



Facultad de Ciencias de la Administración

Carrera de Marketing

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL
CONSUMIDOR: PADRES DE FAMILIA EN EL
JARDÍN INFANTIL BAMBÚ EN EL PERIODO
2022-2023**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
grado en Licenciada en Marketing**

Autora:

Ana Paula Ramírez Palacios.

Director:

María Elena Castro Rivera.

Cuenca – Ecuador

2023

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres Agustina y Oswaldo, hermanos María Emilia y Nicolás, quienes durante toda mi carrera universitaria me apoyaron y nunca me dejaron rendirme, quienes con sus palabras de aliento y amor me impulsaron a cumplir mis metas y ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de encontrarme con gente maravillosa durante esta etapa, profesores y amigos que marcaron mi vida universitaria son personas que las llevo en el corazón, agradezco a María Elena Castro mi directora quien siempre me brindo apoyo y dedicación durante el proceso, de la misma manera agradezco a Santiago Muñoz que con su amor y apoyo siempre me impulsó a llegar a la meta

TABLA DE CONTENIDO

<i>DEDICATORIA</i>	<i>i</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>ii</i>
<i>INDICE DE GRÁFICOS</i>	<i>iv</i>
<i>INDICE DE TABLAS</i>	<i>v</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>vi</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
<i>CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE</i>	<i>2</i>
1.1 Estado del arte	<i>2</i>
1.2 Comportamiento del consumidor	<i>7</i>
1.3 Marketing de servicios.....	<i>10</i>
1.4 Proceso de decisión de compra	<i>11</i>
<i>CAPÍTULO 2: ANALÍISIS SITUACIONAL</i>	<i>12</i>
2.1 Historia del Jardín Infantil Bambú.	<i>12</i>
2.2 Diagnóstico situacional	<i>12</i>
2.2.1 Análisis FODA.....	<i>12</i>
2.2.2 Análisis PORTER.....	<i>13</i>
2.2.3 Análisis PESTEL	<i>16</i>
<i>CAPÍTULO 3: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</i>	<i>22</i>
3.1 Investigación cualitativa: Entrevistas a expertos	<i>22</i>
3.2 Investigación cuantitativa: Encuestas a padres de familia	<i>28</i>
3.3 Resultados de la investigación	<i>44</i>
3.4 Determinación de los factores clave de éxito.	<i>52</i>
3.5 Conclusiones	<i>53</i>
3.6 Recomendaciones.....	<i>53</i>
3.7 Referencias:	<i>55</i>
3.8 Anexos:	<i>58</i>

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Nube de palabras	25
Gráfico 2 Red.....	27
Gráfico 3 Resultados de representantes que respondieron la encuesta.....	33
Gráfico 4 Resultados de la edad de los representantes que respondieron la encuesta...	33
Gráfico 5 Resultados de la edad de los niños/niñas que pertenecen a Bambú	34
Gráfico 6 Resultados de la sucursal a la que asiste el niño/a.....	34
Gráfico 7 Resultados según la ubicación a la que asiste el niño/a.....	35
Gráfico 8 Resultados del medio de transporte en el que llega el niño/niña a Bambú ...	35
Gráfico 9 Resultados de quién recibe al niño/a al salir de Bambú	36
Gráfico 10 Resultados según el criterio de los padres de familia de aplicar la tecnología en la educación de sus hijos.....	36
Gráfico 12 Resultados según el criterio de los representantes que consideran que sus hijos/as reciben una educación personalizada.	37
Gráfico 13 Resultados de trastornos físicos, mentales o educativos diagnosticados en los niños/as de Bambú.	38
Gráfico 14 Resultados según el criterio de los padres de familia en cuanto a las necesidades atendidas por Bambú.	38
Gráfico 15 Resultados de la comunicación del personal de Bambú con los padres de familia.....	39
Gráfico 16 Resultados de la medida de seguridad más importante para padres de familia	39
Gráfico 17 Resultados de la relación del niño/a con la profesora	40
Gráfico 18 Resultados de la relación de los niños/as con sus compañeros	40
Gráfico 19 Resultados del conocimiento del plan educativo.....	41
Gráfico 20 Resultados de la calificación del personal de Bambú.	42
Gráfico 21 Resultados de las mejores opciones para la selección de Bambú según los padres de familia.....	42
Gráfico 22 Resultados de la experiencia en Bambú	43
Gráfico 23 Resultados del conocimiento de Bambú.....	43
Gráfico 24 Resultados de recomendaciones de Bambú.....	44

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sucursal Puertas del Sol, cercanía del domicilio y quien recibe al niño/a al terminar la jornada.....	45
Tabla 2 Sucursal Challuabamba, cercanía del domicilio y quien recibe al niño/a al terminar la jornada.....	45
Tabla 3 Según ubicación (Puertas del Sol) ,considera que su hijo/hija recibe una educación personalizada y sus necesidades han sido atendidas a tiempo	46
Tabla 4 Según la ubicación (Challuabamba) , considera que su hijo/hija recibe una educación personalizada y sus necesidades han sido atendidas a tiempo	46
Tabla 5 Considera que la tecnología debe ser implementada en la educación según la edad del niño/a y sucursal (Puertas del Sol).....	47
Tabla 6 Considera que la tecnología debe ser implementada en la educación según la edad del niño/a y sucursal (Challuabamba).....	47
Tabla 7 Relación de la comunicación de los docentes de (Puertas del Sol) con la experiencia.....	48
Tabla 8 Relación de la comunicación de los docentes de (Challuabamba) con la experiencia.....	48
Tabla 9 Medidas de seguridad principales, según la sucursal a la que existe el niño/a (Puertas del Sol).....	49
Tabla 10 Medidas de seguridad principales, según la sucursal a la que existe el niño/a (Challuabamba)	49
Tabla 11 Relación de como conoció a Bambú vs probabilidad de recomendación	50

RESUMEN

Este proyecto de investigación aborda un análisis sobre el comportamiento del consumidor de los padres de familia del Jardín Infantil Bambú en la ciudad de Cuenca. El objetivo de esta investigación ha sido determinar los factores que inciden directamente en la elección del centro educativo. La metodología aplicada fue exploratoria- descriptiva con un enfoque mixto. En la parte cualitativa se realizaron entrevistas a cinco expertos de distintos centros educativos privados de la ciudad de Cuenca, que permitieron determinar las variables relacionadas al estudio, en la parte cuantitativa se realizó un estudio de mercado con las variables definidas por expertos y se aplicaron las encuestas a los padres de familia. Los principales factores según los padres de familia para la elección de Bambú fueron: seguridad interna, ubicación, metodología, infraestructura y el trato del personal con los niños y con los padres de familia.

Palabras clave: Comportamiento del consumidor, centros infantiles, educación inicial, fidelización en servicios de educación, servicios de educación inicial

ABSTRACT

This research project deals with an analysis of the consumer behavior of parents at BambuKindergarten in Cuenca. The objective of this research was to determine the factors that directly influence the choice of the educational center. The methodology applied was exploratory- descriptive with a mixed approach. In the qualitative part, interviews were conducted with five experts from different private educational centers in Cuenca, which allowed to determine the variables related to the study, in the quantitative part, a market study was conducted with the variables defined by experts. Surveys were applied to parents. The main factors according to the parents for choosing Bambu were: internal security, location, methodology, facilities and the staff's treatment to children and parents.

Keywords: Consumer behavior, childhood education services loyalty, initial childhood centers, initial childhood education, initial childhood education services



Este certificado se encuentra en el repositorio digital de la Universidad del Azuay, para verificar su autenticidad escanee el código QR

Este certificado consta de: 1 página

INTRODUCCIÓN

Bambú es un centro de educación inicial particular que comenzó en el 2006 con la idea del cuidado de niños de 1 a 5 años, teniendo apenas 5 niños en sus aulas, con el tiempo crecieron como familia Bambú y 9 años después consideraron en brindar un servicio de educación diferente para poder llegar a satisfacer las necesidades de las nuevas generaciones, por lo que Bambú comenzó a investigar en centros educativos innovadores logrando generar contactos de los mismos en Estados Unidos y Europa, en el 2015 cambiaron completamente su metodología. Inmediatamente se contactaron con el Colegio Montserrat Educación Activa, ubicado en Madrid – España, en donde presentaron su proyecto de educación innovadora implementada a Bambú, entrando así en un concurso de excelencia educativa con su proyecto en el 2018 denominado “Premios de la innovación educativa” ganando así el 1er puesto del concurso.

En la actualidad Bambú cuenta con dos sucursales en la ciudad de Cuenca (sector Puertas del Sol y Challuabamba) entre las dos sucursales cuentan con 120 niños. Así mismo Bambú busca la innovación para su educación con las nuevas técnicas, las mismas que han reflejado buenos resultados en el desarrollo de los niños, progresivamente la nueva metodología se implementa en la educación básica para su escuela La Cross que es la continuación de Bambú, por lo tanto, existen varios factores que influyen en el comportamiento de los padres de familia y su elección en la educación de sus hijos.

Por lo mencionado anteriormente este proyecto de investigación ha planteado la problemática como pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores clave que determinan en el comportamiento del consumidor, identificados como los padres de familia en el Jardín Infantil Bambú? la misma que será respondida a lo largo de la investigación, con el objetivo de: analizar los factores que influyen en el comportamiento del consumidor, padres de familia, en el ámbito de la educación de los niños en el Jardín Infantil Bambú.

Mediante un análisis del objetivo de la investigación se determinó que el tipo de estudio para el desarrollo del objetivo fué una investigación, exploratorio- descriptivo con un enfoque mixto, para la recolección de datos se levantó del Jardín Infantil Bambú, de manera que los padres de familia fueron las fuentes primarias de

información para el desarrollo de la investigación, para la recolección de datos se tomaron en cuenta a todo el universo de padres de familia de ambas sucursales (120 padres de familia).

En la parte cualitativa se realizaron entrevistas a cinco expertos de distintos centros educativos de la ciudad de Cuenca, que permitieron comprender opiniones, experiencias y conceptos relacionados al estudio, de la misma manera la investigación funcionó para la comprensión del criterio de causa-efecto encontrada a lo largo del estudio que dio respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores que influyen en el comportamiento del consumidor, padres de familia en el ámbito de la educación en el Jardín Infantil Bambú?

En la parte cuantitativa se realizó un estudio de mercado con la aplicación de las diferentes técnicas para la recolección de información con la generación de encuestas a todo el universo de padres de familia del Jardín Infantil Bambú que se llevaron a cabo mediante Google Forms.

Una vez identificados los factores que influyen directamente en la decisión de compra del servicio de educación en el jardín infantil, los datos recopilados se presentaron en un informe detallado al Jardín Infantil Bambú, ese informe podrá ser utilizado única y exclusivamente por el jardín infantil donde se realizó el estudio de mercado.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

1.1 Estado del arte

El comportamiento del consumidor hoy en día es considerado como uno de los puntos clave para analizarlo al momento de ofrecer un nuevo producto y/o servicio ya que el mismo determina la aceptación o rechazo en el mercado de aquello por lo que se debe conocer los principales factores que determinan el cierre o decisión de compra del producto/servicio. Para la elaboración del estado del arte de la presente investigación se han considerado algunos estudios recientes y relevantes en torno al

tema investigado; se ha tomado en cuenta tanto investigaciones regionales como internacionales que se presentan a continuación.

Gonzales (2021) en su artículo denominado “Comportamiento del consumidor y su proceso de decisión de compra, el nuevo camino del consumidor” el mismo que tuvo lugar en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima – Perú con el objetivo de realizar una revisión del cambio que viene teniendo el comportamiento del consumidor y su proceso de decisión de compra con el objetivo de llegar a fidelizar al cliente, es por ello que durante su revisión bibliográfica analiza a distintos autores llegando a la conclusión que durante el proceso de decisión de compra, el consumidor atraviesa por distintas etapas ya sea de una manera secuencial o en ciertas ocasiones, las mismas pueden cambiar dependiendo del producto/servicio que se adquiera, para ello es importante analizar cada una de las etapas puesto que, las mismas juegan un papel que brinda un valor importante en el consumidor con el fin de ser la primera opción en el cliente y que no llegue a ser una simple venta, sino que también pueda recomendar la marca o producto, influyendo directamente en los futuros clientes. De la misma manera Córdoba & Henao (2007) en su artículo de revisión literaria denominado “ Comportamiento del consumidor, una mirada sociológica” el mismo que tiene como objetivo principal el de aproximarse a los factores externos que influyen en el individuo al realizar la compra del producto/servicio, a lo largo de la lectura se pudo notar que el individuo cambia su comportamiento dependiendo el entorno que lo rodea pero las variable siempre presentes son los factores que inciden en la conducta de compra y consumo como lo son: la familia, grupos de referencia, cultura y estratos sociales es por ello que las empresas hoy buscan llegar a todos esos grupos haciendo énfasis en que deben llegar a la fidelización del cliente.

A continuación Pierrend (2020) con su artículo “ La fidelización del cliente y retención del cliente: tendencia que se exige hoy en día” con el objetivo de brindar una delimitación teórica de los conceptos que las empresas hoy en día buscan aplicarlos en sus estrategias, por ello Pierrend define a la fidelización como un conjunto de estrategias que se dirigen a que los clientes mantengan relaciones firmes con la empresa creando un sentimiento positivo en la empresa a que el mismo pueda mantener o incrementar un volumen de compra, de la misma manera define a la

retención del cliente como la transformación de un cliente insatisfecho con el producto/servicio, en un cliente satisfecho con actitudes favorables para la organización, el mismo que mediante distintas estrategias impidan que el cliente deje de comprar en la empresa llegando así a su retención. Así mismo Burbano et al., (2018) con su artículo de revisión literaria “ El marketing relacional y la fidelización del cliente” con el objetivo de plasmar aspectos relacionados con la evolución del concepto del marketing relacional y la fidelización como objetivo fundamental del mismo, llegando así a que el marketing relacional ha evolucionado desde la relación de la empresa con el cliente con la implementación permanente de distintas estrategias para identificar los tipos de consumidores en la empresa y realizar una atención personalizada con el mismo logrando relaciones a largo plazo con la empresa, por otro lado define a la fidelización del cliente como un objetivo fundamental del marketing relacional mediante la relación personalizada de confianza que la empresa establece con el mismo, con el fin de adquirir beneficios notables para la empresa.

A continuación Fhon (2022) con su artículo de revisión literaria “Alcances y estrategias del marketing relacional, una revisión sistemática de la literatura” el mismo que como objetivo tuvo realizar una revisión sistemática de la literatura sobre la aplicación del marketing relacional que las empresas implementan en la actualidad, el mismo se desarrolló mediante una búsqueda de artículos de 11 años entre el 2010 y 2021, teniendo como resultado que el marketing relacional se fundamenta con la colaboración, compromiso y confianza que genera la empresa con su cliente haciendo énfasis en el servicio que ofrecen como empresa y la experiencia que le brindan al cliente, por ello el marketing relacional debe atender de manera personalizada al cliente el mismo que es identificado de manera individual para superar expectativas. Además Palacio & Rondón (2018) en su artículo “ Marketing relacional para la internacionalización en instituciones de educación superior” con el objetivo de describir el marketing relacional con el fin de fortalecer la internacionalización de escuelas de educación superior, mediante una investigación del paradigma cuantitativo con un diseño no experimental de campo, teniendo así como resultado del marketing relacional en la educación que si bien es un servicio el mismo debe contar con estrategias adecuadas que generen el posicionamiento de dicho centro educativo enfocándose en las necesidades de sus clientes por lo tanto supone mayor rentabilidad para la empresa, sabiendo que debe potencializar su asistencia en la sociedad.

De la misma forma Salas (2017) en su artículo “ Influencia del marketing relacional en los resultados organizacionales de instituciones educativas privadas de Lima metropolitana” con el objetivo de la determinación de estrategias de marketing relacional en centros educativos privados y los resultados obtenidos, para ello se consideraron perspectivas de fidelización de clientes, uso de sistemas de información y desarrollo de una cultura de servicio, teniendo como conclusiones que los centros educativos emplean marketing relacional sin saberlo, considerando que el mismo ha generado impactos positivos en su organización, de la misma manera se pudo notar que los centros cuentan con un alto número de clientes fidelizados por la calidad de servicio que ofrecen, llegando así a establecer relaciones a largo plazo en la institución, por lo que se infiere que los centros educativos administran de manera adecuada las relaciones con sus clientes mediante el cumplimiento de expectativas, incluso superándolas, por lo que se ha visto un notable incremento económico en las diferentes instituciones educativas gracias al marketing relacional en muchos casos aplicado de manera imperceptible.

Por ello Berbesi (2016) en su artículo “Poder, educación, medios de comunicación y el comportamiento del consumidor” el mismo que tuvo lugar en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones en Universidad Libre Seccional Cúcuta de Colombia, como objetivo el artículo plantea presentar la relación entre el conocimiento, el poder y comportamiento del consumidor, donde se evidencia la incidencia de los medios en los procesos de aprendizaje y respuesta al consumo, determinando características de comportamiento social. Este artículo detalla información acerca de la educación en la incidencia del consumo mencionando que el comportamiento es un resultado del aprendizaje de actitudes, valores, gustos, conductas, preferencias, simbólicos y sentimientos, estos factores se transmiten a nuestro entorno social por lo que se puede relacionar en cuanto al tema de investigación con los padres de familia buscando transmitir a sus hijos el conocimiento a través de una educación similar a la que sus padres brindaron en su momento.

Castillejo et al., (2011) en su artículo denominado “Educación para el consumo” el mismo que tuvo lugar en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de

Educación a Distancia en Madrid- España dando así como dato relevante a lo largo de su análisis para favorecer al desarrollo de la investigación que el consumo cuenta con implicaciones en la vida personal y social de los individuos, de esta manera incidiendo en la decisión de compra final en este caso para la educación en donde se puede definir que ambientes de comunicación familiar distintas propician conductas diferentes en los niños considerando que sus padres son el primer modelo en imitar en cuanto a la educación que se enfoca en determinar aspectos positivos o negativos, para ello en el artículo menciona que mediante las estrategias del marketing infantil se trata de llegar a los padres de familia sabiendo que los mismos influirán en el pensamiento de los niños.

De la misma manera para Parra et al, (2022) en su revisión literaria “Revisión sistemática de literatura sobre marketing educativo” la misma que tuvo lugar en Quito – Ecuador en la Universidad Técnica de Ambato, mediante un estudio descriptivo con un enfoque histórico lógico obtuvo la siguiente información sobre la comunicación trascendental cuando se encuentra la repercusión sobre una audiencia educativa, gracias a ello se puede ver reflejado la importancia de cómo se debe transmitir el mensaje buscando de esta manera la prolongación en el mercado de los distintos centros educativos a nivel nacional, resaltando su oferta académica mediante el uso adecuado de marketing educativo de dicho modo, hay que saber la diferencia entre el marketing y el marketing educativo que cuentan con segmentos y estrategias completamente alejadas la una de la otra por la diferencia de industrias, pues el marketing educativo hoy en día cuenta con un déficit de entendimiento, decodificación y comprensión entre los integrantes de las instituciones. Cabe recalcar que un centro educativo ya sea de inicial o de primaria, deben relacionar su centro organizativo como el de una empresa, tanto que las estrategias, objetivos y metas deben estar orientadas a superar las expectativas de sus clientes brindando un servicio y una experiencia única y enriquecedora para quien hace el uso del servicio garantizando la calidad del mismo. Como idea principal relacionado a la presente investigación se plantea que la calidad del servicio debe ser única mediante el uso correcto de estrategias aplicadas hacia la industria definida, la calidad del servicio de educación en el jardín infantil Bambú es enriquecedora gracias a la creación del servicio denominado como una educación “innovadora”. Para concluir en la revisión de la literatura del estudio realizado, se dirige al entendimiento del concepto de marketing educativo sabiendo que tiene el enfoque de cubrir una necesidad de la sociedad realizada de manera ética.

1.2 Comportamiento del consumidor

Se considera como consumidor a la persona que adquiere un producto terminado o se le denomina como usuario cuando el mismo adquiere un servicio, con el fin de satisfacer la necesidad o deseo respectivo por el cual ese producto/servicio fue creado, cumpliendo con las expectativas del consumidor final.

