



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

# **CARACTERÍSTICAS DE LA ESCUELA INFANTIL DEL SIGLO XXI EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

Autor: María Berceruelo Cano  
Director: Antonio Tena Blázquez

Madrid  
Junio 2015

María  
Berceruelo  
Cano

**CARACTERÍSTICAS DE LA ESCUELA INFANTIL DEL SIGLO XXI EN LA COMUNIDAD  
DE MADRID**



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	6
1.1 Propósito y objetivos del trabajo .....	7
1.2 Metodología y partes del trabajo .....	8
1.3 Estado de la cuestión .....	16
2. DESK RESEARCH .....	18
2.1 Definición de Educación Infantil y de Escuela Infantil .....	18
2.2 Objetivos de la Educación Infantil .....	19
2.3 Marco legal .....	19
2.4 Requisitos mínimos legales .....	20
2.5 Importancia y fomento de la Educación Infantil .....	23
2.6 Análisis del sector .....	25
2.7 Análisis de la competencia .....	27
3. ESTUDIO CUALITATIVO .....	29
3.1 Ficha técnica .....	29
3.2 Definir los objetivos: ¿Qué busco conocer? .....	29
3.3 Definir la población objeto de estudio: ¿Quién es el público objetivo? ...	31
3.4 Elegir entre las diferentes técnicas cualitativas .....	31
3.5 Definir la muestra: ¿A quién voy a entrevistar? .....	31
3.6 Diseñar la línea de puntos .....	32
3.7 Recoger la información .....	33

3.8 Transcribir y preparar la información recogida .....	34
3.9 Analizar la información recogida y establecer conclusiones .....	38
3.10 Valorar la información recogida .....	42
4. ESTUDIO CUANTITATIVO .....	44
4.1 Ficha técnica .....	44
4.2 Definir los objetivos: ¿Qué busco conocer? .....	44
4.3 Definir la población objeto de estudio: ¿Quién es el público objetivo?...46	
4.4 Definir la muestra: ¿Quién va a contestar a el cuestionario? .....	47
4.5 Elegir entre las diferentes técnicas cuantitativas .....	47
4.6 Diseñar el cuestionario y pilotaje .....	48
4.7 Recoger la información: preparación, implantación, control y supervisión del trabajo de campo .....	59
4.8 Transcribir y preparar la información recogida: codificación, grabación y tabulación .....	59
4.9 Analizar la información recogida y establecer conclusiones .....	59
4.10 Valorar la información recogida .....	68
5. CONCLUSIONES .....	69
6. BIBLIOGRAFÍA .....	71
7. ANEXOS .....	75

# INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Número de alumnos matriculados en Educación Infantil a nivel nacional durante el periodo 2007-2015 .....	26
Figura 2. Ficha técnica estudio cualitativo (Población A) .....	29
Figura 3. Ficha técnica estudio cualitativo (Población B) .....	29
Figura 4. Tabla de resultados estudio cualitativo .....	42
Figura 5. Ficha técnica estudio cuantitativo .....	44
Figura 6. Gráfico "Tipo de centro elegido" .....	60
Figura 7. Gráfico "Forma de conocer el centro" .....	61
Figura 8. Gráfico "Motivos de elección del centro" .....	62
Figura 9. Gráfico "Días de apertura" .....	63
Figura 10. Gráfico "Importancia del programa educativo" .....	66
Figura 11. Gráfico "Número de idiomas impartidos por el centro" .....	66
Figura 12. Gráfico "Ratio profesor-alumno" .....	67
Figura 13. Tabla de conclusiones finales .....	69

## **RESUMEN**

La Educación Infantil es fundamental ya que gran parte del desarrollo cognitivo, psicomotor y sensorial tiene lugar durante los primeros años de vida. A pesar de que la educación desde edades tempranas es básica tanto para el alumno como para la sociedad, esta etapa educativa es la que menos atención recibe por parte de los gobiernos.

Este trabajo pretende conocer qué características debe tener la Escuela Infantil del siglo XXI para dar respuesta a las necesidades de los clientes. Tras realizar un análisis del mercado y de los clientes potenciales, el trabajo se centra en encontrar respuestas a los interrogantes que se plantean cuando una empresa busca tener hueco en el mercado.

Factores como la demanda no satisfecha, la evolución de la sociedad o la creciente incorporación de la mujer al mundo laboral indican que existe mercado y que tiene potencial de crecimiento. Gracias a la investigación realizada hemos conocido que la Escuela Infantil del Futuro debe ofrecer un servicio personalizado para cada alumno, impartir un programa educativo bilingüe innovador, permitir a los clientes conciliar vida laboral y familiar y cuidar al máximo cualquier tipo de detalle como las instalaciones del centro o las actividades complementarias. Las grandes dificultades a las que se enfrenta el centro del SXXI son el bajo precio que los clientes están dispuestos a pagar y la necesidad de invertir durante un tiempo hasta encontrar los suficientes clientes que aseguren la rentabilidad.

## **ABSTRACT**

Early Childhood Education is essential as great part of the cognitive, psychomotor and sensory development takes place during the first years of life. Although education at an early age is critical for both students and society, this educational stage is the one that receives the least attention from governments.

The aim of this research is to determine the features that the Nursery School of the XXI century should have in order to meet customers' needs. Following an analysis of the market and potential customers, the study focuses on finding answers to the questions that may arise when a company seeks to get established in the marketplace.

Factors such as an unmet demand, the evolution of society and the increased female participation in the labour force indicate that there is an existing market with potential growth. With the market survey we have learned that the Nursery School of the future must offer personalized attention to each child; provide an innovative bilingual educational program; allow customers to reconcile work and family life; and look after all the details such as the school facilities or the extracurricular activities offered. The challenges that the Nursery School faces are the low prices that customers want to pay and the time needed to find enough customers to ensure profitability.

# 1. INTRODUCCIÓN

El objetivo que me planteo en este trabajo es conocer cuáles son las características que debe tener la Escuela Infantil del futuro en la Comunidad de Madrid. Para lograr éste objetivo voy a realizar una Investigación de Mercado entre profesionales de la educación, clientes actuales y potenciales clientes de este servicio.

Como dijo Sam Walton, dueño de las tiendas Walmart, "*No existe más que un jefe: el cliente. Y él puede despedir a todos los de la empresa desde el portero hasta el gerente, con solo gastar su dinero en otra tienda*"<sup>1</sup>. Si tenemos en cuenta sus palabras podemos concluir que cualquier empresa que se plantee tener éxito debe ser capaz de escuchar a sus consumidores, conocer sus necesidades, atender sus demandas y dar respuesta a sus inquietudes. No es posible diseñar una empresa exitosa trabajando en abstracto y en un "laboratorio". Uno de los primeros pasos debe ser conocer el mercado y para ello es necesario aplicar técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa. La investigación de mercado nos aporta información para tomar decisiones a la vez que nos ayuda a reducir el riesgo en las iniciativas que llevemos a cabo. Por tanto, una investigación de mercado de calidad debe acompañar a la empresa durante todo su ciclo de vida.

El servicio que presta una Escuela Infantil en España y, más concretamente en la Comunidad de Madrid, es un servicio con una demanda real y creciente. Las estadísticas de la Unión Europea<sup>2</sup> dejan claro que hoy en día un mayor número de niños acuden a los centros educativos a edades más tempranas y un mayor número de horas, por diferentes causas, sean estas culturales, de costumbre social, por necesidades laborales de los padres, etc.

---

<sup>1</sup> Marketing & Finanzas. 2013. *No Existe más que un Jefe, el Cliente*. [Online]. [7 Feb 2015]. Disponible en: <http://www.marketingyfinanzas.net/>

<sup>2</sup> Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural. 2010. *Educación y Atención a la Primera Infancia en Europa: un medio para reducir las desigualdades sociales y culturales*. [Online]. [22 Ene 2015]. Disponible en :<http://eacea.ec.europa.eu/>

Las necesidades de formación de las futuras generaciones serán crecientes y cada día más exigentes y los padres tendrán que dar respuesta a esas necesidades enviando a sus hijos a centros educativos de calidad y desde una edad muy temprana.

El "prototipo" de Escuela Infantil que se pueda crear tomando como base las conclusiones de este trabajo será una empresa construida desde la visión de los clientes, es decir, de los padres, madres o tutores a la espera de hijos y/o con hijos menores de 8 años residentes en la Comunidad de Madrid. Ellos son el público fundamental analizado, aunque no el único, porque también se ha pedido opinión a expertos y profesionales de la educación. Probablemente, para tener una fotografía completa, este estudio debería complementarse con alguna otra investigación que permitiera conocer la opinión de los propios usuarios, los niños menores de 8 años, y también la de algún miembro del gobierno encargado de gestionar temas educativos.

## **1.1 PROPÓSITO Y OBJETIVOS DEL TRABAJO**

El propósito de esta investigación está claro, pues investigo cómo debe ser una Escuela Infantil en el futuro, qué características debe tener, tanto desde el punto de vista de lugar físico (edificio e instalaciones), como de funcionamiento (alimentación, programa educativo, horarios, profesorado, tamaño del centro etc.).

El objetivo es conocer con detalle la opinión de los actuales y potenciales clientes, es decir, de los padres o tutores de niños que puedan acudir a un centro de Educación Infantil, para tener una visión objetiva de cuáles son sus demandas y necesidades.

Mi pasión por el mundo de la educación de los más pequeños, me ha llevado a cuestionarme si la sociedad está respondiendo de manera adecuada a sus necesidades. Siempre he tenido la sensación que esta etapa educativa es la que menos atención recibe por parte de los gobiernos, realmente sin entender el porqué de esto, ya que durante estos primeros años de vida se asientan y se forjan la mayor parte de los rasgos de la personalidad de las personas.

A raíz de mi inquietud he querido generar una información que pueda resultar valiosa a los emprendedores en el momento de diseñar el plan de negocio de una nueva Escuela Infantil o a los empresarios o directivos de centros actuales como punto de referencia para la renovación y la adaptación de sus servicios al mercado.

## **1.2 METODOLOGÍA Y PARTES DEL TRABAJO**

Las fases de la investigación de mercados suelen ser comunes para todos los estudios, aunque pueda haber ciertas modificaciones dependiendo del equipo investigador. Este trabajo se estructurará de la siguiente manera:

- **DESK RESEARCH**

En esta fase realizaré una aproximación al problema, tratando todos los puntos (Definición de Educación Infantil y Escuela Infantil, Objetivos de estas, Análisis del Sector y la Competencia...) que puedan resultar útiles para contextualizar la decisión a tomar.

Como generador de datos para esta fase utilizaré las fuentes secundarias. Al tratar con éstas, es importante tener en cuenta la adecuación, la actualidad y la fiabilidad de los datos para que la información obtenida sea objetiva.

- **ESTUDIO CUALITATIVO**

Las técnicas cualitativas se caracterizan por ser herramientas flexibles que permiten conocer a fondo la opinión de los entrevistados. Las entrevistas en profundidad, que son el tipo de técnica que voy a utilizar en este trabajo, se realizan a un número limitado de personas. El entrevistador, basándose en una guía de cuestiones a tratar, o asuntos de interés, conduce la reunión y recaba la opinión de los entrevistados, invitándolos a hablar y a expresar sus sentimientos libremente.

Los análisis cualitativos no dan resultados porcentuales, sino que aportan tendencias. Permiten conocer qué opinan un cierto número de miembros de nuestro público objetivo sobre el asunto que deseamos investigar. Antes de realizar el estudio cuantitativo, el cualitativo nos da una visión general del problema a la vez que nos permite concretar mejor el cuestionario que vamos a usar en el estudio posterior, que nos dará resultados más numéricos y estadísticos. Los estudios cualitativos persiguen unos objetivos y resultados diferentes a los estudios cuantitativos.

Por lo dicho anteriormente parece que las técnicas cualitativas y cuantitativas no comparten nada en común, pero esta asunción es errónea ya que suelen compartir las mismas fases de recogida y análisis de datos aunque sean aplicadas de diferente manera.

Como generador de datos para esta fase utilizaré las fuentes primarias, es decir, buscaré la información al no existir esta previamente.

A continuación pasaremos a analizar con detalle las fases que seguiré para realizar la investigación cualitativa:

a) Definir los objetivos: ¿Qué busco conocer?

Con el estudio cualitativo aunque busque conocer en general lo mismo que durante toda la investigación, me centraré en conseguir una primera aproximación al problema. Pretendo que los entrevistados proporcionen una información inicial que me permita diseñar el cuestionario del estudio cuantitativo posterior y, que aporten matices y datos que en el estudio cuantitativo no voy a poder conseguir por tener que usar preguntas más cerradas.

b) Definir la población objeto de estudio: ¿Quién es el público objetivo?

La población objeto de estudio es la misma en todo el trabajo, es decir los padres o tutores de niños que sean actuales o potenciales clientes de centros educativos infantiles. Sin embargo, para completar el estudio cualitativo voy a incluir por recomendación de José María Sansegundo, Director General de la empresa Análisis e Investigación, como público objetivo adicional a uno secundario. Al entrevistar a Sansegundo con el objetivo de que me orientara en el desarrollo de este trabajo, insistió en la importancia de tener en consideración a este segundo público complementario.

c) Elegir entre las diferentes técnicas cualitativas

Las técnicas cualitativas más comunes y empleadas son los grupos de discusión, las entrevistas en profundidad y la observación. A continuación haré una breve descripción de estas tres herramientas cualitativas para decidir cuál de ellas es la más conveniente para este trabajo:

- Grupos de discusión: En ella se reúnen varias personas moderadas por un entrevistador profesional que va guiando la conversación, el debate y el intercambio de opiniones entre todos los participantes. Esta técnica resultaba interesante para esta investigación si se tenía en cuenta que en una sola sesión se recogen varias opiniones y que se fomenta el contraste de opiniones de manera directa

entre los entrevistados. Pero, la imposibilidad de convocar a los participantes de manera conjunta, ha determinado que vaya a decantarme por las entrevistas en profundidad.

- Entrevistas en profundidad: En ellas se realizan entrevistas no cerradas y espontáneas, en las que mediante una guía de conversación se recaba la opinión del entrevistado. La opinión del participante es más libre, porque no siente la presión de un grupo y de tener que hablar en público. Normalmente permiten obtener respuestas más analíticas y profundas ya que el asistente siente mayor confidencialidad en lo que cuenta.

- La observación: Conjunto de herramientas que a través de la ayuda de observadores o de dispositivos recogen la información intentando no alterar la realidad. Descarto este tipo de técnicas ya que la población objeto de estudio puede colaborar conmigo aportando información muy útil para el estudio.

El tipo de información buscada o las variables tiempo y dinero condicionan la elección entre una y/u otra técnica. Como ya he dicho, para este trabajo voy a emplear las entrevistas en profundidad.

#### d) Definir la muestra: ¿A quién voy a entrevistar?

Una de las grandes diferencias entre el estudio cualitativo y el cuantitativo es la representatividad de la muestra. Mientras que en la investigación cuantitativa la muestra debe ser estadísticamente representativa de la población, en la cualitativa no, puesto que su objetivo es obtener profundidad en la cuestión a investigar.

A la hora de seleccionar la muestra, dentro de la población objeto de estudio, estableceré las características y el tamaño de la misma. En este trabajo voy a entrevistar personalmente a 9 padres y a 2 profesionales de la educación.

#### e) Diseñar la línea de puntos

Si algo caracteriza a las técnicas cualitativas es la espontaneidad y la flexibilidad a la hora de recoger la información buscada. Pero para facilitar tanto el momento de realizar las reuniones, como a la hora de comparar las opiniones de los diferentes entrevistados y extraer conclusiones, voy a utilizar un guión común para todas las entrevistas que realice a los padres o tutores.

Con los expertos en educación las entrevistas no van a estar tan estructuradas, al tratar con profesionales que tienen mucho mayor conocimiento y experiencia que la mía creo que es mejor plantearles el propósito del trabajo y que ellos organicen su propio discurso. De esta manera, busco tener un mejor conocimiento y explorar en mayor profundidad la situación actual, y las necesidades de las Escuelas Infantiles del futuro.

f) Recoger la información

Para reclutar a los informantes de ambas poblaciones voy a utilizar mi red de contactos.

El primer contacto será telefónico para explicarles el objetivo del trabajo, pedirles su colaboración y concretar y cerrar las reuniones personales. En un principio, me gustaría que todas las entrevistas fueran presenciales, ya que la información que puede extraerse de ellas es de mayor calidad que si es por teléfono o a través de Internet.

Además intentaré contar con el consentimiento de todos los entrevistados para poder grabar las conversaciones. Esto facilitará el posterior análisis de las mismas.

g) Transcribir y preparar la información recogida

En base a las grabaciones y a las notas tomadas transcribiré las entrevistas personales de ambas poblaciones con el objetivo de facilitar la posterior fase de análisis de la información y obtención de conclusiones.

h) Analizar la información recogida y establecer conclusiones

En esta última fase intentaré interpretar la información obtenida y se sacar conclusiones válidas.

i) Valorar la información recogida

Para poder evaluar la efectividad del estudio cualitativo, contrastaré las conclusiones obtenidas con los objetivos cualitativos trazados para comprobar que he logrado todos los objetivos propuestos y, por tanto, que el trabajo ha sido satisfactorio.

