
INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de Nivel Superior según Acuerdo
Secretarial 15018, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 De Noviembre
de 1976

DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE INTERCAMBIO COMERCIAL

MAESTRÍA EN MERCADOTECNIA GLOBAL



**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL TRASLADO Y MEJORA DE
LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA PRIMARIA DE LA INSTITUCIÓN:
SERVICIOS, EDUCACIÓN Y ENTRETENIMIENTO S C.”**

TESIS PROFESIONAL

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN MERCADOTECNIA GLOBAL**

PRESENTA

CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ OYOQUE

ASESOR: Mtro. Enrique Hernández Medina

GUADALAJARA, JALISCO; junio 2008.

Resumen del trabajo

La presente tesis es el resultado de un estudio de factibilidad solicitado por los socios de la institución educativa Servicios de Educación y Entretenimiento, S C. el cual a través de una investigación cualitativa y cuantitativa encontró importantes áreas de oportunidad para identificar y determinar la ubicación más adecuada y con un mayor potencial de crecimiento para trasladar de domicilio su centro educativo (primaria), y de esta manera asegurar la inscripción de alumnos actuales y futuros, además de garantizar con ello la recuperación de la inversión en un menor tiempo.

El centro educativo en estudio es una primaria normal, ya que ofrece una instrucción como las demás, su diferencia radica en que atiende a un número muy importante de hijos de madres trabajadoras, las cuales requieren de un horario flexible, alimentación balanceada, y apoyo en el cuidado y educación de sus hijos en un mayor tiempo, para recogerlos después de su jornada de trabajo. La presente institución ha comprendido muy bien sus necesidades y por ello busca superar sus expectativas día a día.

La investigación también presenta un análisis del entorno educativo y la competencia directa que afecta a la institución, además de identificar a otras instituciones similares en la Zona Metropolitana de Guadalajara y con ello encontrar áreas de oportunidad.

Por último, en el documento encontrarán opiniones y sugerencias de expertos del sector educativo para mejorar los servicios de la primaria y la atención de los alumnos que acuden a ella; para así lograr niños felices, pero también padres de familia contentos y tranquilos, ya que sus hijos estarán en un lugar seguro y la educación que se les proporciona será de buena calidad.

INDICE

Introducción	
1-2	
Capítulo I Antecedentes y contexto	
1.1 Fundamento de las instituciones educativas particulares	
3-6	
1.2. Contexto de la Institución en estudio: Servicios de Educación y Entretenimiento S. C.	6-
20	
1.3 Área de oportunidad detectada	20-
21	
1.4 Objetivos	
23	
1.5 Metodología	
23-27	
 Capítulo II La Educación privada en México y su proyección	
2.1 Legislación de las instituciones particulares y guarderías	
28	
2.1.1 Ley de Educación Pública del Estado de Jalisco.....	28-
29	
2.1.2 Instituciones privadas bilingües	29-
31	
2.1.3 Principales requisitos para el cambio de domicilio de una primaria.....	31-
37	
2.2 Instituciones de educación con guarderías	
37	
2.2.1 Antecedentes en México	
37-42	

2.2.2 Política de guarderías en Noruega	42-43
2.2.3 Medidas que adoptaron los gobiernos de 3 países (Australia, Dinamarca y Holanda), en relación a las guarderías	43-45
2.2.4 Primeras Guarderías	45
2.2.5 Guarderías en Estados Unidos	46
2.2.6 La Calidad en las Guarderías	47-48
2.2.7 Guarderías del IMSS, principal proveedor de estos servicios en México	49

Capítulo III Investigación de mercados

3.1 Metodología	50-51
3.2 Análisis y resultados de la investigación	51
3.2.1 Resultados y análisis de las encuestas realizadas a padres de familia de alumnos del preescolar	51-59
3.2.2 Resultados y análisis de las encuestas realizadas a padres de familia de alumnos de primaria	59-66
3.2.3 Análisis de las entrevistas a expertos en educación sobre el tema de primarias con servicio extendido o guardería	66-72

Capítulo IV Análisis del sector educativo

4.1 Análisis de la competencia en la zona	73-
74	
4.2 Análisis de servicios similares en la ZMG	75-
78	
 Capítulo V Desarrollo de la estrategia	
5.1 Futuros alumnos para la primaria	79-
81	
5.2 Alumnos actuales de la primaria	81-
83	
5.3 Programa educativo	83-
84	
 Conclusiones y recomendaciones	85-
87	
Referencias Bibliográficas	88-
90	
Anexos	91-
93	

INTRODUCCION

La sociedad mexicana está en continuo cambio, las necesidades de la población y las familias parecen las mismas, pero están demandando productos tan diversos e innumerables servicios, que los proveedores de ellos deben de estar totalmente atentos y sensibles a estas nuevas manifestaciones de cómo cubrir sus necesidades, y poder responder con una mayor creatividad y dinamismo que los demás y con ello asegurar la permanencia de las empresas en este mundo tan competitivo.

Uno de los sectores que está demandando un gran número de servicios actualmente es el de las madres que trabajan, ya que al incorporarse a la vida laboral, ya no pueden dedicar tanto tiempo a la casa, la cocina y en especial al cuidado, atención y educación de sus hijos, por lo que están buscando quien los apoye con esta importante labor.

Cada día en la Zona Metropolitana de Guadalajara inician nuevos proyectos y negocios para atender las necesidades de este segmento de la población, sólo que una gran mayoría fracasan en sus primeros años de operación, debido a diferentes factores como la falta de planeación, mala administración y falta de recursos para garantizar la operación del negocio entre otros, así como la carencia de una asesoría especializada por expertos, que les ayuden o guíen en sus etapas de planeación y operación del negocio y con ello puedan tener un mayor éxito en el mercado.

El presente trabajo de investigación busca disminuir la incertidumbre de los dueños de Servicios Educación y Entretenimiento S. C. para encontrar la mejor ubicación para trasladar la primaria de domicilio y proporcionar una mayor información para la toma de decisiones y esto permita a la administración mejorar los servicios que hoy ofrece y con esto asegurar un mayor crecimiento y el futuro de la institución, además de seguir diferenciándose de su competencia directa de

la zona que actualmente abarca y así asegurar su permanencia en el gusto de la gente.

En el capítulo uno se documenta la historia de la primaria, además de hacer un análisis del contexto y la realidad de los servicios que ofrece la institución, así como definir los objetivos y la metodología a seguir para aportar elementos que ayuden al diseño de una estrategia de crecimiento. En el capítulo dos se presenta información valiosa de diferentes fuentes, para conocer más a fondo el fenómeno educativo y la proyección de estos nuevos servicios en el entorno nacional e internacional.

En el capítulo tercero se muestran los resultados que arrojó la investigación de campo, así como una serie de gráficas que ilustran la percepción de los consumidores actuales y futuros de la primaria, así como un análisis muy interesante de las entrevistas a expertos en materia educativa. En el capítulo cuarto se hace un análisis de competencia directa en la zona de mayor influencia de la primaria y de servicios similares que existen en la ZMG. Y finalmente en el capítulo número cinco se presenta la estrategia y las recomendaciones para el mejor desempeño y crecimiento de la primaria en cuestión.

Capítulo I

Antecedentes y contexto

1.1 Fundamento de las instituciones educativas particulares

El creciente índice de la población en México demanda innumerables servicios, entre ellos la educación para la población de diferentes edades y latitudes, esto obliga al Gobierno Federal, entidades, secretarías y municipios, a invertir parte del presupuesto para desarrollar y gestionar instituciones que respondan a dicha demanda educativa, que es un derecho de todo ciudadano¹.

Lamentablemente la demanda en las últimas décadas ha sido mayor y la recaudación de impuestos no ha crecido en la misma proporción, por lo que no se han destinado los recursos suficientes a la educación y no es posible cubrir dicha necesidad básica de la población.

Por lo que la Secretaria de Educación Pública federal ha delegado a todas las entidades, el poder de autorizar a los particulares para impartir la educación en sus diferentes niveles como acción para cubrir el déficit educacional. A través de La Ley de Educación Pública del Estado de Jalisco en el capítulo II obligaciones y atribuciones del ejecutivo estatal en el artículo 14 en su fracción XI, en el cuál se declara: Otorgar, negar y revocar autorización a los particulares para impartir la educación primaria, la secundaria, la normal y demás para la formación de educadores de preescolar, primaria y secundaria, así como supervisar el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a lo que señalan las leyes.

Siempre y cuando dicha educación cumpla con ciertos requisitos elementales, además de lo que señala el capítulo IV de la educación básica en su artículo 33: La educación primaria, pública y la que impartan los particulares, estará unificada

¹ De acuerdo con el Artículo Tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

en cuanto a organización, planes, programas, libros de texto gratuito, sistema de evaluación, calendario escolar y régimen administrativo.

En las siguientes dos tablas se puede observar que para el ciclo escolar 2005–2006, las escuelas privadas que ofertan educación inicial, preescolar y primaria en el estado de Jalisco pasaron del 11% que ocupaban el año anterior a 15.3%, y atendían al 14.2% de los alumnos, esto significó el 2% de aumento en el mismo año, de los niños de edades de 3 a 12 años.

Tabla 1. RESUMEN DE NIVELES EDUCATIVOS POR SOSTENIMIENTO EN JALISCO										
	ESCUELAS									
NIVEL	FED		FED TRANSF		EST		PART		TOTAL	
EDUCATIVO	,04-05	,05-06	,04-05	,05-06	,04-05	,05-06	,04-05	,05-06	,04-05	,05-06
EDUCACIÓN INICIAL *	16	16	117	117	28	35	83	103	244	271
EDUCACIÓN PREESCOLAR	729	856	2207	2,277	565	647	542	1,057	4043	4,837
EDUCACIÓN PRIMARIA	464	434	3513	3,518	1360	1,357	507	510	5844	5,819
TOTAL POR NIVELES	1209	1306	5837	5912	1953	2039	1132	1670	10131	10927
<i>% sobre el total</i>	12	11,9	58	54,1	19	18,7	11	15,3	100	100

Fuente: Estadística Educativa, Secretaría de Educación Jalisco, Mayo 2005 y 2006.

Tabla 2. RESUMEN DE NIVELES EDUCATIVOS POR SOSTENIMIENTO EN JALISCO										
	ALUMNOS									
NIVEL	FED		FED TRANSF		EST		PART		TOTAL	
EDUCATIVO	,04-05	,05-06	,04-05	,05-06	,04-05	,05-06	,04-05	,04-05	,04-05	,05-06
EDUCACIÓN INICIAL *	2131	2058	15326	12627	1122	1440	6840	8025	25419	24150
EDUCACIÓN PREESCOLAR	5220	5778	152505	161778	71034	74101	34857	63192	263616	304849
EDUCACIÓN PRIMARIA	4028	3202	471942	467906	325349	324009	106309	103525	909628	898642
TOTAL POR NIVELES	11379	11038	639773	642311	397505	399550	148006	174742	1196663	1227641
<i>% sobre el total</i>	1,0	0,9	53,5	52,3	33,2	32,5	12,4	14,2	100	100

Fuente: Estadística Educativa, Secretaría de Educación Jalisco, Mayo 2005 y 2006.

En las próximas dos tablas se observa que la mayor concentración de escuelas y alumnos del nivel inicial y básico se encuentran en la región centro y conurbada del estado de Jalisco y es precisamente donde hay más necesidad y oportunidad para desarrollar servicios educativos por parte de particulares (por el tamaño de la población y el nivel de ingresos familiar).

Tabla 3. ESTADISTICA POR REGIÓN Y NIVEL CICLO 2004-2005								
EDUCACIÓN INICIAL	NO ESCOLARIZADO				ESCOLARIZADO			
	ESCUELAS		ALUMNOS		ESCUELAS		ALUMNOS	
REGIÓN	2004/2005	%	2004/2005	%	2004/2005	%	2004/2005	%
NORTE	13	11,82	1.269	8,59				
ALTOS NORTE	5	4,55	632	4,28	5	3,73	320	3,00
ALTOS SUR	8	7,27	937	6,35	2	1,49	84	0,79
CIENEGA	11	10,00	1.911	12,94	3	2,24	224	2,10
SURESTE	10	9,09	1.286	8,71				
SUR	13	11,82	1.911	12,94	2	1,49	224	2,10
SIERRA DE AMULA	10	9,09	1.369	9,27				
COSTA SUR	7	6,36	763	5,17	2	1,49	165	1,55
COSTA NORTE	4	3,64	625	4,23	7	5,22	945	8,87
SIERRA OCCIDENTAL	6	5,45	751	5,09				
VALLES	10	9,09	1.414	9,58				
CTRO.CONURBADA	13	11,82	1.898	12,85	113	84,33	8.691	81,58
TOTAL ENTIDAD	110	100	14.766	100	134	100	10.653	100

EDUCACIÓN	PREESCOLAR				PRIMARIA			
	ESCUELAS		ALUMNOS		ESCUELAS		ALUMNOS	
REGIÓN	2004/2005	%	2004/2005	%	2004/2005	%	2004/2005	%
NORTE	169	4	3.509	1	270	5	12.722	1
ALTOS NORTE	351	9	14.746	6	496	8	53.515	6
ALTOS SUR	349	9	15.744	6	581	10	53.236	6
CIENEGA	326	8	19.779	8	485	8	67.220	7
SURESTE	199	5	4.613	2	345	6	15.776	2
SUR	309	8	14.920	6	390	7	41.478	5
SIERRA DE AMULA	141	3	4.652	2	187	3	11.753	1

COSTA SUR	213	5	8.340	3	277	5	22.804	3
COSTA NORTE	174	4	11.573	4	236	4	36.207	4
SIERRA OCCIDENTAL	136	3	2.895	1	203	3	8.462	1
VALLES	294	7	15.795	6	386	7	42.958	5
CTRO.CONURBADA	1.382	34	147.050	56	1.998	34	541.497	60
TOTAL ENTIDAD	4.043	100	263.616	100	5.854	100	907.628	100

Fuente: Estadística Educativa, Secretaría de Educación Jalisco, Mayo 2005.

1.2 Contexto de la Institución en estudio: Servicios de Educación y Entretenimiento S. C.

Primera etapa

María del Rocío originaria de Ocotlán, Jalisco y empleada de Hipotecaria Bancomer Guadalajara, a finales del año 2000 fue invitada por un compañero de trabajo de Morelia, Michoacán, a formar una sociedad y abrir una guardería (en ese tiempo los particulares proponían un inmueble para ser guardería y el IMSS simplemente aceptaba y ponía las reglas para operarlo), pero ella no conocía el manejo de una institución tan delicada, además de que sus estudios eran sólo a un nivel técnico, esta situación la hizo dudar.

Lo que tenía a favor es que ya era usuaria de los servicios de guardería, al tener a su única hija en uno de estos centros, aunque ella tenía la idea de que todos eran propiedad del IMSS. Siempre le había llamado la atención, el cuidado y la calidez con el que trataban a su hija, así que tomó la decisión de investigar más sobre esto, con la idea de asociarse con su compañero, ya que él era el que la estaba invitando a iniciar el proyecto, motivado por un familiar que ya contaba con una guardería en Morelia, pero lamentablemente él tampoco sabía mucho sobre estas guarderías en Guadalajara, así que ella intentó establecer una relación con la directora de la guardería donde llevaba a su hija, pero no recibió mucha

información, así que fue turnada al Centro Médico de Occidente, al departamento de guarderías y en este lugar le explicaron de qué se trataba y los requisitos que debía cumplir.

Debía tener un lugar muy grande para ser guardería, y en el momento pensó en un inmueble en renta, en forma de castillo en el municipio de Tlaquepaque, ya que ella circulando en su auto camino a su casa o trabajo por la carretera a Chapala, observaba este inmueble vacío y que en varios años nadie se había interesado en él, y cuando le preguntaron que si tenía un lugar ella respondió que sí, sin embargo ni siquiera había visto la construcción por dentro, no conocía el costo de la renta, pero tenía la seguridad de que lo podría conseguir, así que le informaron que le darían una cita en la siguiente semana para ir a verlo.

Al comprometerse a mostrar la construcción, fue a verla y pedir informes, el conserje del inmueble le abrió las puertas y hasta entonces pudo conocerlo, pero no estaba segura de que sería el lugar más adecuado, así que le informó al encargado que en la siguiente semana vendría nuevamente con unos socios (los del IMSS) para ver las instalaciones y determinar si era viable para el nuevo proyecto.

Afortunadamente en ese tiempo la zona no era un factor tan importante para proponer un inmueble de este tipo y esto facilitó las cosas, ya que eran pocas guarderías en la ZMG y parecía que la dependencia tenía presupuesto y grandes metas para abrir cierto número de lugares en el año.

En la visita obligatoria, la construcción aprobó la inspección de viabilidad del IMSS, y le sugirieron una serie de cambios para aprovechar mejor los espacios y las instalaciones, y de acuerdo a las especificaciones que le dieron, también le solicitaron un plano con el levantamiento del inmueble. Hasta entonces se dio a la tarea de investigar quién era el dueño, dónde vivía y en cuánto se lo podrían rentar, fue cuando se dio cuenta que la renta era muy alta.

Ya para esta fecha (marzo de 2001), Rocío había dejado su trabajo y se dedicaba al 100 % a la gestión de la guardería.

Cuando se comunicó con su futuro socio de Morelia sobre los adelantos del proyecto y lo que costaría la renta, sufrió un terrible tropiezo, ya que él inmediatamente manifestó su incompetencia económica para continuar con dicho proyecto, ya que no contaría con efectivo en los próximos meses, no sirvió de nada el que ella le hiciera el reclamo por haberla entusiasmado y ahora al ver la magnitud de las cosas ya no participaría. Ella se desanimó, pero de todas formas fue a negociar con el dueño del inmueble el costo de la renta, y le solicitaron dos meses por adelantado y sin tomar en cuenta a nadie dio un anticipo, para que el administrador del inmueble pudiera hacer negociación con todos los dueños de la propiedad, ya que se encontraba intestado.

Entonces regresó al departamento de guarderías y en el lugar le explicaron todo lo que debía hacer para continuar con los trámites (acta constitutiva, licencias, uso de suelo, permiso de protección civil, etc.), y le aconsejaron dar de alta el negocio como guardería, preescolar y otros giros relativos en los documentos, por si en un futuro quería ofrecer otros servicios.

Después se dio a la tarea de que le autorizaran el plano y modificaciones del inmueble, no fue nada fácil, ya que se lo corrigieron alrededor de 5 veces, hasta que finalmente fue el adecuado, y entonces le pidieron que dijera en cuántos días podría terminar el proyecto e iniciar el servicio de la guardería.

Fue entonces cuando en abril del 2001, por segunda vez dudó en que realmente podría sacar adelante el proyecto, ya que no contaba con el suficiente capital y ya la estaban presionando para abrir, buscó nuevamente a su amigo de Morelia, pero le volvió a negar el apoyo. Todo esto estaba sucediendo porque ella no estimó los costos que originaría el proyecto, y menos imaginaba las complicaciones que se

vendrían por no contar con los recursos económicos suficientes que demandaría esta inversión, pero sí nació en ella un gran espíritu emprendedor y un coraje por salir adelante de estos problemas que se le estaban presentando.

Estando muy afligida por esta situación, acudió con dos de sus hermanos, de los cuales uno le dijo que desistiera del proyecto, pero el otro sí le manifestó su apoyo, y acudió a la notaría a fundar la empresa Servicios de Educación y Entretenimiento S.C. Lamentablemente al recibir el presupuesto de modificación del inmueble por parte de los arquitectos, se vio en la necesidad de que su esposo solicitara un préstamo en su trabajo, solicitarle apoyo a su padre y también fue necesario vender su automóvil, con todo esto aún fue necesario invitar de socio a otro hermano y en vez de pedir un préstamo más a su padre, también fue invitado como socio.

Todo esto lo hizo pensando en que en poco tiempo recuperaría la inversión, ya que le habían comentado que este tipo de guarderías tenía un gran potencial, ingresos fijos y constantes, y que a un mediano plazo sería un gran negocio.

Le fue otorgado un periodo de dos meses para la apertura, y comenzó la odisea de remodelar y reconstruir el antiguo y maltratado castillo de la carretera a Chapala, en el Fraccionamiento Revolución.

En ese tiempo no había muchos interesados en poner guarderías, así que la supervisora de guarderías ofreció un excelente apoyo, asesoría y facilidades todo el tiempo, para que se pudiera abrir en la fecha pactada, así que gracias al apoyo incondicional de esta persona, fue posible la realización de este proyecto.

Y finalmente después de batallar con infinidad de proveedores de materiales y constructores, para la primera semana de julio la guardería el “Castillo Mágico” abrió sus puertas con 5 niños y diez empleados. En un principio hubo que contratar a personal calificado de otras guarderías para cada puesto, recurrir al

pago de asesorías para poder dirigir una empresa tan delicada y con tanta responsabilidad, ya que se recibirían niños de 42 días de nacidos a 4 años de edad.