- Tipos de consumidor

Según Escudero (2016) se encuentran los siguientes tipos de consumidores que son agrupados y categorizados según su decisión de compra:

-Comprador individual:

Es el individuo que realiza la compra de un producto/servicio con el propósito de uso personal o para el uso doméstico, esta compra no obedece a ninguna actividad industrial, mercantil o de servicios.

-Comprador Industrial:

Se considera como comprador industrial al individuo o empresa que adquiere bienes/servicios de otras empresas para incorporarlo en la fabricación de otros bienes/servicios y comercializarlo posteriormente.

-Comprador intermediario:

Compradores intermediarios se considera a la persona o empresa que adquiere el producto terminado y lo revende al consumidor final.

-Comprador institucional:

Se los considera a los organismos que adquieren bienes/servicios para el cumplimiento de los fines institucionales (colegios, centros médicos, ministerios, ayuntamientos, entre otros) (Escudero, 2016)

- **Comportamiento del consumidor**

El comportamiento del consumidor se le denomina a todo el conjunto de actividades desde que el individuo presenta la necesidad o deseo que busca satisfacer mediante la adquisición de un producto/servicio considerando un proceso de selección, compra y

evaluación, el mismo que cuenta con variables internas que provienen del individuo y las externas que involucran o dependen del entorno que lo rodea.

Tal como lo menciona Gutiérrez (2019) el objetivo de realizar un estudio del comportamiento del consumidor es el de identificar la reacción del mismo mediante el análisis de su proceso tanto mental como emocional, es por ello que las empresas hoy en día buscan el enfoque de atraer a sus futuros clientes mediante diferentes estrategias aplicadas con el fin de cumplir sus objetivos de finalizar la decisión de compra y lograr concretar la venta. Para poder cumplir con las expectativas del cliente es necesario saber si es posible o no cubrir esa necesidad o deseo mediante una serie de preguntas que se deberían realizar: ¿Qué compra?, ¿Por qué compra?, ¿Cómo lo compra?, ¿Cuándo lo compra?, ¿Dónde lo compra?, ¿Cuánto compra?, ¿Cómo lo utiliza?, con el fin de identificar de manera minuciosa su comportamiento y su decisión de compra, si la empresa logra cumplir con las necesidades y deseos de ese individuo lo más seguro es que pueda retenerlo y posteriormente fidelizarlo.

- **Características del comportamiento del consumidor actual**

Para Santos (2020) existen varios puntos identificados hoy en día en el consumidor para tomarlo en cuenta al momento de ofrecer un producto/servicio para ello consideramos las siguientes características del perfil de un consumidor actual (Mercado et al., 2019)

-Investigativo: previo a la compra analizan el producto buscando la mayor cantidad información posible sin limitarse a comprar lo primero que encuentra, el consumidor actual le gusta comparar con otros productos o dirigirse a referencias de las personas que ya han realizado la compra de este bien o servicio.

-Exigente: el comprador hoy en día es el que tiene el poder, las empresas saben que tiene que satisfacer las necesidades puntuales de sus clientes presentes o futuros clientes, ya que como se mencionó el comprador es el alma de los negocios por eso que las estrategias de marketing se centran en realizar ofertas personalizadas con el objetivo de satisfacer necesidades específicas de los mismos. Asimismo, los consumidores exigen a las empresas cumplir con varios requisitos como: experiencia de compra, formas de pago, atención al cliente, facilidad de entrega y la responsabilidad social empresarial.

-Interactividad: los consumidores están en constante contacto con la empresa, teniendo experiencias inmersivas con los productos/ servicios por los canales que el consumidor prefiera.

-Apertura a la tecnología: los consumidores digitales están más familiarizados y desean buscar alternativas que faciliten el comercio.

- Impacientes: reducir los tiempos de espera gracias a la automatización de las respuestas.
- Responsabilidad: los consumidores modernos son más responsables y empáticos socialmente.

- **Factores que influyen en el comportamiento del consumidor**

Kotler & Armstrong (2019) indican que en las compras de los consumidores existen cuatro variables que determinan el comportamiento y se encuentran relacionadas a: factores culturales, factores sociales, personales y psicológicas, si bien es cierto no es posible para los mercadólogos controlarlas en su totalidad, pero es posible tomarlas en cuenta.

Culturales:

- Cultura
- Subcultura
- Clase social

Sociales:

- Grupos de referencia
- Familia
- Roles y estatus

Personales:

- Edad y etapa del ciclo de vida
- Ocupación
- Situación económica
- Estilo de vida
- Personalidad y autoconcepto

Psicológicos:

- Motivación
- Percepción
- Aprendizaje
- Creencias y actitudes

- **Fases del comportamiento del consumidor**

Quiroa (2019) determina que al comportamiento del consumidor se le puede dar un proceso que cuenta con nueve fases, las mismas que se presentan a continuación:

- 1) Carencias: Deseo de satisfacer una necesidad
- 2) Necesidades: Carencias que se manifiestan por el consumidor de manera consciente.

- 3) Motivaciones: Son los impulsos que el consumidor realiza de manera concreta con el fin de cubrir o satisfacer la necesidad planteada.
- 4) Deseos: Son las distintas maneras de poder para cubrir la necesidad planteada.
- 5) Aprendizaje: Es como el consumidor aprende a cubrir esa necesidad donde los factores externos condicionan al consumidor.
- 6) Actitud: Es la respuesta de como acepta o rechaza el consumidor a la solución planteada.
- 7) Situación económica: La elección de adquisición de un producto depende netamente del poder adquisitivo de las personas para cubrir las necesidades o deseos.
- 8) Equipamiento comercial: Hace referencia al espacio físico donde desea cubrir esa necesidad
- 9) Publicidad: Hace referencia a la capacidad de persuasión a los clientes a través de los diferentes medios para captar su atención

1.3 Marketing de servicios

Según Prado & Pascual (2018) los servicios intangibles difieren de los bienes físicos no solamente en su naturaleza propia. Su materialidad no se puede apreciar por los sentidos. Con frecuencia los servicios no se pueden separar del vendedor. Una consecuencia de esto es que la creación o realización del servicio puede ocurrir al mismo tiempo que su consumo, ya sea este parcial o total. Lo bienes son producidos, luego vendidos y consumidos mientras que los servicio se venden y luego se producen y consumen por lo general de manera simultánea

Zeithaml & Bitner (2002) existe coproducción es decir el consumidor también es parte de la producción. La participación del consumidor puede afectar a la calidad del servicio.

- **Marketing de servicios aplicado a la educación**

Si bien es cierto el marketing de servicios es intangible, por ello existe una coproducción al momento de adquirir o brindar un servicio, por lo tanto en el ámbito de la educación se puede decir que: la calidad del servicio se mide en tiempo real puesto que el cliente evalúa en ese momento el servicio que va a adquirir por eso la empresa tiene una sola oportunidad para cumplir la promesa de calidad por lo que los momentos de verdad son evaluados en tiempo real de manera inmediata a la adquisición. De la misma manera los clientes que adquieran el servicio pueden influir en los futuros clientes si la coproducción no se realiza de manera adecuada. Según el Instituto Nacional de

Estadísticas y Censos (INEC) en el Ecuador si se considera la educación preescolar para los niños menores a 5 años (INEC, 2022)

Para Núñez (2017) la inseparabilidad y la coproducción son complejos de producirlos en masa pues en la educación es necesario que sea personalizada de acuerdo a las necesidades que se busca cubrir, para esto es necesario que quien ofrece o genera el servicio lo realice de manera responsable ya que no todos los servicios son iguales, hay que cumplir con la satisfacción del cliente en cuanto al aprendizaje académico que busca cubrir el consumidor del servicio.

1.4 Proceso de decisión de compra

- **Decisión de compra**

La decisión de compra comienza en el momento en el que el individuo identifica la necesidad de satisfacer un deseo, existen varias maneras de realizar compras físicas como en un supermercado y adquirir un producto o seleccionar una tienda en línea o al momento de adquirir un servicio. El individuo no pasa por un solo tipo de decisión, también evalúa alternativas las mismas que se ajusten a su necesidad inmediata de cumplir con ese deseo o necesidad de adquisición del producto/ servicio, es por eso que el individuo o futuro cliente evalúa minuciosamente lo que va a adquirir hasta finalmente tomar la decisión de la selección como una primera alternativa el que mejor se ha ajustado a sus necesidades.

Como lo menciona Medina y Centurion (2022) al momento en el que el futuro cliente se decide por la compra de un bien o servicio, comienza con el proceso de otro seguimiento, por lo que se lo considera como un eslabón difícil de superarlo, pues los consumidores actuales evalúan una serie de requisitos para poder seleccionar la mejor empresa que será su proveedor del bien o servicio requerido.

- **Proceso de decisión de compra**

Para Delgado et al., (2018) poder llegar a la compra pues la decisión de cada cliente es distinta ya que la misma es producto de una previa evaluación de alternativas, para ello se ha seleccionado el modelo de John Dewey, psicólogo, pedagogo y filósofo que propuso considerar las siguientes fases para evaluar el comportamiento del consumidor mediante:

1. Reconocimiento del problema
2. Fase de información (investigación)
3. Evaluación/comparativa de las distintas opciones
4. Decisión de compra (acto de la compra)

5. Fase posterior a la compra (posventa)

CAPÍTULO 2: ANALÍISIS SITUACIONAL

2.1 Historia del Jardín Infantil Bambú.

Bambú es un centro de educación inicial particular que comenzó en el 2006 con la idea del cuidado de niños de 1 a 5 años, teniendo apenas cinco niños en sus aulas, con el tiempo crecieron como familia Bambú y 9 años después consideraron en brindar un servicio de educación diferente para poder llegar a satisfacer las necesidades de las nuevas generaciones en la sociedad, por ello Bambú comenzó a investigar en distintos centros educativos innovadores a nivel internacional, de esta manera logrando generar contactos de los mismos en Estados Unidos y países de Europa, en el año 2015 deciden dar un cambio completo en su metodología. Inmediatamente se contactaron con el Colegio Montserrat Educación Activa, ubicado en Madrid – España, en donde se presentaron con su proyecto de educación innovadora implementada a Bambú, entrando así en un concurso de excelencia educativa con su proyecto en el año 2018 denominado “Premios de la innovación educativa” ganando así el 1er puesto del concurso.

En la actualidad Bambú cuenta con dos sucursales en la ciudad de Cuenca (sector Puertas del Sol y Challuabamba) entre las dos sucursales brindan el servicio de educación a 120 niños. Así mismo Bambú busca la innovación continua para su educación con las nuevas técnicas, las mismas que han reflejado buenos resultados en el desarrollo de los niños, progresivamente la nueva metodología se implementa en la educación básica para su escuela La Cross la continuación de Bambú (Bambú, 2023)

2.2 Diagnóstico situacional

2.2.1 Análisis FODA

El análisis FODA es una técnica que facilita a las empresas para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de desarrollar un plan estratégico para la empresa, a continuación, se presenta el análisis FODA del jardín infantil Bambú.

Fortalezas:

- Conocimientos de educación
- Metodología innovadora
- Capacitación del personal
- Infraestructura
- Educación personalizada
- Ubicación
- El aprendizaje de los niños se realiza mediante la interacción con el mundo real.
- Es un centro educativo que se preocupa por la integridad de su alumnado.
- Inclusión social
- Uso de la tecnología

Oportunidades:

- Metodología
- Las nuevas generaciones buscan una educación innovadora para sus hijos.
- Alta demanda de estudiantes
- Posibilidad de una nueva sucursal
- Educación no tradicional
- Su metodología no tiene competencia actual a nivel local
- Implementación de tecnología en su educación
- Expansión nacional

Debilidades:

- Capacidad de alumnos limitada
- Comunicación externa débil
- Comunicación interna débil
- Precio

Amenazas:

- Visitas externas
- Incremento de impuestos
- Tendencia creciente por la educación innovadora
- Exigencias del ministerio de educación

2.2.2 Análisis PORTER

Las 5 fuerzas de Porter analizan el entorno competitivo de una industria, a continuación se determinarán las distintas fuerzas en cuanto a las características del centro

educativo Bambú que permitan conocer en que punto de la competitividad del mercado según la industria de la educación se encuentra el centro educativo en cuanto a sus cambios en la metodología de la educación.

Es importante conocer los criterios para realizar el diagrama según las 5 fuerzas de Porter:

1. Poder de negociación de los clientes:

Al ser un centro educativo con la metodología innovadora creada por Bambú el poder de negociación es alto debido a que los padres de familia cuentan con múltiples opciones para la educación de sus hijos para la educación tradicional y las metodologías innovadoras dentro de la ciudad, sin embargo la ventaja con la que Bambú cuenta es el ofrecer un servicio de educación personalizada según las distintas capacidades, esto puede llegar a convencer a los padres de familia que la educación adecuada para sus hijos es en Bambú, por ello se enfoca en cubrir las necesidades que se exponen a diario en los niños, con el fin de brindar la educación requerida y necesaria que permite visualizar un cambio progresivo en el desarrollo continuo.

2. Poder de negociación de los proveedores:

El poder de negociación de los proveedores que Bambú tiene es bajo, esto se debe a que bambú cuenta con un gran número de opciones para la libre selección de proveedores de uniformes, servicios, alimentación, actividades complementarias, entre otras para complementar su servicio de educación, esto se debe a la alta demanda de empresas que ofertan distintos bienes y servicios destinados a satisfacer necesidades actuales de los padres.

3. Amenaza de entrada de nuevos competidores:

Al ser un centro educativo que ha decidido arriesgar en realizar cambios en la educación, no cuenta con competidores a nivel local hoy en día, sin embargo, frente a la demanda de estudiantes y a la oferta de centros educativos en la ciudad, Bambú al dedicarse a la educación siempre busca diferenciarse de los demás resaltando beneficios en el cambio de su educación que pasó de ser una educación tradicional a la determinada educación innovadora mediante el uso de redes sociales y las recomendaciones que sus clientes realizan a sus grupos más cercanos llegando a influenciar en decisiones futuras, por lo tanto el nivel de amenaza es medio.

4. Amenaza de entrada de productos sustitutos

Si bien es cierto la tecnología y el internet evolucionan de manera constante y cada vez más rápida, el problema de aquello es que no siempre hay como discernir lo bueno de lo malo o lo cierto con lo falso, esto se debe a la saturación de información que se encuentra en línea, lo mismo que impide informar de manera adecuada a los padres de familia sobre los requerimientos que un niño necesita para un correcto desarrollo en su educación y desenvolvimiento social sabiendo que la tecnología puede ser un complemento en la educación. En los últimos años se ha podido ver a niños entretenidos en video juegos, tablets, entre otros y los padres se ausentan por temas laborales lo que se hace casi imposible tomar el control sobre el uso adecuado de la tecnología en sus hijos, sin embargo, existen padres de familia que buscan el remplazo de la educación en un centro de desarrollo infantil por el uso de la tecnología como sustituto de la educación lo cual es imposible educar a un niño a través de una pantalla ya que el niño siempre va a necesitar de un desarrollo psicosocial como la interacción con otros niños, jugar y desenvolverse en las distintas actividades del día a día adquiriendo habilidades que permiten adaptarse al entorno. En la actualidad la educación en casa (home school) se le ha considerado como un producto sustituto de la educación presencial, la misma que cuenta con múltiples beneficios como la flexibilidad en el horario, realización de actividades extracurriculares, fortalecimiento de lazos familiares, entre otros beneficios que facilitan la educación desde casa para los niños.

5. Rivalidad entre competidores

Finalmente la rivalidad entre competidores es la suma de las 4 fuerzas de Porter mencionadas anteriormente, por lo que se puede determinar que la rivalidad y la competencia directa para Bambú dentro del sector de la educación es muy baja por las características puntuales que la diferencian entre otros centros de desarrollo infantil de la ciudad de Cuenca, esto permite que constantemente la educación en Bambú sea elegida por los padres de familia para la educación de sus hijos, sin embargo al hablar de la competencia en general, se puede determinar que el nivel de competidores es alto, sobre todo si se hace referencia a los sistemas educación tradicional y otros centros con metodologías innovadoras diferentes de Bambú, como es el caso de todos los establecimientos educativos que utilizan la metodología Montessori.

2.2.3 Análisis PESTEL

Se conoce que el análisis PESTEL es un instrumento que se basa en la elaboración de un plan estratégico con el fin de elaborar una campaña que permite analizar factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que pueden influir directamente en el desarrollo de la campaña que se plantea realizar.

Para la elaboración de un análisis PESTEL es necesario conocer la etapa en la que la empresa se encuentra y de esta manera determinar si la elaboración del mismo deber realizarse de manera mensual, trimestral, semestral o en caso de ser una empresa ya consolidada de manera anual.

La importancia de la elaboración de un análisis PESTEL para el jardín infantil Bambú permitirá conocer el entorno en el que se desenvuelve frente a los factores externos.

Políticos:

Para la creación de un centro de educación se deben considerar requisitos puntuales que se encuentran establecidos por el ministerio de educación del Ecuador, en la ley orgánica de educación intercultural (LOEI) las mismas que deberán ser implementadas de manera obligatoria que garantice un buen desarrollo del mismo.

Artículo 3.- De los prestadores del servicio. - Podrán ofertar el nivel de educación inicial en los subniveles 1 y 2, las instituciones educativas legalmente autorizadas por el Ministerio de Educación, de conformidad a lo establecido en el presente Acuerdo Ministerial. Este servicio podrá ser ofertado a través de los siguientes establecimientos:

- a) Centros de educación inicial públicos;
- b) Centros de educación inicial fiscomisionales y particulares (Centros de Desarrollo Infantil), que atiendan a niños de cero a cinco años;
- c) Centros de “Educación Infantil Familiar Comunitaria” (EIFC), dirigidos a niñas y niños de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas; y,
- d) Unidades educativas públicas, fiscomisionales y particulares.

Artículo 4.- De los horarios y días de atención. - Las instituciones educativas particulares y fiscomisionales que ofertan el nivel de educación inicial podrán ofertar un horario extendido, así como atención continua durante todo el año, sin necesidad de ajustarse al

calendario escolar. Las instituciones educativas públicas que ofertan el nivel de educación inicial se registrarán al calendario escolar. Únicamente aquellas instituciones educativas públicas debidamente seleccionadas y autorizadas por la Autoridad Educativa Nacional podrán ofertar el servicio en un horario extendido.

Artículo 5.- Inclusión e integración. - Las instituciones educativas debidamente autorizadas para brindar el nivel de educación inicial recibirán a los niños y niñas, independientemente de sus condiciones físicas, visuales, auditivas e intelectuales; propiciarán la inclusión para su desarrollo integral, realizarán las adaptaciones curriculares y brindarán los apoyos pertinentes.

Artículo 6.- Interculturalidad. - La educación inicial intercultural bilingüe y los Centros de Educación Infantil Familiar Comunitaria-EIFC contratarán a docentes que hablen la lengua ancestral propia de la nacionalidad donde se encuentre ubicado el establecimiento educativo. En caso de no contar con personal docente que hable el idioma ancestral, se considera la contratación de bachilleres que reúnan este requisito.

Artículo 7.- De los estándares de calidad educativa y el currículo. - Todos los establecimientos que oferten el nivel de educación inicial deberán regirse por el currículo oficial vigente y cumplir con los estándares emitidos por la Autoridad Educativa Nacional para cada subnivel.

Artículo 8.- De la edad de ingreso de los niños a la Educación Inicial al subnivel 2.- La edad de ingreso al subnivel 2 de Educación Inicial será de 3 años y 4 años cumplidos hasta ciento veinte (120) días después del primer día de inicio del año lectivo régimen Sierra y Amazonía o régimen Costa e Insular, según corresponda. Finalizado el referido período ninguna institución educativa fiscal, municipal, fiscomisional o particular podrá registrar ingreso alguno para el subnivel 2 de Educación Inicial.

Art. 9.- De la organización del aula. - Las instituciones educativas que ofertan el Subnivel 2 de educación inicial organizarán las aulas en grupos de edad: de 3 a 4 años y de 4 a 5 años. Las instituciones educativas que cuenten con un número menor a 15 estudiantes podrán formar un solo grupo heterogéneo con niños y niñas de 3 y 4 años de edad.

