

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERÍAS

Resultados del mes de agosto de 2011

PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 18,966 encuestas realizadas a usuarios del servicio de guarderías (15,045 en las guarderías de prestación indirecta o contratadas para la prestación del servicio y 3,921 en aquellas operadas directamente por el IMSS).
- **Población objetivo:** Padres, madres, tutores o cualquier otra persona mayor de 18 años autorizada para llevar o recoger a los niños(as), al menos dos veces por semana.
- **Fecha de levantamiento:** Del 18 de julio al 2 de agosto de 2011.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico Estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.71%, con 95% de confianza (0.80% en guarderías contratadas y 1.56% en guarderías operadas directamente por el IMSS).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.71%, con 95% de confianza (1.89% en guarderías contratadas y 3.15% en guarderías operadas directamente por el IMSS).
- **Empresa encuestadora:** Pulso Mercadológico, S.C. con el acompañamiento de Transparencia Mexicana A.C.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE GUARDERÍAS

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con el servicio que recibe en esta guardería del IMSS?



Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011.

* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

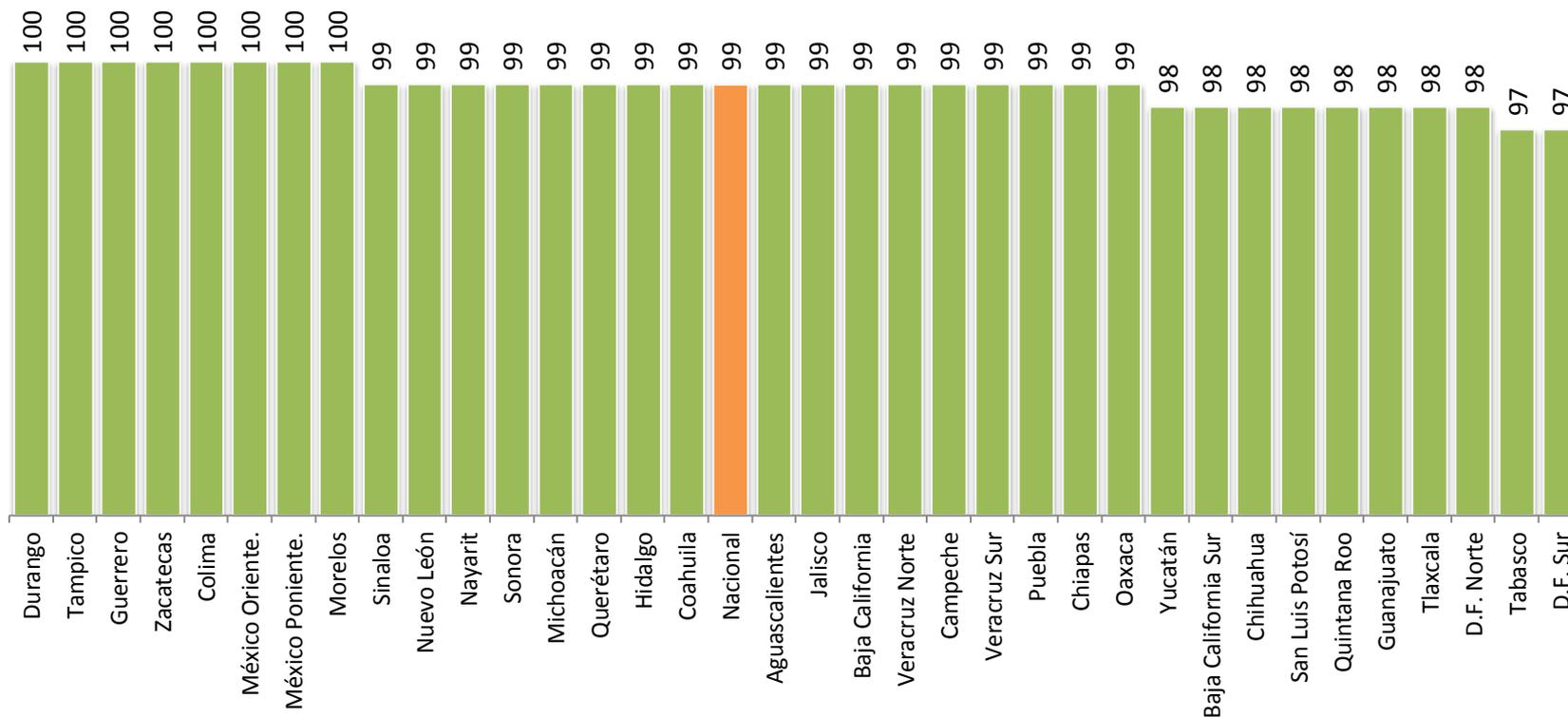
** Las guarderías contratadas para la prestación del servicio incluyen el esquema vecinal comunitario único.

