



Universidad  
Tecnológica  
del Perú

Facultad de Administración y Negocios

Administración de Empresas

Trabajo de Investigación:  
“La Gestión de Residencias Universitarias”

Huallipe Ccanchi, Bruno

Oyarce Vela, Edwin

para optar el Grado Académico de Bachiller en  
Administración de Empresas

Lima – Perú

2020

## DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, a mi esposa y a mis hijas por ser mi mayor motivación para lograr todas mis metas.

**Edwin Oyarce**

A mis padres y mi hermana, por su apoyo constante.

**Bruno Huallipe**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a todos nuestros profesores de la UTP, que con su gran sabiduría y conocimiento nos han ayudado a lograr con éxito nuestros objetivos y en especial a nuestros asesores Ysabel Teofila Bedon Soria y Orlando Gustavo Diaz Lopez

## RESUMEN

La gestión de residencias universitarias está encargada no solo de propiciar alojamiento universitario sino de mejorar la experiencia del residente y becario mientras pasa por un proceso de aprendizaje, el cual tiene efecto tanto en su crecimiento personal y laboral. El objetivo de este trabajo es determinar a través de la revisión de los artículos las políticas y programas que apoyarán a la formación de los estudiantes. Este trabajo se desarrolló mediante el análisis de diez artículos indexados con la muestra correspondiente a cada uno de ellos. Aplicando el método de observación, análisis y descripción, la unidad de estudio está representada por residencias universitarias y sus estudiantes. Los resultados expresan la importancia en la mejora de actitudes y aptitudes de los estudiantes con una adecuada administración de los espacios de interacción y comunidades de aprendizaje. Presenta la aplicación del procesamiento de la información a través de dispositivos de gestión para tomar decisiones oportunas alineados a los requerimientos del sistema de residencias, con respecto al manejo de situaciones de crisis y la distribución eficiente de los recursos. También identifica un decrecimiento de ayuda a los alumnos, ocasionado por una deficiente dirección de las políticas y programas por parte del gobierno y directivos en un periodo analizado anteriores al 2017.

**Palabras clave:** Residencias, Alojamiento universitario y gestión de residencias.

## **ABSTRACT**

The management of university residences is in charge not only of promoting university accommodation but also of improving the experience of the resident and intern while going through a learning process, which has an effect on both their personal and work growth. The objective of this work is to determine through the review of articles the policies and programs that support the training of students. This work corresponds by analyzing ten indexed articles with the sample corresponding to each one of them. Applying the method of observation, analysis and description, the study unit is represented by university residences and their students. The results express the importance of improving students' attitudes and aptitudes with an adequate administration of interaction spaces and learning communities. It presents the application of information processing through management devices to make timely decisions aligned to the requirements of the residence system, with respect to the management of crisis situations and the efficient distribution of resources. We also identified a decrease in student aid, caused by the poor management of policies and programs by the government and managers in a period analyzed prior to 2017.

**Key words:** Residences, University accommodation and residence management.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>CAPÍTULO 1 .....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Problema de investigación.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2 Objetivo de la investigación.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Justificación de la investigación. ....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 2 .....</b>	<b>13</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 3 .....</b>	<b>17</b>
<b>DESARROLLO, RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO 4 .....</b>	<b>30</b>
<b>CONCLUSIONES: .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO 5 .....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS:.....</b>	<b>32</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>3.1 Tabla 1: Desarrollo .....</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Tabla 2: Resultados .....</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Tabla 3: Discusión.....</b>	<b>28</b>

## **CAPÍTULO 1**

### **INTRODUCCIÓN**

Las residencias universitarias tienen sus orígenes en forma de internados en la vida monacal es decir en los monasterios o iglesias donde se buscaba un aislamiento dedicando gran parte de su vida a lo religioso y al estudio. Es específicamente en Inglaterra, entre los siglos XII y XIII se daba inicio a la creación de comunidades universitarias como Oxford y Cambridge donde aplicaban un sistema de convivencia cotidiana entre el maestro y alumno, así surgen los primeros collages europeos (entidades privadas), donde se conforma una convivencia de enseñanzas, aprendizaje, estudios y discusiones. Es en este contexto donde las residencias universitarias empiezan a tomar un mayor grado de importancia debido a la centralización en las grandes ciudades de Europa para posteriormente desarrollarse en Norte Americana donde hay mayor calidad de enseñanza y oportunidad, asimismo ocasionado por la migración de estudiantes buscando su desarrollo personal.

En el Perú, durante la época del virreinato se venían anunciando los modelos de residencia en colegios de gran importancia como San Pablo en 1568, San Martín en 1582 y San Felipe, los cuales se concentran y funcionan lo que hoy es “Casona San Marcos”, en el cual se alojaban y estudiaban básicamente los hijos de conquistadores y caciques. En San Marcos en 1953 se crea la primera residencia universitaria y desde entonces solo la UNI y Agraria ubicado en la Molina brindaron este tipo de servicio para los estudiantes de instituciones públicas, de los cuales solo la UNI y UNMSM siguen funcionando hasta la



actualidad. Por otra parte, dentro de lo privado, en 1983 se crea una residencia universitaria dentro de la Universidad Peruana Unión, que hasta la fecha mantiene su servicio enfocado en el bienestar y desarrollo del estudiante. A diferencia de otros países, las residencias universitarias en nuestro país no tuvieron una evolución favorable y no se le dio la importancia de gran impacto para los estudiantes y la sociedad.