Art. 10.- Del registro de estudiantes. - Las instituciones educativas públicas, fiscomisionales y particulares que oferten el nivel de educación inicial (subnivel 1 y subnivel 2), y que cuenten con la debida autorización de funcionamiento otorgado por la Autoridad Educativa Nacional, deberán ingresar y actualizar periódicamente en el Sistema Integral de Gestión Educativa del Ecuador (SIGEE) del Ministerio de Educación (MINEDUC) los datos de niños y niñas que asistan a ellas (INEC, 2022).

Económicos:

La situación socioeconómica de las familias en el Ecuador se ha visto afectada por el incremento de precios de los productos de la canasta básica, por ello varias familias priorizan gastos partiendo de un salario básico con un total de \$450 que se reparte en alimentación, vivienda y vestimenta, como se observa no se prioriza la educación dentro de los gastos, por lo que dependerá del nivel socioeconómico en el que se encuentre la familia, sin embargo existen familias con un nivel socioeconómico medio o medio alto, que priorizan la educación de sus hijos seleccionando centros particulares accesibles de acuerdo a sus ingresos, por lo que un 10% aproximadamente de su salario mensual es destinado para la educación.

Sociales:

Como se mencionó anteriormente no todas las familias priorizan la educación de sus hijos por lo que constantemente el gobierno está implementando centros educativos fiscales para llegar a cubrir con educación a los 195.188 niños de entre 5 y 17 años que han dejado los estudios por diferentes factores que impiden la continuación de los mismos, entre ellos se encuentra la falta de recursos económicos para la educación. Sin embargo, familias con un poder económico más elevado priorizan la educación de sus hijos ofreciéndoles alternativas de educación como una metodología personalizada, o una educación innovadora.

Tecnológicos:

Si bien es cierto la tecnología ha evolucionado dentro de todos los ámbitos, sin embargo, la implementación de la tecnología en la educación es considerada como una herramienta que mejora los procesos académicos mediante el uso de aplicaciones y plataformas que mejoran el proceso de aprendizaje en los niños, por lo que hoy en día no es necesario acudir al establecimiento educativo de manera periódica, las instituciones

que ofertan la educación inicial, media y superior cuentan con un plan para impartir clases de manera virtual, puesto que la pandemia obligó a todos los sectores a la implementación de la virtualidad en sus procesos.

Ecológicos:

El 93 % de los niños y niñas del mundo respiran aire contaminado actualmente. Ser "Carbono Neutro" se refiere a balancear las emisiones de gases de efecto invernadero con prácticas de reducción y compensación. Hasta la fecha se ha considerado la implementación de proyectos de cuidado del medio ambiente en los centros educativos para generar conciencia en los niños, existen procedimientos dentro de las instituciones que se han omitido por una alta generación de desechos contaminantes en pro de ser amigables con el medio ambiente, como el uso excesivo de papel y se los ha cambiado por incentivar a los niños a la plantación de árboles, la clasificación de desechos o la selección de alternativas por el uso de bolsas plásticas.

Legales:

El ministerio de educación cuenta con una normativa para la autorización funcionamiento y prestación de servicios de educación inicial, la misma que se lo considera como un requisito obligatorio para el funcionamiento de los centros educativos públicos, particulares y fiscomisionales. A continuación se presentan los artículos que se encuentran en la LOEI (Ley orgánica de educación intercultural bilingüe)

Art. 12.- Requisitos. - Para obtener la autorización, los promotores o representantes legales de las instituciones educativas que aspiren a ofertar el nivel de educación inicial, deberán presentar su solicitud con la documentación respectiva ante la Dirección Distrital de Educación de la jurisdicción en que se encuentren, con un mínimo tres meses de anticipación al inicio del año lectivo en que comenzarán a funcionar.

Para tal efecto, a más de los requisitos establecidos en el artículo 92 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, se deberán incluir los siguientes documentos:

a) Requisitos comunes a las instituciones educativas pública, fiscomisionales y particulares:

1. Certificado de salud concedido por la Dirección o Área de Salud Pública más cercana, que avale las condiciones higiénicas del establecimiento;
2. Certificado del Cuerpo de Bomberos respecto a las condiciones de seguridad del establecimiento educativo;

3. Proyecto Educativo Institucional (PEI);
4. Copia del título escriturario que avale el tipo de vinculación que se tiene con el inmueble en que se ofertará el nivel de educación (propiedad, comodato, usufructo, etc.), o copia autenticada ante notario del contrato de arrendamiento, debidamente registrado; y,
5. Perfil de los docentes y del personal administrativo (títulos, estudios realizados y experiencia laboral).

b) Requisitos para las instituciones educativas fiscomisionales:

A más de los requisitos establecidos en el literal a) del presente artículo, se deberán incluir:

1. Descripción del equipamiento, mobiliario y material didáctico disponible, señalando su estado e incluyendo las fotografías respectivas;
2. Contratos de trabajo que demuestren la relación laboral del personal directivo docente y administrativo, mismos que deberán ser entregados hasta en un máximo de sesenta (60) días posteriores a la obtención del permiso de funcionamiento;
3. Copia notariada de los estatutos del establecimiento educativo; y,
4. Convenios con centros de salud o médicos y psicólogos especializados en atención a niños de 0 a 5 años; en caso de no contar con dichos profesionales dentro de su propio establecimiento.

c) Requisitos para las instituciones educativas particulares:

A más de los requisitos establecidos en el literal a) del presente artículo, será necesario presentar lo siguiente:

1. Descripción del equipamiento, mobiliario y material didáctico disponible, señalando su estado e incluyendo las fotografías respectivas;
2. Copia notariada de los estatutos del establecimiento educativo;
3. Contratos de trabajo que demuestren la relación laboral del personal directivo docente y administrativo, mismos que deberán ser entregados hasta en un máximo de sesenta (60) días posteriores a la obtención del permiso de funcionamiento; y,
4. Convenios con centros de salud, médicos o psicólogos especializados en atención a niños de 0 a 5 años; en caso de no contar con dichos profesionales dentro de su propio establecimiento.

Art. 13.- Del procedimiento.- Una vez recibida la documentación por parte del solicitante, la máxima autoridad del nivel de gestión distrital designará a un analista de Regulación Educativa de la Dirección para que realice el estudio y evaluación del expediente, verifique las necesidades de oferta del servicio educativo del nivel inicial en el sector, realice la verificación in situ del caso y emita un informe técnico al Director Distrital quien, a su vez, lo aprobará y remitirá al nivel zonal para la emisión de la respectiva resolución de autorización de funcionamiento.

En caso de que el informe sea negativo, el director Distrital emitirá un oficio motivado al solicitante con las observaciones respectivas, para que complete la información en un plazo máximo de 30 días y se continúe con el trámite correspondiente.

Art. 14.- De la autorización. - El acto administrativo de autorización se emitirá por parte del Nivel de Gestión Zonal, en dos etapas:

a) Autorización inicial. - Se concederá autorización inicial por seis meses a las instituciones educativas que oferten el nivel de educación inicial, conforme lo determinado en el artículo 95 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, tiempo durante el cual se debe verificar el grado de observancia de las obligaciones asumidas en su solicitud de autorización.

b) Autorización por cinco años. - Antes de concluir el plazo concedido en la autorización inicial, y sobre la base de los informes técnicos que se emitan para el efecto, el nivel Zonal extenderá una autorización por cinco años a las instituciones educativas que demuestren el cumplimiento de todos los requisitos para la autorización de creación, renovación y ampliación de funcionamiento del nivel de educación inicial.

Art. 15.- De la renovación. - El promotor o representante legal de las instituciones particulares o fiscomisionales que oferten el nivel de educación inicial, solicitará al Director Distrital de su jurisdicción la renovación después de haber cumplido los cinco años de funcionamiento. La solicitud deberá presentarse con un mínimo de noventa (90) días calendario de anticipación al vencimiento de la autorización, adjuntando todos los requisitos que contempla el artículo 92 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural y de este Acuerdo Ministerial.

Art. 16.- De la notificación de cambios. - Durante la vigencia de la autorización de funcionamiento, la institución educativa estará obligada a notificar a la Dirección Distrital correspondiente sobre todo cambio que se realice respecto a su representante legal, estatutos, lugar de funcionamiento, nombre o razón social.

CAPÍTULO 3: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

3.1 Investigación cualitativa: Entrevistas a expertos

Perfil de entrevistas a expertos:

- Cargo: Propietario de un centro de educación inicial de la ciudad de Cuenca
- Profesión: Administrador Educativo, Psicólogo Educativo Educador/a Básica o Inicial
- Edad: +25 años
- Experiencia laboral: + 2 años en el cargo
- Sexo: femenino o masculino

Variables	Preguntas
Información general	Trayectoria del centro, tiempo en el mercado, cantidad de alumnos actuales.
Oportunidades	¿Qué oportunidades encuentra en la educación?
Comunicación interna	¿Con que frecuencia capacita a su personal?
Tecnológico	¿De qué manera se implementa la tecnología en su centro?
Target	¿Qué es lo que buscan las nuevas generaciones en la educación?
Infraestructura	¿Cuál es la capacidad de alumnos con la que su centro educativo cuenta al momento?
Posicionamiento	¿Qué le diferencia de la competencia?
Tecnológico	¿Qué piensa de la implementación de la tecnología en la educación?
Metodología	¿Por qué es importante la educación personalizada?

Metodología	¿Qué rescata de la educación tradicional?
Posicionamiento	¿Cómo un centro de educación inicial puede diferenciarse de los demás?
Responsabilidad social	¿Qué métodos de inclusión tiene en su centro?
Responsabilidad social	¿Cuáles son las medidas de seguridad indispensables con las que su centro educativo cuenta?
Responsabilidad social	¿Qué medidas de responsabilidad social las ha considerado para su centro educativo?
Tecnología	¿Cómo integra al mundo real con la enseñanza en el centro?
Posicionamiento	¿Qué factores considera importantes para que los padres de familia escogieran su centro para la formación de sus hijos?

Informe entrevistas a expertos

Las entrevistas se llevaron a cabo en la semana del 20 al 24 de marzo del 2023 en las oficinas de los propietarios de los distintos centros educativos iniciales privados de la ciudad de Cuenca, la profesión requerida para la elaboración de las entrevistas fueron mediante la selección de administradores educativos, psicólogos educativos, educadores de básica o inicial mayores a 25 años de edad con una experiencia de 2 o más años en el cargo, el sexo fue indistinto (masculino/femenino).

Las entrevistas se realizaron de manera presencial dentro de los horarios de atención de los mismos y para respaldar la información levantada se grabaron audios con una previa autorización de los informantes y posteriormente se transcribieron las entrevistas, las preguntas realizadas para administradores educativos, psicólogos educativos educadores de básica o inicial fueron las mismas para todos con el fin de recabar información que permita determinar ciertos factores que podrían indicar pautas del por qué serían seleccionados por los padres de familia para la educación de sus hijos.

Finalmente se puede decir que existen puntos de vista en común de los cinco centros educativos entrevistados, los expertos acuerdan en que los padres de familia los eligen

por factores como los años en el mercado refiriéndose a los años de experiencia del manejo con niños, seguridad en las instalaciones, referencias personales, metodología aplicada y el trato del personal hacia los niños.

Teniendo en cuenta que las entrevistas a expertos fueron realizadas en centros educativos privados de Cuenca se consideró realizar una entrevista a Eulalia Tapia quien ha estado involucrada en la educación por más de 20 años, afirma que los niños deben ir a un centro educativo donde puedan recibir afecto y no solamente asistir a una clase y prestar atención, puesto que es un pilar fundamental el hacerle saber al niño que cuenta con un apoyo fuera de casa, de la misma manera comparte en que la educación personalizada es una necesidad debido a que cada niño requiere maneras distintas de aprender ya sea de manera didáctica, visual, auditiva entre otras maneras que los niños puedan desenvolverse desde sus habilidades y es por ello que manejar grupos pequeños en las aulas facilita a la profesora la identificación de necesidades y habilidades de cada niño. Por otro lado afirma que al estar en una era tecnológica hay que adaptarse y aprovechar que es un nuevo método para la educación siempre y cuando esta sea controlada, de la misma manera considera que los factores por los cuales los padres de familia escogen un centro educativo adecuado es el saber que sus hijos van a ser atendidos profesionalmente y recibir una atención y metodología enfocada netamente a lo que requiera el niño, así mismo los padres resaltan que es un factor importante la seguridad en las instalaciones que garanticen que sus hijos no sufrirán percances y que siempre van a estar atentos ante cualquier circunstancia que pueda presentarse, en particular los padres de familia se aseguran de que el contenido que se vaya a impartir para el niño sea el adecuado para su desarrollo.

Gráfico 1
Nube de palabras



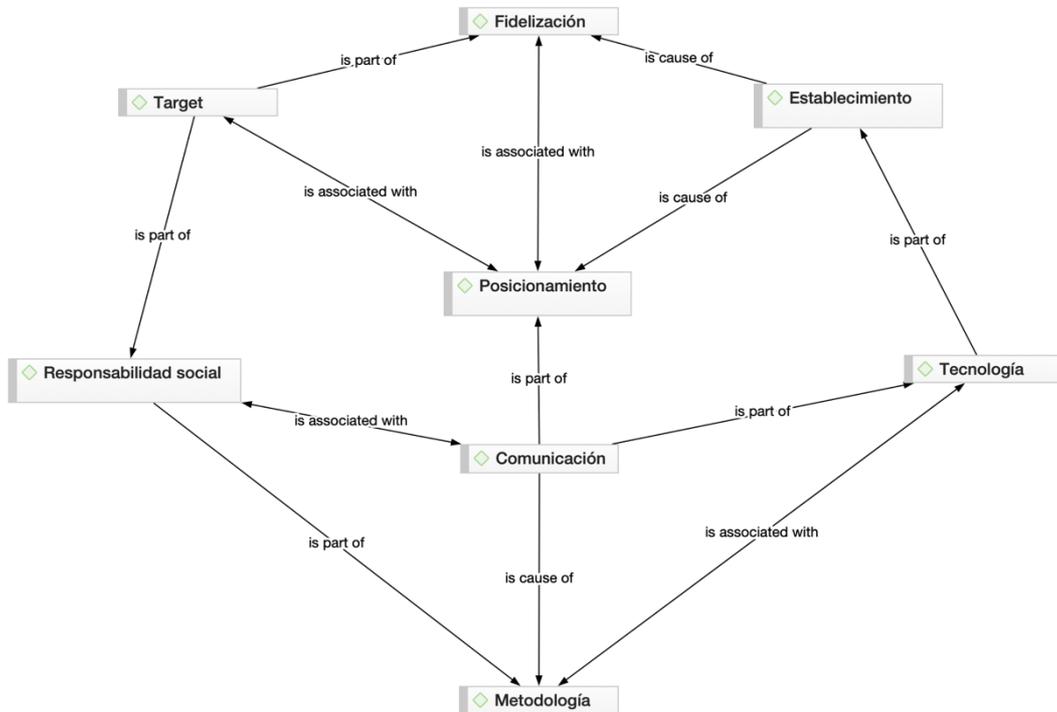
Una vez analizadas las entrevistas se pudo levantar información relevante para la elaboración de las encuestas a los padres de familia, como primer punto los expertos afirmaron que existen varias oportunidades en la educación, sin embargo, los centros entrevistados acuerdan que la oportunidad principal es el realizar actividades que permitan a los niños el interactuar y desenvolverse con facilidad frente a distintos escenarios cotidianos sin cambiar su esencia y potencializando sus habilidades considerando que no todos son buenos para lo mismo.

En cuanto a la comunicación interna todas las partes entrevistadas llevaban al menos una capacitación mensual de su personal con el fin de analizar las planificaciones y aplicarlas según las necesidades requeridas. De la misma manera, los centros afirmaron que la tecnología es una buena herramienta para complementar la educación, sin embargo, el niño debe interactuar con el mundo real y no pasar en una pantalla por lo tanto la

implementación de la tecnología en la educación es controlada con horarios que permiten a los niños interactuar con sus compañeros. Hoy en día las nuevas generaciones buscan que sus pequeños se desarrollen y creen vínculos afectivos que les permitan desenvolverse en un ambiente sano relacionándose con los demás. La educación personalizada es considerada para todos los centros de educación inicial por ello los expertos afirman que, esto se aplica con el fin de atender las necesidades y requerimientos de cada niño y poder brindarle las herramientas necesarias para un buen desarrollo, por ello las aulas cuentan con un número reducido de estudiantes para de esta manera tener una educación personalizada que cubra las necesidades requeridas por los padres de familia, estas medidas se han adaptado después de la pandemia considerando que cada niño es un mundo con necesidades diferentes.

Es importante mencionar que todos los centros educativos se encuentran más de 10 años en el mercado, por lo tanto, cuentan con experiencia en el cuidado y el aprendizaje de los niños gracias a la trayectoria que tienen, en varias ocasiones se mencionó que es importante las referencias de padres de familia del centro hacia amigos o familia que recomiendan el servicio de ellos permitiendo brindar la oportunidad de tener o compartir una experiencia en el centro educativo sugiriendo la calidad del mismo. Cabe recalcar que todos los centros cuentan con sistemas de inclusión social para niños con capacidades o necesidades diferentes de la sociedad, como un sistema de acceso a las aulas o espacios recreativos con rampas. De la misma manera todos los centros cuentan con medidas de seguridad que garanticen a los padres de familia que el niño no va a tener peligro dentro del establecimiento, en los centros se aplicaban medidas de seguridad como cámaras de video vigilancia tanto en el interior como en el exterior, el acceso restringido de personas externas al centro sin previa autorización.

Gráfico 2
Red



Una vez analizados los artículos y relacionados con las entrevistas que fueron aplicadas a los centros educativos se determinaron variables que están relacionadas entre sí con el comportamiento del consumidor y los distintos factores que forman parte, como primer punto se encuentra la fidelización de clientes de los centros educativos que están relacionados al posicionamiento de marca como centro educativo, el mismo que se aplica a un target específico de los centros educativos privados de la ciudad de Cuenca, es por eso que los expertos afirman que deben ser conscientes y aplicar medidas de responsabilidad social que permitan a los niños la inclusión y contacto con personas que requieren atenciones especiales para su desarrollo, aplicando así en su metodología programas de inclusión social, así mismo, se elaboran actividades que incentiven a los niños a cuidar el medio ambiente, esto se logra mediante la implementación de la tecnología para enseñar a los niños a través de videos, juegos virtuales en donde ellos son partícipes de las soluciones o medidas que se pueden tomar para el cuidado del planeta, el establecimiento debe ser un lugar seguro en donde los niños no sufran percances durante su estadía en el mismo, es por ello que los padres de familia buscan ese lugar

seguro en donde confíen a sus hijos, esto permite a los centros ganar un posicionamiento en el mercado por la aplicación de medidas de seguridad necesarias que garanticen a los padres de familia que sus hijos se encuentran en un buen recaudo.

3.2 Investigación cuantitativa: Encuestas a padres de familia

Encuesta

La encuesta deber ser respondida por el representante legal del niño/niña:

1. Representante del niño/ niña que responde la encuesta
 - Papá
 - Mamá
 - Familiar

2. Edad del representante del niño/a: papá, mamá o familiar
 - 20 -25 años
 - 26-30 años
 - 31-35 años
 - 36-40 años
 - +41 años

3. Edad del niño/niña
 - 1 años
 - 2 años
 - 3 años
 - 4 años
 - 5 años

4. Sucursal a la que asiste el niño/a
 - Bambú Puertas del Sol
 - Bambú Challuabamba

5. Según la ubicación a la que asiste su niño/a es debido a:

- Cercanía del domicilio
 - Cercanía del lugar de trabajo de los representantes
 - Cercanía del domicilio de un familiar
6. ¿ En que transporte llega el niño a Bambú?
- Buseta
 - Transporte particular
7. ¿Quién recibe a su niño/a al salir de Bambú?
- Papá
 - Mamá
 - Familiar
 - Otro: _____
8. ¿Considera que la tecnología debe aplicarse para la educación de los niños?
- Si
 - No
9. ¿ Considera que su hijo/a recibe una educación personalizada?
- Si
 - No
10. ¿ Su niño/a ha sido diagnosticado/a con algun trastorno físico, mental o necesidad educativa especial?
- Si
 - No
11. ¿ Las necesidades de su hijo/a han sido atendidas a tiempo por el personal de Bambú?
- Si
 - No
12. ¿Cómo es la comunicación de los docentes de Bambú con usted (representante del niño/a)?