Los primeros tres meses fueron muy difíciles y pesados, ya que había que hacer de todo y además los gastos de renta, las nóminas y los impuestos, excedían los ingresos de la guardería, así que fue necesario que los socios siguieran prestando efectivo hasta que el número de niños incrementara y el IMSS se pusiera al corriente con los pagos.

Fue necesario obtener el registro ante la Secretaría de Educación Pública del Estado, ya que este tipo de negocios no está obligado al pago del IVA, y en los primeros meses se desglosaba de las facturas que presentaban ante el IMSS y posteriormente se pagaba al fisco.

El primer año de operación del negocio no hubo utilidades, ya que todos los excedentes se invertían en la reparación de desperfectos, acondicionamiento y equipamiento del inmueble rentado, debido a las constantes visitas de supervisión del IMSS, y generación de continuos reportes de ajustes y cambios en el edificio, también crecieron los gastos al incrementar el número de empleados que se requerían para su operación básica.

Prácticamente a partir del segundo año de trabajo y gracias a la buena administración y atinada elección del personal de apoyo, se logró llenar el cupo total de niños de la guardería (200) y los ingresos fueron ya más constantes, y desde ese momento se pudieron ver utilidades para los socios.

El aprendizaje más significativo para la iniciadora fue el que entendió cómo abrir un negocio a base de estar chocando con diferentes obstáculos, pero algo muy importante es que perdió el miedo a emprender nuevos proyectos y negocios.

También el respetar y llegar a admirar a aquellas personas que emprenden grandes empresas y logran tener éxito.

Hasta este momento los usuarios de la guardería opinan que a los niños les encanta la forma de las instalaciones (un castillo), a los papás le gusta mucho que los salones sean muy amplios, que hay mucho donde corran, caminen y puedan jugar sus hijos.

También se piensa que el éxito se debió a la ubicación del inmueble, ya que existen rutas de transporte para diferentes lugares de la ciudad, así como un fácil acceso para los autos al contar con un estacionamiento amplio.

Algo muy importante para los papás es que el servicio se ofrece de 7 a.m. a 7 p.m.

Y cada cierto tiempo se aplican algunas encuestas para conocer la opinión de los usuarios sobre los diferentes servicios que se ofrecen y así poder vigilar el buen desempeño de la guardería, independientemente de la reglamentación y supervisión tan exigente del IMSS.

Segunda etapa

Ya consolidado el proyecto de la guardería, para mediados de 2002 varias madres de familia se acercaron a la administración para plantearle el problema que se les estaba presentando, ya que sus hijos estaban por cumplir 4 años y saldrían de la guardería inmediatamente, y no tenían otra opción de quien se los cuidara, además de que algunas perderían el trabajo y varias de ellas eran madres solteras y sostenían su hogar, así que ellas solicitaban un preescolar que ofreciera los mismos horarios que la guardería y le diera una continuidad a sus hijos, y ellas pudieran seguir con su vida laboral y social.

La administración acudió a la Secretaría de Educación Jalisco para iniciar con el trámite de acreditación para el preescolar, pero nuevamente fue sorprendida cuando le informaron que si estaba solicitando esto, debía tener en 10 días listas las instalaciones para una verificación física y que de eso dependía la apertura, por lo que acondicionó dos espacios para presentarlos como salones y fue aceptado, aunque le dieron una semana más para que estuvieran listos y con niños y poder entregarle la incorporación.

Sin hacer muchos sondeos y tomado en consideración a estas madres la administradora adaptó el espacio y contrató a una maestra para dar este servicio, no contaba con muchos elementos educativos, así que cambió de salón a los niños más grandes de la guardería e inició con el servicio a un precio muy accesible.

Para inicios del 2003 y al ver el número tan alto de solicitantes para el ciclo escolar 2003-2004, se vio en la necesidad de contratar más maestras y a una directora de otro plantel cercano para que desarrollara un programa educativo bilingüe. El que fuera un programa bilingüe obedece a que la hija mayor de la dueña principal sería alumna y ella deseaba que fuera bilingüe. Así que se dieron todas las condiciones para arrancar este proyecto.

El preescolar fue cada día más demandado, esto debido a dos situaciones principales; la obligatoriedad que impuso la Secretaría de Educación Pública, de cursar el tercer año de preescolar para entrar a la educación primaria y a la falta de instituciones que ofrecieran este servicio con guardería, así que en dos años se construyeron 3 salones más y fue necesaria la contratación de una directora y varias maestras, además de pagar asesores para la capacitación del personal y el desarrollo de programas educativos más completos.

Lo que inició como una solución a un problema de algunas madres, empezaba a generar utilidades similares a las de la misma guardería, principalmente porque no pagaba renta y la nómina era menor.

A diferencia de la guardería, en el preescolar se ingresa a las 8 a.m. y la salida es a la 1:00 p.m. y se ofrecen dos horas de inglés y dos de español, media hora para el desayuno y media hora para el recreo, a la 1 de la tarde se retira una parte de los niños y para los que continúan en la guardería, un proveedor externo les ofrece alimentos nutritivos y a un costo bajo. El costo del servicio del preescolar para los padres, se cree que es de los más bajos de la ciudad para un servicio educativo de este tipo.

Por la tarde estos niños hacen la tarea, y realizan actividades extracurriculares que no representan tanto costo para la guardería (canto, baile, etc.), para los niños que requieren guardería de 2 p.m. a 7 p.m. se cobra otra cuota adicional (este servicio se ofrece al 50% de la población total del preescolar 140).

La responsable de este proyecto cree que el éxito del preescolar se debe a que están pensando en las necesidades de la gente, ya que ellos buscan un lugar seguro y que cubra un horario más amplio para sus hijos y les permita trabajar, ya que cuando ella era empleada de banco, batallaba llevando a su hija en la mañana a una guardería del IMSS y por la tarde a otra privada y siempre se preguntó el por qué no existía un servicio más completo en un solo lugar. Entonces una de las prioridades de este nuevo servicio es resolverles el problema a las madres que trabajan.

También el costo para los padres de familia es accesible, el nivel académico es bueno, ya que los programas se han ido actualizando y se capacita constantemente a las maestras, además de ofrecer un horario muy accesible y flexible.

El mercado que se cree que se atiende es el de un segmento o nivel socio económico medio hacia abajo, y es de las pocas instituciones con guarderías que funciona de 7 a. m. a 7 p. m. aunque se pudiera pensar que no es sano que un niño permanezca más de 10 horas en la guardería, ya que también requiere de otros espacios socio familiares que pueden ayudar en su desarrollo emocional.

Tercera Etapa

Después de dos años de haber iniciado con el preescolar, a inicios de 2005, volvieron a acercarse a la administración de la institución las madres de los alumnos que cursaban el tercer año y que estaban por egresar, para nuevamente solicitar apoyo y que sus hijos no se quedaran sin escuela y ellas pudieran continuar trabajando. Le manifestaron la necesidad de una primaria con las mismas características y servicios del preescolar, además de expresar la confianza en la institución, para que se abriera una nueva escuela para sus niños. Así que la responsable se dio a la tarea de investigar lo que necesitaba para una primaria. No fue nada fácil, ya que los requisitos y reglamentación para su apertura son muy estrictos, entonces hubo la necesidad de rentar y acondicionar un inmueble aledaño a la guardería y preescolar para iniciar el proyecto y que pudieran compartir parte de las instalaciones, y en septiembre de 2005 comenzó a dar el servicio a alumnos de primero y segundo grado de primaria, sin tener la incorporación de la SEP, pero con la confianza de que lograrían la acreditación en los próximos meses, y después de un sin número de trámites y la burocracia administrativa se obtuvo el registro.

Se abrieron dos grupos (primero y segundo), se contrataron más maestras bilingües, una directora, equipo de cómputo y todo lo necesario para la educación primaria, se requirió el contratar a una persona externa para asesorar y desarrollar los programas educativos de la primaria y se inició a dar el servicio con las mismas características que el preescolar.

En la primaria se tienen dos horas de computación y dos de educación física a la semana, también es bilingüe y con un horario de 8 AM a 2 PM y guardería a los que lo requieran hasta las 7 PM con una hora para hacer la tarea y actividades extracurriculares como en el preescolar (canto, baile y manualidades). También se les ofrece la comida para los que lo requieran a un bajo precio, por un proveedor externo, pero supervisado por la institución.

Para septiembre de 2006 fue necesario construir dos nuevas aulas para poder albergar a los dos grupos que egresarían del preescolar. Se prevé que el espacio actual no será suficiente para albergar en los próximos años a los tres niveles educativos (guardería, preescolar y primaria), por lo que ya se están explorando alternativas para mudar la primaria a otro inmueble o la posibilidad de adquirir o rentar un terreno y construir las nuevas instalaciones que albergarán dignamente a la primaria.

Así que las madres de familia que trabajan o viven por esta zona o que les queda de paso a su trabajo tienen en esta institución, el servicio de educación y guardería integral (desde maternal hasta primaria con atención personalizada) garantizado un continuo educativo para sus hijos desde los 42 días de nacidos, hasta los 12 años de edad, si así lo requieren y a un costo accesible.

En la zona no existe institución alguna que ofrezca un servicio similar y esta diferencia hace que tenga una sobre demanda de usuarios.

Los comentarios que se han rescatado de las madres que acuden a llevar a sus hijos al preescolar son:

- La flexibilidad de horario de servicio (7 a 19 horas)
- Trato y atención personalizada a ellos y a sus hijos.
- Instalaciones amplias y completas
- Mucho estacionamiento

- Excelentes medidas de seguridad
- Alimentación balanceada

Para la educación preescolar y primaria la Secretaría de Educación Jalisco obliga a otorgar el 5% de becas a alumnos de escasos recursos y aquí se asignan un poco más que lo establecido, ya que algunas de las familias son de recursos económicos muy bajos y es una forma de la institución de apoyarlos, además se creó que es la institución bilingüe más económica de la ciudad.

La obligatoriedad para otorgar becas a toda institución educativa privada, se fundamenta en el siguiente artículo:

ARTÍCULO 123.- Los particulares que impartan servicios educativos con incorporación o reconocimiento de validez oficial de estudios, proporcionarán becas de un cinco por ciento como mínimo del total de la matrícula del período escolar, mismas que se destinarán a los alumnos que satisfagan los requisitos que en el Reglamento de Becas se establezcan; en todo caso deberán ser alumnos de alta escolaridad y comprobar que la familia no puede solventar los gastos escolares. El otorgamiento de becas se deberá hacer en cada plantel por una comisión integrada por maestros, directivos, y padres de familia, supervisada por la Secretaría de Educación (SEJ²).

Este proyecto se cree que estará consolidando totalmente en los próximos 4 años.

Opinión de la administración de Servicios, Educación y Entretenimiento S. C.

Debido a que la gran mayoría de guarderías de este tipo en la Zona Metropolitana de Guadalajara no ofrecen un servicio tan completo y variado como este (algunas ofrecen preescolar con guardería, pero no se sabe si otros ofrecen primaria con

² Ley de la Secretaría de Educación Jalisco.

este concepto), según comentarios de algunos de los socios de la guardería, se cree que si se desarrolla el mismo concepto en otras zonas de la ciudad, pero de un nivel socioeconómico ligeramente más alto, podría tener la misma aceptación y a mediano y largo plazo se podrían consolidar varios centros con el mismo servicio en otras zonas, ya que se tiene a favor la experiencia y un modelo probado de alta calidad educativa y bajo costo de operación.

Debido al costo tan alto de estos servicios y la inversión que implicaría, se cree que el IMSS en muchos años no ampliará el servicio y cobertura para hijos de madres trabajadoras con edad de preescolar o primaria, ya que esto tendría un impacto económico muy importante en la institución, además la Secretaría de Educación Pública no cuenta con la cantidad suficiente de escuelas para dar el servicio de preescolar y primaria en la ZMG, por esta razón seguirán creciendo las instituciones privadas y es donde podría haber una gran oportunidad para esta empresa.

Entonces como proyecto a mediano y largo plazo, es importante ver de dónde partir para investigar qué es lo que conviene hacer, ya que no se tienen datos específicos de donde se necesita este servicio, quienes son los competidores principales, y tampoco si la gente de otras zonas está dispuesta a pagar un servicio como este.

Riesgos observados en Servicios de Educación y Entretenimiento

Corto y mediano plazo:

- Debido a que en las mismas instalaciones se presta el servicio de guardería, preescolar y primaria, y esto no es avalado por el IMSS, que es el principal cliente, se podría caer en una de las cláusulas de cancelación del contrato de servicio.

- Para el ciclo escolar 07-08 que inicia en el próximo mes de septiembre de 2007, no habrá cupo disponible en la primaria (espacio físico) para los dos grupos que egresarán de preescolar en junio de 2007.

- Para los ciclos escolares del 07-08 en adelante no serán suficientes los espacios físicos para albergar la primaria y las áreas de esparcimiento no serán las adecuadas, además de que estarán totalmente saturadas.

Largo plazo:

- Que el IMSS o el Gobierno Federal eliminen los apoyos para madres de familia y cancelen los presupuestos para guarderías.

- Que el IMSS o el Gobierno Federal que son los que pagan el servicio de guardería, disminuyan los presupuestos y recorten el servicio.

- Que debido a que el aumento anual a las cuotas que paga el IMSS a las guarderías subrogadas siempre es a la par de la inflación (Banco de México), y los insumos son cada vez más altos, existe la posibilidad de que en algunos años no sea tan redituable la operación.

- Que el propietario del inmueble que fue rentado por 5 años, ya no quiera seguir rentándolo o que incremente la renta tanto que no sea posible pagarlo.

- Que el incremento de precios en los insumos no permita la operación.

Oportunidades observadas para Servicios de Educación y Entretenimiento

Corto plazo:

- Los padres de familia quieren la mejor educación de sus hijos y están buscando instituciones que ofrezcan programas académicos de calidad y bilingües, y esta institución puede ofrecer como una opción inmediata y continua para sus hijos que egresan de la guardería y preescolar por mucho tiempo.

- Al no haber instituciones de este tipo (con guardería y bilingües) y con costos bajos, la demanda por recomendaciones está incrementado, así que se encuentra asegurada la matrícula para el ciclo escolar 2007-2008.

Mediano plazo:

- Al ser un servicio diferente al de los demás se prevé un incremento en la demanda para la primaria, para llegar a un crecimiento de 300 % en los siguientes 4 años.
- Se requiere la adquisición, renta o construcción de un lugar que albergue las instalaciones de la primaria y poder capitalizar esa demanda que se avecina.
- En este momento es obligatorio el tener cursado el segundo año de preescolar para ingresar a primaria (SEP) y en un futuro cercano la obligatoriedad será desde tercer año, y la Secretaría de Educación Pública no tiene la capacidad de dar este servicio y por ende se necesitarán más instituciones como está que lo cubran.
- Poder ir incrementando los precios del preescolar y primaria debido a la demanda y aceptación de los servicios y así sea más redituable.

Largo plazo:

- Ya consolidado este proyecto, existe la posibilidad de duplicar este concepto de educación integral continua en otras zonas de la ciudad.

Análisis FODA de la primaria

Fortalezas:

- Única institución en la zona que ofrece este tipo de servicios y tan completos
- Buenos maestros
- Buenos programa de español y educación física
- Ubicación privilegiada en la zona
- Costos accesibles para la población
- Padres y niños contentos con los servicios
- Jardín amplio aunque compartido con los otros grados

Oportunidades:

- Crecimiento en la demanda del 300% para los próximos tres años

- Aprovechar el incremento en la demanda, para definir mejor el mercado y segmento que se quiere atender
- Los otros colegios en la zona no pueden crecer y si se encuentra un lugar adecuado para la primaria, podrá crecer más que ellos

Debilidades:

- Nivel de inglés regular con respecto a su competencia
- Falta de instalaciones adecuadas (biblioteca, áreas verdes, usos múltiples, salones amplios, etc.)
- Falta de un programa especial para el horario extendido o de guardería, que favorezca el aprendizaje de los niños.
- Falta de equipo y recursos para profesores y alumnos
- Padres no pueden o quieren hacer la compra de paquetes de libros extras
- Falta de una misión y visión clara de la institución
- Falta de apoyo de los dueños en los proyectos que emprende la primaria (reglamento para alumnos, profesores y padres de familia, disciplina, puntualidad, recursos, entre otros)

Amenazas:

- Si no se logra obtener un nuevo inmueble, no se podrá capitalizar la demanda de los siguientes años y se podrían perder una parte de los alumnos actuales
- No encontrar personal capacitado bilingüe

1.3 Área de oportunidad detectada

Al ir avanzando en la indagación y obtención de información superficial de la institución, encontramos que no existe información sistematizada de sus proyectos, logros y avances, así como fundamentos del por qué desarrollaron ciertas actividades o programas educativos bilingües, tampoco en fuentes

externas existe información en qué fundamentar los programas educativos particulares, esto es por que no hay una reglamentación estricta de parte de una dependencia federal o estatal de cómo deben de ser los programas académicos, entonces esto le da una flexibilidad y libertad a cada institución particular, para desarrollar sus programas académicos, su estilo y lo que quiere promover de sus servicios.

La gestión y desarrollo de Servicios de Educación y Entretenimiento S. C. como institución educativa, ha sido todo un éxito hasta este momento, ya que de acuerdo a los servicios que ofrece, se han presentado diferentes necesidades en el consumidor y se ha respondido de una manera muy completa, oportuna y probablemente se ha sobrepasado las expectativas de la mayoría de sus usuarios.

Es importante identificar que no se trata de un solo negocio, sino de tres servicios, ya que cada uno tiene diferentes características que lo hacen diferente, además de que atienden a niños de menos de un año a doce años, pero que a su vez estos servicios tienen elementos en común (educación integral con guardería), y continuidad.

Y precisamente debido a la rapidez de su crecimiento, no les ha permitido a los propietarios visualizar algo que no tenían contemplado y que en este momento los empieza a complicar, el ampliar la oferta del servicio educativo de la primaria.

No se encuentran en el dilema de ampliar el servicio o renunciar al crecimiento, pero no quieren cometer errores que después perjudiquen a toda la institución.

En estos momentos la administración se encuentra en la búsqueda de un posible lugar para la transferencia de la primaria, pero no se están tomando en cuenta muchos elementos, que no se conocen y que podrían facilitar la ubicación del lugar más adecuado para este proyecto, ya sea en la misma zona o en otra, pero

sí existe la preocupación, de que a donde se cambie la primaria, será el lugar adecuado y seguirá tendiendo la misma demanda y éxito.

La revista Entrepreneur dedicó dos artículos en los últimos 8 años, a las oportunidades importantes en el país para la apertura de centros infantiles privados o guarderías, pero de calidad y que ofrezcan un valor agregado, para destacar entre los muchos servicios que se ofrecen actualmente, confirmando la información anterior, respecto a que hay déficit de instituciones que apoyen en el cuidado de los hijos de las madres trabajadoras “La oportunidad detrás de la educación preescolar y El pequeño gran negocio que cuatro emprendedoras aseguran es una buena oportunidad para lanzar tu empresa”³.

Planteamiento del problema

Debido a que la principal prioridad para Servicios de Educación y Entretenimiento S. C. es la consolidación del proyecto de la primaria, ya que el próximo año deberá ser adquirido o rentado un inmueble, y aún más ambicioso el construir uno propio en muy poco tiempo para trasladar la primaria, se requiere de un financiamiento importante de un banco para completar los recursos económicos que se necesitan para la ampliación, y después desarrollar las estrategias necesarias y un gran esfuerzo para llenar el cupo de los seis grados de primaria y así en el menor tiempo posible asegurar la recuperar de la inversión.

Hasta este momento sólo se han encontrado terrenos o instalaciones para construir o cambiar la primaria, fuera de la zona principal de donde provienen o viven actualmente los alumnos y familias que actualmente se atienden, así que

³ María Reyes. 2001. Entrepreneur. Mayo.

con las preguntas que se encuentran en este momento los dueños son las siguientes:

- ¿De las opciones que se han visto fuera de la zona cuál será la más conveniente para el traslado de la primaria?
- ¿Qué será lo más conveniente para el proyecto, rentar o construir las instalaciones?
- ¿Si se traslada la primaria de domicilio, los padres de familia de alumnos actuales (primaria) y futuros (preescolar) aceptarán el cambio?
- ¿Qué esperan los padres de familia actuales y futuros de la primaria si se traslada a un nuevo domicilio?
- ¿Cómo ofrecer un servicio de mejor calidad e instalaciones, si no se sabe qué es lo que favorece el aprendizaje de los niños?
- ¿Qué oportunidades se tienen o qué elementos se deberán de considerar para fortalecer la primaria, si se hiciera un mejor análisis de la competencia directa actual?

1.4 Objetivos

General

Desarrollar la estrategia de crecimiento y mejora de los servicios de la primaria de Servicios, Educación y Entretenimiento SC.

Específicos

- Desarrollar una investigación de mercados para identificar la percepción y nivel de aceptación del cambio de domicilio de la primaria, con los padres de familia de los alumnos actuales y futuros.