En el artículo de Chacón (2019), se estudia el cambio a una peor política de becas entregadas a los niveles socioeconómicos más altos que hacen posible el acceso a los alojamientos universitarios. Debido a esta situación, las formas de entrega de becas no están clasificando y confunden las políticas de equidad en el beneficio a los jóvenes con más dificultades económicas. En ese contexto, se espera implementar un mejor criterio en la aplicación de sus políticas de entregas de becas dándole un fin correcto por la que fue creada.

De acuerdo a Campos (2019), donde manifiesta que los alojamientos estudiantiles guardan un angosto vínculo con la dimensión humana, y se está gestionando de manera incorrecta un lugar adecuado de interacción y formación de alumnos y profesores. Sin embargo, se está dando otro enfoque a las residencias a campus didácticos e innovador, adaptando criterios de excelencia relacionado a todos los servicios que se requiera para la formación integral del educando. Por esta razón, los recintos universitarios serán tratados como una estrategia de interacción entre el espacio físico y la sensibilidad humana ya que de esto depende una buena formación del residente.

Según el artículo Pie & Vilanova (2019), mencionan que las residencias universitarias de colegios mayores de España no están acorde a las funciones y necesidades que deberían de cumplir puesto que, para su expansión territorial se ha puesto una universidad en cada ciudad provocando que se generen nuevos servicios de alojamiento siendo más barato que las residencias originales. Por tal motivo, se espera evaluar las políticas universitarias de

España, gestión de programas, acciones y planes para atraer inversionistas que respondan adecuadamente a los constantes cambios de los usuarios a lo largo de su paso por la universidad, también, aplicar estrategias como lo vienen realizando otros países europeos.

Por otra parte, Pirro & Valentini (2018), indican que se ha incrementado la demanda de viviendas estudiantiles y que estas deben estar bien direccionadas porque pasan a ser una parte esencial en la vida de los universitarios, asimismo, ejecutan programas para prevenir la deserción estudiantil y la igualdad de oportunidades extendiéndose a los niveles socioeconómicos más vulnerables. Por lo tanto, en esta presente investigación buscará medir el impacto de estas residencias con el rendimiento académico y la permanencia para culminar sus estudios.

Según Driscoll (2018), manifiesta que existe la probabilidad que ocurra una crisis dentro de la residencia universitaria. Por tal motivo se diseña una herramienta de gestión donde se capacita a todo el personal involucrado en brindar el servicio dentro de estos recintos. Ante ello, se espera responder ante las crisis que se presente dentro de las residencias y donde se aplique con efectividad dicha herramienta.

Por otra parte, Fernández (2017), evidencia en su estudio la actual demanda no está cubriendo la capacidad máxima de las habitaciones existentes en la residencia estudiantil, debido a ello se presenta una investigación para mensurar la calidad y la satisfacción del servicio. Por lo tanto, se pretende cubrir el requerimiento brindando un servicio adecuado y enfocándolo en el agrado de los estudiantes que elijan estudiar dentro de estos espacios.

Según Garrido (2015), en la investigación realizada para 8 casas de alojamiento universitario muestra que actualmente la relación entre la experiencia de vivir en una vivienda estudiantil y el impacto en los residentes genera cambios significativos en las diferentes áreas de su educación ya que al incorporarse a una residencia por las condiciones y formas de vida que este presenta influye positivamente en los estudiantes

dato que adquieren cualidades, habilidades y conocimientos, en otro casos, los estudiantes han tenido obstáculos en su formación; se espera que estas peculiaridades negativas encontradas (condiciones estructurales y sociales presentes en la vivienda, así como algunas especificidades relacionadas por ser residente) se mejore para obtener mayor adaptación a estos ambientes.

Por otra parte según Trujillo, Negrón & Lavandero (2015), actualmente muestran que implantar un enfoque en sus procesos de gestión universitaria con sus respectivos indicadores otorga grandes beneficios a los alumnos becarios debido a que estos procedimientos darán mayor calidad y eficiencia al servicio, también el poder optimizar los recursos y poder generar nuevas fuentes de ingreso de tal manera que el modelo se siga mejorando para detección de los problemas fundamentales tanto en la atención al becado, gestión de los servicios contribuyendo en la calidad de enseñanza.

Según el artículo de Costa (2014), menciona que las residencias tienen un crecimiento importante, debido a la alta concentración de ingresos que tiene el país de Brasil y a los cambios en las políticas públicas sobre otorgar acceso a la educación son notables ya que el acceder a una formación superior permite promover una sociedad más justa y viable y sin la ayuda del estado el programa de alojamiento universitario no sería económicamente viable, asimismo, el vivir cerca o lejos tiene ciertas implicaciones en el entorno académico como: evasión de la educación, las calificaciones, satisfacción con la vida académica y su interacción, entre otros. Se espera que haya una planificación de los entornos y otros aspectos para ofrecer espacios dentro de estas moradas que puedan llamarse hogar.

Según Ruiz & Cuba (2010), mencionan que es necesario elaborar sistemas informáticos para la gestión de información de las Residencias Universitarias (RU) de aquellos que ocupan el servicio puesto que la inserción del sistema permitirá gestionar mejor el esfuerzo y tiempo que demanda procesar la data de los residentes becados, además, ayudara a que

estos esfuerzos no se concentren en un determinado lugar, si no de acceder a un contenido actualizado, sin embargo, pese a que no depende del pago por licencia se espera que el sistema multiplataforma por sus similares características pueda ser implantado en otras R.U. como también pueda seguir adaptándose a futuras modificaciones.

