

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERÍAS

Encuesta del mes de septiembre de 2013

PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

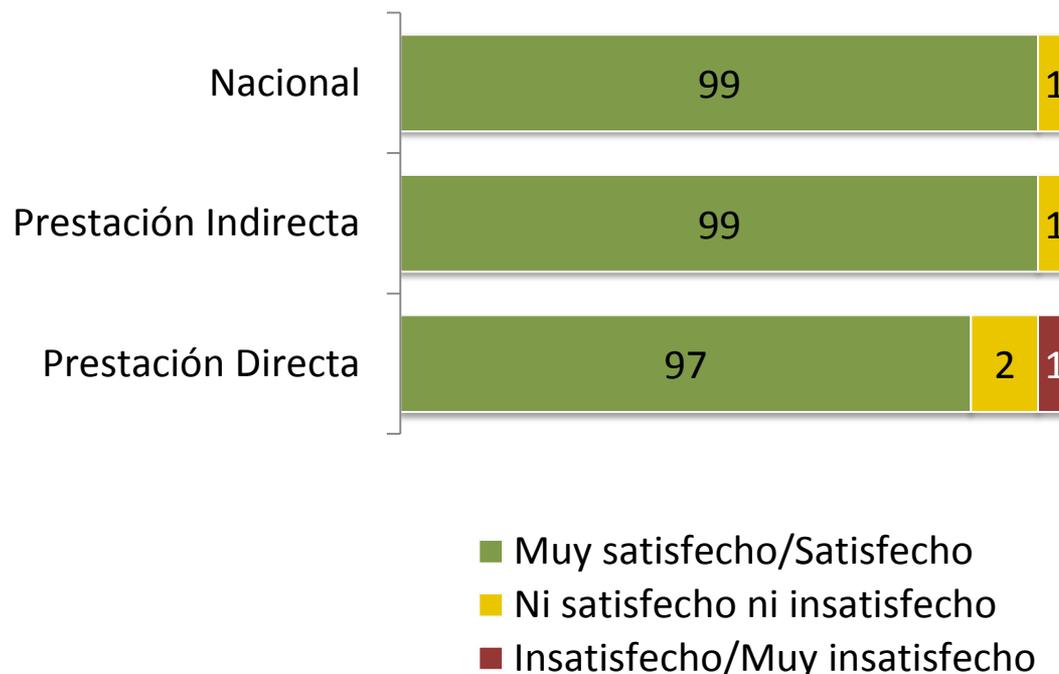
- **Muestra:** 17,129 encuestas realizadas a usuarios del servicio de guardería (13,710 en las guarderías de prestación indirecta¹ y 3,419 en las guarderías de prestación directa²).
- **Población objetivo:** Padres, madres, tutores o cualquier otra persona mayor de 18 años autorizada para llevar o recoger a los niños(as), al menos dos veces por semana.
- **Fecha de levantamiento:** Del 23 de septiembre al 04 de octubre de 2013.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.72%, con 95% de confianza (0.80% en guarderías de prestación indirecta y 1.55% en guarderías de prestación directa).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.54%, a nivel nacional con 95% de confianza (1.70% en guarderías de prestación indirecta y 2.46% en guarderías de prestación directa).
- **Empresa que realizó el levantamiento:** Pulso Mercadológico, S.C., con el acompañamiento de Transparencia Mexicana A. C.

¹ Las guarderías de prestación indirecta son aquellas administradas por particulares y prestan el servicio bajo cuatro esquemas: vecinal comunitario único, integradora, del campo y reversión de cuotas. La muestra sólo incluye guarderías del esquema vecinal comunitario único.

² Las guarderías de prestación directa son aquellas que administra el Instituto Mexicano del Seguro Social bajo dos esquemas: madres IMSS y ordinario. La muestra contempla guarderías de ambos esquemas.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE GUARDERÍAS

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con el servicio que recibe en esta guardería del IMSS?¹