- Identificar que requisitos legales debe cumplir la primaria para el cambio de domicilio.
- Investigar con expertos en el área de educación qué características debe tener una primaria con horario extendido o guardería para favorecer el aprendizaje de los niños.
- Analizar qué opinan los padres de familia sobre el tema de dónde sería la mejor opción para trasladar la primaria.
- Analizar la competencia en la zona y otras instituciones que ofrecen servicios similares en la ZMG.

1.5 Metodología

Se definió el problema y los objetivos de investigación para analizar el mercado y cómo se comporta este último, también determinamos que la forma más conveniente para obtener la información para identificar la percepciones de los padres de familia sobre el traslado de la primaria a un nuevo domicilio, era mediante la realización de una investigación exploratoria, con la finalidad de identificar la percepción sobre el mejor el lugar y aportar información para minimizar la incertidumbre de los dueños, sobre si sería aceptado este cambio por los usuarios actuales y futuros.

Se utilizaron principalmente técnicas cuantitativas, mediante encuestas, ya que fueron idóneas para esta investigación exploratoria⁴, por lo que logramos obtener conocimientos, preferencias y creencias de los usuarios actuales, así como medir la satisfacción de las personas, y de esta forma obtener datos más precisos, pero para complementar el estudio, también utilizamos técnicas cualitativas, ya que hicimos entrevistas a profundidad a expertos en educación sobre este tipo de servicios, las cuales complementaron favorablemente el estudio cuantitativo.

⁴ Philip Kotler. Dirección de Marketing. Prentice Hall. 2001.

La investigación exploratoria, nos permitió confirmar algunas ideas respecto a la aceptación del traslado de la primaria a un nuevo domicilio y una estimación sobre qué porcentaje de usuarios aceptaría el cambio de ubicación. También proporcionó elementos para tomar una mejor decisión del negocio. Por último, aportó la información necesaria de manera cualitativa, para que posteriormente se realice una investigación descriptiva si requiere una mayor información de un punto en particular,

Se realizó este tipo de investigación ya que no se contaba con todos los elementos necesarios para definir el problema y proponer soluciones, también para saber qué podría abarcar la investigación descriptiva y la profundidad de la misma, además de que nos permitió saber los pormenores del problema y nos aproximó a la naturaleza del mismo⁵.

Instrumentación:

Encuestas

Se consideró que el método más apropiado para obtener los resultados que se necesitan eran las encuestas. Estas nos permitieron obtener una mejor información del comportamiento de los consumidores y usuarios actuales (padres de familia de alumnos de primaria) y los futuros usuarios (padres de familia de alumnos de último grado de preescolar), y con esto tomar mejores decisiones. Se aplicaron encuestas a una muestra representativa de la población que conforma el mercado meta, esto nos proporcionó resultados asociados con la cuantificación, para determinar la aceptación del traslado de la primaria, además de conocer más sus hábitos y necesidades en materia de apoyo para la educación de sus hijos. Con esta herramienta se pudo conocer y dimensionar las opiniones de una muestra importante de las madres trabajadoras, es decir, que se obtuvieron

⁵ William. G. Zikmund Investigación de Mercados. Prentice Hall. 1998.

resultados de una mayor cantidad de madres que utilizan o necesitarán el servicio de primaria con guardería en la zona, independientemente de que vivan cerca de ella y de una forma más objetiva.

Se elaboró un cuestionario, se probó y depuró cuidadosamente, para que respondiera a las necesidades de información, antes de administrarlo a la muestra. Este cuestionario se aplicó a los padres de familia de los niños de preescolar y primaria, se tuvo mucho cuidado en la redacción y el orden, ya que pretendíamos que la persona que contestara no se enfadara y cuidando en especial la forma de la pregunta, ya que de eso dependía la respuesta.

Se utilizó una combinación de preguntas abiertas y cerradas, ya que las primeras le permitieron al encuestado contestar con sus propias palabras y explorar puntos u opiniones que no conocemos y las segundas nos ofrecieron información para interpretar y tabular más fácilmente.

Todas las preguntas fueron redactadas de forma sencilla, directa y sin predisposiciones. Iniciamos con una presentación e introducción al tema y pregunta que creara un interés en el encuestado y dejamos para el final las más complejas, pero sin perder el orden lógico.

En cuanto a la base de datos que utilizamos para obtener la información, al estar explorando en los sistemas y documentos de la institución encontramos que la base no proporcionaría los datos suficientes, así que fue necesario complementarla con la que existía en los expedientes individuales de cada uno de los usuarios del preescolar y primaria. Dichos datos nos permitieron obtener información relevante de algunos aspectos y comportamientos del consumidor como por ejemplo en dónde habitan, si utilizan el servicio de horario extendido o guardería, etc. además de poder hacer cruces de información.

Después de haber trabajado la base de datos y teniendo la información completa, y la posibilidad de que todos pudieran tener la misma oportunidad de ser elegidos

y encuestados, se definió la población total de la primaria y la del último grado de preescolar y tomamos una muestra representativa, de acuerdo al tamaño de la misma. Se tomó una muestra importante que permita un resultado más confiable.

La muestra representó a cada uno de los servicios, ya que hay dos tipos de consumidores, los que están utilizando los servicios de preescolar y que en un futuro necesitarán de la primaria y los que actualmente están en la primaria, en ambos casos se encuestó a una parte de los usuarios que además necesitan el servicio de guardería u horario extendido para sus hijos, ya que cada uno percibe de diferente manera los servicios, ya que los apoya de forma distinta.

Cuando tuvimos el cuestionario probado y la muestra elegida, nos pusimos en contacto con los padres de familia, pero debido a que cuando van a recoger y llevar a sus hijos a la institución, carecen de tiempo suficiente para abordarlos, preferimos utilizar el teléfono como medio de contacto, para levantar la encuesta.

Las encuestas telefónicas nos permitieron reunir información muy rápidamente y debido a que la mayoría de los encuestados contaba con este servicio, fue fácil contactarlos en sus casas, por la tarde o noche. También se buscó que estas encuestas fueran cortas.

Fue muy importante sensibilizar al público que se entrevistó, a través de una circular por parte de la dirección de la institución, donde se informó que se estaba llevando a cabo una investigación y que se les pedía su apoyo para la misma, si es que fueran seleccionados para la encuesta.

Es importante reconocer que este método para obtener la información es confiable, pero se presentaron algunos casos de personas que no deseaban responder, o no se encuentran en el domicilio, así tuvimos que buscarlos en otro momento y con algunos tomamos la decisión de sustituirlos. También al hacerlo vía telefónica nos permitió estar frente a una computadora, hablar con el encuestado e introducir la información recabada y ahorrar tiempo.

Entrevista a expertos

También utilizamos una técnica cualitativa, la entrevista a profundidad a expertos en educación, ya que fueron entrevistas amplias y no estructuradas que nos permitieron obtener información acerca de la percepción de expertos del área, sobre este tipo de instituciones de educación con guardería y escuchamos sus recomendaciones sobre qué aspectos favorecen a los niños en este tipo de servicios (infraestructura, personal, servicios, etc.). Esta técnica nos permitió indagar y profundizar en diferentes temas independientemente de que no estaban planeados, ya que al ser un tema poco común, estimulamos a los entrevistados a hablar libremente.

Esta investigación también nos permitió de manera aproximada detectar las áreas de oportunidad para estos servicios, ya que en la ZMG existen muy pocas instituciones de este tipo.

También realizamos un análisis de la competencia que existe en la zona, y así determinar qué tipos de servicios ofrecen y a qué precios, así como de otros servicios similares que se ofrecen en la ZMG.

Capítulo II

LA EDUCACIÓN PRIVADA EN MÉXICO Y SU PROYECCIÓN

2.1 Legislación de las instituciones particulares y guarderías

2.1.1 Ley de Educación Pública del Estado de Jalisco

En esta Ley se dedica el capítulo IV para reglamentar la prestación de los servicios educativos por los particulares, siendo los siguientes artículos los más importantes:

“ARTÍCULO 117.- Los particulares podrán impartir educación en todos sus tipos y modalidades, con estricto acatamiento a lo establecido en el artículo 30. Constitucional, la Ley General de Educación, la Constitución local, la presente Ley y en los ordenamientos que emanen de las referidas normas.

ARTÍCULO 118.- Los particulares que deseen impartir educación en cualquiera de sus modalidades destinadas a la formación, entrenamiento o capacitación de recursos humanos, deberán obtener previamente su reconocimiento ante la autoridad competente.

ARTÍCULO 119.- Para que los servicios educativos prestados por los particulares tengan validez en el sistema educativo estatal, se ajustarán a las siguientes disposiciones:

I.- Respecto a la educación primaria, deberán obtener con anterioridad al inicio de la prestación del servicio y por cada nivel, la autorización expresa de la Secretaría de Educación del Estado mediante incorporación, y

ARTÍCULO 120.- Para obtener y, en su caso, conservar la autorización o el reconocimiento de validez oficial de estudios, los particulares deberán contar con:

I.- Personal que acredite la preparación adecuada para impartir la educación en el nivel o tipo en que preste sus servicios; II.- Instalaciones que satisfagan las condiciones higiénicas de seguridad y pedagógicas, que la autoridad otorgante de la autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios determine. Para establecer un nuevo plantel o cambio del existente se requerirá de una nueva autorización por parte de la autoridad otorgante para el uso de las instalaciones;

III.- En el caso de educación primaria y demás para la formación de docentes de educación básica, los particulares se ceñirán a los planes y programas nacionales, y

IV.- Planes y programas de estudios que la autoridad otorgante considere procedente, en el caso de educación distinta de la primaria y demás para la formación de la educación básica.

ARTÍCULO 121.- Los particulares que impartan servicios educativos con autorización o reconocimiento, de validez oficial de estudios, deberán mencionar en la documentación que expidan y la publicidad que hagan, su calidad de autorización, así como el número y fecha de acuerdo que se les concedió y el nombre de la autoridad otorgante”.⁶

2.1.2 Instituciones privadas bilingües

El que se permita que en instituciones de educación básica se enseñen otros idiomas está fundamentado en el siguiente artículo:

“Art. 7mo frac. IV.- Enseñar el español como lengua nacional común de los mexicanos, sin menoscabo de la preservación y la enseñanza de las lenguas de los grupos indígenas que existen en el Estado. Así como promover en educación básica el estudio de una lengua extranjera”.⁷

El crecimiento de instituciones bilingües en México para aprender además del español una lengua extranjera, no es una moda de las escuelas particulares, pero son estas las que están impulsando el que los educados se vuelvan bilingües

⁶ Ley de la Secretaría de Educación Jalisco. Congreso del Estado de Jalisco, 1997.

⁷ Ley de la Secretaria de educación Jalisco. Congreso del estado de Jalisco (1997).

en todos los niveles escolares, y los padres de familia lo asocian con calidad educativa y están dispuestos a pagar este tipo de educación con tal de que sus hijos estén mejor preparados. Lamentablemente en nuestro país la Secretaría de Educación Pública no ha tomado la iniciativa para desarrollar este tipo de escuelas, pero sí el de las multiculturales en regiones indígenas del país, donde enseñan en español y las lenguas autóctonas, (Ley de Educación del Estado de Jalisco).

“La educación bilingüe en México aún es 'elitista', donde los padres envían a sus hijos a colegios particulares a recibir instrucción, principalmente en español-inglés y español-francés. En esta segunda situación, la oportunidad de llegar a ser bilingüe se encuentra muy limitada para la mayoría de los mexicanos por su alto costo.

En México, es claro que el bilingüismo está enfocado, primeramente, a la adquisición de una segunda lengua de prestigio (inglés, francés, alemán, etc.) y a mantener, e incluso a mejorar, el conocimiento de la primera lengua.

Lo que se persigue mediante el desarrollo de la educación bilingüe, y por consiguiente del bilingüismo, es la formación de individuos capaces de lidiar con situaciones en las que se requiera hacer intercambios comunicativos mediante estos idiomas, ya sea de negocios, turismo, tecnológicos y de estudio. La ventaja de este tipo de educación bilingüe nos permite asumir que en ningún momento se persigue la eliminación de la lengua materna, el español. Por el contrario, lo que se pretende es que a través de la educación bilingüe se promueva el dominio en los dos idiomas.

La lengua nativa y el segundo lenguaje son complementarios y no se excluyen, por el contrario, una competencia lingüística en la primera lengua puede predecir el rápido desarrollo de la segunda. El bilingüismo se asocia positivamente con una gran flexibilidad cognitiva y con una conciencia lingüística sorprendente”⁸

⁸ María Patricia, Velásquez Martínez 2005.

<http://sincronia.cucsh.udg.mx/velazqueza05.htm>

2.1.3 Principales requisitos para el cambio de domicilio de una primaria

Para solicitar el cambio de domicilio de un plantel incorporado, se deberán presentar los siguientes puntos: Formato 1 y 1. A, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 13, y copia del Acuerdo anterior.

1.- Solicitud de autorización.

La solicitud de persona moral se suscribirá por su representante legal y la de persona física por el propietario. A este formato deberá anexar también:

- Identificación oficial del IFE.
- Acta de Nacimiento.
- Copia del Acta Constitutiva en caso de ser Persona Moral.

3.- Obligaciones que adquiere el particular.

- Este formato debe ser presentado y firmado por el interesado

4.- Documento que acredite la ocupación legal del inmueble.

Tratándose de contrato de arrendamiento o de comodato se deberá garantizar la estancia de por lo menos un ciclo escolar (hasta agosto del 2008) y especificar claramente el domicilio del inmueble y datos del arrendador y del arrendatario.

5.- Plano acotado del inmueble y croquis de ubicación.

- Plano acotado a escala, especificando distribución de todos los servicios y medidas de todas y cada una de las áreas y de las aulas.
- Croquis: deberá especificar las calles aledañas y el acceso al plantel.

6.- Dictamen de uso de suelo.

- La autorización se tramita en la Dirección de Obras Públicas, establecida en cada municipio para atender este servicio.
- Este dictamen deberá estar a nombre del solicitante y especificar, en el giro, el servicio educativo que pretenda incorporar (educación primaria).

7.- Licencia municipal.

- Se tramita en la Oficina de Licencias de cada Ayuntamiento Municipal.
- Este dictamen deberá estar a nombre del solicitante y especificar, en el giro, el servicio educativo que pretenda incorporar (educación primaria).

8.- Licencia sanitaria.

- La autorización se tramita en la Secretaría de Salud establecida en los municipios para atender este servicio.
- Este dictamen deberá estar a nombre del solicitante y especificar, en el giro, el servicio educativo que pretenda incorporar (educación primaria) vigente 2004.

9.-Comprobante de línea telefónica en el domicilio del inmueble.

- Recibo de pago de línea telefónica reciente.

10.- Relación de personal directivo y docente.

Los datos que deberá integrar de cada persona son: Nombre, Escolaridad, Puesto a desempeñar y Experiencia laboral.

Adjunto a la relación deberá anexar los soportes respectivos de escolaridad afines a las materias que impartirá.

En el caso de personal de nacionalidad extranjera deberá comprobar su estancia legal en el país y tener permiso para trabajar, lo que se acreditará mediante el documento que expida la Secretaría de Gobernación. Si sus estudios fueron cursados en el extranjero deberá contar con la revalidación correspondiente para México.

- Para desempeñar el puesto de director y profesor.

El director tendrá a su cargo la responsabilidad sobre los aspectos académicos y docentes del plantel, con independencia de las funciones administrativas que desempeñe;

El personal propuesto deberá cubrir los siguientes requisitos:

- Para director: Ser profesor o Licenciado en Educación Primaria, Licenciado en Psicología Educativa, Licenciado en Pedagogía, Licenciado en Orientación Escolar, Licenciado en Educación Preescolar, Licenciado en Educación Básica o Licenciado en Educación Especial.
- Para personal docente: Ser profesor o Licenciado en Educación Primaria.
- Para maestro de educación física: Ser Licenciado en Educación Física o contar con el certificado de entrenador deportivo expedido por la Comisión Nacional del Deporte (CONADE) o contar con una experiencia mínima de tres años con los conocimientos necesarios, para impartir dicha materia.
- En caso de extranjeros: el particular deberá acreditar que cuentan con la calidad migratoria para desempeñar esas funciones en el país y el documento que acredite la revalidación de estudios, en caso de haber realizado estudios profesionales en el extranjero.

12.- Inventario de mobiliario y equipo:

Las instalaciones en las que se pretenda impartir educación primaria, deberán proporcionar a cada alumno un espacio para recibir formación académica de manera sistemática que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que deberán cumplir las condiciones higiénicas, de seguridad y pedagógicas.

Los espacios deberán contar con iluminación y ventilación adecuadas a las características del medio ambiente en que se encuentren; con agua potable y servicios sanitarios, además de cumplir las disposiciones legales y administrativas en materia de construcción de inmuebles.

El particular presentará una propuesta para dar cumplimiento a los requisitos de instalaciones, material y equipo escolar, los cuales deberán ser suficientes para cumplir con los programas de estudio.

Para los efectos anteriores, el particular tomará como referencia las especificaciones que se describen a continuación:

I. Superficie mínima:

- La superficie total del predio será a razón de 2.50 m² por alumno y el de las aulas de 0.90 m² por alumno.

II. Aulas.-

Las dimensiones mínimas serán las siguientes:

- Para edificios contruidos ex-profeso:
 - Salón de 1 a 15 alumnos se requieren 24 metros cuadrados, de 16 a 30 alumnos 48 metros cuadrados y de 31 a 40 alumnos se requieren 64 metros cuadrados.
- Para construcciones adaptadas:
 - La superficie mínima de un salón será de 12 metros cuadrados, por cada alumno 0.90 metros cuadrados de espacio y deberá considerarse el espacio para el maestro. Para 12 m² el cupo será de 8 alumnos como máximo.
 - Las aulas tendrán visibilidad adecuada y el mobiliario y equipo deberá adaptarse a la talla y necesidades del educando.
 - La altura de las aulas será siempre de 2.70 m.

III. Puertas:

- El ancho mínimo en aulas será de 0.90 m, las salidas de emergencia y las de acceso de la vía pública será de: 1.20 m como mínimo.
- Los auditorios o salones de reunión deben contar con dos puertas de 0.90 m de ancho; en total 1.80 m.
- La altura de las puertas será de 2.10 m como mínimo.

IV. Escaleras:

- Deberán tener 1.20 m de ancho cuando se dé servicio hasta 360 alumnos e irán aumentando 0.60 m por cada 180 alumnos o fracción, pero nunca podrán ser mayores a 2.40 m.
- Si hay mayor número de alumnos, se aumentará el número de escaleras.
- La huella antiderrapante será de 25 cm. mínimo y el peralte de 18 cm. máximo y la altura mínima de los barandales será de 0.90 m, medidos a partir de la nariz del escalón y se construirán solamente de elementos verticales.

V. Corredores y pasillos:

Los corredores comunes a 2 o más aulas deberán tener un ancho de 1.20 m y 2.30 m de altura, con anchura adicional no menos de 0.60 m por cada 100 usuarios.

VI. Iluminación:

- Será natural, por lo menos en la quinta parte de la superficie del aula.
- Los niveles mínimos de iluminación en los salones de clase serán de 150 luxes, mientras que en los auditorios será de 330.

VII. Ventilación:

- Deberá ser suficiente, por lo menos en la tercera parte de la superficie mínima de iluminación.

VIII. Sanitarios:

- Deberán estar separados para hombres y mujeres y conservar su privacidad a través de divisiones o puertas, el de los hombres deberá contar con un retrete y un mingitorio por cada 30 alumnos y el de las mujeres deberá contar con un retrete por cada 20 alumnas.
- La ventilación será natural y con iluminación de 75 luxes.
- Un lavabo por cada 40 alumnos.
- Los mingitorios serán adecuados para los niños y la concentración máxima de los sanitarios deberá estar en la planta baja.

IX. Bebederos:

- Un bebedero por cada 40 alumnos con agua purificada.

X. Patios:

- Las medidas de los patios para ventilación e iluminación de aulas, serán iguales a un medio de altura de los parámetros que los limiten, pero no menor de 3 m para casa adaptada.

XI. Seguridad:

- Contar con instalaciones y equipos para prevenir y combatir incendios, y observar las medidas de seguridad determinadas por la Dirección de Obras Públicas del Ayuntamiento y por el Comité de Seguridad Escolar del plantel.
- Observar y contar con normas mínimas de seguridad para el acceso y salida de los menores.

XII. Servicios generales y administrativos:

- Contar con áreas destinadas a dirección, oficina administrativa, archivo, intendencia, habitación para el conserje, bodega y almacén, sin que se requiera necesariamente un espacio separado para cada una de éstas.

XIII. Servicios de asistencia educativa:

- Contar con áreas destinadas al orientador educativo, vocacional y/o al trabajador social; sala de maestros, de juntas, y áreas recreativas o deportivas.