### **1.1 Problema de investigación.**

¿Cómo las políticas y programas para los estudiantes contribuyen con la gestión de residencias universitarias en América Latina?

### **1.2 Objetivo de la investigación.**

Determinar a través de la revisión de los artículos las políticas y programas que apoyarán a la formación de los estudiantes, en la gestión de residencias universitarias.

### **1.3 Justificación de la investigación.**

Esta investigación permite conocer la gestión de las residencias universitarias y asimismo indicar el aspecto social con el aporte sustantivo de los estudiantes, que dan constancia a través de sus experiencias de su desarrollo personal y profesional.

## CAPÍTULO 2

### METODOLOGÍA

Se aplicaron diversos métodos de investigación que contribuyeron a ordenar y profundizar en cuanto al conocimiento de cada uno de los artículos vinculados con nuestro tema de estudio. En primer lugar, el método de observación que nos ha proporcionado un conocimiento más amplio de esta investigación, examinando conductas, eventos o situaciones que tengan coherencia con nuestro tema. En segundo lugar, el método analítico a través de la revisión de cada parte de los artículos según autor (es), las cuales nos ha orientado dar un mejor análisis del desarrollo de la investigación. Por último, el método descriptivo nos ha ayudado a relatar contextos, situaciones y sucesos para dar un mejor aporte a la indagación de la variable.

- a. **Fuentes:** Nuestro trabajo de investigación es de revisión bibliográfica el cual se utilizaron fuentes secundarias mediante el acceso a internet, las cuales tuvieron que ser indagaciones fidedignas y reconocidas que demuestran o generan otros hechos de igual consideración para nuestro tema dentro de los apartados buscados.
- b. **Búsqueda de información:** Para lograr la cantidad de fuentes indicadas se dividió la cantidad de artículos para cada integrante y registró en buscadores de contenido académicos y científico, tales como:
  - **Scopus:** Mediante el uso de palabras claves, delimitación del periodo (2010 a 2019), país, tipo de artículo e idiomas se empezó a buscar contenido, al no encontrar información se modificó la palabra clave por otros sinónimos como la

traducción a otros idiomas, con estos cambios se empezó a tener una mejor búsqueda y verificando la profundidad de los temas encontrados trascienden con nuestro asunto, esto se hizo mediante una lectura rápida en la introducción de la fuente para luego comunicar al colega lo encontrado, de tal manera de redundar en lo mismo.

- **Scielo:** Al tener una colección de revistas científicas de 14 países en su mayoría de América del Sur y la labor que realiza cada institución de su país para promover artículo y revistas de investigación. Dentro de esta plataforma procedimos a la búsqueda avanzada demarcando cada campo del índice permitiéndonos encontrar fuentes relacionadas que más han detallado el tema de nuestra investigación.
- **Redalyc:** El buscador nos permitió sustraer una mayor fuente de información ya que al haber investigado los orígenes de nuestro tema. Previa conversación decidimos buscar fuentes en el continente europeo debido que una de las regiones más antiguas en poner en práctica el tema a investigar, en seguida filtramos aquellos parámetros detallados en el anterior buscador para recopilar una mayor cuantía de fuentes secundarias.

**c. Lecturas revisadas:**

- Se inició con una la lectura rápida del resumen de los artículos para tener una visión más general y si tenían relación con nuestro tema.
- Se consiguió 20 artículos que tenían similitud con nuestra variable en averiguación.
- De los artículos encontrados en algunos de ellos tuvimos que hacer una traducción al idioma español a través de Google traductor de archivos, porque se encontraban en idioma inglés y portugués.
- Se tuvo que leer las fuentes de forma completa para tener una información más detallada y de esta manera contribuya con el desarrollo del tema en cuestión.

**d. Selección de los artículos:** Realizamos una selección detallada que cada artículo, las cuales debían cumplir los siguientes criterios:

- Que sean indexados y de fuentes confiables, de las cuales tienen que contener el DOI y el ISSN.
- En periodo de tiempo de los años 2010-2019.
- Por acercamiento a nuestro tema.
- Por el lugar, en América latina y Europa.
- Y finalmente después de aplicar los criterios expuestos anteriormente, del total de los 20 encontrados, decidimos trabajar con los siguientes 10 artículos científicos:

- 1) Residencia y escala humana. El campus didáctico como instrumento de innovación en los recintos universitarios.
- 2) Becas y ayudas para el alojamiento universitario. La política de becas como pieza fundamental para el proyecto de movilidad universitaria que promueve la UE y el alojamiento universitario.
- 3) El Alojamiento universitario. Estado de la cuestión.
- 4) Crisis Management on Residence: The Ten Elements of Effectiveness.
- 5) Impacto da Moradia Estudantil no Desempenho Acadêmico e na Permanência na Universidade.
- 6) Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de una universidad privada confesional.
- 7) A Experiência da Moradia Estudantil Universitária: Impactos sobre seus Moradores.
- 8) Los procesos de la residencia estudiantil componente esencial en la gestión universitaria de la CUJAE.
- 9) Variáveis Individuais, Sociais e do Ambiente Físico em Residências Universitárias.