- Excelente
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

13. ¿ Que medida de seguridad considera como la más importante para que su hijo/a se encuentre a buen recaudo en Bambú?

- Cámaras de seguridad
- Guardia al ingreso y salida de los niños
- Restricción de entrada de personas externas a Bambú

14. ¿ Como es la relacion de su hijo/a con la profesora?

- Excelente
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

15. ¿ Como es la relacion de su hijo/a con sus compañeros?

- Excelente
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

16. ¿ Que tan necesario es para usted conocer el plan educativo que se impartirá para su hijo/hija?

- Muy importante
- Medianamente importante
- Nada importante

17. ¿Cómo calificaría al personal de Bambú?

Considerando que 3 es muy profesional y 1 como nada profesional

1	2	3
Nada profesional	Poco profesional	Muy profesional

18. ¿ Por qué escogió Bambú para su hijo/hija? Seleccione 3

- Ubicación
- Metodología
- Seguridad
- Infraestructura
- Trato de los docentes con su hijo/hija

19. ¿Cómo calificaría su experiencia en Bambú?

- Excelente
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

20. ¿ Como conoció a Bambú?

- Referencias de amigos o familia
- Redes sociales
- Hermanos mayores que formaron parte de Bambú

21. ¿Qué tan probable es que usted recomiende a Bambú a un familiar/amigo?

- Muy probable
- Poco probable
- Nada probable

22. ¿Qué recomendaría a Bambú para mejorar su experiencia?

Informe

Las encuestas fueron desarrolladas partiendo de las entrevistas realizadas a expertos en educación, quienes concordaban en la importancia de variables tales como; infraestructura, seguridad de los niños, ubicación, metodología del centro, inclusión social, buen trato con los niños. Las encuestas fueron dirigidas netamente a los padres de familia del Centro Educativo Bambú de las dos sucursales; Bambú Challuabamba y Bambú puertas del Sol, teniendo como universo un total de 120 padres de familia, por lo que se esperó realizar como mínimo 100 encuestas; sin embargo, se logró ejecutar 95 encuestas válidas representando un 80% del total de padres de familia del centro. Las encuestas fueron realizadas en la plataforma de formularios de Google, las respuestas fueron respondidas de manera anónima con el fin de respaldar la identidad y criterios de los representantes del centro, el enlace se compartió a la directora Ma Isabel Palacios, quien autorizó el envío a los padres de familia y seguido de ello se dió paso a la recolección de las encuestas en un plazo de tres días, con la finalidad de realizar posteriormente realizar el análisis.

Las pruebas piloto fueron respondidas por familiares y amigos que formaron parte de Bambú, para quienes realizaron la prueba piloto afirmaron que la encuesta se podía entender con facilidad y que las instrucciones para responderla fueron de fácil comprensión, el lenguaje que se manejaba en la encuesta no fue técnico para la correcta interpretación de quienes iban a responderla, cabe recalcar que en la encuesta no se realizaron modificaciones.

Presentación de resultados de encuestas a padres de familia

Gráfico 3

Resultados de representantes que respondieron la encuesta

Representante del niño/ niña que responde la encuesta
95 respuestas

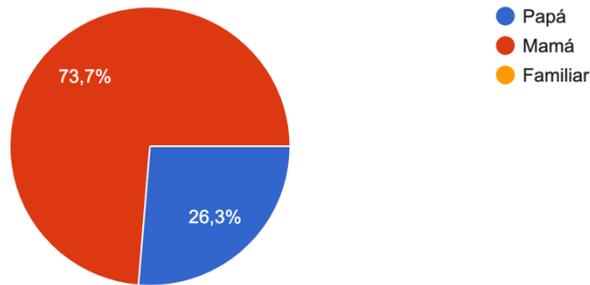


Gráfico 4

Resultados de la edad de los representantes que respondieron la encuesta

Edad del representante del niño/a: papá, mamá o familiar
95 respuestas

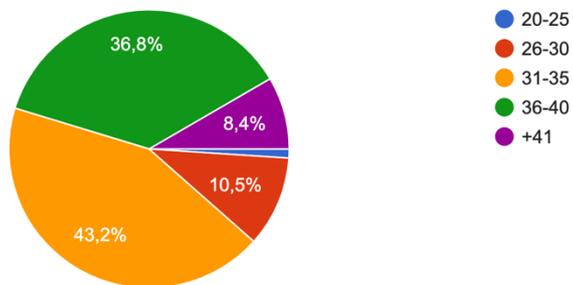
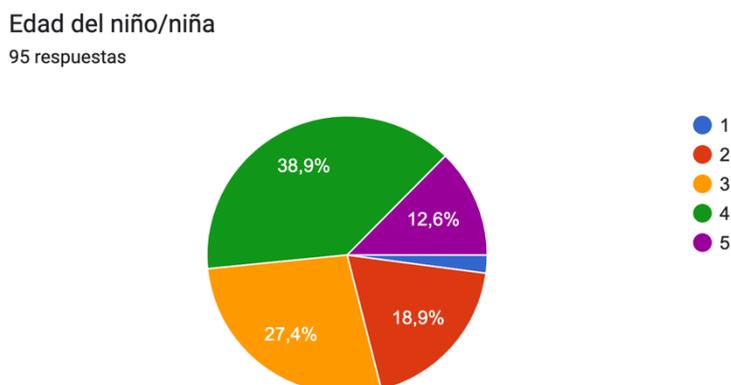


Gráfico 5

Resultados de la edad de los niños/niñas que pertenecen a Bambú



Como se puede observar en el gráfico 5 resultados de la edad de los niños/niñas que pertenecen a Bambú, Bambú cuenta con más del 50% de sus alumnos con edades comprendidas entre 3 y 4 años de edad, afirmando con los expertos que indicaban sobre las edades promedio de los niños es de entre 3 y 4 años de edad que asisten a un centro de educación inicial.

Gráfico 6

Resultados de la sucursal a la que asiste el niño/a

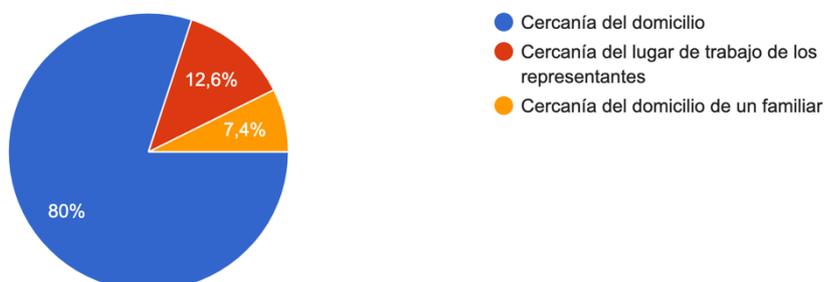


Como se observa en el gráfico 6 “Resultados de la sucursal a la que asiste el niño/a”, Bambú cuenta aproximadamente con la misma cantidad de alumnos en sus dos sucursales.

Gráfico 7

Resultados según la ubicación a la que asiste el niño/a

Según la ubicación a la que asiste su niño/a es debido a la:
95 respuestas



Como se puede observar en el gráfico 7 “Resultados según la ubicación a la que asiste el niño’a”, un 80% de los niños asisten a Bambú debido a la cercanía del domicilio, mientras que el otro 20% de niños/as asiste según el lugar de trabajo de los padres de familia y porque se encuentran cerca del domicilio de un familiar, con esto se afirma que más del 50% de los padres seleccionan el centro educativo según la ubicación de su domicilio.

Gráfico 8

Resultados del medio de transporte en el que llega el niño/niña a Bambú

¿ En que transporte llega el niño a Bambú?
95 respuestas

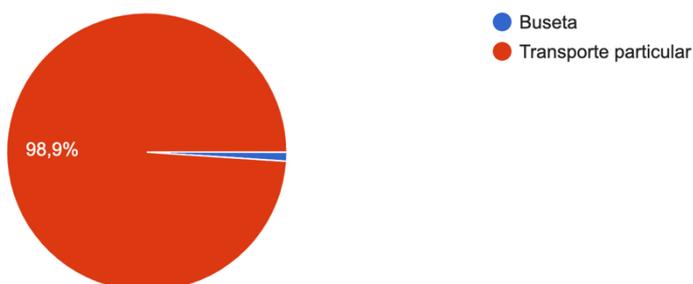
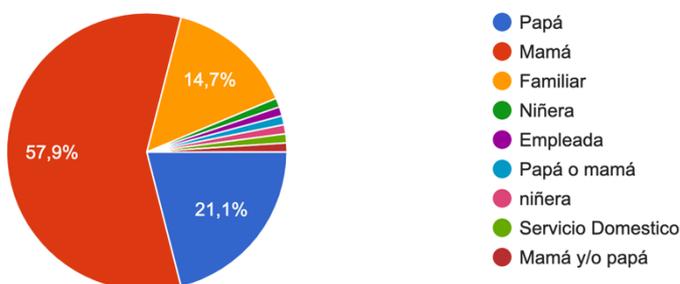


Gráfico 9

Resultados de quién recibe al niño/a al salir de Bambú

¿Quién recibe a su niño/a al salir de Bambú?
95 respuestas

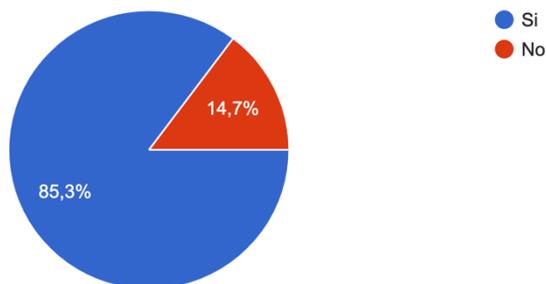


Como se puede observar en el grafico 9 “Resultados de quien recibe al niño/a al salir de Bambú”, un 70% representa a los padres de familia que retiran a sus hijos/as al salir de Bambú, mientras que el 30% corresponde a familiares o niñeras que los retiran, de esta manera afirmando lo que indicaban los expertos en que los padres de familia prefieren retirar a sus hijos al finalizar la jornada educativa.

Gráfico 10

Resultados según el criterio de los padres de familia de aplicar la tecnología en la educación de sus hijos.

¿Considera que la tecnología debe aplicarse para la educación de los niños?
95 respuestas



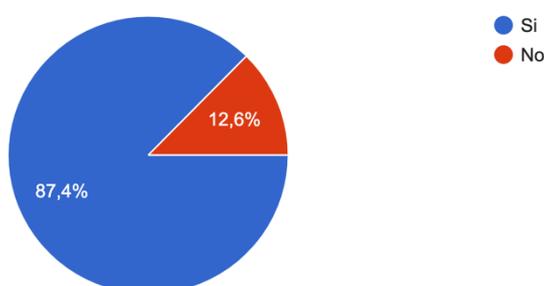
Cómo se puede observar en el grafico 11 “Resultados según el criterio de los padres de familia de aplicar la tecnología en la educación de sus hijos”, casi un 90% de los padres de familia acuerdan que hoy en día nos encontramos en una era tecnológica por lo que consideran importante la aplicación de la misma en los centros educativos, afirmando lo

mencionado por los expertos que la misma debe ser tomada en cuenta como una herramienta para la educación siempre y cuando la misma sea implementada de manera correcta bajo la supervisión de un adulto y esta no pueda ser una herramienta perjudicial para el desarrollo de los niños/as.

Gráfico 11

Resultados según el criterio de los representantes que consideran que sus hijos/as reciben una educación personalizada.

¿ Considera que su hijo/a recibe una educación personalizada?
95 respuestas



Como se observa en el gráfico 11 “ Resultados según el criterio de los representantes que consideran que sus hijos/as reciben una educación personalizada” , un 87,4% de los padres de familia consideran que sus hijos reciben una educación personalizada en Bambú, de esta manera se afirma con lo dicho de los expertos en cuanto a las necesidades requeridas de las nuevas generaciones sabiendo que no todos los niños aprenden de la misma manera, por lo tanto, se debe brindar una atención según las habilidades y necesidades individuales.

Gráfico 12

Resultados de trastornos físicos, mentales o educativos diagnosticados en los niños/as de Bambú.

¿ Su niño/a ha sido diagnosticado/a con algún trastorno físico, mental o necesidad educativa especial?

95 respuestas

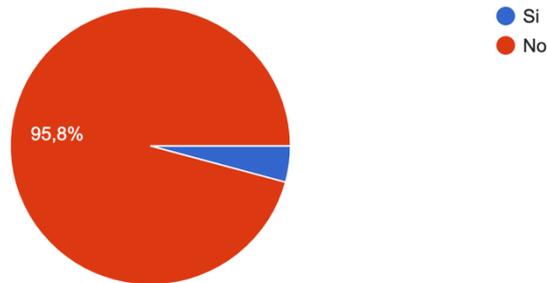


Gráfico 13

Resultados según el criterio de los padres de familia en cuanto a las necesidades atendidas por Bambú.

¿ Las necesidades de su hijo/a han sido atendidas a tiempo por el personal de Bambú?

95 respuestas

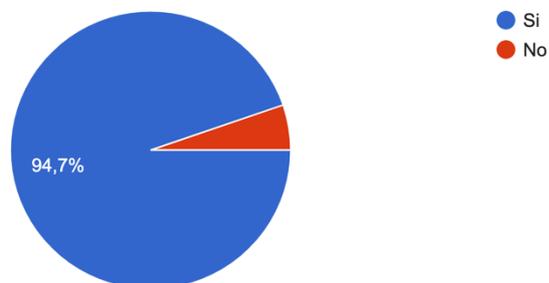
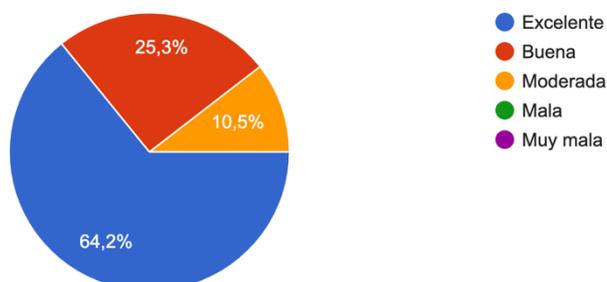


Gráfico 14

Resultados de la comunicación del personal de Bambú con los padres de familia.

¿Cómo es la comunicación de los docentes de Bambú con usted (representante del niño/a)?
95 respuestas



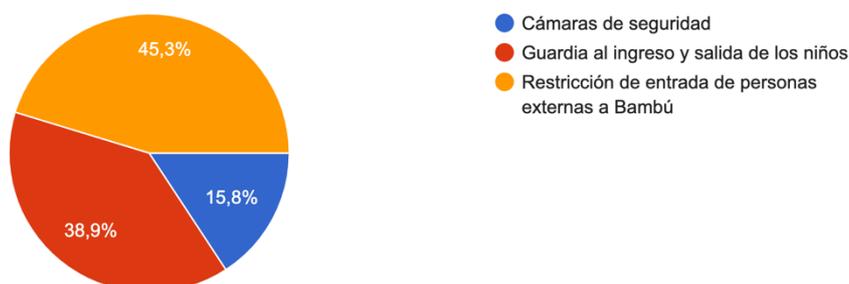
Como se puede observar en el grafico 15 “ Resultados de la comunicación del personal de Bambú con los padres de familia” , los padres de familia califican a Bambú con una buena comunicación de los docentes con los padres de familia, lo que afirma lo dicho por los expertos que es indispensable mantener un contacto diario con los padres de familia con el fin de informar cualquier situación que se presente el día a día.

Gráfico 15

Resultados de la medida de seguridad más importante para padres de familia

¿ Qué medida de seguridad considera como la más importante para que su hijo/a se encuentre a buen recaudo en Bambú?

95 respuestas



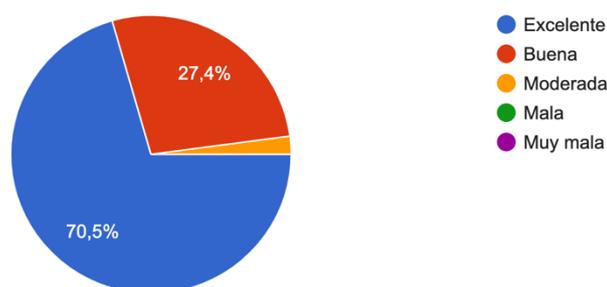
En el grafico 16 “ Resultados de la medida de seguridad más importante para padres de familia”, nos indica que los padres de familia consideran indispensable resguardar la seguridad de sus hijos durante la estadía en Bambú es por eso que los padres de familia afirman que se debe restringir la entrada de personas externas a Bambú sin previa autorización, esto afirma lo dicho por los expertos en cuanto a la seguridad manejada en

los jardines infantiles, de igual manera y no menos importante consideran que debería existir la presencia de un guardia de seguridad tanto al ingreso como a la salida de los niños, para que pueda llevar un control de que los niños entren y salgan de manera segura.

Gráfico 16

Resultados de la relación del niño/a con la profesora

¿ Cómo es la relación de su hijo/a con la profesora?
95 respuestas

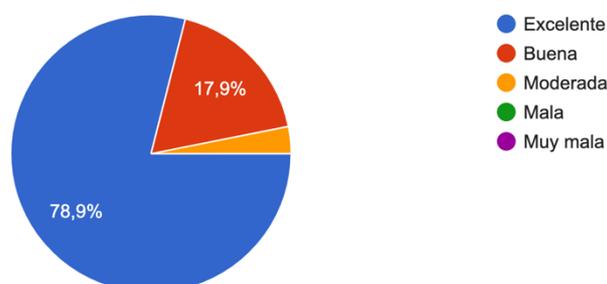


Como se observa en el gráfico 17 “Resultados de la relación del niño/a con la profesora”, los padres de familia consideran que sus hijos/as mantienen una buena relación con sus profesores, para los expertos es indispensable el trato de los profesores con los alumnos porque deben ser ese lugar seguro para que los niños puedan disfrutar de ir a la escuela y tener confianza en hablar con sus profesores de cualquier situación por la que el niño pueda estar atravesando y de esta manera poder recibir ayuda.

Gráfico 17

Resultados de la relación de los niños/as con sus compañeros

¿ Cómo es la relación de su hijo/a con sus compañeros?
95 respuestas

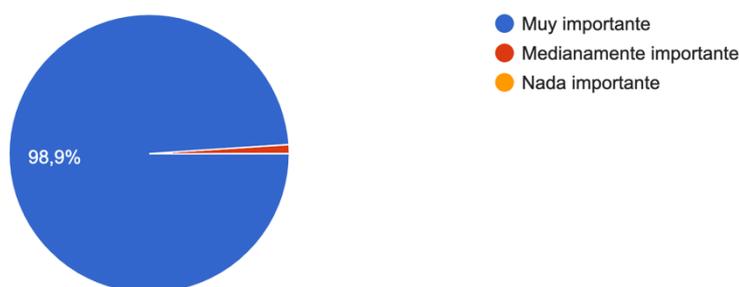


Como se puede ver en el grafico los padres de familia califican a que sus hijos mantienen una buena relación con sus compañeros, sin embargo, existe un porcentaje bajo que califica como buena o moderada, esto quiere decir que en algún momento existió algún percance dentro del aula, sin embargo, se debe analizar que se ha podido resolver con el objetivo de mantener una buena relación entre todos los niños/as.

Gráfico 18

Resultados del conocimiento del plan educativo

¿ Que tan necesario es para usted conocer el plan educativo que se impartirá para su hijo/hija?
95 respuestas



Como se observa en el gráfico 19 “ Resultados del conocimiento del plan educativo” para casi un 100% de los padres de familia es importante conocer el plan educativo que se impartirá para su hijo, esto afirma lo mencionado con los expertos en cuanto a dar a conocer previamente a los padres de familia el contenido que será impartido durante el año lectivo con el fin de que los niños y padres puedan reforzar en casa lo aprendido el día a día y los padres puedan constatar que sus hijos se encuentran aprendiendo acorde a lo planificado.