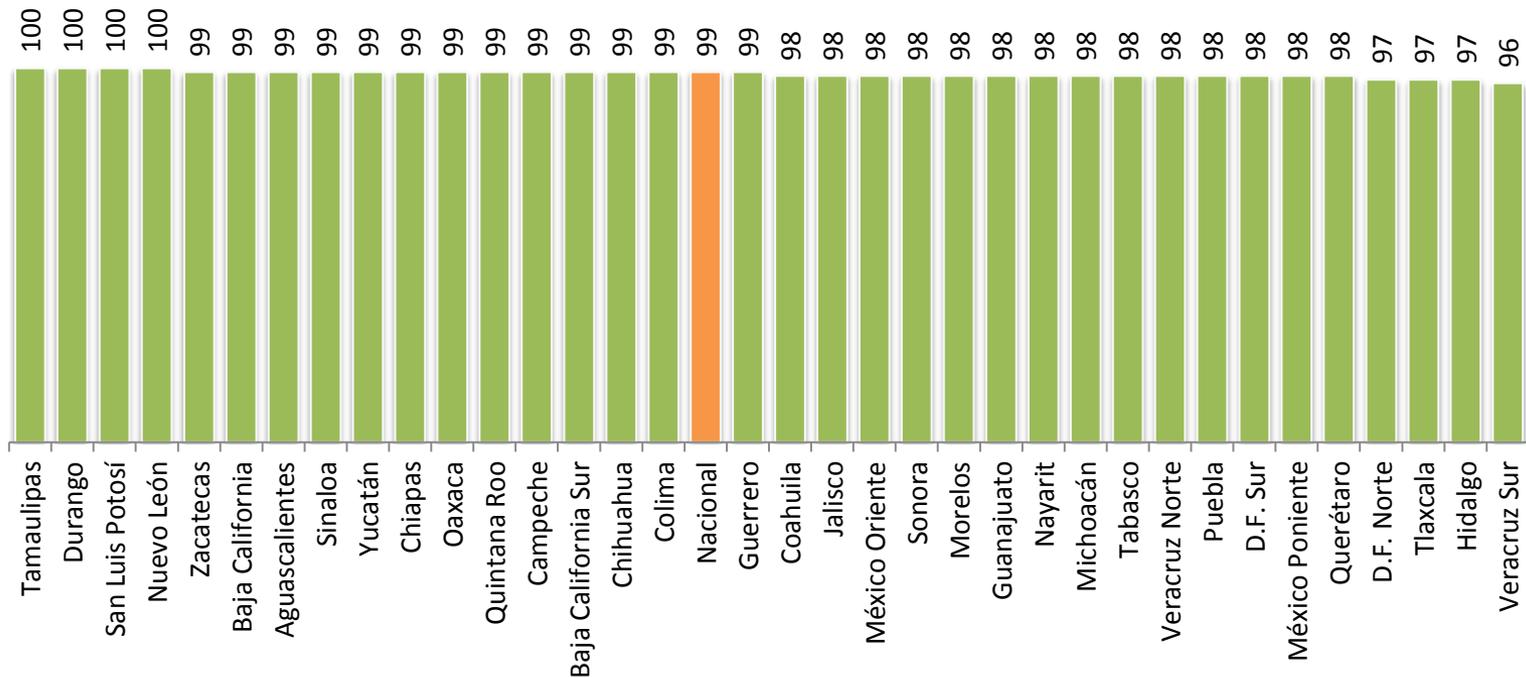
Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

¹ El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE GUARDERÍAS

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con el servicio que recibe en esta guardería del IMSS?^{1/2}

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



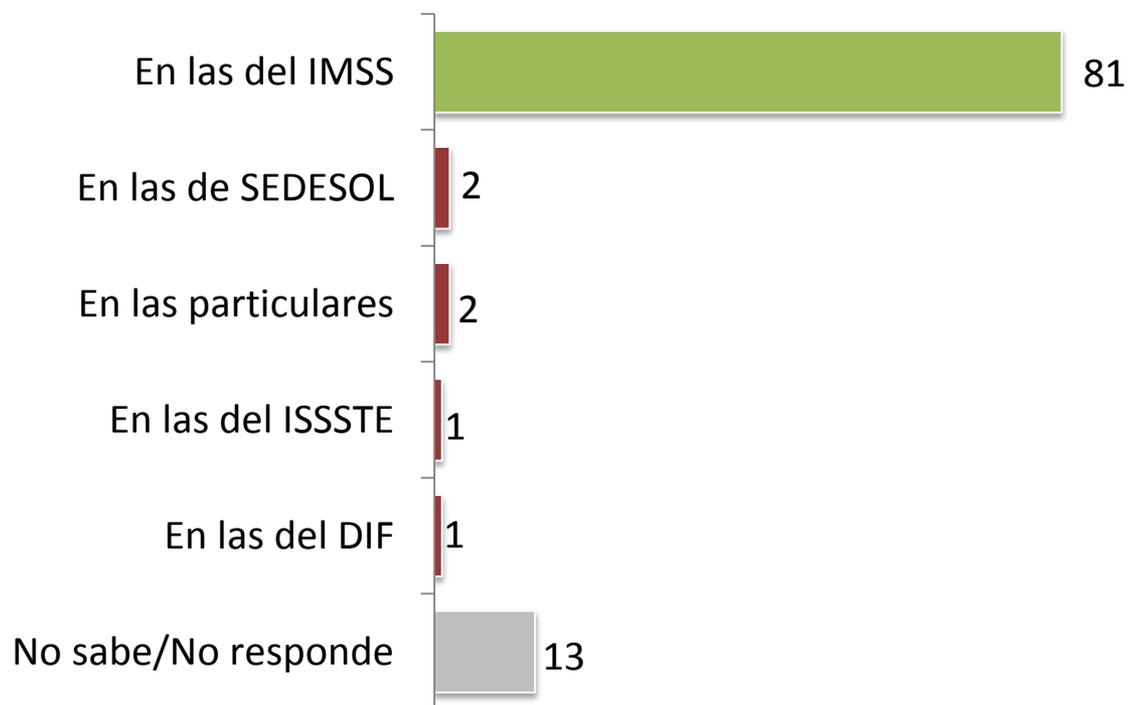
Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