*** Las guarderías administradas directamente por el IMSS contemplan los esquemas madres IMSS y ordinario.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE GUARDERÍAS

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con el servicio que recibe en esta guardería del IMSS?

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DELEGACIÓN
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)



Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011.

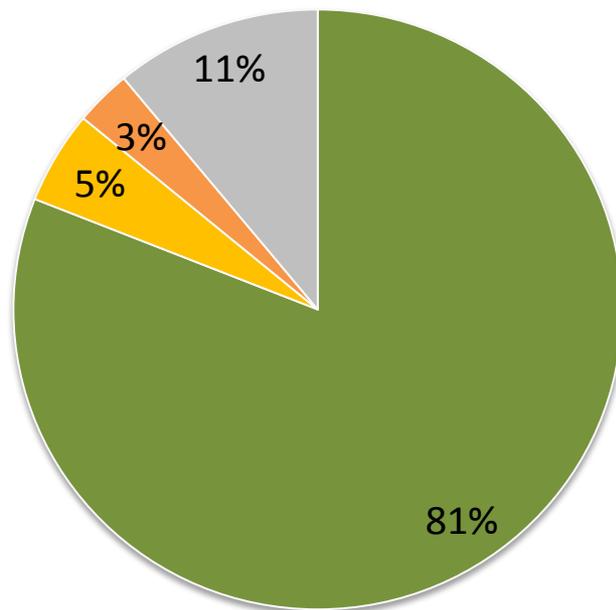
* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

** Padres, madres, tutores o personas mayores de 18 años que llevan o recogen a los niños(as) en las guarderías, al menos, dos veces por semana.

*** Los resultados se presentan en orden descendente de acuerdo con la suma de las categorías de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

COMPARACION DEL SERVICIO DE GUARDERIAS ENTRE INSTITUCIONES

Desde su percepción, ¿dónde considera que es mejor el servicio de guarderías, en las públicas (como las de SEDESOL, ISSSTE, Gobierno del Estado, Cendi), en las privadas o en las del IMSS?



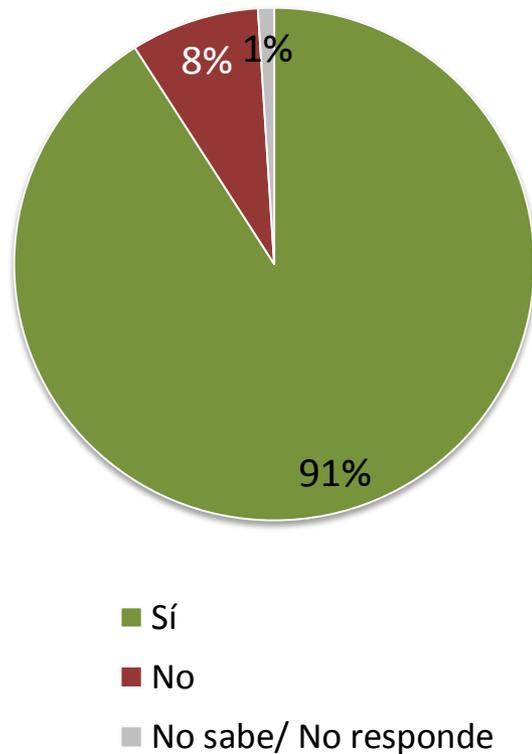
- En las del IMSS
- En las privadas
- En las públicas
- No sabe/ No responde

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011.