**10)** Sistema de gestión de información para la Residencia Universitaria de la Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”.



### CAPÍTULO 3

#### DESARROLLO, RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*3.1 Tabla 1: Desarrollo*

Artículo. Año	Problema	Objetivo	Aporte	Evaluación
1) <b>“Becas y ayudas para el alojamiento universitario. La política de becas como pieza fundamental para el proyecto de movilidad universitaria que promueve la UE y el alojamiento universitario”. (2019)</b>	¿Qué políticas de becas de equidad y ayuda se está aplicando para el ingreso a las residencias universitarias?	Estudiar la política de becas y ayudas para el alojamiento estudiantil español.	<p>Sirve para orientar en términos de políticas educativas en otros países haciendo un diagnóstico y un estudio donde evalué las condiciones para realizar inversiones públicas que ayuden al acceso a estos servicios.</p> <p>Es importante mencionar que estas políticas no pueden ser evaluadas en la actualidad, debido a la coyuntura mundial de pandemia, la cual ha obligado a aislarnos y estudiar de forma virtual, asimismo el gobierno tiene otras prioridades de inversión en este contexto.</p>	<p>Estas políticas cumplen un valor significativo en el otorgamiento de las becas de acceso a las residencias. Sin embargo, esta política de becas del gobierno se limita a solo enfocarse a estudiantes que residen hasta 50 KM de distancia con relación a la ubicación de la universidad.</p> <p>La investigación de estas políticas tiene importancia para el desarrollo de la educación y los estudiantes. Por ello, esta política de ayuda debería enfocarse en abarcar más territorio para de esta manera ayudar a más jóvenes con dificultades económicas.</p>

**3.1 Tabla 1: Desarrollo**

Artículo. Año	Problema	Objetivo	Aporte	Evaluación
<b>2) "Residencia y escala humana. El campus didáctico como instrumento de innovación en los recintos universitarios". (2019)</b>	¿De qué manera se está gestionando un lugar adecuado de interacción y formación de alumnos y profesores dentro de los alojamientos universitarios?	Desarrollar una metodología para el diseño de un Campus didáctico, y por ende un alojamiento universitario para la consolidación y permanencia de las comunidades.	<p>La identificación de los aspectos positivos como: lo humanístico, de espacios físicos y de cercanía interpersonal, de tal forma ver a las residencias como un lugar para la realización de los estudiantes, desarrollándose en comunidades de aprendizaje y enriqueciendo su formación personal y profesional.</p> <p>De lo expresado, estos recintos no han tenido una evolución favorable, porque mejorar estos espacios físicos y para mejorar esta convivencia implica una reestructuración arquitectónica y de gestión, lo cual resulta costoso.</p>	<p>Cumple relativamente con el objetivo, porque aplicar este cambio de pasar de una residencia común a un campus de interacción, se tiene que cambiar la forma de gestionar estos recintos y dar consideración a la escala humana vivencial y al espacio físico.</p> <p>Estos tipos de alojamiento didácticos es de suma importancia para que los estudiantes no extrañen sus hogares y no incremente los indicadores de deserción estudiantil superior.</p>
<b>3) "El Alojamiento universitario. Estado de la cuestión". (2019)</b>	¿Como se afronta el problema del alojamiento universitario en los colegios mayores de España?	Evaluar cual es la situación del alojamiento en el Sistema Universitario Español (SUE) en comparación con el conjunto de países europeos.	<p>El estado actual y la oferta del SUE frente a Europa en relación con el college y las estrategias y políticas que aplicaron.</p> <p>La evolución que ha tenido europea por su antigüedad y prestigio sirve de modelo para optimizar la oferta y revisar aspectos de política y estrategia. Sin embargo, tiene que adaptarse a la realidad o problemática de cada país.</p>	<p>Cumple con el objetivo. Porque hace una revisión del SUE y detalla las cifras del estado de su oferta residencial en todas las universidades, y sirve para seguir apostando por la excelencia y su internacionalización.</p> <p>Estas medidas ayudarían a mejorar las instituciones o comunidades universitarias que tengan interés a fin de atraer mejores estudiantes y promover titulaciones.</p>