¹ El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

² 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

¿En qué guarderías considera que se brinda el mejor servicio?¹

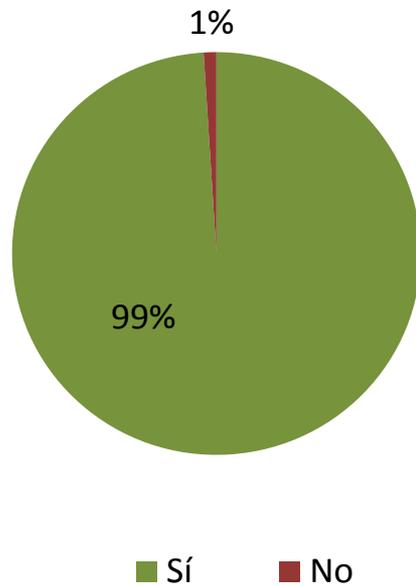


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

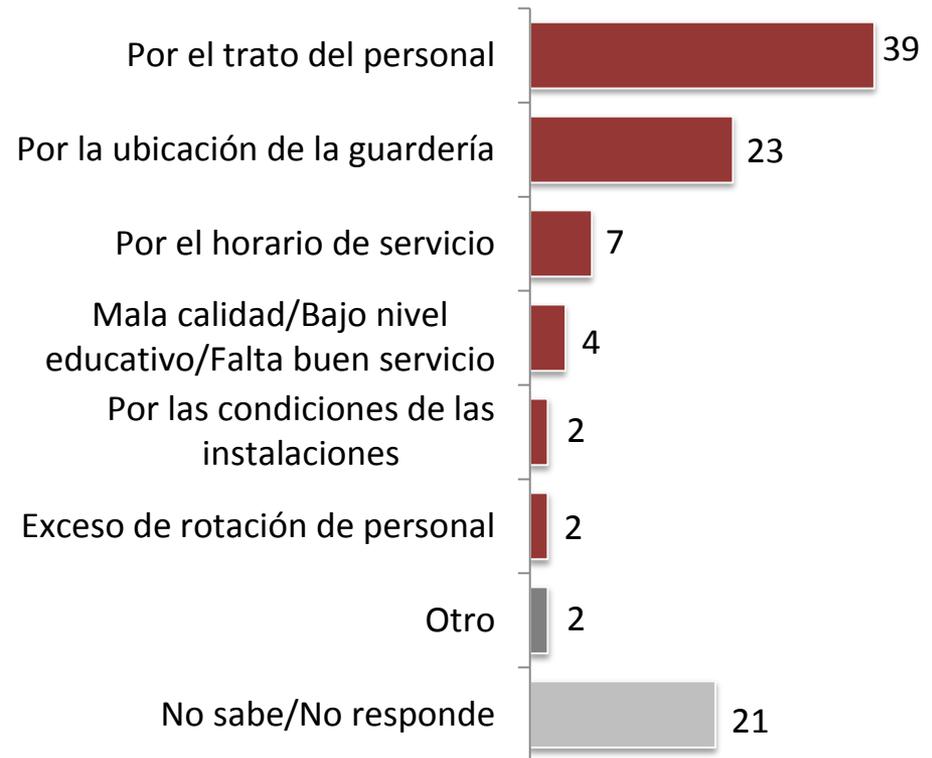
¹ El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