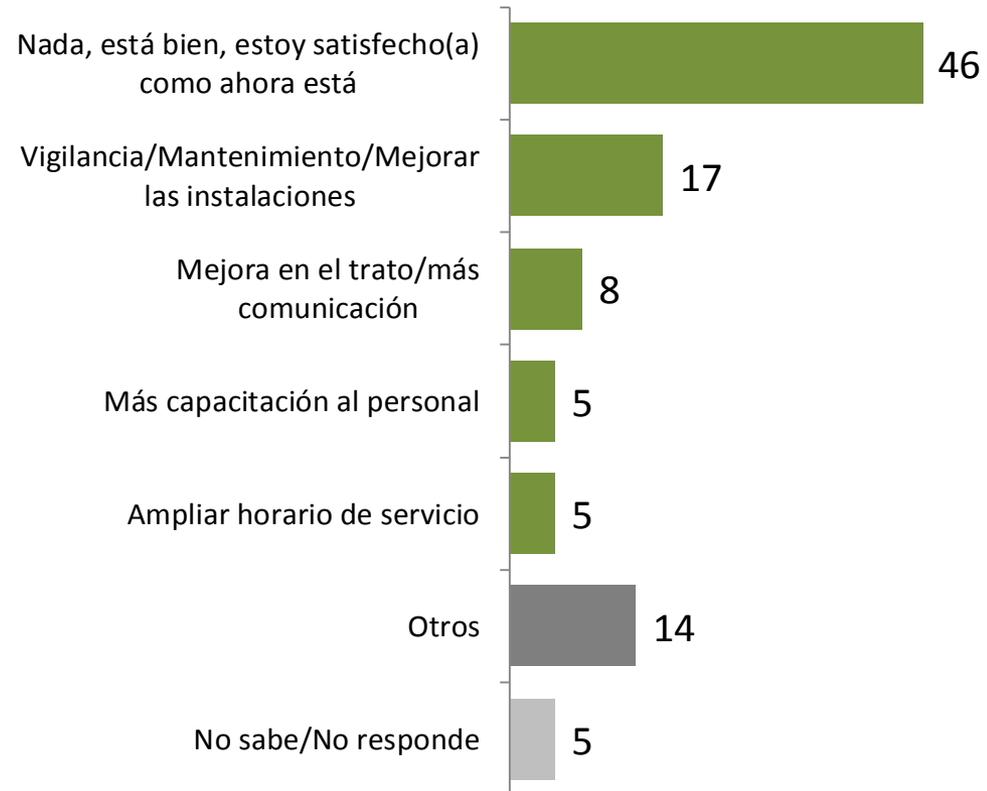
* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

RECOMENDACIÓN DE LA GUARDERÍA

¿Ha recomendado el servicio de esta guardería a otras personas?



De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio?

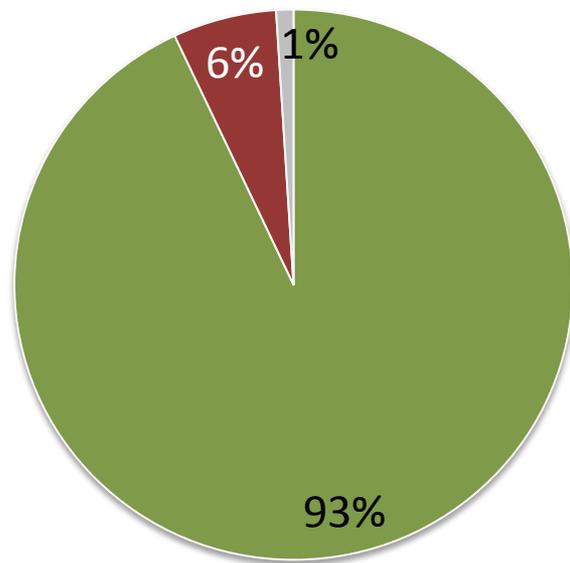


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011.

* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

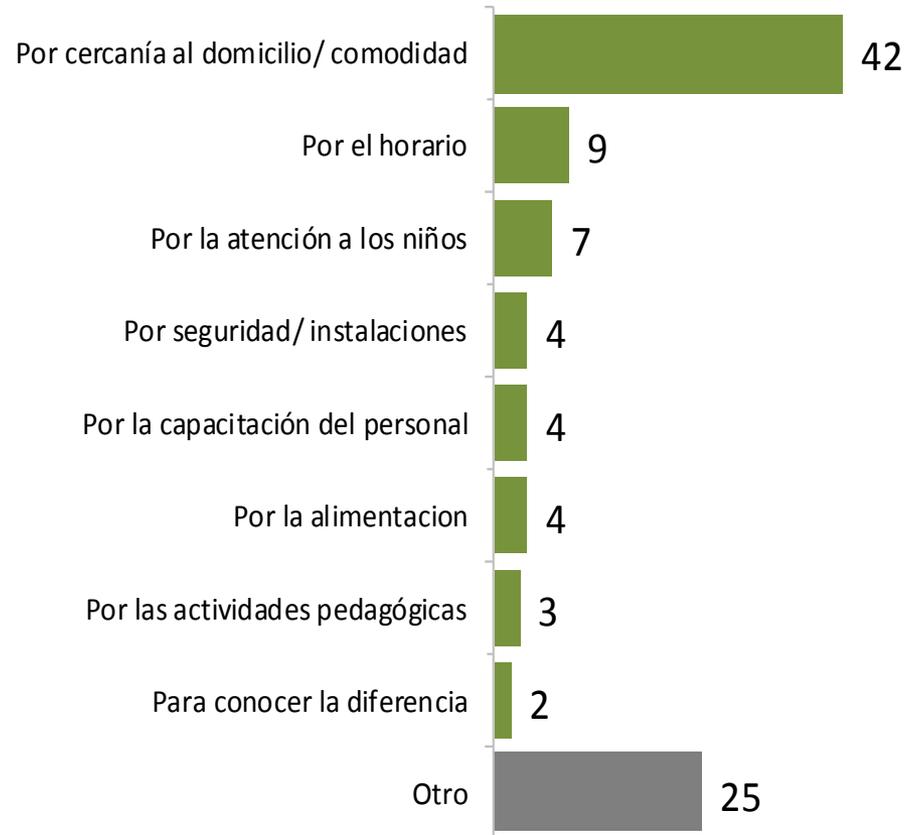
OPORTUNIDAD DE ELECCIÓN

Si tuviera la oportunidad de escoger, ¿cambiaría al niño(a) a otra guardería del IMSS?*