- ESTUDIO CUANTITATIVO

Las técnicas cuantitativas se caracterizan por ser herramientas poco flexibles centradas en recoger información que puede medirse objetivamente. Utilizan la estadística para llegar a conclusiones basadas en datos numéricos.

A diferencia de las técnicas cualitativas en las técnicas cuantitativas la muestra debe ser representativa de la población, es decir, los datos extraídos de la muestra deben ser extrapolables al universo, siempre teniendo en consideración un margen de error.

Además las técnicas cuantitativas se diferencian de las cualitativas por los objetivos que persiguen y, por la manera de tratar las diferentes fases de recogida y análisis de los datos.

Para desarrollar las fases cuantitativas me basaré en los resultados y conclusiones obtenidas en el estudio cualitativo.

A continuación pasaremos a analizar con detalle las fases que seguiré para realizar la investigación cuantitativa:

a) Definir los objetivos: ¿Qué busco conocer?

Partiendo del objetivo general del trabajo, conocer las necesidades de los clientes actuales y potenciales de los centros educativos infantiles para determinar cómo han de ser estos en el futuro, para el estudio cuantitativo me centraré en aquellos objetivos que busquen cuantificar la información recogida de los entrevistados.

b) Definir la población objeto de estudio: ¿Quién es el público objetivo?

A diferencia del estudio cualitativo para el cuantitativo la población objeto de estudio será una sola; personas (hombre o mujer) que estén esperando hijos o sean padres o tutores de niños menores de 8 años residentes en la Comunidad de Madrid.

Para definir bien la población y por tanto reducir al máximo el error muestral, especificaré las características diferenciadoras y el tamaño de la misma.

c) Definir la muestra: ¿Quién va a contestar a el cuestionario?

Es obvio que preguntar a una muestra en lugar de a la población entera presenta numerosas ventajas de tiempo, coste y viabilidad. Pero no debemos olvidar que

siempre que se extraen las conclusiones a partir de una muestra se incurre en un error estadístico o error estándar.

A la hora de seleccionar la muestra dentro de la población objeto de estudio hay que establecer el tamaño y la manera de seleccionarla. Esto es lo que se conoce como muestreo.

Es evidente que la muestra debe tener el tamaño suficiente para poder extrapolar los resultados al universo. Ahora bien, determinar dicha cifra no siempre es fácil ya que intervienen factores como el tamaño de la población (a mayor tamaño del universo mayor ha de ser la muestra), la cantidad de estratos que tenga el universo (a mayor número de estratos mayor ha de ser la muestra), la precisión exigida a los datos obtenidos en el estudio cuantitativo (a mayor precisión exigida de los resultados mayor ha de ser la muestra), el coste...

En este trabajo, por motivos de coste y viabilidad técnica, el tamaño de la muestra será de 35 personas de edades, poder adquisitivo y lugar de residencia diferentes.

Existen tres maneras distintas para seleccionar a los elementos muestrales. Puede ser aleatoriamente (todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos), por conveniencia (se selecciona la muestra en base a criterios como la accesibilidad o la comodidad) o por bola de nieve (se contacta con la muestra siguiendo las indicaciones de los primeros entrevistados).

En este trabajo elegiré a la muestra por conveniencia y mediante el efecto bola de nieve, es decir, contactaré con mi red de contactos y les pediré que me identifiquen más sujetos muestrales.

#### d) Elegir entre las diferentes técnicas cuantitativas

Las técnicas cuantitativas pueden dividirse en técnicas ad hoc y técnicas multitemáticas. Basta con conocer que las técnicas multitemáticas se caracterizan por compartirse entre varios investigadores para descartar este tipo de técnicas en este trabajo.

Dentro de las técnicas ad hoc, que son aquellas que se adaptan a cada investigación al ser diseñadas de manera personalizada acorde a los objetivos

cuantitativos a cubrir, encontramos las encuestas personales, telefónicas, postales y vía Internet.

A continuación haré una breve descripción de estas cuatro herramientas cuantitativas para poder decidir cuál de ellas es la más conveniente para este trabajo:

- Encuestas personales: El cuestionario es administrado por un entrevistador, que entra en contacto directo con el entrevistado. Son varias la ventajas que presenta esta modalidad, al haber un contacto entre el encuestado y el encuestador es más fácil crear un ambiente de cercanía lo que permite tratar algún punto con mayor profundidad. Además las preguntas pueden ser más complejas ya que el encuestador puede resolver las dudas que surjan. Otro aspecto positivo es que hay un mayor control de los encuestados. Pero esta modalidad también presenta inconvenientes de coste, tiempo, mayor control de la formación y supervisión al entrevistador y aparición de la sensación de falta de anonimato por parte de los sujetos muestrales.

- Encuestas telefónicas: Parecidas a las personales en cuanto a la manera de gestionar el cuestionario ya que este es administrado por un entrevistador. Una de las mayores dificultades a las que se enfrenta el investigador, es la manera de entrar en contacto con la muestra, debido al rechazo de la sociedad a responder a encuestas por teléfono. Una vez que se consigue captar el interés del entrevistado, el encuestador debe tener la habilidad de mantener su atención, formulando pocas preguntas sencillas y rápidas. Esta modalidad tiene bajo coste de desplazamiento y permite controlar la veracidad del perfil del elemento muestral.

- Encuestas online y postales: Tanto en las encuestas online (la elegida para realizar este estudio) como en las postales, el cuestionario es autoadministrado, es decir, el encuestador y el encuestado no entran en contacto. Las características del público objetivo como la edad, la educación y la accesibilidad a Internet condicionan la elección entre estas dos modalidades. Al ser un cuestionario autoadministrado tiene especial importancia la presentación de los documentos, las instrucciones dadas a los encuestados y la formulación de las preguntas. Al no haber contacto directo entre el investigador y la muestra se reduce el riesgo de sesgo del encuestador pero se dificulta la comprobación del perfil de los sujetos muestrales.

#### e) Diseñar el cuestionario y pilotaje

Tomando como base los datos obtenidos en el estudio cualitativo redactaré un cuestionario lo más cerrado posible, de manera que las respuestas puedan aportar datos estadísticos y cuantitativos.

Dependiendo del tipo de encuesta, el cuestionario deberá ser diseñado de una manera u otra. En este trabajo al haber elegido la encuesta online como la herramienta para recoger la información, deberé prestar mayor atención a su diseño. Es decir, al ser autoadministrado debo aclarar al máximo todas las preguntas y especificar con detalle las instrucciones que han de seguir los elementos muestrales.

Antes de enviar el cuestionario a todos los componentes de la muestra se realizará el pilotaje del mismo. Para ello, se enviará el documento a un grupo pequeño de personas con el objetivo de corregir y modificar los errores de redacción.

#### f) Recoger la información

Para cumplimentar satisfactoriamente el trabajo de campo hay que realizar cuatro actividades. La primera de ellas es entrar en contacto con los encuestados, como ya se ha dicho, accederé primeramente a un grupo reducido de ellos; les explicaré el propósito de la investigación; les pediré su email para poderles hacer llegar el cuestionario y les pediré que reenvíen el cuestionario a personas que cumplan con las características de la población objeto de estudio.

La segunda actividad del trabajo de campo es enviar las encuestas a los encuestados. El registro de la información a medida que los informantes van respondiendo es la tercera actividad a realizar en esta fase. Como voy a utilizar un soporte electrónico para realizar las encuestas, va a ser el programa el que vaya registrando y ordenando la información. Ahora bien, es fundamental que a medida que se vaya recibiendo las respuestas vaya comprobando que los encuestados han rellenado el documento siguiendo las instrucciones y que han contestado a todas las preguntas.

#### g) Transcribir y preparar la información recogida

La herramienta de formularios de Google permite ordenar en tiempo real la información en hojas de cálculo. Además elabora de manera automática gráficos con las respuestas, esto va a facilitar el posterior análisis y la extracción de conclusiones.

h) Analizar la información recogida y establecer conclusiones

Una vez recogida la información interpretaré los datos obtenidos y sacaré las conclusiones.

i) Valorar la información recogida

Para poder evaluar la efectividad del estudio cuantitativo, contrastaré las conclusiones obtenidas con los objetivos cuantitativos trazados para comprobar que he logrado todos los objetivos propuestos y, por tanto, que el trabajo ha sido satisfactorio.

- **RESULTADOS**

A partir de los resultados obtenidos tanto en el estudio cualitativo como en el cuantitativo intentaré concluir cuáles han de ser las características que tenga la Escuela Infantil del futuro. Recordemos que en este trabajo no parto de una teoría concreta que quiero confirmar con un estudio (proceso deductivo), sino que realizo una investigación para posteriormente formular conclusiones.

Con el objetivo de que los resultados sean lo más objetivos y, por tanto, útiles posible, intentaré reflejar de forma clara las opiniones de los entrevistados sin introducir sesgos personales.

### **1.3 ESTADO DE LA CUESTIÓN**

Actualmente la educación está en el centro del debate político y social. Muchos partidos en España incluyen en sus programas ideas sobre cómo mejorar la educación en el país, pero sus esfuerzos suelen ir más encaminados a modificar los programas educativos de la enseñanza obligatoria y, por tanto, prestan menos atención a la educación más temprana.

Las conclusiones de los estudios internacionales dejan claro sin embargo que la Educación Infantil es realmente clave para la sociedad y para el alumno. Así, por ejemplo, el informe Educaine<sup>3</sup> señala que "*los alumnos que no participaron en Educación Infantil son 1,86 veces más propensos a situarse en los niveles más bajos del rendimiento*" y que "*los alumnos que iniciaron su escolarización en la Educación*

---

<sup>3</sup> Ministerio de Educación, Cultura y Deporte . 2013. *Boletín de Educación Educaine*. [Online]. [15 May 2015]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/>

*Infantil durante al menos un año rinden significativamente mejor que los que no lo hicieron".*

En nuestro país, en el año 2012 se alcanzó la escolarización universal a los 4 años. El informe de la OCDE Education Policy Outlook<sup>4</sup>, destaca que la tasa de escolarización infantil en España es de las más altas de la OCDE, superando el objetivo marcado en la ET2020 en esta materia.

Aunque el segundo ciclo de Educación Infantil tiene carácter voluntario, hoy en día, prácticamente el 100% de los niños y niñas de 3 a 6 años acuden al colegio en España. Esta escolarización temprana es un éxito, por tanto ahora los esfuerzos deben estar centrados en fomentar la creación de nuevas plazas para niños de menos de 3 años.

Comparativamente con otros países, los datos de escolarización de España son buenos, sin embargo, está claro que esta etapa educativa es una necesidad social y que será creciente la demanda de una Educación Infantil de mayor calidad en el futuro. Para prestar este servicio se necesitan centros que den respuesta a las exigencias de la sociedad y a las demandas de los clientes, que serán cada día más exigentes.

---

<sup>4</sup> OECD. 2015. *Education Policy Outlook* . [Online]. [9 May 2015]. Disponible en: <http://www.oecd.org/>

## 2. DESK RESEARCH

### 2.1. DEFINICIÓN DE EDUCACIÓN INFANTIL Y DE ESCUELA INFANTIL

El Real Decreto 1630/2006<sup>5</sup>, define la Educación Infantil como la primera etapa del sistema educativo español que atiende a los niños desde el nacimiento hasta los seis años. Es de carácter voluntario y se divide en dos ciclos, el primero desde el nacimiento hasta los tres años de edad y el segundo, que es gratuito, desde los tres años hasta los 6.

Además este Real Decreto establece las siguientes finalidades de esta etapa educativa:

- Contribuir al desarrollo físico, afectivo, sensorial, social e intelectual de los niños.
- Contribuir a la estimulación del lenguaje y de la comunicación.
- Fomentar la comprensión de las normas sociales básicas.
- Ayudar a los niños en el control del movimiento y de los hábitos corporales, es decir, ayudar a adquirir una progresiva autonomía personal.
- Facilitar el descubrimiento del medio.
- Apoyar a los alumnos en la elaboración de una imagen positiva y equilibrada de ellos mismos.

La Consejería de educación de la Comunidad de Madrid<sup>6</sup>, aclara que las escuelas infantiles son los centros educativos encargados de impartir dicha etapa educativa. Los centros pueden ser de carácter público o privado y pueden impartir el primer ciclo, el segundo o ambos de esta primera etapa educativa. Por norma general, el primer ciclo suele impartirse en un centro distinto del segundo, ya que estos suelen estar integrados en centros de Educación Primaria.

---

<sup>5</sup> BOE. 2006. *Real Decreto 1630/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas del segundo ciclo de Educación Infantil.* [Online]. [20 Feb 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/>

<sup>6</sup> Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid . 2015. *Preguntas más frecuentes características de las Escuelas Infantiles.* [Online]. [1 Feb 2015]. Disponible en: <http://www.madrid.org/>

## 2.2 OBJETIVOS DE LA EDUCACION INFANTIL

Como para cualquier otro periodo educativo, los objetivos están claramente delimitados por la Ley. En el caso de la Educación Infantil, los objetivos se encuentran especificados en la Ley Orgánica de Educación 2/2006<sup>7</sup>. Siendo dichos objetivos los siguientes:

- Conocer el cuerpo humano y comprender y respetar las diferencias físicas de los demás.
- Conocer el entorno social, natural y familiar.
- Desarrollar capacidad de autonomía en las actividades del día a día.
- Fomentar el desarrollo de las capacidades afectivas.
- Aprender a relacionarse socialmente.
- Desarrollar las habilidades comunicativas, lógico-matemáticas, lecto-escritura, movimiento, gesto y ritmo.

## 2.3 MARCO LEGAL

En la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, se regula el Derecho a la Educación, estableciéndose en su primer artículo que "*todos los españoles tienen derecho a una educación básica que les permita el desarrollo de su propia personalidad y la realización de una actividad útil a la sociedad*"<sup>8</sup>.

Aunque la escolarización de los niños no tiene carácter obligatorio hasta los seis años, fue en 1990 cuando por primera vez en España y por medio de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) se reguló la Educación Infantil. En ella se estableció que las Comunidades Autónomas quedan encargadas de regular todas las competencias de esta materia.

Actualmente la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) es la encargada de regular la Educación en España pero al tratarse de una reforma de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)

---

<sup>7</sup> BOE. 2006. *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*. [Online]. [17 Feb 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/>.

<sup>8</sup> BOE. 1985. *Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación*. [Online]. [1 Mar 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/>.

hay temas como la Educación Infantil que no son modificados por la nueva ley y, por tanto, la LOE sigue siendo el marco regulador global a nivel nacional.

Además de este marco general, hay otras leyes que tocan aspectos específicos que afectan a la Educación Infantil y también existen las correspondientes leyes autonómicas.

## 2.4 REQUISITOS MÍNIMOS LEGALES

Se regulan en diferentes Decretos los requisitos mínimos legales que deben de cumplir los centros que imparten el primer ciclo y/o el segundo ciclo de Educación Infantil. Al tratar de investigar con este trabajo cuáles han de ser las características de la Escuela Infantil del futuro creo muy conveniente especificar estos requerimientos legales ya que independientemente de lo que demande el público objetivo, los centros docentes deberán cumplir con estas normativas.

Como establece el art 14.7<sup>9</sup> de la LOE serán las Administraciones de cada comunidad las encargadas de regular los contenidos educativos y los requisitos de instalaciones, ratio alumnos-profesor y número de puestos escolares que deben de cumplir los centros que impartan el primer ciclo.

La Comunidad de Madrid, por medio del Decreto 18/2008, de 6 de marzo, cumpliendo lo establecido en los artículos 14.7 y 92.1 de la LOE, establece esos requisitos a cumplir por los centros que imparten el primer ciclo y las titulaciones que deben de tener los profesionales que presten sus servicios en dichos centros. Los puntos fundamentales que recoge el texto legal son los siguientes:

- Como requisitos generales se establece que *"los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, sanitarias, acústicas, de habitabilidad, de seguridad y de accesibilidad que sean exigidas"*<sup>10</sup>.
- Como condiciones específicas se establece que:
  - El centro debe ser de uso educativo exclusivo, al menos durante la jornada escolar y tener acceso autónomo desde la calle.

---

<sup>9</sup> BOE. 2006. *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*. [Online]. [17 Feb 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/>.

<sup>10</sup> BOCM. 2008. *Decreto 18/2008, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que imparten primer ciclo de Educación Infantil en el ámbito de la Comunidad de Madrid*. [Online]. [1 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.madrid.org/>

- Cada grupo tendrá una clase, cuyo espacio será de al menos 30m<sup>2</sup>. Para los centros con menos de 3 unidades, el tamaño de las clases podrá ser inferior a 30m<sup>2</sup> pero nunca ser inferior a 18m<sup>2</sup>.
- Cuando las aulas estén destinadas a niños menores de dos años deberán estar equipadas para el descanso y tener un cambiador.
- Si en la escuela hay niños menores de un año debe haber un área destinada a preparar alimentos.
- Si el centro tiene 3 o más grupos, debe tener un lugar para usos múltiples de 30m<sup>2</sup> como mínimo.
- Las características de la zona de juegos dependerán del tamaño del centro:
  - Escuelas con 9 o más unidades; El área de juegos será de uso exclusivo y tendrá que tener una superficie mínima de 70m<sup>2</sup>, incrementándose su tamaño proporcionalmente a medida que aumenta el número de unidades. En algunos casos, se aceptará que el área de juegos no sea de uso exclusivo o que sea un recinto público siempre que este cercano al centro y que para acceder a él los niños no tengan que atravesar ninguna zona con tráfico rodado.
  - Escuelas con menos de 9 unidades; El área de juegos será de uso exclusivo y tendrá una superficie mínima de 30m<sup>2</sup> para centros de menos de 3 unidades y de al menos 60m<sup>2</sup> para centros con 3 a 8 unidades. Para este tamaño de centros también se aceptarán los casos particulares mencionados para los centros de mayor tamaño.
- En las clases de niños de dos a tres años deberá haber un aseo con al menos dos lavabos y dos inodoros adecuados a su estatura. El aseo deberá ser visible y accesible desde el aula.
- La escuela contará con un aseo para el personal, equipado con un lavabo, un inodoro y una ducha que deberá estar separado del área de los niños.
- El centro tendrá un despacho para la dirección y secretaría cuyo espacio podrá ser utilizado como sala de profesores.