XIV. Biblioteca:

- Contar con 50 títulos por grado escolar que apoyen el desarrollo del plan y programas de estudio vigente; este acervo deberá enriquecerse y actualizarse cada ciclo escolar.

XV. Control Escolar:

- Es Independiente de la Dirección y en ella se ubicará a la persona que realice las funciones administrativas de Control Escolar. Será de 9 m2 por persona dedicada a estas funciones.

13.-Pago por estudio y resolución de autorización.

- Este pago se hace por estudio y resolución de la Autorización de Validez, en el momento de iniciar su trámite de incorporación y según la tarifa vigente de la Ley de Ingresos de Estudios del Estado de Jalisco. El pago de este servicio no obliga a la Secretaría de Educación a emitir un dictamen favorable al solicitante cuando no se cubren los requisitos necesarios⁹.

2.2 Instituciones de educación con guarderías

2.2.1 Antecedentes en México

Se tiene conocimiento de que en 1837, en “el Mercado Del Volador” donde actualmente se encuentra el edificio de la Suprema Corte de Justicia en la ciudad de México, se acondicionó un lugar para que las vendedoras del mercado dejaran a sus hijos mientras trabajaban.

En 1865 la Emperatriz Carlota Amalia, creó la Casa de Maternidad e Infancia y la casa de asilo para los hijos de las damas de compañía de la corte.

En 1876 se funda la casa amiga de la obrera en donde se apoyaba a las obreras con el cuidado de sus hijos para que pudieran desempeñar sus labores”¹⁰.

En 1917 la Constitución en su artículo 123 establece el derecho de la madre trabajadora al servicio de guardería que la empresa debía prestar.

⁹. Secretaría de Educación del Estado de Jalisco, Mayo de 2004. Instructivo para tramitar autorización de estudios de primaria.

¹⁰ Lorena Elizalde 2005 Tesis Profesional Estudio de factibilidad para un centro de atención infantil.

En 1931 la Ley Federal del Trabajo señala la obligación de los patrones para instalar guarderías en las empresas.

En 1937 se crea el Departamento Autónomo de Asistencia Materno Infantil, y es a partir de entonces que se procura que las guarderías sean planeadas técnicamente y con personal calificado. Se crea la primera escuela de "Cuidadoras de Niños".

En 1959 la Ley del ISSSTE (artículo 41) señala que habrá guarderías para los hijos de las trabajadoras al servicio del Estado.

En 1961 se reglamenta el artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo con el objeto de obligar a los patrones a instalar guarderías en las empresas. Sin embargo esta disposición no se cumple.

En 1969 se determina que será el Instituto Mexicano del Seguro Social el organismo que deberá establecer los principios normativos para el funcionamiento de las guarderías.

En 1973 se reforma la Ley del Seguro Social, imponiéndose a los patrones la obligación del financiamiento del servicio de guarderías mediante el pago del equivalente al uno por ciento de los salarios base de cotización de sus trabajadores, y con dicho financiamiento el IMSS se obliga a instalar guarderías para los hijos de las trabajadoras aseguradas en el régimen del seguro social.

Desde inicios de los años ochenta el IMSS (Instituto Mexicano de Seguro Social) inició con la ampliación del servicio de guarderías en la modalidad de participativas (involucran a varios sectores en su desarrollo y administración), en un principio creadas por la Institución, como prestación exclusiva para las madres

sindicalizadas y empleadas de confianza, y con este objetivo fueron abriendo guarderías en las principales ciudades del país.

Este proyecto fue todo un fenómeno social en México, así que se decidió incrementar esta prestación a un mayor número de afiliados al Instituto, pero era muy costosa la inversión de estos inmuebles, así que se vieron imposibilitados de abrir más. Por esa razón emprendieron un ambicioso proyecto de expansión de dichos servicios, a través de la invitación del sector privado a invertir con el 50% del costo de cada desarrollo, y así lograr una nueva prestación para sus empleadas y obreras, y con esto favorecer la integración de la mujer, en la vida laboral y social, al tener un apoyo en el cuidado y educación de sus hijos menores de 4 años.

El gran éxito de las guarderías y la creciente demanda de usuarios, se logró no sólo por ser un servicio gratuito y un derecho por estar afiliada, sino también por su misma calidad y mejora constante en los servicios. Ya para 1996 tenían una cobertura nacional, pero nuevamente la creciente y notable demanda de solicitantes obligó a hacer cambios en la forma de prestar los servicios, ya no hubo la capacidad suficiente de invertir en nuevas guarderías por parte del IMSS, ya que no se podían cubrir las demandas salariales y prestaciones del creciente número de empleados, así que se tomó la decisión de concesionar o subrogar (ofrecer el servicio a través de terceros) los servicios de las guarderías existentes y todas las siguientes que se licitarán, para así pasar de proveedores a supervisores del servicio, y a partir de 1997 este tipo de guarderías tuvo un crecimiento muy importante en todo el país.

No obstante el Seguro Social no instala el número de guarderías suficientes en el país para atender a la población derechohabiente, ya que según una investigación periodística realizada en el 2004, se manifiesta lo siguiente: "Debido al aumento de las mujeres que se incorporan anualmente a la población económicamente activa, la necesidad del servicio de guardería para sus hijos ha vencido el temor.

La demanda supera la oferta ya que la proporción de guarderías a nivel nacional es insuficiente para atender a los hijos de, quienes por tener que trabajar, no pueden cuidar de ellos.

En México existe un gran déficit de guarderías, ya que sólo se atiende al 28% de la demanda de derechohabientes, lo cual deja fuera a millones de mujeres sin acceso a este beneficio.

Para el año 2000, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), a través de sus guarderías, atendía a 100 mil menores de 6 años, y el Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) a 30 mil en sus estancias infantiles, lo que las ubica en una de las últimas opciones, sólo antes del recurso de niñeras o persona remunerada.

Esto indica, sin lugar a dudas, la urgencia de que el estado mexicano incluya el cuidado de los hijos como actividad prioritaria; que se incremente la cobertura de guarderías, modificar la legislación y así evitar también que las mujeres trabajadoras tengan que desertar del mercado laboral.

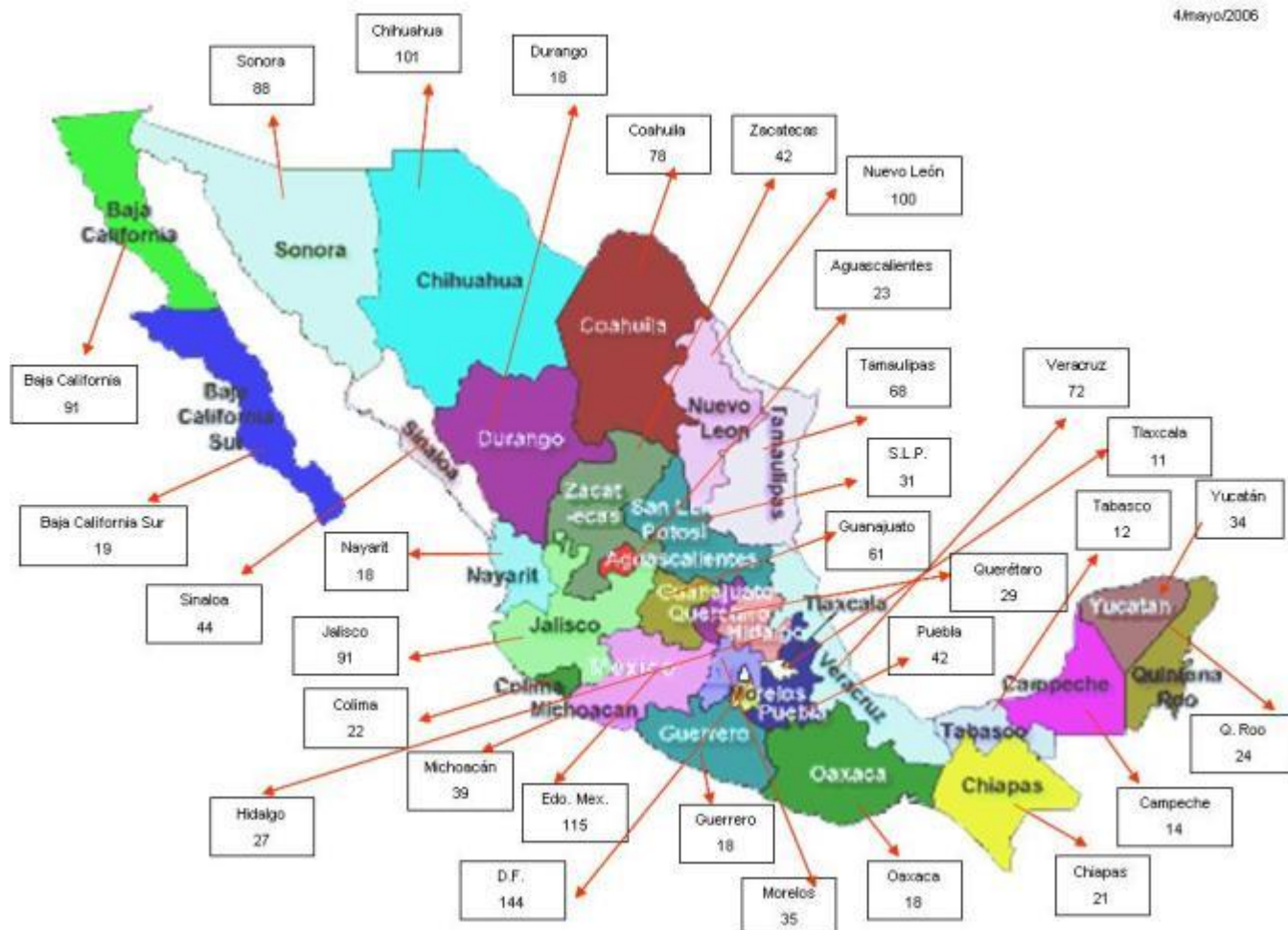
Existían en el año 2000 alrededor de 15 millones de niños menores de seis años, el 73.3% de ellos, la mamá es quien lo cuidaba; el 16.9% los familiares cercanos; el 2.3% acudía guarderías públicas o privadas y el 2.2% está al cuidado de una niñera"¹¹.

Para el año 2006 el Instituto Mexicano del Seguro Social incrementó su oferta en 1500 centros y con casi 200,000 lugares para niños en la República Mexicana.

¹¹ Dulce Lomeli (2004). Noticieros Televisa.
<http://www.esmas.com/noticierostelevisa/investigaciones/411157.html> . Consultado en septiembre 2006

Número de guarderías del IMSS en la República Mexicana por estado¹²:

4/ mayo/2006



12

http://www.imss.gob.mx/IMSS/IMSS_SITIOS/IMSS_06/Derechohabientes/PES/CG/NúmeroGuarderíasRM.htm consultado el 1 de diciembre de 2006.

En el estado de Jalisco existen actualmente 91 centros de atención infantil (guarderías del IMSS), que apoyan en el cuidado y educación de los hijos de la madres trabajadoras, de las cuales el 74% se concentra en la ZMG y el 26% en las ciudades más importantes del interior del estado¹³.

Pueden parecer muchos centros, pero debido a que no son suficientes, las guarderías privadas han proliferado en nuestro país. Y pueden ser una oportunidad de negocio para los particulares, pero constantemente nos encontramos instituciones que no están reguladas por organismos públicos, además de no contar con la infraestructura básica para atender a los niños.

La demanda de este tipo de servicios seguirá creciendo en nuestro país, ya que por un lado el porcentaje de mujeres analfabetas en nuestro país pasó del 29.6% que había en 1970 a sólo el 12.9% en el 2000 y el número de mujeres que se incorporan a la vida laboral crece cada año y su participación económica en el gasto familiar también, ya que para el año de 1970 sólo el 17.6% de las mujeres en edad activa participaban en el trabajo y para el año 2000 incrementó al 40.1%, así que debido a esta tendencia de crecimiento en la incorporación de mujeres en la vida laboral, favorecerá el que existan más centros que las apoyen en el cuidado y educación de sus hijos¹⁴.

2.2.2 Política de guarderías en Noruega

Esta se basa en las tradiciones educativas y sociales europeas, en que la sociedad es responsable de crear un marco donde cada familia es responsable del cuidado de sus hijos, pero al igual que en todo el mundo, también en Noruega ha incrementado el número de mujeres que trabajan, por lo que se han desarrollado

¹³ <http://www.imss.gob.mx/PrestacionesIMSS/MapaUnidades.aspx?a=14&15425=>
Consultado en septiembre de 2006

¹⁴ IX Censo de población, 1970 y 2000 INEGI, Encuesta nacional de empleo y estimaciones del consejo nacional de población 2000.

programas para el cuidado de los niños, pero sólo como un suplemento al ambiente del hogar, del sistema educativo noruego éste es el único de carácter voluntario.

El gobierno apoya a instituciones públicas y privadas para la creación de guarderías, las privadas representan el 40% de plazas disponibles en el país. Los municipios son los responsables de vigilar a estas instituciones y el gestionar más servicios de este tipo.

Los reglamentos relativos a las instituciones de cuidado y atención se encuentran en el Decreto Ley de Instituciones de Cuidado y Atención de 1995. Las metas, los requisitos de calidad y los principios referentes a los programas de cuidado infantil se establecen en un marco específico elaborado por el Ministerio de Asuntos de la Infancia y Familiares.

En el 2003 el 69% de los niños entre 1 y 5 años estuvieron inscritos en centros de cuidado, y en 2005 el gobierno planea tener una cobertura total de las necesidades de guardería para los padres en Noruega.

Debido a que hay un interés del gobierno de que los mismos padres se encarguen del cuidado de sus hijos, ellos otorgan apoyos económicos a las familias que dedican el tiempo completo al cuidado o a las que usan menos los centros de cuidado infantil del estado (menos de 33 horas a la semana). La ayuda es sólo para padres con niños de entre 1 y 3 años, y esto aplica para niños de padres que trabajan en Noruega y que vivan en el país u otros de la EEA (European Economic Area).¹⁵

2.2.3 Medidas que adoptaron los gobiernos de 3 países (Australia, Dinamarca y Holanda), en relación a las guarderías

En los tres países surgió para apoyar la participación de las mujeres en el mercado laboral. Aunque surgieron de forma similar en cada uno, difieren

significativamente la forma de brindar el apoyo. En los tres la opción de los padres para usar la atención infantil, están limitadas por los costos y la disponibilidad del servicio. En Dinamarca el 68% de los niños de un año va a guarderías, y también dan servicio a niños desde los 6 meses. Los daneses son los que más gastan en la atención infantil ya que lo consideran muy importante para el desarrollo de los niños. En Holanda y Australia, las opciones de los padres están limitadas debido a una menor capacidad para brindar el servicio, y ninguno de estos dos países tienen las mismas expectativas en cuanto al desarrollo infantil, pero los dos aumentaron el financiamiento público para este servicio en los últimos años, aunque aún muy por debajo de los de Dinamarca.

La calidad es muy importante cuando se habla del tema de guarderías, pero se hace más hincapié en ella en Dinamarca y Australia que en Holanda. Los sistemas australianos para garantizar la calidad del servicio ofrecen aquí un modelo con la modalidad de visitantes; es una forma novedosa para evaluar el servicio, que debería considerarse en Dinamarca y Holanda. En este último país se apoyan en una muy amplia y exitosa participación del sector privado en la oferta de servicios de atención infantil. Pero los sistemas para brindar el servicio y de acreditación para fines de financiamiento, los primeros operados por el gobierno se están duplicando, pero son más costosos. El consenso en los tres países es que la atención infantil en centros o guarderías no es dañina para los niños, y es benéfica si el servicio tiene una calidad apropiada.

Holanda pretende extender el uso de guarderías familiares como una forma de bajo costo, ya que en el 2004 hará cambios en la legislación y los padres tendrán más opciones para escoger el servicio. En Dinamarca es poco probable que haya una mayor participación del sector privado, a menos de que se liberen las regulaciones para su participación en el sector mercantil.

En los tres países, el costo del servicio de atención infantil es alto, sobre todo en Dinamarca; pero en Australia y Dinamarca cuentan con medidas especiales para

¹⁵ <http://www.noruega.org.mx/policy/family/daycare/daycare.htm> septiembre 2006.

reducir el costo del servicio para los pobres, por medio de políticas de máximas contribuciones para los padres y de apoyo a las cuotas. En Australia todavía hay una fuerte preferencia por muchos padres por cuidar a sus hijos en el hogar.

Las expectativas que existen en Dinamarca en cuanto a que los servicios de atención infantil son un importante elemento para el desarrollo de los niños, no han surgido en Australia ni en Holanda.

A pesar del avance en este sector tan importante para la economía familiar en los tres países, no hay disponibilidad de este servicio fuera de los horarios normales de trabajo. Además en Holanda tienen que lidiar los padres con la incertidumbre de los horarios tan rígidos de los servicios educativos. También las políticas y prácticas actuales en esta área son en particular, poco favorables con la familia.¹⁶

2.2.4 Primeras Guarderías

La aparición de las guarderías tuvo lugar en Europa en el inicio del siglo XIX como respuesta al incremento del trabajo de las mujeres en la industria. La ausencia de muchas madres de sus viviendas dificultaba la atención de los bebés, lo que provocó que una enorme variedad de instituciones caritativas se ocuparan de ellos mientras las madres trabajaban.

"El primer nombre conocido por su actividad en este campo fue el del filántropo francés Jean Baptiste Firmin Marbeau, quien en 1846 fundó el Crèche (del francés 'cuna'), con el objetivo de cuidar de los niños. En muy poco tiempo, las guarderías aparecieron en numerosas partes de Francia y en otros países europeos. Muchas de ellas eran subvencionadas total o parcialmente por las administraciones locales y estatales; además, se instalaron guarderías en las fábricas lo que permitió a las mujeres poder utilizar breves tiempos durante el trabajo para atender a sus

¹⁶ Cómo conciliar la vida familiar con el trabajo ¿Mi bebé o mi Jefe? Organización para el desarrollo económico 2005 Fondo de cultura económica

bebés”¹⁷.

2.2.5 Guarderías en Estados Unidos

La Conferencia sobre la infancia en la Casa Blanca, en 1970 consideró la cuestión relativa a los centros infantiles de día como el problema más serio con el que se enfrentaban las familias y los niños de Norteamérica y la ley designada como Comprehensive Child Development Act, de 1971, que recomendaba asistencia amplia y educacional en guarderías, no sólo para niños pobres con deficiencias físicas y mentales, sino para todos los niños pertenecientes a familias con bajos ingresos, fue aprobada en el Senado y en la Cámara de Representantes, pero las ilusiones despertadas por esta ley fueron disipadas por el veto del presidente Nixon en diciembre de 1971.

Desde aquella época se han presentado a cada sesión del Congreso de quince a veinte proyectos de ley relacionados con guarderías infantiles. Muchos de estos proyectos han sido aprobados y han dado lugar a incrementar los centros infantiles de día. La actual política oficial de Estados Unidos es más implícita que explícita: subsidios federales para dichos centros, destinados a familias con bajos ingresos, a través de la Seguridad Social y créditos destinados a asistencia en guarderías para cualquier otra familia. Sin embargo, a pesar de la ausencia de iniciativa gubernamental, se han producido un aumento superior al 30 por ciento en los ingresos de las guarderías de pago.¹⁸

¹⁷ Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2002. © 1993-2001 Microsoft Corporation. Mayo 2001

¹⁸ 1984 Guarderías y cuidado infantil, A. Clarke- Stewart ediciones Morata

2.2.6 La Calidad en las Guarderías

Las organizaciones educativas de diferentes países de Latinoamérica, entre ellos México, desde hace algunos años, han depositado confianza en los beneficios que trae consigo la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000. Esta confianza se ha ido generando gracias a que otro tipo de organizaciones de servicio como hospitales, bancos etc., iniciaron la búsqueda de la mejora continua a través de dicha norma con resultados óptimos.

Ante ello las organizaciones educativas, en la que por lo general el gremio docente no estaba convencido de aplicar la norma como instrumento de evaluación de la calidad del servicio educativo que ofrecen y particularmente del proceso de enseñanza aprendizaje, han iniciado a adoptarlo.

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización educativa trae consigo muchos beneficios, tal como una mejor administración de los procesos sustantivos, un mejor control de las áreas clave, una medición de un proceso de mejora, un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual propone una motivación y por ende una mayor productividad y muchos otros.

En México, la SEP, preocupada y ocupándose por la calidad educativa de sus escuelas, conjuntamente con otras organizaciones integraron un grupo técnico de trabajo que tomó la iniciativa de generar una guía de uso voluntario, que facilite el uso de la norma ISO 9001:2000 en las organizaciones educativas de todos los niveles y modalidades, dicha guía denominada IWA 2, "Aplicación del ISO 9001:2000 en educación". ISO publicó el IWA2 como una norma internacional el 6 de noviembre de 2003, en la versión en inglés. La norma mexicana, el IWA2 en español, entró en vigencia el 27 de julio de 2004.

