

“Encuesta Nacional de Calidad de la Atención del Servicio de Guardería del IMSS”

OCTUBRE 2024

Principales Resultados



GOBIERNO DE
MÉXICO





Principales hallazgos



GOBIERNO DE
MÉXICO



Satisfacción con el servicio de guardería

La población expresa un alto nivel de satisfacción con el servicio de guardería del IMSS, con un 98.67% de satisfacción a nivel nacional, destacando la efectividad de los programas implementados. En particular, la región Centro podría beneficiarse de acciones que aumenten la percepción de calidad del servicio.

Quienes reciben prestaciones indirectas tienden a estar más satisfechos que aquellos con prestaciones directas. Esto podría señalar diferencias en la percepción de calidad del servicio entre las diferentes modalidades, lo que puede ser un foco de atención para futuras mejoras.

	Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Ni satisfecho(a) ni Insatisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)
Norte	63.88%	35.21%	0.60%	0.27%	0.05%
Centro	53.93%	43.59%	1.08%	1.16%	0.24%
Occidente	58.41%	40.69%	0.59%	0.25%	0.06%
Sureste	58.66%	40.57%	0.21%	0.38%	0.17%
Nacional	58.90%	39.77%	0.69%	0.52%	0.12%
Prestación indirecta	60.31%	38.59%	0.60%	0.41%	0.09%
Prestación directa	43.07%	52.97%	1.61%	1.86%	0.45%



* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.

Trámite para inscribir al niño(a)

A nivel nacional, los datos revelan que una gran mayoría de la población considera el trámite de inscripción como fácil con 30.51% y un 64.81% que lo considera "fácil". Esto indica que el proceso de inscripción es generalmente accesible y no presenta grandes obstáculos para las y los usuarios. En cuanto a las respuestas por modalidad, se refuerza la idea de que el trámite es percibido de manera mayormente positiva. A nivel regional, se observa que el porcentaje de quienes consideran el trámite "muy fácil" varía, siendo más alto en el Norte (36.01%) y más bajo en Occidente (26.47%). En cuanto a las respuestas que califican el trámite como "fácil", Occidente muestra la mayor cifra (69.29%), seguida de cerca por el Centro (65.95%). Sin embargo, las categorías de "difícil" y "muy difícil" se mantienen en niveles bajos en todas las regiones, lo que sugiere que las áreas de mejora son limitadas.

	Muy fácil	Fácil	Ni fácil ni difícil	Difícil	Muy difícil
Norte	36.01%	60.42%	1.40%	1.56%	0.43%
Centro	28.24%	65.95%	1.88%	3.27%	0.17%
Occidente	26.47%	69.29%	2.10%	1.59%	0.20%
Sureste	31.79%	61.85%	2.08%	3.68%	0.11%
Nacional	30.51%	64.81%	1.82%	2.26%	0.25%
Prestación indirecta	30.98%	64.56%	1.85%	2.09%	0.19%
Prestación directa	25.49%	67.53%	1.41%	4.02%	0.92%

* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.



Trato del personal

El análisis de los resultados a nivel nacional indica que el 67.29% de la población considera que el trato recibido por parte del personal de la guardería es "Excelente", mientras que el 31.54% lo califica como "Bueno". Los resultados por modalidad muestran que, en las prestaciones indirectas, un 68.88% de la población califica el trato como "Excelente", comparado con el 49.53% en prestaciones directas. Esto sugiere que las prestaciones indirectas están generando una percepción más favorable en cuanto al trato recibido. En general, las regiones del Norte y Sureste se destacan por sus altos niveles de satisfacción, mientras que el Centro presenta una oportunidad clara de mejora, dado que tiene la calificación más baja de trato "Excelente". Sin embargo, es notable que el porcentaje de trato "Bueno" en esta región es relativamente alto, lo que sugiere que, aunque hay áreas de mejora, la mayoría de la población aún percibe un trato aceptable.

	Excelente	Bueno	Ni bueno ni malo o Regular	Malo	Pésimo
Norte	71.11%	27.90%	0.58%	0.31%	0.10%
Centro	59.05%	38.67%	1.55%	0.44%	0.27%
Occidente	69.39%	30.16%	0.36%	0.04%	0.05%
Sureste	71.81%	27.37%	0.31%	0.32%	
Nacional	67.29%	31.54%	0.76%	0.27%	0.12%
Prestación indirecta	68.88%	30.11%	0.65%	0.26%	0.07%
Prestación directa	49.53%	47.48%	1.91%	0.38%	0.66%



* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.