- El número máximo de niños por unidad será de:
  - 8 niños cuando estos sean menores de un año.
  - 14 niños cuando estos tengan entre 1 y 2 años.
  - 20 niños cuando estos tengan entre 2 y 3 años.
- En caso que la escuela tenga menos de 3 unidades se podrá juntar en una misma clase a niños de distintas edades siempre que el número de niños no sea superior a 15.
- Los encargados de tratar y educar a los niños deberán tener alguna de las siguientes titulaciones: Técnico Superior en Educación Infantil, Técnico Especialista Educador Infantil, Técnico Especialista en Jardines de Infancia, profesional habilitado por la Administración Educativa para impartir primer ciclo de Educación Infantil, Maestro con la especialidad de Educación Infantil, Profesor de Educación General Básica con especialidad de educación preescolar, Maestro de Primera Enseñanza y Diplomado o Licenciado con la especialidad de Educación Infantil.
- El número mínimo de profesionales en las escuelas de 3 o más unidades deberá ser igual al número de unidades más uno. El número mínimo de profesionales en las escuelas de menos de 3 unidades deberá ser igual al número de unidades.

En el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero<sup>11</sup>, se regulan los requisitos mínimos sobre el ratio profesor-alumno, el ratio alumnos-unidad, la formación del profesorado y las instalaciones que han de tener los centros que imparten el segundo ciclo. Estos requisitos son los siguientes:

- El centro debe ser de uso educativo exclusivo, al menos durante la jornada escolar y tener acceso autónomo desde la calle.
- El centro debe de cumplir con las condiciones de seguridad y accesibilidad establecidas en este Real Decreto.

---

<sup>11</sup> BOE. 2010. *Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria.* [Online]. [9 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/>.

- La iluminación y ventilación debe ser natural y directa desde el exterior.
- Al menos el centro deberá de tener los siguientes espacios:
  - Despacho de dirección, de coordinación y de orientación.
  - Área para la administración.
  - Área especial para los alumnos que requieran apoyo educativo.
  - Sala de profesores.
  - Área para los encuentros de las asociaciones de padres y alumnos (solo obligatorio para los centros públicos).
  - Aseos y servicios en función del número y las necesidades del total de alumnos y personal del centro.
  - Sala polivalente de 30m<sup>2</sup>.
  - Zona de juegos cuyo tamaño dependerá del número de puestos escolares pero con una superficie mínima de 150 m<sup>2</sup>.
- Al menos el centro deberá tener 3 unidades.
- Cada grupo tendrá una clase, cuyo espacio será de al menos 2m<sup>2</sup> por cada puesto escolar.
- El número máximo de niños por unidad será de 25.
- Los encargados de tratar y educar a los niños deberán tener el Grado en Educación Infantil o el título de Maestro con la especialidad de Educación Infantil.
- Cada unidad deberá tener asignado al menos a un graduado en Educación Infantil o a un maestro especialista en Educación Infantil.
- En caso de haber alumnos escolarizados con necesidades de apoyo específicas, el centro educativo deberá tener los recursos humanos y materiales necesarios para apoyar a dichos alumnos.

## **2.5 IMPORTANCIA Y FOMENTO DE LA EDUCACIÓN INFANTIL**

Desde hace varias décadas parece que ya no existe controversia con la afirmación de que la Educación Infantil es beneficiosa. Gran parte del desarrollo

cognitivo, psicomotor y sensorial sientan sus bases en los primeros años de edad y, por tanto, es fundamental que los niños tengan posibilidades de interactuar con el ambiente y contar con estímulos dirigidos y profesionalizados que les ayuden a adquirir la base de conocimientos que necesitan para su desarrollo futuro. Los expertos en educación, los psicólogos, sociólogos, pediatras y economistas coinciden en que una educación aplicada desde edades tempranas es básica no solo para los individuos sino también para la sociedad en su conjunto.

Suele ser más evidente ver la relación positiva entre la educación en los primeros años de vida y el desarrollo individual del alumno. Como ya se ha dicho, son durante los primeros meses y años de vida cuando se produce el mayor desarrollo sensorial, cognitivo y psicomotor, por lo que parece lógico pensar que una estimulación profesionalizada puede fomentar de manera más efectiva dichos desarrollos. Es importante señalar que esta enseñanza no tiene que ser estructurada y estar basada en una educación formal centrada en la lectura y el cálculo sino que también nos referimos a programas educativos que priorizan las capacidades afectivas, de interrelación y de autonomía además de las habilidades didácticas.

Si nos fijamos en la sociedad, por diversos motivos la Educación Infantil tiene también efectos beneficiosos para la economía y para la igualdad. En cuanto al empleo, la Educación Infantil genera puestos de trabajo y actividad económica, destacando que gran parte de esos puestos son ocupados por mujeres lo cual favorece al empleo femenino. Además los estudios coste-beneficio<sup>12</sup> muestran una rentabilidad elevada de la inversión que se destina a la educación de la infancia ya que el ahorro de gastos derivados de una menor incidencia de los problemas de salud graves, la también menor necesidad de programas de recuperación escolar y el descenso de la demanda de los servicios sociales hacen que la tasa de retorno de la inversión preescolar sea muy alta. La equidad y cohesión social son otros dos factores que mejoran gracias a una correcta educación preescolar, ya que los niños de capas económicas más bajas son los que más se benefician con este servicio al poder tener un desarrollo personal y formativo más equilibrado y similar al de otros niños.

---

<sup>12</sup> UNED & Sociedad Española de Educación Comparada. 2013. *La Educación Infantil en Perspectiva Europea*. Revista Española de Educación Comparada . 21, pp. 11-27.

Basta con entender los efectos positivos que produce la Educación Infantil para comprender los esfuerzos de los gobiernos por regular, promover y potenciar esta actividad. Por ejemplo, la Unión Europea ha marcado entre sus objetivos la mejora de la educación en general. En el Marco estratégico para la cooperación europea en el ámbito de la educación y la formación aprobado en el 2009, se establecieron objetivos estratégicos comunes para los Estados Miembros para el año 2020. Uno de esos objetivos es mejorar la calidad y la eficiencia de la educación y la formación y se concreta en que "*al menos el 95% de los niños entre cuatro años de edad y la edad de comienzo de la Educación Primaria deberían participar en la Educación Infantil*"<sup>13</sup>.

## 2.6 ANÁLISIS DEL SECTOR

Analizando el panorama actual, podemos decir que aunque el segundo ciclo tiene carácter voluntario, este se ha generalizado en todo el territorio nacional ya que casi el 100% de los niños y niñas de 3 años van al colegio. Esta escolarización temprana se puede considerar un logro. Pero actualmente por orden del art 15.1 de la LOE<sup>14</sup> las Administraciones públicas se enfrentan al reto de crear nuevas plazas para satisfacer la demanda de escolarización de los niños de 0 a 3 años.

Varias fuentes de carácter internacional como el informe "Education Policy Outlook"<sup>15</sup> de la OECD y el EUROSAT subrayan que España tiene una de las tasas más altas de matrícula en Educación Infantil.

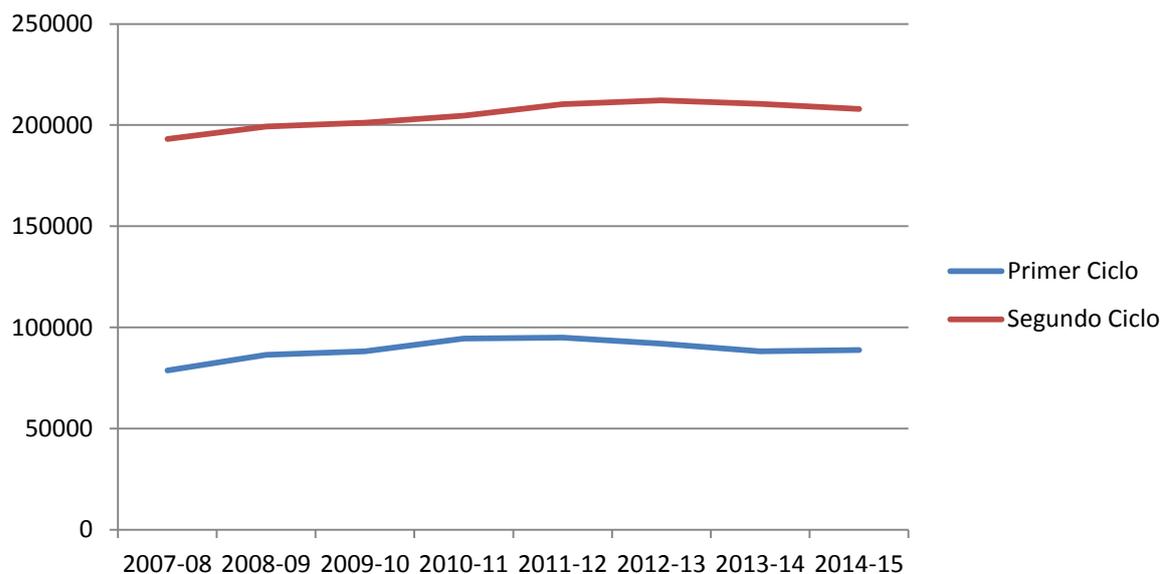
El siguiente gráfico muestra la tendencia (2007 a 2015) de alumnos matriculados a nivel nacional en Educación Infantil.

---

<sup>13</sup> Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. 2013. *Objetivos Educativos Europeos y Español*. [Online]. [5 May 2015]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/>

<sup>14</sup> BOE. 2006. *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*. [Online]. [17 Feb 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/>.

<sup>15</sup> OECD. 2015. *Education Policy Outlook*. [Online]. [9 May 2015]. Disponible en: <http://www.oecd.org/>



Fuente: Dirección General de Mejora de la Calidad de la Enseñanza, D.G. de Educación Infantil y Primaria y D.G. de Becas y Ayudas a la Educación.

Con lo que respecta a la Comunidad de Madrid, el informe "Datos y Cifras de la Educación 2014-2015"<sup>16</sup> revela el número de alumnos matriculados en Educación Infantil durante el curso 2013-2014.

- Primer ciclo: El número total de alumnos matriculados fue de 88.169 de los cuales 39.777 (45,1%) estaban matriculados en centros públicos, 3.660 (4,2%) en centros concertados y 44.732 (50,7%) en centros privados. Para este curso (2014-2015) se prevé un incremento del 0,6% en el total de alumnos matriculados.
- Segundo ciclo: El número total de alumnos matriculados fue de 210.394 de los cuales 116.645 (55,4%) estaban matriculados en centros públicos, 73.758 (35,1%) en centros concertados y 19.991 (9,5%) en centros privados. Para este curso la previsión es negativa, ya que se espera un descenso del 1,2% en el total de alumnos matriculados.

Resulta interesante comparar el número de alumnos matriculados en ambos ciclos y destacar la diferencia de 122.225 matriculas entre los alumnos escolarizados en

<sup>16</sup>Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid 2015. *Datos y Cifras de la Educación 2014-2015*. [Online]. [2 Abr 2015]. Disponible en: <http://www.madrid.org/>

el segundo ciclo y los alumnos escolarizados en el primero para el curso 2013-2014. La misma dinámica se prevé para este curso escolar estando la diferencia en 119.158 alumnos inscritos.

De los datos podemos concluir que mientras que en el primer ciclo hay mayor cantidad de alumnos escolarizados en centros privados (50,7% curso 2013-2014 y 48,9% curso 2014-2015) en el segundo ciclo hay una mayor escolarización en centros de carácter público (55,4% curso 2013-2014 y 48,9% curso 2014-2015).

En la Comunidad de Madrid según el sindicato CCOO<sup>17</sup> había en el 2009-2010 aproximadamente 1.220 centros de Educación Infantil. Según el informe "Datos y cifras de la educación 2014-2015"<sup>18</sup> el número de centros en el curso 2013/2014 era de:

- 1.412 centros de Educación Infantil, de los cuales 479 eran públicos, 50 concertados y 883 privados.
- 792 centros de Educación Infantil y Educación Primaria, de los cuales 792 eran públicos, 1 concertado y 3 privados.

Este aumento del número de centros demuestra los esfuerzos de la Administración Pública por aumentar la oferta de centros públicos y el aumento de la oferta privada al existir claramente una necesidad de satisfacer la demanda no satisfecha.

## **2.7 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA**

Normalmente, la gente confunde y asimila las escuelas infantiles con las guarderías. Pero ambos servicios son diferentes. La gran diferencia entre estas reside en el carácter educativo. Mientras que las escuelas infantiles ofrecen un programa educativo reglado, las guarderías tienen como única actividad el cuidado y la atención de los menores. Es decir, las guarderías dan respuesta a una necesidad de cuidado de los hijos a aquellos padres que trabajan y necesitan conciliar la vida familiar y laboral.

---

<sup>17</sup> CCOO. 2010. *Esta es la Educación que queremos de la A a la Z*. [Online]. [20 Abr 2015]. Disponible en: <http://www.feccoo-madrid.org/>

<sup>18</sup> Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid. 2015. *Datos y Cifras de la Educación 2014-2015*. [Online]. [2 Abr 2015] Disponible en: <http://www.madrid.org/>

También existen las ludotecas, estas son establecimientos dedicados exclusivamente al ocio de los más pequeños. La celebración de fiestas de cumpleaños suele ser la actividad más frecuente para este tipo de negocio.

Podemos decir por tanto, que el sector está compuesto por: escuelas infantiles, guarderías y ludotecas y que todas compiten de alguna manera entre sí, sobre todo en lo que a el primer ciclo de Educación Infantil se refiere.

### 3. ESTUDIO CUALITATIVO

Como establecí en el apartado "Metodología" de este trabajo, el estudio cualitativo tiene como objetivo profundizar en las creencias, opiniones y sentimientos de los afectados por el problema a tratar. Con él pretendo conseguir una visión más general de la cuestión y obtener las pautas para elaborar el cuestionario.

#### 3.1 FICHA TÉCNICA

Población A

Universo	Padres, madres o tutores a la espera de hijos y/o con hijos menores de 8 años
Ámbito geográfico	Comunidad de Madrid
Metodología	Entrevista personal
Tamaño muestral	9
Fechas de recogida de la información	Febrero - Abril 2015

Fuente: Elaboración propia

Población B

Universo	Profesionales de Educación Infantil
Ámbito geográfico	Comunidad de Madrid
Metodología	Entrevista personal
Tamaño muestral	2
Fechas de recogida de la información	Febrero - Abril 2015

Fuente: Elaboración propia

#### 3.2 DEFINIR LOS OBJETIVOS: ¿QUÉ BUSCO CONOCER?

Los objetivos cualitativos para este trabajo son:

- El mercado
  - Conocer los tipos de centros que existen en el mercado (público, concertado o privado) y el proceso para conseguir plaza en cada uno de ellos.

- Comprobar si los padres o tutores diferencian los servicios ofrecidos por las escuelas infantiles frente a los servicios ofrecidos por otras alternativas como las guarderías o ludotecas.
- Comprender las expectativas que tienen los padres o tutores frente a la Educación Infantil.
- Conocer las diferentes alternativas que tienen los padres o tutores frente a inscribir a los niños en una Escuela Infantil.
- Conocer cuál es la edad ideal para empezar a ir a la Escuela Infantil.
- Comprender las preocupaciones y los sentimientos de los padres o tutores a la hora de dejar a los hijos en el centro.
- Entender según la visión de los padres o tutores, cuáles son los sentimientos de los hijos frente a la Escuela Infantil, guardería o centro similar.
- Conocer la satisfacción de los padres o tutores con el centro en el que están matriculados sus hijos. Desglosar los puntos débiles y fuertes para poder encontrar las posibles áreas de mejora.
- Elección del centro
  - Conocer en profundidad las razones por las que los padres o tutores deciden matricular a sus hijos en un centro especializado en la atención a la infancia.
  - Comprender y conocer los factores condicionantes a la hora de elegir el centro.
- Características del centro
  - Conocer las características ideales que debe tener el centro: instalaciones, patios, aulas, luminosidad, etc.
  - Conocer los servicios que debe ofrecer el centro: programa educativo, idiomas, comedor, horarios, excursiones, etc.
  - Conocer las características sociodemográficas que han de tener los profesores (edad, sexo) y su formación.
  - Conocer el tamaño adecuado del centro y el ratio profesor - alumno conveniente.

### **3.3 DEFINIR LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO: ¿QUIÉN ES EL PÚBLICO OBJETIVO?**

La población objeto de estudio son los padres, madres o tutores a la espera de hijos y/o con hijos menores de 8 años residentes en la Comunidad de Madrid.

