	\$1,300.00
Secretaria Administrativa	1	Completo 8 h.	\$700.00	\$700.00
Recepcionista	2	Completo 8 h.	\$500.00	\$1,000.00
Supervisores	2	Completo 8 h.	\$350.00	\$700.00
Ordenanza	2	Completo 8 h.	\$300.00	\$600.00
Vigilante	2	Completo 8 h.	\$450.00	\$900.00
Enfermera	1	Medio tiempo 4 h.	\$150.00	\$150.00
Total	12			\$6,850.00

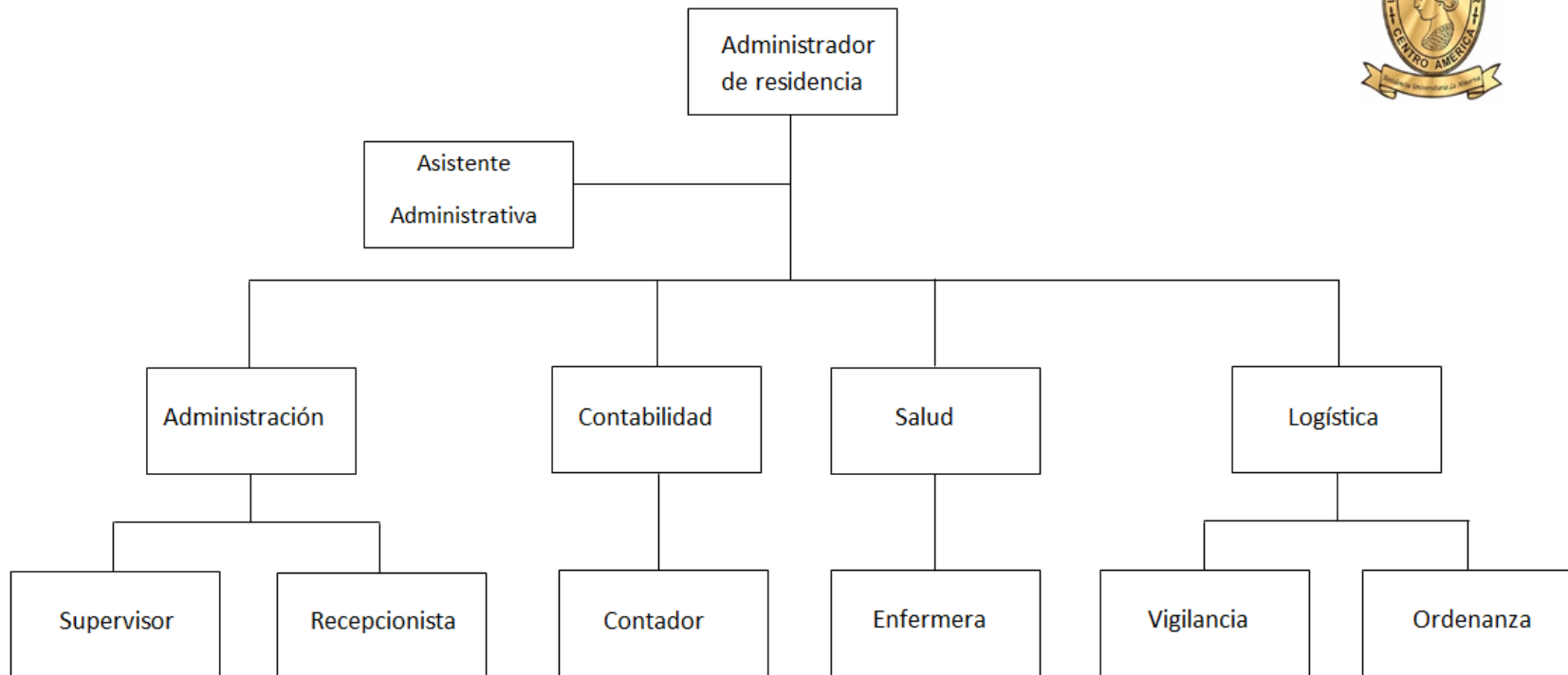
Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Mónica Salazar y Vanessa Vanegas.

Es importante establecer la estructura organizacional de la residencia universitaria, para ello se implementó un organigrama mixto es decir una combinación entre el organigrama horizontal y vertical que sea sistemático y que permita obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una residencia.

Luego de establecer el organigrama se prosigue en establecer el manual de funciones o manual ocupacional, que es el instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y competencias laborales de los colaboradores que conforman la Residencia Universitaria la Minerva, justificando la existencia de los cargos dentro de la entidad.


4.7.2.1 ORGANIGRAMA.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA.





4.7.3. MANUAL OCUPACIONAL DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA:

<u>ADMINISTRADOR DE LA RESIDENCIA</u>	
	
<p>Supervisar: Secretaria administrativa, área administrativa, área de contabilidad, área de salud y logística.</p>	
<p>Objetivo: Planifica, organiza, dirige y controla todas las actividades administrativas, técnicas, operativas y financieras de la Residencia Universitaria La Minerva, así también resuelve los asuntos que requieran su intervención.</p>	
<p>Funciones:</p>	
<ol style="list-style-type: none">1. Planificar, organizar, dirigir, y controlar, todos los aspectos relacionados con la administración de los recursos y funcionamiento de la Residencia Universitaria.2. Ejercer la representación legal y administrativa de la Residencia.3. Garantizar que la capacitación del talento humano para laborar dentro de la Residencia y brindar un servicio de calidad.4. Organizar y supervisar la elaboración del Presupuesto Residencial, vigilar la ejecución de los gastos y cumplir con la programación financiera.5. Implementar y gerenciar Programas de Mejoramiento Continuo de la Calidad.6. Dirigir y evaluar las actividades y el desempeño del personal.	



7. Velar porque las unidades subcontratadas, se mantengan en orden, en cada una de las áreas respectivas, para facilitar la operatividad de los mismos.

Requisitos:

- Título profesional (Licenciatura en administración de empresas).
- Idioma castellano e inglés
- 2 a 5 años de experiencia
- Manejo de MS Office
- Manejo en servicio al cliente y relaciones interpersonales
- Mayor de 25 años.



CONTADOR ADMINISTRATIVO

Objetivo: Apoyar eficientemente y de maneja asertivo en todas las tareas funcionales de la Gerencia, administrando adecuadamente los gastos e ingresos de la residencia.

Procesa, controla, y archiva correspondencia, informes, reportes etcétera, guardando la confidencialidad de los mismos. Cuidar los intereses económicos de la empresa.

Funciones:

1. Elabora en conjunto con las diferentes áreas el informe mensual de los servicios brindados; remite Estados Financieros, Informe Estadístico, Informe de Recursos Humanos, Informe económico, de costos, de autorizaciones emitidas y cualquier otro informe de servicios, requerido por la Gerencia General.
2. Determinar los requerimientos de recursos humanos, materiales y tecnológicos y mantener informado al Administrador de la Residencia, de las necesidades para garantizar el buen funcionamiento de Residencia Universitaria.
3. Elaborar periódicamente reportes sobre el desarrollo de las actividades para el control de las mismas y remitirlo al Gerente.



4. Contabilizar en forma efectiva, los recursos materiales necesarios, para satisfacer oportunamente los requerimientos de apoyo logístico y de servicios que demandan las distintas áreas, garantizando un sistema eficaz de registro y control de las operaciones.

5. Velar porque se realice un adecuado control efectivo de los activos, mobiliarios e inmuebles, monetarios e inventarios físicos necesarios y que se contrastarán contra los registros en libros contables.

6. Planear, organizar y controlar las operaciones de mantenimiento, asegurando que los recursos humanos, físicos y técnicos que proporcionen el grado de calidad de servicio esperado en las instalaciones y equipos.

7. Elaborar y proponer normativas y procedimientos que tiendan a tecnificar y mejorar las funciones administrativas, financieras, de producción y ventas, supervisando y verificando su cumplimiento.

8. Cumplir con los lineamientos y políticas orientadas por la Gerencia General de la Residencia Universitaria.

Requisitos:

- Título profesional (Licenciatura en Contaduría Pública.)
- Idioma castellano e inglés
- 2 a 5 años de experiencia

“Formulación y Evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Del Departamento de Santa Ana, Municipio de Santa Ana, El Salvador.”

2017

*Residencia
Universitaria
La Minerva*



- Manejo de MS Office
- Manejo en servicio al cliente y relaciones interpersonales
- Mayor de 25 años.