- No
- Sí
- No sabe/No responde

¿Por qué lo cambiaría?*

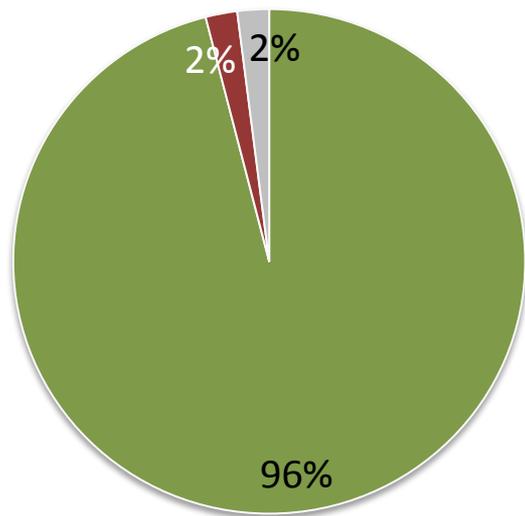


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011

* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

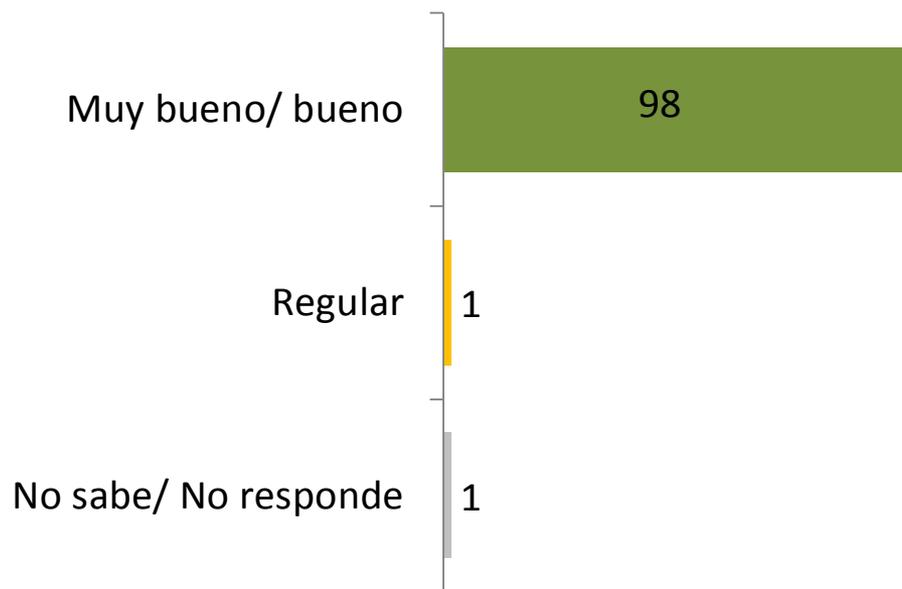
TRATO DEL PERSONAL EN LA GUARDERIA

De acuerdo a su percepción, ¿el personal de esta guardería está debidamente capacitado para atender al niño(a)?*



- Sí
- No
- No sabe/No responde

En general, ¿cómo califica el trato del personal de esta guardería con los niños (as)?*