Aunque no hay recetas ni patrones que mencionen el cómo debe estar organizada una escuela u oficina de gestión desde un modelo propio de calidad educativa, sí hay aspectos que el modelo de gestión de la calidad incluye a manera de asegurar

la calidad de los servicios que prestan. La implementación de un sistema es un buen comienzo para reorganizar la tarea educativa desde las instancias gestoras y las escuelas en sí, pues estima los elementos clave, para ordenar desde el proceso de selección de alumnos, hasta un seguimiento de egresados el cual permite constatar la pertinencia de los servicios educativos ofrecidos por la institución.

La norma es una herramienta, un medio que evidencia de manera sistemática y metódica las áreas de oportunidad que las organizaciones educativas tienen en torno al desempeño de sus procesos. La implementación de un sistema en cada uno de sus niveles educativos, plantea la posibilidad de abordar la interrelación entre niveles, ya que con ello es factible considerar como cliente bajo esta macro perspectiva, al siguiente grado escolar y de manera subsecuente al siguiente nivel escolar, lo que suma un enfoque basado en procesos (que bien puede ser el académico) y de esta manera revalorar hasta qué grado cada nivel educativo aborda la eficacia, la pertinencia en los contenidos curriculares y la interrelación de procesos.¹⁹

Hoy en día las madres trabajadoras deben de tener mucho cuidado en quién los apoya con sus hijos y su educación, ya que aunque hay muchas guarderías que las apoyan con esta importante labor, no todas funcionan igual, algunas funcionan bien y son una excelente ayuda para la seguridad de los niños, la nutrición apropiada y la estimulación correcta, y rodeados de cariño, favoreciendo así su socialización. Pero todos estos beneficios desaparecen, cuando quienes manejan las guarderías no lo hacen con un verdadero profesionalismo.

Entonces se pueden presentar diferentes problemas como agresión (física y psicológica), por lo que es importante conocer en quién dejamos los hijos, y evitar

¹⁹ Laura Elena Yzaguirre Peralta Revista Iberoamericana de Educación (ISSN:1681-5653) 2005

las infecciones frecuentes, ya que los niños están expuestos a muchas cosas y es necesario que haya medidas preventivas.²⁰

2.2.7 Guarderías del IMSS, principal proveedor de estos servicios en México

“Desde hace más de treinta años, el Instituto Mexicano del Seguro Social brinda los servicios de guardería a las madres trabajadoras aseguradas, ofreciendo un espacio educativo-formativo para sus hijos en la primera infancia, mientras ellas desarrollan sus labores durante la jornada de trabajo.

Los servicios de guardería del sistema IMSS han ido ampliándose y perfeccionándose con el objetivo de proporcionar más y mejores guarderías para el cada vez mayor número de mujeres que se incorporan a los mercados laborales²¹.

Este servicio es para las niñas y niños desde los 43 días hasta los 4 años de edad, hijos de madres trabajadoras.

El IMSS proporciona los servicios de guardería ya sea en sus propias instalaciones o bien a través de prestadores de servicio. Todas ellas se rigen bajo los mismos criterios de calidad.

Servicios que ofrece la guardería del IMSS:

- Guarda y custodia de los menores.
- Educación de acuerdo a cada etapa de los niños.
- Alimentación sana y nutritiva.
- Salud y prevención de enfermedades

²⁰ Dr. Elías Jiménez <http://www.trejos.com/Pediatrics/Sano/Guarderias.stm>
septiembre 2006

²¹

http://www.imss.gob.mx/IMSS/IMSS_SITIOS/IMSS_06/Derechohabientes/PES/CG/Servicios.htm consultado en septiembre de 2006.

- Desarrollo de hábitos de aseo
- Formación y cultura.
- Actividades de recreación.
- Calidez en el trato.

Capítulo III

Investigación de mercados: Percepción de los padres de familia y expertos

3.1 Metodología

Al realizar la investigación con padres de familia, todos accedieron a responder a la encuesta debido a que ayudó mucho el que se les haya sensibilizado con una carta de la institución, de que podrían ser elegidos para ello, a pesar de que las preguntas de la encuesta eran muy concretas, algunos padres de familia se tomaron la libertad de expresar su opinión respecto a otros temas o quejas hacia la institución, que se documentaron para posteriormente retroalimentar a la administración de la misma.

Lo que costó un poco de trabajo, fue localizar a las madres de familia, que eran la primer opción a entrevistar, ya que una gran mayoría trabaja o tiene otras actividades por la tarde, otra cosa que dificultó el trabajo fue que la base de datos no estaba totalmente actualizada, así que por estas dos razones continuamente se tuvo que elegir a otras personas para realizar la encuesta.

En la encuesta no se colocó ninguna pregunta para que opinaran sobre los puntos o lugares vistos para el posible traslado de la primaria, ya que se piensa que al hacerlo se podría sesgar la respuesta y probablemente hacer ruido antes de tener

un domicilio definitivo y causar un problema con los usuarios, ya que se avecinan los periodos para inscripciones.

En el caso de la entrevistas a expertos en educación no fue difícil, ya que al encontrarnos en un medio universitario y al tener el ITESO una trayectoria muy amplia en el área de educación, hubo muchas personas para ello, así que se eligieron a tres de ellos que de una u otra manera tenían mucho contacto y experiencia con instituciones privadas que contaban con primaria.

Los tres expertos entrevistados mostraron gran interés en este servicio y proyecto en estudio, ya que creen que es un servicio que está respondiendo a la demanda global y local de las familias modernas y que ambos padres de familia trabajan, así que no fue difícil para ellos externar sus opiniones al respecto, a pesar de que no estaban totalmente de acuerdo con estos servicios y que creían que no era lo más indicado para los niños, sin embargo piensan que están respondiendo a la realidad de la localidad.

3.2 Análisis y resultados de la investigación

3.2.1 Resultados y análisis de las encuestas realizadas a padres de familia de alumnos del preescolar

De una población de 50 alumnos de tercer grado de preescolar se aplicó la encuesta a una muestra del 36%, ya que serán los futuros alumnos de la primaria para el ciclo escolar 2007-2008.

El 89% de los que respondieron a la encuesta fueron las madres de familia, debido a que se les buscó en primer lugar para que la respondieran, ya que según comentarios de los directivos de la institución, en la mayoría de los casos que ellos

atienden, son ellas las que más se involucran en la educación de los hijos, y en las primeras etapas del niño son la principal influencia y quienes toman la decisión de la institución donde estudiarán.

Respondió la encuesta	%
Madre	88,9
Abuela	5,6
Padre	5,6
Total general	100

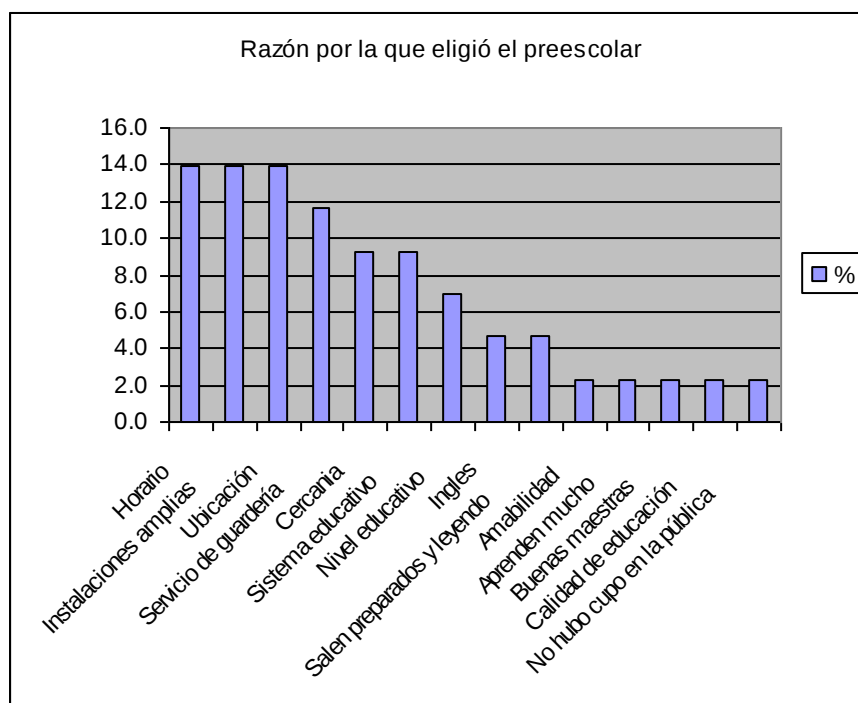
El 67% de los encuestados habitan en el municipio de Tlaquepaque, donde actualmente se encuentra la primaria, el otro 33% se compone de personas que en su mayoría trabajan por la zona o les queda de paso a su trabajo el preescolar o simplemente lo utilizan como una buena opción.

Municipio donde habitan	%
Tlaquepaque	66,7
Guadalajara	16,7
El Salto	11,1
Tlajomulco	5,6
Total general	100

De la muestra encuestada casi un 45% requiere además del preescolar, el servicio de horario extendido o guardería, ya que trabajan y no cuentan con algún familiar que los recoja antes, y el 55% no necesita del apoyo del horario extendido o tienen alguien que los apoye para recoger a sus hijos.

Servicio que utilizan	%
Normal	55,6
Guardería	44,4
Total general	100

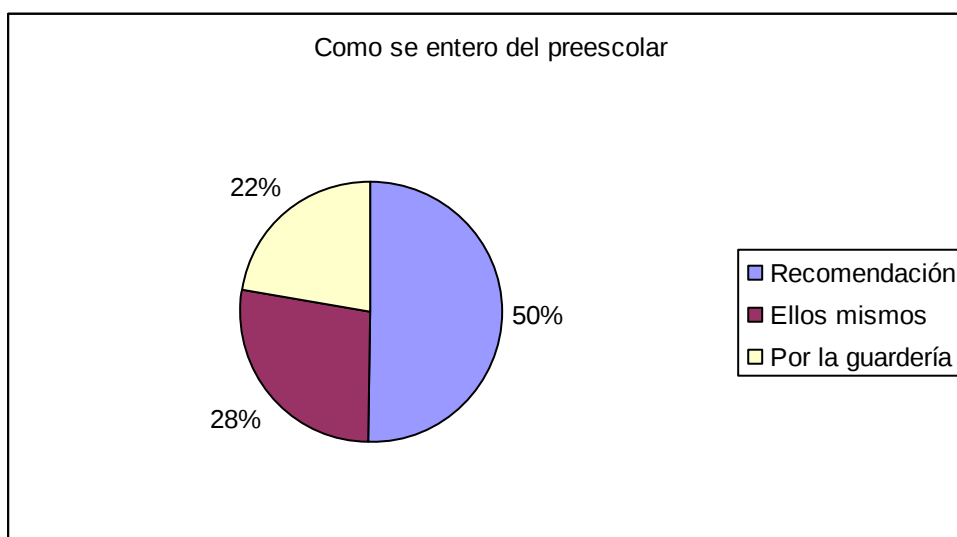
1.- ¿Cuáles son las razones más importantes por las que eligió este preescolar?



Razón por la que eligio el preescolar	%
Horario	14.0
Instalaciones amplias	14.0
Ubicación	14.0
Servicio de guardería	11.6
Cercanía	9.3
Sistema educativo	9.3
Nivel educativo	7.0
Ingles	4.7
Salen preparados y leyendo	4.7
Amabilidad	2.3
Aprenden mucho	2.3
Buenas maestras	2.3
Calidad de educación	2.3
No hubo cupo en la pública	2.3
Total general	100

Existen diferentes razones por las que los padres de familia eligieron este preescolar, pero analizando la información, la buena ubicación de lugar para poder dejar a sus hijos, junto con la cercanía para otros fue un factor clave para elegir esta institución, y esto representa el 23% de las menciones de los padres encuestados. El 25.6% de las menciones se inclinaron por lo referente al servicio extendido o de guardería, junto con el horario flexible que ofrece el preescolar y que otras instituciones de la zona no tienen, pero más importante aún es que el 32.6% de las opiniones de los padres fue, que eligieron el preescolar por una razón de carácter educativo o asociada con la calidad (sistema y nivel educativo, inglés, buenos maestros, calidad de educación, aprenden mucho y salen preparados), esto habla bien del preescolar ya que en un inicio abrió sus puertas para dar servicio a los hijos de madres trabajadoras que dejarían la guardería y querían simplemente una continuidad para sus hijos y ellas seguir laborando, y están captando más niños de la zona o recomendados de los usuarios actuales.

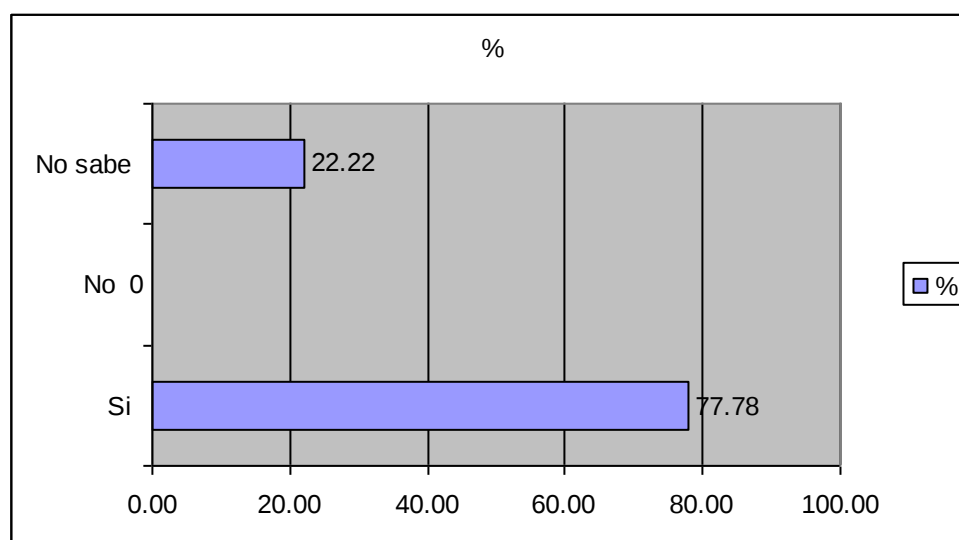
2.- ¿Cómo se entero del Preescolar?



Como se entero del preescolar	%
Recomendación	50
Ellos mismos	27.78
Por la guardería	22.22
Total general	100.00

El 50% de los padres de familia encuestados se enteraron por la recomendación de algún familiar, conocido o amigo, incluyendo muchos de los que ya utilizaban el servicio de guardería de la institución, esto nos indica que la labor de los usuarios al hacer una comunicación de boca en boca, ha sido vital para el crecimiento de la institución, ya que en los 4 años de vida del preescolar no ha habido necesidad de hacer publicidad o promoción de sus servicios, además un 22% de los encuestados se enteraron del preescolar por la misma guardería, así que esto quiere decir que la misma institución está haciendo promoción de sus servicios, pero para los padres no es suficiente para tomar la decisión de inscribir a sus hijos, por lo que necesitan la recomendación de otra persona. Finalmente casi el 28% de los encuestados se enteraron por ellos mismos del preescolar, así que las instalaciones y letreros actuales, ayudan por si mismos para promoverlos servicios.

3.- ¿Inscribirá a su hijo(a) en la primaria para el próximo ciclo escolar?

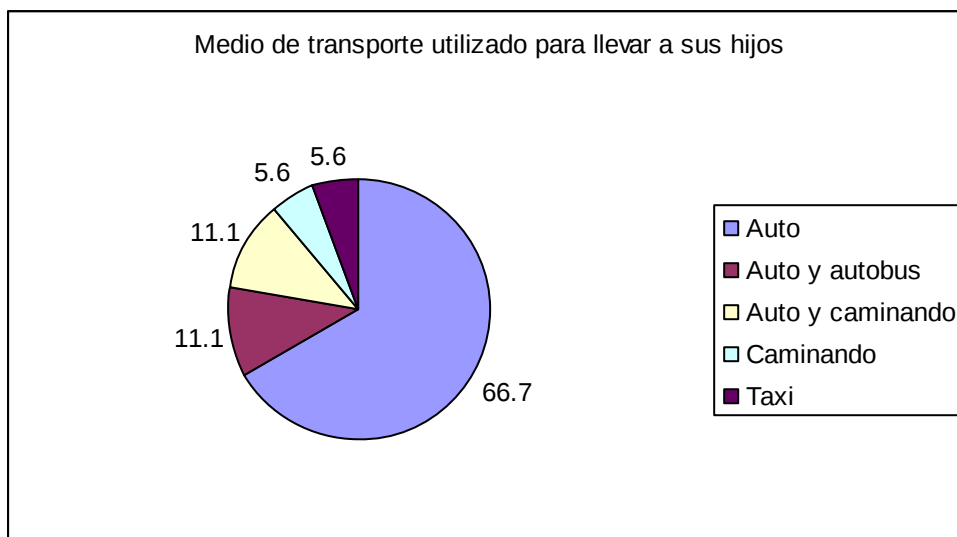


Inscribirá a su hijo	%
Si	77.78
No	0
No sabe	22.22
Total general	100.00

%	Respuestas Si condicionadas
22,2	Si cambian de domicilio o favorecerían con un buen cambio
5,6	Si aceptan a su hijo, ya que es un caso especial
5,6	Si recibe apoyo

El 78% de los padres de familia encuestados opinaron que sí piensan inscribir a sus hijos en la primaria para el próximo ciclo escolar 2007-2008, pero de esta mayoría el 22% están condicionando la inscripción de sus hijos en la primaria, sólo si se traslada de domicilio ya que ellos ven una gran necesidad de espacios para diferentes actividades para los niños, y que en este momento este lugar no se los puede dar, así que si los cambios son buenos, ya que para ellos el pensar en que cambien de domicilio, significa una mejora importante, continuarán sus hijos en la institución. Para el otro 22% de los padres de familia del gran total, aún no deciden qué harán y ni siquiera lo han pensado, a pesar de que en pocos meses tendrán que tomar la decisión.

4.- ¿Actualmente en qué medio de transporte llevan y recogen a su hijo (a) al preescolar?



Medio de transporte utilizado	%
Auto	66.7
Auto y autobus	11.1
Auto y caminando	11.1
Caminando	5.6
Taxi	5.6
Total general	100

Contrario a lo que pensaban los directivos, en cuanto a que era un porcentaje importante el que llevaba a sus hijos en autobús, debido a que se atiende a una población de hijos de madres trabajadoras y de un nivel socioeconómico bajo, se observa ampliamente que el 67% acuden al preescolar en auto, y sumando los que combinan el traslado para ir a la institución en auto con autobús o caminando, nos dice que un 87% de los padres de familia encuestados tienen auto, esto quiere decir que hay cierta capacidad de los usuarios para desplazarse a otro domicilio, de ser necesario. Los que acuden caminado es por la cercanía a sus domicilios y los de taxi, es por que no cuentan con auto, pero si para cubrir este gasto.

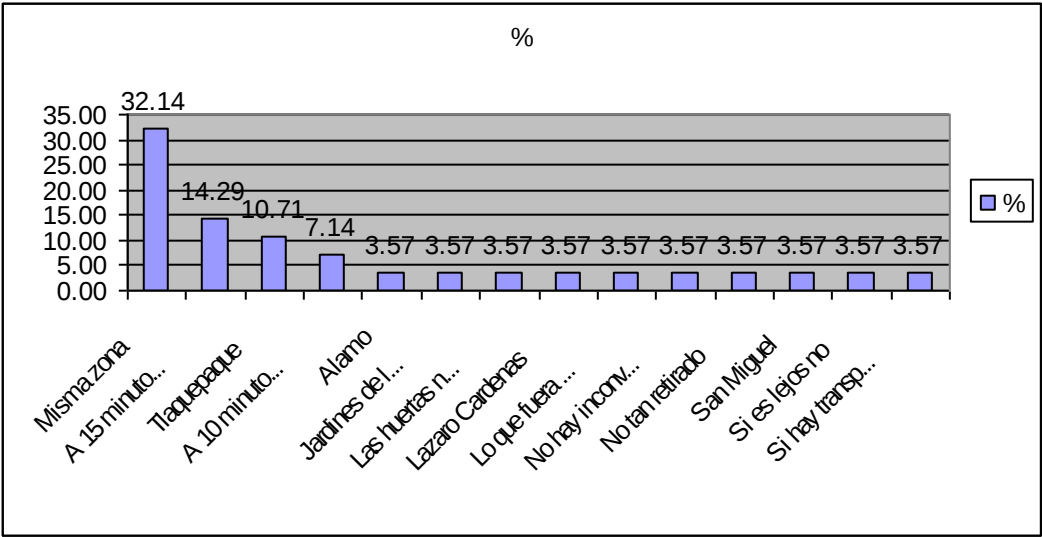
5.- ¿Qué esperarían de la primaria y las nuevas instalaciones si se cambiaran de domicilio?