RECOMENDACIÓN DE LA GUARDERÍA

¿Recomendaría el servicio de esta guardería?¹



¿Por qué no lo recomendaría?¹

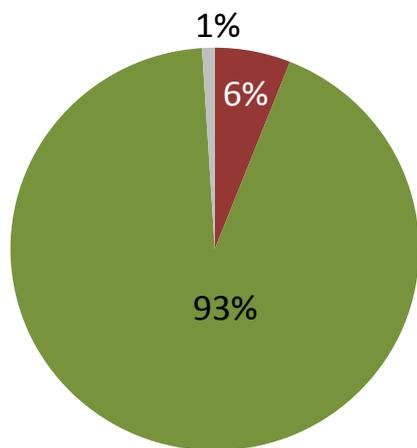


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

¹ El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

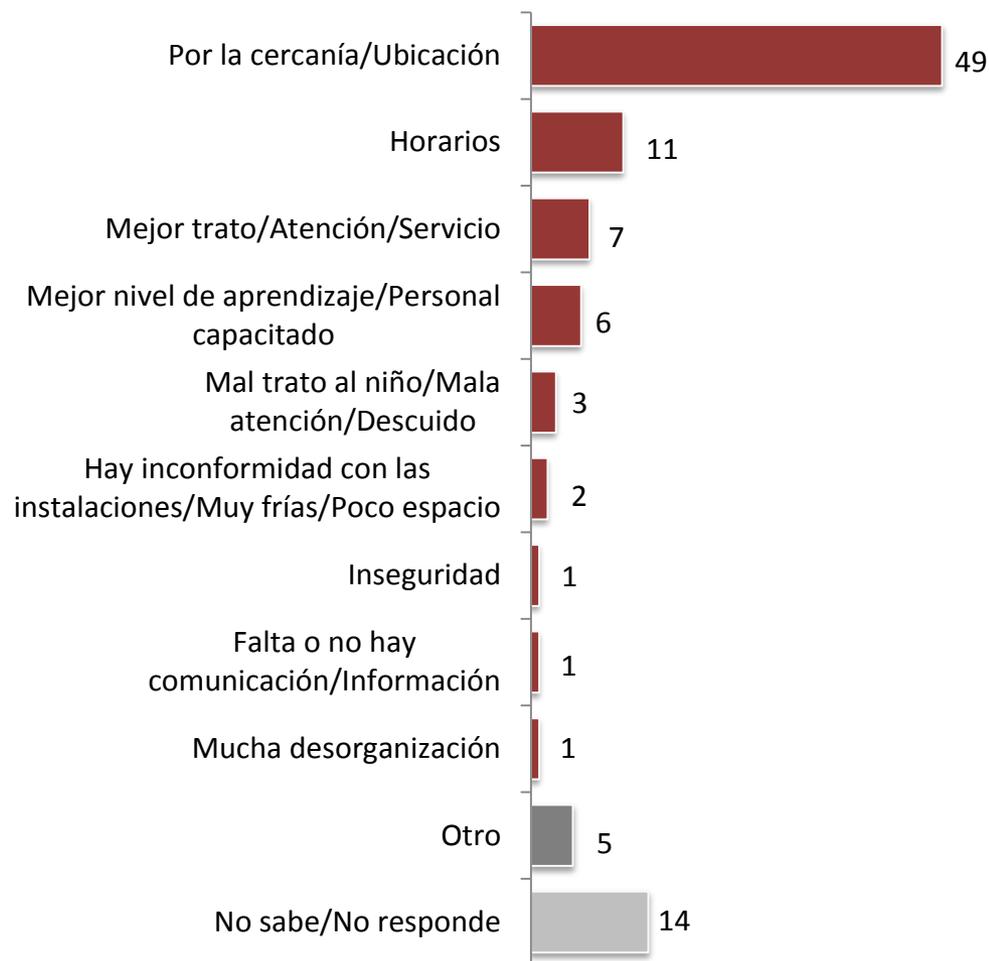
OPORTUNIDAD DE ELECCIÓN

Si tuviera la oportunidad de escoger, ¿cambiaría al niño(a) a otra guardería del IMSS?¹



