



**CARACTERIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ALOJAMIENTO ESTUDIANTIL DE LA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

Angie Paola Cetina Soche

10161722867

Universidad Antonio Nariño

Programa De Hotelería Y Turismo Ecológico

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Bogotá, Colombia

2022-I

INFORME DE SEMILLERO
CARACTERIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ALOJAMIENTO ESTUDIANTIL DE LA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL

Angie Paola Cetina Soche

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Profesional de Hotelería y Turismo Ecológico

Directora:

Claudia Lilian Barriga Barriga

Línea de Investigación:

Gestión de la Innovación

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Hotelería y Turismo Ecológico

2022-I

1. Contenido

1. Contenido	3
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. OBJETIVOS	9
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
4. MARCO TEÓRICO	10
5. METODOLOGÍA	19
6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
7. CONCLUSIONES:	57
8. Referencias:	61

2. JUSTIFICACIÓN

Los hoteles son infraestructuras de orden privado pero que cumplen de alguna u otra manera un objetivo notorio y es que el uso que se les da es público ya que alberga personas de diferentes lugares de procedencia; por ejemplo, el hospedaje universitario busca brindar facilidades a estudiantes que requieran un lugar donde alojarse mientras están en su etapa de estudios que les brinde tranquilidad para poder culminar con éxito su formación, ya que como lo cita Redacción Educación, El tiempo. (2021) “en Colombia, cada año más de 98.000 jóvenes que se gradúan del colegio migran a otras ciudades para lograr ingresar a la universidad, y de estos el 72% se centran en cinco capitales principales en el país” (parr.1) de las cuales Bogotá acoge a más de la mitad.

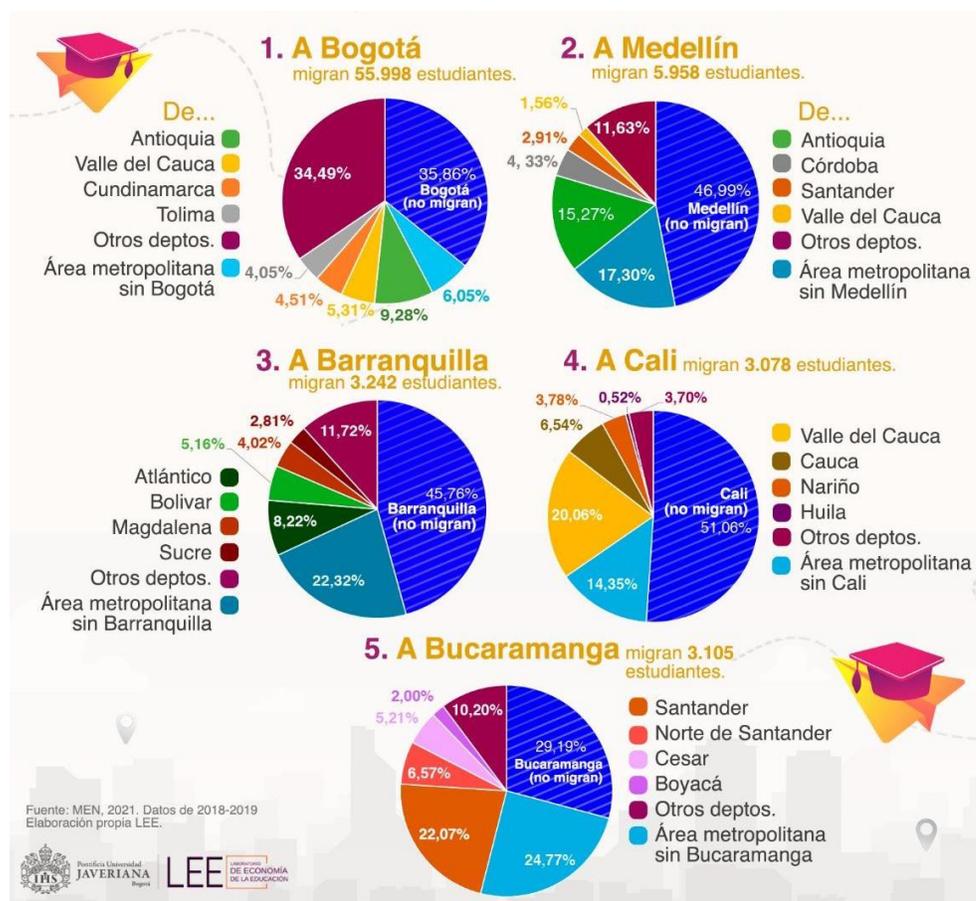
Como se menciona en dicho artículo “de los 98.604 bachilleres graduados del colegio en el 2018 que migraron para continuar inmediatamente con sus estudios de educación superior en el 2019, el 72,38% lo hizo a instituciones de educación superior en Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cali y Bucaramanga” (Redacción Educación, El tiempo, 2021, párr. 2). Siendo Bogotá la ciudad escogida por la mayor cantidad de estudiantes con 55.998, lo que representa el 56,79% de la migración educativa en la nación.

La oferta de educación superior se ha concentrado en su mayoría en las principales ciudades capitales de los departamentos en el país, según Ospina Londoño, M., Canavire, G., Bohórquez, S., & Cuartas, D. (2015). Expansión de la educación superior y sus efectos en matriculación y migración: evidencia de Colombia. P. 4. “la migración puede interpretarse como resultado de una asignación ineficiente de la oferta en programas de formación superior”, si un estudiante en su lugar de origen no tiene la oferta que busca no le queda otra opción más que

migrar. A continuación, se logra observar como ejemplo el desplazamiento de estudiantes procedentes de diferentes departamentos del país a las principales ciudades:

Figura 1

Migración de estudiantes en tránsito inmediato a IES de las principales ciudades de Colombia, por departamento /Área metropolitana de origen.



Nota: la figura muestra las cifras de migración de estudiantes a las principales ciudades del país. Fuente: Laboratorio de Economía de la Educación (2021).

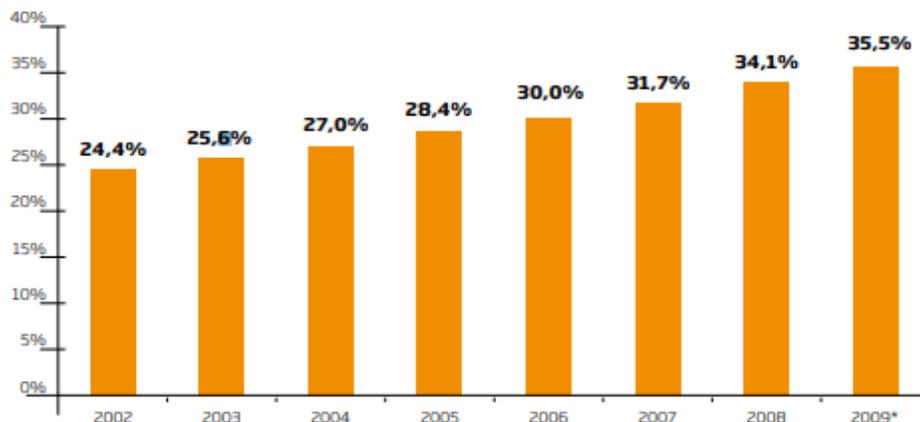
Lo anterior puede identificarse como “una falla de las políticas de expansión y regionalización de la enseñanza superior de un país, ya que no se cumpliría el objetivo del desarrollo de los mercados laborales locales” (Ospina Londoño, M., Canavire, G., Bohórquez, S., & Cuartas, D. (2015). Expansión de la educación superior y sus efectos en matriculación y

migración: evidencia de Colombia. P. 4. pues los datos evidencian las ventajas que tiene la educación superior en las grandes metrópolis frente a las áreas metropolitanas más pequeñas. Según el Ministerio de Educación Nacional & Viceministerio de Educación Superior, 2003. Términos para apoyar Estrategias de Regionalización de la Educación Superior. P. 20. “las Instituciones de carreras técnicas, tecnológicas y universitarias, el gobierno, las entidades territoriales y organizaciones tanto sociales como productivas deben desarrollar estrategias que permitan ampliar las oportunidades de acceso y permanencia en estos estudios a los distintos grupos y comunidades territoriales”. Esto es lo que busca la iniciativa de regionalización de la formación universitaria, fomentar el ingreso de los estudiantes en condiciones de equidad.

Este aumento de cobertura que busca esta política de ampliación y sectorización de la enseñanza es un esfuerzo necesario, pero aún es escaso, como lo mencionan Ruiz, C. G., Muriel, D. M. D., Gallego, J. F., Vélez, E. C., Gomez, S. G., & Portilla, K. G. (2009):

“el Ministerio de Educación Nacional es y ha sido consciente de que el éxito de una política pública resuelta en materia de cobertura como la de la última década, sólo tendrá el resultado esperado en la medida en que sea capaz de sincronizar las mayores oportunidades de acceso con el acompañamiento de condiciones que garanticen la permanencia de los estudiantes y su logro académico final, es decir, la graduación”.

Aunque el acrecentamiento de cobertura de la formación técnica y universitaria ha aumentado en las diferentes regiones del país, no ha sido en mayor cantidad como se puede ver a continuación.

Figura 2*Tasa de cobertura en educación superior*

Nota. La figura muestra las cifras de aumento de la cobertura de formación superior del año 2002 al 2009. Fuente: MEN-SNIES, DANE.

El alojamiento estudiantil a nivel Colombia es muy escaso y poco explotado, así lo menciona Monroy C. (2017) en su indagación para la creación de una vivienda en Bogotá para estudiantes, por ello en esta oportunidad a través de una investigación descriptiva, que, según Guevara, Verde soto y Castro, como lo mencionan Rodríguez, D. y Restrepo, J. (2021). en su estudio para el diseño de plazas de mercado funcionales en la zona del alto magdalena, caso de estudio municipio de Flandes Tolima. P. 22. “es el tipo de estudios que buscan describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio” se busca con el método de observación cualitativa identificar las peculiaridades de los programas de vivienda de la Universidad Nacional y de los Andes en la ciudad de Bogotá,

En una encuesta de elaboración propia aplicada, se evidencio que el 78% de estudiantes que respondieron provienen de lugares distintos a donde se encuentra ubicada la Institución de Educación Superior (IES) en la que están inscritos; las 100 personas mostraron su interés en

adquirir el servicio de alojamiento y complementarios, por lo anterior se tomaron como ejemplo estas dos universidades y sus programas de vivienda con el fin de dar a conocer una parte de la oferta de la ciudad en cuanto a estos sitios que tienen características que buscan por ejemplo los encuestados en este caso.

En esta investigación se estudian los programas de alojamiento estudiantil que ofrecen la Universidad Nacional y de los Andes, ya que al viajar a una ciudad diferente al lugar de residencia como se evidencio anteriormente los estudiantes requieren de un sitio adecuado para su tranquilidad y la de sus familias mientras están en su etapa de estudios, ambas universidades buscan a través de bienestar universitario y su programa de alojamiento brindar este espacio a sus residentes en la capital del país. Así mismo, se busca contribuir a que los alojados en estas residencias culminen de manera exitosa su plan de estudios, en un ambiente seguro y cómodo que permita vivir la etapa de la vida universitaria de una forma multidisciplinar el desarrollo de habilidades sociales e intercambio cultural además de lograr un rendimiento académico positivo.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los programas de alojamiento estudiantil de las universidades Nacional y los Andes destinado para integrantes de la comunidad universitaria, especialmente aquellos que viajan a la ciudad de Bogotá para realizar sus estudios ya sean preuniversitarios, universitarios, pos graduales o de educación continua.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir el servicio de alojamiento y complementarios que ofrecen las universidades trabajando en conjunto con las diferentes empresas operadoras.
2. Elaborar una comparación que nos permita establecer diferencias y similitudes de estos dos servicios de alojamiento.
3. Detallar la demanda del alojamiento estudiantil de las universidades en estudio.

