

# **ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERÍAS**

*Septiembre de 2015*

## PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 16,762 encuestas realizadas a usuarios del servicio de guardería (13,406 en las guarderías de prestación indirecta y 3,356 en las guarderías de prestación directa).
- **Población objetivo:** Padres, madres, tutores o cualquier otra persona mayor de 18 años autorizada para llevar o recoger a los niños, al menos dos veces por semana.
- **Fecha de levantamiento:** Del 7 al 28 de septiembre de 2015.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.72%, con 95% de confianza (0.79% en guarderías de prestación indirecta y 1.66% en guarderías de prestación directa).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.74% a nivel nacional con 95% de confianza (1.76% en guarderías de prestación indirecta y 2.45% en guarderías de prestación directa).
- Las entrevistas se aplicaron afuera de las guarderías y lejos del personal para reducir los posibles sesgos.
- **Institución que realizó el levantamiento:** Berumen y Asociados S.A de C.V.

<sup>1</sup> 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 incluye guarderías del esquema vecinal comunitario único e integradora.

<sup>2</sup> 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.

# 1. Satisfacción con el servicio de guardería

- A nivel nacional, el porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de guardería se ubicó en 98%



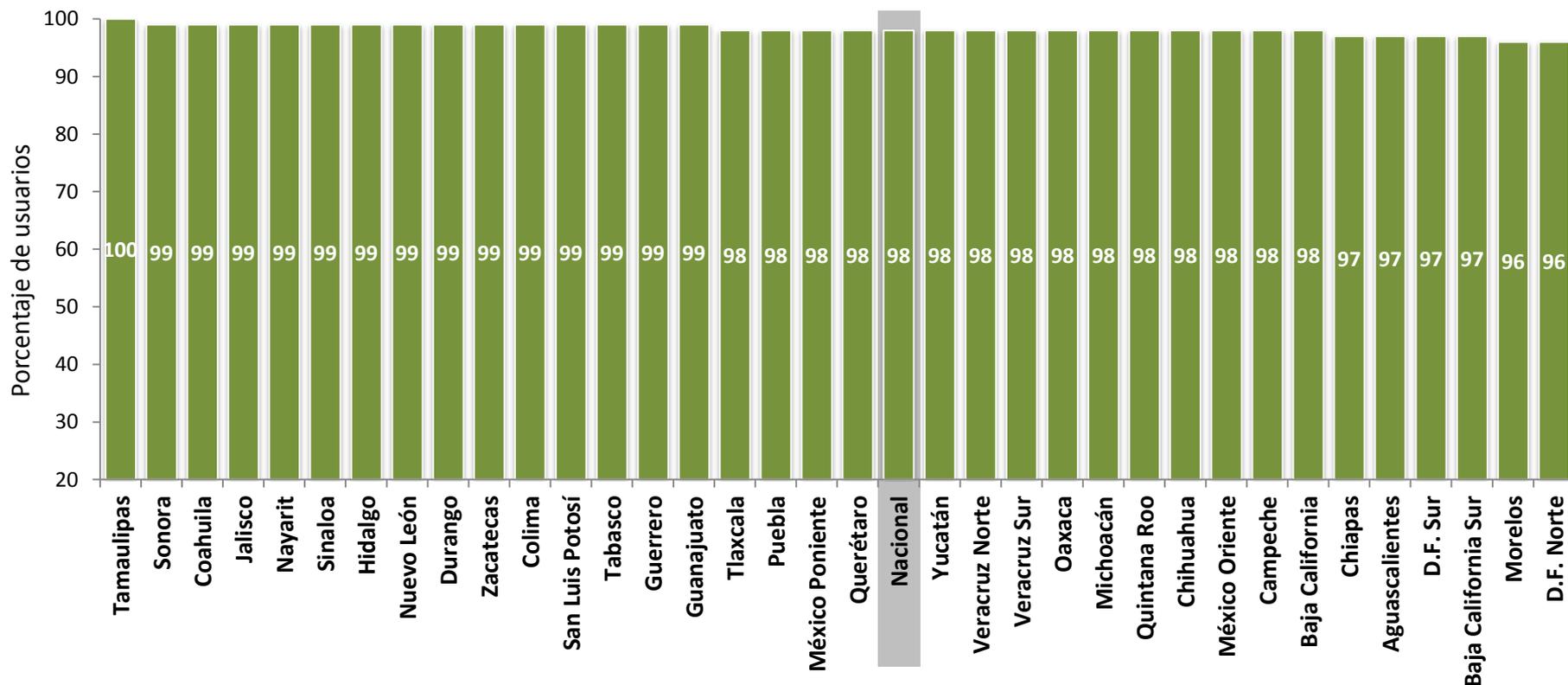
1. El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario, vecinal comunitario único e integradora.

2. Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

# 1. Satisfacción con el servicio de guardería por delegación

- Todas las delegaciones tienen al menos el 96% de usuarios muy satisfechos o satisfechos.

Nivel de satisfacción con el servicio de guardería por delegación<sup>1/2</sup>  
 Porcentaje de usuarios muy satisfechos o satisfechos

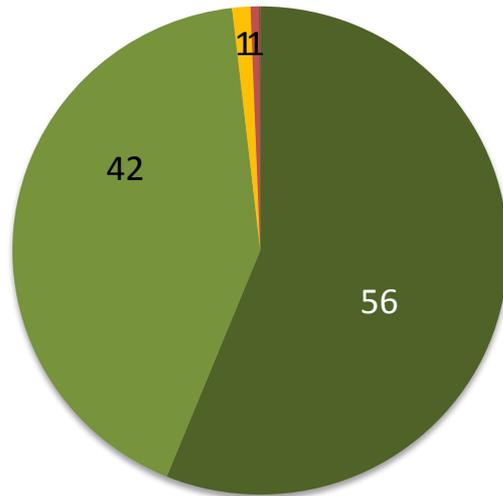


1. El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario, vecinal comunitario único e integradora.  
 2. Los resultados se presentan en orden descendente de acuerdo con la suma de las categorías de respuesta “Muy satisfecho” y “Satisfecho”.

## 2. Trato del personal de la guardería

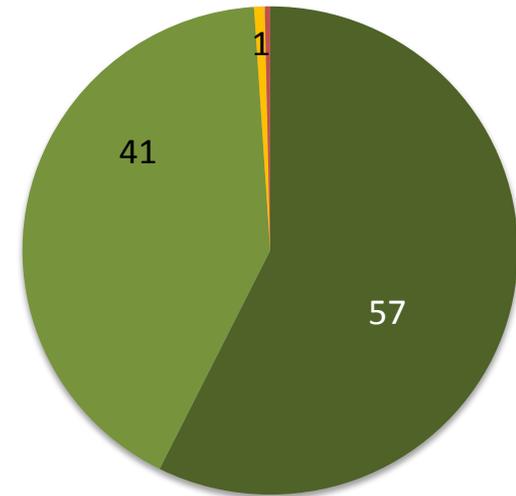
- 98% de los usuarios consideran que el trato que brinda el personal de las guarderías es excelente o bueno.

**Trato al padre o tutor por parte del personal de la guardería<sup>/1</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*