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Objetivo: Apoyar eficientemente y de manera asertiva en todas las tareas funcionales de la residencia universitaria, administrando adecuadamente la agenda de trabajo y jerarquizando las acciones y compromisos. Procesa, controla, y archiva correspondencia, informes, reportes etcétera, guardando la confidencialidad de los mismos. Redacta y transcribe documentos varios.

Funciones:

1. Planificar y organiza las tareas, estableciendo controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan el funcionamiento de la Gerencia y todo lo que involucre a la Residencia Universitaria.
2. Administrar adecuadamente la agenda de trabajo de los administradores, jerarquizando las acciones y compromisos según prioridad.
3. Procesar, controlar, archivar correspondencia, informes, reportes, planes de trabajo, guardando la confidencialidad de los mismos.
4. Clasificar y distribuir la correspondencia recibida en la Gerencia General.
5. Recepcionar la documentación recibida en la Gerencia.
6. Redactar y transcribir correspondencia y documentos varios, según instrucciones de los administradores de la residencia.
7. Mantener actualizados y ordenados los archivos generales de



correspondencia y documentos propios de la Gerencia.

8. Remitir comunicaciones a las diferentes áreas, según instrucciones de la Gerencia.
9. Atender las visitas y apoyar las reuniones que se lleven a cabo en la Gerencia.
10. Atender y efectuar llamadas telefónicas, tomar mensajes y brindar información general solicitada a lo interno y externo de la Gerencia.
11. Realizar gestiones administrativas que le sean asignadas por el Gerente.
12. Realizar otras funciones secretariales/técnicas de apoyo a la Gerencia, conforme orientaciones recibidas por el Administrador de la residencia.

Requisitos:

- Mayor de 22 años.
- Título profesional en Administración o Contaduría.
- Manejo de castellano e inglés
- 3 a 5 años de experiencia
- Manejo de MS Office
- Manejo en servicio al cliente y relaciones interpersonales.

RECEPCIONSTA

Supervisa: Área administrativa, Área de seguridad y enfermería.

Objetivo: Garantiza un efectivo servicio a los huéspedes y visitantes, brindándoles atención con un trato amable y cortés, apoyándoles en la selección de los planes de pagos; Atender y realizar llamadas telefónicas con cortesía, así como el buen uso del mobiliario y equipo, salvaguardar de la información y documentación que maneja. Redactar y transcribir documentos varios.

Propósito: Atender cordial y amablemente a los usuarios externos e internos, referente a las funciones de su cargo.

Funciones:

1. Utilizar responsablemente el conmutador para realizar los diversos registros referentes a los procesos de la Residencia Universitaria.
2. Llevar un control periódico de los estudiantes residentes así como el registro de los pagos mensuales que se realicen.
3. Orientar y brindar información clara y oportuna de todos los servicios que ofrece la residencia.
4. Informar cualquier anomalía presentada de estudiantes en el marco de sus funciones con el fin que se apliquen los procesos correctivos necesarios y así poder prestar un servicio de calidad.



5. Mantener una actitud proactiva frente a la solución de los problemas que se presenten en la recepción y colaborar para que sean resueltos ágil y oportunamente.
6. Estar actualizada sobre toda la información pública institucional de carácter académico y administrativo de la Universidad, a fin de tener un óptimo desempeño en el ejercicio de sus funciones como recepcionista.
7. Mantener control del orden y limpieza, así como también apoyar supervisando las áreas de los edificios residenciales.
8. . Garantizar la efectividad y calidad en el proceso de recepción, despacho y archivo de los documentos.
9. Atender a los clientes acogiéndolos con cortesía, utilizando un vocabulario adecuado y una atención eficiente.
10. Coordinar con las demás áreas de la Residencia Universitaria las necesidades de requisición

Requisitos:

- Mayor de 22 años
- Educación media completa
- Manejo de castellano e inglés (indispensable)
- Manejo de MS Office
- Manejo en servicio al cliente, relaciones interpersonales y buena presentación.

SUPERVISOR

Objetivo: Manejo operativo de las áreas comunes. Administración y custodia de los Inventarios de equipo y materiales, manteniéndolos actualizados y garantizando el resguardo de estos mismos.

Funciones:

1. Ejecutar actividades de registro y control de materiales adquiridos para el área de servicio en que se encuentra.
2. Controlar el nivel de stock de accesorios y materiales para brindar el servicio.
3. Llevar control del inventario de materiales y equipo dentro del área en que supervisa.
4. Mantener actualizado el inventario de materiales y equipo del área de servicio, garantizando el cuidado de estos mismos.
5. Elaborar requisiciones e informar sobre las condiciones del equipamiento del área de servicio, apoyando también con la supervisión de las áreas comunes en general.
6. Reportar cualquier cambio o modificación del área de servicio común.
7. Preparar informes sobre el control de materiales e inventarios de las áreas en común.



8. Enviar copias de las recepciones y despachos a los recepciones sobre el control de ingresos de efectivo por el uso de áreas comunes
9. Cumplir con la aplicación de Procedimientos y Normas de Control Interno relacionadas a la gestión de registro de efectivo y de requisición.
10. Preparar los materiales que sean necesarios para el eficaz desarrollo de las actividades.
11. Mantener limpia y ordenada las áreas de servicio común.

Requisitos:

- Mayor de 22 años.
- Educación media completa.
- Manejo de castellano e inglés (indispensable).
- Manejo de MS Office.
- Manejo en servicio al cliente, relaciones interpersonales.
- Buena presentación.

ORDENANZA

Objetivo: Mantener las instalaciones de la residencia limpias y ordenadas dando una impresión agradable al residente, así como también reportar anomalías dentro de la residencia y supervisar el adecuado uso de las instalaciones y mobiliario utilizado para brindar servicio dentro de la Residencia Universitaria.

Funciones:

- a) Abrir y cerrar las oficinas, áreas comunes y hacer la limpieza de las mismas.
- b) Supervisar el uso adecuado de los inmuebles de la residencia universitaria así como también los equipos.
- c) Prestar atención a la comunidad para solucionar problemas imprevistos: rupturas de cañerías, apagones, etcétera, con móvil de la residencia Universitaria para contacto con administración o responsables de su reparación.
- a) Asear diariamente los pasillos e instalaciones de la residencia.
- b) Mantener ordenados todos los mobiliarios con los que cuenta la residencia.
- c) Solicitar al recepcionista o secretaría administrativa todos los suministros necesarios para el aseo.
- d) Custodiar las instalaciones y notificar al responsable de cualquier deterioro o desperfecto que sufra las instalaciones y su mobiliario.



VIGILANTE.

Objetivo: Es el responsable de vigilar la entrada y salida de todas las personas de la residencia en las instalaciones. Reportar actividades y movimientos realizados dentro de la residencia y sus alrededores.

Funciones:

1. Custodiar los alrededores de la residencia universitaria, asegurando el ingreso únicamente de los huéspedes.
2. Reportar constantemente el ingreso de personas ajenas a la residencia y verificar el permiso de su estadía temporal.
3. Solicitar identificaciones en caso de sospecha de personas que ingresaron sin permisos.
4. Guiar a los visitantes hacia las zonas a las que se pretende dirigir, verificando el permiso y el motivo de su estadía.
5. Monitorear el área de video vigilancia, asegurando la normalización del funcionamiento de las áreas, tanto comunes como de hospedaje y el comportamiento de todos quienes se encuentren dentro de la residencia incluyendo visitantes, huéspedes y colaboradores.
6. Mantener aseada la habitación que se le brindará para su estadía, la cual le permitirá estar al tanto de la custodia de la residencia.



Requisitos:

- Mayor de 30 años.
- Educación media completa.
- 1-3 años de experiencia previa
- Permiso de portación de armas.



ENFERMERÍA

Objetivo: Garantizar al huésped así como también a colaboradores con una atención de enfermería científica, oportuna, continua, segura, integral; de calidad, calidez, técnica y humana.

Funciones:

1. Diagnosticar las condiciones de salud que presenta el huésped.
2. Reportar inmediatamente a recepción en caso de estado de gravedad de salud del residente.
3. Servir a toda la comunidad de la Residencia Universitaria.
4. Brindar charlas informativas sobre nuevos brotes de virus para mantener medidas preventivas.
5. Realizar requisiciones de medicamentos constantemente para mantener preparados durante cualquier emergencia.
6. Mantener limpia el área de enfermería.
7. Realizar inventario semanalmente del equipo y herramientas del área de enfermería para asegurar el resguardo de estos.
8. Tratar con empatía y carisma a los pacientes y huéspedes de la residencia universitaria.
9. Reportar anomalías en caso de extravíos de herramientas o medicamentos del área de enfermería.