4. MARCO TEÓRICO

La educación superior está conformada por los programas educativos posteriores a la enseñanza secundaria, impartidos por universidades u otros establecimientos que estén habilitados como instituciones de enseñanza superior por las autoridades competentes del país y/o sistemas reconocidos de homologación” (UNESCO, 1997).

Estas instituciones están ubicadas generalmente en las principales ciudades del país y al buscar un desarrollo multidisciplinar de intercambio entre estudiantes de culturas, de experiencias académicas, entre otras los alojamientos para estos juegan un papel importante.

La presente caracterización busca identificar las particularidades del servicio de alojamiento y complementarios junto con las de los estudiantes que hacen uso del servicio de las universidades Nacional y de los Andes, con el objeto de equiparar las similitudes y diferencias que se presentan entre ellas. Al caracterizar los servicios de alojamiento universitario existentes podemos apreciar la diversidad de servicios y características que los conforman, así mismo al caracterizar a los usuarios se identifican requerimientos, preferencias y motivaciones de estos para acceder al servicio, presentando así una oferta de servicios focalizada a las exigencias de los residentes.

“La primera residencia universitaria fue creada en 1910 por la Junta para Ampliación de estudios en España para configurar un espacio cultural donde el estudio de las artes y la ciencia pudiera congregar a los estudiantes mediante el intercambio interdisciplinar” (Gudel, A, 2019, p.12). Esto demuestra que las residencias estudiantiles cumplen una función complementaria a la educación superior fomentando el intercambio entre estudiantes de diferentes culturas y programas académicos.

De acuerdo con Louis Kahn en su planteamiento arquitectónico y programático para Erdman Dormitory Hall en Pennsylvania, (como se citó en Gudel A, 2019) las residencias deben ser analizadas desde un aspecto social para luego ser interpretadas mediante el diseño. La propuesta de Kahn se refiere a que los lugares recreativos y residenciales deben componer un mismo conjunto, ya que se complementan entre sí. Añadiendo a esos espacios los educativos, como por ejemplo las universidades se logra evidenciar a través de este conjunto la interdisciplinariedad que configuran estas residencias.

El alojamiento estudiantil es un factor que influye en muchos estudiantes, en su rendimiento y en su permanencia en la educación superior, por ejemplo, “en 1959 la Universidad de Costa Rica aplicó una encuesta a los estudiantes universitarios para conocer qué porcentaje de ellos vivía fuera de sus hogares durante el periodo lectivo; se recibe respuesta de 1654 estudiantes, de los cuales un 14%, o sea 242 estudiantes, debía buscar opciones de alojamiento en el periodo lectivo” (Regueyra Edelman, 2010) esto demuestra que la creación y preocupación por las residencias para estudiantes migrantes por causa de la formación superior está presente a lo largo de la historia de la educación, pues gracias a esta encuesta por ejemplo en la década de los 70 la universidad empezó a elaborar una propuesta de alojamiento para su comunidad estudiantil.

En Colombia, Bogotá es la ciudad que escogen los estudiantes para realizar sus estudios de educación superior como se evidencia en el gráfico 1, esto indica que es una de las ciudades donde los alojamientos para estudiantes también hacen parte de ese escenario que garantiza la continuación de los estudiantes como lo menciona el Ministerio de Educación y Casabuenas, R. (2017) “Para la Secretaría de Educación Distrital, Bogotá Ciudad Universitaria es una apuesta enmarcada en el proyecto de educación para la ciudadanía y la convivencia que busca promover

escenarios de reflexión, proyección y concertación de los varios sectores de la sociedad” busca a través de esta propuesta hacer una invitación a todo actor interesado en trabajar de manera activa sobre las transformaciones que deben darse en la ciudad para que sea reconocida como ciudad universitaria.

Los alojamientos universitarios llegan a la ciudad de mano de las instituciones educativas, y traen consigo la adecuación del entorno pensando en la comunidad educativa, como lo menciona Gudel, A. (2009) “Este asentamiento suele ser dado por las diferentes dinámicas espaciales que presentan los sectores de la ciudad y la facilidad de transformación de su entorno para responder a las características dadas por la inserción de las instituciones de educación superior en un sector” (p.13). El desarrollo de estas residencias para estudiantes se da por medio de la adaptación de casas y edificios con el fin de prestar un servicio de calidad y confort para los residentes.

Existe poca documentación que permita conocer una línea de tiempo sobre las residencias estudiantiles y su desarrollo a lo largo del tiempo, en Colombia uno de los primeros proyectos arquitectónicos que mostró una nueva forma de vivienda en la ciudad es el barrio Centro Urbano Antonio Nariño C.U.A.N. Cimentado en 1954 para dar solución a la falta de domicilio en la ciudad. Como se menciona en el estudio del Centro de memoria paz y reconciliación (2021) “las residencias surgieron a mediados de la década de 1940 como parte de un programa de bienestar universitario basado en el proyecto educativo del presidente Alfonso López Pumarejo y la construcción de la Ciudad Blanca bajo la idea del pedagogo Fritz Karsen y el arquitecto Leopoldo Rother” (P.3).

En el país surgieron conflictos entre la dictadura del gobierno y los estudiantes que se sentían reprimidos lo cual afecto las residencias estudiantiles, para el año de 1957, durante el 10

de mayo se dieron manifestaciones en contra del gobierno de Rojas Pinilla, donde muchos alumnos fueron víctimas de la represión de la dictadura de Rojas, en los disturbios murieron 2 estudiantes universitarios (Corporación de Residencias Universitarias [CRU], 2021). A partir de esto surge el comité pro monumento al estudiante, que más adelante en 1958 se fusiona con el comité pro casa universitaria con el fin de construir la corporación de residencias universitarias en los bloques C1 y C2 del Centro Urbano Antonio Nariño.

De la misma manera en 1972 debido a desórdenes estudiantiles, el campus de la Universidad Nacional fue allanado por la fuerza pública, se desalojaron las residencias y se generó el cierre hasta el año de 1975. La CRU asume una gigantesca deuda gremial y prestacional, situación que hace que el Ministerio de Educación entable contactos con la Universidad Nacional para que tome la organización y se encargue de esta durante 30 años (Corporación de Residencias Universitarias [CRU], 2021).

A comienzos de 1980 tras el abandono por algunos años de los demás edificios del C.U.A.N usados como residencias estudiantes empezaron su lucha por reabrir estas residencias, recuperando originalmente las residencias masculinas llamadas Gorgona y, meses después, aquellas internamente en el campus, como se mencionó en el estudio de (Centro de memoria paz y reconciliación, 2021)

“El año de la toma había sido particularmente grave en materia de derechos humanos para los estudiantes de las universidades públicas bogotanas, que enfrentaban las prácticas represivas propias de la figura del Estado de Sitio y de la política del Estatuto de Seguridad. Entre marzo y septiembre, organismos de seguridad del Estado e integrantes del grupo armado ilegal Muerte a Secuestradores (MAS) detuvieron, torturaron y desaparecieron a 13 personas, la

mayor parte de las cuales eran estudiantes, a quienes señalaron sin pruebas de ser responsables de un secuestro” (párr. 11)

En consecuencia, surgieron movilizaciones de las diferentes organizaciones estudiantiles que al interior de la Universidad Nacional se organizaron para tomar las residencias y así garantizar la seguridad de los estudiantes, como se mencionó en (Centro de memoria paz y reconciliación, 2021) “En 1983, como propuesta del entonces rector Sánchez Torres, se entabló una mesa de negociación entre estudiantes y las directivas de la universidad con el fin de reabrir y organizar las residencias” (párr. 16) esto tuvo como resultado que la universidad adecuaría las residencias y mientras tanto los estudiantes tuvieron que salir de allí, finalmente, en 1984 se reabrieron las residencias y actualmente el edificio Gorgona está destinado para que los administrativos de la universidad trabajen.

En primer lugar, para empezar a caracterizar un producto es importante tener en cuenta que es el producto en sí, la asociación americana de mercadeo (como se citó en Candal, M., Gonzales, O. y Morales, R., 2002) define el producto como “Todo aquello que puede ofrecerse a la atención de un mercado para su adquisición, uso o consumo, y que además puede satisfacer un deseo o necesidad. Abarca objetos físicos, servicios, personas, sitios, organizaciones e ideas”. Un buen producto es el punto de partida de una gestión comercial eficiente, aunque no es la única garantía de éxito es importante también tener claro a través de que estrategias se va a comercializar el mismo, pues la finalidad debe ser proporcionar al mercado el producto que este está demandando.

De la misma manera, Stanton, Etzel y Walker, (2007) definen producto como "un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio,

un lugar, una persona o una idea" (p.248). es esta compilación de características tangibles e intangibles que resultan ser el resultado de ejecución de una idea que busque cubrir las necesidades de quienes adquieran el bien o servicio.

Hay que identificar los consumidores actuales y potenciales para así mismo analizar y comprender la estrategia de los programas existentes e identificar amenazas y oportunidades que aporten respuestas al proyecto de alojamiento universitario. Caracterizar a los residentes trae consigo diferentes beneficios, uno de ellos es ampliar el conocimiento sobre los posibles huéspedes, ayuda a identificar las necesidades específicas de los residentes para poder satisfacerlas de manera eficiente, también esta caracterización permite centrar los servicios brindados hacia aquellos consumidores que lo requieren de manera pertinente y también nos da elementos para adecuar servicios existentes y crear nuevos servicios para los estudiantes.

Tener presente que está haciendo la competencia es importante ya que los consumidores generalmente perciben los productos siempre en comparación con productos sustitutos para tomar una determinación acerca de adquirirlo o no. Si se busca obtener una ventaja competitiva sobre los demás prestadores del servicio hay que analizar a aquellos que ya están establecidos, esta primacía se logra si se obtiene un beneficio mayor que la media del sector, según (Hill & Jones 1995 como se citó en Quintana Ana):

para alcanzar esta superioridad la empresa debe vender a un precio unitario más alto que la media del sector, teniendo un factor diferenciador que logre posicionarlos en el mercado; también podrían definir el coste unitario inferior a la media del sector minimizando la mayor cantidad de costos en todas las áreas posibles de la organización o puede también existir la posibilidad de que se den ambas circunstancias a la vez. (P.21)

Igualmente, Michael E. Porter (como se citó en Díaz, 2009) considera que la ventaja competitiva nace del valor que una organización establece para sus clientes, asegura que “hay dos tipos básicos de ventajas competitivas: costos bajos o diferenciación. La importancia de cualquier fortaleza o debilidad que posee una empresa es, una función de su impacto sobre el costo relativo o la diferenciación” (p. 103) a través del enfoque, la organización se concentra en un factor específico, por ejemplo, el objetivo principal de esta es alcanzar la máxima rentabilidad, pero por su parte Porter consideraba que eso no era suficiente y por eso hablaba del costo relativo y la diferenciación.

Como lo menciona Contreras (s.f.) “Porter describió la estrategia competitiva, como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, acciones que eran la respuesta a las cinco fuerzas competitivas que el autor indicó como determinantes de la naturaleza” (p. 1). El autor definió el liderazgo en costos, la diferenciación y el enfoque como estrategias que pueden ser utilizadas individual o conjuntamente para conseguir una ventaja que logre como resultado adquirir una significativa utilidad sobre la inversión.

Por el contrario, como lo afirma Gluck (según Díaz 2009), las ventajas competitivas son: “las características que diferencian favorablemente la empresa de la competencia actual y potencial” esto hace referencia a la tenencia de recursos, destrezas o capacidades que le permita a la corporación disminuir costos en relación a la competencia. En resumen, este factor y la creación de valor para el cliente son al igual que como lo indica Porter los elementos a considerar para lograr dicha ventaja, aunque el camino que tomen para conseguirla varíe.