Gráfico 19

Resultados de la calificación del personal de Bambú.

¿Cómo calificaría al personal de Bambú? Considerando que 3 es muy profesional y 1 como nada profesional

95 respuestas

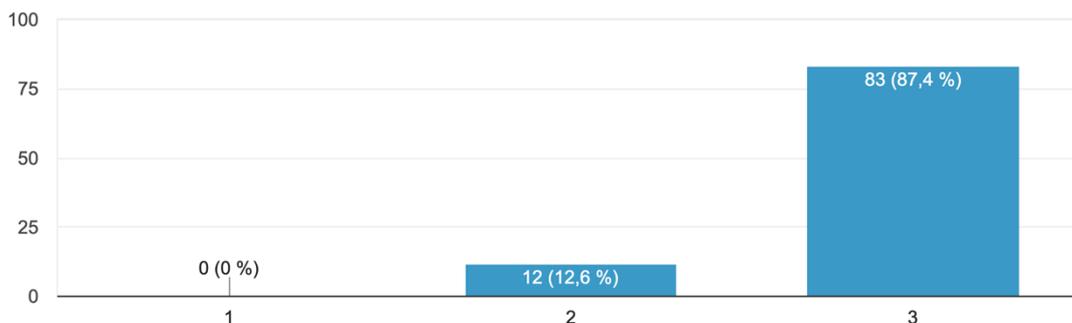
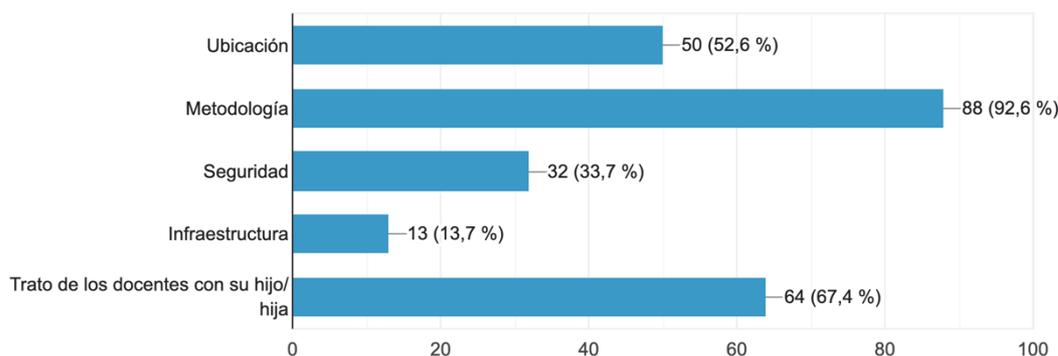


Gráfico 20

Resultados de las mejores opciones para la selección de Bambú según los padres de familia.

¿ Por qué escogió Bambú para su hijo/hija? Seleccione hasta 3 opciones

95 respuestas

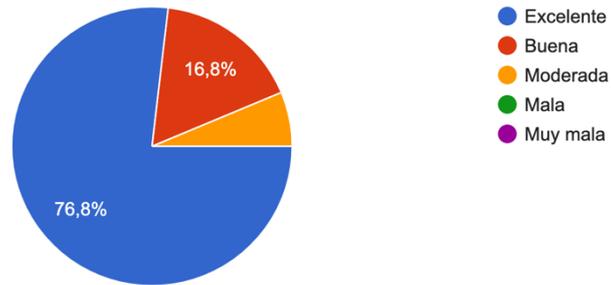


Como se puede ver en el gráfico 21 “ Resultados de las mejores opciones para la selección de Bambú según los padres de familia” para los padres de familia es importante para la selección de Bambú para sus hijos, los principales factores en ser analizados son la ubicación, la metodología que se utiliza en el centro y el trato de los docentes con los niños, esto afirma que Bambú cuenta con una buena ubicación de sus dos sucursales, su metodología es la adecuada para la educación según los niveles en los que se encuentra cursando el niño/a y que el trato de los docentes es bueno por lo que aseguran que sus niños serán cuidados y respetados.

Gráfico 21

Resultados de la experiencia en Bambú

¿Cómo calificaría su experiencia en Bambú?
95 respuestas

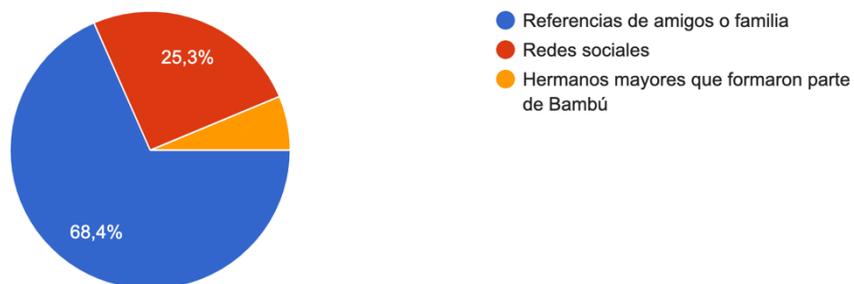


En el gráfico 22 “ Resultados de la experiencia en Bambú” se observa la calificación de la experiencia de los padres de familia en Bambú, por lo que casi un 80% de quienes respondieron la encuesta la califican como excelente y el otro 20% como buena o moderada, esto quiere decir que existen puntos clave que Bambú debe considerar en mejorarlas o resolverlas para que la experiencia sea calificada como excelente.

Gráfico 22

Resultados del conocimiento de Bambú

¿ Cómo conoció a Bambú?
95 respuestas



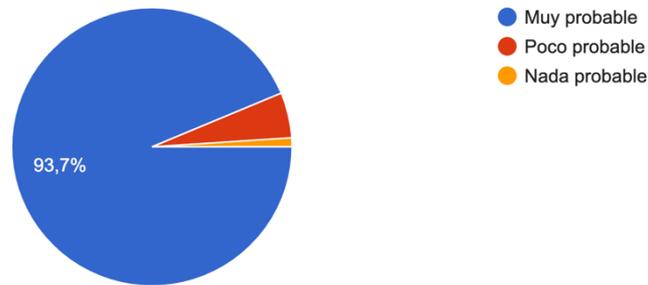
Como se puede observar en el gráfico 23 “Resultados del conocimiento de Bambú” , un 70% de los padres de familia conocen de Bambú por referencias de amigos o familia que han tenido la oportunidad de educar a sus hijos en Bambú y han llegado a tener una experiencia favorable por lo tanto recomiendan su experiencia a terceros.

Gráfico 23

Resultados de recomendaciones de Bambú.

¿Qué tan probable es que usted recomiende a Bambú a un familiar/amigo?

95 respuestas



Como se puede observar en el gráfico 24 “Resultados de recomendaciones de Bambú” , un 94% recomendarían a Bambú a otras personas, esto afirma lo mencionado en la pregunta anterior que ha existido una buena experiencia según su criterio y esto podría servir para otros niños que se encuentren en búsqueda de un centro de educación inicial.

3.3 Resultados de la investigación

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, las siguientes tablas dinámicas se encuentran separadas por sucursales, con el fin de identificar opiniones de padres de familia según el centro al que asiste el niño/a y de esta manera afirmar lo dicho por los expertos, las variables seleccionadas para la elaboración de las presentes tablas dinámicas fueron escogidas

Tablas dinámicas

Tabla 1

Sucursal Puertas del Sol, cercanía del domicilio y quien recibe al niño/a al terminar la jornada

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Puertas del Sol
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Quién recibe a su niño/a al salir de Bambú?
Cercanía del domicilio	37
Cercanía del domicilio de un familiar	4
Cercanía del lugar de trabajo de los representantes	5
Total general	46

Como se puede observar en la tabla 1 “ Sucursal Puertas del Sol, cercanía del domicilio y quien recibe al niño/a al terminar la jornada” la mayoría de padres de familia deciden seleccionar la sucursal por la cercanía del domicilio del niño/a.

Tabla 2

Sucursal Challuabamba, cercanía del domicilio y quien recibe al niño/a al terminar la jornada

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Challuabamba
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Quién recibe a su niño/a al salir de Bambú?
Cercanía del domicilio	39
Cercanía del domicilio de un familiar	3
Cercanía del lugar de trabajo de los representantes	7
Total general	49

Como se puede observar en la tabla 2 “ Sucursal Challuabamba, cercanía del domicilio y quien recibe al niño/a al terminar la jornada” la mayoría de padres de familia deciden seleccionar la sucursal por la cercanía del domicilio del niño/a.

Tabla 3

Según ubicación (Puertas del Sol) ,considera que su hijo/hija recibe una educación personalizada y sus necesidades han sido atendidas a tiempo

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Puertas del Sol
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿ Considera que su hijo/a recibe una educación personalizada?
Si	46
Total general	46

En la tabla 3 “ Según ubicación (Puertas del Sol) ,considera que su hijo/hija recibe una educación personalizada y sus necesidades han sido atendidas a tiempo” un 90% de los padres de familia de Bambú Puertas del Sol consideran que las necesidades de los niños han sido atendidas a tiempo por lo tanto los niños si reciben una educacion personalizada según los requerimientos de cada niño/a.

Tabla 4

Según la ubicación (Challuabamba) , considera que su hijo/hija recibe una educación personalizada y sus necesidades han sido atendidas a tiempo

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Challuabamba
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿ Considera que su hijo/a recibe una educación personalizada?
No	5
Si	44
Total general	49

En la tabla 4 “ Según ubicación (Challuabamba) ,considera que su hijo/hija recibe una educación personalizada y sus necesidades han sido atendidas a tiempo” un 90% de los padres de familia de Bambú Puertas del Sol consideran que las necesidades de los niños han sido atendidas a tiempo por lo tanto los niños si reciben una educacion personalizada según los requerimientos de cada niño/a.

Tabla 5

Considera que la tecnología debe ser implementada en la educación según la edad del niño/a y sucursal (Puertas del Sol)

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Puertas del Sol					
Cuenta de Edad del representante del niño/a: papá, mamá o familiar	Etiquetas de columna					
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	Total general
No		3	2	2		7
Si	2	8	12	15	2	39
Total general	2	11	14	17	2	46

Como se puede observar en la tabla 5 “Considera que la tecnología debe ser implementada en la educación según la edad del niño/a y sucursal (Puertas del Sol)” los padres de familia que consideran que los niños deben recibir un aeducación con la implementación de la tecnología en la misma es en su mayoría representantes de niños de 3 y 4 años de edad.

Tabla 6

Considera que la tecnología debe ser implementada en la educación según la edad del niño/a y sucursal (Challuabamba)

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Challuabamba					
Cuenta de Edad del representante del niño/a: papá, mamá o familiar	Etiquetas de columna					
Etiquetas de fila	2	3	4	5	Total general	
No		3	2	2	7	
Si	4	10	18	10	42	
Total general	7	12	20	10	49	

Como se puede observar en la tabla 6 “Considera que la tecnología debe ser implementada en la educación según la edad del niño/a y sucursal (Challuabamba)” los padres de familia que consideran que los niños deben recibir un aeducación con la implementación de la tecnología en la misma es en su mayoría representantes de niños de 3 y 4 años de edad.

Tabla 7*Relación de la comunicación de los docentes de (Puertas del Sol) con la experiencia*

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Puertas del Sol
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Cómo calificaría su experiencia en Bambú?
Buena	7
Excelente	38
Moderada	1
Total general	46

La tabla 7 “Relación de la comunicación de los docentes de (Puertas del Sol) con la experiencia” indica que la comunicación de los docentes con los padres de familia ha sido calificada como excelente.

Tabla 8*Relación de la comunicación de los docentes de (Challuabamba) con la experiencia*

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Challuabamba
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Cómo calificaría su experiencia en Bambú?
Buena	17
Excelente	23
Moderada	9
Total general	49

La tabla 8 “Relación de la comunicación de los docentes de (Challuabamba) con la experiencia” indica que la comunicación de los docentes con los padres de familia ha sido calificada como excelente.

Tabla 9

Medidas de seguridad principales, según la sucursal a la que existe el niño/a (Puertas del Sol)

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Puertas del Sol			
Cuenta de ¿ Por qué escogió Bambú para su hijo/hija? Seleccione hasta 3 opciones	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Cámaras de seguridad	Guardia al ingreso y salida de los niños	Restricción de entrada de personas externas a Bambú	Total general
Buena		1	3	4
Excelente	5	15	22	42
Total general	5	16	25	46

En la tabla 10 “ Medidas de seguridad principales, según la sucursal a la que existe el niño/a (Puertas del Sol)” nos indica que para los padres de familia es mas importante que el centro cuente con restricción de entrada a personas externas a Bambú y de la misma manera cuente con un guardia al ingreso y salida de los niños/as.

Tabla 10

Medidas de seguridad principales, según la sucursal a la que existe el niño/a (Challuabamba)

Sucursal a la que asiste el niño/a	Bambú Challuabamba			
Cuenta de ¿ Por qué escogió Bambú para su hijo/hija? Seleccione hasta 3 opciones	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Cámaras de seguridad	Guardia al ingreso y salida de los niños	Restricción de entrada de personas externas a Bambú	Total general
Buena	3	6	3	12

Excelente	7	13	11	31
Moderada		2	4	6
Total general	10	21	18	49

En la tabla 11 “ Medidas de seguridad principales, según la sucursal a la que existe el niño/a (Challuabamba)” nos indica que para los padres de familia es mas importante que el centro cuente con restricción de entrada a personas externas a Bambú y de la misma manera cuente con un guardia al ingreso y salida de los niños/as.

Tabla 11

Relación de como conoció a Bambú vs probabilidad de recomendación

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Qué tan probable es que usted recomiende a Bambú a un familiar/amigo?
Hermanos mayores que formaron parte de Bambú	6
Redes sociales	24
Referencias de amigos o familia	65
Total general	95

La tabla 11 “ relación de cómo conoció a Bambú vs probabilidad de recomendación” indica que la mayoría de padres de familia han conocido de Bambú por referencias de amigos o familia y mediante redes sociales, por ello indican que es muy probable que 95% de padres de familia de Bambú recomienden el centro.

Informe de resultados de la investigación

Una vez analizados los distintos criterios de los padres de familia se puede decir que Bambú cuenta con una calificación buena en cuanto a la educación ofrecida, al tener un acercamiento personal con la directora de Bambú, Isabel Palacios, nos ha compartido que Bambú se encuentra en trámite nuevamente de tener permisos para funcionar como un centro educativo y que su título de graduación sea válido para la continuación de educación para los/las niños/as en cuanto a la educación básica.

Como primer punto según los padres de familia para la elección de Bambú es importante considerar la ubicación del mismo, tomando en cuenta que ambas sucursales (Puertas del Sol y Challuabamba) se encuentran en lugares estratégicos de la ciudad puesto que, la

mayoría de alumnos asisten a las distintas sucursales por la cercanía al domicilio del niño/a, de la misma manera los padres de familia supieron indicar que la elección de la sucursal se encuentra cerca del lugar de trabajo de los representantes o en la ruta para llegar a los mismos, los puntos clave para la elección de la sucursal adecuada es que padres, madres, familiares o personas de servicio doméstico puedan retirar a los/las niños/niñas al terminar la jornada educativa y el recorrido sea corto y seguro para los niños.

Por otro lado se pudo notar que como segundo punto a evaluar para la elección del centro educativo para los niños es la metodología impartida, para ello es importante presentar a los padres de familia el plan educativo que se ha planificado para todo el año lectivo, tomando en cuenta que siempre van a existir modificaciones en el mismo puesto que cada niño requiere de una educación personalizada partiendo de sus habilidades y necesidades educativas, la metodología innovadora creada por Bambú tiene la facilidad de adaptarse según las medidas necesarias que se deben tomar en cuenta para un correcto desarrollo y aprendizaje.

Como tercer punto entre los más importantes que se deberían considerar, es el trato que los niños reciben de sus profesoras/es, esto se debe a que los niños puedan recibir afecto de sus profesores el día a día y de esta manera sientan ese lugar seguro en donde pueden recibir un acompañamiento tanto educativo como personal durante su estadía en Bambú, como se pudo constatar en las encuestas a los padres de familia, califican a la relación de sus hijos con el profesor como muy buena o excelente, esto afirma que los niños reciben un trato adecuado, justo e inclusivo en Bambú, esto va de la mano de la comunicación de Bambú con los padres de familia con el fin de ayudar a los niños a un desarrollo y crecimiento positivo teniendo un acercamiento personal a cada familia en pro de los niños.

En cuanto a infraestructura se puede decir que las tres opciones principales en tomarse en cuenta y tal vez modificarlas es el contar con guardia al ingreso y salida de los niños, cámaras de seguridad dentro y fuera de las instalaciones y la restricción de personas externas que ingresan a Bambú sin antes ser notificados o anunciados por el personal, esta con el fin de precautelar la seguridad de los niños y de quienes se encuentran a cargo

de ellos, de esta manera los padres de familia pueden dejar a sus hijos sabiendo que existen medidas de seguridad en Bambú.

3.4 Determinación de los factores clave de éxito.

Finalmente, se puede decir que los principales factores clave de éxito para la elección de Bambú para los padres de familia son: seguridad, ubicación, metodología, infraestructura y el trato del personal de Bambú con niños y padres de familia.

En cuanto a la seguridad es importante destacar que los padres de familia le dan un valor agregado a Bambú debido a que, cuentan con personal de seguridad tanto al ingreso como a la salida de las instalaciones, esto con el fin de precautelar la seguridad de los pequeños durante su estadía, de esta manera los guardias pueden controlar el ingreso y salida de personas externas, las mismas que deben ingresar con cita previa o con un permiso por parte de las directivas de Bambú. por otro lado y no menos importante Bambú cuenta con cámaras de seguridad internas y externas para poder controlar de manera remota a lo largo del día y de esta manera tener un respaldo de información si llegara a existir una situación que ponga en riesgo la seguridad de los niños.

Como se mencionó anteriormente Bambú se encuentra ubicado de manera estratégica en sus dos sucursales, debido a que la ciudad se ha expandido hasta las afueras, por lo que pueden atender las necesidades de la educación en ambos sectores de la ciudad.

De la misma manera se puede decir que la metodología impartida en Bambú denominada malla “innovadora” satisface las la educación de los y las niños/as según las necesidades individuales requeridas, llegando así a cubrir dicha necesidad con el fin de preparar a sus estudiantes para una vida estudiantil sin vacíos académicos que involucren un desarrollo incorrecto de los niños/as.

Un factor fundamental para que los padres de familia escojan el centro de educación inicial apropiado es, la infraestructura evaluando las instalaciones de las mismas a que sean las apropiadas para que sus hijos/as no sufran percances que perjudiquen a la salud física de los niños/as durante su estadía, considerando que su asistencia es de cinco días a la semana, por lo que padres de familia se enfocan en resaltar detalles como juegos

disponibles, espacio amplio, cantidad de aulas, estado óptimo de las instalaciones a que no sea un espacio deteriorado por las condiciones climáticas, entre otras características que deben resaltar en el centro educativo.

Por último, un factor importante para la elección de un centro educativo es, el trato del personal con los niños y padres de familia, esto se ha determinado como un factor clave puesto que, al ser menores de edad requieren de supervisión continua y los reportes a los padres de familia acerca de los avances en el desarrollo del niño/a es fundamental, esto genera un lazo de confianza entre los padres de familia y los docentes, llegando así a una relación de confianza y respeto. Por otro lado el buen trato de los docentes con los niños/as es fundamental para que los niños asistan a un lugar donde puedan sentirse seguros y queridos, el acompañamiento de una persona que tenga una buena relación con los niños/as durante su etapa de crecimiento es algo que marcará de manera positiva a lo largo de la vida académica.

3.5 Conclusiones

Una vez finalizada la investigación de mercados en Bambú se pudo concluir que el mismo cuenta con una calificación alta según la experiencia de los padres de familia del periodo 2022-2023, sin embargo existen factores que el centro debería implementar para poder mejorar la experiencia de generaciones futuras que recibirá el Jardín Infantil Bambú y de esta manera pueda llegar a posicionarse en el mercado que además de ofrecer un servicio de calidad en la educación, pueda ofrecer una experiencia de calidad y de esta manera llegar a tener un potencial de mercado de la educación en la ciudad de Cuenca, aprovechando que las referencias educativas las han tomado de unidades educativas internacionales.