■ Sí
■ No
■ No sabe/No responde

¿Por qué lo cambiaría?¹

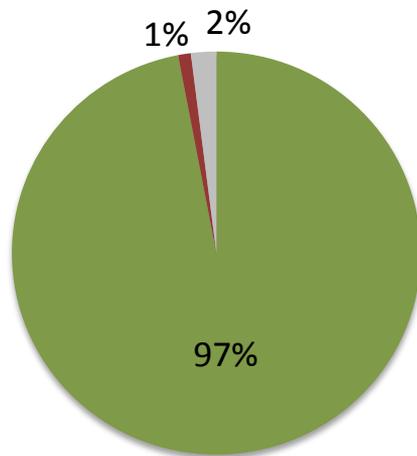


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

¹ El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

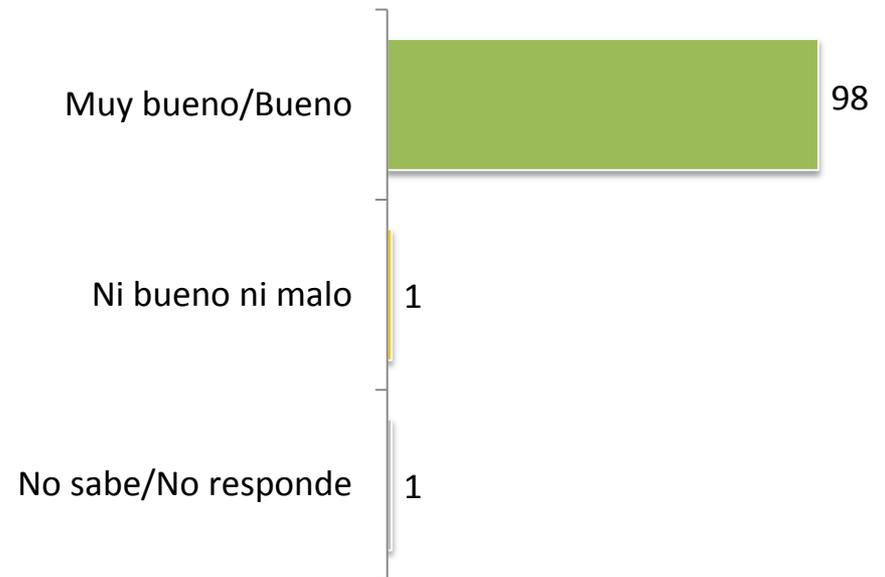
TRATO DEL PERSONAL EN LA GUARDERÍA

De acuerdo a su percepción, ¿el personal de esta guardería está debidamente capacitado para atender al niño(a)?¹



- Sí
- No
- No sabe/No responde

En general, ¿cómo califica el trato del personal de esta guardería con los niños (as)?¹