**3.1 Tabla 1: Desarrollo**

Artículo. Año	Problema	Objetivo	Aporte	Evaluación
<b>4) "Impacto da Moradia Estudantil no Desempenho Acadêmico e na Permanência na Universidade". (2018)</b>	¿Cómo los programas de alojamiento universitarios garantizan la permanencia y el desempeño del estudiante en la universidad?	Evaluar el impacto de la vivienda estudiantil en la vida académica de los estudiantes universitarios y analizar la permanencia en la universidad.	<p>El desarrollo de la administración de un programa que contribuye a la formación del estudiante, direccionado a las variables como; el rendimiento y la deserción académica.</p> <p>Se infiere, que estos programas no están considerando otras variables que tienen impacto en el desarrollo del estudiante tal como; infraestructura, horas de estudio, entre otros.</p>	<p>Cumple significativamente, porque la evaluación de las variables logra tener un efecto positivo en el aprendizaje y en la estadía del estudiante dentro del recinto universitario.</p> <p>Estas evaluaciones hacen posible mejorar los programas para generar similitud de condiciones de los universitarios más aún, a los que realmente necesitan y están en ciudades y estados más alejados.</p>
<b>5) "Crisis Management on Residence: The Ten Elements of Effectiveness". (2018)</b>	¿Qué herramientas de gestión se puede implementar para ejecutar ante situaciones de crisis dentro de la residencia universitaria?	Implementar una herramienta de gestión que garantice una respuesta efectiva a los incidentes críticos en la residencia de la Universidad la Trobe.	<p>La identificación de una herramienta de gestión que ayude a responder ante diferentes crisis como; estrés, ansiedad, entre otros, que se presenten dentro de los alojamientos universitarios.</p> <p>Dicha herramienta, sirve como modelo o punto de inicio para que gerentes o encargados de las residencias puedan optimizar sus tomas de decisiones. Sin embargo, tiene que adaptarse a la realidad o problemática de cada institución.</p>	<p>Presenta un valor relativo en términos de efectividad, porque esta herramienta solo da solución a una parte de las crisis que afectan la convivencia dentro de estos alojamientos.</p> <p>En este entorno de convivencia es importante tener estos modelos de gestión de crisis. Asimismo, para una solución efectiva todos los involucrados en el servicio deben ser capacitados y tener claro este instrumento en el cual incluye gerentes y empleados.</p>

**3.1 Tabla 1: Desarrollo**

Artículo. Año	Problema	Objetivo	Aporte	Evaluación
<p><b>6) "Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de una universidad privada confesional". (2017)</b></p>	<p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de las residencias universitarias y satisfacción de los estudiantes internos de una universidad privada confesional?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la calidad del servicio de las residencias universitarias y satisfacción de los estudiantes internos de una universidad privada confesional.</p>	<p>La identificación de los elementos determinantes en la calidad del servicio como: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, entre otros, en su relación directa con la satisfacción del residente.</p> <p>Dichos elementos, en la actualidad para toda institución privada es factor diferenciador, por ello, se mejora en relación con el bienestar del becado y a la vez los padres, estos últimos son los que invierten en educación y un lugar adecuado para sus hijos.</p>	<p>Cumple en términos favorables con el objetivo. Porque, estos resultados servirán para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecerá dentro de los alojamientos.</p> <p>La concordancia a estos resultados, se podrá elaborar estrategias para la aplicación en otras instituciones, debiéndose enfocar en la satisfacción y necesidades reales de los implicados en estos tipos de servicios educativos.</p>
<p><b>7) "Los procesos de la residencia estudiantil componente esencial en la gestión universitaria de la CUJAE". (2015)</b></p>	<p>¿Cómo contribuir a la mejora de la gestión de los servicios de la Dirección de la Residencia Estudiantil de la CUJAE?</p>	<p>Implantar un enfoque a procesos mediante un Sistema de Gestión orientado a la Calidad, como valor agregado de la Gestión Universitaria de la Residencia Estudiantil.</p>	<p>Se desarrolla un modelo de procedimiento de gestión de los procesos y el procedimiento para el diseño de los procesos, como también, la evaluación de los indicadores de implementación en sus subprocesos.</p> <p>Las instituciones educativas al incorporar el enfoque elevan la eficiencia y eficacia de las actividades de sus servicios.</p>	<p>Con las normas ISO se cumple a cabalidad la aplicación del modelo de gestión porque al aplicarlo servirán para evaluar y hacer un mejor seguimiento al rendimiento y situación de los procesos.</p> <p>El modelo facilita la detección de procesos o actividades deficientes que deben ser considerados para mejorar la calidad y satisfacción de los residentes.</p>

**3.1 Tabla 1: Desarrollo**

Artículo. Año	Problema	Objetivo	Aporte	Evaluación
<b>8) "A Experiência da Moradia Estudantil Universitária: Impactos sobre seus Moradores". (2015)</b>	¿Cuál es la relación entre la experiencia de vivir en una vivienda estudiantil y su impacto en los residentes?	Identificar y analizar los impactos percibidos por los estudiantes universitarios que residen en viviendas para estudiantes en el ámbito personal, social y académico y las condiciones asociadas con estos impactos.	Los resultados se organizaron en 3 dominios: D. personal, D. social y D. académico con sus respectivas subcategorías en cuanto a su impacto y de igual manera para la condición de ser residente y las condiciones de vivienda, además, una tabla dinámica de las ocurrencias positivas y negativas de los impactos vs las condiciones. Los resultados sirven de ayuda ya que reflejar las inquietudes de los estudiantes en convivencia con otros residentes, el cual permite mejorar estos espacios para ser productivos en cuanto a la comodidad para que cumplan sus objetivos profesionales.	Cumple con un valor significativo. Porque muestra en detalle las incidencias ocurridas en estos ambientes que contribuirán a mejorar la calidad del entorno de las residencias.  Esta evaluación es de mucha importancia para ser considerado en minimizar las incidencias negativas que se presentan en la convivencia. Por ello, contribuye a mejorar las áreas públicas de cualquier institución en relación con la satisfacción de sus necesidades o requerimientos.
<b>9) "Variáveis Individuais, Sociais e do Ambiente Físico em Residências Universitárias". (2014)</b>	¿Cómo se viene desarrollando el Programa Nacional de Asistencia Estudiantil (PNAES) en la política pública de Brasil?	Investigar las variables individuales, social y del entorno físico en residencias universitarias para proporcionar datos en la ejecución y evaluación de este tipo de programa de asistencia estudiantil.	Un primer estudio describe sobre la vivienda colectiva en función a aspectos individuales, sociales, físicos, económicos; el segundo sobre las condiciones de vida en relación con el estrés, fatiga, la necesidad de privacidad, entre otros, en las residencias privadas. Estos estudios ofrecen apoyo teórico y empírico desde el punto de vista psicología comunitaria y ambiental que puede ayudar a comprender la dinámica del funcionamiento de las residencias universitarias.	El estudio cumple relativamente con el objetivo, puesto que, la investigación solo es descriptiva y debe ser precisa y predictivo e incluir niveles de análisis y medidas en su entorno.  Con estos resultados se podrá mejorar la política pública de las universidades del estado que no tienen su propia residencia y es ahí a donde se tiene que apuntar para homogenizar el desarrollo de la educación profesional minimizando los efectos de la desigualdad.