- Excelente
- Bueno
- Ni bueno ni malo
- Malo

**Trato al niño(a) por parte del personal de la guardería<sup>/1</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*

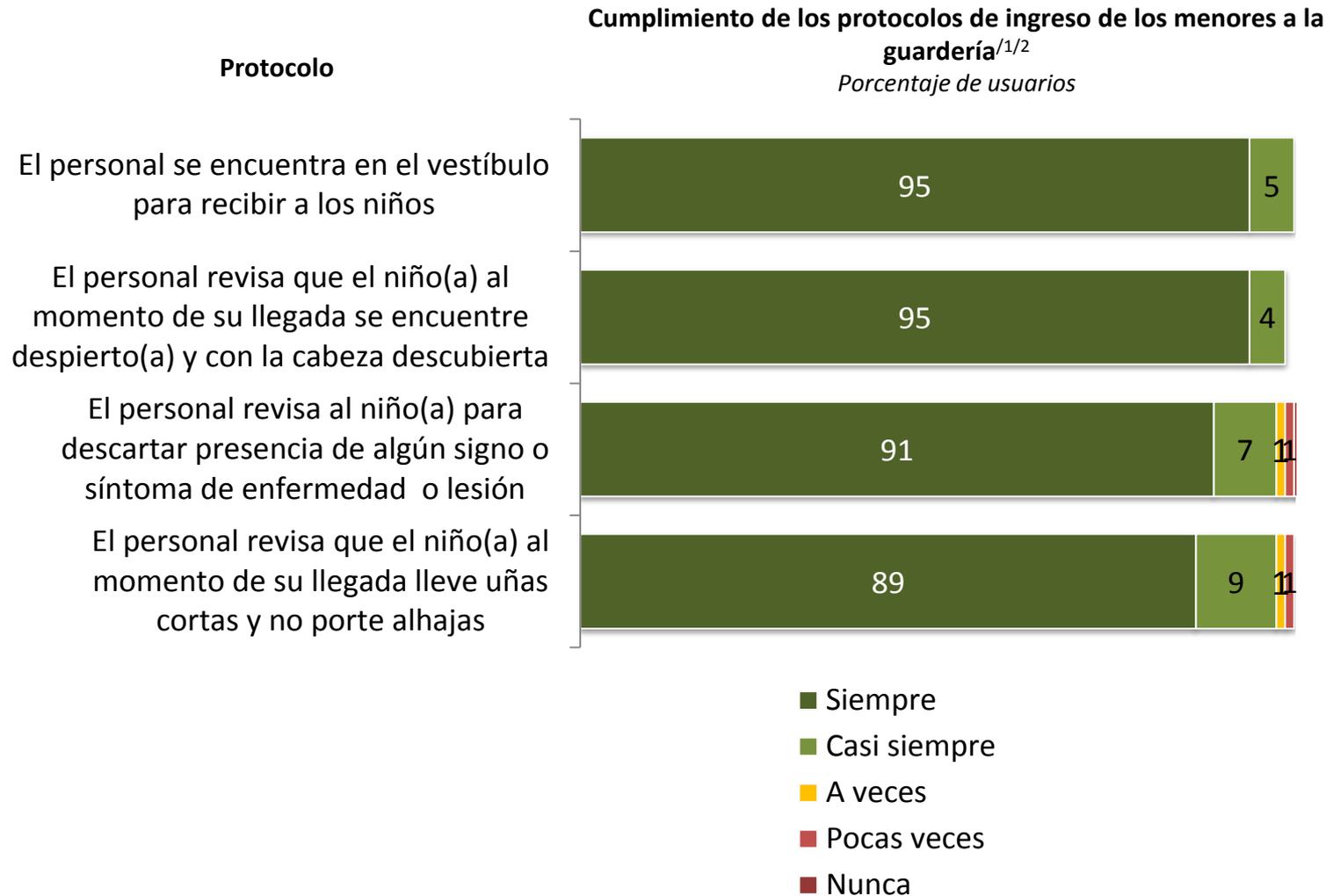


- Excelente
- Bueno
- Ni bueno ni malo

1. Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

### 3. Revisión diaria del niño cuando llega a la guardería

- Al menos el 98% de los usuarios consideran que se cumplen con los protocolos de ingreso de los menores a la guardería.