3.6 Recomendaciones

A continuación, se presentan recomendaciones para el Jardín Infantil Bambú, las mismas que fueron presentadas por los padres de familia del periodo académico 2022-2023:

- Contar con un cronograma de actividades al comienzo del año lectivo.
- Comunicar a los padres de familia lo que se debe reforzar en casa
- Contar con el servicio de transporte

- Manejar un canal para dudas, sugerencias o inquietudes de los padres de familia
- Contar con un espacio destinado únicamente para la alimentación (comedor)
- Contar con personal profesional y capacitado (título de tercer nivel)
- Contar con una agenda
- Conocer el motivo de la inasistencia del alumno/a
- Realizar salidas de campo
- Supervisar el aseo de los niños
- Implementación de ventilación en las aulas
- Implementación de talleres de cuidado y acompañamiento para padres de familia

3.7 Referencias:

- Angel, B., Ernesto, V., Jenny, V., & Carlos, N. (2018). El marketing relacional y la fidelización del cliente. *Polo del Conocimiento*, 12.
- Cárdenas, G. G. (2019). *Neuromarketing as an effective tool for education in sales and advertising*. *Revista Latina de Comunicación Social*.
- Castillejo, J. L., Colom, A. J., Pérez-Geta, P. M. A., Neira, T. R., Sarramona, J., Touriñán, J. M., & Vázquez, G. (2011). EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO. *Educación XX1*, 14(1), 35-58.
- Córdoba, F., & Henao, O. (2007). Comportamiento del consumidor una mirada sociológica. *Entramado*, 12.
- Delgado Estrada, S., Villacis Aveiga, W. H., & Chávez Garcés, A. M. (2018). Análisis del comportamiento de compra en servicios intangibles. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 127-128.
- Escudero Serrano, M. (2016). *Técnica de ventas y negociación*. Ediciones Paraninfo.
- Fhon, C. (2022). Alcances y estrategias del marketing relacional, una revisión sistemática de la literatura . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 18.
- Gonzales Sulla, A. E. (2021). Comportamiento del consumidor y su proceso de decisión de compra. El nuevo camino del consumido. *Gestión en el Tercer Milenio de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Nacional Mayor de San Marco*, 11.
- INEC. (2022). *Estructura de la población*. Obtenido de Gob.ec: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual-lateral/Resultados-provinciales/azuay.pdf>
- Kotler, P., & Gary, A. (2019). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educacion.

- Medina Guzmán, R., & Centurion Chicnes, C. (2022). Marketing mix de servicios y el proceso de decisión de compra en la empresa Pig of Mamacona.
- Mercado, K. E., Perez, C. B., Castro, L. A., & Macias, A. (2019). Estudio Cualitativo sobre el Comportamiento del Consumidor en las Compras en Línea. *CIT Informacion Tecnologica*, 109-120.
- Millán, I. S. (2020). Consumer behaviour and new consumer trends vis-à-vis the ICTs. *ESIC MARKET Economic and Business Journal*, 599-620. El comportamiento del consumidor y las nuevas tendencias de consumo ante las TIC:
<https://revistasinvestigacion.esic.edu/esicmarket/index.php/esicm/article/view/251/516>
- Núñez, V. F. (2017). *Marketing educativo: Cómo comunicar la propuesta de valor de nuestro centro*.
- Palacio, S., & Rondón, C. (2018). Marketing relacional para la internacionalización en instituciones de educación superior. *Espacios*, 15.
- Parra Armendariz, C., Ulloa Viteri, S., & Medina, P. (2022). Revisión sistemática de literatura sobre marketing educativo. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*.
- Peter, P., & Olson, J. (2005). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Pierrend Hernández, S. D. (2020). La Fidelización del Cliente y Retención del Cliente: Tendencia que se Exige Hoy en Día. *Gestión en el tercer milenio*, 10.
- Prado Román, A., & Pascual Nebreda, L. (2018). *Marketing Industrial y de Servicios*. ESIC Editorial.
- Quiroa, M. (2019). *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-del-consumidor.html>

Salas, H. (2017). Influencia del marketing relacional en los resultados organizacionales de instituciones educativas privadas de Lima metropolitana (Perú). *Revista Investigación Altoandín*, 12.

Urbina, A. B. (2016). Poder, educación, medios de comunicación y el comportamiento del consumidor. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 2, 65–74.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). El cliente como elemento central. En *Marketing de Servicios Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa-2b: Edición* (pág. Parte 1). McGraw-Hill Companies.

3.8 Anexos:

Entrevista a directora del centro de educación inicial “La Cometa”

Ana Paula: Bueno, a continuación, vamos a entrevistar a Ruth Vintimilla, propietaria del centro de educación inicial “La Cometa”. Entonces si me pudiera ayudar con un poco de información general sobre la trayectoria del centro, el tiempo que están en el mercado y la cantidad de alumnos actuales.

Ruth Vintimilla: Ok bueno te cuento, nosotros estamos ya sirviendo el servicio a la A la ciudad de Cuenca, alrededor de unos 28 años más o menos, es un centro que ya ha durado muchísimos años en el mercado hemos tenido diferentes poblaciones en cuanto al número. Antes de la pandemia, nosotros teníamos un número mucho más amplio de niños y con horarios más extensos también y luego de la pandemia se ha hecho una reestructuración en cuanto al horario de atención y también en cuanto al número de niños por atender, entonces en la actualidad estamos atendiendo a 50 niños antes de la pandemia solíamos tener hasta 80 90 o así, entonces ahora estamos con más o menos con la mitad de los guaguas.

Ana Paula: ¿Perfecto y cuáles son los horarios de atención que tiene?

Ruth Vintimilla:

Ahora estamos con un horario de 7:30 h de la mañana a 13:30 h de la tarde.

Ana Paula: Perfecto. ¿Y, qué oportunidades se encuentra en la educación?

Ruth Vintimilla: Nosotros hemos visto como oportunidades para educar a los niños, especialmente actividades de arte, actividades de juegos, todo lo que es la parte de la motricidad gruesa, todo lo que es el desarrollo del lenguaje. Intentamos que es que la educación sea lo menos escolarizada posible y que los niños vayan aprovechando y aprendiendo en relación con sus compañeros y en relación con los materiales que la profe le va poniendo a su alcance para que él puede ir desarrollando sus capacidades.

Ana Paula: ¿Con qué frecuencia capacita a su personal para que pueda llevar a cabo estas actividades con los niños?

Ruth Vintimilla: Nosotros tenemos una reunión semanal, todas las semanas nos reunimos con las profes. Organizamos las actividades, reforzamos algunos temas de trabajo y en cuanto a capacitación, es así como que más grandes y más importantes llamemos que se lo hace dos veces al año.

Ana Paula: ¿Dos veces al año perfecto y de qué manera se implementa la tecnología en su centro educativo?

Ruth Vintimilla: A ver la tecnología, nosotros tenemos algunos cuestionamientos al respecto, hemos podido ver que la tecnología reemplazado mucho la parte de las relaciones de interés social interpersonales. Muchas veces madres o familias o personas que no están con tanto tiempo, pues lo que hacen es ponerle al niño una pantalla y desentenderse del niño, y eso hemos podido también ver cuánto agua le hace más hiperactivo, menos atento, menos sociable también, entonces más bien hemos visto que si el niño viene al centro de educación inicial, más bien que es reforzar su parte de relaciones interpersonales y no tanto que él esté metido en una pantalla y seguramente si aprendiendo, pero también se puede aprender e interrelación.

Ana Paula: ¿Qué es lo que buscan las nuevas generaciones en la educación?

Ruth Vintimilla: Bueno de la de los que diré de las familias, de los clientes que tiene la cometa, por lo general he visto que lo que más les preocupa y lo sobre lo que más se cuestionan sobre el trato que se les va a dar al niño, que sean niños, amados, queridos, respetados, cuidados, que sean espacios seguros, que no vaya a haber ningún tipo de peligro para el alcance de los guaguas, porque al ser niños pequeños, realmente creo que los papis es lo que más buscan. Obviamente luego viene la parte educativa, las metodologías, las técnicas, pero por la edad que nosotros manejamos. Que son niños de 2 - 4. En realidad lo que más buscan es el amor, el cariño, la seguridad.

Ana Paula: ¿Cuál es la capacidad de alumnos con la que su centro educativo cuenta al

momento?

Ruth Vintimilla: En haber nosotros como capacidad mismo podríamos tener hasta 80 90 niños, pero como te comentemos, De hecho ya una reducción, pensando también en la manera de atender y dar un servicio más personalizado a las familias y a los niños. Y entonces en este rato tendríamos una capacidad para 60 de acuerdo al personal que tenemos y a los espacios que están dispuestos para disponibles, pues para atender a los guaguas.

Ana Paula: ¿Y qué le diferencia de la competencia a la cometa?

Ruth Vintimilla: A veces pienso que nos diferencia el tiempo de que estamos en el mercado, la trayectoria que tenemos, el habernos podido mantener y sostener en el mercado a pesar de haber cantidades de otros centros que se abren. Luego de la pandemia, muchos centros también se cerraron. El habernos nosotros podido mantener con una oferta de educación virtual, cuando en su momento eh creo que nos diferencia mucho la relación muy cercana que tenemos con los padres de familia, la posibilidad de conversar e intercambiar ideas de que ellos se sientan. Siempre les digo yo como que la cometas, el segundo hogar de los guaguas, entonces yo creo que esa es una de las ofertas que los papis más les gusta, donde se sienten tranquilos, asesorados, apoyado, sí. Asumo que es una de las razones por las que nos eligen y por las que nos diferenciamos también. Claro por poder tener una relación con los niños de. Atender y satisfacer las necesidades que existen.

Ana Paula: ¿Qué piensa de la implementación de la tecnología en la educación?

Ruth Vintimilla: Bueno, como te decía, todo tiene su pro y su contra. Nada puede ser definitivamente bueno, definitivamente malo. La implementación de la tecnología en edades más avanzadas, pues es algo a lo que uno no puede negarse y aparte de la educación es aprender la tecnología también porque esa larga lo que te conecta con es una herramienta para conectarse con El Mundo, con las ciencias, con todo lo que está dentro de la educación, pero nosotros, en cuanto al implementar tecnología en niños tan pequeños. ¿La verdad no está, no? No consideramos o no participamos de que esa sea

una necesidad para los guaguas porque ellos tienen ya muchas horas de pantallas de tecnología en su casa, sus familias, entonces venir a la escuela para volver a lo mismo, como te decía nuestra intención y nuestro objetivo es que los chicos aprendan por interrelación personal con sus amigos, con sus compañeras, con en contacto con los materiales con la naturaleza pero no estar en una pantalla que lo podrían hacer en la casa.

Ana Paula: ¿Por qué es importante la educación personalizada?

Ruth Vintimilla: Es justo lo que te decía el tener muchos niños hace que la educación sea cada vez menos personalizada entonces se te va de las manos muchas cosas que podrían estar pasando con los guaguas, con las familias. El manejar grupos pequeños de niños te permite estar más cercano a cada familia y trabajar con cada niño de acuerdo desde su propia realidad si no se vuelve una educación masiva en donde no se conoce la realidad o necesidad de cada niño entonces el servicio también se vuelve masivo y no individualizado y encaminado a satisfacer una necesidad puntual que pueda estar teniendo el niño.

¿Qué rescata de la educación tradicional?

De la educación tradicional creo que muchas cosas todos hemos sido producto de una educación tradicional, pienso que la disciplina, el orden, el hecho de poner manejar grupos grandes de niños, pienso que con todas las dificultades o situaciones que existían en ese momento, el dirigir grupos grandes de 60 70 niños a la vez con sus pros y contras es algo que se puede rescatar de la educación que se podía manejar esos grupos amplios.

¿Cómo un centro de educación inicial puede diferenciarse de los demás?

Pienso que justamente lo que decía primero desde la parte de cuanto se pueda tomar la parte del desarrollo

Ana Paula:

Perfecto y como un centro de educación inicial puede diferenciarse de los demás.

Ruth Vintimilla

Pienso que justamente lo que te decía primero desde la parte de cuanto puedas tomar en cuenta el desarrollo emocional y afectivo de un niño, tomando en cuenta que es la base para su desarrollo emocional para toda la vida, a veces pueden haber grandes aprendizajes y cosas en los centros y está bien y por supuesto 1 también tiene mucha atención en la parte del aprendizaje en sí, pero finalmente los aprendizajes de los niños pequeños vienen, vienen muchas veces hasta solos, más bien del hecho de toda la atención que pongas en su desarrollo emocional, en sus afectos. Está bien que esté estable emocionalmente para que luego pueda irse, por ejemplo, incluyendo de una manera. Alquilan el video en la vida de la educación básica elemental de todas las herramientas para que el niño sepa desenvolverse, puede estabilizarse y puede hacer un niño tranquilo y poder tener una transición sana a la educación básica que le toca.

Ana Paula

¿Perfecto y qué métodos de inclusión tienen su centro?

Ruth Vintimilla

¿Nosotros tenemos una visión un poco más amplia, no tanto como el método en sí, sino más bien, como todo lo que es esta parte del desarrollo Universal e universal del aprendizaje en el que nosotros consideramos que todo niño es exactamente igual al otro, entonces no son inclusiones o no inclusiones si no verles a todos con la misma mirada de la misma manera, sabiendo que son niños con sentimientos, con pensamientos, con todos, individuales, todos diferentes, iguales a la vez, entonces no es que apliquemos un método específico para decirle a este niño le voy a incluir de tal o cual manera? Sino más bien abrir la mirada y ponerle dentro del grupo como cualquier otro niño, a todos aprenden de una manera diferente. A la larga nos proponemos todas las maneras de aprendizaje para que todos se beneficien a lo que a cada 1 le corresponde. Un niño será más visual, 8 será más auditivo, 8 será más mochis, otro será. No sé, cada 1 tiene más verbal, propone reglas, actividades. Entonces proponer en las actividades todo este tipo de. De opciones y que los niños, independientemente de cómo sea cada 1, pueda aprovechar y enriquecerse y aprender.

Ana Paula

¿Perfecto y cuáles son las medidas de seguridad indispensables con las que su centro educativo cuenta?

Ruth Vintimilla

A ver físicamente tenemos puertas eléctricas y una grande, una más pequeña, en donde los niños no puedan acercarse realmente a la calle, por ejemplo. Y cámaras de videovigilancia en toda la escuela para poder estar pendientes de cualquier cosa que suceda poder reproducir un vídeo si es que alguna situación se ha presentado dentro de la institución no tiene acceso de ninguna persona que está fuera, de los maestros de los niños dentro de la escuela sin autorización no pueden entrar vendedores. Ni personas que no hayan sido llamadas con previa cita, los padres de familia no entran si no esperan siempre afuera para que nosotros podamos entregarles a los niños, reciben a los niños, necesitamos cartas de autorización para salir, por ejemplo, a una salida o a un paseo, un parque. Reforzarnos de personal extra cuando va a haber una salida, entonces no solamente las profes ponemos más personal para que podamos estar atentos y controlar y así vamos a poder vigilar a los niños y estar seguros de que vuelvan seguros a la escuelita también.

Ana Paula

Perfecto. ¿Y qué medidas de responsabilidad social las han considerado para su centro educativo?

Ruth Vintimilla

Nosotros tenemos mucho, por ejemplo, la parte del uso de plásticos o desechables o ese tipo de cosas. Entonces por decirte algo en si nosotros hacemos un evento dentro de la escuelita, en cada familia tiene su vajilla, eso trae su vaso, plato tenedor, su cuchillo se sirve a veces en La Pampa mesa, a veces un cumpleaños de un niño, cualquiera de esas cosas que trae una vajilla que finalmente luego a cada familia se lleva y lo sabes. Evitamos de esa manera, a veces comprar cosas caras en la cantidad de basura y generar cada vez más basura. No, entonces intentamos, en la medida de lo posible, hacer este tipo de uso de de no tener consumo de cosas de un solo uso, sino más bien poder utilizarlos a los niños. Nosotros ellos traen sus refrigerios, pero siempre les pedimos que sea como en un termo, en un plato que luego de eso simplemente se ponen su lonche regresa a la casa para que efectivamente los particulares y pueda tener el uso de todo el

año y que no sean cosas descartables que todo el tiempo estas condiciones.

Ana Paula

¿Como integra el Mundo real con la enseñanza en el centro?

Ruth Vintimilla

Muy bueno, lo que hacemos es las salidas pedagógicas que se llama, entonces, si es que tú estás viendo los animales, pues El Mundo real es salir a la granja, salir al campo, ver los animales, darles de comer, aprender sobre su vida. ¿O si estás aprendiendo los planetas, pues entonces intentas ir al planetario tener una salida, conoces? Desde allí toda la parte del universo intentamos que cada proyecto o que cada ahora estamos, por ejemplo en el tema de los deportes, entonces aprende sobre el cuerpo, la comida saludable, hacer ejercicio y a su vez hemos promovido un campeonato de fútbol. Vale incentivar en los niños y ellos pueden ir no solamente lo que escuchan en la escuela, sin oír, vivenciando con una experiencia real en lo que es el deporte, por ejemplo, alimentarse bien.

Ana Paula

¿Qué factores considera importantes para que los padres de familia escogieran su centro para la formación de sus hijos?

Ruth Vintimilla

¿Eh a ver? Muchos padres, por ejemplo, les gusta las instalaciones. Es algo super importante. Si tú recibes a un padre de familia en un ambiente oscuro, sucio mal tenido, seguramente como padre de familia no te va a gustar que mi hijo pequeño está en un ambiente así, que creo que la ubicación también es algo importante que los padres de familia, por lo general son gente joven, que trabaja, que tiene una cantidad de cosas que hacer. Y consideró que este encuentro estuvo en las afueras. Es muy difícil para un padre de familia y la dejaré en las afueras a un niño y a trabajar y volver a verle. Eso lo ocuparía demasiado tiempo, entonces también la ubicación. Asumo que es un lugar que es todo y estratégico para que muchos padres de familia y muchas veces me han dicho, es que como siempre paso por aquí, entonces me parece que es una buena alternativa, es

la ubicación buena y luego vino y ves un espacio limpio, adecuado para los niños. Seguro que no encuentres cosas rotas, que no encuentres cables que no encuentran los materiales de construcción, no sé nada peligroso, pues nada, peligroso para los niños que las aulas sean claras, con luz natural que puedan. Y, obviamente, también la parte de los métodos educativos que se tiene, no sé cuál es la propuesta educativa, así que propone tu centro, no sé si trabajas en proyectos y trabajos de experiencias de aprendizaje. Si trabajas con libros y libros los papeles de interés también mucho como es el método de estimulación que se hace. En general, pienso que la gran mayoría busca que no sea muy escolarizado que los niños jueguen, que se diviertan cuando las presiones, tanto porque son niños chiquitos. Y el nivel inicial dos particularmente ya tiene como que otras expectativas IA particularmente cuánto aprenden porque deben dar una prueba de ingreso, luego IA para la educación básica, entonces las escuelas grandes llaman a sus exámenes de ingreso y los papis, obviamente los del inicial dos si está en expectativa de que hayan aprendido que estén preparados para poder sentir la prueba, creo que eso sería realmente los ejes que forman y que mantienen un centro educativo en el mercado, teniendo como que todos estos puntales bien estructurados y firmes. Y algo que me pregunté si es un rato, pero que yo creo que sí es bien importante.

¿También es esto de que porque te elige no? Sí, pues porque este eligen también es del hecho, pienso del hecho de que la directora esté presente todo el tiempo en ese lugar, claro, en el momento en el que tu tienes un centro educativo, asumo que otros negocios podría ser de otra manera, pero los papis vienen, te conocen en realidad, ponen toda su confianza de sus hijos en tus manos, entonces no es que en ese sentido, la directora puede decir ahí está mi personal y que se hagan cargo. Particularmente se ha caracterizado por tener. Para Todos los Santos días de trabajo de lunes a viernes en el horario como si fuera una maestra más y estar al frente de las maestras y de los niños todo el tiempo. Yo creo que eso también si te ayuda y te da como que confianza decir bueno, le dejo a mi hijo con quien le deja. A la larga le dejan con la persona que recibió, claro que hizo la oferta y que te está garantizando que tus hijos van a estar bien atendidos, tranquilos, respetados y queridos, que creo que es lo más importante.