***3.1 Tabal 1: Desarrollo***

Artículo. Año	Problema	Objetivo	Aporte	Evaluación
<b>10) “Sistema de gestión de información para la Residencia Universitaria de la Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”. (2010)</b>	¿Qué sistema de gestión de información de matrícula e inventario ayuda al alojamiento universitario?	Favorecer y eliminar las dificultades presentes por la forma de almacenamiento y gestión actual.	Describe un proceso para desarrollar la aplicación de un sistema a través de diagrama de casos, actores del sistema y distribución de los elementos físicos.  Los sistemas multiplican las operaciones y hace que los usuarios optimicen el tiempo y costo desde cualquier punto donde se tenga un ordenador.	Se ha cumplido el objetivo señalado. El servidor Web unifica y contempla los requerimientos de la universidad y su traslado a una plataforma virtual mejoran el desempeño de los trabajadores al focalizar los esfuerzos.  El portal y su sistema multiplataforma facilita que otras universidades puedan realizar modificaciones adaptándose a sus necesidades.

**3.2 Tabla 2: Resultados**

Artículo	Problema	Objetivo	Muestra	Resultados	Evaluación
1	Prob. 1	Obj. 1	Análisis comparado en los periodos 2008-2011 en la Unión Europea, utilizando la fuente de datos EUROESTUDENT.	-Reducción del 46% del sistema de ayudas y becas para el acceso. -Introducción de otra variable como el rendimiento académico a la ya existente restricción económica.	Cumple favorablemente con el análisis del estudio, porque a partir de este resultado el gobierno español replantea las políticas de becas existentes. Sin embargo, este cambio tiene que incluir a los alumnos que menos recursos tienen para mejorar la igualdad de oportunidades y accesibilidad.
2	Prob. 2	Obj. 2	Universidad Politécnica de Catalunya: "campus didáctico"	Se considera lo siguiente: -Actividades de convivencia en estas comunidades. -Entornos didácticos y lazo con la arquitectura. -Mayor permanencia en el entorno de "hábitat".	Cumple con el desarrollo de la metodología porque se trata a estos alojamientos como un entorno de interacción del espacio físico y el lado humano, haciendo posible un mejor lugar para los alumnos y docentes generando un sentimiento de pertenecía a la institución.

**3.2 Tabla 2: Resultados**

Artículo	Problema	Objetivo	Muestra	Resultados	Evaluación
3	Prob. 3	Obj. 3	15 universidades y una encuesta aplicada por la Secretaria de Universidades realizada en el bienio 2010-2011.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La afectación de las políticas actuales por la deficiente administración y leyes del estado.</li> <li>- Creación de inmuebles privados que no cumplen las condiciones mínimas de alojamiento y servicios.</li> <li>- El sistema universitario español alcanza un mercado del 4.19% de estudiantes registrados frente al promedio europeo del 10%.</li> </ul>	Presenta un valor relativo analizando los precedentes históricos de la morada estudiantil, se infiere en algunos casos de éxito que aplicaron otras universidades europeas para su permanencia y extensión territorial en el tiempo.
4	Prob. 4	Obj. 4	408 estudiantes de rango entre 16 a 57 años, entre residentes y no residentes.	<p>El impacto de la vivienda en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mayor unidad de rendimiento académico (GPA de 0.19 a 0.97).</li> <li>-Mejor permanencia en la universidad en comparación con los no residentes.</li> <li>-Actividades extracurriculares.</li> <li>-Actividades de convivencia.</li> <li>-Residentes antes y después de ingresar a la residencia.</li> <li>-No residentes antes y después de ingresar a la universidad.</li> </ul>	Se cumple en términos favorables, porque a través de los indicadores se evidencia la importancia y el efecto positivo que tienen estos alojamientos en la vida del estudiante.



**3.2 Tabla 2: Resultados**

Artículo	Problema	Objetivo	Muestra	Resultados	Evaluación
5	Prob. 5	Obj. 5	Universidad de La Trobe, Australia, 2016.	Aplicación de herramientas significativas para solucionar conflictos son: -coordinar, controlar y contener. -Comunicar. -Cuidado y consejo. -Revisión continúa y mejora.	Cumple relativamente con la implementación porque estos elementos incluidos en esta herramienta son diseñados a partir de una experiencia del Gerente o encargado, lo cual hace que sea efectiva dentro de esta universidad. Sin embargo, puede suceder otros tipos de crisis lo cual limitaría su efectividad.
6	Prob. 6	Obj. 6	225 residentes.	Se identifica: -Calidad y satisfacción del servicio en 78%. -Utilización de la herramienta SERVQUAL, dando como resultado: -Elementos tangibles con el 65%. -La fiabilidad con el 72%. -Capacidad de respuesta con el 62%. -La seguridad con el 59%. -La empatía con el 69%.	Cumple favorablemente con el análisis porque directamente confirma la relación entre ambas variables, es decir a mayor calidad del servicio mayor será la satisfacción del residente.