Requisitos:

- Título de enfermera.
- De 2 a 4 años de experiencia.
- Mayor de 27 años.

4.8 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCESO DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN PARA HOSPEDARSE DENTRO DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.

Para hospedarse dentro de la Residencia Universitaria La Minerva, el estudiante debe someter a un proceso aceptación, el cual comienza desde la Universidad, anexando los documentos que respalden su inscripción académica activa, a continuación se detalla el proceso a seguir:

4.8.1 PROCESO DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN PARA HOSPEDARSE

DENTRO DE LA RESIDENCIA.



Documentación Académica:

Información académica del estudiante validada por la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.



Documentación Personal :

Información personal obtenida a través de documentos y evaluaciones realizadas por la residencia universitaria (evaluación demográfica y psicológica).



Asignación de plan de pago:

- Asignación de cuota mensual a pagar por el estudiante establecida por planes de pagos o estudio socioeconómico.

4.8.1. DOCUMENTACIÓN ACADÉMICA:

La primera fase del proceso del perfil del estudiante apto a hospedarse en la residencia universitaria, implica información académica, para verificar que es un estudiante activo de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Para ello el estudiante necesita recolectar los siguientes documentos:

- **SI ES ESTUDIANTE ANTIGUO INGRESO:**
 - Fotocopia y original de Matricula y primera cuota de inscripción.
 - Record de Notas original, firmado y sellado por administración académica.
 - Fotocopia de DUE y DUI del estudiante que solicita hospedarse.
 - Anexar Expediente de apertura para hospedarse. (este debe ser solicitado en la Residencia Universitaria la Minerva).
 - Anexo de horario de clases asignados en el curso académico. (si en caso de no tener inscritas las materias, el estudiante deberá: Anexar fotocopia de pènsum en conjunto con un documento de materias a inscribir en el ciclo que le corresponda cursar).

• **SI ES ESTUDIANTE DE NUEVO INGRESO:**

- Fotocopia y original del F1.
- Fotocopia y original de Matricula y primera cuota de inscripción.
- Fotocopia de DUI y NIT 150 ampliada.
- Anexar Expediente de apertura para hospedarse. (este debe ser solicitado en la Residencia Universitaria la Minerva).
- Anexo de horario de clases asignados en el curso académico. (si en caso de no tener inscritas las materias, el estudiante deberá: Anexar fotocopia de pensum en conjunto con un documento de materias a inscribir en el ciclo que le corresponda cursar).

A continuación representan en forma ilustrada el formulario que el estudiante debe de presentar al solicitar hospedaje dentro de la residencia universitaria, esto servirá como apertura de expediente para cada estudiante sea de nuevo o antiguo ingreso:

Este formulario será utilizado como apertura de expediente e ingresar sus datos al sistema de la residencia, para captar la información de cada huésped o aspirante a hospedarse. Este proceso será realizado para asegurarse que la residencia brindará pupillaje a estudiantes activos de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.



Expediente de apertura de estudiante para hospedarse.

Residencia Universitaria La Minerva

“Un espacio donde el estudio y el desarrollo académico son una prioridad”.



Al llenar esta ficha el estudiante está sujeto a someterse a evaluaciones psicológicas.

Fecha: ___/___/___

Nombre: _____ Apellidos: _____

DUI: _____ NIT: _____

Género: F M Estado Civil: _____ Teléfono: _____

Edad: _____ Fecha de nacimiento: _____ e-mail: _____

Dirección domiciliaria: _____

Carrera: _____ Código: _____

Grado académico: Año _____ Ciclo _____

Referencia personal

Nombre / Apellido	Teléfono

NOTA: A través de este documento su información estará dentro de la base de datos de la residencia universitaria para ser evaluado en el proceso de aceptación para hospedarse.

4.8.2 DOCUMENTACIÓN PERSONAL

Posteriormente que el estudiante ha recolectado la información pertinente y tomo la decisión de solicitar pupilaje, puede continuar el proceso de solicitud el cual incluye: el estado físico, psicológico, demográfico y académico de cada uno de los participantes, debido que la residencia universitaria brindara el servicio de pupilaje, entre otros, exclusivamente para los estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

- **ESTUDIANTE ANTIGUO INGRESO:**
 - Verificación del record de notas.
 - Comparación de fotocopia y original de matrícula y primera cuota.
 - Registro del estudiante por medio de DUE y DUI. (regresar originales).
 - Revisión del expediente de apertura para hospedarse. (este debe ser estar completamente llenado).
 - Verificación y análisis de horario de clases asignados en el curso académico. (si en caso de no estar inscritas las materias, verificar la situación del estudiante con administración académica).

- **SI ES ESTUDIANTE DE NUEVO INGRESO:**
 - Comparación de fotocopia y original del F1. (regresar el F1 original).
 - Comparación de fotocopia y original de matrícula y primera cuota de inscripción. (Regresar las originales)
 - Registro de DUI y NIT ampliada.
 - Revisión de expediente de apertura para hospedarse. (este debe ser estar completamente llenado).
 - Verificación y análisis de horario de clases asignados en el curso académico. (si en caso de no estar inscritas las materias, verificar la situación del estudiante con administración académica).

Luego que se ha confrontado los documentos originales y fotocopias, y verificar que la información académica proporcionada por el estudiante es verídica, se procede a registrarlo al sistema de la residencia para llevar un control desde el inicio hasta el fin del proceso.

Como segunda fase del proceso también se toman en cuenta las evaluaciones psicográficas y demográficas realizadas a los estudiantes las cuales incluyen:

4.8.2.1. PERFIL DEMOGRÁFICO.

La ubicación geográfica es importante debido que a los estudiantes se les registra según el lugar donde viven; con ello se obtiene información sobre las distancias que los universitarios recorren para cumplir sus estudios de nivel superior; con el fin de proporcionarles servicios que le apoyen para cumplir con su desarrollo académico.

La Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, atiende una población estudiantil proveniente de los diversos municipios mencionados en el capítulo uno. Entre ellos a estudiantes que viven en zonas retiradas los cuales, la distancia se convierte en un problema no solamente económico o de inseguridad, sino también en no desarrollarse plenamente en su carrera, por diversos inconvenientes que se presente en su camino a la universidad.

A partir del análisis del perfil de los estudiantes por ubicación geográfica, se logra determinar:

- El gasto en cuanto a transporte que el estudiante debe hacer.
- Que beneficios tendría al hospedarse en la residencia.

Para lograr obtener la información demográfica necesaria se realizó el siguiente formulario para anexarlo en el expediente del estudiante que solicita hospedarse en la residencia:



RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA
EVALUACIÓN DEMOGRÁFICA
DEL SOLICITANTE A HOSPEDARSE.



El siguiente formulario es parte del proceso de evaluación al estudiante, para conocer más de su procedencia, será utilizados con el fin de brindar apoyo en el desarrollo académico, por favor sea lo más veraz posible, debido que se analizará la información que proporcione.

Fecha: ___/___/___

Nombres: _____ Apellidos: _____

DUI: _____ NIT: _____

Dirección Actual: _____

País: _____ Departamento: _____ Municipio: _____

Teléfono: _____ Celular: _____

Correo electrónico: _____

Porque desea hospedar en la residencia universitaria:

NOTA: La evaluación geográfica será anexada junto al expediente del estudiante, esta deberá ser confrontada con los datos de la primera fase.

4.8.2.2. PERFIL PSICOGRÁFICO.

Es importante conocer la salud mental del estudiante que aspira a ser huésped de la residencia, con el objetivo de brindar seguridad y bien estar a todos los residentes, es por ello que los recepcionistas están encargados de verificar que el estudiante cuente con una salud mental estable a través de un veredicto psicológico aprobado por un psicólogo especialista, debido que la Universidad cuenta con docentes en la rama de la psicología y una clínica, podrán hacer uso de la residencia en el área de enfermería para realizar la evaluación psicológica pertinente diagnosticando el estado mental del estudiante y enviar dicha evaluación a los recepcionistas, determinando si el estudiante es apto para hospedarse o no. A continuación se presenta de forma ilustrativa la solicitud de examen psicológico.