Como ya mencioné en el apartado "Metodología" de este trabajo, para completar el estudio cualitativo, y siguiendo las recomendaciones de José María Sansegundo, he incluido un público objetivo secundario pero importante, que son los profesionales de Educación Infantil residentes en la Comunidad de Madrid. Es decir, profesionales que en la actualidad dirigen o gestionan escuelas infantiles.

Sansegundo insistió en la importancia de tener en consideración a los profesionales del mundo educativo ya que ellos, debido a su experiencia, podrían aportar datos más enriquecedores de las características, forma y dirección de las escuelas infantiles del futuro.

A partir de ahora, para facilitar la redacción y la comprensión del texto, la población "padres, madres o tutores a la espera de hijos y/o con hijos menores de 8 años residentes en la Comunidad de Madrid" será población A, y la población "profesionales de Educación Infantil residentes en la Comunidad de Madrid" será población B.

### **3.4 ELEGIR ENTRE LAS DIFERENTES TÉCNICAS CUALITATIVAS**

En el apartado "Metodología" de este trabajo, analicé cuándo emplear los diferentes tipos de técnicas y concluí que voy a utilizar exclusivamente las entrevistas en profundidad.

### **3.5 DEFINIR LA MUESTRA: ¿A QUIÉN VOY A ENTREVISTAR?**

Para la población A, he seleccionado a los entrevistados en función de las variables ingresos y lugar de residencia.

He elegido la variable nivel de ingresos, ya que considero que ésta puede influir mucho en la decisión de escolarizar a los hijos a una edad temprana, antes de los 6 años, y en el tipo de centro elegido; público, privado o concertado.

La variable lugar de residencia, me permite seleccionar a los participantes en función de su domicilio (Capital, zona Norte, Sur, Este u Oeste) y así tener una perspectiva global de la situación en toda la Comunidad de Madrid.

Con respecto al número de padres, madres o tutores entrevistados, considero que por la naturaleza de mi problema a investigar, y por motivos de coste, bastará con realizar 9 entrevistas en profundidad. A priori puede parecer un número reducido pero con esta cantidad llego a un punto de saturación, es decir, entrevistar a más padres o tutores no me aportará información nueva y/o relevante para la investigación.

Para la población B, el número de entrevistados es menor, en concreto de dos, ya que ellos no son mi público objetivo (recordemos que el objetivo de este trabajo es detectar las características que debe de tener la Escuela Infantil del SXXI en la Comunidad de Madrid para que ésta sea un modelo de negocio demandado por los clientes), sino que son un grupo de informantes que por su experiencia y profesionalidad pueden aportarme ideas a la hora de redactar el cuestionario.

### **3.6 DISEÑAR LA LÍNEA DE PUNTOS**

Para diseñar la línea de puntos hay que tener en consideración los objetivos cualitativos planteados anteriormente. A partir de estos establezco el siguiente guión para la población A:

#### **A. TEMA DE PARTIDA**

- Fecha.
- Lugar.
- Domicilio.
- Nacionalidad.
- Nº de hijos y edades.
- Nº de hijos matriculados en un centro infantil: entendiendo como centro infantil; Escuelas Infantiles, guarderías, ludotecas...
- Estado civil.

- Sector de trabajo/Profesión.
- Razones para matricular a los hijos en un centro infantil.
- Tipo de centro infantil: entendiendo como tipos; Escuela Infantil, guardería, ludoteca, público, concertado, privado.
- Horarios.

#### B. TEMA DE CENTRAJE

- Factores condicionantes para elegir el centro.
- Alternativas a la Escuela Infantil.
- Expectativas.

#### C. TEMA DE RECENTRAJE

- Sentimientos/sensaciones tanto de los padres como de los niños frente a la escuela infantil.
- Satisfacción con el servicio.
- Puntos fuertes o débiles del servicio.

En el apartado de "Metodología" establecí que las entrevistas de la población B no van a estar estructuradas. A los dos entrevistados les explico el objetivo de mi trabajo y a raíz de esto les pido que me describan su Escuela Infantil ideal.

### **3.7 RECOGER LA INFORMACIÓN**

Como ya he mencionado, he accedido a todos los participantes a través de mi red de contactos. El primer paso ha sido contactarles por teléfono. En estas conversaciones les he explicado el motivo por el que necesito su colaboración.

En el apartado "Metodología" me propuse que todas las entrevistas fueran presenciales ya que la información que se puede extraer del lenguaje corporal de los entrevistados es muy valiosa pero en algunas ocasiones por circunstancias ajenas a mi persona han tenido que ser telefónicas. He de decir, que las dos entrevistas a la población B, es decir, a los profesionales del mundo de la educación, han sido presenciales.

En las entrevistas cara a cara, los lugares los han elegido los informantes para facilitarles la asistencia. Todas las conversaciones han sido grabadas (previo

consentimiento de los participantes) y la duración media de estas ha sido de 37 minutos 49 segundos.

### **3.8 TRANSCRIBIR Y PREPARAR LA INFORMACIÓN RECOGIDA**

A partir del audio grabado y de las notas tomadas, he transcrito las entrevistas en su totalidad lo cual facilitará el análisis y estudio de las mismas y la posterior extracción de conclusiones.

Por la limitación en el número de caracteres que tiene este trabajo, he decidido incluir solamente una transcripción. Esta transcripción es de la población B. En los Anexos del trabajo hay tres transcripciones de la población A, el resto de transcripciones no se pueden adjuntar por motivo de espacio.

#### **\*\*\*POBLACIÓN B**

- Fecha: 18/03/2015
- Lugar: Centro de trabajo del entrevistado
- Cargo: Coordinadora de Educación Infantil de un colegio privado de la Comunidad de Madrid.

#### **A. TEMA DE PARTIDA**

E'dor: Buenas tardes, como te comente cuando hablamos por teléfono estoy realizando una investigación de mercados sobre las características que debe de tener la Escuela Infantil del siglo XXI en la Comunidad de Madrid. Es una grandísima oportunidad para mi poder hablar contigo, una profesional del mundo de la educación con más de 20 años de experiencia, para que me cuentes tu opinión acerca de este tema.

E'do: El mundo de la educación infantil es mi mundo y siempre he querido montar una escuela infantil ideal, pero desafortunadamente creo que los requisitos que ponemos los profesionales de la educación son diferentes a los que demandan los padres, por lo que lo más probable es que mi centro no tuviera mucho éxito. Creo que todos los años de experiencia que tengo me permiten dar una visión bastante consolidada de lo que los niños necesitan para su cuidado y desarrollo.

E'dor: O sea, a lo largo de tu carrera profesional te has planteado en algún momento emprender un proyecto educacional pero te ha dado miedo que el servicio que ofrecieras no fuera el demandado por los padres ¿no?

E'do: Así es, el concepto de escuela infantil para mí no es el mismo que el de para la mayoría de los padres. Aun así he tenido la oportunidad de participar en la creación de una escuela infantil en Pozuelo de Alarcón y aunque esta no tuviera todos los factores que yo veía necesarios se asemejaba bastante a mi ideal.

E'dor: Que interesante...cuéntame un poco más sobre este proyecto.

E'do: Hace unos años me contactó la dirección de un colegio de primaria y secundaria en Pozuelo de Alarcón, querían crecer y ofrecer dentro de sus servicios la primera etapa educativa. El colegio es privado y quería crear uno de los mejores centros de educación infantil en la Comunidad de Madrid. Para poder cumplir sus objetivos contactaron con un grupo de profesionales con experiencia para que les ayudáramos a construir este proyecto. Fue una experiencia preciosa.

## B. TEMA DE CENTRAJE

E'dor: Deja volar tu imaginación y cuéntame tu centro ideal.

E'do: Mi escuela infantil ideal tendría los siguientes aspectos:

\* Equipo: La Ley no marca como obligatorio que los profesores sean diplomados, licenciados o graduados en Educación Infantil, basta con que sean Técnicos Superiores de Educación Infantil, Técnico especialista en Jardines de Infancia, etc. Aunque los años de experiencia me han dado la oportunidad de encontrarme con técnicos mucho más profesionales y apasionados por este mundo que algunos licenciados yo exigiría que todo profesional del centro tuviera una diplomatura/licenciatura/grado en Educación Infantil. Además del equipo docente es necesario un coordinador y director encargado de gestionar y controlar el día a día. En la mayoría de los centros los profesionales suelen ser jóvenes ya que es un trabajo que requiere mucha paciencia, esfuerzo físico y entusiasmo pero es necesario que en el equipo haya profesionales que sean padres. En este trabajo es fundamental entender y empatizar con las inquietudes de nuestros clientes y eso se consigue mucho mejor si tienes hijos. Es curioso pero es poco común encontrar centros que tengan en el equipo a hombres, a mi parecer esto es un error ya que es muy importante que los niños desde pequeños se acostumbren a tratar tanto con la figura masculina como femenina. En mi equipo ideal también tendría cabida un

psicopedagogo que visitara el centro al menos dos veces a la semana para detectar posibles problemas.

\* Tamaño del centro: En edades tan tempranas los espacios muy grandes les desconciertan mucho. Lo perfecto sería tener 2 clases por nivel, es decir, 2 clases de bebés de 0 a 1 año, 2 clases de niños de 1 a 2 años...

\* Ratio profesores-alumnos: Los mínimos que marca la Ley me parecen muy pobres, es imposible tener un trato personalizado con cada niño si una persona tiene que hacerse cargo de ocho bebés de 0 a 1 año, de 14 niños de 1 a 2 o de 20 niños de 2 a 6 años. Lo ideal sería que en cada unidad hubiera dos profesores y un técnico. Comprendo que este ratio pueda no resultar rentable para el centro por lo que aceptaría que por cada unidad hubiera un profesor y un técnico pero que el técnico fuera para cada unidad no para cada dos como marca la Ley.

\* Programa educativo: El programa tiene que ser innovador. A los niños pequeños les cuesta mucho centrar su atención por lo que hay que intentar captar su interés utilizando metodologías diferentes. Por supuesto los idiomas y la tecnología tienen que estar muy presentes en las aulas. Hoy en día hay muchos centros que están intentando diferenciarse a través de la oferta de tres o más idiomas. Personalmente pienso que siendo tan pequeños introducirles muchos idiomas les sobre estimula pudiendo causar el efecto contrario a lo que buscamos. Lo que está claro es que los profesionales que imparten los idiomas tienen que ser nativos o bilingües.

\* Actividades: La natación es un deporte muy recomendado para los niños de corta edad, sería perfecto tener una piscina en el centro. Ahora bien, ofrecer este servicio implica tener dentro del equipo a un profesional en educación física y un socorrista y tener en cuenta que hasta los dos años los niños solo pueden recibir clases de natación si están acompañados por padres o tutores. Las salidas fuera del centro son actividades que suelen gustar mucho a los pequeños aunque por temas de seguridad a mi no me gusta desplazarlos muy lejos pero llevarles a conocer los parques, el mercado y las tiendas de la zona les ayuda mucho a comprender la materia vista en las aulas.

\* Rutina: La rutina es muy importante en la vida de las personas y especialmente en edades tan tempranas. A través de ellas los niños van comprendiendo el sentido de la vida, es decir, van comprendido como hay que actuar. Por ejemplo, que después de lavarse las manos hay que comer y que después de comer hay que dormir la siesta.

\* Uniforme: El uniforme suele traer mucho debate consigo, yo solo le encuentro ventajas, como que facilita la vida a los padres, fomenta el espíritu de equipo, asegura la

igualdad entre los pequeños... Lo que sí que es importante es que el uniforme sea cómodo y práctico, es decir, que sea un chándal.

\* Comida: Siguiendo el dicho popular de "somos lo que comemos", sin lugar a duda en mi escuela ideal los menús los elaboraría un nutricionista y todo se cocinaría en el centro. El comedor debería ser un espacio exclusivamente dedicado a la alimentación.

\* Instalaciones:

- Aulas: Todas las aulas deberían estar orientadas al sol, de tal manera que durante todo el día recibieran luz natural. Además estas deben tener salida al patio exterior. La parte que dé al recreo tiene que ser todo cristalera y la parte que dé al interior muro de un metro y a partir del metro cristal. Al menos las aulas del mismo nivel tienen que estar comunicadas para poder hacer actividades con las otras clases. Para las aulas de bebés la parte del cambiador también tiene que estar acristalada.
- Patio: El patio exterior tiene que estar dividido por zonas. Un área destinada al arenero, a los niños les encanta experimentar con distintas texturas, otra área con juegos de exterior como toboganes, casitas, columpios, y otra parte libre de obstáculos para poder realizar actividades al exterior. Es importante que el suelo sea acolchado y que una parte esté tapada para cubrir a los niños del sol.
- Calefacción: La calefacción debe poder regularse en cada sala y estar localizada en el suelo.
- Salón de actos: Aula polivalente grande donde se puedan realizar las clases de música, de teatro, las reuniones de padres y los actos de Navidad o fin de curso.

\* Decoración y materiales: La decoración principalmente tiene que ser los trabajos de los niños. Se sienten reconocidos cuando cuelgan sus trabajos en las paredes! Es importante que todo el material esté adaptado, por ejemplo, que los muebles sean todos redondos evitando las esquinas, que las puertas estén diseñadas especialmente para prevenir pillarse los dedos...

\*Relación padres-centro: En este punto es donde entran en conflicto los intereses de los profesionales y los intereses de los padres. Es importante que tanto nosotros como los padres tengamos claro que la educación de los niños es un tema entre los dos. Y que ambos debemos de respetar las normas que establecemos, es decir, al igual que nosotros no cuestionamos las normas que establecen los padres ellos tampoco deben intervenir

en las normas que se establecen en el centro. La comunicación tiene que ser abierta, constante y colaborativa.

\*Horario: Este punto también es conflictivo, hoy en día muchos padres están sometido a largas jornadas de trabajo que les imposibilitan compatibilizar su vida laboral y personal. Pero deben de entender que los niños necesitan estar con sus padres y que los centros educativos somos un apoyo para ellos pero que en ningún caso podemos sustituirles. Lo perfecto sería establecer un horario de 09:00 a 16:00 para así limitar el número de horas que los niños pasan en el centro. Además el centro debería cerrar durante las vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano para asegurarse que los niños tengan vacaciones. Esta filosofía es incompatible con el mundo actual donde muchos padres eligen el centro educativo en función de los horarios ampliados que tenga para poder adaptarlo a sus jornadas laborales.

### **3.9 ANALIZAR LA INFORMACIÓN RECOGIDA Y ESTABLECER CONCLUSIONES**

Para comenzar empezaré diciendo que pocos son los padres/tutores que conocen que la Educación Infantil está dividida en dos ciclos y, que ambos son voluntarios. El carácter gratuito que tiene el segundo ciclo ha llevado a la universalización de este servicio y por tanto a pensar que la etapa de 3 a 6 años tiene un carácter obligatorio. Además son pocos también los que diferencian los servicios ofrecidos por las escuelas infantiles, de los servicios ofrecidos por guarderías, siendo la diferencia entre ambos el tipo de de educación que imparten.

Dos han sido las razones mayoritarias por las cuales los padres entrevistados han decidido matricular a sus hijos en un centro especializado en atención a la infancia. En primer lugar por motivos laborales; la mayoría de los entrevistados se veían en la obligación de buscar un centro infantil donde dejar a los niños durante sus jornadas de trabajo. Hoy en día las exigencias laborales hacen muy difícil compaginar la vida profesional y personal. Aunque sí que es cierto que el motivo más común era la conciliación laboral vs familiar muchos entrevistados coincidían en la idea de matricular a los niños con el objetivo de fomentar su desarrollo, aprendizaje y socialización.

Frente a las distintas alternativas que puedan tener los padres/tutores para conciliar vida profesional y personal, los centros de asistencia a la infancia son sin duda

la primera opción. La segunda posibilidad es dejar a los niños con algún familiar, como pueden ser sus abuelos, primos, una tía... Sin embargo, para la mayoría de los informantes, contratar a una persona que cuide a los niños en casa no es una opción, debido al mayor coste económico que esto supone y a la profesionalidad de los servicios que ofrecen los centros. A los padres/tutores les da mayor tranquilidad que su hijo esté en manos de expertos en la educación.

No existe una clara unanimidad a la hora de señalar la edad a la que los niños deben incorporarse a un centro infantil. Mientras que hay familias que consideran que cuanto antes mejor, otras piensan que hasta los dos años los niños están mejor en su casa. En lo que prácticamente todos coinciden es que a partir de los tres años los niños si deben estar en un centro. Los motivos por los que algunos padres creen que los niños deben estar durante un tiempo en su casa no son coincidentes, pero el que puedan contraer enfermedades, o el que sean muy pequeños para separarse de su familia, son los dos más citados.

Los primeros hijos suelen ir a un centro infantil más tarde que los siguientes. Los padres son más temerosos y protectores con el primer hijo que con los demás.

Cuando los padres buscan centro para sus hijos, lo primero que hacen es preguntar a otros padres por sus experiencias. La mayoría de los entrevistados señalan la "prescripción" de amigos, conocidos o vecinos como factor fundamental a la hora de ir a ver un potencial centro para sus hijos. También varios dicen que buscaron en Internet y que leyeron los comentarios de otros padres en los foros.