**3.2 Tabla 2: Resultados**

Artículo	Problema	Objetivo	Muestra	Resultados	Evaluación
7	Prob. 7	Obj. 7	En la propia institución.	<p>-El modelo de gestión determinó que la recepción del becado, alojamiento, trabajo educativo son factores claves del recinto universitario.</p> <p>-Orientación de las fases con el sistema de información en conjunto con sus indicadores permite destacar mejor el soporte y control de las etapas.</p> <p>-La fijación de los kpis al calibrar la satisfacción del cliente, mejoró en un 98% de sus subprocesos.</p>	Dicho modelo facilita representativamente el progreso de la calidad de los servicios deficientes en cuanto a satisfacción del cliente y su espacio físico.
8	Prob. 8	Obj. 8	Poseer más de 18 años, ser voluntario y tener al menos 1 año en la residencia estudiantil, resultando 32 implicados.	<p>-Las inversiones generaron 65.92% de los efectos positivos.</p> <p>-Valoración positiva en relación: factor social 38.92%, factor académico 38.25% y factor personal 22.81%.</p> <p>-De 340 impactos presentados, el 24.41% refiere a la apariencia estructural y 75.58% a su magnitud social como causante de la variación de la actitud de los estudiantes.</p>	La relación es significativa con respecto a las limitaciones y sus efectos de residir en una posada estudiantil, por lo cual servirá para tomar medidas para mejorar la calidad y permanencia de los estudiantes.

**3.2 Tabla 2: Resultados**

Artículo	Problema	Objetivo	Muestra	Resultados	Evaluación
9	Prob. 9	Obj. 9	<p>Primer estudio: 70 registrados elegidos de 10 recintos universitarios diferentes.</p> <p>Segundo estudio: 60 registrados elegidos de 15 recintos universitarios diferentes.</p>	<p>Según los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El 47% de personas que sobresalen y optan por un futuro mejor.</li> <li>-El 46.4% son personas de bajos recursos, problemas para convivir y desequilibrio emocional.</li> <li>-El 43.1% difiere con otros residentes y el 27.7% no ayuda a la gestión del recinto.</li> <li>-El 61.8% de conflictos está vinculado con la higiene del hogar, seguida del desorden para la gestión de este en 43.6%.</li> <li>-Ambientes favorables que generan la interrelación:</li> <li>-Sala de entretenimiento con 93.2%.</li> <li>-Cocina en 36.4%; los motivos de esta relación son el alto volumen en la TV (63,9%) y el dialogo pactadas el 47.2%.</li> </ul>	<p>Los datos obtenidos cumplen objetivamente con el diagnóstico, al revelar e identificar el rumbo que toma los beneficios del programa en el ámbito académico y social de los residentes.</p>
10	Prob. 10	Obj. 10	La propia residencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manejo de un sistema multiplataforma que optimice el tiempo y esfuerzo de trabajo.</li> <li>-El mecanismo no necesita retribuciones, el 95% de los componentes para Joomla son gratuitos.</li> <li>-El servidor Web Apache y el sistema de gestión de contenido Joomla otorga una lista componentes para ampliar funciones ya realizadas.</li> <li>-Aprobación de los especialistas en 57% de las apariencias de la propuesta son buenos y el 43% de las apariencias son muy buenos.</li> </ul>	<p>El sistema determina con objetividad la facilidad para manejar la información actualizada ante cualquier requerimiento.</p>

**3.3 Tabla 3: Discusión.**

Artículo	Cronología	Semejanzas	Diferencias	Comparación	Complementación	Evaluación crítica
- 1	2008-2011 y 2017.	Con el artículo 1 y 3 -Reducción del 46% en el acceso a las residencias.			-El artículo 3 identifica el análisis de la oferta.	Este estudio en la actualidad queda rezagado debido al confinamiento por la pandemia, obligando a deshabitar los recintos universitarios para llevarse a cabo de forma virtual, es un reto para todos los involucrados, migrar del modelo tradicional a lo tecnológico en cuanto a la educación en general.
- 3	2010-2011 y 2015.	-Deficiencia por parte del gobierno.				
- 2	2017	Con los artículos 2,4,6,8 y 9.		-Artículo 2: España.	-El artículo 6 se adhiere por presentar resultados que favorecen al impacto.	Valorar un entorno de convivencia es sinónimo de mejoramiento en calidad intelectual, personal y por lo tanto en lo social. Es por esta razón, estos estudios orientan y evalúan las condiciones de habitabilidad e infraestructura para planificar un campus con espacios adecuados a las necesidades de los estudiantes garantizando la permanencia y el bienestar a lo largo de su vida universitaria.
- 4	2011-2015	-Efectos del 38.5% en infraestructura y convivencia.		-Artículo 6: Perú.		
- 6	2017	-Modifican la actitud profesional y personal en un 70%.		-Artículos 4, 8 y 9: Brasil.	-El artículo 8 incluye aspectos negativos dentro de la convivencia.	
- 8	2015	-78% de relación entre calidad y satisfacción del servicio.				
- 9	2015	-Mejor rendimiento y permanencia de los residentes.				