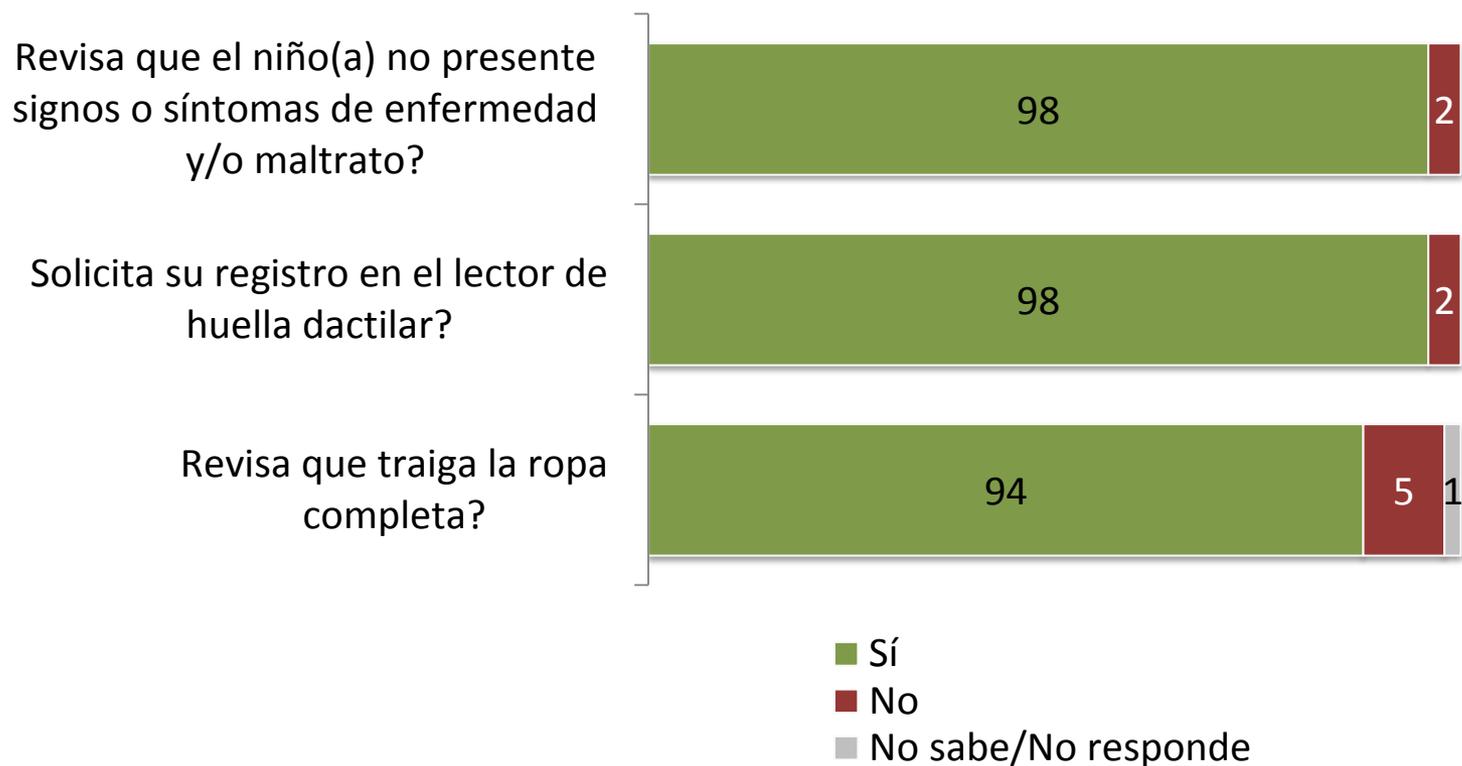


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

¹ El resultado nacional contempla a usuarios de 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 esta guardería, ¿el personal...¹

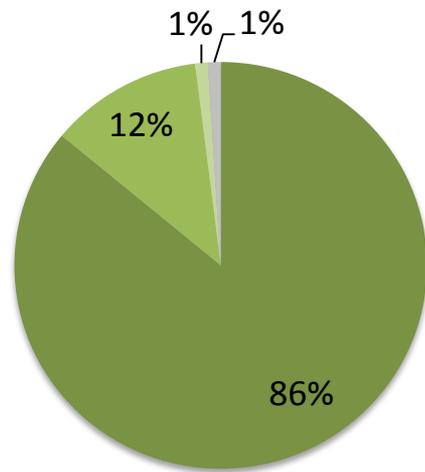


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

¹ El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

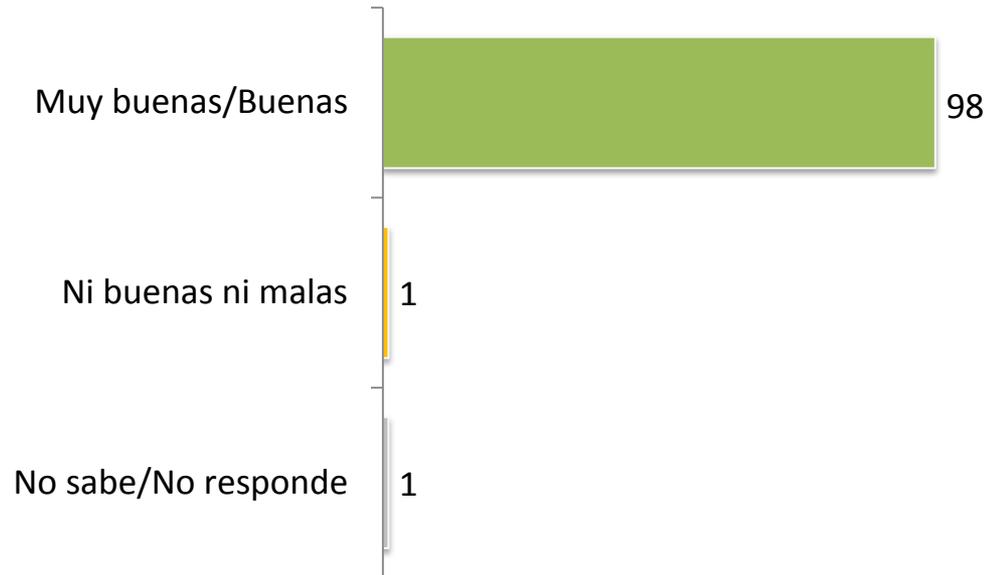
SOBRE EL DESARROLLO DEL NIÑO(A)