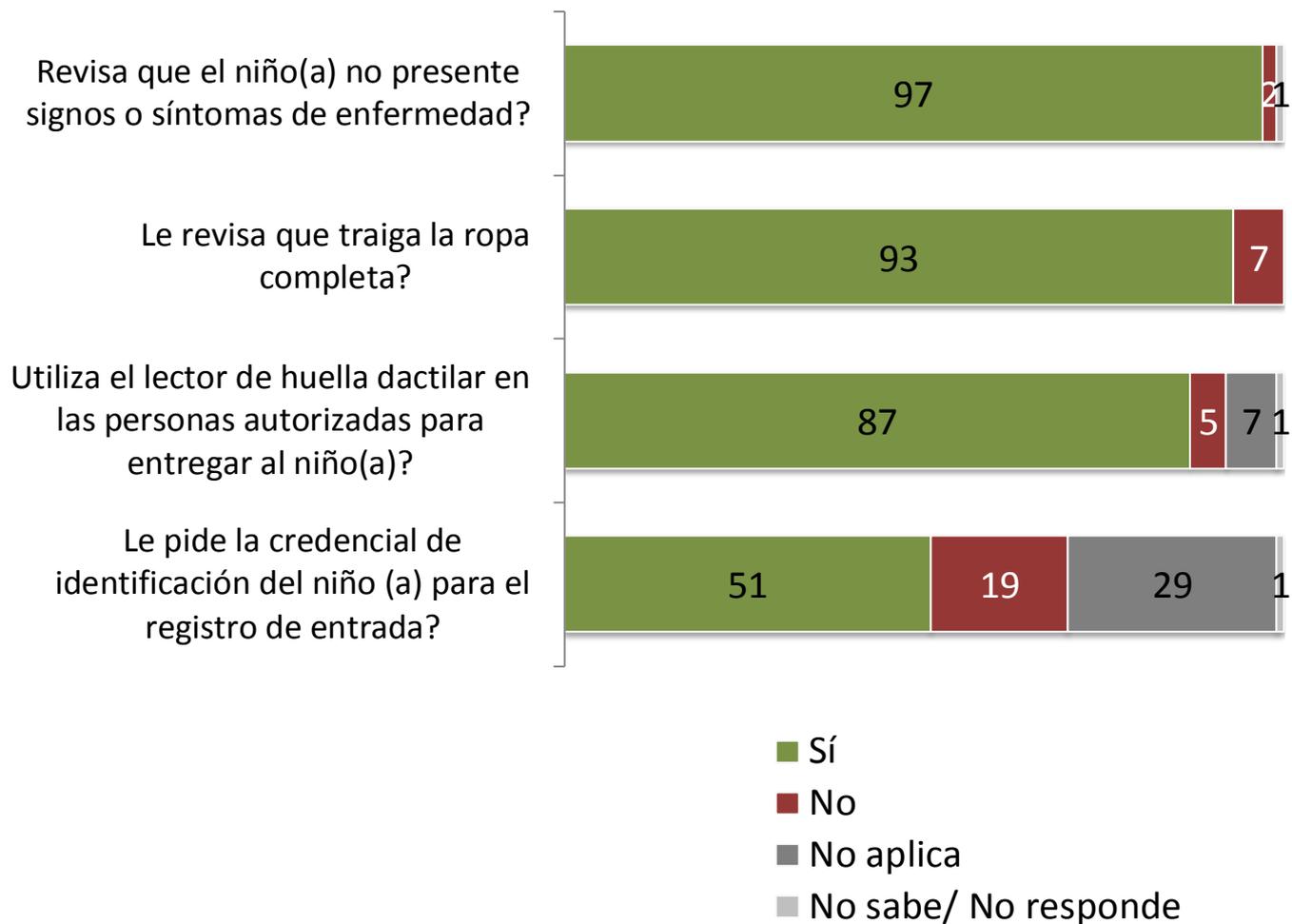


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011

* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

REVISIÓN DIARIA DEL NIÑO(A) AL MOMENTO DE INGRESAR A LA GUARDERÍA

Cuando llega el niño(a) a la guardería, el personal...

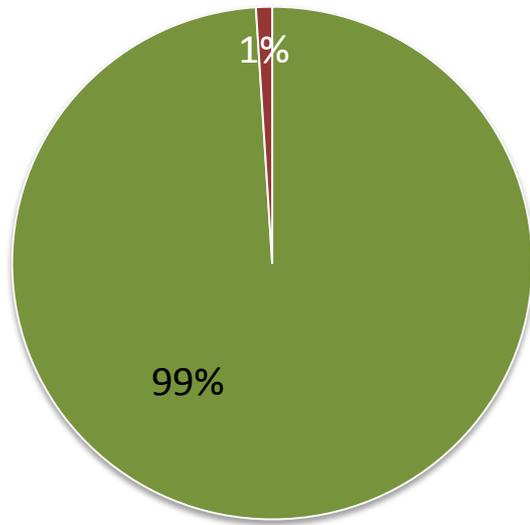


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011

* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

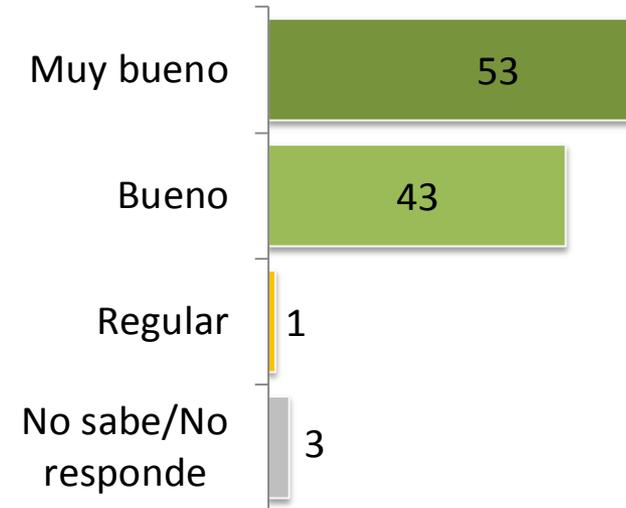
SOBRE EL DESARROLLO DEL NIÑO(A)

Desde que el niño(a) ingresó a esta guardería, ¿ha observado progresos en sus habilidades?



■ Sí ■ No

¿Cómo califica el programa educativo que se imparte en esta guardería?