Para que la caracterización sea efectiva las variables usadas para describir a los usuarios deben satisfacer unas necesidades específicas estas características deben ser según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC, 2011):

Medibles, las variables deben poder evaluarse pues es importante que estas sean medibles y aunque no se conozcan deben poderse recolectar de algún modo; ser sustanciales, tienen que concentrar una cuantía relevante de la población analizada que justifique el esfuerzo de la entidad que estudia; ser asequibles, estas variables deben permitir que se llegue a los sujetos estudiados es decir que puedan ser contactados por quienes hacen el estudio; ser relevantes, significa que estas variables deben ser importantes para los servicios prestados y finalmente deben ser consistentes, Las variables siguen cumpliendo las anteriores condiciones de manera perdurable en el tiempo, aun cuando los usuarios individuales puedan cambiar de grupo. (pp. 1-20)

Seguido de la etapa de caracterización hay que dividir el estudio según los consumidores o las organizaciones analizadas, los conocimientos que se pueden obtener de las instituciones estudiadas pueden ser clasificados en “geográficos, tipología organizacional y comportamiento organizacional” como lo menciona el MINTIC, 2011. De la misma manera pueden aparecer más variables depende de lo que queremos evaluar, en este caso es el funcionamiento de estos alojamientos para identificar fortalezas y debilidades.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo de este artículo, lo que buscamos es comparar los programas de alojamiento de ambas universidades mientras son caracterizados, para lograr establecer un perfil o una guía que nos conduzca a determinar cuáles son las bases que debe tener un proyecto de creación de alojamiento estudiantil, por ejemplo, que servicios son los más

comunes, que preferencias tienen los estudiantes a la hora de escoger el lugar y un rango de precios que muestre cuanto están dispuestos a pagar los estudiantes, entre otros aspectos.

A partir de este segundo objetivo se da cumplimiento también al tercer objetivo, describiendo a los estudiantes que adquieren el servicio a través de los convenios pactados por la institución y las diferentes residencias estudiantiles.

5. METODOLOGÍA

Métodos de investigación.

Teniendo en cuenta que los establecimientos de alojamiento prestan el servicio a estudiantes que requieren un sitio seguro y cómodo donde alojarse a medida que avanzan con su formación técnica, tecnológica o superior en una ciudad diferente a su lugar de residencia buscando contribuir al bienestar social de sus residentes, la línea de investigación que nos atañe es gestión de la innovación, “Innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto, proceso, o un nuevo método de comercialización u organizativo en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2006).

En la actualidad se muestran con particular importancia los fenómenos que afectan la paz social, por ejemplo aquellos problemas en las principales capitales del país empeorados por la migración acarreada por desplazamientos de individuos que buscan oportunidades que en sus municipios de residencia no encuentran, para contrarrestar lo anterior hay que atar la innovación con el bienestar social y así evitar determinados problemas sociales, como lo menciona Estrada citado por (Hernández, 2016) “a través del conjunto de planes, políticas, acuerdos, mecanismos sociales, formas de organización de la sociedad civil, que crea nuevos y exitosos servicios y procesos destinados a la solución de dichas contrariedades”.

La transformación de las sociedades son el escenario donde el término de innovación deja de pertenecer sólo a un fin económico y lucrativo y pasa a un plano en el cual mejorar las condiciones poblacionales y de comunidades en concreto es optimizar la calidad de vida de una sociedad. El movimiento de las sociedades rurales a las principales metrópolis en busca de

mejores oportunidades en este caso de estudio y de posibilidades para tener una mejor calidad de vida dan pie a luchar por el bienestar social.

La presente es una investigación descriptiva cualitativa, ya que su objetivo es describir la naturaleza en este caso del alojamiento universitario, esta exploración se refiere a como lo menciona Krause (1995):

cualidades de lo estudiado, es decir a la descripción, de características, de relaciones entre las mismas o del desarrollo de particularidades del objeto de estudio. Por lo general prescinde del registro de cantidades, frecuencias de aparición o de cualquier otro dato reductible a números, realizándose la descripción de cualidades por medio de conceptos y de relaciones entre conceptos (p.21).

Para el presente estudio se desarrollaron las siguientes actividades:

Se configura una base de datos en conjunto con un compañero del semillero el año inmediatamente anterior en nuestro inicio por el mismo, logramos una consulta y consolidación de 100 investigaciones enfocadas al alojamiento estudiantil, en general son trabajos de grado, proyectos de creación de residencias universitarias tanto en Colombia como en diferentes países a nivel global, y evidencias de contexto histórico acerca de la evolución de dichos establecimientos para estudiantes universitarios. Los documentos fueron adjuntados en una carpeta en Google drive y adicional a ello se instauró una base de datos en un archivo Excel en la cual se especificaban detalles como el título de la investigación, autores, objetivos, área de aplicabilidad, resumen y conclusiones con lo cual se pretendía recopilar y organizar dicha información. Gracias a la consulta de las 100 investigaciones de la base de datos se definió la encuesta y la entrevista a aplicar a las instituciones de estudio del semillero, guiado por los tutores de la materia trabajo de grado.

Se aplicó la encuesta a través de Google Forms a 100 estudiantes de diferentes instituciones que hacen uso del servicio de alojamiento y complementarios para consolidar las necesidades de los mismos. Para determinar la cantidad de encuestas a aplicar se tuvo en cuenta a Cruz Mariana, 2016, que basada en estadísticas recopiladas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, entre 2010 y 2015) infirió que “79.113 habitantes que residen actualmente en la capital provienen de otras ciudades, y de este valor el 60% equivale a un rango de personas entre los 15 y 29 años, personas que buscan mejores oportunidades y educación superior que les permita ser competitivos en un mundo cada vez más globalizado” (p.12). con base en esto se definió el tamaño de población para determinar la muestra y así aplicar la encuesta a un número de personas que influya en la investigación, apoyada en esta fórmula.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{e^2(N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n= el tamaño de la muestra

N= tamaño de la población (jóvenes que migran a la ciudad para realizar estudios profesionales)

Z= nivel de confianza del 96%

e= margen de error 4%

p = proporción o probabilidad de éxito 50%

q= probabilidad de fracaso 50%

$$n = \frac{42842 \times 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}{0,04^2(42842-1) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50} = 67$$

Se lograron más de las encuestas esperadas, en dicho formato se preguntó a los encuestados su lugar de origen, la universidad en la que estaban inscritos, los costos de alojamiento aproximados que pagaban por este servicio, además de las características y normas que consideraban importantes para la convivencia en estos lugares que tienen un fin de uso común. Las preguntas en su mayoría eran de selección múltiple y algunas eran preguntas abiertas, entre los hallazgos más importantes de la encuesta están los comentarios de los diferentes estudiantes

encuestados que mostraron su interés por hacer uso de estos servicios, para muchos de ellos la sana convivencia es vital para estar cómodos en un lugar en el que van a residir por una etapa entre 2 a 5 años, comentarios como “que haya buena comunicación, horarios para hacer el aseo del lugar de estadía y de la misma manera horarios para las visitas”, “discreción en las áreas compartidas, evitar los ruidos, en especial en altas horas de la noche, prohibición del consumo de sustancias psicoactivas” y muchos más abogando por el respeto y la tolerancia en el complejo como normas básicas de convivencia.

Dando continuidad a la investigación se identificó que en Bogotá la Universidad Nacional y la Universidad de los Andes prestan el servicio de alojamiento y complementarios, por medio de convenios con organizaciones externas con quienes trabajan de manera conjunta. Por consiguiente, con dicha información se realizó una entrevista con 20 preguntas abiertas dirigidas a Bienestar Universitario de ambas instituciones educativas a través de la cual se pretendía obtener información de primera mano acerca del funcionamiento y características de estos programas y sus convenios con las empresas prestadoras del servicio, además de los requerimientos que conciernen al cumplimiento de los estudiantes para acceder al servicio.

Se buscó gestionar el contacto con bienestar universitario de ambas instituciones educativas con el fin de aplicar la entrevista anteriormente mencionada, así que con vivienda Uniandes se logró obtener el contacto gracias a un estudiante residente del complejo y concretando una cita para realizarla; pero con la Universidad Nacional después de varias llamadas, correos y la asistencia de una estudiante de pregrado perteneciente a la comunidad universitaria en la oficina Bienestar Universitario no se logró la comunicación con la persona a cargo del programa de alojamiento, por lo que la encuesta se adaptó con la información de la página web y los decretos emitidos por la universidad.

En resumen, las fuentes de información se conforman por la base de datos de 100 investigaciones en relación con el tema y las páginas web de las universidades en estudio; las herramientas usadas durante la caracterización de los programas de alojamiento de estas instituciones son la encuesta aplicada al estudiantado, la reunión con Bienestar Universitario y finalmente las fases del estudio fueron las anteriormente enumeradas.

6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta a detalle la indagación realizada:

1. Características de funcionamiento y generalidades de los programas de alojamiento Universitario de las instituciones en estudio

1.1. Alojamiento Universidad Nacional

Este tiene como objetivo apoyar el desarrollo multidisciplinar de los estudiantes a lo largo de su carrera, evitando de alguna manera la deserción poniendo a su disposición alojamientos con diferente capacidad, a los cuales podrán acceder a este apoyo o beneficio siempre y cuando los estudiantes cumplan con determinados requisitos académicos y otros como por ejemplo ser madres cabeza de hogar o ser estudiantes destacados.

El programa cuenta con 6 convenios de alojamientos a disposición de los estudiantes, de los cuales dos de estos se inauguraron el primero de marzo de 2021 el primero es la Fundación Jaime Benítez Tobón ubicado en la carrera 69 N 80- 20, el cual cuenta con 5 cupos para estudiantes destacados y el segundo es The Spot Centro ubicado en la carrera 5 N 20 – 39 en Bogotá este cuenta con diez cupos para estudiantes de ciencias de la salud en etapa de prácticas presenciales; de la misma manera otros dos programas ampliaron sus cupos, la Corporación de Residencias Universitarias ampliaron 5 cupos más para estudiantes, y, la Obra San Rafael, que esta está orientada al apoyo de madres solteras cabeza de hogar, adicionaron 6 cupos más a los ya existentes en el convenio.

El programa de alojamiento de la universidad Nacional dirigido por Bienestar Universitario consisten convenios realizados con instituciones que prestan el servicio de hospedaje estudiantil, estos cupos se asignan a estudiantes que procedan de fuera de la ciudad o que demuestren que el desplazamiento hasta la sede de la universidad en la que estudia le genere

un costo grande. El instrumento de valoración socioeconómica (IVSE), es un instrumento de la universidad nacional a través del cual se logra medir el nivel socioeconómico de los aspirantes a ser partícipes del programa de alojamiento estudiantil y verificar que cumplen el primer requisito para acceder al servicio.

El costo del beneficio será pagado en parte por la institución educativa, aunque el monto de apoyo debe ser igual o inferior al 50% de un salario mínimo por estudiante en un periodo de 30 días, gracias a la dirección de bienestar universitario el dinero recaudado para el programa será destinado a través de un plan de desarrollo que garantizara el destino de este dinero, esta directiva cuenta con personal capacitado para realizar un seguimiento constante a los beneficiarios del programa no solo en cuanto al espacio que recibirán para alojarse, sino para asegurarse de que el estudiante está cumpliendo con los requisitos exigidos para permanecer en el programa, como lo son la convivencia, el desempeño académico y la realización de actividades extra curriculares durante el semestre hasta completar 40 horas en dicho periodo académico son los principales factores que se tendrán en estudio permanente por parte de bienestar universitario.