Residencia Universitaria la Minerva		
Solicitud de examen psicológico		
Género: Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Fecha: ___/___/___
Nombres: _____		Apellidos: _____
DUI: _____		NIT: _____
Teléfono: _____		
Salud mental: Estable <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Inaceptable <input type="checkbox"/>		
Diagnóstico: _____		

Proceso de evaluación psicológica:

- Transcribir una solicitud de evaluación psicología para el estudiante a la Universidad. (Formato de solicitud de test psicológico).
- Recepcionar los resultados psicológicos de los estudiantes.
- Analizar los resultados obtenidos.
- Aceptar o Rechazar la solicitud del estudiante.

Como nota el formulario deberá ser sellado al momento que el recepcionista haya tomado la decisión de continuar o no el proceso de aceptación del estudiante, si el formulario lleva tachadura, correcciones con lique paper, o alguna modificación será rechazado y debe llenar otra solicitud. De lo contrario el proceso será denegado automáticamente.

Posteriormente de ser aceptada la evaluación psicológica del estudiante corroborando que la salud mental del candidato se realiza la segunda evaluación que es el estudio socioeconómico. Esto solo se realizará cuando el estudiante lo solicite.

4.8.2.3 ESTUDIO SOCIOECONÓMICO.


Inmersa en la visión de la Universidad de El Salvador y como instancia integrante de esta institución; brinda atención de un estudio socioeconómico, al sector estudiantil perteneciente a las diversas carreras, con limitados recursos económicos, excelencia académica, deportistas de la UES, que estén legalmente inscritos en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Con el objetivo de apoyar su crecimiento profesional en sus jornadas académicas, se utilizará la información de la unidad de estudio socioeconómico de la Facultad de Occidente para conocer las condiciones económicas del estudiante, a continuación se detalla los requisitos que el solicitante debe de cumplir para aplicar a una cuota del socioeconómico.

El estudio socioeconómico se realizará siempre y cuando el estudiante solicite una disminución en la cuota establecida en la Residencia Universitaria.

A continuación se representa de forma ilustrada el formulario de requisitos:



RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA EVALUACIÓN DE ESTUDIO SOCIOECONÓMICO			
REQUISITOS	✘	✔	
1. Obtener un promedio mínimo de 6.0.			
2. No haber sido sancionado por infracciones disciplinarias.			
3. Estar solvente con el pago de matrícula y cuotas de escolaridad al momento de solicitar el formulario.			
4. Él o la estudiante solicitante no perciba ingresos en concepto de un salario mayor al salario mínimo vigente.			
5. El ingreso del grupo familiar del solicitante no sobrepase a tres salarios mínimos vigentes a la fecha de su petición.			
6. Él o la estudiante solicitante debe presentar la documentación académica en los meses de Febrero a Julio y de Agosto a Noviembre de cada año académico.			
7. Él o la estudiante de nuevo ingreso deberá presentar constancia de notas del último año de bachillerato en original y copia.			
8. Para que el o la estudiante continúe gozando de la cuota socioeconómica, deberá presentar al final de cada ciclo académico, su resumen de notas en original, para corroborar si aprobó las materias inscritas, y hoja de inscripción de asignaturas de ciclo			



vigente.		
9.1 o la estudiante deberá cursar un mínimo de dos asignaturas por ciclo.		

Documentos a Presentar

- Record académico de notas (Antiguo Ingreso)
- Constancia de notas de bachillerato (Nuevo Ingreso).
- Hoja de inscripción del Ciclo que va a cursar.
- Comprobante de pago del ciclo anterior (Para conocer sobre sus gastos académicos).

4.8.2.4 PLAN DE PAGOS.

En el proceso de aceptación del estudiante, si este mismo elige someterse a un estudio socioeconómico debe realizar el paso anterior, el cual se le pedirá que cancele la siguiente cuota:

CUOTA ASIGNADA POR ESTUDIO SOCIOECONÓMICO			
Acomodación individual.	\$45.00	Acomodación doble.	\$35

Si al iniciar el proceso el estudiante no solicita un estudio socioeconómico, se procederá asignar el siguiente plan de pagos:

PLANES DE PAGO			
Acomodación individual.	\$80.00	Acomodación doble.	\$75.00

Los estudiantes que tengan planes de pago en acomodación doble, no podrán oponerse a la asignación de otro estudiante en la habitación, a ambos huéspedes se les brindarán dos llaves, una para ingresar a la habitación y la segunda para un cajón privado.

Después de terminar el proceso de aceptación del estudiante para hospedarse, este automáticamente está aprobado para realizar sus horas sociales dentro de la

Residencia Universitaria la Minerva, entendiéndose con las autoridades correspondientes para aprobar su jornada de horas sociales y las acciones que realizará.

4.8 FLUJOGRAMA DE PROCESO.

Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso de aplicación de hospedarse en la residencia universitaria que además muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas.

Los usuarios (estudiantes residentes) deberán escoger una carrera universitaria y horarios a su conveniencia, debido que el requisito principal es ser estudiante activo de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Independientemente de la carrera que este decida cursar.

Una vez matriculado en la carrera escogida y revisada la malla curricular por la que se establecerá el horario; debe dirigirse a la Residencia Universitaria La Minerva a solicitar los requisitos para ingreso de hospedaje, aquí deberá llenar varios formularios que contendrá información general de cada residente.

Si el estudiante cumple con los requisitos solicitados para su ingreso procede a realizar el pago en el banco con el que funciona la Universidad siendo el Banco Agrícola, según el plan de pago que se le asigne por el recepcionista junto con todas las especificaciones necesarias de los servicios que recibirá.

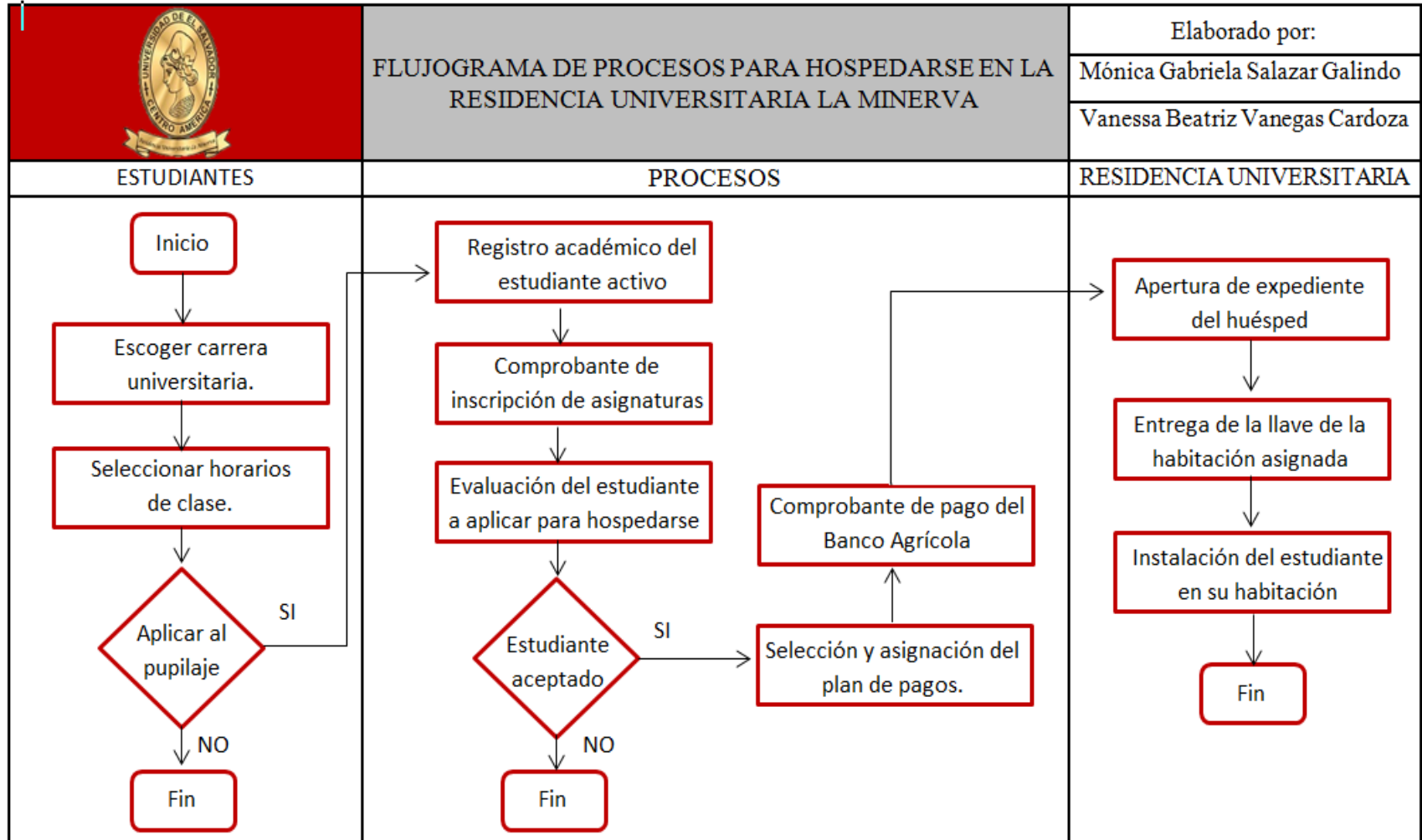
Luego, deberá entregar una fotocopia y original del comprobante de pago al recepcionista, mismo que será archivado en el expediente de cada uno de los huéspedes, posteriormente será presentado a la Administración de la Residencia. Concluyendo con el registro de hospedaje.