Uno de los aspectos que los padres sitúan en primer lugar a la hora de elegir o calificar al centro educativo donde llevan a sus hijos es que "sus hijos estén felices". Éste es un aspecto más emocional y afectivo que objetivo, por lo que está claro que el factor humano, tanto de los que comercializan los centros como de los profesores son fundamentales.

La cercanía del centro al domicilio es señalada por prácticamente todos los entrevistados como muy importante. Los padres no quieren tener que ir muy lejos para llevar a sus hijos, puesto que normalmente después de dejar a los niños se tiene que desplazar a su trabajo, por lo que este tiempo lo calculan como tiempo añadido, y una carga extra difícil de llevar en una ciudad.

El aspecto económico es sin duda fundamental a la hora de elegir centro y a la hora de mantener a los niños en el mismo. Los padres pueden tomar la decisión de cambiar a sus hijos de centro aunque estén muy contentos con el mismo, si el precio sube o las condiciones económicas cambian.

Una de las cosas que preocupan tanto a padres como a expertos es la comunicación entre ambos para poder mejorar la educación de los niños y para mejorar el funcionamiento del centro. El uso de nuevas tecnología para la comunicación entre los profesores y los padres, puede generar una gran satisfacción entre los clientes de un centro educativo. Una buena aplicación encaminada a informar a los padres, aportar ideas de mejora, etc., está muy bien valorada. En estas plataformas los centros también pueden proponer a los padres el uso de películas o materiales útiles para complementar la educación que los hijos están recibiendo en el centro.

Otra de las cosas que preocupan a padres y a profesionales es la cualificación de los profesores y el número de profesores por cada aula. Todos parecen estar de acuerdo en que los números mínimos que marca la ley actual son insuficientes y que la guardería del futuro debe incorporar a profesionales bien cualificados y en número suficiente. La formación continua del profesorado y su preparación en nuevas técnicas educativas son también preocupaciones a tener en cuenta.

Las características del centro que la gran mayoría señalan como imprescindibles, son que este diseñado a escala de los niños, que las aulas sean luminosas y con salida al patio exterior, también que las aulas estén comunicadas y separadas por rincones de actividad. Se señala que debe haber una zona de juego interior para cuando hace frío o llueve y los niños no pueden salir al patio.

Los espacios de recreo son también muy importantes a juicio de los entrevistados, y deben contar con espacio de arena, lugar para toboganes, etc. y una zona protegida del sol.

Las medidas de seguridad y de evacuación en caso de incendio o cualquier otro incidente también preocupan a los entrevistados.

Para muchos padres es importante la continuidad en la educación de sus hijos, por lo que es necesario que el centro en el que empiezan ofrezca también el segundo ciclo, o por lo menos que tenga acuerdo con otros centros, que den continuidad a la

educación. Los padres no quieren tener el problema de elegir un nuevo centro educativo cada tres años.

Los padres son conscientes de que la adaptación a cualquier centro, es decir, las primeras semanas son siempre problemáticas y aceptan que durante un tiempo sus hijos no quieran quedarse en las escuelas, guardería o el colegio.

Mientras que los padres valoran mucho que el centro educativo tenga un horario continuado y que prácticamente no cierre en todo el año, para poder hacer compatible el colegio de su hijo con su vida laboral, hay profesionales que opinan que los niños deben de pasar obligatoriamente un tiempo con sus padres y que las vacaciones ayudan a que eso sea una realidad, por tanto defienden que los centros cierren en vacaciones.

La satisfacción con el servicio en todos los casos es bastante elevada habiendo poco espacio para mejoras. Una gran mayoría destacan como punto fuerte el profesorado del centro, la felicidad con la que van los niños a clase y, las charlas informativas a padres acerca de temas difíciles de gestionar como pueden ser los celos, el miedo, la desobediencia etc.

Como puntos de mejora han salido la calidad del servicio de comedor y la flexibilidad de horarios. También muchos de los entrevistados señalan que volverían a matricular a un futuro hijo en el mismo centro infantil.

Por último me gustaría decir que tanto los profesionales como los padres/tutores coinciden en la idea de que el Estado no está cubriendo de manera satisfactoria la demanda actual. Los padres/tutores ven esta carencia a la hora de encontrar plaza en un centro público, expresan que los requisitos a cumplir para que se les conceda una plaza pública son muy estrictos, especialmente en el primer ciclo.

Las dos profesionales entrevistadas se han mostrado muy a favor de mi trabajo, ya que hay una creciente necesidad de establecer las características de la Escuela Infantil del futuro, debido al aumento de la demanda, a la falta de respuesta del Estado frente a este aumento y, al impacto económico en la sociedad que tiene una buena educación de los ciudadanos.

	PADRES, MADRES O TUTORES	PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN
LA EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pocos conocen que la educación infantil está dividida en dos ciclos y que ambos son voluntarios.</li> <li>- Pocos diferencian los servicios ofrecidos por las EI de los servicios ofrecidos por guarderías.</li> <li>- Los centros de asistencia a la infancia son la primera opción para conciliar vida familiar y laboral.</li> <li>- La mayoría coincide que a los tres años los niños tienen que estar escolarizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Estado no cubre de manera satisfactoria la demanda actual.</li> <li>- Las EI son la mejor alternativa para conciliar vida familiar y laboral.</li> <li>- La EI es claramente beneficiosa.</li> </ul>
ELECCIÓN DEL CENTRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajo y la socialización temprana son las causas principales para matricular.</li> <li>- La recomendación del centro es el primer motivo para ir a conocer un potencial centro.</li> <li>- Importancia de la cercanía del centro al hogar.</li> <li>- Buen "feeling" con los profesionales del centro.</li> <li>- Importancia de la flexibilidad de horario.</li> <li>- Importancia de que los centros ofrezcan al menos los dos ciclos de EI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales bien cualificados y en número suficiente (los mínimos legales son insuficientes).</li> <li>- Importancia del programa educativo.</li> </ul>
CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamental la comunicación familias-centro.</li> <li>- Todos coinciden en la importancia de que los niños estén felices en su centro.</li> <li>- Patio exterior o jardín.</li> <li>- Limpieza y seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamental la comunicación familias-centro.</li> <li>- Formación continua y moderna de los profesionales.</li> <li>- Fundamental las medidas de seguridad y de evacuación.</li> <li>- Horarios del centro limitados para que los niños también pasen tiempo en familia.</li> <li>- Aulas luminosas, con salida al patio exterior, comunicadas y separadas por rincones de actividad.</li> <li>- Zona exterior dividida por actividades (arenero, juegos de exterior...).</li> <li>- Piscina.</li> <li>- Decoración del centro.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### 3.10 VALORAR LA INFORMACIÓN RECOGIDA

Gracias al carácter de las entrevistas en profundidad, como la relación flexible con los entrevistados y la posibilidad de obtener datos profundos, he podido cubrir de manera muy satisfactoria casi todos los objetivos cualitativos establecidos anteriormente.

Es cierto que ha habido dos objetivos ( -Comprender las expectativas que tienen los padres o tutores frente a la Educación Infantil y -Conocer a la luz de los padres o tutores cuales son las ventajas e inconvenientes de matricular a los niños en un centro infantil) en los que me hubiera gustado profundizar más ya que las posibles respuestas

estaban claramente relacionadas con el propósito de este trabajo. Pero eran preguntas que los padres/tutores encontraban difíciles de responder y contestaban de manera muy generalizada.

## 4. ESTUDIO CUANTITATIVO

La fase cuantitativa del estudio tiene como objetivo medir y cuantificar las opiniones de los sujetos muestrales para posteriormente extrapolarlas al universo. A través de él, pretendo conseguir una visión más objetiva y realista de lo que opina y espera mi público objetivo acerca de los centros educativos infantiles.

### 4.1 FICHA TÉCNICA

Universo	Padres, madres o tutores a la espera de hijos y/o con hijos menores de 8 años
Ámbito geográfico	Comunidad de Madrid
Metodología	Encuesta personal
Procedimiento de muestreo	Conveniencia y Bola de nieve
Tamaño muestral	35
Error muestral	±16,6%.
Fechas de recogida de la información	Abril - Mayo 2015

Fuente: Elaboración propia

### 4.2 DEFINIR LOS OBJETIVOS: ¿QUÉ BUSCO CONOCER?

Los objetivos de este análisis cuantitativo son:

- Elección del centro
  - Cuantificar las diferentes razones (motivos laborales, beneficios de la Educación Infantil...), que llevan a los padres/tutores a matricular a los niños en centros especializados en la atención a la infancia.
  - Conocer la proporción de padres/tutores que eligen matricular a los hijos en una Escuela Infantil frente a la proporción de padres/tutores que eligen matricular a los hijos en otro tipo de centros como las guarderías o ludotecas.
  - Medir las distintas maneras (recomendación, Internet, publicidad...), a través de las cuales los padres/tutores conocieron el centro.

- Cuantificar los diferentes factores (flexibilidad de horarios, proximidad, precio, valores del centro, instalaciones...), determinantes que llevaron a los padres/tutores a decantarse por el centro.
- Características del centro
  - Horario
    - Conocer la media de días al año y, horas al día que debe permanecer abierto el centro para poder determinar el horario de este.
  - Alimentación
    - Conocer la proporción de padres/tutores que sitúan la alimentación de sus hijos como algo fundamental en su desarrollo frente a la proporción de padres/tutores que consideran la alimentación como algo secundario.
  - Instalaciones
    - Describir cómo han de ser las instalaciones (patio exterior y/o interior, jardín, comedor, enfermería, piscina...), que debe tener la Escuela Infantil del futuro.
    - Conocer objetivamente las características (amplitud, iluminación, ventilación decoración...), que han de tener los espacios reservados a la docencia.
  - Programa educativo
    - Medir la proporción de padres/tutores que sitúan el programa docente del centro como algo fundamental a la hora de decidir entre un centro u otro, frente a la proporción de padres/tutores que consideran que el programa educativo a edades tan tempranas no es relevante.
    - Determinar de manera objetiva cuáles son los programas educativos preferidos por el público objetivo.
    - Cuantificar el número de idiomas que ha de impartir la Escuela Infantil del futuro.

- Profesorado
  - Saber cuál es el perfil sociodemográfico de los profesores más demandado por el público objetivo, es decir, si los padres/tutores prefieren que los profesores sean de un determinado sexo o de una determinada edad o les es indiferente.
- Tamaños y ratios
  - Conocer el tamaño medio en cuanto a número de alumnos que ha de tener la Escuela Infantil del futuro.
  - Conocer el ratio profesor-alumno que consideran adecuado.
- Otros
  - Describir cómo ha de ser la comunicación entre las familias y el centro en la Escuela Infantil del futuro.
  - Conocer el porcentaje de padres/tutores que consideran como algo positivo la presencia de diferentes culturas dentro de un mismo aula.
  - Describir qué actividades (charlas informativas, noche de padres, fiesta de cumpleaños, excursiones...), debe ofrecer la Escuela Infantil del futuro.

### **4.3 DEFINIR LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO: ¿QUIÉN ES EL PÚBLICO OBJETIVO?**

La población objeto de estudio son los padres, madres o tutores a la espera de hijos y/o con hijos menores de 8 años residentes en la Comunidad de Madrid.

Como ya establecí en el apartado "Metodología" de este trabajo para el estudio cuantitativo a diferencia del cualitativo solamente analizaremos una población.

Al igual que establecí en el estudio cualitativo a partir de ahora para facilitar la redacción y la comprensión del texto la población "Padres, madres o tutores a la espera de hijos y/o con hijos menores de 8 años residentes en la Comunidad de Madrid" será población A.

#### **4.4 DEFINIR LA MUESTRA: ¿QUIÉN VA A CONTESTAR A EL CUESTIONARIO?**

Para poder definir la muestra correctamente y por tanto intentar reducir el error al máximo debemos establecer su tamaño y la manera en la que vamos a seleccionar a los elementos muestrales.

Al analizar una de las características principales de los estudios cuantitativos, que es que la muestra se pueda extrapolar al universo, entendemos la importancia que tiene el tamaño muestral para estos estudios. Ahora bien, también sabemos que a la hora de determinar el tamaño idóneo que ha de tener la muestra entran en juego diferentes factores. No he podido conocer con precisión el universo de potenciales clientes porque no he encontrado datos en ningún organismo oficial o privado que los faciliten. Pero entendemos que el universo es infinito, ya que hay más de 100.000 familias en la Comunidad de Madrid que podrían ser objeto del estudio.

Me gustaría haber accedido a los encuestados a través del muestreo aleatorio pero por falta de medios y cualificación profesional para hacer ese trabajo con rigor, he tenido que seleccionar a los sujetos mezclando el criterio de conveniencia y el de bola de nieve. Es decir, a partir de mi red de contactos he seleccionado a sujetos de la población y les he pedido que me pusieran en contacto con más elementos muestrales.

El número de personas a las que he podido entrevistar es limitado, 35 entrevistas, pero creo que lo suficientemente alto como para poder sacar conclusiones válidas. Este tamaño de la muestra hace que el error muestral sea  $\pm 16,6\%$ .

#### **4.5 ELEGIR ENTRE LAS DIFERENTES TÉCNICAS CUANTITATIVAS**

Analizadas las ventajas y los inconvenientes de las cuatro modalidades ad hoc (encuestas personales, telefónicas, online y postales), he decidido que, dadas mis circunstancias de coste, tiempo y viabilidad técnica, voy a utilizar como herramienta cuantitativa para generar la información las encuestas online. Las razones más determinantes para decantarme por esta herramienta cuantitativa son la inexistencia de coste económico, la flexibilidad otorgada al encuestado para responder al cuestionario

en el momento que considere más oportuno y la facilidad del análisis posterior de los datos para extraer conclusiones.

#### **4.6 DISEÑAR EL CUESTIONARIO Y PILOTAJE**

El diseño del cuestionario es fundamental y especialmente en las encuestas donde el encuestado y el encuestador no entran en contacto. Al diseñar el documento hay que tener en consideración la manera en la que se formulan las preguntas, el orden de las mismas, la longitud del cuestionario, la presentación del documento y el envío del mismo.

Con respecto a la formulación de las preguntas la gran mayoría de ellas son cerradas, lo que facilita el posterior análisis de los datos, aunque sí que hay una minoría que son abiertas.

Decidir el orden de las preguntas quizás haya sido una de las tareas más complicadas. Las primeras preguntas están destinadas para comprobar si el sujeto muestral es de mi universo, posteriormente he intentado estructurar el texto de lo más general a lo más específico. Además por recomendación del Presidente de Análisis e Investigación, el profesor Sansegundo, he agrupado las preguntas de una misma temática todas juntas bajo un mismo encabezado. De esta manera el encuestado no tiene que realizar muchos esfuerzos para completar el documento.

Teniendo en cuenta que en el cuestionario deben de estar presentes todos los objetivos del estudio cuantitativo he intentado reducir al máximo el número de preguntas ya que en las encuestas autoadministradas hay mayor probabilidad de que el encuestado se fatigue y no quiera seguir colaborando.

Para presentar el documento y enviarlo he utilizado la plataforma gratuita de elaboración de cuestionarios de Google.

Al no haber un contacto directo con el encuestado no solo es importante la manera en la que están formuladas las preguntas y sus indicaciones sino que debe haber una breve presentación. En ella he intentado indicar el propósito del estudio, señalar la importancia que tiene para nosotros contar con la colaboración del encuestado y aclarar algunos aspectos que podían resultar confusos a la hora de contestar la encuesta.

Antes de enviar vía email los cuestionarios a la muestra he realizado un control del mismo. Con el pilotaje he conseguido gracias a la colaboración de seis elementos muestrales corregir y modificar las preguntas y las instrucciones poco claras.

A partir de los objetivos cuantitativos especificados anteriormente he elaborado el siguiente cuestionario:

## **CUESTIONARIO SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ESCUELA INFANTIL DEL FUTURO EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

Hola,

Estamos realizando un estudio sobre la Escuela Infantil del futuro y nos gustaría contar con su ayuda.

Probablemente sepa que en España los niños no tienen obligación de ir al colegio hasta los seis años, pero que desde los tres años, el Estado ofrece el servicio de Educación Infantil de manera gratuita a todos los padres o tutores que quieran escolarizar a sus hijos desde esa edad.

Además, en la Comunidad de Madrid se distingue entre Escuelas Infantiles, que son las que imparten el programa reglado de Educación Infantil, y otro tipo de centros de asistencia a la infancia, como guarderías o ludotecas, que asisten a los niños pero no imparten enseñanza reglada.

Rellenar la encuesta no le llevará más de cinco minutos. Muchas gracias por su colaboración.

## **DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

### 1. Edad

Entre 18 y 25

Entre 26 y 35

Entre 36 y 45

Más de 45

### 2. Lugar de residencia dentro de la Comunidad de Madrid (Por favor, elegir una y especificar barrio)

Capital .....

Norte .....

Sur .....

Este .....

Oeste .....

### 3. Número de hijos

1

2

3

4

Más de 4

### 4. Número de hijos con edades comprendidas entre los 0 y los 6 años

1

2

3

4

Más de 4

### 5. Nivel de ingresos anuales estimados en bruto

Menos de 30.000€

Entre 30.000€ y 50.000€

Entre 50.001€ y 80.000€

Más de 80.000€

## ESCUELA INFANTIL IDEAL

1. ¿Qué parentesco tiene usted con el/los niño/s?

Padre

Madre

Tutor

Otro .....