Ana Paula

Listo eso sería todo muchas gracias por su tiempo.

Ruth Vintimilla

No hay de que.

Entrevista a directora del centro de educación inicial “Estrellitas”

Ana Paula

Bueno, a continuación, vamos a entrevistar a la directora del. Centro de educación inicial estrellitas. Entonces si me pudiera ayudar con un poco de información general sobre la trayectoria del centro del tiempo en el mercado, la cantidad de alumnos actuales.

María Susana Borrero

Sí, con muchísimo gusto. Entre educación inicial, particulares estrellitas nace en el año de 1994, así que tenemos ya una trayectoria de aproximadamente 29 años sirviendo a la colectividad cuencana. ¿Eh? Hemos nos hemos mantenido en esta misma ubicación tenemos, yo pensaría, una ubicación privilegiada que ha permitido servir a los niños, un espacio amplio, alegre y con algunas. Cosas como un. Un jardín, juegos y todo para poder seguir a nuestros pequeños.

Ana Paula

¿Perfecto y cuál es la cantidad de alumnos actuales, con lo que su centro educativo cuenta?

María Susana Borrero

Ya hoy en día, luego de la pandemia de nosotros, hemos restringido el aforo a una cantidad de 60 niños. Anteriormente manejamos 120, hemos bajado a la mitad, es si hay demanda, no hay mucha demanda gracias a Dios, pero hemos pensado que luego de la pandemia hemos reestructurado algunas cosas. Y nos hemos distinguido grupo de 60 niños aproximadamente.

Ana Paula

¿Yo muy bien y qué oportunidades se encuentra en la educación?

María Susana Borrero

Pienso que la educación es la única que puede cambiar El Mundo. La base de. De una colectividad de una sociedad para que vayamos progresando hacia el futuro y hace tener nuevas oportunidades. Es educando a los niños desde la edad más temprana. E la educación inicial es la base para la educación posterior. Acá se siembran los cimientos, se crean los cimientos para la educación escolar y a lo que es colegio y Universidad, las bases tienen que ser muy solo, entonces eso es lo que buscamos, darles a los niños bases sólidas que tengan una autoestima que se sientan queridos y apreciados y que su. Su opinión también sea respetada.

Ana Paula

Perfecto. ¿Con qué frecuencia capacita a su personal?

María Susana Borrero

La capacitación del personal es continua, siempre estamos alertas a ver cursos, talleres importantes que nos ofrece a veces el. El mercado, a veces universidades o profesionales que sean. Que se han ido preparando para dar cursos y talleres y también invitamos a veces a profesionales para que nos hagan talleres, se hacen talleres en seguridad, en primeros auxilios, en el método Montessori, también en cómo controlar la conducta de los niños en modificación de conducta o también en la inclusión. Ahora hemos hecho algunos talleres sobre inclusión educativa.

Ana Paula

¿Qué es lo que buscan las nuevas generaciones en la educación?

María Susana Borrero

Claro, eh yo creo que las nuevas generaciones. Y si padres de familia diferentes unos de otros, no es cierto. Algunos están buscando un espacio seguro donde dejar a sus niños que puedan confiar y puedan saber que sus niños se encuentran bien cuidado. Si bien estimulados, otros, en cambio, están buscando un poco que que sean cosas modernas, métodos modernos iban de un lugar a otro en esa búsqueda que no les gusta, aquí se pasan al otro, se pasaban otro hasta que tratan de probar muchas opciones, pero en general la gente que que viene a este editas. Se sabe que existe una trayectoria que es un lugar que se maneja con cierto orden, con ciertos parámetros y con metas muy claras para para proyectar en los pequeños.

Ana Paula

¿Perfecto y cuál es la capacidad de alumnos con la que su centro educativo cuenta del momento?

María Susana Borrero

La capacidad, como le decía, podríamos manejarnos como unos 100 110 niños, pero la aprobación del permiso de funcionamiento que nos ha otorgado el Ministerio de educación es para unos 120 niños, pero como el cuento, más bien es una decisión personal de restringir el aforo y mantener con un número más pequeño para tener una educación más personalizada.

Ana Paula

¿Y qué le diferencia a su centro de la competencia?

María Susana Borrero

Ya sé cómo le digo, tenemos ya varios años en el mercado y nos ha tocado ir a veces. Haciendo frente a la competencia que el que siempre está con cosas modernas, con cosas nuevas y nosotros también hemos tratado de ir cambiando, de modernizándonos e ofreciendo y ofertando no nuevas cosas a los padres de familia. Yo podría decir que ha habido un gran cambio desde el inicio hasta ahora, no, la propuesta es mucho más amplia y cosas más más modernas, pero lo que le diferencia pienso es la estabilidad que podemos dar de. Contamos con personal docente calificado y con mucha experiencia la verdad y buscado a la gente que ha estado conmigo y a por muchos años. Que conozco su trabajo, conozco su trayectoria y a mí también me da seguridad que conozco el trabajo de las docentes, entonces pienso que eso sí es algo que nos diferencia a la competencia, porque a veces hay instituciones que están rotando todo el tiempo de personal que en ese afán de buscar cosas nuevas, saltan de una cosa a otra. YY el cambio y a veces en el aprendizaje también hay mucha, se siguiera bastante, será bastante.

Ana Paula

Claro.

María Susana Borrero

Hay muchos errores, nosotros también hemos incurrido en cosas nuevas, modernas, lindas, pero siempre manteniendo un poco. Una estabilidad. Así.

Ana Paula

¿Por qué es importante la educación personalizada?

María Susana Borrero

¿Y pienso que sobre todo en la edad del nivel inicial, que es el que trabajamos, cada niño es independiente, es único y ya no existe otro niño, igual son irrepetibles, el conocer a cada niño, sus necesidades, sus fortalezas, sus gustos, sus necesidades, si hace que podamos llegar un poco más a las necesidades de cada 1 y dar una respuesta a lo que quieren, no a su desarrollo inclusivo sea, tú sabes qué niño? ¿De puede garabatear que el niño puede recortar qué niño se siente bien o no se siente bien que ni está feliz porque no está feliz, a veces inclusive condiciones familiares de divorcios, separaciones de los padres 1 sabe al detalle lo que estás sintiendo el niño y pienso que hay una un vínculo afectivo muy fuerte con cada 1, además de la parte del desarrollo que no podía apoyar más, pero también el vínculo afectivo es fuerte, claro, y qué?

Ana Paula

¿Por qué es importante no? ¿Qué piensa de la implementación de la tecnología en la educación?

María Susana Borrero

La tecnología es una gran herramienta para la educación y para El Mundo moderno, y pienso que los saltos tecnológicos de los últimos años son importantísimos y también hay cómo aplicarlos a la educación. De hecho, si no se abusa de la tecnología, hay que utilizarla para nuestro beneficio y que ponen la de nuestro lado y para nuestros intereses. De hecho, nosotros hemos implementado este año televisores en cada una de las aulas que nos permiten pasarles a los niños programas educativos y que les encanta. O sea una cosa, es decir, por ejemplo, hablemos de animales marinos y hacerles soñar con animales marinos y otra cosa es mostrarles la imagen de un tiburón como es el fondo del mar. Eso sí, nos ayuda un montón, pues no, pero no el abuso, o sea, tiene tenemos horarios, tenemos tiempos de está todo planificado para que. No sé a ponerles a

los niños frente a la pantalla. Todo esto empleo.

Ana Paula

Así sí y que rescata de la educación tradicional.

María Susana Borrero

La verdad. Yo rescató también mucho la educación tradicional. Sello, sí, soy partidario de que los niños se les debe educar con reglas, con normas honorarios, con rutinas, porque la vida nos exige el respeto a los demás, el esperar un turno, el saber, respetar las señales de tránsito, todo en nuestra sociedad, se maneja base del respeto. Y la mejor manera en la educación tradicional. Si se nos inculca mucho en la paciencia y el respeto y horarios de rutina. Si bien los niños tienen una libertad aquí enorme para expresar sus criterios de educación tradicional, no permitía a que ellos pueden expresarse, pueden jugar, pueden usar varios elementos, se les pone a su alcance miles de. De elementos diferentes para su aprendizaje, pero si tenemos horarios, si tenemos unas rutinas que cumplimos, que pienso que es una herencia de la educación tradicional.

Ana Paula

¿Como un centro de educación inicial, puede diferenciarse de los demás?

María Susana Borrero

Yo creo que cada 1 marca. ¿Alguna cosa específica? Qué hace atractivo a los padres de familia y en nuestro caso, por ejemplo, nuestro lema es educando niños y niñas con calidad y calidez, porque queremos que además de los aprendizajes, los niños se sientan queridos una vez que los niños tienen un vínculo afectivo con la maestra o como el centro o tienen ya un arraigo al establecimiento, a los niños, a sus compañeros. El aprendizaje viene de la mano que pienso que una de nuestras fortalezas desde el afecto. Tenemos dejes transversales. Del afecto y de la efectividad para que los niños de aquí se sientan a gusto y se sientan queridos. Pienso que eso sí nos diferencia de manejar a los niños en masa como seres sin rostro que cada todos son niños, pero aquí son individuos únicos e irrepetibles. Eso pienso que es nuestra fortaleza.

Ana Paula

¿Claro y qué métodos de inclusión tiene en su centro?

María Susana Borrero

Y a como le decía anteriormente, estos dos últimos años prácticamente estamos trabajando para capacitar al personal en para niños con necesidades especiales y es algo raro, pero a raíz de la pandemia en los niños que han llegado, hemos notado que ha aumentado el caso de niños con autismo, por ejemplo. Es curiosísimo, pero como le digo, estamos 29 años y en los dos últimos años hemos tenido el mayor número de niños con autismo. Entonces estamos manejando y con una serie de pautas que que nos han dado en estos talleres y cursos que hemos hecho. Ella se trabaja con pictogramas, se trabaja también con rutinas a un niño con autismo, tienes que manejarle, quizá la misma rutina diaria no puede hacer cambios muy grandes en la estructura del día. Y a veces nos ha tocado también a el apoyo de una tutora para a una profesora guía, una guía sombra que se llama para que apoye al niño cuando el niño tiene autismo un poco más profundo. Muy rara vez casi qué diría que nunca nos han traído niños con parálisis. Ya cerebral con parálisis motrices, eso no hemos tenido. Hemos tenido alguna vez un niño con una ceguera bastante grande porque se le ayudó mucho con la niña. Un poco audición y varios casos de autismo. Eso es lo que más hemos manejado.

Ana Paula

Claro, entonces están dentro del aula con los niños, con los demás compañeros, dice. Desde boletos.

María Susana Borrero

Precisamente en eso consiste la inclusión, porque si le hubiéramos separado del resto del grupo. ¿No estaríamos aportando nada, no? Claro que el niño está integrado al aula. Las actividades que hace la maestra prácticamente es 1 más, pero con un poquito más de ayuda, a veces planificados en adaptaciones curriculares para que el niño esté integrado también en la actividad que se hace.

Ana Paula

Claro, perfecto. ¿Cuáles son las medidas de seguridad indispensables con los que su centro educativo cuenta?

María Susana Borrero

Ya en la seguridad, por ejemplo, en la podríamos ver de dos formas tan cierto la una en el ingreso y la salida de los niños. Y creo que es una parte bastante delicada. Todos los niños son recibidos por una persona en la puerta, la puerta nunca está abierta. La persona que llega tiene que identificarse y sólo ingresa con la autorización de la directora o de la profesora que espera esa persona. No entra gente desconocida sin que se identifique o con algún propósito académico o educativo. En la salida siempre hay una persona o dos en la puerta para entregar a los niños. Con la persona encargada. No se entrega al niño a cualquier persona que venga preguntando por el niño, sino que el niño es entregado al padre de familia que ya conocemos o si viene una persona extraña tiene que identificarse, presentarnos su cédula o el padre de familia autorizar. Además, manejamos una clave para que nos den la clave o la contraseña para saber que esta que es la persona que ha sido encargada. No estaba claro eso por un lado. Por otro lado, como seguridad mismo dentro del centro. Hemos tratado de que no hay en riesgos de escaleras, de clavos de objetos cortopunzantes, todas las superficies están pulidas, están consideradas para que este espacio adecuado. Está considerada las más de las cosas más elevadas. No contamos con gradas, por ejemplo, bueno, porque la infraestructura es así, pero se trata de quitar todo lo que signifique peligro.

Ana Paula

¿Qué medidas de responsabilidad social las ha considerado para su centro educativo?

María Susana Borrero

Mira la Seguridad Social un cliente muchos factores como no habíamos hablado él, por un lado, los niños crecen con una conciencia social de respeto a las demás personas de respeto, también al medio ambiente se les trabaja aquí, por ejemplo, todo lo que es la del reciclaje a los niños enseña desde pequeños cómo reciclar el lado, la basura, los desechos sólidos e indicándoles que fundaba cala. Cosa e inclusive los basureros en cada aula tiene un basurero para la basura común y el otro para basurero. Confundas celeste para el reciclaje. Igual el rato que comen los niños a veces tienen una cáscara de algo y nos preguntaban en qué iba, en qué basura va y uno les va guiando. Se le ha invitado a veces a la hormiguita Chua del municipio que nos ha venido a visitar y también es el icono belio que cuida la limpieza en la ciudad. Se les ha hecho, por ejemplo, concursos de reciclar pilas, por ejemplo, porque se les comenta la el daño que

significa echar una pila a un basurero común o cuánta agua podría dañar si la pila se descompone. También se les enseña a cuidar los ríos a no desperdiciar el agua cuando ellos se bañan, cuando se cepillan los dientes que tengan que cerrar las llaves en su momento oportuno, que no dejen luces encendidas, hemos tenido talleres así bonito se les hace actividades a ellas. Estos niños crecen como una conciencia ecológica. También se les va inculcando desde muy chiquitos. Eso el cuidado del medio ambiente

Ana Paula

¿Como integra al mundo real con la enseñanza en el centro?

María Susana Borrero

¿Cómo integramos al mundo real? Bueno, él. El currículo de educación inicial está ligado al al currículo de educación. Básica o de la escuela, entonces los niños eh aquí aprenden y todo está en el asado para que cuando pasen a la escuela ellos continúen su aprendizaje posterior. No es cierto, como le incluimos al mundo real o como a los niños se les expone a la naturaleza, se les expone al sol, al lado, al viento se les explica la ventaja de la lluvia, se les hace sembrar plantitas cuando estamos en la unidad de. De las plantas, visitamos huertos, visitamos un, por ejemplo, un invernadero de plantas. Los niños cultivan su propia planta, te llevan a casa para seguir cuidando en época de los animales, por favor estamos en la unidad de los animales. Los niños van a visitar el zoológico de haber.

María Susana Borrero

Mas ha tenido un contacto íntimo con animalitos con plantas. En la medida de lo posible se trabaja Así pues no en lo que nos permite también en el espacio en el que nosotros trabajamos.

Ana Paula

Claro, perfecto. ¿Y qué factores considera importantes para que los padres de familia escogieran su centro para la formación de sus hijos?

María Susana Borrero

Ya yo pienso que por un lado, si bien sí valoran un poco la ubicación del centro porque está cerca de muchas acerca de algunos trabajos de los papás cerca de la Universidad estamos como yo le decía, en una ubicación privilegiada que nos permite fácil acceso, pero más allá yo pienso que si nos mudaríamos de aquí por alguna circunstancia. Sí habían papis que no siguieran porque conocen de nuestra historia, del trabajo serio y responsable que se hace desde que pueden aquí llegar y tener ayuda y apoyo psicológico, por ejemplo, pues se cuenta con una psicóloga que hay niños que requieren terapia del lenguaje, también se les apoya con eso, que hay niños que les gusta el fútbol o la bicicleta, tenemos academias de fútbol, de bicicletas en las que ellos van qué y sobre todo lo que valora. Yo pienso la confianza en el personal, en la trayectoria que tiene el centro, que les da estabilidad. ¿Qué es un lugar donde? Los niños han tenido la experiencia gratificante y más no una experiencia que. Que no les haya gustado la mejor propaganda que tenemos es el. Digamos que el comentario que un padre de familia hacia otro, la recomendación que puede hacer.

Ana Paula

Entonces eso sería muchísimas gracias por su tiempo.

María Susana Borrero

Muchas gracias también.

Entrevista director del centro de educación inicial “Porvenir”

Ana Paula

Bueno, si es que tal vez me pudiera ayudar aún con un poco de información general del centro trayectoria del centro tiempo en el mercado, cantidad de alumnos actuales.

Fernando Muñoz

Claro, buenas noches este nosotros a por ahora tenemos a 37 años en el mercado educativo. Y contamos con una inicial 1 inicial e Inicial 2. Y tenemos un total en estos grados que más o menos 40 alumnos.

Ana Paula

¿Ya en cuanto a las oportunidades de la educación que oportunidades encuentra en la educación?

Fernando Muñoz

Bueno. Yo entiendo que. Cada 1 de las familias, cada 1 de los niños la tiene que tener su propio espacio para obtener la oportunidad que quiere. Que su padre, sus padres, para que los niños se eduquen.

Ana Paula

¿Y en cuanto a la comunicación interna de la empresa de la empresa bueno, en este caso del centro educativo, con qué frecuencia ha capacitado a su personal?

Fernando Muñoz

Claro, bueno él. Casi todo el tiempo estamos capacitando porque primero usted entenderá que salen nuevas a. Nuevos conocimientos, nuevas ideas, nuevos conceptos de la educación. Entonces tiene que estar en continuo aprendizaje, por eso es que fundamentalmente cada mes de ellos tienen una retroalimentación y para tener un nuevo aprendizaje en el campo de la educación.

Ana Paula

Entonces más o menos cada mes capacita a su personal. ¿Perfecto y de qué manera se implementa la tecnología en su centro?

Fernando Muñoz

Y eso es muy importante tenerla en la implementación de nuevas armas de tecnológicas, porque ya la educación cambio para otro. O para otro lado, digamos a que sí es que ahora tecnológicamente nuestros alumnos no están debidamente capacitados, pues ya no están en nada y para eso pues tenemos una serie de. D. De productos tecnológicos como computadores como los mismos teléfonos o celulares que nos ayudan, pues AA tener esa tecnología.

Ana Paula

¿Perfecto y qué es lo que buscan las nuevas generaciones en la educación?

Fernando Muñoz

Y yo creo que fundamentalmente es a apegarse bastante a la tecnología, no porque la educación como su nombre lo indica, pues ya es una parte tradicional. Pero si es que no se le da un plus a la educación, en este caso la tecnología, pues definitivamente quedaríamos yaaa rezagados bastante de dentro del sistema educativo.

Ana Paula

Entonces, las nuevas generaciones buscan complementar su educación mediante el uso de la tecnología.

Fernando Muñoz

Obvio, es lógico y no sólo no solamente en el nivel preescolar. Si no, yo creo que eso es a nivel de escuelas, colegios y universidades, pero recuerde usted que fundamentalmente las mayores a. Los mayores logros de Del aprendizaje están en enamorados o pequeños, en este caso inicial 1 iniciados.

Ana Paula

¿Perfecto actualmente, ¿cuál es la capacidad de alumnos con la que su centro educativo cuenta?

Fernando Muñoz

Bueno, nosotros podemos tener. Tal vez a en esos grados. 60 70 alumnos.

Ana Paula

Perfecto. ¿Y qué le diferencia de la competencia a su centro educativo?

Fernando Muñoz

Y yo creo que fundamentalmente lo que nosotros siempre venimos recalcando en el la diferencia, está en que nosotros comenzamos hace 37 años con una guardería infantil de niños de 3 meses de edad y como que quedó ese vínculo de profesor alumno quedó el vínculo de padres hacia sus hijos. Quedó ese amor que esa parte de que todavía no los niños de esa edad no tiene que estar muy alejados de la parte sentimental y amoroso de

la educación.

Ana Paula

Claro, perfecto. ¿Y, qué piensa de la implementación de la tecnología en la educación?

Fernando Muñoz

Es un, como decía en la pregunta anterior, es fundamental si usted no tienen la tecnología adecuada para poder brindar educación a sus alumnos, pues prácticamente quedaremos obsoletos.

