

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

*Septiembre de 2018*

## PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

La Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Guarderías tiene como objetivo central determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de guardería del IMSS.

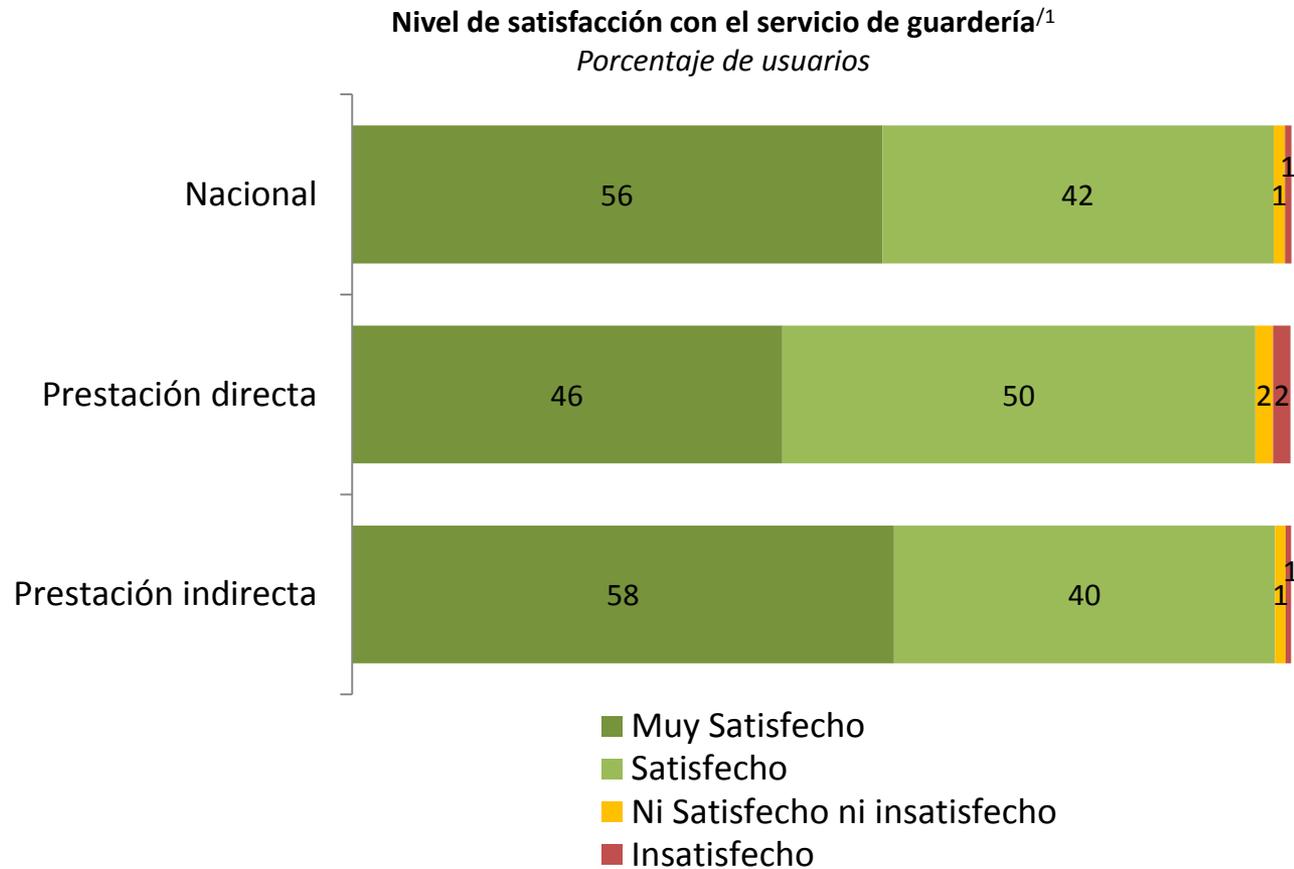
- **Muestra:** 82,591 encuestas realizadas a usuarios del servicio de guardería (74,363 en las guarderías de prestación indirecta y 8,228 en las guarderías de prestación directa).
- **Población objetivo:** Padres, madres, tutores o cualquier otra persona mayor de 18 años autorizada para llevar o recoger a los niños, al menos dos veces por semana.
- **Fecha de levantamiento:** Del 03 de septiembre al 03 de octubre 2018.
- **Diseño de muestreo:** Censo de guarderías y selección aleatoria de beneficiarios mediante un muestreo sistemático.
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 0.7% a nivel nacional con 95% de confianza (0.7% en guarderías de prestación indirecta y 1.5% 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:** Ipsos S.A de C.V. en participación conjunta con 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.