Al efectuar el registro, el administrador procederá a la entrega de las llaves de la habitación asignada al recepcionista para que este las entregue al estudiante, así como el manual de convivencia donde se establecen parámetros, reglas y horarios que deberán ser cumplidos por el nuevo residente.

Finalmente, el estudiante deberá ubicar sus pertenencias y dar inicio a sus jornadas académicas.

El proceso completo se visualiza a continuación:

4.8 FLUJOGRAMA DE PROCESOS



4.9 MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

Los procedimientos de seguridad e higiene ocupacional, representa dentro de la Residencia universitaria una gran importancia. Haciendo uso de la señaléticas y documentos de mucha utilidad, se tienen como objetivo transmitir de manera entendible y organizada, cómo el capital intelectual efectuará actividades (antes, durante y después) de precaución ante eventos desfavorables que pudieran afectar a los colaboradores, huéspedes e inclusive a la instalaciones.

4.9.1 MANUAL DE HIGIENE:

Se implementará una serie de pasos a seguir dentro de la residencia universitaria, con el fin de mantener aseada las áreas de trabajo así como también las áreas utilizadas por los estudiantes, y evitar percances infecciosos o accidentes laborales así como también accidentes a los huéspedes.

Protocolos generales:

- Depositar cualquier objeto toxico dentro de bolsas rojas en un depósito asignado para este tipo de basuras.
- Reportar cualquier suciedad a la persona encargada de limpieza.
- Revisar las habitaciones dos veces a la semana, reportando animalias o normalidad de la misma.

Protocolos para colaboradores de la Residencia Universitaria:

- Desechar la basura en los depósitos correspondientes para contribuir al reciclaje.
- Mantener el área de trabajo limpia y tener aseo personal.
- En caso de tener enfermedades contagiosas evitar el contacto con los huéspedes y colaboradores, diagnosticarse inmediatamente.
- Alertar a las autoridades sobre la existencia de un huésped que tenga una enfermedad infectocontagiosa para atenderle inmediatamente.
- Si las habitaciones presentan características que atentan con la salud del huésped, reportar inmediatamente y prohibir el acceso a la habitación.
- Si las áreas presentan características que atenten contra la salud de los residentes y colaboradores, alertar a la administración y prohibir el ingreso a las instalaciones.
- Evitar el ingreso de objetos oxidados, en caso que se encuentren dentro de la residencia, reportarlo y apartarlo para asegurar la estadía de los huéspedes.
- Utilizar mascarillas y guantes en casos de emergencia de alertas de enfermedades infectocontagiosas.
- Brindar a los huéspedes la protección de guantes y mascarías en alertas de enfermedades infectocontagiosas.
- Revisar las condiciones del área de cocina, comedor y chalet, para evitar futuros brotes de infección. Si alguna de estas áreas presenta anomalías, prohibir el acceso hasta que esta misma sea desinfectada.

- Mantener las manos limpias ante cualquier contacto con utensilios o herramientas que sean utilizadas colectivamente.

Protocolo de seguridad para los huéspedes:

- Mantener la habitación libre de objetos oxidados.
- Evitar el ingreso de objetos, herramientas, líquidos. Etcétera que afecten la salud de los huéspedes y colaboradores.
- Utilizar el depósito de basura para tirar los desechos.
- Si sufre de una enfermedad infectocontagiosa, ir a enfermería para ser diagnosticado, utilizar guante y mascarilla para proteger la salud de los demás.
- Notificar anomalías dentro de la habitación, instalaciones, exteriores que puedan atentar contra la salud de los huéspedes y colaboradores.
- Notificar a la administración si un huésped o colaborador sufre de una enfermedad infectocontagiosa.
- Desechar la basura en los depósitos correspondientes para contribuir al medio ambiente y la salubridad de la residencia.

4.9.2 SEGURIDAD OCUPACIONAL:

La seguridad ocupacional son todas aquellas actividades destinadas a la identificación y control de los accidentes de trabajo. La seguridad es un factor preponderante en cualquier institución, debido que, el bien estar de las personas que se hospeden dentro de la residencia y los colaboradores es y será siempre de gran importancia.

Es por ello que se diseñó un manual ocupacional para que cada colaborador conozca las actividades que desempeñara dentro de su puesto de trabajo y que actividades corresponden a cada ocupante dentro de la Residencia Universitaria, Se proporcionó un manual de convivencia para mantener un ambiente armónico y libre de violencia, así como también los protocolos de higiene tanto para huéspedes y capital humano con el fin de resguardar la salud de todos los individuos dentro de la Residencia.

Se realizarán capacitaciones constantes al recurso humano para conocer medidas de seguridad ante diversas situaciones y se brindaran conferencias educativas a los huéspedes para reaccionar ante diversas situaciones de peligro y que perjudiquen su salud.

Además el edificio contara con una señalética respectiva para cada uno, proporcionando información sobre cómo reaccionar ante sismos, lluvias fuertes, incendios e inclusive ante desmayos de un individuo.

Se dispondrán de extintores en cada nivel de los edificios habitacionales, así como también en las áreas comunes, estarán ubicados estratégicamente para mantenerlos al alcance, así como también los recepcionistas, la secretaria administrativa y el vigilante encargado de la videovigilancia, contarán con un botón de alerta de incendio para evacuar la instalación y reuniendo a todos los individuos en el área de la fuente.

A continuación se ilustran las medidas de seguridad a tomar:





PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS:



Qué hacer en caso de incendio

ANTES	 Tenga siempre un extintor cerca.	 Procure instalar un detector de humo.	 Chequee constante llaves, uniones y cilindros que contengan cualquier tipo de gas inflamable.	 No sobrecargue las instalaciones eléctricas.
DURANTE	 Si hay humo, agáchese y gatee.	 Siga las instrucciones que le indiquen los cuerpos de socorro.	 1 2 3 Si su ropa arde, no corra, deténgase, agáchese y rueda en el piso para apagar el fuego.	
DESPUÉS	 Aléjese del incidente, y permita que los cuerpos de socorro concluyan con su labor.		 Si hay heridos, pida auxilio a los cuerpos de socorro.	



QUE HACER EN UN SISMO Y TORMENTAS O HURACANES:



Qué hacer en caso de terremoto

ANTES

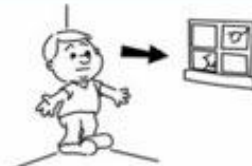


Tenga siempre un botiquín de primeros auxilios, linternas, radio y baterías. Mantenga suministros de agua y comida.



Elabore un plan para saber qué hacer y dónde reunirse después de que haya dejado de temblar. Localice los lugares más seguros en su vivienda; bajo mesas sólidas, o bajo marcos de puertas.

DURANTE



Mantenga la calma. No corra. Aléjese de las ventanas de vidrio. Cóloquese al lado de columnas o en esquinas de la casa. Proteja su cabeza.



Agáchese, cúbrase la cabeza y sosténgase a una estructura fuerte, ejemplo: bajo una mesa, bajo el dintel de una puerta, etc.

DESPUÉS



Si hay heridos, pida auxilio a los cuerpos de socorro.



Encienda la radio para escuchar las recomendaciones de las autoridades.



Manténgase lejos de postes, cables eléctricos o árboles.