Según el acuerdo 15 de 2017 de la Universidad Nacional de Colombia (2017) ya sea un operador externo o la dirección de bienestar universitario entregarán la habitación bajo inventario a los beneficiarios, por lo tanto, los estudiantes deberán entregar la habitación amoblada o no en las mismas condiciones en que les sea entregado; de la misma manera este operador vigilante del establecimiento y los estudiantes en él, deberá garantizar que los estudiantes cumplan los requerimientos para estar allí pues cada uno de los alojamientos esta para estudiantes con determinadas características, por ejemplo, hay alojamiento para madres y padres cabeza de hogar, en caso de que alguna estudiante quede en embarazo durante la residencia deberá avisar a

la dirección de bienestar para ser reubicada en un alojamiento especial o en su defecto para cambiar el beneficio de alojamiento por uno económico que le ayude a solventar algunos gastos.

En cuanto a la infraestructura del lugar, los establecimientos de hospedaje deben tener entornos adecuados y asegurar determinadas características como lo son: primero, en cumplimiento de la Ley 1618 de 2013 se deben adoptar medidas y hacer ajustes razonables para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad, en este sentido se deben considerar habitaciones o espacios comunes en los primeros pisos o en su defecto que se pueda acceder a estos por medio de elevadores o rampas, estos espacios tienen que ser por igual disponibles, para cualquier tipo de discapacidad y ayudar a las personas a poderse valer por sí mismas o en caso de que esto no sea posible por la discapacidad del estudiante se debería contar con habitaciones que hagan posible que el alumno aloje a un acompañante (Universidad Nacional de Colombia [UNAL], 2017).

En segundo lugar, los alojamientos estudiantiles tienen que asegurar al menos los ambientes de habitación, servicios sanitarios, cocina, comedor, región social, lavandería y una zona de estudio. Por último, Los establecimientos donde se provee este servicio tienen que disponer de los beneficios de acueducto, alcantarillado, energía e internet y gas.

En cuanto a la seguridad del establecimiento los alojamientos estudiantiles, tienen que llevar a cabo tácticas orientadas a prevenir y detectar peligros frente a actos delincuenciales, accidentes, o fenómenos naturales o antrópicos que tienen la posibilidad de influir la salud, la integridad y la paz personal y colectiva de los alumnos beneficiarios y aquellas personas en relación con el servicio de alojamientos estudiantiles (Universidad Nacional de Colombia [UNAL], 2017).

Los convenios son aquellos mediante los cuales diferentes partes llegan a acuerdos que establezcan compromisos para realizar de manera conjunta acciones que generen alguna

ganancia para todos los involucrados, el manual de convenio y contratos es por medio del cual se establecen las directrices en general que rigen la contratación en la Universidad Nacional de Colombia, siguiendo los principios y reglas establecidas en el Consenso 002 de 2008 del Consejo Preeminente Universitario, que tiene las reglas en general de los convenios de voluntades en la institución (Universidad Nacional de Colombia [UNAL], 2017).

El consejo de bienestar universitario de la Universidad Nacional (UNAL, 2017) busca garantizar la continuación del servicio y suministrar herramientas para que los trámites y procesos administrativos sean menos complejos; la institución educativa debe garantizar que bienestar universitario tenga los recursos necesarios ya sea de personal, económicos o de desarrollo personal para cuidar la eficacia y continuación del servicio de alojamiento.

Los convenios marco son utilizados en el momento en que se requiere que un tercero intervenga ya sea como dueño o prestador de servicios hoteleros entre otros, estos funcionan por un tiempo mayor a cinco años. De la misma manera el consejo de bienestar universitario (2017) estableció que “cuando se implementen las modalidades de administración delegada o contratación de cupos de alojamiento, en el acuerdo de voluntades que se suscriba, deben quedar claramente establecidas las obligaciones de las partes relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles, el pago de los servicios públicos y demás gastos que se generen” (p.14).

Según la convocatoria pública para el primer periodo académico del presente año (Universidad Nacional de Colombia [UNAL], 2022) entre los convenios establecidos con diferentes entidades en el programa de gestión para el alojamiento de la UNAL están los siguientes:

- Corporación de residencias universitarias (CRU): siendo durante 30 años propiedad de la universidad y ahora administrada por la corporación, cuenta con 250 cupos de

alojamiento para hombres y mujeres solteras/os miembros activos de la Universidad Nacional en habitaciones compartidas máximo de 3 estudiantes y cuenta con baño y zona de lavandería compartidos con diferentes habitaciones.

- La residencia María Inmaculada tiene cupos para jóvenes solteras en habitación con baño privado, tienen limitación de horarios y ofrece alimentación a las alojadas como iniciativa propia.
- The Spot Centro, ofrece 10 cupos para hombres y mujeres estudiantes de ciencias de la salud solteras en habitaciones con baño compartidas de hasta 2 personas.
- Hogar San Rafael, allí hay cupos destinados a mujeres, madres solteras o también para embarazadas; se permite la estancia de un hijo en caso de que lo tengan siempre y cuando sea menor a 5 años. La habitación tiene cuna y el baño lo tendrán que compartir hasta con 5 estudiantes.
- Residencia Rockefeller, cuenta con cupos para 17 estudiantes en acomodación compartida hasta por 2 personas y de la misma manera el baño es de uso común.
- Hogar estudiantil Jaime Benítez Tobón, es un espacio donde jóvenes destacados pueden desarrollar sus capacidades académicas y deseos de sobresalir, el hogar acoge a 28 estudiantes en total.

Todos estos establecimientos se basan en un manual de convivencia para establecer lineamientos respecto a reglas de convivencia, de comportamiento y las condiciones para la permanencia y renovación de los cupos para los estudiantes, estas normas serán vigiladas constantemente por aquella persona que represente a la universidad en cada alojamiento estudiantil, también se vigilará el rendimiento académico de los mismos, aunque esto no sea condición para obtener el beneficio.

Según Bienestar universitario de la Universidad Nacional (s.f) las exigencias que deben efectuar los aspirantes con el fin de acceder al beneficio de alojamiento son:

Diligenciar el Instrumento de Valoración Socioeconómica, entregar la documentación requerida por la convocatoria, no recibir apoyos económicos de otras áreas de la Universidad, por más de un salario mínimo, entregar la documentación necesaria determinada por el convenio, firmar acta de compromiso ético que estipula deberes y derechos del estudiante con la Universidad y el lugar de alojamiento, aceptar y cumplir con el compromiso de corresponsabilidad institucional de 40 horas al semestre en actividades de la vida universitaria (párr. 4).

estos requisitos serán vigilados por la Universidad la cual estará al pendiente de los participantes a partir del inicio del proceso de selección hasta la terminación del contrato.

En cuanto a las actividades de corresponsabilidad se exigen con el fin de que los estudiantes beneficiarios tengan un proceso de formación integral siendo partícipes de actividades que permitan crear un vínculo saliendo de sus alojamientos y pasando tiempo de esparcimiento con amigos y demás miembros de la comunidad universitaria. Entre las actividades a realizar existen académicas (acompañamiento a la docencia e investigación), deportivas y culturales y de apoyo a los demás programas de bienestar universitario.

1.2 Alojamiento Universidad de los Andes

El alojamiento de la Universidad de los Andes está ubicado justo al lado del mismo campus universitario fomentando actividades de integración que promueven el intercambio cultural, este servicio tiene como objetivo brindar una experiencia integral a los estudiantes promoviendo el bienestar de sus habitantes. El alojamiento está conformado por tres torres con capacidad para

1.713 residentes que pueden proceder de cualquier universidad de la zona y cuentan con diferentes acomodaciones como lo son individual, doble y cuádruple.

La vivienda universitaria Uniandes funciona a partir del año 2017 y tiene como meta ofrecer confort y calidad de vida a los estudiantes que hagan uso de este beneficio o servicio está activo dentro del mismo campus atendiendo también invitados de la universidad. Este conjunto de apartamentos está compuesto por tres torres de 30, 26 y 20 pisos con capacidad para 1713 habitantes de las universidades que se ubican alrededor de la zona.

El alojamiento según (Uniandes, 2017) está compuesto también por zonas comunes en las que podrán realizar actividades culturales y de integración, cuenta también con seguridad para los edificios y zona de recepción de paquetes, adicionalmente en los primeros pisos hay locales a través de los cuales los alojados pueden abastecerse de implementos básicos. Entre los espacios de esparcimiento con los que cuenta el alojamiento están gimnasio, zona de estudio, sala de juegos y lavandería todo con el fin de brindar comodidad, seguridad y un sentido de hogar para los estudiantes en el complejo.

En la residencia hay acomodaciones individuales y compartidas, para una persona existen habitaciones tipo suite con más confort e individuales que son más pequeñas, pero tienen de la misma manera cocina y baño independiente igual que la anterior; en cuanto a adecuación compartida encontramos acomodación doble y cuádruple. En cualquier caso, todos los estudiantes deben conocer y aplicar el manual de vida en comunidad pues no conocerlo no exime de la responsabilidad de acatar las normas del lugar.

En cuanto a la convivencia de los estudiantes existe en el complejo como lineamiento principal la ética, basado en esto debe estar el comportamiento de los residentes dentro de las instalaciones, se prohíben conductas que atenten contra los demás o la pacífica convivencia,

también arrendar o ceder el cupo, no se permite el ingreso de mascotas, actividades comerciales o ilegales, realizar fiestas o ruidos que perturben la tranquilidad, ingresar a las habitaciones de los demás sin autorización, pues todas estas conductas tendrán sanciones que podrían llegar hasta la exclusión del alojamiento.

El residente es libre de salir e ingresar al alojamiento a la hora que desee, pero las visitas si tienen una restricción horaria que oscila entre las 08:00 y las 22:00 horas adicionalmente el operador puede prohibir el ingreso de cualquier persona por razones de seguridad. La habitación también se entregará bajo inventario igual que en el caso anterior y el estudiante tendrá que entregarla en las mismas condiciones en las que la recibe, siempre deben quedar registrados datos veraces del estudiante y referencias personales que puedan ser contactados en caso de emergencia.

Estos apartamentos no son aptos para parejas ni para familias los únicos que pueden ser exceptuados son aquellos con acomodación tipo suite, cabe aclarar que aquellos que tengan un vínculo activo con la Universidad de los Andes son quienes pueden acceder a este servicio o en su defecto los hermanos de estudiantes Uniandinos. Existe la posibilidad de que alguna universidad haga convenio con la Universidad de los Andes para poder hacer partícipe a sus estudiantes del servicio de alojamiento durante su semestre académico, pues el beneficio de un servicio flexible es únicamente para los alumnos de la Universidad de los Andes.

El operador del complejo CityU es el encargado llevar a cabo las firmas de los contratos, garantizar que tanto el estudiante como la persona a cargo económicamente de éste tengan conocimiento de los términos y condiciones, además de vigilar que se acaten las normas expuestas en el manual de vida en comunidad. CityU es un proyecto de viviendas que busca

impulsar el desempeño académico gracias a un ambiente que facilite la vivencia estudiantil logrando así más tranquilidad y confort para los residentes.

Así como diferentes acomodaciones el complejo cuenta con diferentes planes y costos, por ejemplo, si se reserva con anterioridad puede adquirir planes e 5 meses pagando a cuotas, o un contrato de 5 meses pagando de contado que tendrá más beneficios como bonos y descuentos, de la misma manera hay contratos por 10 meses que tienen aún más beneficios. Cabe aclarar que la tarifa no incluye implementos de cocina ni ropa de cama, por otro lado, los servicios que si se abarcan son wifi, servicio de lavandería dos veces por semana, servicios públicos y acceso a las zonas comunes del complejo residencial

En este apartado se logró evidenciar el funcionamiento y rasgos distintivos de cada programa de alojamiento universitario de las instituciones mencionadas, se evidencia el modo en que opera la universidad junto con las distintas empresas operadoras facultadas para prestar el servicio a los estudiantes, del mismo modo las condiciones que tienen que efectuar los mismos para ocupar uno de los cupos de las residencias y acceder también a los servicios que incluyen estos establecimientos adicionales al alojamiento.