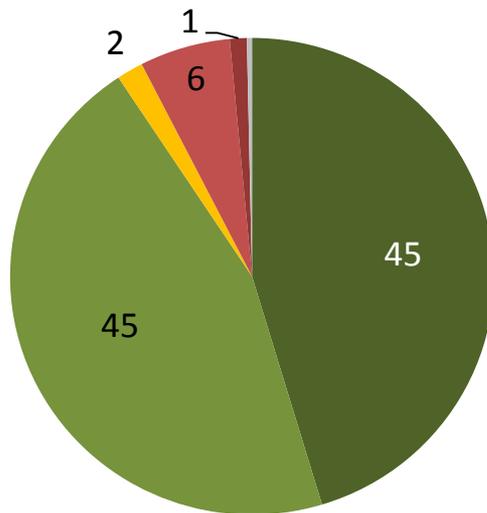


1. Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

## 4. Seguridad del menor en la guardería

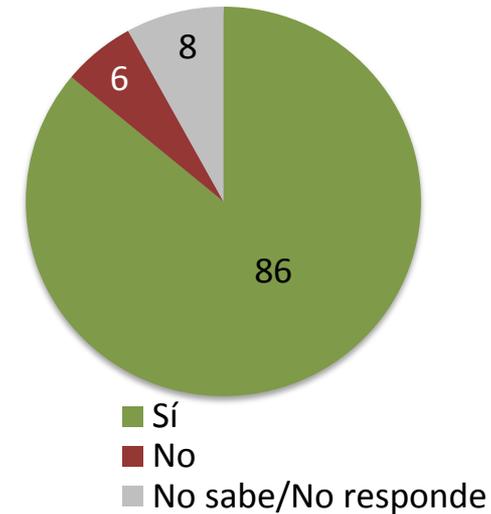
- 90% de los usuarios consideran seguros los alrededores de las guarderías y 94% declaró que no ha escuchado sobre la ocurrencia de algún incidente de importancia en la guardería.

**Seguridad en los alrededores de la guarderías<sup>1</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*



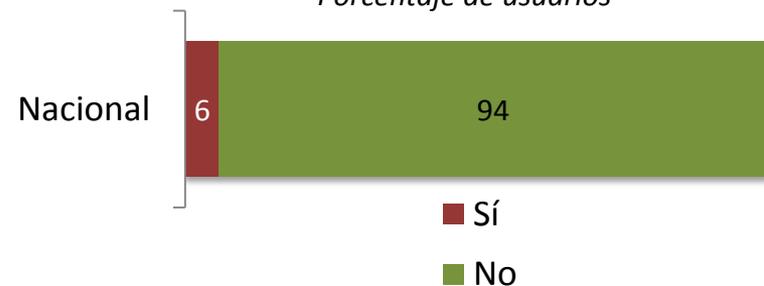
- Muy seguros
- Algo Seguros
- Ni seguros ni Inseguros
- Algo inseguros
- Muy inseguros

**Disponibilidad de la cédula de verificación de las medidas de seguridad de las guarderías a la vista de todos<sup>1/2</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*



- Sí
- No
- No sabe/No responde

**Conocimiento sobre ocurrencia de algún incidente de importancia en la guardería<sup>1/2</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*



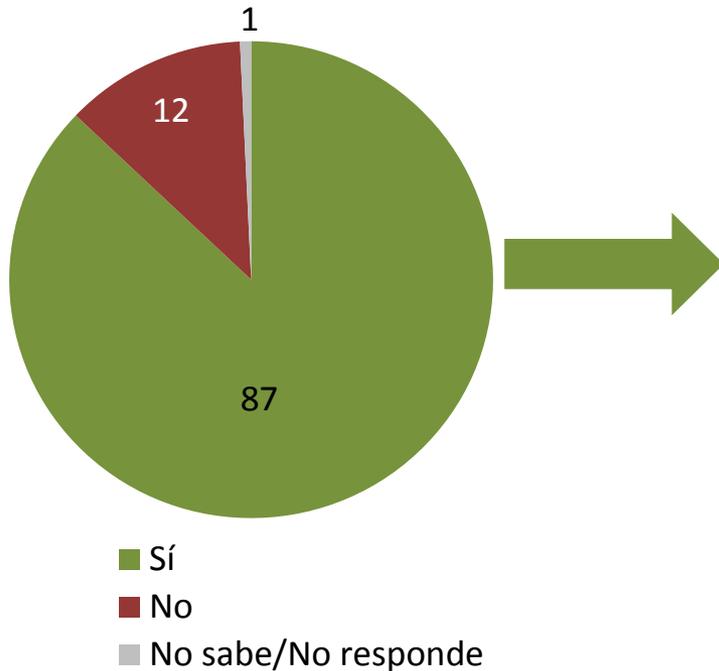
- Sí
- No

1. Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

## 5. Actividades pedagógicas y desarrollo del niño

- 87% de los usuarios conoce las actividades pedagógicas que se realizan en la sala donde está su niño y 99% de ellos las consideran como adecuadas.