2. Número de hijos matriculados en un centro infantil

1

2

3

4

Más de 4

3. ¿Por qué ha decidido matricular a su/s hijo/s en un centro infantil?

..... (Por favor, especificar)

4. ¿Qué tipo de centro infantil ha elegido para matricular a su/s hijo/s?

Escuela Infantil

Guardería

Ludoteca

Otro ..... (Por favor, especificar)

5. ¿Cómo se entero de la existencia del centro infantil?

Me lo recomendaron

Lo localicé por Internet

Vi publicidad en ..... (Por favor, especificar)

Otro ..... (Por favor, especificar)

6. ¿Por qué ha elegido el centro?

Flexibilidad de horarios

Proximidad

Características del centro

Precio

Valores del centro

Otro ..... (Por favor, especificar)

7. Si ha seleccionado "flexibilidad de horarios", ¿qué horario de entrada cree usted que debe tener el centro?

Antes de las 07:00

Entre 07:00 y 07:30

Entre 07:31 y 08:00

Entre 08:01 y 08:30

Entre 08:31 y 09:00

Entre 09:01 y 09:30

Después de las 09:30

¿Y el horario de salida?

Antes de las 16:00

Entre 16:00 y 17:00

Entre 17:01 y 18:00

Entre 18:01 y 19:00

Entre 19:01 y 20:00

Después de las 20:00

8. Si ha seleccionado "proximidad", especifique a qué lugar quiere que este próximo

Domicilio familiar

Centro de trabajo del padre, madre o tutor

Domicilio de algún familiar como puedan ser abuelos, tíos...

Otro ..... (Por favor, especificar)

9. Si ha seleccionado "precio", ¿cuánto estaría usted dispuesto a pagar mensualmente por un servicio que usted entendiera como un servicio educativo de calidad? (Cantidad por niño)

Menos de 100€

Entre 100€ y 200€

Entre 201€ y 300€

Entre 301€ y 400€

Entre 401€ y 500€

Entre 501€ y 600€

Entre 601€ y 700€

Más de 700 €

10. Si ha seleccionado "valores", ¿qué valores busca que reciba su/s hijo/s en el centro?

Religiosos

Respeto

Igualdad

Solidaridad

Otros ..... (Por favor, especificar)

### **HORARIOS**

11. En cuanto a los días de apertura, ¿cree usted que el centro debería estar abierto tanto los días laborales como los días festivos?

Sí

No

### **ALIMENTACIÓN Y COMEDOR**

12. Hasta que punto valora usted positivamente que los menús del centro estén elaborados por un nutricionista (Siendo 1 poco y 5 mucho)

1      2      3      4      5

13. Considera usted que por temas de calidad es mejor que el centro tenga su propio cocinero/a o que tenga contratado un servicio de catering externo

Mejor cocinero/a propio

Mejor catering externo

Cualquiera de las dos opciones me parece válida

Prefiero que mi hijo/s coma/n en casa

## INSTALACIONES

14. Califique del 1 al 5 la importancia que tiene para usted que el centro tenga las siguientes instalaciones (Siendo 1 muy poco importante y 5 muy importante)

	1	2	3	4	5
Patio exterior					
Patio interior					
Jardín					
Comedor					
Sala de usos múltiples (música/teatro/psicomotricidad.. .)					
Enfermería					
Piscina					
Instalaciones deportivas					

15. Califique del 1 al 5 las siguientes características del aula donde vaya a estar su hijo (Siendo 1 muy poco importante y 5 muy importante)

	1	2	3	4	5
Amplitud					
Luminosidad					
Decoración					
Limpieza y ventilación					
Medios técnicos (juguetes, ordenadores...)					
Seguridad y bienestar					

## **PROGRAMA EDUCATIVO**

16. ¿Es importante para usted el programa educativo que imparta el centro?

Sí

No

17. Si ha elegido "Sí" especifique por favor que aspectos del programa le importan más

.....

18. Señale qué método prefiere para el aprendizaje de su/s hijo/s

Fichas

Juegos

Canciones

Bits de inteligencia (método de estimulación temprana basado en la visualización y escucha repetitiva de unidades de información)

19. ¿Cree usted que los niños deben tener actividades fuera del centro, como visitas a lugares de interés o excursiones?

Sí

No

20. En caso de que haya contestado "Sí", ¿qué tipo de actividades le gustaría que fueran?

.....

21. ¿Cuántos idiomas cree que debería impartir el centro?

Sólo español

Español e inglés

Español y otro idioma que no sea inglés

Más de dos idiomas

22. Puntúe del 1 al 5 la importancia que tiene para usted que su hijo/s adquiera/n estos aspectos en el centro (Siendo 1 muy poco importante y 5 muy importante)

	1	2	3	4	5
Hábitos de higiene, vida deportiva y salud					
Conocimientos					
Relaciones sociales					
Bilingüismo					

### **PROFESORADO**

23. Valore del 1 al 5 la importancia que le da a la formación del profesorado del centro (Siendo 1 muy poco importante y 5 muy importante)

1      2      3      4      5

24. Seleccione la afirmación que prefiera sobre el sexo de los profesores

Prefiero que los profesores sean mujeres

Prefiero que los profesores sean hombres

Me es indiferente

25. Seleccione la afirmación que prefiera sobre la edad de los profesores

Prefiero que los profesores sean jóvenes

Prefiero que los profesores sean más mayores

Me es indiferente

## **RATIOS DE NIÑOS Y PROFESORES**

26. ¿Cree usted que es mejor que el centro sea grande y que haya muchos niños (más de 50) o por el contrario que sea un centro pequeño?

Mejor grande

Mejor pequeño

Me es indiferente

27. ¿Según su opinión cuál es el ratio profesor-alumno ideal?

Menos de 3 alumnos por profesor

Entre 3 y 9

Entre 10 y 15

Entre 16 y 25

Más de 25 alumnos por profesor

## **OTROS**

28. ¿Cómo prefiere que sea la comunicación entre el centro y las familias? (Selección múltiple)

Presencial

Vía una agenda escolar

Vía Internet

29. ¿Cómo valora usted la presencia de distintas culturas dentro de un mismo aula?

Favorable

Desfavorable

Si ha seleccionado "Desfavorable", por favor especifique por qué

.....

30. Valore del 1 al 5 la importancia que le da a que el centro organice estas actividades (Siendo 1 muy poco importante y 5 muy importante)

	1	2	3	4	5
Charlas informativas a los padres sobre asuntos de interés como pueda ser el sueño, los celos, la desobediencia....					
Actividades en fines de semana como excursiones o visitas					
Fiestas de cumpleaños					
Noche de padres (Una vez al mes el centro abrirá de 20:00 a 00:00 para permitir a las familias salir a cenar, ir al cine...)					

31. ¿Considera importante que el centro educativo imparta todos los ciclos de educación (Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato)

Sí

No

¡Muchas gracias por su colaboración!

#### **4.7 RECOGER LA INFORMACIÓN: PREPARACIÓN, IMPLANTACIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

Para entrar en contacto con los primeros doce encuestados he utilizado mi red de contactos. Con algunos de ellos he mantenido conversación telefónica y con otros un encuentro cara a cara. A todos les he explicado el propósito de este trabajo y les he pedido colaboración para que ellos mismos contestaran a la encuesta y para que me ayudaran a difundir el estudio entre posibles sujetos de la población.

Claro está que para poder enviar los formularios he recogido todos los emails de la muestra. Gracias al programa de formularios de Google las respuestas se han ido registrando y guardando automáticamente en hojas de cálculo por lo que yo no he tenido que realizar personalmente ninguna tarea de preparación de los datos para su posterior análisis.

Al ser consciente de la dificultad que he tenido para encontrar sujetos muestrales he ido comprobando uno a uno todos los cuestionarios para ver que estuvieran bien y completamente contestados. Solamente ha habido dos casos en los que he tenido que pedir al encuestado que lo revisara y me lo volviera a enviar.

#### **4.8 TRANSCRIBIR Y PREPARAR LA INFORMACIÓN RECOGIDA: CODIFICACIÓN, GRABACIÓN Y TABULACIÓN**

Como ya he dicho anteriormente, esta fase se ha realizado de forma automática. Simplemente se ha procedido a realizar los controles de calidad pertinentes para mantener la consistencia de los datos recopilados.

#### **4.9 ANALIZAR LA INFORMACIÓN RECOGIDA Y ESTABLECER CONCLUSIONES**

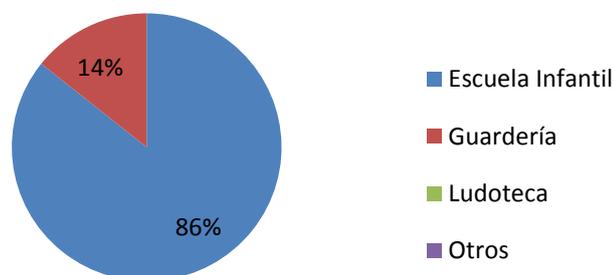
Todos los entrevistados cumplen con las características de la población, es decir, todos los encuestados son padres, madres o tutores a la espera de hijos y/o con hijos menores de 8 años residentes en la Comunidad de Madrid. Al haber seleccionado a una

parte de la muestra a través del efecto bola de nieve había la posibilidad de que alguno de los sujetos muestrales no encajara con las características del universo.

El perfil sociodemográfico más común entre las personas que han contestado al cuestionario es: mujeres (94,3%) con edades comprendidas entre los 36 y 45 años (60%) con un hijo (48,6%), con un nivel de ingresos anuales estimados en bruto menor a 30.000€ (45,7%) y residentes en la capital de la Comunidad de Madrid (62,9%).

Del total de los sujetos muestrales el 79,4% tiene solamente un hijo matriculado en un centro infantil frente al 20,6% restantes que tienen matriculados a dos. Con respecto al tipo de centro elegido por los entrevistados el 85,7% prefiere matricular a los niños en una Escuela Infantil, siendo tan solo el 14,3% de los encuestados los que deciden decantarse por una guardería. Al haber una mayoría de ellos que optan por la Escuela Infantil podemos intuir que el contenido educativo y regulado del centro pesa en la decisión de los padres, que buscan algo más que la custodia o el cuidado de sus hijos.

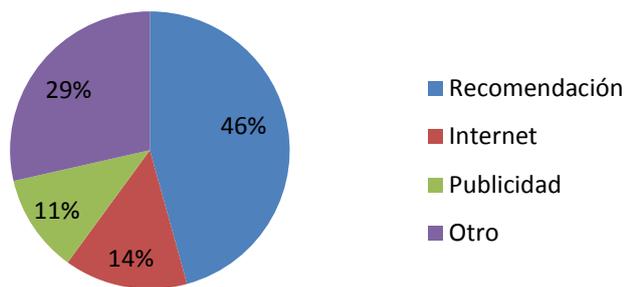
#### Tipo de centro elegido



Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados se enteran de la existencia del centro en su mayoría por recomendación de alguien (45,7%). El resto se enteraron por internet (14,3%), por publicidad (11,4%) y por otro medio el 28,6%. La mayoría de los padres buscan referencias creíbles a la hora de elegir el centro educativo, por eso el boca a boca es fundamental al elegir el centro, porque les da la tranquilidad de que al menos tienen una referencia de alguien que ha experimentado antes que ellos. La satisfacción de los clientes será por tanto un objetivo imprescindible a la hora de garantizar el futuro de cualquier centro educativo.

### Forma de conocer el centro

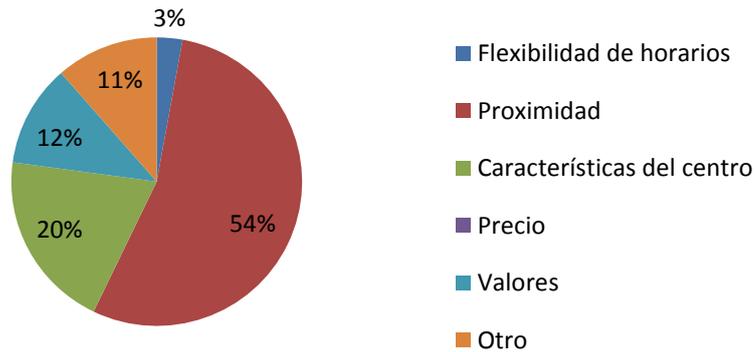


Fuente: Elaboración propia

El motivo por el que la gran mayoría de los encuestados llevan a sus hijos a un centro infantil es por motivos de trabajo. Muchos son los que señalan que la imposibilidad de conciliar vida familiar y laboral es el principal factor para matricular a los niños en un centro infantil. Ahora bien, también son muchos los que añaden al motivo laboral un segundo motivo que es la necesidad de sociabilizar de los niños. Algunas respuestas han sido; "por necesidades laborales y por sociabilidad del bebé", "por razones laborales primero y sociales después, creo que es imprescindible que aprenda desde pequeño a estar con otros niños", "para que se relacione con otros niños, tenga hábitos y por problemas de con quién dejarlo". Otra de las respuestas más comunes a esta pregunta abierta refleja claramente que los padres/tutores ven un valor añadido a los servicios profesionales ofrecidos por las Escuelas Infantiles. "Para poder trabajar y que le atiendan adecuadamente inculcando aspectos diferentes a los tratados en familia", " Porque yo trabajo fuera de casa y no puedo quedarme con él. Además considero que en la EI se implantan unas rutinas y normas muy beneficiosas para los niños", " Porque se lo pasan muy bien y aprenden jugando Además prefiero que estén con profesionales de la educación y no con una cuidadora en casa mientras yo trabajo."

Cuando se pregunta a los entrevistados por que han elegido el centro las respuestas son: por proximidad (54,3%), por las características del mismo (20%), por los valores impartidos en él (11,4%), por la flexibilidad de horarios (2,9%) y por otros motivos (11,4%).

### Motivos de elección del centro



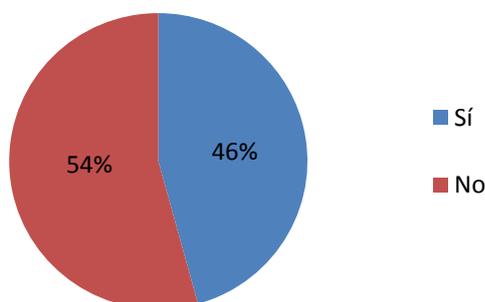
Fuente: Elaboración propia

A la vista de los resultados está claro que los padres buscan lugares próximos a su domicilio (87,5%), al domicilio de algún familiar (8,3%) y al centro de trabajo del padre, madre o tutor (4,2%). Parece lógico que este factor sea especialmente importante a la hora de elegir el centro en una comunidad tan grande como la Comunidad de Madrid donde las distancias pueden dificultar el día a día de los ciudadanos. Las familias buscan la comodidad al buscar centros donde les sea fácil dejar y recoger a los hijos y donde no se vean obligados a realizar largos trayectos lo que les supondría un aumento de costes de tiempo y dinero.

Con respecto a los horarios del centro el cuestionario preguntaba tanto por los días de apertura, el horario de entrada y el de salida.

Días de apertura: Las respuestas frente a la pregunta si el centro debería estar abierto tanto los días laborales como los festivos están polarizadas casi al 50%. El 54,3% creen que los centros no deben estar abiertos todos los días, pero el resto, es decir el 45,7% creen que si. En este caso parece claro que existe una demanda de potenciales clientes que desearían tener el servicio los fines de semana y los días festivos.

### Apertura del centro tanto en días laborales como días festivos



Fuente: Elaboración propia

**Horario de entrada:** Los padres entrevistados quieren en su mayoría que el centro abra entre 07:00 y 08:00 (58,4%). Tan solo el 16,7% admiten que el centro abra entre las 09:00 y las 09:30. Esta preferencia parece indicar que los padres necesitan que el horario del centro educativo sea compatible con su horario de trabajo, y es una respuesta coherente con la primera, donde manifestaban mayoritariamente que el principal motivo para llevar a sus hijos a un centro es por motivos laborales. Si el horario normal de trabajo en Madrid comienza a las 8 o a las 9, teniendo en cuenta el desplazamiento desde que dejan a los niños hasta que llegan a su puesto de trabajo, está claro el motivo de la respuesta mayoritaria.

**Horario de salida:** La hora de salida preferida es de 16:00 a 17:00 que la eligen el 38,5%. De 18:00 a 19:00 lo señalan el 23, 1%. Y nadie quiere después de las 20:00. Volvemos aquí a encontrar correlación de esta respuesta con el horario de trabajo de los padres, ya que los horarios de salida más habituales son las 3 de la tarde para los que tiene jornada intensiva o las 7 para los que la tienen jornada partida.

La gama de precios que los entrevistados se declaran dispuestos a pagar mensualmente por un servicio de calidad va de los 100 a los 400 euros. No habiendo ninguna respuesta de menos de 100€ y ninguna de más de 400€. El centro educativo, por tanto, debe hacer su plan de negocio calculando un ingreso máximo de 400 euros por alumno.

Como ya hemos apuntado el 20% considera que el factor determinante de la elección del centro son las características que tenga el mismo. Con respecto a las características, el formulario profundizaba en la alimentación, las instalaciones, el perfil del profesorado, el programa educativo y las actividades complementarias.