RECOMENDACIONES

Qué hacer antes, durante y después

EN CASO DE HURACÁN

Los huracanes son tormentas intensas que ocasionan inundaciones, marejadas, y vientos intensos que amenazan la vida y los bienes de la población, por lo que la preparación es la mejor protección que se puede tener ante la llegada de dichos fenómenos. Estas son algunas recomendaciones sobre lo que se debe de hacer antes, durante y después de un ciclón.

A ANTES

- Informarse en los medios
- Quedarse en casa si es segura o ir al albergue
- Reparar techos, ventanas y paredes
- Tener a la mano documentos personales
- Tener artículos de emergencia, ropa abrigadora e impermeable
- Cerrar puertas y ventanas, y proteger cristales con cinta adhesiva
- Cubrir con plástico objetos que se dañen con el agua
- Limpiar desagües, canales y coladeras

B DURANTE

- Conservar la calma
- Escuchar la radio portátil
- Desconectar aparatos y la energía eléctrica
- Cerrar llaves de gas y agua
- Alejarse de puertas y ventanas
- Usar lámparas de pilas
- Vigilar el nivel del agua cocinera a su casa
- No salir hasta las indicaciones de las autoridades

C DESPUÉS

- Seguir las instrucciones de las autoridades y reportar los heridos
- Permanecer en casa si no sufrió daños, si hay, vaya a un albergue
- Beber agua embotellada o hervida
- Colaborar en labores de limpieza (desaloje agua estancada)
- Mantener desconectados gas, luz y agua hasta que no haya peligro
- No hacer caso de rumores
- Usar teléfono sólo para emergencias
- Solicitar ayuda a las autoridades (en caso necesario)



4.10 DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE C.M.I.

Con el objetivo de posicionar la residencia atrayendo la atención de los estudiantes se han realizados diversos medios de comunicación y promoción para la Residencia los cuales se presentan a continuación:

AFICHE: Impreso, generalmente de gran tamaño, que se emplea para propaganda o con fines informativos y que se fija en paredes y lugares públicos. Este representa la parte frontal de la Residencia Universitaria la Minerva y a su vez los diferentes medios sociales en que se puede encontrar, así como también la dirección de su ubicación para que el estudiante pueda acercarse y ver por sí mismo la estructura y apreciar a más detalle todas las áreas que le brindaran servicio con el fin de apoyar su desarrollo académico.



Ubicacion: Sendero detrás de Aulas Talento y Edificio de Medicina.
Correo Electrónico: RUMinerva@outlook.es
Teléfono: 2447-6323



Residencia La Minerva



Residencia Universitaria La Minerva

“Formulación y Evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Del Departamento de Santa Ana, Municipio de Santa Ana, El Salvador.”

2017

Residencia
Universitaria
La Minerva



BROCHURE:

PARTE EXTERNA:



Valores

- Motivación
- Sentido de pertenencia
- Responsabilidad
- Respeto
- Autonomía
- Empatía
- Flexibilidad

Ubicamos: Sendero detrás de Aulas Talento y Edificio de Medicina.

Correo Electrónico:
RUMinerva@outlook.es

Teléfono: 2447-6323

 Residencia La Minerva

 Residencia Universitaria La Minerva


UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
CENTRO AMÉRICA
Residencia Universitaria La Minerva

Residencia Universitaria La Minerva



PARTE INTERNA:

Misión

Brindar alojamiento y espacios cómodos, llenos de confort y seguridad que permitan un desarrollo académico a los estudiantes, ofreciendo un ambiente armónico. Donde nuestros huéspedes podrán desarrollar sus tareas universitarias a plenitud, demostrando preparación profesional y fortalecimiento de sus valores.

Te ofrecemos

- Seguridad a los residentes las 24 horas.
- Consuelo y prioridad en las habitaciones.
- Infraestructura moderna y amplia.
- Espacios recreativos.
- Facilidades de pago y precios acogedores.
- Instalaciones amplias en el predio de la Universidad.
- Servicios exclusivos para los residentes.
- Ubicación de fácil acceso con vías en buen estado.

Visión

Mantenernos como el principal proveedor de alojamiento para estudiantes de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, brindando un servicio diferenciado, el cual se basa en el apoyo y motivación del desempeño académico.

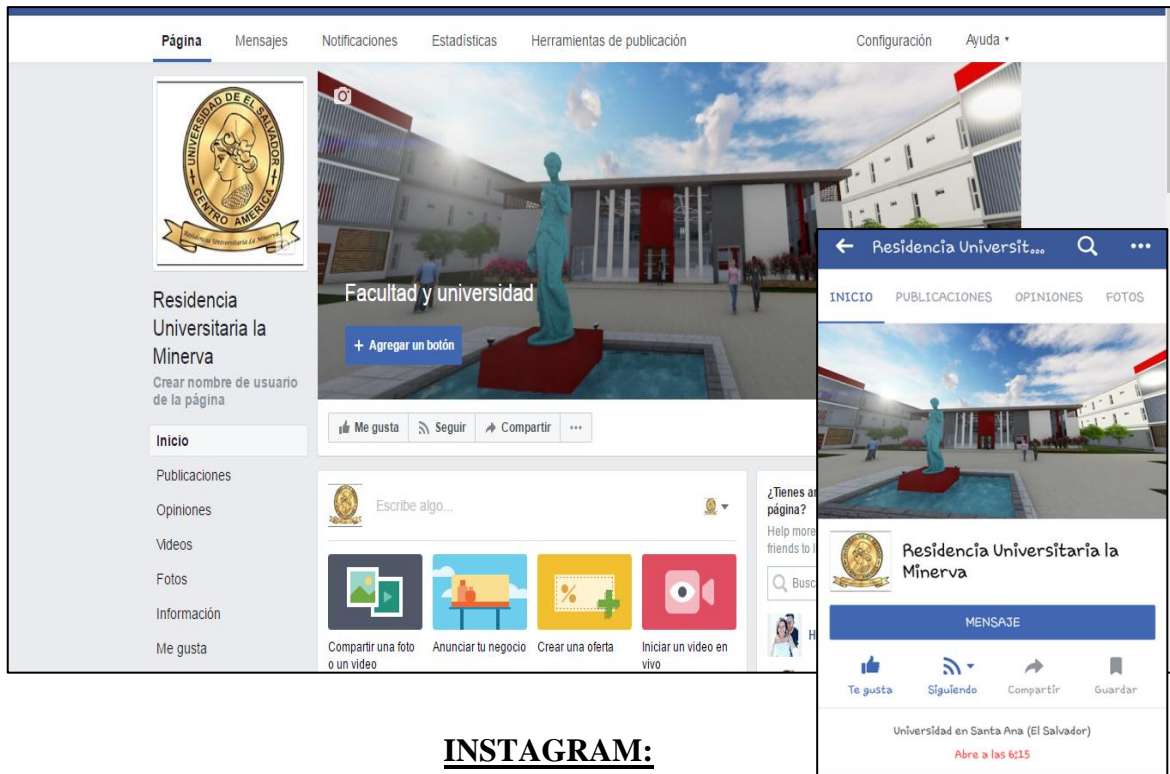
SOCIAL MEDIA

Se elaboró un perfil de la Residencia Universitaria en dos aplicaciones muy reconocidas a nivel social, debido que así podrán tener acceso a la información de la Residencia desde la palma de su mano cada uno de los estudiantes, notificándose de las promociones, eventos, beneficios y servicios que se ofrece. Se presentan en forma ilustrativa el perfil de la Residencia en las redes sociales de Facebook e Instagram:

“Formulación y Evaluación de un anteproyecto de construcción y administración de una residencia universitaria para los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Del Departamento de Santa Ana, Municipio de Santa Ana, El Salvador.”



FACEBOOK:



INSTAGRAM:





4.11 ESTUDIO FINANCIERO.

La Residencia Universitaria la Minerva, requiere una inversión de \$1, 495,243.80 para la construcción, se detalla a continuación en forma detallada el valor del desembolso mencionado anteriormente.

ESTADO DE INVERSIÓN		
RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA		
ESTADO DE INVERSIÓN INICIAL 04 JULIO 2017		
Construcción	\$1,401,000.00	
Muebles y enseres	\$86,513.34	
Equipo y oficina	\$7,730.46	
Inversión total aproximado	\$1,495,243.80	

4.12 FACTIBILIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA.

El anteproyecto de construcción de una Residencia Universitaria dentro del campus universitario se ha expuesto con el objetivo social de apoyar a los estudiantes que viven en zonas retiradas de la Universidad de EL Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, en sus jornadas académicas, debido que la mayor parte de la población provienen de domicilios retirados de la institución, es por ello que se ha diseñado una estructura ideal para permitir la sana convivencia y el desarrollo de los hábitos de estudio de los alumnos, para que puedan prepararse sin

dificultad en su carrera universitaria y ser profesionales de éxito dentro de un mercado laboral.