2. Formatos de caracterización

Las variables usadas a continuación tienen la finalidad de caracterizar organizaciones en general, en este caso aquellas que ofrecen el servicio de alojamiento en conjunto con las universidades. Como lo menciona el Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones (MINTIC, 2011), existen formatos para la caracterización de organizaciones y consumidores con los cuales trabajan para identificar variables de descripción, con base en lo anterior crearon la ficha presentada a continuación que será usada como referencia para llevar a

cabo una caracterización más concisa acerca de las instituciones que prestan el servicio de alojamiento y a los estudiantes que usan el servicio.

2.1 Programa de alojamiento Universidad Nacional

Servicio: se realiza un ejercicio de caracterización para obtener una descripción de la oferta del programa de alojamiento perteneciente a la Universidad y la identificación de sus características.

Grupo: Universidad Nacional y entidades prestadoras del servicio de alojamiento que trabajan con convenio entre sí.

Tabla 1.

Formato de caracterización del programa de alojamiento de la Universidad Nacional.

Nivel	Variable	Característica evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura geográfica	El alcance geográfico de la gestión de la organización es territorial. Las entidades prestadoras del servicio se ubican de la ciudad de Bogotá.	Las distintas entidades que tienen contrato con la universidad para la prestación del servicio están ubicadas en la ciudad.
	Ubicación Principal	<ul style="list-style-type: none"> ● Corporación de Residencias Universitarias (CRU) ubicado en la Cra. 33 N° 23-51 ● Residencia María Inmaculada ubicada en la Cra. 4 #26c - 50, Bogotá ● The Spot Centro ubicado en la calle 21 # 5 - 31 ● Hogar San Rafael ubicada en la AK 70 # 49-66 	En cada una de estas instituciones prestadoras del servicio se tiene un contrato directo con la Universidad, cada entidad tiene unos requisitos específicos para que los estudiantes puedan hacer uso de esos cupos contratados y es a través de bienestar universitario que se dan a conocer a los estudiantes.

		<ul style="list-style-type: none"> ● Residencias Rockefeller ubicada en la Calle 25 Bis # 31A-85 ● Fundación Jaime Benítez Tobón ubicado en la carrera 69 N 80- 20 	
Tipo de organización	Origen del capital	Los recursos con los que dispone el Consejo de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional provienen de un programa de desarrollo que busca recaudar dinero para los distintos apoyos que tienen como fin ayudar a los estudiantes y evitar la deserción buscando también brindarles ayuda para lograr vivir una experiencia universitaria plena y tranquila.	La entidad es publica, por este motivo el dinero destinado al programa principalmente se recauda en actividades donde las donaciones son el objetivo principal.
	Industria	En cuanto a la actividad económica de la universidad es la educación. De la misma manera a través del programa de bienestar universitario se busca también brindar servicio de alojamiento a los estudiantes.	
	Tipo de cliente	En este caso los usuarios son los estudiantes, el convenio que se realiza con la entidad prestadora del servicio siempre estará pensado en los estudiantes, sus características y necesidades.	Aunque cada entidad tiene su propia administración los estudiantes de la universidad que allí llegan, lo hacen por medio de un proceso de selección que se realiza con el consejo de Bienestar Universitario.

Comportamiento	Procedimiento usado	La universidad maneja diferentes modalidades de convenios con las corporaciones prestadoras del servicio de alojamiento. En estas modalidades la universidad a través de bienestar universitario tiene la capacidad de ejercer supervisión y poner condiciones para el correcto funcionamiento del contrato pactado con la entidad.	Estas modalidades son: directa, que es cuando los inmuebles propios o arrendados son administrados directamente por la universidad; delegada, es cuando estos inmuebles son manejados por un individuo con quien la institución pacta y supervisa la prestación del servicio; contratación de cupos de alojamiento, aquí Bienestar universitario a un operador externo que administrara y estará haciendo seguimiento constante a la prestación del servicio.
	Gestor de procedimiento	Es ese actor responsable de contratar el servicio con la entidad prestadora, realiza y supervisa variaciones y requerimientos, además de tener la autonomía de exigir calidad de servicio para los estudiantes ya que ellos deciden si pagan o no los cupos de alojamiento.	El Consejo de Bienestar Universitario es la instancia competente para establecer los requisitos que deben cumplir los estudiantes para acceder y permanecer como beneficiarios, así como la cantidad de dinero que la Universidad ofrece en las diferentes residencias.

Nota: Variables basadas en formato de caracterización del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). Fuente: elaboración propia.

2.2 Programa de alojamiento Universidad de los Andes

Servicio: se realiza un ejercicio de caracterización para obtener una descripción de la oferta del programa de alojamiento perteneciente a la Universidad y la identificación de sus características.

Grupo: Universidad de los Andes, convenio con el complejo City U.

Tabla 2.

Formato de caracterización del programa de alojamiento de la Universidad de los

Andes.

Nivel	Variable	Característica evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura geográfica	El alcance del funcionamiento de la empresa es territorial. El complejo de vivienda Uniandes se ubican de la ciudad de Bogotá.	La vivienda ubicada en la ciudad de Bogotá abrió sus puertas para brindar bienestar a los estudiantes Uniandinos. El complejo siendo City U también ofrece cupos para estudiantes provenientes de cualquier institución educativa.
	Ubicación Principal	City U calle 19 #2 ^a – 10 Bogotá	La universidad tiene un contrato directo con City U, ellos consiguen los estudiantes que van a ocupar los apartamentos y City U se encara de la administración y seguridad del complejo.
Tipo de organización	Origen del capital	Los encargados de pagar los propios cupos son los estudiantes, ellos reservan y contratan con la universidad una forma de pago.	El complejo ofrece cupos para estudiantes sin importar la institución educativa a la que asista, en cuanto a la Universidad de los Andes esta es el intermediario entre los alumnos y el complejo City U garantizando los cupos de alojamiento.
	Industria	En cuanto a la actividad económica de la universidad es la educación. Y a través	Lo que buscan como institución es propiciar un ambiente de estudio y de

		del programa de vivienda para estudiantes buscan brindar bienestar a la comunidad.	descanso que permita la creación de relaciones sociales entre los estudiantes residentes.
	Tipo de cliente	Los usuarios son los estudiantes, ellos hacen el pago correspondiente ya sea de contado o mensual y con este se determinan los servicios a los que tendrá derecho.	El complejo tiene su sistema de seguridad y administración y de la misma manera la universidad brinda un acompañamiento permanente a los estudiantes.
Comportamiento	Procedimiento usado	La universidad tiene un contrato directo con City U para garantizar que ellos llenan los cupos y organizan a los estudiantes estando al pendiente siempre de los mismos, mientras que City U se encarga de todo lo demás correspondiente a la vivienda y sus servicios complementarios.	
	Gestor de procedimiento	La universidad a través del área de bienestar contacta a los estudiantes con un operador del complejo City U con el fin de que estos firmen el contrato para la prestación del servicio.	Si el estudiante está cursando un pregrado el contrato debe ser firmado por el mismo y su responsable económico.

Nota: Variables basadas en formato de caracterización del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). Fuente: elaboración propia.

A continuación, se presenta una consolidación de las variables evidenciadas en los formatos de caracterización de los programas de alojamiento pertenecientes a las dos universidades en estudio. Dando cumplimiento al segundo objetivo que es la comparación de estos servicios.

Tabla 3.

Comparación de los formatos de caracterización de ambos programas de alojamiento.

Nivel	Variable	Aspectos comunes	Aspectos disímiles
Geográfico	Cobertura geográfica	Las residencias en convenio con las universidades se ubican en la ciudad de Bogotá	Ubicación en diferentes barrios.
	Ubicación principal	La gestión de las residencias es a nivel territorial.	Las localidades en que se ubican: complejo City U ubicado en la Candelaria; la CRU y Rockefeller se ubican en Teusaquillo; la congregación María inmaculada y The spot centro se ubican en Santafé; el hogar San Rafael se ubica en Barrios Unidos y la fundación Jaime Benítez Tobón está en Engativá.
Tipo de organización	Origen del capital		Mientras que en la Universidad de los Andes es privado, La Universidad Nacional maneja un origen mixto
	Industria	Educación y servicios de alojamiento	
Comportamiento	Tipo de cliente	Individuos, en ambos casos los estudiantes.	
	Procedimiento usado	Ambas universidades pactan contratos con las residencias y se encargan de aceptar o no a los estudiantes.	En cuanto al pago, en la vivienda Uniandes los estudiantes cancelan el valor total, mientras que la Universidad Nacional ayuda a los estudiantes con un monto específico.
	Gestor de procedimiento	Bienestar Universitario.	

Nota: comparación de las variables descritas en formato de caracterización del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). Fuente: elaboración propia.

Entrevista aplicada a bienestar universitario de cada universidad acerca del programa de alojamiento universitario.

A las universidades en estudio se les aplico una entrevista, aunque con la universidad Nacional no se logró realizar la entrevista personalmente lo que se logro fue consolidar información a través de los datos encontrados en la página web de la misma.

Respuestas obtenidas de la página de la Universidad Nacional:

1. ¿Prestan el servicio de alojamiento para estudiantes?

Si No

2. ¿En qué consiste el programa de alojamiento universitario que maneja la universidad?

Existen contratos con diferentes entidades prestadoras del servicio ya sea en modalidad delegada, que consiste en ofrecer el servicio en establecimientos propios o arrendados dirigidos por un tercero con el cual la Universidad firma un contrato en donde se establecen deberes de ambas partes; en modalidad de contratación de cupos de alojamiento que consiste en que la Universidad logre un acuerdo con un operador externo y paga el valor pactado por los cupos determinados; para la asignación de los cupos se debe tener en cuenta la disponibilidad de cupos según las convocatorias publicadas por bienestar, el cumplimiento de los requisitos y previo estudio de la documentación requerida, que deberá ser entregada de acuerdo con las fechas que establezca el Comité de Adjudicaciones.

3. ¿Cuáles son los aportes que le brinda la institución a los estudiantes foráneos para que puedan adquirir un servicio de alojamiento y complementarios?

La universidad se encarga de cancelar un monto por los cupos que en algunos casos depende del operador es la totalidad, adicionalmente, apoyar a los estudiantes que tengan más vulnerabilidad socioeconómica que necesitan el servicio y no pueden asumirlo con recursos propios siempre favoreciendo a que los beneficiarios puedan culminar con éxito sus estudios.

4. ¿Cómo funciona cada convenio con las entidades prestadoras del servicio de alojamiento?

La universidad es la encargada de la asignación de los cupos en cada residencia. La CRU, es un operador que funciona con la modalidad de administración delegada, en cuanto a las demás entidades la Residencia Rockefeller, el Hogar San Rafael, The Spot Centro y la residencia María Inmaculada funcionan a través de la contratación de cupos.

5. ¿Qué requisitos debe cumplir el estudiante para acceder al beneficio?

El estudiante debe diligenciar el Instrumento de Valoración Socioeconómica, para certificar su vulnerabilidad, hacer entrega de los documentos necesarios, recibir máximo 1 salario mínimo por parte del programa de apoyo socioeconómico, asistir a entrevista en caso de haberla, firmar contrato donde se estipulan deberes y derechos del estudiante con la Universidad y con la residencia.

6. ¿El uso de la residencia estudiantil es únicamente para personas que viven fuera de la ciudad de Bogotá?

No. El uso de la vivienda es para estudiantes que tienen vínculo activo con la universidad sin importar su procedencia o que el traslado diario de su hogar a la universidad resulte largo y dispendioso. En la CRU se busca congregarse también a invitados de la universidad y docentes de otras sedes o universidades que tengan algún evento en el campus de la universidad y para ello necesitan hacer uso del servicio.

7. ¿Cuál es la capacidad que tiene la residencia universitaria para albergar estudiantes que provienen de otras ciudades?

La Corporación de Residencias Universitarias tiene un total de 350 cupos para estudiantes, las demás mencionadas anteriormente no tienen cantidad de cupos definidas.