**Alimentación:** Parece ser que es fundamental que el centro cuente con un comedor ya que tan solo el 8,8% de la muestra se mostró indiferente a tener este servicio mientras que el resto consideran que es fundamental que el centro este equipado con un comedor. En el cuestionario se pedía que puntuaran del 1 al 5 (siendo 1 muy poco importante y 5 muy importante), la importancia que supone para los encuestados que los menús estén elaborados por un nutricionista. El 97,1% dió una puntuación ente el 4 y el 5, es decir, que consideran esta cuestión como algo muy importante. Además también se pregunto si preferían que el servicio de comedor por motivos de calidad estuviera a cargo de un cocinero propio o a cargo de un servicio de catering externo. Aunque sí que es cierto que el 51,4% destacó que preferían un cocinero interno el 37,1% se mostró indiferente frente a estas dos alternativas.

#### Instalaciones:

**Zona de juegos exterior;** De las respuestas concluimos que la Escuela Infantil del futuro debe contar con un área de juegos exterior o incluso con un jardín ya que el 88,2% de los encuestados señalan como muy importante que el centro cuente con un patio exterior y el 67,6% valoran muy positivamente que el centro tenga jardín.

**Zona de juegos interior;** Menor ha sido la proporción de encuestados (56,3%) que ha señalado como muy importante que el centro este equipado con un patio interior, pero sin embargo, esta información choca con el dato que el 94,2% encuentra fundamental que exista una sala de usos múltiples destinada a actividades como la música, el teatro o la psicomotricidad. Podemos intuir que no es necesario que la Escuela Infantil tenga dos áreas interiores de juegos independientes pero sí que es necesario que tenga al menos una.

**Aulas;** Por orden de mayor a menor importancia los encuestados han establecido que en las aulas debe primar la seguridad y el bienestar, la limpieza y la

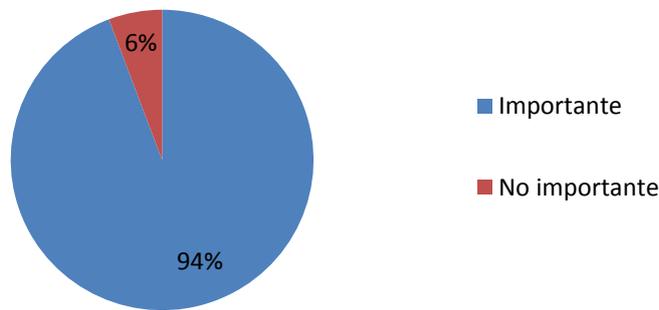
ventilación, la luminosidad, la amplitud, los medios técnicos (juguetes, ordenadores, tabletas electrónicas, pizarras...), y por último la decoración.

Piscina; En el formulario se incluyó dentro de las posibles instalaciones, una piscina ya que la natación es muy recomendada por pediatras y profesionales de la psicomotricidad al ser una actividad que favorece a la coordinación, la autoconfianza y el desarrollo de la independencia de los niños. Sin embargo, el 29,4% de los encuestados calificó entre muy poco importante y poco importante tener una piscina en el centro y el 41,2% se mostró indiferente.

Perfil del profesorado: A la vista de los resultados podemos decir que es fundamental que la dirección del centro invierta en recursos humanos ya que el 82,9% de los entrevistados da una puntuación máxima a la importancia que tiene para ellos la formación del profesorado. Con respecto al perfil sociodemográfico de estos a la gran mayoría del público objetivo les es indiferente tanto el sexo como la edad. Aunque sí que queremos destacar que el 25,7% prefiere que los profesores sean mujeres.

Programa educativo: Tan solo el 5,7% de los encuestados dicen que el programa educativo no es importante para ellos a la hora de elegir el centro. No es casualidad que estas dos respuestas las den dos de los cinco elementos muestrales que tienen matriculados a sus hijos en una guardería en vez de en una Escuela Infantil. El método de aprendizaje preferido por los padres/tutores es el juego. (*"A esas edades los niños son esponjas y con juegos aprenden mucho"*, *"Me importan los aspectos emocionales de la educación es esas edades y los juegos educativos que les permitan explorar el mundo"*, *"Libertad para el juego"*)

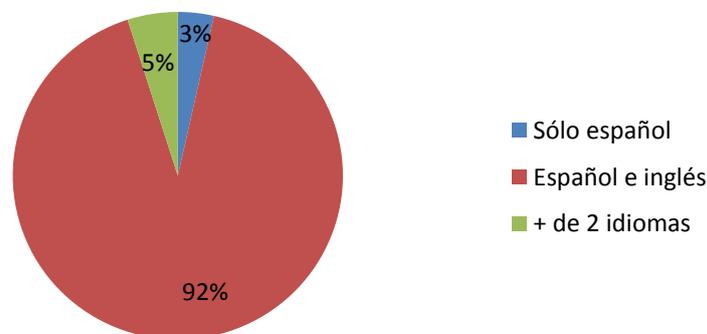
### Importancia del programa educativo



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta el mundo tan globalizado en el que vivimos en donde las fronteras cada vez están más difuminadas no nos extraña que el bilingüismo sea una de las grandes preocupaciones de nuestro universo. Prueba de ello es que el 74,3% quiere que se imparta inglés y español y el 22,9% cree que no es suficiente con dos idiomas, sino que la Escuela Infantil ideal debe impartir más. Por último dentro del programa educativo es interesante señalar que varios encuestados coinciden con que en edades tan tempranas el programa del centro debe ser flexible y adaptarse a las necesidades y al ritmo de desarrollo de cada niño. (*"Un programa educativo que tenga en cuenta al niño lo respete"*, *"Respeten el ritmo de cada bebé"*, *"Libertad para desarrollarse a su ritmo"*)

### Número de idiomas impartidos por el centro

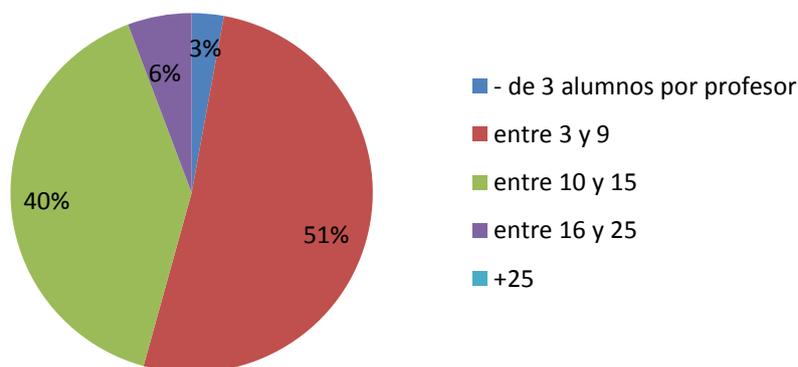


Fuente: Elaboración propia

Actividades complementarias: Las actividades complementarias como las excursiones, las fiestas de cumpleaños, la noche de padres o las charlas orientativas son percibidas como un factor diferenciador y de valor añadido al centro pero no son consideradas como un aspecto crucial a la hora de decantarse por un centro u otro. Dentro de todas estas actividades la mejor valorada, y especialmente para los padres/tutores con un solo hijo, es las charlas orientativas acerca de temas como los celos, el sueño, la desobediencia...

Con respecto al tamaño del centro el 62,9% prefiere que el centro sea pequeño (menos de 50 niños) frente al 14,3% que prefiere que el centro sea grande (más de 50 niños) al restante 14,3% le es indiferente. El tamaño del centro nada tiene que ver con el ratio profesores-alumno ya que el centro puede ser grande pero el ratio ser pequeño y viceversa. La Escuela Infantil del futuro tiene que ofrecer un servicio personalizado donde los niños estén en constante supervisión de un profesional, deducimos esta conclusión ya que el 51,4% de los encuestados establece que el ratio perfecto es de 3 a 9 alumnos por profesor.

### Ratio profesor-alumno



Fuente: Elaboración Propia

Aunque el 88,6% de los elementos muestrales encuentra favorable que haya diversidad cultural en las aulas el 11,4% cree que la multiculturalidad frena el desarrollo educativo de los pequeños (*"Con niños tan pequeños creo que les confunde"*, *"Las diferentes costumbres culturales pueden impedir el avance educativo"*, *"Porque la*

*dificultad de los niños extranjeros con el español hace que el ritmo de la clase sea más lento")*

Por último podemos decir que la comunicación entre los padres y la Escuela Infantil ideal debe ser tanto presencial como a través de una agenda escolar.

#### **4.10 VALORAR LA INFORMACIÓN RECOGIDA**

Con los datos recogidos de las respuestas de los cuestionarios podemos decir que se han cubierto de manera satisfactoria los objetivos cuantitativos establecidos.

## 5. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la información que hemos conocido del mercado y de los potenciales clientes (fuente secundaria), y analizando los resultados del estudio de mercado (fuente primaria), podemos concluir que:

Estamos ante un mercado con potencial de crecimiento, aunque la crisis ha provocado un cierto estancamiento de la demanda.

La evolución de la sociedad, la mejora en la educación, la tendencia de otros países, datos demográficos como la creciente incorporación de la mujer al mercado laboral y la mejora en las cifras de empleo que se empiezan a producir en la economía española, hacen pensar que el crecimiento volverá a este sector y la demanda crecerá.

La oferta privada tiene un mayor peso que la oferta pública en los centros especializados en Educación Infantil y, aunque es previsible que la oferta pública siga aumentando por la demanda ciudadana, la iniciativa privada seguirá siendo clave y tendrá oportunidades de desarrollo futuro.

Existe mercado y una oportunidad de constituir una empresa que dé respuesta a la demanda previsible de futuro.

Según las respuestas dadas por los entrevistados en el estudio de mercado la Escuela Infantil del futuro debe tener las siguientes características:

LUGAR FÍSICO	- Próxima a una zona residencial poblada (importancia dada a la cercanía del centro al hogar familiar).
HORARIO	- Horarios flexibles que se adapten a las distintas jornadas laborales diarias de los padres de la zona de influencia. - Apertura del centro tanto en días laborales como festivos.
COMEDOR	- Menús elaborados por un especialista en nutrición infantil. - Comida elaborada en el centro.
INSTALACIONES	- Jardín. - Patio exterior e interior. - Piscina. - Aulas con luz natural, salida al patio exterior, comunicadas y separadas por rincones de actividad.

	- Enfermería.
PROGRAMA EDUCATIVO	- Idiomas (más de 2). - Aprendizaje mediante el juego. - Respeto al ritmo individual de desarrollo de cada niño. - Presencia de la tecnología. - Actividades fuera del centro. - Visita de un psicopedagogo al centro 2 veces por semana.
PROFESORADO	- Profesores nativos. - Profesores titulados, diplomados o licenciados en Educación Infantil. - Profesores en constante formación.
TAMAÑO	- Centro pequeño (menos de 50 alumnos). - De 3 a 5 niños por profesor.
OTROS	- Temperatura regulable en cada sala. Calefacción por el suelo. - Comunicación familias-centro de forma presencial. - Seguridad y limpieza. - Impartir al menos los dos ciclos de Educación Infantil. - Dar charlas informativas a padres sobre asuntos de interés. - Presencia de distintas culturas dentro de un mismo aula.

Fuente: Elaboración propia

El mayor problema de la Escuela Infantil del futuro es encontrar la rentabilidad del negocio. Todos los padres consultados establecen 400 euros como límite máximo a pagar mensualmente. Esta no es una cantidad suficiente si se compara con las características que piden tenga el centro. Por tanto, las posibilidades de hacer viable el negocio serían o bien contar con una subvención pública que ayude al sostén económico, o bien poner el nuevo centro en una zona de alto nivel adquisitivo que permita unas tarifas altas.

Cuando se desarrolle el plan de negocio a futuro se debe tener en cuenta que, según los datos del estudio de mercado, la principal vía para conocer un centro educativo es el "boca a boca", es decir, la experiencia y satisfacción de sus clientes. Por tanto, será necesario invertir durante unos años para poder recoger frutos pasado un cierto tiempo, ya que los clientes no vendrán al principio e irán creciendo si están satisfechos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- ABC. 2012. *Las claves para elegir guardería*. [Online]. [18 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.abc.es/>
- Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural. 2010. *Educación y Atención a la Primera Infancia en Europa: un medio para reducir las desigualdades sociales y culturales*. [Online]. [22 Ene 2015]. Disponible en: <http://eacea.ec.europa.eu/>
- BOE. 1985. *Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación*. [Online]. [1 Mar 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/>
- BOE. 1990. *Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo*. [Online]. (26 Feb 2015). Disponible en: <http://www.boe.es/>
- BOE. 2006. *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*. [Online]. [17 Feb 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/>
- BOE. 2006. *Real Decreto 1630/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas del segundo ciclo de Educación Infantil*. [Online]. [20 Feb 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/>
- BOE. 2010. *Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria*. [Online]. [9 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.boe.es/>
- BOE. 2013. *Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa*. [Online]. (26 Feb 2015). Disponible en: <http://www.boe.es/>
- BOCM. 2008. *Decreto 18/2008, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que imparten primer ciclo de Educación Infantil en el ámbito de la Comunidad de Madrid*. [Online]. [1 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.madrid.org/>
- CCOO. 2010. *Esta es la Educación que queremos de la A a la Z*. [Online]. [20 Abr 2015]. Disponible en: <http://www.feccoo-madrid.org/>

- Comunidad de Madrid. 2015. + *educación (Portal de educación de la Comunidad de Madrid)*. [Online]. [2 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.madrid.org/>
- Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid. 2015. *Datos y Cifras de la Educación 2014-2015*. [Online]. [2 Abr 2015] Disponible en: <http://www.madrid.org/>
- Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid. 2015. *Preguntas más frecuentes características de las Escuelas Infantiles*. [Online]. [1 Feb 2015]. Disponible en: <http://www.madrid.org/>
- Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía . 1993. *Ejemplificaciones de proyectos de educación infantil, I*. [Online]. [20 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/>
- Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid. 2008. *Quiero montar una escuela infantil* . [Online]. [4 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.educa2.madrid.org/>
- El Economista. 2012. *Cómo (y dónde) montar una guardería: claves para tener éxito*. [Online]. [25 Feb 2015]. Disponible en: <http://www.economista.es/>
- El Mundo. 2006. *Los 20 criterios*. [Online]. [17 Feb 2015]. Disponible en: <http://www.elmundo.es/>
- El Mundo. 2014. *Mi hijo, con una madre de día*. [Online]. [3 Feb 2015]. Disponible en: <http://www.elmundo.es/>
- El País. 2014. *Guardería, ludoteca, bebeteca, 'kinder'*. [Online]. [21 Ene 2015]. Disponible en: <http://sociedad.elpais.com/>
- El País. 2014. *¿Qué estudiarán los que hoy son bebés?*. [Online]. [12 Dec 2014]. Disponible en: <http://economia.elpais.com/>
- Juan Sánchez Muliterno . 2009. *El estado de la Educación Infantil en España La opinión de los maestros y educadores infantiles*. [Online]. [3 Mar 2015]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/>

- Marketing & Finanzas. 2013. *No Existe más que un Jefe, el Cliente*. [Online]. [7 Feb 2015]. Disponible en: <http://www.marketingyfinanzas.net/>
- Marta Vázquez Reina. 2012. *Niños que no van a la guardería: pros y contras de la educación en casa*. [Online]. [5 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.consumer.es>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte . 2011. *Guía para proyectar y construir escuelas infantiles*. [Online]. [11 Feb 2015]. Disponible en: <https://sede.educacion.gob.es>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. 2013. *Boletín de Educación Educaínee* . [Online]. [15 May 2015]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. 2013. *Objetivos Educativos Europeos y Españoles*. [Online]. [5 May 2015]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. 2014. *Datos y cifras: Curso escolar 2014/2015*. [Online]. [4 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/>
- Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. 2008. *El desarrollo de la Educación en España 2008*. [Online]. [12 Mar 2015]. Disponible en: <http://www.ibe.unesco.org/>
- OECD. 2015. *Education Policy Outlook*. [Online]. [9 May 2015]. Disponible en: <http://www.oecd.org/>
- Profesores de la asignatura "Investigación de Mercados" de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, ICADE (2012). *Investigación de Mercados* . España
- Revista Consumer Eroski. 2009. *Investigación: Las plazas en las guarderías públicas siguen siendo insuficientes*. [Online]. [21 Mar 2015]. Disponible en: <http://revista.consumer.es/>
- UGT. 2010. *Situación de la Enseñanza Infantil en la Comunidad de Madrid*. [Online]. [13 Jan 2015]. Disponible en: <http://gdc.feteugt.es/>

UNED. 2015. *Introducción a la Investigación de Mercado*. [Online]. [13 Dic 2014]. Disponible en: <http://www.uned.es/>

UNED & Sociedad Española de Educación Comparada. 2013. *La Educación Infantil en Perspectiva Europea*. Revista Española de Educación Comparada . 21, pp. 11-27.

## 7. ANEXOS

### ENTREVISTA 1. POBLACIÓN A

#### A. TEMA DE PARTIDA

- Fecha: 30/03/2015
- Lugar: Centro de trabajo del entrevistado
- Domicilio: Las Tablas
- Nacionalidad: Española
- Nº de hijos y edades: 2 hijas de 4 y 6 años
- Nº de hijos que van a la escuela infantil: 2
- Estado civil: Casada
- Sector de trabajo/Profesión: Periodista
- Razones para matricular a los hijos en un centro infantil:

E'do: El principal motivo es laboral, tanto mi marido como yo trabajamos a jornada completa por lo que nos vemos obligados a mandar a nuestras hijas a la escuela infantil.