**Conocimiento de las actividades que se realizan en la guardería con el niño(a)<sup>1</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*



**Considera que las actividades son adecuadas para la adquisición de hábitos y aprendizajes del niño(a)<sup>1</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*

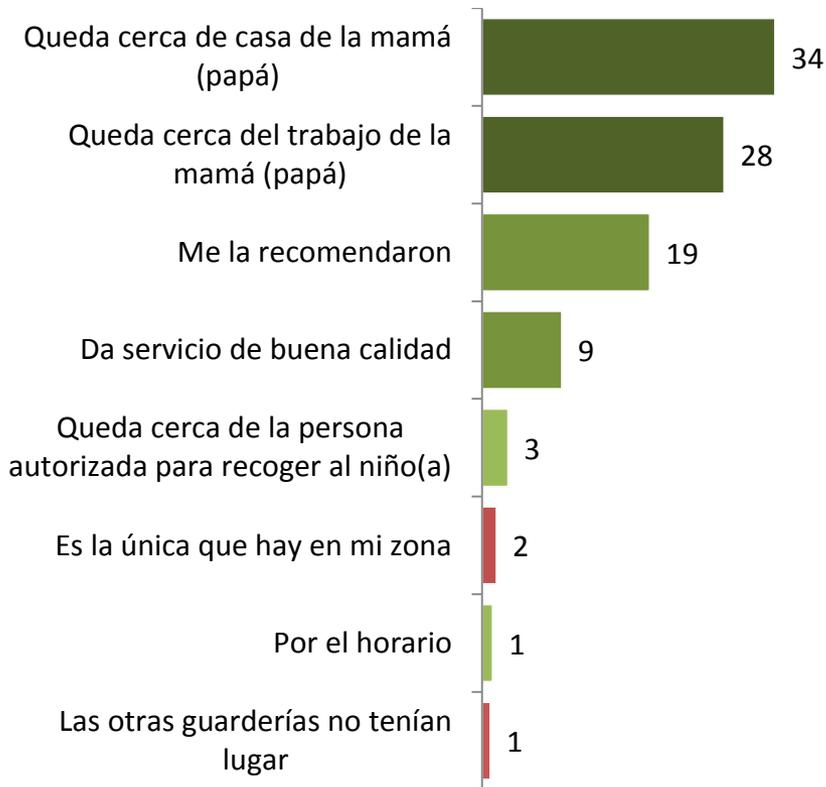


1. Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

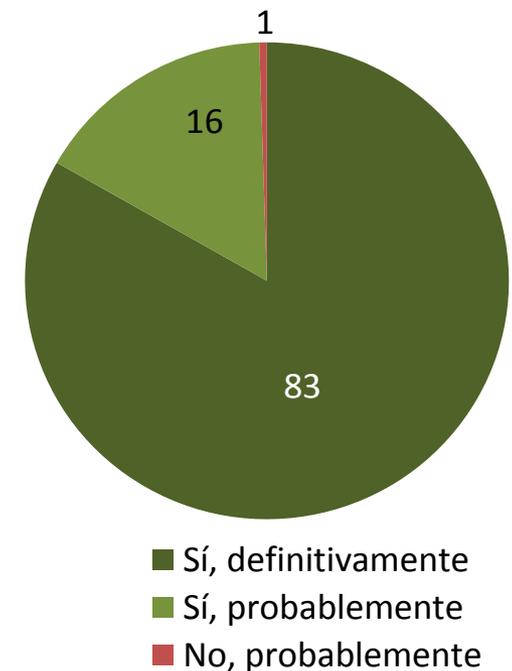
## 6. Motivo de elección y recomendación de la guardería

- 65% de los usuarios eligieron la guardería por la cercanía; asimismo, 99% recomendaría la guardería a familiares y amigos.

**Razones por las cuales eligió la guardería<sup>1</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*



**Recomendación de la guardería a familiares y amigos<sup>1</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*



1. Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".