8. ¿Cuántos cupos tienen en cada residencia con la que tienen convenio para estudiantes de la universidad?

La Corporación de Residencias Universitarias tiene un total de 250 cupos para la Universidad Nacional, las demás mencionadas anteriormente no tienen cantidad de cupos definidas, los estudiantes que logren acceder al servicio serán ubicados en alguna de estas dependiendo de sus características y manual de ética y convivencia.

9. ¿Cuáles son los beneficios y problemas que las residencias universitarias tienen dentro del campus universitario?

Problemas únicamente de convivencia que siempre cuentan con acompañamiento de profesionales de la salud, trabajo social y psicología para dar solución a los mismos. En cuanto a los beneficios esta la cercanía al campus universitario, en la residencia María Inmaculada, por ejemplo, se les da alimentación gratuita a las residentes, y en general a través de las actividades de corresponsabilidad se busca que los estudiantes tengan actividades de integración y talleres para fortalecer sus relaciones interpersonales y aumente su compromiso con el alojamiento y la universidad.

10. ¿Podría dar un resumen acerca de las condiciones del alojamiento y sus servicios, incluyendo zonas comunes, de recreación y de ocio a las que pueden acceder los estudiantes?

Los apartamentos son amoblados, en caso de la CRU, The Spot centro y rockefeller las habitaciones cuentan con Tv, cama con lencería, escritorio, una cocineta y The Spot centro con

baño privado; la residencia María Inmaculada no cuenta con dotación en la habitación consiste únicamente en una cama (sin lencería), mesa de estudio y baño privado, y, el hogar San Rafael tiene habitaciones dotadas para estudiantes embarazadas sin televisión. Todas las residencias tienen espacios de estudio, zonas de televisión comunitarias, también cocinas y lavandería comunales.

11. ¿Qué otros servicios ofrecen en la residencia aparte del hospedaje?

El servicio de lavandería, zonas de bienestar, parqueadero de bicicletas y en el caso de la CRU cuenta también con salón de juegos y biblioteca.

12. ¿Qué tipo de acomodación manejan y bajo qué condiciones?

La CRU maneja habitaciones para dos personas, para parejas e hijos (es la única acomodación que cuenta con baño privado) y habitación para una persona. La congregación de María Inmaculada tiene habitaciones individuales, The Spot Centro cuenta con habitaciones individuales y compartidas hasta por 2 personas, hogar San Rafael cuenta con habitación individual con cuna, y la Residencia Rockefeller tiene habitaciones individuales o compartidas hasta por 2 estudiantes.

13. ¿Cuál es el método de asignación de los compañeros de habitación? ¿La universidad brinda ayuda para tal fin?

En caso de habitaciones compartidas el estudiante expresa su preferencia, es decir si quieren compartir habitación con mujeres o con hombres o si desean que sea mixto.

14. ¿Si un estudiante no está conforme con su habitación, puede cambiarla?

Después de firmar el contrato y conocer las condiciones del cuarto solo se cambiaría de habitación si es un caso de fuerza mayor por convivencia y tendría que estudiarlo la residencia en conjunto con la universidad.

15. En el aspecto económico ¿piensa usted que el estudiante está en condiciones de adquirir este servicio?

El programa de alojamiento ayuda con una parte del pago mensual de los estudiantes y en la mayoría de las residencias el costo para el estudiante en cuanto a alojamiento es \$0.

16. ¿Qué condiciones de financiamiento tienen aquellos estudiantes que no tienen el poder adquisitivo para acceder al servicio?

El programa de alojamiento universitario va dirigido precisamente a estudiantes de pregrado que evidencien ser vulnerables socioeconómicamente.

17. ¿Qué incluye el pago por servicios de alojamiento? ¿Las habitaciones están equipadas?

Todas las habitaciones están amobladas y cuentan con cocina y con baño ya sea individual o compartido. Incluye servicios públicos, lavandería, en algunos casos como en The Spot centro limpieza a la habitación y en la CRU el acceso a salas de juegos, parqueaderos y bibliotecas.

18. ¿Existe alguna cláusula relacionada con la alimentación/cocina dentro del contrato de alojamiento?

Hay apartamentos que cuentan con una cocina, por lo que no hay una cláusula de alimentación. Existen cocinas comunales dentro del complejo de las residencias que no tienen cocina en la habitación las cuales también podrán usar los residentes solo tendrán que llevar el mercado a excepción de la residencia María Inmaculada en donde les incluyen alimentación a las residentes.

19. ¿Qué tipo de medidas de seguridad son tomadas en las residencias estudiantiles?

Los alojamientos estudiantiles, deben implementar estrategias orientadas a prevenir e identificar riesgos ante actos delincuenciales, accidentes, o fenómenos naturales o antrópicos que

pueden afectar la salud, la integridad y el bienestar individual y colectivo de los estudiantes beneficiarios y demás personas relacionadas con el servicio de alojamientos estudiantiles (Universidad Nacional de Colombia [UNAL], 2017).

20. ¿Considera usted que todas las universidades nacionales deberían tener una residencia universitaria?

Sí, es importante que la universidad vea estos programas como una extensión de la universidad y prioricen a los estudiantes vulnerables para ayudar a evitar la deserción.

Figura 3.

Corporación de Residencias Universitarias



Nota: foto de las residencias. Fuente: <https://www.cru.org.co/>

Entrevista realizada en la Vivienda Uniandes a Angélica Ávila, quien es representante de la Universidad de los Andes y trabaja directamente en el complejo de vivienda y está a cargo junto con su equipo de el acompañamiento a las necesidades de los estudiantes en este lugar y vigilan su comportamiento. Las preguntas de la entrevista y sus determinadas respuestas son las siguientes:

1. ¿Prestan el servicio de alojamiento para estudiantes?

Si No

2. ¿En qué consiste el programa de alojamiento universitario que maneja la universidad?

Existe un contrato pactado con socios dueños del proyecto de viviendas para estudiantes con una durabilidad de diez años desde 2017, el contrato especifica la empresa operadora que es contratada para atender los contratos, recaudo, crédito y cartera, se encargan también de la limpieza, la seguridad. De la misma manera el equipo de la Universidad de los Andes se encarga de supervisar y comercializar, son quienes realizan las reservas y los intermediarios entre los estudiantes y la vivienda.

3. ¿Cuáles son los aportes que le brinda la institución a los estudiantes foráneos para que puedan adquirir un servicio de alojamiento y complementarios?

La universidad es quien capta los estudiantes, se les brinda la información requerida del alojamiento y la reserva la hacen directamente con el equipo de la universidad ellos la pasan a la empresa operadora y esta se encarga de formalizar el contrato.

4. ¿Cómo funciona cada convenio con las entidades prestadoras del servicio de alojamiento?

La universidad es la encargada de llenar los cupos de la vivienda, es decir ellos conectan a los estudiantes con la vivienda y allí la empresa operadora se encarga de todas las actividades de bienestar e integración, al igual que del mantenimiento, limpieza y seguridad.

5. ¿Qué requisitos debe cumplir el estudiante para acceder al beneficio?

El único requisito para acceder al servicio es que el residente tenga un vínculo activo con la universidad, ya sea estudiante o hermano de algún miembro de la comunidad Uniandina y cancelar cumplido el pago por el servicio.

6. ¿El uso de la residencia estudiantil es únicamente para personas que viven fuera de la ciudad de Bogotá?

No. El uso de la vivienda es para estudiantes con vinculo activo con la universidad sin importar su procedencia, se presta el servicio por una sola noche, para invitados de la universidad o docentes de otras sedes o universidades que tengan algún evento en el campus de la universidad y para ello necesiten hacer uso del servicio.

7. ¿Cuál es la capacidad que tiene la residencia universitaria para albergar estudiantes que provienen de otras ciudades?

El complejo de viviendas City U tiene capacidad para alojar hasta 1.600 personas.

8. ¿Cuántos cupos tienen en cada residencia con la que tienen convenio para estudiantes de la universidad?

En City U no hay límite de cupos, es decir la universidad al ser la encargada de publicitar y conectar a los estudiantes puede ocupar los cupos que necesite ya que cada estudiante cancela individualmente por el servicio.

9. ¿Cuáles son los beneficios y problemas que las residencias universitarias tienen dentro del campus universitario?

Problemas únicamente de convivencia que en algunos casos escalan a ser evaluadas por el equipo de la universidad. En cuanto a los beneficios son varios, la cercanía al campus universitario, el circuito de seguridad que conecta el campus con el complejo de vivienda, las actividades de bienestar que se realizan en las torres de vivienda y el acceso a comercio cercano. Adicionalmente al mes cada estudiante tiene 8 noches gratis para un acompañante.

10. ¿Podría dar un resumen acerca de las condiciones del alojamiento y sus servicios, incluyendo zonas comunes, de recreación y de ocio a las que pueden acceder los estudiantes?

Los apartamentos son totalmente amoblados, y adicionalmente el complejo cuenta con zonas de ocio, estudio y recreación como lo son gimnasio, salas de bienestar, cocinas comunales, salones de juegos y auditorios.

11. ¿Qué otros servicios ofrecen en la residencia aparte del hospedaje?

El servicio de lavandería, área compartida de recibido de paquetes, parqueadero y bicicletteros, limpieza dos veces por semana y atención medica domiciliaria, el único servicio que tiene costo adicional es la lavandería.

12. ¿Qué tipo de acomodación manejan y bajo qué condiciones?

Existen apartamentos que cuentan con acomodación individual, suite, doble y cuádruple, todos completamente amoblados.

13. ¿Cuál es el método de asignación de los compañeros de habitación? ¿La universidad brinda ayuda para tal fin?

Muchos estudiantes al iniciar el proceso de contratación de sus cupos de alojamiento tienen un grupo con el cual desean compartir apartamento, y aquellos que no expresan su preferencia, es decir si quieren compartir apartamento con mujeres o con hombres o si desean que sea mixto.

14. ¿Si un estudiante no está conforme con su habitación, puede cambiarla?

Después de firmar el contrato y conocer las condiciones del cuarto solo se cambiaría de habitación si es un caso de fuerza mayor, la convivencia es el factor que más conflictos genera entre los residentes, para solucionar estos problemas primero pasa el conflicto por los mentores que son estudiantes capacitados para brindar este acompañamiento y si ellos consideran que es necesario una intervención mayor pasan el caso a coordinación de área y en caso de fuerza

mayor se escala a la universidad para que ello tomen la decisión de las acciones a realizar para dar fin al problema.

15. En el aspecto económico ¿piensa usted que el estudiante está en condiciones de adquirir este servicio?

Aquellos estudiantes que tienen contrato con el complejo de vivienda o que buscan este servicio con City U si cuentan con el poder adquisitivo suficiente para contratar el servicio.

16. ¿Qué condiciones de financiamiento tienen aquellos estudiantes que no tienen el poder adquisitivo para acceder al servicio?

Para aquellos estudiantes que aspiran al servicio, existen becas y préstamos internos para estudiantes destacados que ayudan económicamente con diferentes porcentajes.

17. ¿Qué incluye el pago por servicios de alojamiento? ¿Las habitaciones están equipadas?

Todas las habitaciones están amobladas y cuentan con cocina y con baño. El pago incluye actividades de bienestar, aseo dos veces por semana, atención médica domiciliaria, adicionalmente hay bonos y descuentos que también se incluyen dependiendo del tiempo de duración del contrato y de si el pago es a cuotas o de contado.

18. ¿Existe alguna cláusula relacionada con la alimentación/cocina dentro del contrato de alojamiento?

Todos los apartamentos cuentan con una cocina, por lo que no hay una cláusula de alimentación. Existen cocinas comunales dentro del complejo que también podrán usar los residentes e incluso pueden participar de las actividades que en estas se realicen.

19. ¿Qué tipo de medidas de seguridad son tomadas en las residencias estudiantiles?