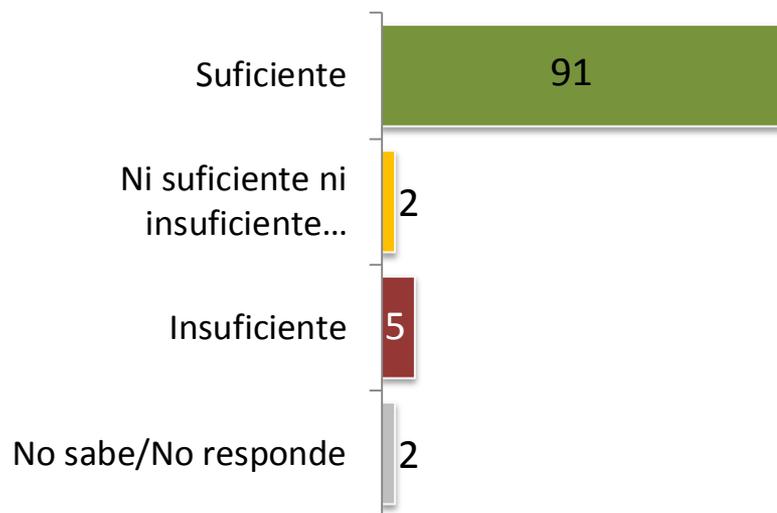


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011.

* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES

¿Considera que las instalaciones de esta guardería son suficientes para el número de niños(as) que asisten, o no lo son?



¿Considera usted que el personal que atiende a los niños(as) es suficiente, o no lo es?