Desde que el niño(a) ingresó a esta guardería, ¿ha observado progresos en sus habilidades?¹



- Sí, mucho
- Sí, algo
- Sí, poco
- No sabe/No responde

¿Cómo califica las actividades educativas que le imparten al niño(a) en esta guardería?¹

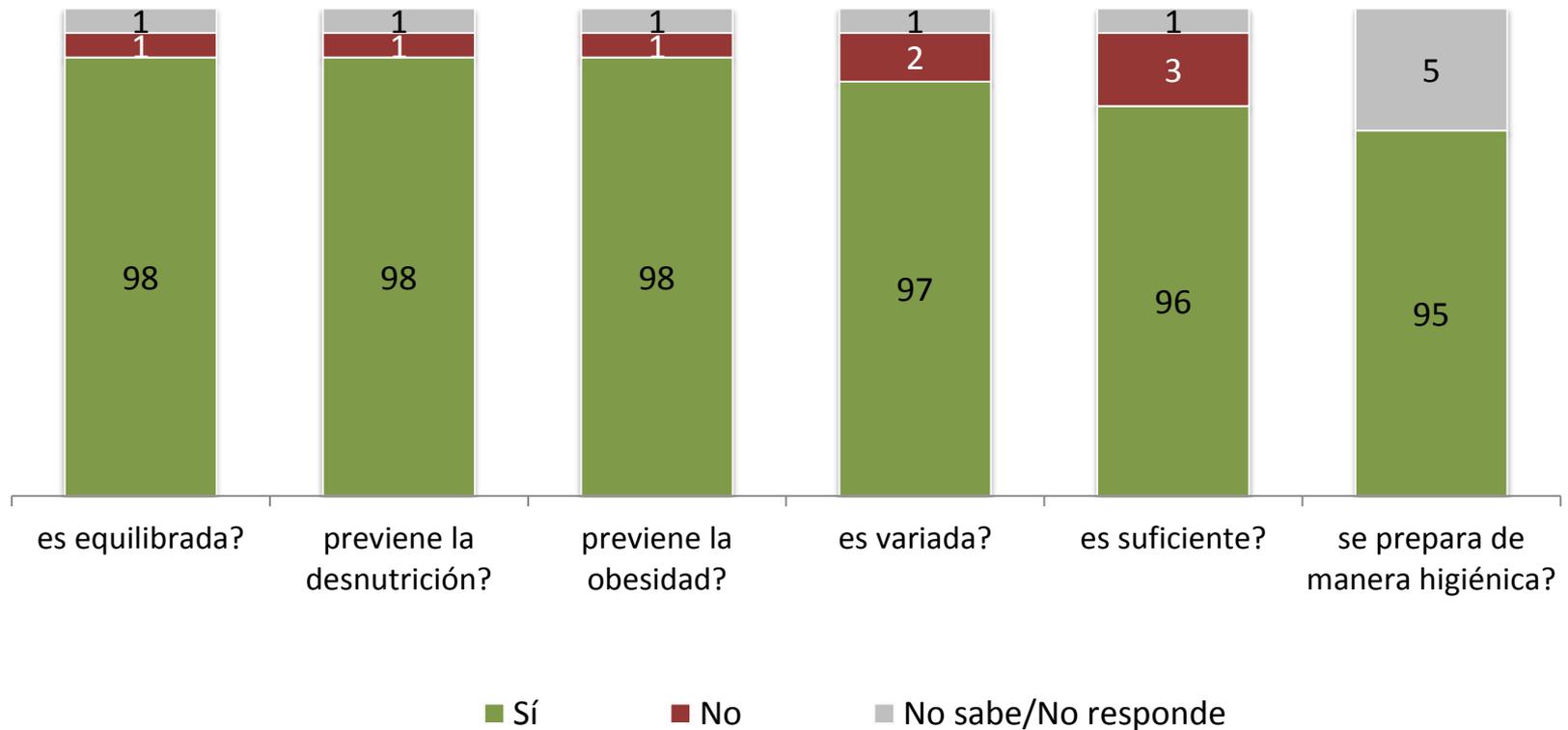


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

¹ El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

SOBRE LA ALIMENTACIÓN DEL NIÑO(A)