En primer lugar, el circuito de cámaras alrededor y dentro de la residencia están monitoreando todo el tiempo, al ingreso de terceros siempre deben quedar registrados en

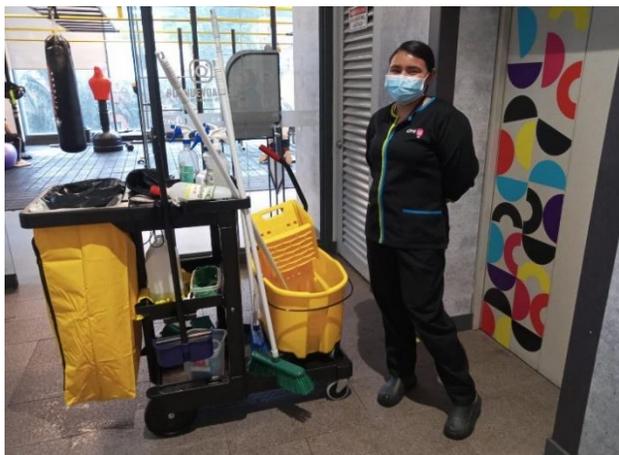
recepción y en caso de que el estudiante llegue con compañía en estado de alicoramiento la residencia se permite negar el ingreso a acompañantes y al residente se le hace una valoración de su estado.

20. ¿Considera usted que todas las universidades nacionales deberían tener una residencia universitaria?

Si, sería importante que la universidad viera estos programas como una extensión de la universidad.

Figura 4.

Servicio de limpieza de la vivienda Uniandes



Nota: personal de limpieza. Fuente: elaboración propia en trabajo de campo.

Figura 5.

Lavandería del complejo de vivienda Uniandes



Nota: espacio para servicio de lavandería. Fuente: elaboración propia en trabajo de campo

Figura 5.

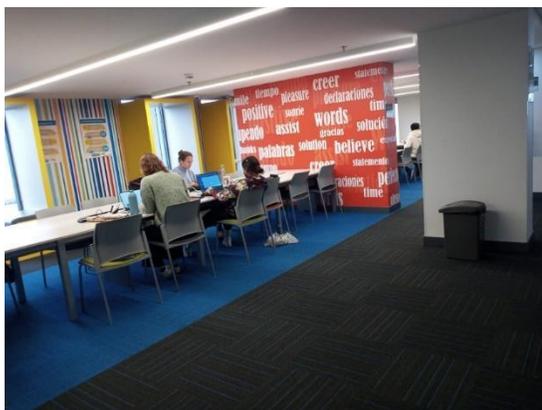
Salón de juegos de vivienda Uniandes



Nota: mesas de juegos. Fuente: elaboración propia en trabajo de campo

Figura 6.

Zona de estudio



Nota: salas de estudio. Fuente: elaboración propia en trabajo de campo

Figura 7.

Gimnasio vivienda Uniandes



Nota: zona para hacer ejercicio uso residencial. Fuente: elaboración Propia en trabajo de campo

Figura 8.

Cocinas comunitarias vivienda Uniandes



Nota: espacio para actividades comunales de cocina. Fuente: elaboración propia en trabajo de campo

Figura 9.

Complejo de viviendas City U



Nota: imagen de las torres residenciales CityU. Fuente: Uniandes.edu.co

En este apartado se realizó la comparación de los programas de alojamiento de las dos universidades estudiadas, se identificaron variables características de estos servicios y de la misma manera a través de la entrevista se obtiene el punto de vista de cada universidad acerca de ofrecer este servicio a la comunidad estudiantil, pues como se evidencio el alojamiento es una extensión de la universidad orientada a apoyar a los estudiantes que buscan un lugar seguro donde residir durante su estancia en la ciudad para realizar sus estudios superiores.

3. Caracterización de los usuarios

Luego de identificar el servicio de alojamiento de las universidades en estudio, también es importante identificar a los estudiantes que hacen uso de este, al analizar a los consumidores es determinante conocer que es lo que buscan para satisfacer su necesidad en este caso de un lugar para hospedarse en la ciudad de Bogotá durante su etapa de estudios universitarios.

Como lo menciona Arboleda (2021) “La demanda del mercado brinda información sobre bienes y servicios requeridos por un grupo de personas en un mercado determinado, en el cual influyen los intereses, las necesidades y las tendencias” (p.2) es por esto que la demanda es un factor que las organizaciones tienen en cuenta para determinar las particularidades del bien o servicio que ofrecen y el costo del mismo.

Existen factores determinantes que intervienen en el acrecentamiento o disminución de la demanda y son aquellos que estudian las organizaciones para lograr invertir los recursos necesarios en buscar satisfacer los requerimientos de los usuarios, estos son la oferta que hace referencia a estos dos programas de alojamiento y sus condiciones, el lugar donde se presta el servicio, la capacidad de pago, las necesidades de los demandantes y finalmente el precio. Todos estos aspectos son identificados a continuación para una caracterización de los residentes.

Tabla 4.

Caracterización de los estudiantes que hacen uso del servicio de alojamiento.

Nivel	Variable	Características evidenciadas	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	Los estudiantes provienen de diferentes partes del país para residir en Bogotá.	Incluso pueden ser estudiantes que realicen intercambio estudiantil provenientes de cualquier país.
	Densidad poblacional	Urbano	Se identifica esta variable para visibilizar el sitio en donde se ofrece el servicio y se realizan actividades de ocio pensadas en los estudiantes para presupuestar costos.
	Edad	Estudiantes entre los 18 y 26 años	Según el DANE “Se espera que los jóvenes entre 18 y 26 años se encuentren en la educación media superior y hasta los 35 se espera que estudien un posgrado”. (2018)
Demográfico	Ocupación Educación	Estudiantes que estén cursando un pregrado o posgrado.	A ellos es a quienes va dirigido el alojamiento estudiantil.
	Estratos socioeconómicos	Jóvenes de todos los estratos socioeconómicos ingresan a la universidad superior aunque unos en	En la Universidad Nacional ingresan estudiantes de todos los estratos socioeconómicos pero su mayoría son

		mayor cantidad que otros.	de estrato 3 seguidos por el 2 y 1. Mientras que la Universidad de los andes recibe jóvenes de estratos más altos como el 5.
	Intereses	Actividades que el usuario frecuenta. Estudiar, hacer ejercicio, juegos de mesa y actividades de esparcimiento.	Son determinantes para que estos establecimientos ofrezcan espacios para realizar dichas actividades.
Intrínseco	Acceso a canales	e-mail, redes sociales, telefonía móvil y telefonía fija. Estos canales son a través de los cuales se puede contactar a los estudiantes para promocionar y concretar el acceso al servicio.	De acuerdo con el DANE (2018) el 52.7% de los hogares colombianos tiene internet, y según una encuesta practicada por la Fundación Universitaria Horizonte de 335 estudiantes de universidades públicas y privadas todos tienen celulares.
	Nivel de uso	Frecuente, cada semestre los estudiantes renuevan su contrato de alojamiento.	Es la frecuencia con que el usuario accede al servicio.
	Estatus del usuario	Regular.	Esto se evidencia a través del nivel de uso.
Comportamiento	Beneficios buscados	Conveniencia, seguridad, cercanía a las universidades, ahorro, ubicación estratégica, ambiente académico.	Aquellos atributos del servicio que los usuarios ponen como prioridad encontrar para adquirir el mismo.

Nota: Variables descritas en formato de caracterización del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). Caracterización de la demanda del servicio de alojamiento estudiantil. Fuente: elaboración propia.

Una perspectiva adecuada de la demanda proporciona en este caso al prestador del servicio de alojamiento información valiosa sobre lo que requieren los estudiantes para hacer uso de ese servicio, que es lo que buscan además de un lugar de residencia cercano a los campus universitarios para decidir si toman el servicio o no. Las universidades en estudio, por ejemplo, tienen en su programa de alojamiento pactado con las diferentes empresas operadoras distintas zonas que permiten a los estudiantes recreación y esparcimiento durante su estadía en estas residencias.

7. CONCLUSIONES:

Con base al presente estudio se encontró:

Según la entrevista aplicada a bienestar universitario de la Universidad de los Andes se evidencia que existen estudiantes que viajan únicamente de lunes a viernes a la ciudad como lo menciona Angélica Ávila, al igual que también se alojan allí estudiantes de la ciudad para evitar las complicaciones de movilidad con el objetivo de optimizar su calidad de vida durante la etapa de estudios y sacar mayor provecho a su tiempo.

Los programas de alojamiento estudiados tienen características particulares que se acercan a un perfil determinado de estudiantes, por ejemplo, el programa de vivienda Uniandes va dirigido a estudiantes que tienen suficiente poder adquisitivo para pagar la mensualidad o totalidad del contrato que se exige y por otra parte, el programa de alojamiento dirigido por Bienestar Universitario de la Universidad Nacional va dirigido a jóvenes vulnerables, que tengan y demuestren dificultades socioeconómicas para buscar la permanencia de los estudiantes y la terminación de sus carreras educativas.

Se identificó que el servicio de alojamiento para estudiantes funciona tanto para universidad pública como para la universidad privada, ambas instituciones son capaces de generar convenios con los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento con el fin de que los estudiantes miembros de dichas comunidades universitarias tengan determinados privilegios para el acceso a este servicio a lo largo de su proceso formativo, evitando así la deserción por causa de la falta de recursos para su sostenimiento y la angustia del mismo y sus familiares por la seguridad del estudiante durante su estadía en la ciudad.

Ambas universidades estudiadas cuentan con empresas operadoras que funcionan como intermediarios y se encargan de prestar el servicio de alojamiento a los estudiantes, la

Universidad de los Andes trabaja con el complejo City U donde operador se encarga de la administración, seguridad, limpieza, etc., mientras que la universidad se encarga de un acompañamiento constante a los estudiantes; algo similar ocurre con la Universidad Nacional, esta determina el tipo de administración previamente con la institución.

En caso de la universidad Nacional debido a sus dimensiones físicas cuenta con un bloque de apartamentos dentro de la misma, pero al igual que la Universidad de los Andes los demás prestadores del servicio con los que tienen convenios están ubicados en localidades o barrios alrededor de las sedes de las instituciones. En ambos casos Bienestar Universitario es el encargado de generar esa facilidad como intermediario a los estudiantes para que estos logren hacer uso del servicio en cualquiera de las residencias.

La Universidad Nacional apoya financieramente a los estudiantes con el 50% de un salario mínimo legal vigente como máximo, para que estos puedan acceder al servicio de alojamiento en alguna de las residencias según características particulares y ofrece más apoyos económicos siempre y cuando estos demuestren condición de vulnerabilidad socioeconómica. De la misma manera, la Universidad de los Andes ofrece apoyo financiero al pago de la matrícula y sostenimiento de estudiantes beneficiarios de becas internas y/o préstamos, que demuestran necesidad económica en el momento de la solicitud, las becas pa'lante y filantropía incluyen un monto de apoyo para vivienda universitaria durante determinado tiempo que asigna la universidad al estudiante, cabe aclarar que a estos beneficios acceden aquellos que cumplan con el promedio de notas requerido por cada uno.

Para acceder al programa de alojamiento de la Universidad Nacional quienes busquen hospedarse deben cumplir con requisitos específicos como ser estudiantes de pregrado destacados y demostrar su vulnerabilidad socioeconómica, mientras que en el programa de la

Universidad de los Andes el único requisito es tener un vínculo activo con la universidad. Cabe aclarar que la vivienda Uniandes no tiene un 100% de ocupación debido a que el servicio se extiende a familiares de los residentes, egresados, docentes e invitados de la Universidad y adicional, también se presta el servicio por noche con previa reserva.

En ambos programas de alojamiento de las instituciones estudiadas las residencias ofrecen además de la habitación espacios de estudio, cocinas comunales, salas de bienestar y lavandería; sin embargo, el complejo City U (vivienda Uniandes) por ejemplo ofrece, además gimnasio, salón de juegos, y actividades organizadas desde bienestar universitario para los estudiantes y la residencia María Inmaculada (convenio con Universidad Nacional) ofrece alimentación a las residentes.

