

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A  
DERECHOHABIENTES USUARIOS DE SERVICIOS  
MÉDICOS**

Encuesta julio de 2015

# METODOLOGÍA

La Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos (ENSAT) y la Encuesta Nacional de Guarderías tienen como objetivo central determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que otorga el IMSS.

- **Muestra:** 42,432 usuarios (27,346 en primer nivel, 10,774 en segundo nivel y 4,312 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años y padres o tutores de los menores de edad, usuarios de los tres niveles de atención, durante las fechas de levantamiento.
- **Fecha de levantamiento:** Del 24 de julio al 11 de agosto de 2015.
- **Marco muestral:** Catalogo de unidades médicas el IMSS, asociados con el promedio diario de consultas de medicina familiar y preventivas en UMF, de urgencias y de especialidades en hospitales y unidades médicas de alta especialidad, durante 2014.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.

# METODOLOGÍA

Para las preguntas centrales del reporte de resultados se calculó lo siguiente:

- **Error de estimación absoluto teórico** (bajo muestreo aleatorio simple) de 0.46% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.58% en primer nivel, 0.89% en segundo nivel y 1.23% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.52% a nivel nacional con 95% de confianza (1.85% en primer nivel, 2.42% en segundo nivel y 3.18% en tercer nivel).
- **La raíz del efecto de diseño estimado** (pérdida o ganancia en la eficiencia del diseño de muestreo, ocasionada por el efecto de conglomerar elementos de la población para formar unidades muestrales) entre 0.96 y 2.53 a nivel nacional (entre 1.15 y 2.53 en primer nivel, entre 0.80 y 2.49 en segundo nivel, entre 1.22 y 1.59 en tercer nivel).
- Empresa que realizó el levantamiento: Berumen y Asociados S.A. de C.V.