Mantenimiento de instalaciones

A nivel nacional, un 59.04% de la población considera que el mantenimiento de las instalaciones es excelente, mientras que un 39.75% lo califica como bueno. Sin embargo, es importante notar que, en las prestaciones directas, solo un 37.30% de la población las califica como excelentes, en comparación con el 60.98% en las prestaciones indirectas. Esto sugiere que hay un área de mejora en las prestaciones directas. La región Norte y Occidente observan las calificaciones más altas. Aunque la percepción general es buena, el Centro presenta un área de mejora, con menos del 51% calificándolo como excelente. Esto sugiere que se deben implementar estrategias para aumentar la satisfacción en esa región, así como mantener el buen estándar de mantenimiento en las demás.

	Excelente	Bueno	Ni bueno ni malo o Regular	Malo	Pésimo
Norte	63.74%	35.84%	0.02%	0.18%	
Centro	50.11%	47.75%	0.39%	0.81%	0.13%
Occidente	62.05%	36.83%	0.42%	0.46%	
Sureste	60.07%	38.53%	0.51%	0.33%	0.02%
Nacional	59.04%	39.75%	0.29%	0.46%	0.04%
Prestación indirecta	60.98%	38.04%	0.21%	0.40%	0.04%
Prestación directa	37.30%	58.92%	1.20%	1.08%	0.02%

* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.





Desarrollo integral del niño(a) en la guardería

A nivel nacional, los avances en la coordinación de sus movimientos fue el desarrollo que más mostro el niño o niña con 97.79%, seguido del 97.03% de la población que menciona avances en su desarrollo social y de convivencia, así como en la modalidad de prestación indirecta (97.90%) y 96.62% en la prestación directa. Estos resultados refuerzan la idea de que la guardería es un entorno propicio para el desarrollo de habilidades comunicativas. Al analizar los resultados por región, se observa que el Sureste presenta el mayor porcentaje de respuestas afirmativas (98.30%) y la región Centro con 98.01%.

En cuanto a los avances en su desarrollo lingüístico o habilidades para comunicarse la región Occidente y Sureste son las que en menor proporción desarrollaron estos avances, sin embargo, fueron afirmadas en más del 93% de la población lo que indica un reconocimiento notable de los avances en el desarrollo lingüístico.

	Norte	Centro	Occidente	Sureste	Nacional	Prestación indirecta	Prestación directa
Avances en su desarrollo lingüístico o habilidades para comunicarse	94.27%	93.86%	93.37%	96.49%	94.12%	94.44%	90.49%
Avances en la coordinación de sus movimientos	97.74%	98.01%	97.48%	98.30%	97.79%	97.90%	96.62%
Avances en su desarrollo social y de convivencia	97.47%	96.39%	96.85%	97.96%	97.03%	97.17%	95.50%



* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.

Satisfacción del horario de servicio

El 94.93% de la población nacional afirma que el número de horas en el que brinda servicio la guardería satisface sus necesidades, mientras que solo un 5.01% indica lo contrario. En la modalidad de prestación indirecta, el 94.70% de las familias reportan que sus necesidades son satisfechas. Esta cifra es muy cercana a modalidad de prestación directa, donde la satisfacción asciende a un 97.55%. Ambas modalidades muestran una tendencia general positiva, lo que sugiere que las guarderías están cumpliendo con las expectativas de los usuarios en cuanto a la disponibilidad horaria. La región Norte lidera con un 95.85% de satisfacción, seguida de cerca por Occidente con 95.08%. El Centro, aunque aún positivo, reporta la menor satisfacción con un 93.84%, sugiriendo áreas para mejorar en esa región. Sin embargo, la discrepancia en el Centro resalta la importancia de revisar y ajustar los horarios para mejorar la experiencia de las familias en esa área.

	Sí	No
Norte	95.85%	4.08%
Centro	93.84%	6.10%
Occidente	95.08%	4.87%
Sureste	94.68%	5.26%
Nacional	94.93%	5.01%
Prestación indirecta	94.70%	5.24%
Prestación directa	97.55%	2.44%



* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.

Calidad del servicio de la guardería

En cuanto a la calificación promedio de la población total es de 9.51, la prestación indirecta recibe una calificación de 9.55, mientras que la prestación directa se sitúa en 9.12. Esto sugiere que, aunque ambas prestaciones son valoradas positivamente, la prestación indirecta es percibida ligeramente superior en calidad. Las variaciones en las calificaciones por región son mínimas, lo que sugiere que la calidad del servicio es consistente a lo largo del país. Sin embargo, la región Centro, con un promedio de 9.31, presenta la calificación más baja, aunque sigue siendo alta y refleja un buen nivel de satisfacción.

	Calificación promedio
Norte	9.60
Centro	9.31
Occidente	9.61
Sureste	9.52
Nacional	9.51
Prestación directa	9.12
Prestación indirecta	9.55