**3.3 Tabla 3: Discusión**

Artículo	Cronología	Semejanzas	Diferencias	Comparación	Complementación	Evaluación crítica
- 5	2016	Con los artículos 5, 7 y 10  -Mejoramiento en la eficiencia y eficacia del trabajo.	Artículo 5 aplicación de herramientas ante situaciones de crisis.	-Artículo 5: Australia.  -Artículos 7 y 10: Cuba.	-Artículo 10 brinda información en tiempo real para la toma de decisiones.	El correcto uso de la información hace posible tomar decisiones de manera eficiente, asimismo el uso de herramientas graficas permiten visualizar el flujo entrada y salida de datos de los procesos, el cual facilita la modificación o incorporación de este para mejorar los requerimientos de las residencias en la actualidad.
- 7	2015	-Utilización de diagramas de flujo para mejorar los procesos.				
- 10	2010	-Uso de herramientas respalda la calidad del servicio.				

## **CAPÍTULO 4**

### **CONCLUSIONES:**

La investigación de gestión de residencias universitarias, comprendidos con los artículos 2, 4, 6, 8 y 9 manifiestan que estos ambientes ofrecen un contexto similar al de vivir en familia, el rendimiento académico y el entorno formativo mejorando la convivencia dentro las comunidades de interacción. En función al objetivo del grupo, permitirá la orientación hacia el establecimiento de políticas, los cuales se van a traducir en la ejecución de programas que puedan viabilizar y reforzar dentro del contexto de los tiempos su sostenibilidad.

La presente investigación con los artículos revisados 5, 7 y 10 expresan que, la gestión es guiada adecuadamente estableciendo sistemas multiplataforma y herramientas que permiten solucionar los inconvenientes que se presentan en los procesos y esta información servirá para tomar decisiones en conjunto para un mejor desempeño y control en la satisfacción del becario. Respecto al trabajo de investigación grupal, se espera realizar un mayor control, guiar procesos y establecer prioridades, con respecto a los requisitos de los alojamientos y sus servicios en conjunto con las políticas y programas para mejorar la gestión.

De los artículos revisados, el 1 y 3, en concordancia con la gestión de residencias universitarias, señalan que: las políticas y programas han tenido una baja sustantiva en apoyo al estudiante y en los matriculados debido a la deficiente administración por parte

de los directivos y del gobierno comprendidas en los años 2008-2011y 2017. En relación al objetivo y análisis del grupo, dichos resultados anteriormente descritos generan la inestabilidad del funcionamiento de ingresos a estos espacios. Asimismo, el confinamiento actual ha llevado a otro contexto la educación, pasando de lo presencial a lo virtual para asumir nuevos retos en la mejora del sistema.

## **CAPÍTULO 5**

### **REFERENCIAS:**

- Chacón, M. (2019). Becas y ayudas para el alojamiento universitario. La política de becas como pieza fundamental para el proyecto de movilidad universitaria que promueve la UE y el alojamiento universitario. *Architecture, City and Environment*, 14(40), 219-230. doi.org/10.5821/ace.14.40.6768.
- Campos, P. (2019). Residencia y escala humana. El campus didáctico como instrumento de innovación en los recintos universitarios. *Architecture, City and Environment*, 14(40), 247-260. doi.org/10.5821/ace.14.40.6771.
- Pie, R. y Vilanova, J. M. (2019). El Alojamiento universitario. Estado de la cuestión. *Architecture, City and Environment*, 14(40), 203-218. doi:10.5821/ace.14.40.6767.
- Pirro, I. y Valentini, F. (2018). Impacto da Moradia Estudantil no Desempenho Acadêmico e na Permanência na Universidade. *Psicología Escolar y Educativa, SP.*, 22(2), 413-423. doi.org/10.1590/2175-35392018022524.
- Driscoll, M. (2018). Crisis Management on Residence: The Ten Elements of Effectiveness. *Journal of the Australian and New Zealand Student Services Association*, 26(2), 121-128. doi:https://doi.org.10.30688/janzssa.2018.12.
- Carrera, M. (2017). Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de una universidad privada confesional. *Revista de investigación universitaria*, 6(2), 46-61. doi.org/10.17162/riu.v6i2.1074.
- Trujillo, Y., Negrón, A. M., y Lavandero, J. (2015). Los procesos de la residencia estudiantil componente esencial en la gestión universitaria de la CUJAE. *Revista Estrategia y Gestión Universitaria*, 3(1), 39-45. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/312940729>.
- Garrido, E. N. (2015). A Experiência da Moradia Estudantil Universitária: Impactos sobre seus Moradores. *Revista Psicol. cienc. prof*, 35(3), 726-739. doi:10.1590/1982-3703001142014.
- Costa, Z. N. (2014). Variáveis Individuais, Sociais e do Ambiente Físico em Residências Universitárias. *Psico, Porto Alegre, PUCRS*, 45(3), 10-20. doi:10.15448/1980-8623.2014.3.17361.



Ruiz, J., y Cuba, I. (2010). Sistema de gestión de información para la Residencia Universitaria de la Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya". *Ciencias Holguín*, XVI(1), 1-8. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517919017.pdf>.