Es por ello que la Residencia Universitaria la Minerva no será una institución lucrativa, más si realizará un cobro valorativo para auto sostenerse todo con el fin único de apoyar a los estudiantes que se hospeden en ella, es decir que la Residencia será financiada por diferentes organizaciones no gubernamentales y no se tomarán en cuenta solamente por apoyar el financiamiento del proyecto sino también para incluir a los estudiantes en programas de estudios para hacerlos especialistas en sus carreras, brindando nuevos conocimientos y practicas con instituciones extranjeras.

A continuación se realiza un cuadro de los ingresos esperados para verificar que la residencia podrá auto sostenerse:



Residencia Universitaria la Minerva
Cuadro de ingreso y egresos
Margen de ganancia esperado mensual.



Concepto	Ingreso mensual	Ingreso anual
Acomodación doble, género femenino todo el edificio	\$8,100.00	\$89,100.00
Acomodación doble género masculino	\$8,100.00	\$89,100.00
Alquiler de chalet planta baja	\$300.00	\$3,300.00
Alquiler de Chalet planta alta	\$300.00	\$3,300.00
Total de ingresos	\$16,800.00	\$184,800.00
Pago de planilla	\$6,850.00	\$75,350.00
Agua y luz	\$3,900.00	\$42,900.00
Gastos administrativos	\$3,000.00	\$33,000.00
Reservas	\$2,000.00	\$22,000.00
Total de egresos	\$15,750.00	\$173,250.00
Diferencia	\$1,050.00	\$11,550.00

El margen de ganancia mensual que la Residencia estaría percibiendo será de \$1,050.00 en el mejor de los casos en que esta llegara a ser hospedada en acomodación doble al precio sin estudio socioeconómico, los pagos salariales serán cubierto por los ingresos, los gastos administrativos y de funcionamiento de

estructura serán cancelados sin obstáculos y las reservas serán utilizadas con diversas cuentas, es decir para programas educativos, fondos para eventos, inclusive para responsabilidades laborales, así como también el margen de ganancia será utilizado con fines educativos para los estudiantes que viven en la residencia apoyando el crecimiento profesional.

CONCLUSIONES.

- La demanda estudiantil para optar a un estudio superior incrementa año tras año, buscando los mejores prospectos para elegir una carrera profesional, siendo así la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente una de las principales opciones para estos estudiantes, algunos provenientes de zonas retiradas a la Facultad, buscan pupilajes que les permitan cumplir con sus jornadas académicas, debido a esta problemática es aceptable la construcción de una Residencia Universitaria con un objetivo social para apoyar el desarrollo académico de los estudiantes.
- La existencia de “residencias universitarias” que en realidad son casas con doble función, carecen de diversos servicios y factores los cuales no permiten que el estudiante desarrolle sus hábitos de estudio, es por esta razón que se ha diseñado un anteproyecto de construcción de una Residencia Universitaria conformada por áreas de: estudio, computo, zona verde, salas de estar y terrazas, que permitirán al estudiante concentrarse sin dificultad alguna a su carrera universitaria.
- La ubicación de La Residencia Universitaria La Minerva es dentro de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, en la actual cancha de fútbol que se encuentra detrás de la zona verde protegida cerca

de las aulas talento y el edificio de medicina, se propuso esta ubicación debido a que ese terreno esta óptimo para realizar un anteproyecto que solvente las necesidades de los estudiantes que viven en zonas retiradas de la institución. Otra de las razones es porque dentro del campus universitario se posee otra cancha de futbol, la cual está ubicada a cercanías de la entrada de la Facultad lo cual siempre permitirá contar con u terreno recreativo para los estudiantes.

- La construcción de una residencia universitaria no solo incrementaría la demanda estudiantil, sino también seria parte de la formación de profesionales, al crear programas dirigidos a los jóvenes para motivarlos en su desarrollo, e inclusive aumentar su desempeño académico logrando becas en el extranjero o inclusive pasantías internacionales que serán parte de su formación profesional, debido que la Residencia tiene un objetivo y es motivar, apoyar, guiar, formar y beneficiar a los estudiantes que miran hacia el progreso.

RECOMENDACIONES.

- Es prioritario tomar en cuenta las necesidades de las personas minusválidas en todo tipo de proyecto arquitectónico, sin importar el costo, tamaño o motivo del mismo, es por ello que se recomienda tener en mente la implementación de ascensores dentro de la Residencia Universitaria la Minerva para que los huéspedes puedan tener acceso al segundo y tercer nivel de dicha residencia.
- Implementar una planta eléctrica dentro de la Residencia Universitaria con el fin de evitar el déficit en la generación de energía eléctrica, de esta manera cuando exista un corte en el suministro eléctrico no afecte a los huéspedes en sus actividades.
- Llevar a cabo la implementación de un depósito subterráneo (cisterna) ubicado cerca de la Residencia Universitaria La Minerva, esto permitirá almacenar agua y poder hacer uso de ella cuando existan cortes de tan vital elemento, pudiendo así dar solución efectiva a dicha situación y mantener la comodidad y confort de los huéspedes.
- Actualizar cada año los modelos de base de datos de los huéspedes de la Residencia Universitaria La Minerva, de esta manera se podrá tener información real acerca del estado académico actual de estos.

- Tomar en cuenta a aquellos estudiantes que viven en colonias cercanas a la Universidad y que por alguna razón necesitan alojamiento. A estos estudiantes también se les harán las pruebas correspondientes para corroborar que en verdad lo necesitan.
- Implementar escaleras externas en los edificios habitacionales tanto para el género femenino y masculino en caso de incendios.
- Automatizar las puertas de las habitaciones de los huéspedes para que estos ingresen con su huella dactilar, evitando previstos delictivos.
- Realizar un descuento del 35% en los planes de pagos a precios recortados en el mes de diciembre y enero, comprendidos como temporada baja.
- Establecer programas que incluyan a los huéspedes y al personal de la Residencia Universitaria la Minerva para contribuir al medio ambiente y a la sociedad.
- Creación de proceso especial a estudiantes que residen en zonas marginales con el propósito de apoyar su formación profesional a través del apoyo y motivación que la residencia universitaria les puede brindar.

BIBLIOGRAFÍA.

- Harold Koontz, Heinz Wehrich, Mark Candice. (2008). “Administración, una perspectiva global y empresarial.”(14° Edición). México. Mc Graw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, Roberto; Carlos, Fernández Callado; Baptista Lucio, María del Pilar. (2015) “Metodología de la Investigación.” (6° Edición). México. Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Maritza.M, Mario.M. (2012). “Contabilidad.” (1° Edición).El Salvador. S.E.
- Warren J. Keegan, Mark C. Green. (2009). "Marketing Internacional". (5° Edición). México. Pearson editores S.A. de C.V.
- Warren J. Keegan, Mark C. Green. (2009). "Marketing Internacional". (5° Edición). México. Pearson editores S.A. de C.V.
- República bolivariana de Venezuela universidad deportiva del sur consejo rectoral. (15 de diciembre de 2010). Normativa para el uso de las residencias universitaria de la universidad deportiva del sur. Bolivia, Venezuela: S.E.
- Ing. Dante Guerrero. (15 de Noviembre del 2014). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA BRINDADA POR LA UNIVERSIDAD DE PIURA. Pirhua: S.E.
- T. Arnés. (2005). RESIDENCIA UNIVERSITARIA. Isla Teja: S.E.

ANEXOS.

Anexo 1: contrato de trabajador

Residencia Universitaria la Minerva	
Contrato Individual de Trabajo	
	
<u>Generales del trabajador</u>	
Nombre:	_____
Edad:	_____
Estado civil:	_____
Profesión u oficio	_____
Domicilio:	_____
Nacionalidad:	_____
DUI N°:	_____
Expedido en:	_____
En representación de la Residencia Universitaria la Minerva actuando en el carácter que aparece expresado, convenimos en celebrar el presente Contrato Individual de Trabajo sujeto a las clausulas siguientes:	
El contrato se celebra:	
Por	_____

(Tiempo indefinido, plazo u obra. Si es por tiempo o plazo determinado).	
Cuando la indicación del trabajo haya precedido a la celebración del presente Contrato, el tiempo de servicio se computará a partir del:	

(Día, mes y año) inicio de labor.