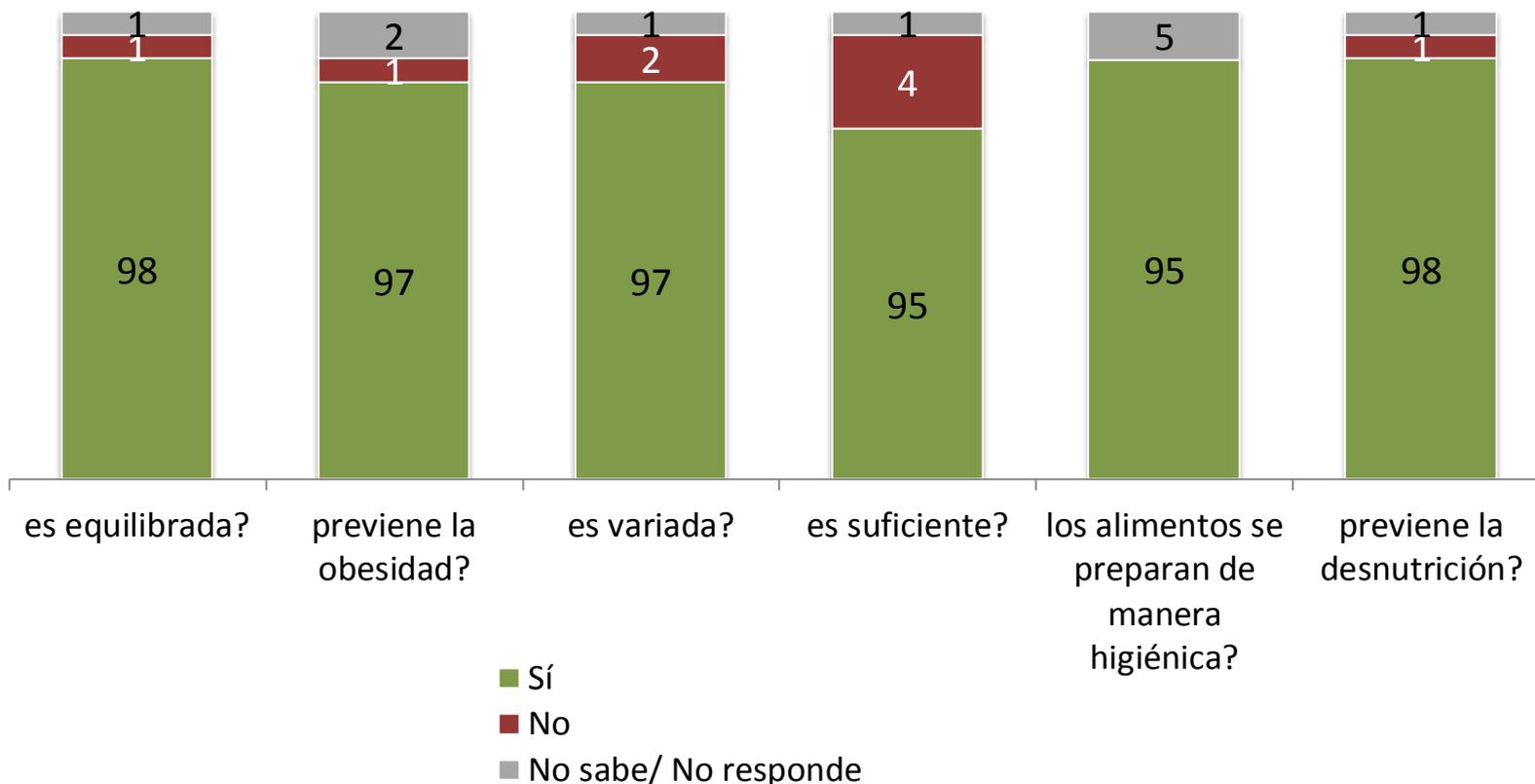


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011.

* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

SOBRE LA ALIMENTACIÓN DEL NIÑO(A)

Sobre la alimentación que el niño(a) recibe en la guardería, ¿usted cree que...

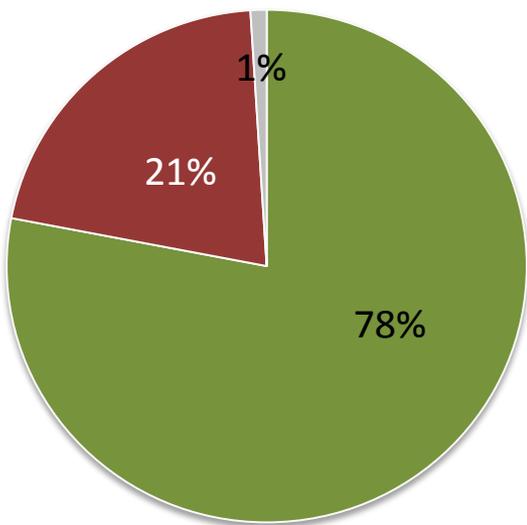


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011

* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

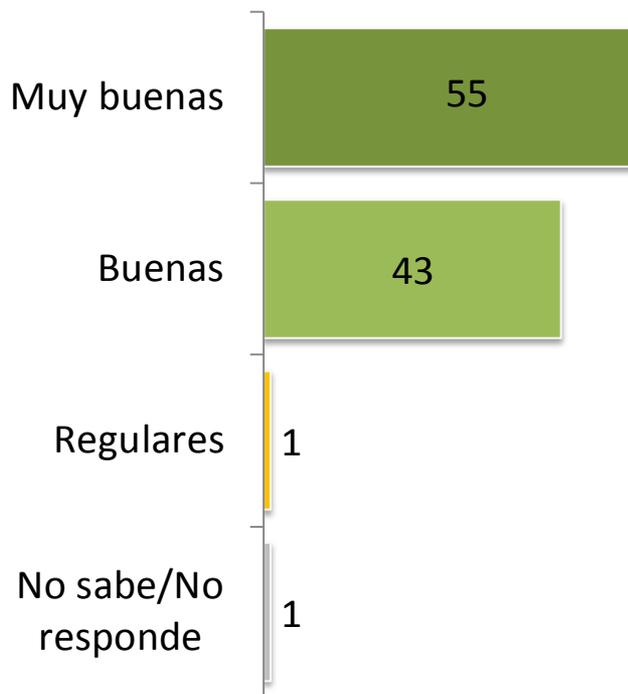
SOBRE LA SEGURIDAD DEL NIÑO(A) EN LA GUARDERÍA

¿Conoce las medidas de seguridad con las que cuenta esta guardería, o no las conoce?



- Sí
- No
- No sabe/ No responde

¿Cómo califica usted las medidas de seguridad con las que cuenta esta guardería?



Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, agosto 2011.

* El resultado nacional contempla los siguientes esquemas de administración de guarderías: madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.