E'dor: Con el tono con el que lo dices me da la sensación que si alguno de los dos pudiera no trabajar os quedaríais vosotros al cuidado de las niñas.

E'do: Ciertamente no, nos parece que es fundamental que los niños vayan a la escuela infantil para fomentar su desarrollo desde pequeñitos. Si alguno de los dos pudiéramos no trabajar nos hubiéramos quedado el primer año de vida de las dos con ellas pero luego habrían ido directas a la escuela. El primer año es un rollo, al ser tan pequeños están todo el día enfermos, aunque estén matriculados se pasan más tiempo en casa que en el centro!! Pero una vez cumplido el añito tienen que ir a la escuela pues les viene muy bien salir del ámbito familiar y relacionarse con las profes y el resto de niños.

- Tipo de centro infantil:

E'do: Empecemos porque es una larga historia... Nosotros vivimos en las Tablas, y como sabrás es una zona bastante nueva al Norte de Madrid donde la mayoría de la población son parejas jóvenes con hijos de corta edad. Encontrar plaza en una escuela infantil es casi imposible ya que hay una demanda altísima y la oferta es casi inexistente. En un centro público es imposible, solo hay una escuela infantil pública en todo el barrio y las condiciones para que te den la plaza son muy difíciles de cumplir; hay que

ser familia numerosa, que los dos miembros de la pareja tengan un salario muy, muy bajo... Con respecto a los centros privados es un poco más fácil aunque tampoco te creas que tanto! Cuando nació nuestra primera hija nos pusimos manos a la obra para buscar una escuela infantil privada, tras un largo proceso de selección, basado principalmente en las referencias que nos daban nuestros vecinos, decidimos que la mejor opción era la escuela infantil Westgarden. Cuando fuimos a formalizar la inscripción ya no quedaba plaza por lo que de prisa y corriendo tuvimos que recurrir a nuestra segunda opción que era la escuela infantil Eduqa. En este centro estuvo tres años nuestra hija mayor y dos años nuestra hija pequeña. Al quinto año consecutivo de estar con ellos los precios subieron mucho pasando de pagar 475€ mensuales más 50€ trimestrales de material a pagar 550€ mensuales y 75€ trimestrales de material escolar por lo que decidimos probar de nuevo en Westgarden. En esta ocasión tuvimos suerte y decidimos cambiar a la pequeña a este centro. Nuestra hija mayor cumplía 3 años y ninguno de los dos centros ofrecía el segundo ciclo de educación infantil por lo que tuvimos que cambiarla al colegio público Josep Tarradellas.

- Horarios:

E'do: Las pobres han hecho siempre jornadas larguísimas, yo las dejaba a las 8:45 y las recogía una cuidadora a las 17:00.

E'dor: Podemos decir que pasaban una jornada laboral completa, ¿comían también en el centro?

E'do: Si, en los tres centros las han dado siempre de comer y de merendar.

## **B. TEMA DE CENTRAJE**

- Factores condicionantes para elegir el centro:

E'do: Al ponernos a buscar un centro para nuestra primera hija sacamos una lista de centros que cumpliesen nuestros requisitos por lo que tanto Eduqa como Westgarden los cumplían. Quizás el más importante pero subjetivo era el feeling que nos transmitiera la directora del centro (persona que suele encargarse de "vender" el servicio a los padres). Con nuestra experiencia nos hemos dado cuenta que el papel de la directora es más comercial que otra cosa y que lo importante de verdad es lo que te transmita la profesora de tu hijo. El segundo factor probablemente sea el programa educacional y la metodología de aprendizaje que tenga el centro. En un principio no nos

podíamos imaginar que hubiera tantas actividades de estimulación para un bebe de tan solo 5 meses! El tercer requisito que teníamos claro que debía cumplir era el bilingüismo, en ambos centros trabajaban desde el primer momento con el inglés. Las instalaciones también son muy importantes, buscas que todo esté limpio y adaptado a los más pequeños. Como ya te he contado, el precio para nosotros era algo importante, vamos de hecho fue el factor que nos llevo a cambiarnos de Eduqa a Westgarden especialmente cuando las diferencias en el servicio que ofrecían eran prácticamente inexistentes.

- Alternativas a la Escuela Infantil:

E'do: Nuestra única alternativa factible era esta... los abuelos no viven en Madrid.

E'dor: ¿No barajasteis la posibilidad de contratar a una cuidadora?

E'do: En un principio lo pensamos, pero nos quedábamos mucho más tranquilos si dejábamos a nuestras niñas en una escuela infantil ellos son expertos en el trato con niños. Contratando a una persona corres mucho más riesgo, nunca tienes la certeza de que tus hijos estén en buenas manos!

- Expectativas:

E'do: Esto puede sonar un poco utópico pero al fin y al cabo siendo tan pequeños lo único que buscas es que estén muy bien atendidos, que estén seguros y que ellos estén felices.

### **C. TEMA DE RECENRAJE**

- Sentimientos/sensaciones tanto de los padres como de los niños frente a la Escuela Infantil:

E'do: Personalmente nunca he sentido miedo o preocupación al dejarlas en cualquiera de los centros. Tenía confianza de que dejaba a las niñas en buenas manos. Además tengo que reconocer que con la primera tenía unas ganas locas de terminar la baja maternal e incorporarme al trabajo.

E'dor: ¿Y ellas, qué crees que sentían?

E'do: A la mayor siempre le ha costado un poco más... la primera semana del curso escolar llora un poco pero nuestra hija pequeña ni nos mira cuando la dejamos, ella está encantada de quedarse con sus amigos!

- Satisfacción con el servicio:

E'do: La verdad es que pocas quejas tenemos con los dos centros. Quizá con Eduqa hayamos tenido algún problema más, también estuvimos más años con ellos. Al tercer año de tener a las niñas en el centro, los pequeños se intoxicaron con la comida del comedor. El centro tenía contratado a un catering y por un descuido de esta empresa muchos de los niños tuvieron salmonelosis. Gracias a Dios nuestra hija pequeña todavía tomaba leche y nuestra hija mayor estuvo malita pero no ingresada en el hospital. Hubo algunos compañeros que llegaron a estar 2 meses ingresados en el hospital!

E'dor: ¿Cómo reaccionasteis los padres con el centro ante este descuido tan grave?

E'do: Se causó mucho revuelo, especialmente porque el centro tardó en reconocer unos 10 días que efectivamente había habido un problema con el catering. Eso fue lo que más nos indignó a los padres, ya que muchos llegamos a comprender que la culpa no era del centro sino de la empresa proveedora de los alimentos. La dirección reaccionó tarde pero reaccionó bien, inmediatamente cambiaron de proveedor, no nos cobraron el mes que tuvimos a la niña en casa y estuvieron muy pendientes de la evolución de los niños!

- Puntos fuertes o débiles del servicio:

E'do: A parte de este pequeño incidente el punto débil más claro de Eduqa eran los precios, vimos un poco sin sentido la subida de precios que realizaron de un año a otro. El punto fuerte de ambas sin lugar a dudas era el vínculo con las profesoras. Es duro decir esto, pero con el horario laboral que tenemos mi marido y yo las niñas pasan más tiempo con las profesoras que con nosotros. Hay que darse cuenta que las profesoras tanto para los niños como para los padres son un punto de referencia muy importante. Por ejemplo, nos hicimos amigas de una de las profes de Eduqa y ahora nos vemos muchos fines de semana! Otro punto fuerte que me gustaría destacar es la aplicación que tenía Westgarden. Esto es una plataforma que tiene como objetivo fomentar la comunicación entre el centro y los padres. A diario suben fotos de las actividades que realizan y te cuentan cómo ha pasado tu hijo el día (horas de sueño, comidas...) Lo más útil de la aplicación es que tiene una sección donde se proponen actividades, videos y recursos online adecuados a cada rango de edad para que los padres podamos utilizar este material en casa.

E'dor: Por lo que veo si volvierais a tener un hijo volveríais a mandarlo a la escuela infantil.

E'do: Sin duda alguna, y aun si me tocara la lotería segaría yendo a la escuela infantil aunque solamente haría turno de mañana!!

## ENTREVISTA 2. POBLACIÓN A

### A. TEMA DE PARTIDA

- Fecha: 31/03/2015
- Lugar: Domicilio del entrevistado
- Domicilio: Estrecho
- Nacionalidad: Filipina
- N° de hijos y edades: 2 hijos de 3 años y 10 meses
- N° de hijos que van a la escuela infantil: 1 (el de 3 años)
- Estado civil: Casada
- Sector de trabajo/Profesión: Empleada del hogar
- Razones para matricular a los hijos en un centro infantil:

E'do: El principal motivo por el que he decidido enviar a mi hijo mayor a la escuela infantil es para que aprenda, tenga amigos y no se aburra en casa.

E'dor: O sea, decidiste enviar a tu hijo a la escuela infantil porque pensabas que era beneficioso para el ¿no?

E'do: Bueno si... y además porque yo necesito trabajar. No ha sido hasta este septiembre cuando tomamos la decisión de matricular al niño, hasta este momento he sido yo la que me he quedado a cargo de él. Creemos que con nuestra hija pequeña vamos a hacer lo mismo, es decir, vamos a esperar a que cumpla los tres años.

E'dor: Como me has comentado ahora estas trabajando y tu hija pequeña no va a ningún centro infantil, ¿con quién la cuando te vas a trabajar?

E'do: Pues o con mi marido si puede o con mi prima. Suele ser con mi prima porque ella no trabaja y siempre está dispuesta a quedarse con ellos.

- Tipo de centro infantil:

E'do: Es un colegio público que está en Estrecho muy cerca de mi casa, a unos 7 o 10 minutos en transporte público.

E'dor: ¿Te resulto difícil encontrar plaza?

E'do: La verdad es que pensé que sería mucho más complicado, al ser filipina todos los trámites públicos me asustan un poco.... Pregunte a mis amigos que había que hacer y

ellos me recomendaron que estuviera muy pendiente de la apertura del plazo de inscripción ya que si llegaba tarde y me quedaba sin plaza me podrían asignar un centro que estuviese muy lejos de casa. Pues así hice, el primer día que se abrieron los plazos de inscripción estaba en el colegio. Al rellenar el formulario me pidieron algunos papeles como el contrato de trabajo, el libro de familia.... vamos, los papeles normales que tienen que entregar los españoles ya que mi marido y mis dos hijos tienen la nacionalidad española!

- Horarios:

E'do: Por las mañanas entra a las 09:00 y le recojo a las 12:30 para que coma en casa. Después de comer entra a las 14:00 y le recogemos a las 17:00.

E'dor: Por lo que me cuentas tu hijo no come en el colegio, ¿hay algún motivo en especial?

E'do: El servicio del comedor es bastante caro, prefiero ahorrar y darle de comer en casa.

## **B. TEMA DE CENTRAJE**

- Factores condicionantes para elegir el centro:

E'do: Me lo recomendaron unos amigos, mi marido y yo tenemos cuatro matrimonios filipinos que envían a sus hijos a este centro y están bastante contentos. Da la casualidad que uno de los matrimonios tienen una hija de la edad del nuestro y pues decidimos enviarlos al mismo colegio para que estuviesen juntos y conociesen a alguien y así que no fuese tan traumático entrar los primeros días y estar solo....

Otro de los motivos por los que nos decidimos por este centro fue por las instalaciones, en particular por las escaleras. Personalmente veo que las escaleras son un riesgo para los niños pequeños. El resto de centros que estuvimos mirando todos tenían escaleras y este no las tiene, a mi me tranquiliza mucho pensar que mi hijo no tiene que subir escaleras para ir a clase, al salón de actos, al recreo.... Sin duda alguna otro condicionante fue que el centro está muy cerca de casa, está bastante bien comunicado ya que tiene casi en la puerta una parada de metro y una de autobús. Tranquiliza mucho pensar que solo tardas de 7 a 10 minutos en llevar a tu hijo al colegio.

- Alternativas a la Escuela Infantil:

E'do: La alternativa es que los cuide yo, como he hecho hasta ahora. Me da mucha tranquilidad cuando están con nosotros pero entiendo que llegado un momento como son los 3 años es muy bueno que los niños tengan la oportunidad de ir al colegio para que vayan aprendiendo. Como ya he dicho, no se si nos decidiremos a enviar a la pequeña antes de que cumpla los tres años pero de momento creemos que no.

- Expectativas:

E'do: Nuestra prioridad es que nuestro hijo este contento, que tenga amigos y que vaya aprendiendo.

### **C. TEMA DE RECENTRAJE**

- Sentimientos/sensaciones tanto de los padres como de los niños frente a la Escuela Infantil:

E'do: Creo que las primeras semanas lo pase mucho peor yo que él!! Estaba todo el rato pensando en él, si estaría contento, si haría amigos, si me estaría echando de menos... Pero ya me he acostumbrado, la verdad es que ayuda mucho que tu hijo vaya contento todos los días a clase.

E'dor: ¿Entonces parece que hicisteis una buena elección del centro ya que tu hijo no tiene problemas en ir?

E'do: Si, por norma general no tiene problemas aunque hay algunos días que tenemos que luchar un poco más con él para que se levante de la cama. En el fondo es normal que este cansado y tenga sueño, es muy pequeño.

- Satisfacción con el servicio:

E'do: Estamos bastante contentos con el centro, lo mejor de todo sin lugar a dudas es la profesora de mi hijo. Uno de mis grandes miedos era que mi hijo tuviera problemas de inserción ya que solamente hablaba inglés y tagalo. Es decir, cuando empezó a ir a clases no entendía nada de español. En una reunión que tuve a principio de cursos le transmití mi preocupación a la profesora y me dijo que no me preocupara que ella iba a estar más pendiente de él que del resto de niños. De la reunión salí mucho más tranquila ya que consiguió tranquilizarme diciéndome que en cuestión de un par de semanas mi hijo hablaría español y que no tendría ningún problema para socializar. Y efectivamente,

así es, ahora parece que lleva hablando español desde pequeño. Cuando le hablamos en tagalo o en inglés el solamente nos responde en español!

- Puntos fuertes o débiles del servicio:

E'do: Otro aspecto que nos gusta mucho es la disciplina del centro, en este caso la disciplina es con los padres. El centro tiene como regla la puntualidad de los niños. Si los padres llevamos a los niños 10 minutos tarde tenemos que ir a hablar con la directora. Esta norma nos hace ponernos las pilas a todos.

## **ENTREVISTA 3. POBLACIÓN A**

### **A. TEMA DE PARTIDA**

- Fecha: 14/04/2015
- Lugar: Telefónica
- Domicilio: Alcobendas
- Nacionalidad: Española
- N° de hijos y edades: 1 hijo de 7 años
- N° de hijos que van a la escuela infantil: 0
- Estado civil: Casado
- Sector de trabajo/Profesión: Ingeniería
- Razones para enviar a los hijos a la Escuela Infantil:

E'do: A los tres años los niños tienen que estar con más niños, si nuestro hijo hubiera tenido más hermanos y todos de edades parecidas tal vez no hubiera sido necesario que fuera a la Escuela Infantil para socializar pero dada nuestra situación estaba mucho mejor en un centro que en casa.

E'dor: Entiendo que vuestro hijo entró directamente al segundo ciclo de Educación Infantil. ¿Cuál fue el motivo de inscribirle a esa edad?

E'do: El motivo quizá haya sido la posibilidad de compaginar entre los dos nuestros trabajos para poder atenderle en casa. Nos dimos cuenta que muy pocas familias estaban en esta situación y que era una gran oportunidad para disfrutar de nuestro hijo que no podríamos desaprovechar.

- Tipo de centro:

E'do: El centro era un colegio concertado que empieza los 3 años de edad y termina a los 18.

### **B. TEMA DE CENTRAJE**

- Factores condicionantes para elegir el centro:

E'do: Yo creo que el factor de mayor peso fue la cercanía del centro a nuestra casa. Y el segundo factor la posibilidad de que los niños comieran en el comedor. Aunque la mayoría de centros tienen horario de mañana y de tarde no todos los centros tienen

comedor. A nosotros nos parecía fundamental que ofreciera ese servicio porque sino los padres se pasan el día llevando y trayendo a los niños de casa al colegio.

E'dor: Imagino que si os encontrasteis con muchos centros que cumplieran estos requisitos fuisteis a visitarlos todos antes de tomar la decisión ¿no?

E'do: Una vez que el centro tuviera esos dos factores entonces íbamos a visitarlo. Tan solo visitamos dos porque el segundo nos gustó mucho, tenía un patio enorme con jardín, las instalaciones estaban perfectamente adaptada a los niños y las aulas tenían muchísima luz.

- Alternativas:

E'do: Nosotros nos podríamos haber seguido arreglando como hicimos hasta que cumplió los tres años pero nos pareció que una vez que el niño sabe hablar, andar y comer ya es momento para ir a clase.

### **C. TEMA DE RECENTRAJE**

- Satisfacción con el servicio:

E'do: Dos han sido los puntos débiles del servicio. Por un lado el comedor del centro, nuestro hijo se quejaba constantemente de que la comida no era nada rica. Y por otro lado que en el último curso del segundo ciclo casi el 40% de los alumnos eran extranjeros. Claro está que no tenemos nada en contra de los inmigrantes pero el problema estaba en que su nivel académico era muy inferior al del resto de compañeros.