Fecha desde la cual el trabajador presta servicios a la Residencia Universitaria la Minerva sin que la relación laboral se haya disuelto. Queda estipulado para colaboradores de nuevo ingreso que los primeros treinta días serán de prueba y dentro de este término cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin expresión de causa ni responsabilidad alguna. Los treinta días serán remunerados sujetos a prestaciones de ley.

c) LUGAR DE PRESTACIÓN SE SERVICIOS Y DE ALOJAMIENTO:

El lugar de prestación de los servicios

Será: _____

Y el trabajador habitará

en: _____

D) HORARIO DE TRABAJO:

Del día _____ al día _____, de _____ a

_____ y de _____ a _____ El día _____

Semana Laboral _____ horas.

Únicamente podrán ejecutarse trabajos extraordinarios cuando se reciba la orden de la alta administración: _____

(Por escrito o verbalmente)

E) SALARIO: FORMA, PERIODO Y LUGAR DEL PAGO:

El salario que recibirá el trabajador, por sus servicios será la suma de

(Indicar la forma de remuneración, por tiempo, por unidad de obra, por sistema mixto, por tarea, por comisión, etcétera).

Y se pagará en dólares Estadunidenses

G) PERSONAS QUE DEPENDEN ECONOMICAMENTE DEL TRABAJADOR:

Nombre	Apellido	Edad	Dirección
Nombre	Apellido	Edad	Dirección
Nombre	Apellido	Edad	Dirección
Nombre	Apellido	Edad	Dirección

H) OTRAS ESTIPULACIONES:

I) En el presente Contrato Individual de Trabajo se entenderán incluidos, según el caso, los derechos y deberes laborales establecidos por las leyes y reglamentos de trabajo pertinentes, por el reglamento interno y por el o los Contratos Colectivos de Trabajo que celebre la Residencia Universitaria la Minerva, los reconocidos en las sentencias que resuelvan conflictos colectivos de trabajo de la residencia.

En fe de la cual firmamos el presente documento

F. _____

Firma colaborador



F. _____


Firma patronal



Huellas digitales del trabajador

Nota: el literal “I” es opcional de incluirse, por estar prescrito en la ley.

Anexo 2: Contrato de huésped

Residencia Universitaria la Minerva	
Contrato de huésped	
	
Género: Masculino ___ Femenino ___	Fecha: ___/___/___
Nombres: _____ Apellidos: _____	
DUI: _____ Carnet estudiantil: _____	
teléfono: _____	
Plan de pago asignado: _____	
Tipo de acomodación: _____	
Compañero/a de cuarto: _____	
Yo, _____ hago constar a través de este contrato que he pasado por los procesos requeridos para ser aceptado dentro de la Residencia Universitaria la Minerva para hospedarme, y me hago responsable de mi persona fuera de la Residencia, así como también de mis pertenencias, respetare al talento humano y a mis compañeros/as, mantendré el resguardo de los bienes que se me sean prestados durante mi estadía, acatare el reglamento que se me es proporcionado y seguiré el manual de convivencia para ser parte de un ambiente armónico y seguro dentro del pupilaje, respetare los horarios de entrada y salida, utilizare las áreas comunes con responsabilidad sin dañar a terceros y sin desviarlos del objetivo social y educativo que se me ha brindado. Me hago responsable del	



cuido de mi habitación asignada y reportar cualquier anomalía no causada por mi persona reportarla inmediatamente con el recepcionista, respetar a mi compañero/a de cuarto sin invadir su seguridad e integridad de lo contrario asumo la sanción grave por la acción que realice. Ante la acumulación de tres faltas graves o una falta que supere los estándares seré expulsado inmediatamente de la Residencia Universitaria la Minerva, anexando a mi expediente mi expulsión y la justificación de esta misa. Todo esto queda autorizado por mi persona, confirmando con una firma que conozco lo que contiene el contrato y que me someteré al reglamento, protocolo y manual de la Residencia.

F. _____


Recepcionista

F. _____

Huésped


Nota: El contrato será anexado en su expediente como huésped dentro de la residencia, tomando en cuenta que ha aceptado las condiciones al firmarlo.

Anexo 3: Inventario de habitación de inmuebles cuando se entrega

Residencia Universitaria la Minerva					
Inventario de muebles de habitación.					
					
<p>A continuación se tomarán los datos del huésped al hacer entrega de la habitación, rectificando junto al recepcionista la entrega en orden y en buen estado del cuarto, asegurando la ausencia de anomalías y desperfectos en testificación de ambos.</p> <p>Género: Masculino ___ Femenino ___ Fecha: ___/___/___</p> <p>Nombres: _____ Apellidos: _____</p> <p>DUI: _____ NIT: _____</p> <p>Teléfono: _____</p> <p>Número de habitación: _____ Llave: 1 ___ ó 2 ___</p> <p>Tipo de acomodación: Individual: ___ Doble: ___</p>					
Mobiliario/ Estado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mobiliario/ Estado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Baño sanitario			Mini escritorio de estudio		
Cama			Lámpara de mesa		
Foco			Puerta de dormitorio		
Puerta de baño			Vidrio de ventana		
Pared limpia			Cerraduras puerta de baño		
Cerradura de puerta de habitación			Armario		
Gaveta de armario asegurada			Llave de habitación		

Lavamanos			Interruptores		
Toma corrientes			Cortina de baño		
Observaciones:					
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>					
<p>Nota: El inventario de muebles se ha realizado con el fin de asegurar la entrega de la habitación en buenas condiciones y para asegurar el cuidado de la misma, así como también, el bien estar del huésped. Al momento de entregar la habitación, todos los aspectos deberán coincidir con el inventario inicial, si hay alguna anomalía o modificación, se procederá a una sanción grave o en diverso caso una observación.</p>					
<p>Al constatar que todo se encuentra en orden, como constancia firmar el estudiante que se hospeda en la habitación y el recepcionista como testigos del estado en que se hace el traspaso de cuarto.</p>					
<hr/> <p>Recepcionista</p>			<hr/> <p>Estudiante</p>		

Anexo 4: Horario de la Residencia

Residencia Universitaria la Minerva Horario de entrada y salida de la residencia 						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
6:15 a.m. – 9:00 p.m.	6:15 a.m. – 9:00 p.m.	6:15 a.m. – 9:00 p.m.	6:15 a.m. – 9:00 p.m.	6:15 a.m. – 9:00 p.m.	6:15 a.m. – 9:00 p.m.	6:15 a.m. – 7:00 p.m.

Anexo 5: Permiso para ingresar para personas ajenas de la residencias

Residencia Universitaria la Minerva Permiso de visita en la residencia 	
Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Fecha: ___/___/___
Nombres: _____ Apellidos: _____	
DUI: _____ Carnet estudiantil: _____	
Motivo de la visita: _____	
Hora de la visita: _____ teléfono: _____	
Nombre del residente que le acompaña: _____	
Firma del recepcionistas: _____	
Firma del vigilante: _____	
Firma del huésped: _____ Carnet: _____	
Nota: Por su seguridad es necesario que complete la información que se le solicita en el permiso.	



Anexo 6: Carnet de huésped: El carnet estará hecho de un material plastificado el cual presentara la fotografía de la persona quien se está hospedando, nombre completo, carrera académica y su firma, el carnet será el mismo que el DUE. Si la persona extravía el carnet deberá cancelar su reposición.

RESIDENCIA UNIVERSITARIA LA MINERVA



Nombres: Susana Vanesa
Apellidos: Cardoza Salazar
Carnet estudiantil: SS0001
Firma: _____



Código de carrera: L10803

Anexo 7: Formato de multa

Residencia Universitaria la Minerva	
Permiso de visita en la residencia	
Género: Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
Fecha: ___/___/___	
Nombres: _____ Apellidos: _____	
DUI: _____ Carnet estudiantil: _____	
Motivo de la multa: _____	
Multa leve \$5.00: _____ Multa media \$25.00: _____ Multa grave \$50.00 _____	
La persona tiene 20 días hábiles contando desde hoy para cancelar la multa.	

Al cancelar la multa se debe de sellar como pagada y anexar al expediente del huésped, entregando una copia a este mismo.