En cuanto a los espacios comunes el complejo CityU y la Corporación de Residencias Universitarias (convenio con Universidad Nacional) cuentan con varios similares que pueden ser usados por cualquiera de los residentes como por ejemplo el salón de juegos, zonas de estudio, cocinas comunales, salas de bienestar, y la lavandería tiene un costo adicional. Aunque las demás residencias en convenio con la universidad nacional no cuentan con salón de juegos o gimnasio las zonas comunes mencionadas anteriormente están a disposición de los residentes.

En el complejo CityU se permiten las visitas externas desde las 08:00 hasta las 22:00, la residencia hijas del corazón misericordioso de María-obra san Rafael tiene restricción horaria entre semana hasta las 9:00 de la noche y los fines de semana hasta las 7:00pm, la congregación religiosa de María inmaculada no admite visitas, la Corporación de Residencias Universitarias establece el horario de visitas a partir de las 8:00 a.m. hasta las 11:00p.m. y las demás residencias mencionadas que tienen convenio con la Universidad Nacional no tienen restricciones horarias

Mientras que Bienestar Universitario de los Andes realiza actividades de esparcimiento como clases de cocina, talleres impartidos por creadores de contenido residentes del complejo y actividades de integración para los residentes, la Universidad Nacional pide a los residentes unas horas de corresponsabilidad social como requisito para la prestación del servicio, en estas franjas horarias se realizan actividades como la inscripción a grupos deportivos, proyectos de investigación, o apoyo a docentes de la institución.

Ambas instituciones educativas a través de Bienestar Universitario hacen un seguimiento a la integridad física psicológica y emocional de los residentes, la Universidad de los Andes tiene como primer contacto a estudiantes capacitados para hacer el acompañamiento a los residentes y la Universidad Nacional cuenta con un equipo de psicólogos que tienen como fin acompañar a los estudiantes.

Legalmente los programas de alojamiento están regidos por propiedad horizontal y el reglamento de la universidad, cada residencia tiene su manual de convivencia adicional al reglamento de la universidad son las normas que los estudiantes deben cumplir para poder hacer uso del servicio. Ni el programa ni el perfil académico del estudiante determinan las necesidades de alojamiento y sus complementarios, estas residencias son pensadas para estudiantes en general, siempre y cuando estos cumplan los requisitos necesarios para adquirir el servicio lo harán sin inconveniente alguno.

A través de la caracterización de los programas de alojamiento como se evidencio en el primer apartado del capítulo resultados de la investigación, de la comparación de los mismos y de la descripción de los usuarios se conformó un análisis del servicio de alojamiento estudiantil que ofrecen las universidades en estudio identificando sus particularidades, componentes y los factores que intervienen para y durante su funcionamiento.

8. Referencias:

- Ávila, O. (s.f). vivienda universitaria las nieves. Universidad Católica de Colombia. Bogotá (Colombia).
- Arboleda, M. (2021). Breve introducción a los conceptos de oferta, demanda y mercado. Economics Lecture Notes, 15, 1–17.
<https://www.icesi.edu.co/departamentos/images/departamentos/FCAE/economia/apuntesEconomia/breve-introduccion-conceptos-oferta-demanda-mercado.pdf>
- Berbesi, A. (2012). Estudio de factibilidad para la creación de una residencia Universitaria adscrita a la universidad tecnológica de Bolívar. (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica De Bolívar. Cartagena de indias, Colombia.
- Caballero, A., Malory, A., Carrasco A., Ancajima, C., Ruiz M. (2020). Diseño de procesos para la gestión de una residencia para jóvenes en la ciudad de Piura. (Trabajo de grado). Universidad de Piura. Piura.
- Cabrera H., Villafuerte O. Historia de la Residencia Estudiantil en su 25 aniversario. MediSur, vol. 5, (3), 2007, pp. 20-22
- Candal, M., Gonzales, O., Morales, R. La gestión del mercadeo como una importante herramienta para la optimización de productos: un caso de estudio. Espacios. Vol. 23, (3), 2002.
- Casabuenas, R. (2017) Proyecto de vivienda universitaria en el centro histórico de Bogotá. Tomado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003951.pdf>
- Castro, M. (2016). Percepción: vivencia y convivencia en la residencia estudiantil, sede del caribe, universidad de costa rica. InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, vol. XVII (35), 1-15.

- Centro de memoria paz y reconciliación. (2021, 19 abril). *Las residencias y el 16 de mayo, claves para entender el conflicto en la Universidad Nacional – Centro de Memoria, Paz y Reconciliación*. Centro memoria. Recuperado 4 de mayo de 2022, de <http://centromemoria.gov.co/las-residencias-y-el-16-de-mayo-claves-para-entender-el-conflicto-en-la-universidad-nacional/>
- Contreras, E. (s.f). La ventaja competitiva de Michael Porter. Recuperado de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/6330/n/>
- Cruz, M (2016) RESPP – Residencia Estudiantil Para Estudiantes Del Programa Ser Pilo Paga De La Pontificia Universidad Javeriana. Tomado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003951.pdf>
- Díaz Fernández, Ileana Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva: ¿contraposición o conciliación? *Economía y Desarrollo*, vol. 144, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 101-114. Universidad de La Habana. La Habana, Cuba
- García, G. (2016). Hotel y residencia estudiantil “estación Bacatá. (tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia.
- Gil, M. (2015). residencias universitarias: historia, arquitectura y ciudad. (tesis doctoral). Universidad Politécnica de Valencia. Valencia.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Catro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 160–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Gudel, A. (2019). La interdisciplinariedad en las residencias universitarias de la localidad de chapinero, Bogotá. Pontificia universidad Javeriana.

Huarte, G (s.f) Análisis de la viabilidad operativa, comercial y financiera de la creación de una empresa, UrbanStudio. Tomado de

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4147/1/TFG001134.pdf>

Jorquera, P; Gouet G; Kraljevic, M (2013) Felipe Meyer de Pablo (2013) Plan de Negocio:

Residencia Estudiantil Universitaria “Vida Tinta” Tomado de

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/114161/Tesis%20residencia%20estudiantil.pdf?sequence=3>.

KRAUSE, M. A. R. I. A. N. E. (1995). LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: UN CAMPO DE POSIBILIDADES Y DESAFÍOS. REVISTA TEMAS DE EDUCACION, 7, 19–39.

[https://mytis.webnode.cl/_files/200000020-](https://mytis.webnode.cl/_files/200000020-f1c75f2c42/Krause,%20M.%20La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa,%20un)

[f1c75f2c42/Krause,%20M.%20La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa,%20un%20campo%20de%20posibilidades%20y%20desaf%C3%ADos.pdf](https://mytis.webnode.cl/_files/200000020-f1c75f2c42/Krause,%20M.%20La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa,%20un%20campo%20de%20posibilidades%20y%20desaf%C3%ADos.pdf)

Laboratorio de Economía de la Educación (LEE) de la Pontificia Universidad Javeriana. (2021).

Informe No. 41 ¿A qué ciudades migran los estudiantes en tránsito inmediato a educación superior? Recuperado de <https://economiadelaeducacion.org/informe041/>

Leal, A., Pérez, K. Unidad de habitaciones para estudiantes en ciudad universitaria, 1952 del Proyecto a la realidad: una comparativa. Revista: legado de arquitectura y diseño (25), 2019 Universidad autónoma del estado de México.

Ministerio de Educación Nacional & Viceministerio de Educación Superior (Eds.). (2003).

Términos para apoyar Estrategias de Regionalización de la Educación Superior.

https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles286601_archivo_pdf_terminos_referencia.pdf

- Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones. (2011, noviembre). *GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS*.
https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf
- Monroy, C. (2017). *Vivienda universitaria* (tesis de pregrado). Universidad la gran Colombia, Bogota.
- Ospina Londoño, M., Canavire-Bacarreza, G., Bohórquez, S., & Cuartas, D. (2015). Expansión de la educación superior y sus efectos en matriculación y migración: evidencia de Colombia. *Revista Desarrollo y Sociedad*, 75, 317–348. <https://doi.org/10.13043/dys.75.8>
- Portero, A. (2009). Patrimonio y sustentabilidad talleres internacionales Arquitectura y urbanismo, vol. xxx, (1), 2009, pp. 63-67. Instituto superior politécnico José Antonio Echeverría
- Quiñones, M (2018) *Residencia Universitaria Integración Entre La Vida Universitaria Y La Ciudad* tomado de
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4238/monografia%20residencia%20universitaria%20trabajo%20de%20grado%202018.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Rangel, M. (2008). Juventud universitaria y espacialidad urbana. Mérida y sus condiciones para el ocio juvenil. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, vol. 18 (51), pp. 11-35.
- Redacción Educación. (2021, 15 septiembre). Cinco ciudades concentran el 72 % de la migración estudiantil. *El Tiempo*. Recuperado 18 de mayo de 2022, de <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/cinco-ciudades-concentran-el-72-de-la-migracion-estudiantil-618113>

- Regueyra Edelman, M. G. (2010). *Las residencias: un servicio estudiantil en construcción permanente* (2.^a ed., Vol. 3) [Libro electrónico]. INIE, Instituto de Investigación en Educación. Recuperado 18 de mayo de 2022, de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Costa_Rica/inie/20170706053743/pdf_405.pdf
- Regueyra Edelman, María Gabriela. (2010). *Las residencias: un servicio estudiantil en construcción permanente*. INIE, Instituto de Investigación en Educación
- Ruiz, C. G., Muriel, D. M. D., Gallego, J. F., Vélez, E. C., Gomez, S. G., & Portilla, K. G. (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior colombiana*. Ministerio de Educación Nacional.
- SITEAL. (2019, mayo). EDUCACIÓN SUPERIOR. [https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_informe_pdfs/siteal_educacion_superior_20190525.pdf#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20superior%20est%C3%A1%20conformada,de%20homologaci%C3%B3n%20\(UNESCO%2C%201997](https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_informe_pdfs/siteal_educacion_superior_20190525.pdf#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20superior%20est%C3%A1%20conformada,de%20homologaci%C3%B3n%20(UNESCO%2C%201997)
- Stanton, W. Etzel, M. y Walker, B. (2007). *Fundamentos de marketing*. Mexico D.F. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Torres, J. (2018). *Residencias Universitarias para Extranjeros en Guadalajara, Jalisco*. (Tesis de pregrado) Universidad Santo Tomas de Aquino. Tunja Boyacá
- Uniandes. (2017). <https://vivienda.uniandes.edu.co/>. Universidad de los andes. Recuperado abril de 2022, de <https://vivienda.uniandes.edu.co/reservas/estancia-semesteral>
- Universidad Nacional de Colombia. (2017, 28 septiembre). SISTEMA DE INFORMACIÓN NORMATIVA, JURISPRUDENCIAL Y DE CONCEPTOS «RÉGIMEN LEGAL». [bienestar.bogota.unal.edu.co](http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=89565). Recuperado 3 de octubre de 2017, de http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=89565

Universidad Nacional de Colombia. (2022, enero). *ADENDA No. 01 CONVOCATORIA PÚBLICA PERIODO ACADÉMICO 2022-01.*

http://bienestar.bogota.unal.edu.co/ADJUNTOS/663_1703221115_adj_cvc.pdf

Universidad Nacional de Colombia. (s.f.) Gestión para el alojamiento.

<http://bienestar.bogota.unal.edu.co/gestion.php>

Zambrano, J; Benavides, V; Silva, F; Gonzales, V (s.f) Proyecto de creación de una residencia universitaria para estudiantes de la ESPOL tomado de

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/8851/1/Proyecto%20de%20Creaci%C3%B3n%20de%20una%20residencia%20universitaria%20para%20estudiantes%20E%20SPOL.pdf>