Menciones	%	Menciones	%
Instalaciones amplias	17.78	Ingreso no tan peligroso	2.22
Salones adecuados y amplios	11.11	Internet	2.22
Instalaciones exclusivas	8.89	Jardin grande	2.22
Canchas deportivas	6.67	Linea telefónica	2.22
Primaria hasta 6to año	6.67	Mejor educación	2.22
Nivel educativo	4.44	mejor ingles y computación	2.22
Auditorio	2.22	Mejor nivel que el preescolar	2.22
Biblioteca	2.22	Patio Grande	2.22
Buena ubicación	2.22	Sala de audiovisual	2.22
Calidad	2.22	Salones de material	2.22
Cerca del preescolar	2.22	Salones más bonitos	2.22
Costo accesible	2.22	Separación del kinder de la primaria	2.22
Ingreso amplio	2.22	Servicio de guardería	2.22
Total general	71.11	Total general	28.89

Sobre qué esperan de la primaria y sus nuevas instalaciones si cambiara de domicilio, se observa que una parte importante de los padres de familia no conoce las instalaciones actuales de la primaria y otros no se habían puesto a pensar en dónde estudiarían sus hijos la primaria, aunque en 3 o 4 meses tendrán que inscribirlos en una de ellas. De las menciones más importantes sobresale con un

50% lo referente a la necesidad y preocupación de los padres de familia para que sus hijos tengan y gocen de más y mejores instalaciones (salones, auditorio, canchas, biblioteca, jardín etc.), también el 9% de las menciones tienen que ver que para ellos es importante que sean instalaciones exclusivas para la primaria, ya que actualmente se comparten con la guardería y el preescolar y carecen de algunos servicios y espacios. Por último el 7% de las menciones muestran una clara preocupación porque la primaria cuente con los seis grados y en un futuro no tengan que cambiarlos de escuela. Existen otras menciones, no menos importantes, pero que responden solamente a unas cuantas personas y están ligadas con sugerencias o simples deseos de los padres, porque la primaria donde estudien sus hijos esté muy completa.

6.- ¿Hasta qué distancia o lugar estarían dispuestos a trasladarse para llevar a su hijo(a) por tener esas instalaciones que usted espera?



Hasta donde se trasladarían	%
Misma zona	32.14
A 15 minutos maximo	14.29
Tlaquepaque	10.71
A 10 minutos maximo	7.14
Alamo	3.57
Jardines de la paz	3.57
Las huertas no por peligroso	3.57
Lazaro Cardenas	3.57
Lo que fuera necesario	3.57
No hay inconveniente por la distancia	3.57
No tan retirado	3.57
San Miguel	3.57
Si es lejos no	3.57
Si hay transporte si	3.57
Total general	100

El 32 % de las menciones opinan que la escuela debería quedar en la misma zona, ya que existen limitantes geográficas y viales (carretera a Chapala y Av. Lázaro Cárdenas), que impedirían que se trasladen y desplacen con facilidad los padres de familia, y más si es una distancia muy lejana. Otra parte importante de las menciones, el 45% indica que estarían dispuestos a moverse de la zona, ya sea en mismo municipio de Tlaquepaque u otras zonas del rumbo, incluso a 10 o 15 minutos del domicilio actual, ya que están muy contentos con los servicios que actualmente reciben en el preescolar.

3.2.2 Resultados y análisis de las encuestas realizadas a padres de familia de alumnos de primaria

De una población de 86 alumnos de primaria se aplicó la encuesta a una muestra del 30.58%, representados proporcionalmente por los cuatro grupos actuales (1a, 1b, 2do y 3ro).

Igual que en la encuesta de preescolar el 89% de los que respondieron a la misma fueron las madres de familia.

Respondió a la encuesta	%
Padre	11.5
Madre	88.5
Total general	100

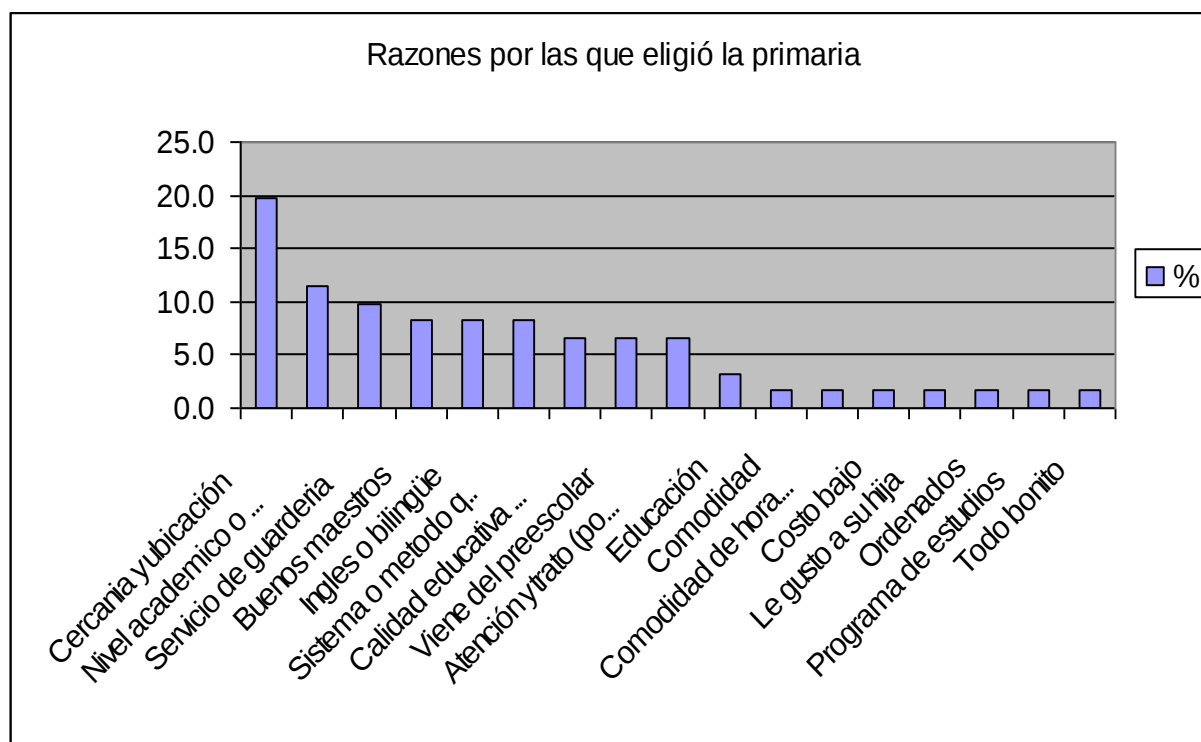
El 88% de los encuestados habitan en el municipio de Tlaquepaque, donde actualmente se encuentra la primaria, y son unos pocos los que se trasladan de otros municipios para llevar a sus hijos a la institución ubicada en el Fraccionamiento Revolución.

Municipio donde habitan	%
Tlaquepaque	88.5
El Salto	3.8
Tlajomulco	3.8
Tonala	3.8
Total general	100

De la muestra encuestada sólo el 19% utiliza además de la primaria, el servicio de guardería, y del 81% en una gran parte de los casos son madres de familia que por el momento no trabajan y/o tienen algún familiar que los apoye para recoger a sus hijos.

Servicio que utilizan	%
Normal	80.8
Guardería	19.2
Total general	100

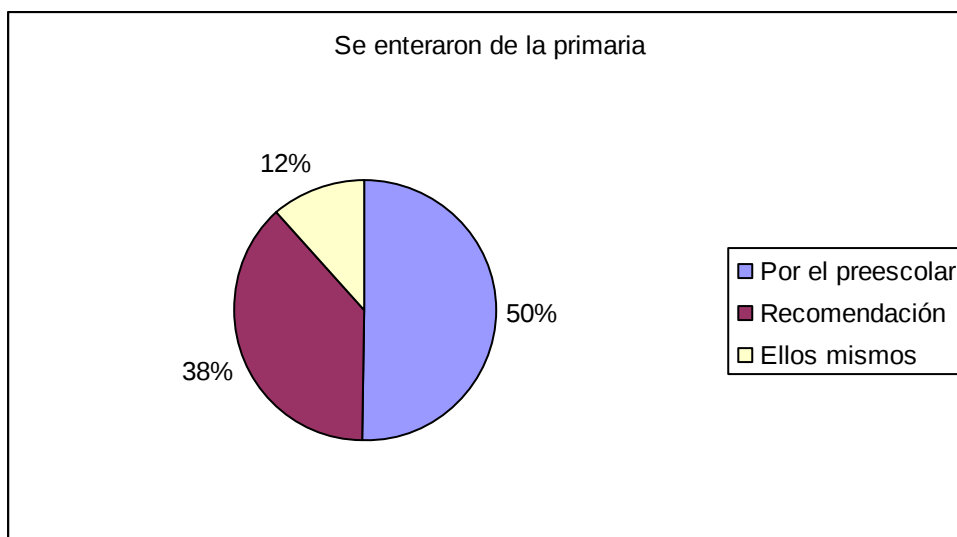
1.- ¿Cuáles son las razones más importantes por las que eligió esta primaria?



Razones por las que eligió la primaria	%
Cercanía y ubicación	19.7
Nivel academico o educativo	11.5
Servicio de guarderia	9.8
Buenos maestros	8.2
Ingles o bilingüe	8.2
Sistema o metodo que llevan	8.2
Calidad educativa o de educación	6.6
Viene del preescolar	6.6
Atención y trato (pocos alumnos por grupo)	6.6
Educación	3.3
Comodidad	1.6
Comodidad de horarios	1.6
Costo bajo	1.6
Le gusto a su hija	1.6
Ordenados	1.6
Programa de estudios	1.6
Todo bonito	1.6
Total general	100

El 20% de las menciones fueron en relación a que fue muy importante la ubicación de la escuela o la cercanía con sus domicilios para elegirla. Pero con más que la encuesta de los padres de familia del preescolar, con casi un 50% de las menciones, eligieron la primaria por cuestiones académicas, educativas o asociadas con la calidad de la institución, (nivel académico, maestros, idiomas, calidad, programas, etc.), esto también habla que la institución se ha ido posicionando en la zona, además de ofrecer servicio de guardería y flexibilidad de horarios, que fue la primera necesidad que cubrió para los padres de familia, cuando ofreció el servicio a nivel primaria.

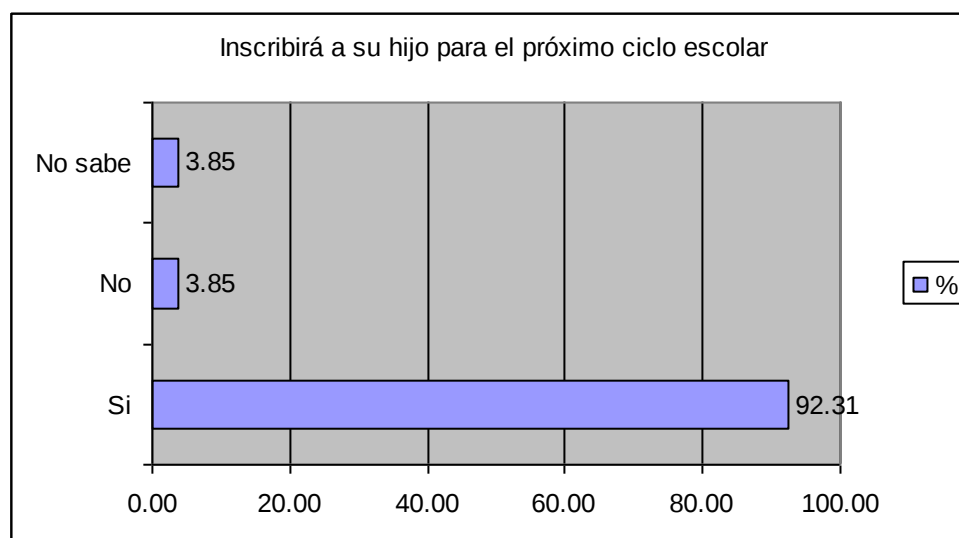
2.- ¿Cómo se enteró de la Primaria?



Como se entero	%
Por el preescolar	50
Recomendación	38.46
Ellos mismos	11.54
Total general	100

Es claro que los que dirigen el preescolar están haciendo un buen trabajo de recomendación de la primaria, ya que el 50% de los padres de familia encuestados se enteraron por la misma institución y debido a la experiencia vivida en la misma, al tener a sus hijos en el preescolar, decidieron que sus hijos continuaran con la misma formación. Otra parte importante de los padres, al 38% les fue recomendada la primaria, Así que es evidente que la primaria se alimenta en su gran mayoría por los alumnos que egresan de su propio preescolar, pero la experiencia de otros se está trasmitiendo a un mayor número de personas de la zona y eso favorece que opten por inscribir a sus hijos, además de que las mismas instalaciones llaman la atención de los que transitan por el rumbo y esto motiva a acercarse a preguntar por los servicios que ofrece la institución.

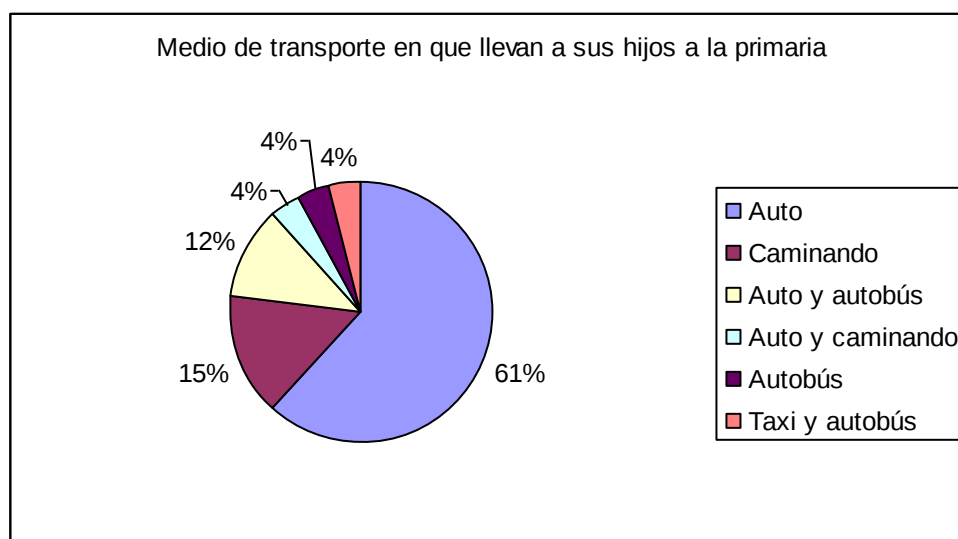
3- ¿Inscribirá a su hijo(a) para el próximo ciclo escolar?



Inscribirá a su hijo	%
Si	92.31
No	3.85
No sabe	3.85
Total general	100

El 92% de los padres de familia encuestados opinaron que inscribirán a sus hijos el próximo ciclo escolar, y a diferencia de los que están en preescolar, no hubo ningún caso que condicionara su ingreso por algún motivo, a pesar de que los padres de familia de los alumnos de tercer grado, saben que no se cuenta con instalaciones suficientes para el cuarto grado, no manifestaron preocupación alguna por ello, ya que confían en que la institución les resuelva el problema como en otras ocasiones. Por comentarios de algunos padres, para ellos es muy importante que los hijos tengan continuidad en ciertos ciclos de escuela (preescolar, primaria, secundaria, etc.), ya que creen que el cambio constante de sistemas, programas e instituciones puede afectar negativamente el desempeño y aprendizaje de sus hijos. Muy pocos son los que no inscribirán a sus hijos o están dudando sobre ello.

4.- ¿Actualmente en qué medio de transporte llevan y recogen a su hijo (a) a la primaria?



Medio de transporte utilizado	%
Auto	61.54
Caminando	15.38
Auto y autobús	11.54
Auto y caminando	3.85
Autobús	3.85
Taxi y autobús	3.85
Total general	100.00

El 62% de los encuestados llevan a sus hijos a la primaria en auto, y sumando los que combinan con el autobús o caminando, nos dice que el 77% podrían utilizar el auto para trasladarse a la institución. A diferencia del preescolar, aquí el 15.38% de los encuestados lleva a sus hijos caminando, debido a que viven muy cerca de la primaria, pero la mayoría cuenta con auto, aunque no lo utilice para ello, y la gran mayoría vive en la zona o en el municipio de Tlaquepaque.

5.- ¿Qué esperarían de la primaria y las nuevas instalaciones si se cambiaran de domicilio?

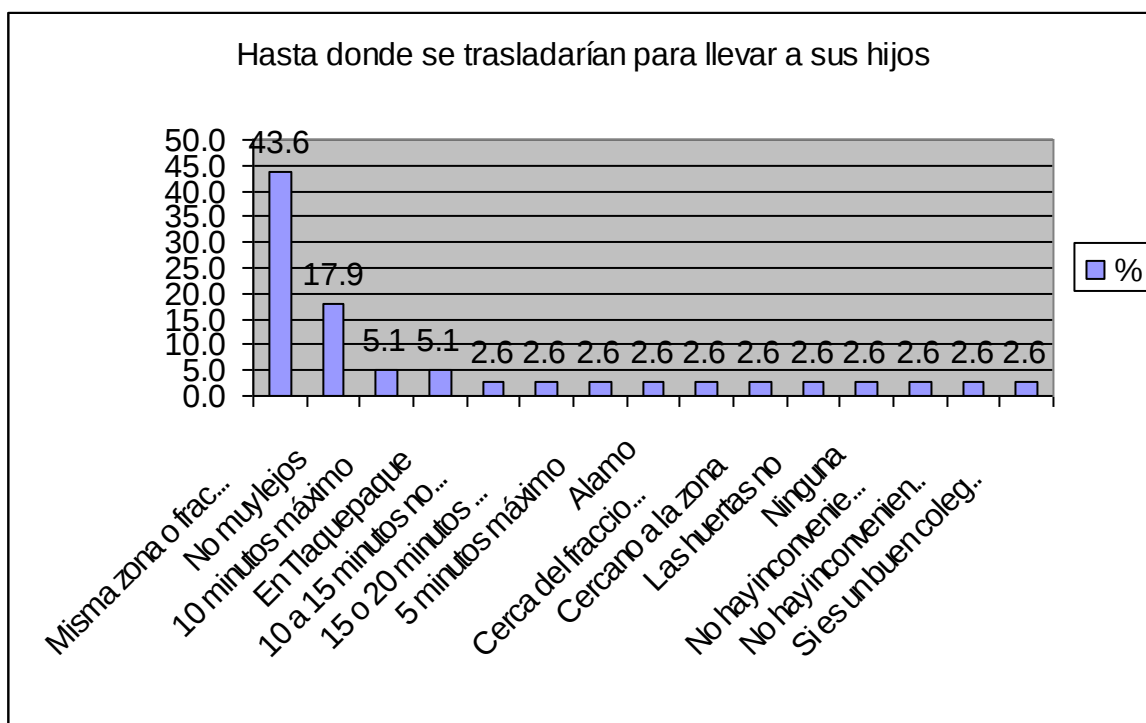
Espera de la primaria	%	Espera de la primaria	%
Espacios e instalaciones más amplias	15.7	Católico	1.4
Salones adecuados, amplios y bonitos	8.6	Servicio de guardería	1.4
Área amplia para el recreo y esparcimiento	7.1	Desayunos aunque se pagaran	1.4
Más espacios para el desarrollo de los niños	7.1	Estacionamiento	1.4
Canchas e instalaciones deportivas (educación física)	5.7	Instalaciones adecuadas	1.4
Primaria hasta 6to año	4.3	Línea telefónica	1.4
Instalaciones exclusivas	4.3	Lo que se necesite para estudiar	1.4
Auditorio y sala de audiovisuales (lugar para eventos)	4.3	Más ventilación e iluminación	1.4
Internet y taller de computo adecuado (para cada niño)	4.3	Mejor control para la entrega de niños	1.4
Áreas verdes	2.9	Mismos maestros	1.4
Biblioteca	2.9	Nada	1.4
Misma Calidad	2.9	Nivel académico	1.4
No escaleras y seguridad	2.9	No quiere que se cambie de domicilio	1.4
Buena ubicación y accesible	2.9	Talleres en horarios de clases	1.4
Transporte para los niños	1.4	Teatro	1.4
Todo adecuado para un colegio	1.4		
Total general	78.6	Total general	21.4

Se observa que la mayoría de los padres de familia de alumnos de primaria conocen las necesidades o carencias de las instalaciones, a diferencia de los de

preescolar, y lo manifiestan al mencionar detalles específicos que esperarían de la escuela si cambiara de domicilio. Más del 50% de las menciones son en relación a que la primaria contará con más y mejores instalaciones (áreas verdes, canchas deportivas, salones, auditorio, biblioteca, etc.), con menor porcentaje de menciones se encuentra la preocupación de los padres de familia de que las nuevas instalaciones sean exclusivas para la primaria, así como que se cuente con los seis grados de primaria, aunque en esta última no hay una clara preocupación de los padres, ya que algunos comentaron que esperan que la administración resuelva favorablemente esta situación.