Ana Paula

¿Perfecto y por qué es importante la educación personalizada?

Fernando Muñoz

¿Eso es un poco lo que nos diferencia entre la educación física, en la parte fiscal, en la parte privada, no si usted puede chequear en la parte fiscal, hay grados de 35, de 40 alumnos en donde es muy difícil a la maestra poder dar todo el seguimiento a cada 1 de los alumnos, por eso es que la educación privada, en cambio, tiene la posibilidad de dar una educación, no totalmente personalizada y por eso los colegios, las escuelas educativas particulares tenemos un máximo de 15 a 20 alumnos por cada 1 de los grados.

Ana Paula

¿Qué rescata de la educación tradicional?

Fernando Muñoz

Bueno, la educación tradicional siempre mantuvo también, aparte de cualquier tema, en las áreas que corresponde a la educación. También tuvo la parte de tener valores. Y esos valores, por ejemplo, hoy en día se han ido perdiendo los valores de respeto y de consideración y una serie de valores más que definitivamente hay que seguirlos rescatando y hay que seguir trabajando, porque definitivamente se han ido perdiendo dentro de la educación.

Ana Paula

¿Como un centro de educación inicial puede diferenciarse de los demás?

Fernando Muñoz

Ay, yo creo que tal vez dando nuevas alternativas de justo lo que hablábamos de la parte tecnológica de la parte de idiomas, de la parte de hacer escala en cuenta a los niños que la visión de nuestra sociedad, la visión de nuestro mundo tiene que ser completamente diferente.

Ana Paula

Claro. ¿Y, qué métodos de inclusión tiene en su centro?

Fernando Muñoz

Bueno, nosotros, como le decía hace un momento, nosotros trabajamos desde hace 37 años y siempre tuvimos la posibilidad de incluir a chicos con síndrome de Down con autismo, sobre todo ahora el autismo que ha generado en la ciudad a niveles muy altos. Entonces nosotros sí tenemos a la posibilidad de que nuestros alumnos acojan a otros estudiantes que tengan este tipo de características diferentes.

Ana Paula

Y están involucrados, digamos, en la misma aula con sus compañeros.

Fernando Muñoz

Claro, es que eso le sirve de lado y lado. Recuerde usted que el niño considerado sin ningún tipo de síndrome o algo así, también tiene que saber cómo aprender a respetar y acatar a un niño que tenga algún tipo de deficiencia.

Ana Paula

Perfecto. ¿Cuáles son las medidas de seguridad indispensables con lo que su centro educativo cuenta?

Fernando Muñoz

Habitualmente yo creo que la el nivel de esto es que tenemos es que tenemos la parte de chequeos mucho en las puertas, en los lugares como patios, como baños, como en todo el centro se tiene que existir una posibilidad de que nuestros maestros y personal

externo nos ayude en el chequeo de qué es lo que está pasando dentro de cada 1 de los lugares del centro

Ana Paula

Y tal vez del centro, cuenta con cámaras. Interiores exteriores.

Fernando Muñoz

Si nosotros contamos en todos los grados, en todos los patios, todos los lugares de que corresponden al área recreativa, nosotros contamos con cámaras para poder chequear qué es lo que está sucediendo. Obviamente se entenderá que en la parte de baños no se puede tener una cámara, pero siempre también estamos haciendo el chequeo respectivo, a ver qué es lo que sucede con cada 1 de nuestros alumnos.

Ana Paula

Perfecto y en cuanto a las al ingreso de personas externas al centro tal vez tienen que tener algún permiso.

Fernando Muñoz

Si ellos tienen que primero los padres de familia, como ya los conocemos, a la gran mayoría de ellos saben que nosotros tenemos un solo ingreso para el centro, tienen ellos que tocaron un timbre y en el vídeo vamos en la parte del vídeo vamos a ver quién es la persona que está tocando timbre, qué necesidad tiene para poder nosotros apertura de la puerta.

Ana Paula

Perfecto. ¿Y, qué medidas de responsabilidad social la considerado para su centro educativo?

Ana Paula

Puede ser. En cuanto al tema del medio ambiente, el cuidado, el cuidado del agua.

Fernando Muñoz

Pero siempre estamos chequeando otro tratando de trabajar justo en el en el campo ecológico ahora mismo, por ejemplo, este día. Sábado nosotros vamos a tener una

caminata en favor del agua, entonces creo que es muy importante que cada 1 de los centros educativos trabajemos en esa parte porque nuestra sociedad ha ido cambiando. De manera no muy, agradable hacia el mundo, por eso es que tenemos tantos problemas a dentro de la de la parte ecológica.

Ana Paula

¿Cómo integra al mundo real con la enseñanza en el centro?

Fernando Muñoz

¿A los alumnos cómo integramos?

Ana Paula

Sí.

Fernando Muñoz

Pero bueno, yo creo que fundamentalmente nosotros lo que hemos tratado de hacer es que muchos alumnos, fundamentalmente se sientan como en el centro se sientan como en casa en el momento de pensar en esa parte también damos la posibilidad de que alumno trate de cambiar los problemas graves que se está teniendo en casa. Recuerde usted que la comunidad hoy en día ha cambiado mucho, nuestros hogares están destruidos, los hogares están con muchos problemas y los chicos realmente tienen también es afectación en su casa y en el colegio tratamos con la institución, tratamos de que estos problemas sean superados fundamentalmente con el buen trato que pretendemos dar a cada 1 de los alumnos.

Ana Paula

Perfecto. ¿Y qué factores considera importantes para que los padres de familia escogieran su centro para la formación de sus hijos?

Fernando Muñoz

Yo creo que lo que decía hace un momento. Fundamentalmente el pensar de que el salir de su hogar se está yendo a su propia casa. Hacerle sentir de que los alumnos que llegan a la institución están yendo a una parte de su de su casa o a un a un lugar específico de

su vivienda como tal, y eso creo que nos hace un poco diferente de saber de otras instituciones.

Ana Paula

Y en cuanto a la ubicación, tal vez puede ser una oportunidad el lugar en el que se encuentra que están en la ciudad alejados de la ciudad o en dónde, en dónde se encuentra.

Fernando Muñoz

Bueno, nosotros sí estamos un poco fuera a la parte del exterior de las afueras de la ciudad del centro de la ciudad eso puede ser una gran ventaja, pero también recuerde usted que la ciudad nuestra ha crecido de tal manera que ya no hay institución educativa cómodamente ubicada porque en todo lugar que usted va en nuestra ciudad está completamente lleno de ciudadanos cuencanos que por la necesidad hemos ido buscando en donde ubicarnos.

Ana Paula

Eso sería todo muchas gracias, por su tiempo.

Fernando Muñoz

No hay de que muchas gracias igualmente.

Entrevista directora centro de educación inicial “Primeros Pasos”

Ana Paula

Bueno, aquí me encuentro con la directora del centro de educación inicial, pasos. Andrea López que nos va a ayudar con la entrevista. Primero, si me puede ayudar con un poco de información general, la trayectoria del centro, el tiempo en el mercado y la cantidad de alumnos actuales

Andrea López

Bueno, eso nosotros trabajamos, empezamos la guardería en el 2002. En realidad ya estamos 20 años en el mercado. La cantidad de alumnos actuales es de 80-90 niños.

Ana Paula

Perfecto. ¿Qué oportunidades se encuentra en la educación?

Andrea López

Bueno, algo la oportunidad en realidad en la educación de miles, porque hoy en día es mucho más exigente. ¿Si tú me dices por qué? Los niños son diferentes y educación de la casa es diferente, entonces obviamente sociedad de hoy en día cada día más bien es un reto diferente o distinto.

Ana Paula

¿Con qué frecuencia capacita a su personal?

Andrea López

Se intentó capacitar una a dos veces al mes. Hay veces que siento mucho más fácil, dependiendo de cuáles son las necesidades de las actualizaciones de Twitter. Derechos de impresiones del. Planificación. Ya no hay problema. Digamos que de los datos.

Ana Paula

¿Y, de qué manera se implementa la tecnología en su centro?

Andrea López

Así los detalles de tela de la tecnología es como que si un poco más reacios ósea, es como que es obvio, hoy en día tenemos tanta maravilla para los dos pantallas para el hotel, vídeos. Hoy en día si claro, al rato de la de la planificación, por ejemplo, si se trabaja Con vídeos porque es más fácil que los niños miren algo para decir lo que queremos lograr, pero si tú me dices más delimitamos mucho, porque por lo general en la casa, la mayoría la niñera, digamos que populares teléfonos la pantalla, entonces ya reciben tanta pantalla y este tipo de cosas en casa, entonces como posiblemente. Obviamente, en cuestiones de hacer ya lo que es digitaciones, propaganda, piche ya digamos que de cosas para que trabajen los niños que están muchísimo y es una ventaja hoy en día la tecnología, cuando empezamos a dibujar y ahora sólo se imprimen, claro.

Es una diferencia de un caso.

Ana Paula

¿Perfecto y qué es lo que buscan las nuevas generaciones de la educación?

Andrea López

Las nuevas generaciones como que bueno siempre buscan más que sabíamos inglés martes en la ciudad. Eso sí, es algo que yo veo hoy en día en nuestra familia. Cómo se procesan muchísimo. Tú más capacitados que nos ha sido una diferencia, alimentación de pesos bueno, iguales los diferentes cosas de teorías. Es cierto que no hay, pero sí es algo que también. Eso que nos complica porque al final esto, por ejemplo, de la educación respetuosa, que es algo nuevo que odio es lo mejor que desde el inicio de debería hacerlo con mis hijos, pero pues como que muchas de las veces es como que me has dado. El escrito es permitirle que haga. Todo lo que quiere y se tampoco objetivos digestivos y que se desarrolló respetar sus horarios respetando turnos que sepan de respetar incluso su parte emocional, porque eso sí es muy importante. Pero el hecho de que el niño quiera hacer lo que le dé la.

Ana Paula

¿Cuál es la capacidad de alumnos con la que su centro educativo cuenta al momento?

Andrea López

como te comentaba tenemos la capacidad de 60 70 alumnos por ahora estamos con la capacidad llena

Ana Paula

? Que le diferencia de la competencia?

Andrea López

Centro educativo. Está. Tal vez el hecho de la de la trayectoria. Siempre. Pensando también muchos determinándose los planes. Trabajando siempre por el bienestar de ellos. Cariño puedes. Todas estas cosas pueden crear ese tiempo mirando y tomando en cuenta que el bienestar del mundo.

Ana Paula

¿Qué piensa de la implementación de la tecnología en la educación?

Andrea López

En realidad. Energía eólica con secretarios. Pero si a mí me dice, yo creo que con los niños. Porque a lo mejor es el detalle de qué hablar hoy en día solo. Hay una pantalla y pueden. Pero. Es como que es muy fácil, pienso que es como que le estamos facilitando que la vida es como te digo como 3 horas en esa lista NO son muchas cosas, pero. Quiero cometido también es importante.

Andrea López

Mira lo anterior al. Por ejemplo, una investigación que sea un poco más profundo porque tú has aprendido nada el hecho de que yo haga remire copia y pega, tales como qué fácil, a lo mejor no aprendo en la misma línea que habiendo estado en un lado a otro lado. El abuelo, especialmente proyecto diferente como quiera obvio que pacíficamente, pero. Pero también definir qué es la ley del número especial. Sí.

Ana Paula

?Que rescata de la educación tradicional?

Andrea López

Precisamente son esos detalles, o sea, es como que yo creo que, por ejemplo, las normas, límites y respeto. Yo creo que es algo que la educación tradicional debimos haberlo conservado siempre, incluyen la educación. El respeto al padre tiene que ser experto a las autoridades, a las autoridades, a la gente. Senegal tiene que ser, no sería también al niño para que también tiene que haber un desperdicio que tiene que ser de plano. Cómo es eso que podría decir cómo te decía, este detalle es que a lo mejor es como que antes nuestro cabestro establece un poco más y el que te toca esperar un poco más cada 1 de ellos y eso obviamente te hace desarrollar y todo eso, pero cada vez más calientes de esta tarde.

Ana Paula

¿Y cómo un centro de educación inicial, como pudiera diferenciarse de los demás?

Andrea López

Yo creo que. ¿Dar ese, servicio de más personalizado el preocuparte, qué es lo que quieres? Es lo que las expectativas que tiene un padre de familia de hoy en día por sus el anterior, que a lo mejor va cambiando por generaciones o incluso con detalles de horarios, de tiempo de. ¿Y cómo estoy yo viendo mi casa, en qué puedo yo como quien dice? Y mejorando no tenía por qué puede ser. A ver.

Ana Paula

¿Eso, qué métodos de inclusión tiene?

Andrea López

Necesito trabajar un poquito enero de 2011 que. Recibimos obviamente, todos los niños no estrella. Se hace una evaluación el inicio de la jornada con un niño y papá que quiere bien el maestro le dice, y el niño ingresa. ¿Máquina y cuando nosotros estamos aquí en el trabajo diario con diabetes tienen sentido algún problema? Claro, algo que no sea humillando. Ya. En el detalle de inclusión es que. Bueno, lo que hacemos siempre y trabajar. Obviamente esta situación.

Andrea López

Tanto detalle. ¿Por ejemplo, problema físico que yo te coloques una rampa que no teníamos, también nos hacen todas estas cosas, me entiendes? Depende de que sea la inflación siempre obviamente inmigrantes con los papás. ¿Conversación con tú me dices? ¿En realidad, la mayoría de cosas como que quisieran descubrir la gran mayoría de los papás, muchas de las veces no saben cómo en entonces aquí, cómo pudiste en la práctica, en el diario desarrollo del DVD y con un niño de 1 año mistificado? No es que no habla porque la abuelita era sí o no hablo porque Pablo. 10 años y así no. Y griega cambio como ya los 3 años ya entonces, si hay algún problema, entonces entiendes como que aquí estoy viendo muchas. Griega.

Ana Paula

Cuáles son las medidas de seguridad indispensables con los que sufren educativo, cuenta?

Andrea López

Bueno, primero en la puerta siempre está situada en un intercomunicador. Tengo cámaras de seguridad, es todo eso está siendo grabado y griega. Pedimos Dios otra gente, lo que es del patrullaje a los alrededores de la guardería. Hay veces que tienen una investigadora, todas las autoridades, también los dos.

Ana Paula

Muy bien. ¿Y qué medidas de responsabilidad social considerado para?

Andrea López

Este producto.

Ana Paula

Cuidado con el medio ambiente, el concepto.

Andrea López

Pero siempre dentro de la planificación de todos los años, está todas estas cosas en la educación de los niños, entidades como dice medio ambiente de trabajo en plantas del trabajo del central y cuidado del agua, siempre en todas las planificaciones de todos los años siempre.

Ana Paula

? como integra el mundo real con la enseñanza en el centro?

Digamos es que un niño tiene algún problema, le ayudan a resolver la que él sepa también.

Andrea López

¿Saber cómo?

Andrea López

Alguno lo que sea. Digamos que en el diario vivir, por ejemplo, si tú me dices que contigo es que los niños. ¿Siempre en base a lo que le pregunté, cómo estabas antes de trabajar? Este detalle también está el detalle del mundo de la familia, incluso porque

problemas que tienen un día digo divorcio de los padres, es algo que la escuela tiene que estar informada porque ustedes lo pueden también nos dice, el niño no tiene padre y a veces. Lo que tiene que estar en la precisamente ayudados por un niño. ¿Para entender cómo? ¿Entonces, por qué? Que nos viene mal genio. Noelia, los niños es muy valioso, tienes que pintar como siempre.

Ana Paula

¿Y, qué factores considera importantes para que los padres de familia escogieron sustento para la?

Andrea López

Formación. Tal vez la ubicación debe ser como te digo, la trayectoria también espera que sea. El detalle, por ejemplo, yo creo que mucha gente. La recomendación de boca, entonces sí está un papel, estoy bien, pues no tendría recomendar y obviamente por eso es nuestra preocupación. Siempre debe mantenerse tanto al padre de familia, visto que si usted se siente inseguro por algún motivo, problemas con el tema para saber qué es lo que le puede estar causando. Perfecto.

Ana Paula

Muchas gracias.

Entrevista directora del centro de educación inicial “Bambú”

Ana Paula

Bueno, aquí me encuentro con la directora del centro de educación inicial, Bambu Isabel Palacios que nos va a ayudar con la entrevista.

Ana Paula

¿Qué oportunidades encuentra en la educación?

Isabel Palacios

Es una herramienta poderosa para prepararles a los niños y niñas para la vida real.

Ana Paula

¿Con que frecuencia capacita a su personal?

Isabel Palacios

1 vez al mes, tenemos mini capacitaciones y 3 veces al año son más extensas

Ana Paula

¿De qué manera se implementa la tecnología en su centro?

Isabel Palacios

Manejamos sistemas y aplicaciones, para que los padres puedan ver fotos, facturas, matriculas, etc. Manejamos muchas actividades a través de videos, música, etc.

Ana Paula

¿Qué es lo que buscan las nuevas generaciones en la educación?

Isabel Palacios

Aprendizaje para la vida personalizado, que aplique nuevas metodologías, opciones bilingües, desarrollo emocional.

Ana Paula

¿Cuál es la capacidad de alumnos con la que su centro educativo cuenta al momento?

Isabel Palacios

Contamos con una capacidad para recibir 80 niños.

Ana Paula

¿Qué le diferencia de la competencia?

Isabel Palacios

Ofrecemos educación innovadora, que les permite a los niños tener vivencias reales, desarrollo de su inteligencia emocional, trabajamos a través de las inteligencias múltiples.

Ana Paula

¿Qué piensa de la implementación de la tecnología en la educación?

Isabel Palacios

La tecnología es parte natural en las cabecitas de nuestros pequeños. Ellos nacieron en la era tecnológica, lo que nos obliga a adaptarnos a sus necesidades; y además de usarla en nuestras actividades, necesitamos enseñarles a los niños a hacer buen uso de la misma.

Ana Paula

¿Por qué es importante la educación personalizada?

Isabel Palacios

Creemos firmemente en esta frase “Todos los niños pueden aprender, pero no todos de la misma manera, ni al mismo tiempo” Cada ser humano es diferente y es importante conocerles y ofrecerles oportunidades de aprendizaje desde diferentes perspectivas para que amen aprender.

Ana Paula

¿Qué rescata de la educación tradicional?

Isabel Palacios

La educación tradicional ha servido por muchos años para establecer y afianzar habilidades básicas como: memoria, repetición, responsabilidad, entre otras; que son herramientas para desenvolvernos en el medio educativo; pero es necesario evolucionar y adaptarnos a las necesidades específicas de las nuevas generaciones.

Ana Paula

¿Cómo un centro de educación inicial puede diferenciarse de los demás?

Isabel Palacios

Enfocándose en la personalización. Conocer a fondo a sus niños y ofrecerles una educación basada en el estilo de aprendizaje de cada niña o niño.

Ana Paula

¿Qué métodos de inclusión tiene en su centro?

Isabel Palacios

Para nosotros, la inclusión es ofrecer oportunidades de desarrollo para todos los niños, yendo más allá de etiquetas, habilidades o condiciones específicas. Nuestro método de “inclusión” se basa en la convivencia armónica donde prima el respeto a la diversidad. Aplicamos adaptaciones curriculares, DUA, entre otros.

Ana Paula

¿Cuáles son las medidas de seguridad indispensables con las que su centro educativo cuenta?

Isabel Palacios

La seguridad en la que nosotros nos enfocamos es física y emocional. Tenemos una infraestructura apta para la edad de nuestros niños; además, personal idóneo para apoyar el desarrollo de cada uno.

Ana Paula

Como responsabilidad social buscamos buen ambiente de trabajo, pago justo, integración, entre otros. Además, somos una institución carbono neutro.

Ana Paula

¿Cómo integra al mundo real con la enseñanza en el centro?

Isabel Palacios

Nuestra enseñanza está basada en el mundo real. Nuestros niños aprenden haciendo, lo que les da la seguridad de sentirse capaces de enfrentar cualquier situación cotidiana.

Ana Paula

¿Qué factores considera importantes para que los padres de familia escogieran su centro para la formación de sus hijos?

Isabel Palacios

Infraestructura, servicios, cantidad de niños por aula, programa de educación activa, etc.