¿Usted cree que la alimentación que el niño(a) recibe en esta guardería...¹

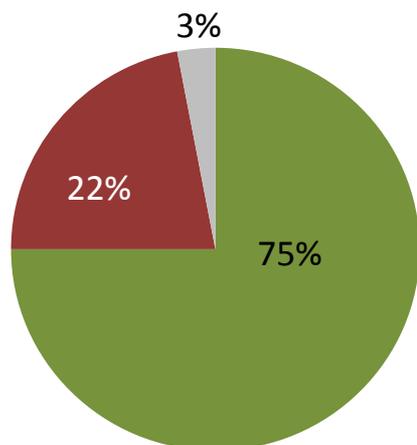


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

¹ El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

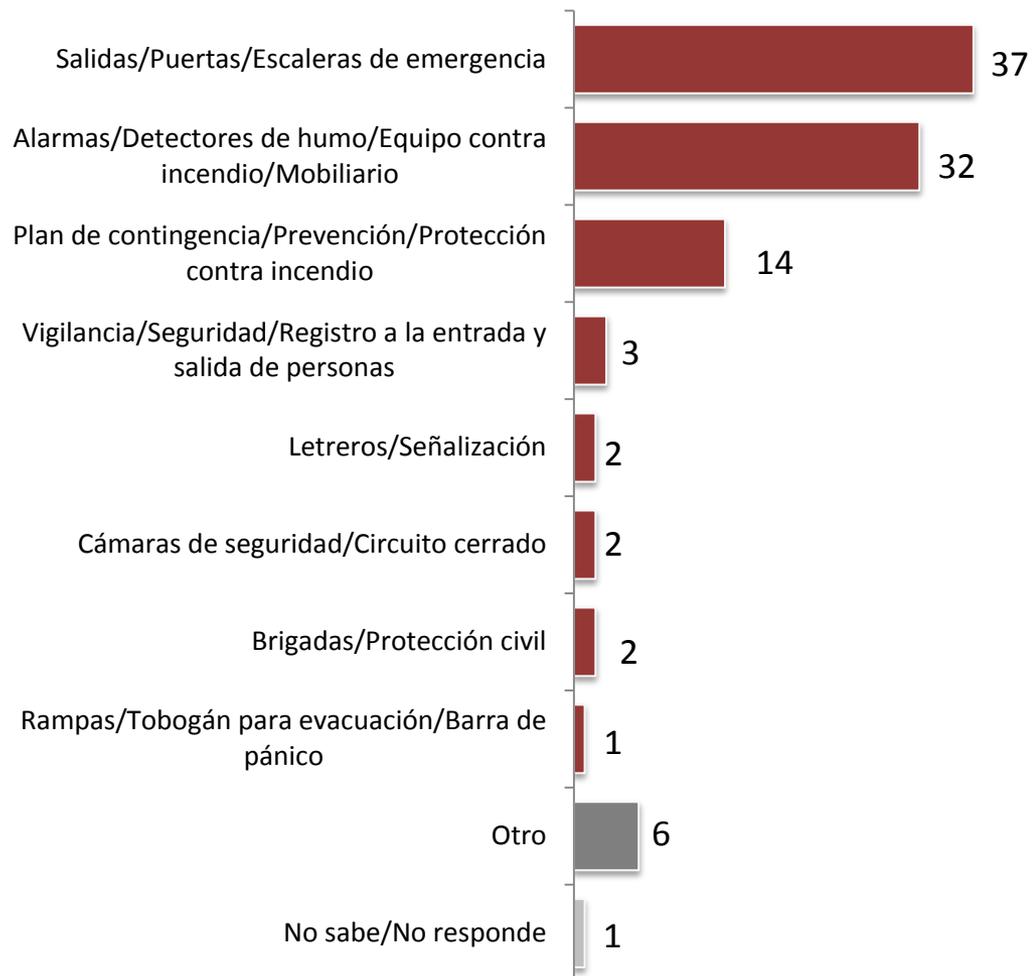
SOBRE LA SEGURIDAD EN LA GUARDERÍA

¿Conoce las medidas de seguridad con las que cuenta esta guardería?¹



■ Sí
■ No
■ No sabe/No responde

¿Cuáles son?¹



Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías, septiembre 2013.

¹ El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.