En lo que sugieren o desean que tenga la primaria, existen diferentes opiniones, que si la institución pensara en ellas, tendría que elegir y después sondear con los usuarios, para ver a cuáles les da más peso, ya que ellas le representarían una inversión muy alta a la administración, pero no imposibles.

6.- ¿Hasta qué distancia o lugar estarían dispuestos a trasladarse para llevar a su hijo(a) por tener esas instalaciones que usted espera?



Hasta donde se trasladarían	%
Misma zona o fraccionamiento	43.6
No muy lejos	17.9
10 minutos máximo	5.1
En Tlaquepaque	5.1
10 a 15 minutos no afecta	2.6
15 o 20 minutos máximo	2.6
5 minutos máximo	2.6
Alamo	2.6
Cerca del fraccionamiento	2.6
Cercano a la zona	2.6
Las huertas no	2.6
Ninguna	2.6
No hay inconveniente de lugar	2.6
No hay inconveniente por la distancia	2.6
Si es un buen colegio lo sigue a donde sea	2.6
Total general	100

Sobre este punto, el 43.6% de los padres de familia manifestaron que no debía moverse mucho de domicilio y opinan que debe quedarse en la misma zona o fraccionamiento, así que hay menos apertura hacia cambiar a un lugar más lejano, que los de preescolar. También un 17.9% de las menciones van en relación a que si se cambia de domicilio no debe ser lejos del actual, por diferentes razones, en las que sobresale, la tranquilidad de la zona y las pocas vialidades para salir de la misma.

3.2.3 Análisis de las entrevistas a expertos en educación sobre el tema de primarias con servicio extendido o guardería

Todos los expertos conocen instituciones públicas (IMSS), que ofrecen servicio de guardería e instituciones privadas que ofrecen preescolar con servicio de guardería en diferentes partes de la ZMG y para diferentes estratos sociales, unas que atienden a hijos de madres trabajadoras y otras para hijos de padres de familia que quieren una educación adicional, que algunas escuelas o instituciones ofrecen. Algunos han tenido el contacto con alguna primaria con horario extendido, como el caso de EDUCARE que es un proyecto de Jorge Vergara, donde ingresan a las 8 y salen entre las 17 y 18 horas, aquí mismo comen y por la tarde tienen un

programa de actividades extracurriculares, pero coinciden en que no es un servicio de guardería, además que atiende a un segmento altos ingresos de la población.

La escuela como espacio de formación

La opinión y percepción de estos servicios para los expertos es que no es el lugar ideal, ni la educación ideal para un niño para su desarrollo cognitivo, social y emotivo, ya que ellos necesitan de sus padres y el seno de una familia para su proceso de formación, pero coinciden en que es una realidad el incremento de las mujeres que se integran a la vida laboral, y los padres de familia jóvenes y algunos no tanto, se ven en la necesidad de apoyar la educación de sus hijos con este tipo de servicios que ofrecen algunas instituciones públicas o privadas. Debido a que la escuela tiene una función específica y limitada por los horarios y programas, estas instituciones tienen una responsabilidad mayor y deberán ayudar en la formación integral del niño, aunque son sólo corresponsales de ella, ya que jamás la escuela sustituirá a la familia.

La nueva realidad de las familias

Los expertos coinciden en que actualmente la economía en el país es tan difícil y las remuneraciones, salarios y poder adquisitivo tan bajo, que las familias para poder subsistir económicamente, están siendo obligadas a cambiar algunos de sus hábitos y costumbres, en el cual la mujer se está integrando más en la vida laboral, y en muchos casos ella es el sustento de la familia, además de aumentar el número de madres solteras y divorciadas, y el índice de las madres que trabajan seguirá en aumento en los próximos 10 años. También creen que esto crea un círculo vicioso, donde los padres trabajan para darle lo mejor al niño, pero en la parte económica y no hay un equilibrio en la estructura familiar, pero esta situación es por la estructura del país y otros problemas macros, ya que en algunos países desarrollados la madre trabaja sólo un turno o ciertas horas y puede dedicar tiempo al cuidado y la educación de sus hijos.

Estas situaciones del entorno familiar hacen que se demanden una serie de servicios como los de las escuelas con servicio de guardería u horario extendido, y estas instituciones están tratando de responder a una necesidad real, aunque no es lo ideal, ya que los niños necesitan de otros espacios para desarrollarse. Así que estos servicios deberán de apoyar a los padres y tendrán el reto de encontrar un equilibrio entre la escuela y la familia, ya que los niños necesitan de una estructura familiar; así como el desarrollarse en un entorno agradable, donde no se saturen y enfaden, además de ser este un espacio formativo.

Infraestructura y servicios

Respecto a la infraestructura y equipamiento que deben tener este tipo de instituciones, todos coinciden en que la escuela además de los espacios tradicionales de clases, deben contar con espacios amplios y libres, espacios abiertos y con naturaleza, jardines y talleres donde el niño pueda realizar diferentes tipos de actividades más lúdicas y libres, en donde desarrolle su máximo potencial, artístico, cultural, deportivo, su creatividad y tenga diferentes áreas de socialización, ya que si el niño continúa en la escuela en la tarde y en las mismas instalaciones se podría bloquear y no querer realizar actividades.

La línea educativa que quiera seguir la institución determinará las necesidades e infraestructura que se requiere, pero existen diversas y diferentes herramientas que ayudan en el aprendizaje de los niños, como la enciclomedia o el proyecto de escuelas de calidad de la Secretaría de Educación Pública, por mencionar algunas.

Hacia una formación integral

La escuela por la tarde tendría que asemejarse a una estructura de escuela - familia, más que de escuela, donde se favorezca el desarrollo de responsabilidades, hábitos, valores y de un andamiaje, además de brindar un cuidado y cariño que los papás no pueden dar porque están trabajando, pero sin descuidar el trabajo de los padres e impedir que ellos asuman la responsabilidad

que les corresponde. Este espacio tendría que apoyar el desarrollo de la parte afectiva, emocional y social del niño, para que pueda interactuar con él mismo, con los demás y el medio ambiente, pero en un sentido educativo, para ir trabajando su realidad, aceptándola y transformándola desde ellos mismos.

Los aspectos que creen que favorecen al niño en este tipo de servicios, son el que se desarrollen programas especiales y diferentes a los de la mañana, ya que no deben ser escolarizados, deben permitir que el niño se desarrolle de una forma más integral, con rutinas, roles y actividades de acuerdo a la edad del niño, ya que en la familia no están atendiendo ciertos aspectos que se aprenden en la casa, como hábitos, obligaciones, tareas, etc. Y los están trasladando a la escuela, sólo que en la escuela tendrían que ser más lúdicos y más gozosos, para que ellos puedan sentir la diferencia.

Otro aspecto importante que se podría desarrollar en este espacio de la tarde es, el ayudar a formar un pensamiento crítico, aprehender a argumentar, a resolver y a manejar conflictos, así como el manejo de emociones e identificación de emociones, ya que con este tipo de cosas vivirán toda su vida. También creen importante el quitarle el nombre de guardería, ya que por los servicios que ofrecería, es algo más completo y complejo que sólo un lugar para dejar al niño. Además este espacio podría permitir la estimulación de todos los hemisferios cerebrales, a través actividades artísticas, de creatividad, baile, danza, canto, deporte y actividades físico deportivas y recreativas, pero de calidad, ya que en otros países se están dando y fortalecen la integración del cerebro.

Si se favorecen actividades donde el niño aprenda a tocar un instrumento musical, a bailar, cantar, jugar y conservar un físico, se le darán herramientas de por vida, seguridad en su adolescencia, autoestima y una identidad afectiva sexual, pero

*esto debe de ser por profesionales, sensibles y pensando en el niño como un ser integrado*²².

Personal especializado

El personal que labore en este tipo de instituciones deberá de ser muy responsable, ya que al tener esta cualidad, ellos mismos van a buscar su capacitación y formación, debe de tener un compromiso y amor por los niños, el personal joven puede tener más fortaleza para trabajar con los niños, mas no es una limitante, es preferible que los maestros o personas de la mañana no sean los mismos que los de la tarde, ya que por más buenos que sean podrían estar cansados o fastidiados, además de que los niños necesitan estar en diferentes entornos. Lo ideal es que se tuvieran diferentes profesionales en diversas áreas o que los profesores tuvieran una capacitación múltiple y se puedan estar moviendo.

También sería muy importante que entre el personal que labora en una institución de estas, existan especialistas en diferentes áreas (atención médica preventiva y de urgencias, en problemas de aprendizaje, área de la psicología educativa, diferentes etapas del desarrollo infantil, etc.), para que aprovechen mejor las capacidades de los niños y ataquen los problemas que se puedan presentar. No saben si es viable económicamente una institución de este tipo, pero sería lo ideal.

Tareas de las nuevas instituciones

Algunos expertos coinciden en que la misión debe de responder a la nueva realidad de las familias y del mundo globalizado, que incluya un crecimiento integral del ser humano, el desarrollar al máximo el potencial de los niños y con ello lograr que sean seguros y felices en la vida, a través de la integración del trabajo de la escuela, los padres y la familia, y desarrollando modelos y sistemas educativos que favorezcan el aprendizaje y la formación de una conciencia en sí mismo,

²² Moisés Contreras Reinoso, Maestro en Educación y Procesos Cognitivos del ITESO, Entrevista noviembre de 2006.

social y ecológica, para que en un futuro los educandos logren ser dueños de sus propios procesos.

También opinan que la visión tendrá que ver con los sueños de los que dirigen la institución y con el lugar que podrían o quisieran tener en el sector educativo de la localidad, al ser reconocidos por sus aportaciones al entorno social, educativo y familiar, a través de nuevos modelos, calidad en los servicios que ofrecen y como una respuesta viable a las necesidades que quieren cubrir en esta nueva realidad social y económica de las familias modernas.

Coincidencias de opinión

Los expertos opinan que debido a la situación económica actual y las estadísticas de crecimiento del ingreso de la mujer a la vida laboral, es evidente que habrá más necesidad de este tipo de servicios en la localidad, concentrándose más en niveles socioeconómicos medios, donde los padres de familia tienen que trabajar y requieren de espacios para el cuidado y apoyo de la educación de los hijos, pero que también puedan pagar los costos altos de la educación. Además las familias están necesitando de una formación integral para sus hijos, que en este momento los colegios no ofrecen, *lamentablemente podría haber papás más contentos, pero si no es la educación adecuada, podría haber niños más infelices*²³.

Esto quiere decir que cada día habrá más oportunidad para instituciones de este tipo en la ZMG, pero a un costo alto si no se atienden de una buena forma las necesidades de las familias, con actividades que respondan a un desarrollo integral de los niños. En la medida de que los padres de familia conozcan los beneficios de estos servicios, podrán hacer un mayor esfuerzo por buscarlos y pagarlos.

²³ Guadalupe Valdes, Coordinación de Desarrollo Educativo del ITESO, entrevista noviembre de 2006.

En la Zona Metropolitana de Guadalajara no existe una tendencia marcada hacia dónde va el tipo de educación o las necesidades que actualmente se requieren en la localidad, pero las tendencias más fuertes las va dando el contexto internacional, luego el nacional y se va filtrando al local. En este momento todas las instituciones están siendo influenciadas por la era de la información, la mejora en la tecnología para la computación y la implementación de idiomas y programas bilingües, aunque estos últimos pueden parecer una moda, están siendo una necesidad social por la globalización y cada institución está adoptando un modelo educativo y decide a qué le quiere apostar.

Tipos de escuelas

También existen tres tipos de colegios, los grandes, los pequeños y los personalizados; en los primeros existe una mayor socialización, en los segundos se da una educación muy especializada y en los terceros se da un mayor énfasis en los idiomas. Aunque existe un vacío en los que se enfocan a lo artístico y corporal. También dependerá qué nivel socioeconómico se quiere atender, así que es importante sondear las necesidades del mercado actual que se atiende para determinar qué programas necesitan, además de poner al niño como el centro de todas las decisiones educativas que se tomen.

Capítulo IV

Análisis del sector educativo

4.1 Análisis de la competencia en la zona

En la zona de mayor influencia de la primaria de Servicios, Educación y Entretenimiento S. C. (Fraccionamiento Revolución del municipio de Tlaquepaque.) se encontraron tres instituciones que ofrecen servicios de educación primaria.

Colegio Mahatma Gandhi A. C.

- Dirección: Batalla de Torreón # 3226 Fracc. Revolución, Tlaquepaque, Jal.

- Descripción de los servicios:

Preescolar, primaria y secundaria 100% bilingüe.

Educación personalizada (grupos de 25 alumnos por grado).

- Instalaciones:

Espacios reducidos e insuficientes para los tres servicios, cuentan con una pequeña cancha para usos múltiples, pero los niños deben atravesar la calle para llegar a ella. No cuenta con áreas verdes.

- Horario: De 8 a 14 horas

- Costos: Inscripción \$3,500.00 Colegiatura mensual de \$1,900.00 además de materiales y libros.

Instituto Revolución

- Dirección: Batalla de Torreón # 3179 Fracc. Revolución, Tlaquepaque, Jal.

- Descripción de los servicios:

Primaria con Inglés y computación.

No cuentan con un programa educativo especial.

- Instalaciones:

Espacios muy reducidos, ya que es una casa que se adaptó para dar el servicio, y no hay espacios para el esparcimiento de los niños, y además no cuentan con áreas verdes.

- Horario: De 8 a 13:15 horas

- Costos: Inscripción \$1,550.00 Colegiatura mensual de \$750.00 más materiales y libros.

Escuela urbana 193

- Dirección: Batalla de Bachimba # 3090, Fracc. Revolución, Tlaquepaque, Jal.

- Descripción de los servicios:

Primaria Pública Federal

El programa que llevan es el general de la Secretaría de Educación Pública del estado.

- Instalaciones:

Espacios muy amplios, patios y pequeñas áreas verdes y biblioteca, que dan servicio a más de 1000 niños en dos turnos, pero no imparten inglés ni computación.

- Horario: De 8 a 13 horas

- Costos: Aportación única voluntaria anual.

La competencia directa encontrada en la zona para la primaria en estudio es de dos tipos, privada y pública y en los dos casos se observa claramente una incapacidad por atender a un mayor número de infantes, ya que están topadas por sus instalaciones reducidas, además ninguna ofrece un horario extendido o servicio de guardería, tampoco actividades extracurriculares que permitan un mejor desarrollo integral de los menores, por lo que estas situaciones pueden

permitir la creación o desarrollo de otras instituciones en la misma zona, es aquí donde se presenta una gran oportunidad para Servicios, Educación y Entretenimiento S. C. al poder capitalizar esa demanda de la zona, que los demás no están atendiendo, además de diferenciarse cada vez más de sus competidores, mediante sus servicios, posible nueva infraestructura y la calidad de sus programas, y así asegurar su éxito y su permanencia en el mercado educativo local.

4.2 Análisis de servicios similares en la ZMG

Debido a que en la zona de cobertura de la primaria de Servicios, Educación y Entretenimiento no se encontró una institución que ofreciera servicios similares o aproximados, se procedió a analizar otras escuelas que ofrecieran algo idéntico en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

Colegio Educare²⁴

Dirección:

Madero # 5850, Col. Jocotán, Zapopán, Jal.

- Descripción de los servicios:

Preescolar, primaria, secundaria, preparatoria biculturales.

Educación integral, interactiva y creativa.

Pretenden formar personas que estén preparadas para afrontar exitosamente los nuevos retos que la sociedad impone, saliendo del esquema tradicional de enseñanza y proponiendo un nuevo sistema.

- Instalaciones:

Amplios espacios para el esparcimiento, áreas verdes, alberca, gimnasio, canchas deportivas, comedor, auditorio, laboratorios, talleres y estacionamiento.

- Horario:

²⁴ www.educare.edu.mx consultado en diciembre de 2006.

De 8 a 17 horas

- Costos: 4,000.00 mensuales aproximadamente

SEK GUADALAJARA Colegio Internacional²⁵

- Dirección:

Andres Teran # 1106, Col. Chapultepec Country, Guadalajara, Jal.

- Descripción de los servicios:

Preescolar, primaria y secundaria 100% bilingües.

Sistema de educación integral y personalizada con horario extendido y talleres vespertinos opcionales.

- Instalaciones:

Espacios amplios, cuenta con comedor, auditorio, cancha para usos múltiples, área de juegos infantiles, seguridad y vigilancia permanente, y un estacionamiento rentado frente al ingreso principal. Sistema de educación integral.

- Horario:

De 8 a 16 horas y talleres 16:00 a 17:30 horas

- Costos:

Derecho Institucional SEK \$4,180.00 Inscripción \$4,180.00 Colegiatura mensual de \$3,980.00 Incluye refrigerio y comida. Talleres \$ 706.00 trimestrales, además de textos y uniformes.

Colegio DECROLY

- Dirección:

Colón # 177, Col. Centro, Zapopan, Jal.

- Descripción de los servicios:

Preescolar y primaria con guardería.

El programa que llevan es el general de la Secretaría de Educación Pública del estado, y en el horario de guardería sólo entretiene a los niños y ellos hacen la tarea, pero no hay un programa.

²⁵ www.sek.net consultada en diciembre de 2006.

- Instalaciones:

Espacios reducidos, ya que es una casa adaptada para este servicio, para el horario extendido o de guardería se utilizan los mismos espacios, no cuentan con estacionamiento, no imparten inglés ni computación.

- Horario:

Primaria 8 a 14 horas y servicio de guardería de 7 a 18 horas.

- Costos:

Inscripción \$1550.00 Colegiatura mensual \$700.00 Primaria con guardería de 8 a 18 horas \$1,300.00 incluida la comida.

Colegio Thomas Alba Edison²⁶

- Dirección:

Av. Agustín Yañez # 2566, Col. Arcos Sur Guadalajara, Jal.

- Descripción de los servicios:

Guardería (lactantes y maternal), preescolar y primaria.

Sistema de educación personalizada para que los padres de familia realicen sus labores cotidianas con una gran confianza de que sus hijos se encuentran en buenas manos.

Clases de inglés y computación, alimentación balanceada y taller de tareas por las tardes, así como clases especiales (Tae Kwon Do, danza etc.), para los que lo solicitan

- Instalaciones:

Espacios reducidos pero suficientes para demanda actual, áreas de juegos y para talleres, comedor, cocina, salón de usos múltiples, seguridad, pero no cuentan con estacionamiento propio.

- Horario:

De 7:30 AM a 7:30 PM de lunes a viernes

- Costos:

²⁶ www.colegioedison.edu.mx

Por primaria en 9 horas promedio de servicio el costo es de \$2,000.00 más \$2,000.00 de inscripción, incluye alimentos. Aparte se paga por uniformes, materiales y libros.

En la zona metropolitana de Guadalajara existen muy pocas instituciones que ofrecen servicios de primaria con horario extendido, y éstas tienen pocos años de ofrecer estos servicios (5 años en promedio).

Dichas instituciones podemos clasificarlas en dos tipos ya que atienden a poblaciones de diferente nivel socioeconómico, en primer lugar las que atienden a un grupo de familias de NSE A, B y C+ y que ofrecen instalaciones de primer nivel, programas multiculturales o bilingües, costos elevados y actividades integrales y extracurriculares que responden a un programa institucional y que los padres buscan para que sus hijos tengan una mejor preparación y desarrollo integral, además de otras cosas; no hay una tendencia clara de que nacerán muchas instituciones de este tipo en la ZMG en el mediano plazo, ya que para todas las instituciones privadas que están surgiendo en la localidad no es una prioridad este tipo de programas.

Las otras instituciones son primarias comunes, que atienden a particulares y a una población de NSE C- y D, y que tienen un horario extendido para que se queden más tiempo los niños de padres que trabajan, ya que éstos requieren simplemente de una institución que les entretenga a sus hijos, en lo que ellos se desocupan de sus labores, estos padres trabajadores o profesionistas, casados o divorciados, además de madres solteras, no están buscando instituciones por su calidad o por los servicios que ofrezcan, sino que simplemente tengan un horario flexible que responda a sus necesidades; este tipo de instituciones si van en aumento en la ZMG, principalmente en el nivel de preescolar, ya que están creciendo el número de mujeres que se insertan en la vida laboral y más familias jóvenes que demandan este tipo de servicios.

Capítulo V

Desarrollo de la estrategia de crecimiento y mejora de los servicios

5.1 Futuros alumnos para la primaria

Debido a que actualmente el principal proveedor de alumnos para la primaria es el mismo preescolar, se sugiere tomar en consideración los siguientes puntos para garantizar la continuidad de su ingreso y el crecimiento de la primaria.

Propuesta para la mejor ubicación de la primaria

- La mayoría de las familias de los alumnos que egresarán del preescolar viven en el municipio de Tlaquepaque o al trasladarse a sus trabajos pasan por la zona donde actualmente se encuentra la institución, es importante que se considere un lugar para la nueva ubicación que no implique un desplazamiento significativo de la zona actual, ya que podría ocasionar una baja significativa de alumnos para la primaria, aunque algunos de los padres de familia, al tener una buena experiencia con sus hijos en el preescolar, han manifestado su disposición a trasladarse fuera de la zona, entre 10 a 15 minutos para llegar a ella, pero esto también ocasionaría una pérdida de alumnos de nuevo ingreso. Si el nuevo domicilio es en la misma

zona o en las inmediaciones de la misma, pero implica desplazarse varias o muchas cuerdas de distancia, no se cree que sea un factor para que no inscriban a sus hijos, ya que la mayoría cuenta con automóvil, pero sí es importante ubicar el nuevo domicilio cerca de donde haya rutas de transporte que apoyen a los que no cuenten con auto y eventualmente tienen que recoger a sus hijos por este otro medio.

- También es importante tomar en cuenta para la ubicación del nuevo domicilio, que más de un 30% de los padres de familia encuestados tienen en la institución a por lo menos dos hijos en diferentes grados (guardería y preescolar, guardería y primaria o preescolar y primaria), y requiere que estén cerca uno de otro para poder llevarlos y recogerlos, de lo contrario perderían mucho tiempo y más los que van al trabajo, y podría ser una razón para cambiar de institución.

Sugerencias para mejorar los servicios e instalaciones de la primaria

- El que continúe ofreciéndose el servicio de guardería y un horario flexible en la primaria, serán determinantes para que alrededor del 50% de los que egresen del preescolar elijan la primaria, independientemente del lugar donde se ubique en la zona.

- Como la mayoría de los padres de familia de los alumnos que egresarán de preescolar no conocen las instalaciones de la primaria, esperan que si se cambia de domicilio cuente con más y mejores instalaciones que el actual y el preescolar, entre ellas destacan la necesidad de salones amplios, un auditorio o salón de usos múltiples, canchas deportivas, biblioteca y jardines, etc., todo para el mejor desarrollo de sus hijos.

- Plantean como indispensable que cuente con los 6 grados escolares de la primaria, ya que desean que sus hijos tengan un mismo sistema educativo durante los 6 años en la misma institución.

- Creo que es importante intentar repetir el éxito que hoy tiene el preescolar, tomando en cuenta los factores que han hecho que lo prefieran además de servicio de la guardería y horario flexible, como son: el nivel educativo, calidad, inglés, buenos maestros, trato amable y lo que ven ellos en sus hijos (niños felices y que aprehenden mucho).

Mayor promoción para incrementar los alumnos de la primaria

- Debido a que algunos de los padres de familia de preescolar no saben o no han decidido si continuarán en la primaria de la institución, será muy importante la venta del nuevo proyecto de la primaria en la nueva ubicación a todos los padres de familia del preescolar, haciéndoles ver los beneficios y ventajas que tendrán sus hijos y ellos mismos, y que no encontrarán en otro lugar o escuela, y sea un factor para que decidan por esta institución entre otras. La buena comunicación y transmisión del mensaje serán claves para que la comunicación de boca en boca continúe y apoye la labor de promoción de la institución, además será necesario hacer una labor de promoción en la zona de mayor influencia de la primaria, para comunicar el cambio y nueva ubicación de la institución y así poder captar más y nuevos alumnos.

Es importante señalar que aunque la gran mayoría de los padres de familia manifestaron que inscribirán a sus hijos el próximo ciclo escolar en la primaria, dependerán de varios aspectos de igual importancia para que esta situación se presente; costo de las cuotas escolares, el servicio de guardería, ubicación y cambio de domicilio de la primaria, mejores instalaciones que el preescolar y misma calidad en general.

5.2 Alumnos actuales de la primaria

Propuesta para una buena ubicación de la primaria

Al igual que en el caso de los alumnos que egresarán de preescolar, la mayoría de los alumnos actuales de primaria vive en el municipio de Tlaquepaque, pero hay un mayor porcentaje que vive en la zona o Fraccionamiento Revolución, y por tal motivo más de un 60% no quieren que el nuevo domicilio de la primaria esté lejos del actual, prefieren que permanezca en la misma zona donde se encuentra actualmente, a pesar de las limitaciones de espacios y estacionamiento que podrían tener para dejar a sus hijos. Así que si la primaria sale de la zona actual podría perder a un número importante de usuarios.

El continuar en la misma zona permitirá y garantizará seguir captando más alumnos del mismo preescolar ya que se seguirá ofertando el servicio de guardería por las horas que lo requieran, además se podrá captar nuevos alumnos del Fraccionamiento Revolución, que son de un nivel socioeconómico superior al promedio del preescolar, y que no necesitan el servicio de guardería, pero podrían pagar cuatas más elevadas en el nuevo domicilio y contratar otros servicios que la primaria quiera promover para el desarrollo integral de los niños.

Aunque la mayoría desea que la primaria no se traslade lejos del domicilio actual, es claro que podrían desplazarse a otro domicilio en la zona o inmediaciones de la zona, ya que la mayoría cuenta con vehículo.

Sugerencias para perfeccionar los servicios e instalaciones de la primaria

En la primaria, el servicio de guardería es menos utilizado que para los alumnos de preescolar, y las razones principales son que la mayoría de las familias tienen a alguien que recoja al niño a su hora de salida, debido a que algunas madres no trabajan, o la familia vive en la misma zona y alguien los apoya para ello. Pero sí será necesario mantener el servicio ya que en este momento su ingreso principal depende totalmente de los egresados del preescolar, además es necesario mantener la flexibilidad y horarios actuales en el nuevo domicilio.

Para que la primaria mantenga a los usuarios actuales en el nuevo domicilio deberá de tener más y mejores instalaciones (áreas verdes, canchas deportivas, salones amplios y adecuados, auditorio, biblioteca, etc.), además de que estas áreas sean exclusivas para la primaria. También será importante ofertar los seis grados de primaria para aprovechar mejor las nuevas instalaciones y recuperar en un menor tiempo la inversión inicial.

Intencionar la promoción de la primaria

Es claro que a la primaria la va recomendando el preescolar, y que los dos niveles educativos se han ido posicionando en la zona y esto se refleja en la opinión de los usuarios actuales, sólo que es importante que haya una continuidad en la calidad de los servicios que hoy ofrecen para que se siga recomendando la escuela. Lo que ha posicionado a la primaria y aprecian los padres actuales es la excelente ubicación de la escuela, pero más importante aún es lo relativo a la educación o a lo que ellos llaman calidad académica (buen nivel académico, buenos maestros, idiomas, calidad y el programa actual), así que será todo un reto para la institución el tener una continuidad en el nuevo domicilio e ir mejorando si se quiere seguir captando alumnos como hasta ahora.

Aunque los usuarios actuales del servicio de primaria se enteraron principalmente por el preescolar y en segundo lugar por la recomendación de otra persona, será importante hacer una mayor difusión y promoción en la zona de mayor influencia, con el fin de captar más alumnos y llenar el cupo de los seis grados escolares.

5.3 Programa educativo

El continuar con un espacio de este tipo, para brindar el apoyo a hijos de madres trabajadoras en un horario extendido o de guardería, como se lleva actualmente, no es lo más recomendable para el desarrollo cognitivo, social y emotivo del niño, pero sí es una realidad de nuestro entorno económico local, nacional y mundial, así que va a seguir existiendo esta institución ya que responde a una necesidad

de una parte importante de la población, y seguirá siendo una oportunidad y negocio para la institución en estudio, pero para que pueda dar un mejor servicio, tendría que tomar las siguientes recomendaciones y esto favorezca el desarrollo y aprendizaje de los niños.

La institución debe definir muy claro su misión y visión, a quién quiere atender, para qué y cómo lo quiere hacer, además de a dónde quiere llegar, ya que si no se contesta a estas preguntas no podrá pensar en el niño, como el centro más importante de las decisiones respecto a los servicios que ofrece, además debe tomar en cuenta, que tendrá la labor de contribuir al crecimiento integral del ser humano y el desarrollar al máximo el potencial de los niños.

Es necesario que además de la opinión de los padres de familia actuales y futuros de la primaria, en relación a las instalaciones que quieren que tenga la institución, que se analice qué tipo de instalaciones son las adecuadas y qué se puede tener para favorecer el aprendizaje y recreación de los menores, de acuerdo a las posibilidades económicas de la institución y el lugar propuesto para el cambio de domicilio de la primaria.

Es muy importante apoyarse con gente especializada en el área de educación para el desarrollo de un programa extracurricular para el horario extendido o de guardería de los niños, y que responda a su desarrollo cognitivo, social y emotivo, ya que de lo contrario seguirá siendo sólo un horario donde no existe nada planeado y depende totalmente de qué se le ocurra a la educadora o maestra en turno para entretener a los niños. Dicho programa deberá favorecer el desarrollo de hábitos, responsabilidades, su creatividad, artes, etc., para así no sólo tener niños felices, si no seguros de sí mismos, sensibles, con una autoestima y una identidad afectiva sexual.

Si se elige un buen programa y después de un proceso de implementación y experiencia, logra buenos resultados y beneficios, podría ser vendido a los padres

de familia que están buscando una formación integral de los niños, y que ellos en su caso no pueden ofrecer porque no tienen tiempo y/o no saben como hacerlo.

Claro que el programa no funciona solo, ya que requiere de profesionales en cada área, o la debida capacitación de los maestros actuales para realizar esta importante labor. Sería importante ver la pertinencia de que fueran otros maestros diferentes a los de la mañana los que realizarán esto, ya que no sólo cambiarían de espacio para trabajar los alumnos, además estarían apoyados por diferentes personas, no tan cansadas de una jornada de trabajo y vendrían con más energía.

Conclusiones y recomendaciones

Es inminente y totalmente necesario el pronto traslado de domicilio de la primaria de Servicios de Educación y Entretenimiento S. C. ya que no hay ninguna posibilidad o alternativa para continuar dando el servicio en el mismo lugar y poder aspirar a un importante crecimiento.

Por la información que pudimos obtener y analizar de una parte importante de los usuarios actuales y futuros, se deberá hacer todo un gran esfuerzo para comprar, adquirir o rentar un inmueble o construir uno propio en la misma zona o en las inmediaciones de la misma, y aprovechar la oportunidad tan valiosa que se le presenta a la institución, al poder captar la demanda de alumnos que se avecina en los próximos años para la primaria, además de que por el momento no hay cerca otra institución que esté planteando atender al público y segmento que busca este tipo de servicios, por lo que con esto se podrá responder a la confianza que han depositado tantas familias porque haya una continuidad para sus hijos en esta institución. Será muy importante que en cuanto se tenga el

posible proyecto, se presente y se venda muy bien a los interesados (actuales y futuros), ya que ellos son una parte medular del proyecto y continuo educativo, y están en espera de una propuesta de la institución del nuevo domicilio para ellos tomar sus propias decisiones en cuanto a dónde inscribir a sus hijos.

El que quede en la misma zona la primaria asegurará no sólo su permanencia y éxito, también habrá una mayor rapidez en la recuperación de la inversión, al tener ingresos constantes de alumnos, claro si se toman en cuenta que los padres de familia esperan muchas mejoras a las instalaciones y servicios en el nuevo domicilio.

De no ser posible la continuidad con estos servicios en la misma zona, se corre el riesgo de perder a una parte importante de los alumnos actuales y futuros, así que dependerá totalmente de las mejoras, instalaciones y propuestas que se presenten en el proyecto para que los usuarios actuales continúen en la institución y los futuros opten por esta primaria entre otras alternativas que pudieran tener al trasladarse a otra zona. En el supuesto de que las opciones de traslado sean para otras zonas, se deberá analizar otros elementos que permitan conocer la demanda y potencial que tendrían en esas alternativas y con más información elegir la mejor opción para la institución.

Las expectativas de los usuarios en cuanto a las instalaciones y servicios que ofrecerá la institución en un nuevo domicilio son altas, esto quiere decir que son muchas las cosas que creen que se necesitan, así que es importante enumerarlas, darles un peso o valor y decidir a qué aspectos (instalaciones y servicios), se les dará prioridad en la adecuación o construcción de la primaria, ya que muchas de ellas representarán un costo significativo para los dueños.

Cabe señalar que en este momento lo más importante es consolidar la primaria y si se toma en cuenta las sugerencias de lo que una parte importante opinó, se tendrá satisfecha a una gran mayoría. También en este próximo cambio de

domicilio, independientemente de las mejoras y la inversión que se realice, no se aconseja hacer incrementos exagerados de las cuotas escolares, ya que esto podría desalentar a una parte de los usuarios, al contrario hay que seguir demostrando confianza en ellos, pero sabiendo que a mediano plazo se puede segmentar mejor el mercado y ofrecer más servicios con la certeza de que una parte importante los podrá pagar.

Y finalmente para un mayor desarrollo integral de los niños de la primaria, ya sea para los que pasen 6 horas o hasta doce en las instalaciones, se deberá desarrollar un programa curricular y extra curricular que permita un mayor desarrollo cognitivo, social y emotivo del niño, asesorados por expertos de la materia.

La maestría en Mercadotecnia Global del ITESO me aportó los conocimientos para organizar desde un principio el proyecto, dividir y desarrollar cada una de las etapas del mismo de acuerdo a las necesidades de información, así como visualizar la problemática de la institución en estudio con una visión integral y más amplia de la que contemplaban los socios del negocio, además de la importante asesoría especializada para resolver dudas y situaciones que se fueron presentando en el desarrollo del proyecto y la propuesta de una mejor estrategia para el crecimiento de la institución.

Mis aprendizajes más significativos del proyecto fueron los relacionados con profundizar más en las metodologías para determinar la problemática que se presentó en el proyecto y con ello poder aportar información oportuna y valiosa a la administración para la toma de decisiones, así como llevar a la práctica diferentes elementos y herramientas aprendidas en las materias cursadas a lo

largo de 4 años en la maestría (Estrategia, Investigación de Mercados, Análisis de la competencia, Mercadotecnia de servicios, Estrategias de mercadotecnia, etc.), y con ello poder hacer una propuesta más integral para dar respuesta al proyecto.

Mi aportación más importante tiene que ver con el reconocimiento de que las necesidades de la población son las mismas desde hace mucho tiempo, sólo que puedes diseñar e identificar nuevas formas de satisfacer las mismas necesidades del consumidor, en este caso en materia de educación y apoyo en el cuidado de los hijos, ya que cada segmento y las diferentes familias de distintos niveles socioeconómicos requieren satisfacerla de forma diferente y hoy en día están dispuestos a pagar un costo alto porque sus hijos tengan “la mejor educación”, así que hay una gran oportunidad para que educadores y no educadores emprendan nuevos proyectos de este tipo, pero con un profundo compromiso social con ellos, para que se cumplan dos aspectos muy importantes: hijos y padres de familia felices, y un negocio exitoso y rentable para los dueños.

Bibliografía

Libros:

Adema, Willem. Gray, Donald. (2005) Cómo conciliar la vida familiar con el trabajo ¿Mi bebé o mi Jefe? México, Fondo de cultura económica.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (2007), Artículo Tercero. México, Porrúa.

Elizalde, Lorena. (2005). Tesis Profesional Estudio de factibilidad para un centro de atención infantil. Guadalajara, ITESO.

Encuesta nacional de empleo y estimaciones del consejo nacional de población 2000. México, Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática.

Estadística Educativa (2005 y 2006), Estadísticas de Educación Inicial y básica. Secretaría de Educación Jalisco.

Instructivo para tramitar autorización de estudios de primaria (2005), Secretaría de Educación Jalisco.

Kotler, Philip. (2001). Dirección de Marketing. México, Prentice Hall.

Ley de la Secretaría de Educación Jalisco (1997). Guadalajara, Congreso del estado de Jalisco.

Stewart, A. Clarke. (1984), Guarderías y cuidado infantil, México, Ediciones Morata.

Zikmund William. G. (1998). Investigación de Mercados. México, Prentice Hall.

IX Censo de población, 1970 y 2000 México, Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática.

Artículos

Hernández, Gabriela (Octubre 1998), "El pequeño gran negocio que cuatro emprendedoras aseguran es una buena oportunidad para lanzar tu empresa" México, Revista Entrepreneur

Reyes, María (mayo 2001), "La oportunidad detrás de la educación preescolar", México, Revista Entrepreneur.

Yzaguirre Peralta, Laura Elena, (2005) Revista Iberoamericana de Educación (ISSN:1681-5653)

Citas electrónicas

Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2002. © 1993-2001 Microsoft Corporation.

Consultado en Mayo 2001

Dr. Elías Jiménez (2006) Guarderías infantiles, beneficios y riesgos, consultado en septiembre de 2006, Disponible en:

<http://www.trejos.com/Pediatrics/Sano/Guarderias.stm>

IMSS, (2006) Directorio de Guarderías en Jalisco, Consultado en Septiembre de 2006. Disponible en:

<http://www.imss.gob.mx/PrestacionesIMSS/MapaUnidades.aspx?a=14&15425=>

IMSS, (2006), Los servicios en las guarderías del IMSS, Consultado en septiembre de 2006. Disponible en:

http://www.imss.gob.mx/IMSS/IMSS_SITIOS/IMSS_06/Derechohabientes/PES/CG/Servicios.htm

IMSS, (2006), Número de guarderías en la República Mexicana. Consultado en diciembre de 2006. Disponible en:

http://www.imss.gob.mx/IMSS/IMSS_SITIOS/IMSS_06/Derechohabientes/PES/CG/NúmeroGuarderiasRM.htm

Lomeli Dulce (2004). Noticieros Televisa. Insuficientes la guarderías en México. Consultado en septiembre de 2006. Disponible en:

<http://www.esmas.com/noticierostelevisa/investigaciones/411157.html>

Portal oficial de Noruega en México, Políticas de Guarderías en Noruega, Consultado en septiembre de 2006. Disponible en:

<http://www.noruega.org.mx/policy/family/daycare/daycare.htm>

Velásquez Martínez María Patricia (2005), Breve Introducción al Fenómeno del Bilingüismo en México, Consultado en octubre de 2006. Disponible en:

<http://sincronia.cucsh.udg.mx/velazqueza05.htm>

Otras ligas útiles para apoyar la investigación

Páginas Web de instituciones educativas:

www.educare.edu.mx consultado en diciembre de 2006

www.sek.net consultada en diciembre de 2006

www.colegioedison.edu.mx consultado en enero de 2007

Página Web del Instituto Mexicano de Seguro Social
www.imss.gob.mx consultada en octubre de 2006

Anexos

Anexo 1:

Encuesta para padres de familia de primaria:

1.- ¿Cuáles son las razones más importantes por las que eligió esta primaria?

2.- ¿Cómo se enteró de la Primaria?

a) Recomendación b) Por ellos mismos c) Por el preescolar d) Otro Cual

3.- ¿Inscribirá a su hijo(a) para el próximo ciclo escolar?

a) Sí b) No c) No sabe Por qué _____

4.- ¿Actualmente en qué medio de transporte llevan y recogen a su hijo (a) a la primaria?

a) Auto b) Autobús c) Caminado d) Taxi d) Otro Cuál _____

5.- ¿Qué esperarían de la primaria y las nuevas instalaciones si se cambiaran de domicilio?

6.- ¿Hasta qué distancia o lugar estarían dispuestos a trasladarse para llevar a su hijo(a) por tener esas instalaciones que usted espera?

Encuesta para padres de familia de preescolar:

1.- ¿Cuáles son las razones más importantes por las que eligió este preescolar?

2.- ¿Cómo se enteró del Preescolar?

a) Recomendación b) Por ellos mismos c) por la guardería d) Otro Cuál _____

3.- ¿Inscribirá a su hijo(a) en la primaria para el próximo ciclo escolar?

a) Sí b) No c) No sabe Por qué _____

4.- ¿Actualmente en qué medio de transporte llevan y recogen a su hijo (a) a la primaria?

a) Auto b) Autobús c) Caminado d) Taxi d) Otro Cuál _____

5.- ¿Qué esperarían de la primaria y las nuevas instalaciones si se cambiaran de domicilio?

6.- ¿Hasta qué distancia o lugar estarían dispuestos a trasladarse para llevar a su hijo(a) por tener esas instalaciones que usted espera?

Anexo 2:

Tópicos tratados con expertos en el área educativa:

- 1.- Información sobre primarias que ofrezcan el servicio de guardería, para apoyo a las madres trabajadoras y los servicios que ofrecen.
- 2.- Opinión y percepción de los servicios de primaria con guardería.
- 3.- Factores del entorno que deben de existir para estos servicios.
- 4.- Infraestructura y equipamiento apropiado para este tipo de primarias.
- 5.- Aspectos que favorecerán al niño en este tipo de servicios.
- 6.- Las características que deberá reunir el personal que labore en la primaria
- 7.- Misión y visión de estos negocios.
- 8.- Las necesidades y oportunidad que ven para este tipo de servicios.
- 9.- Tendencias en las escuelas de la localidad y necesidades de educación que se perciben.