<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.

# 1. Satisfacción con el servicio de guardería

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

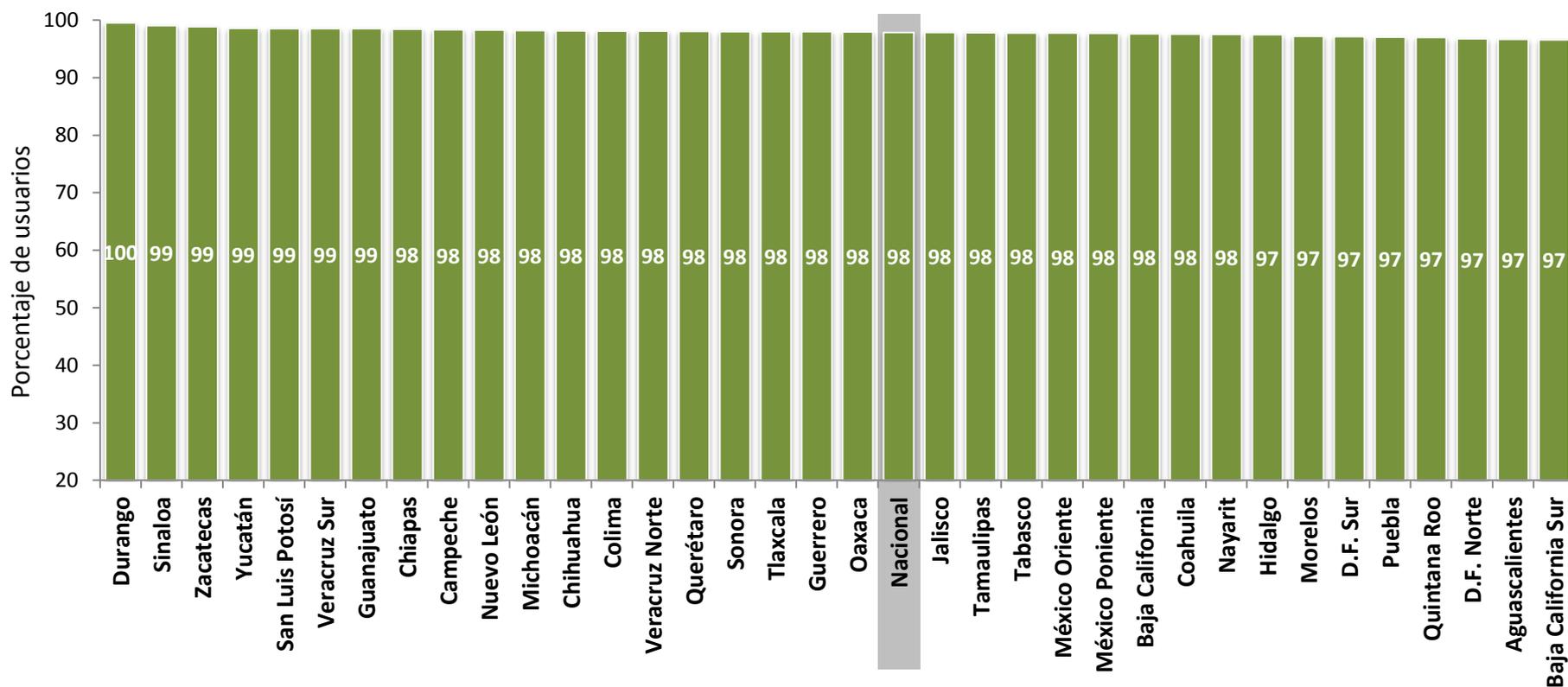


1. El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario, vecinal comunitario único, integradora, del campo y reversión de cuotas.

# 1. Satisfacción con el servicio de guardería por delegación

- A nivel delegación, al menos el 97% de los usuarios están muy satisfechos o satisfechos con el servicio de guardería.

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

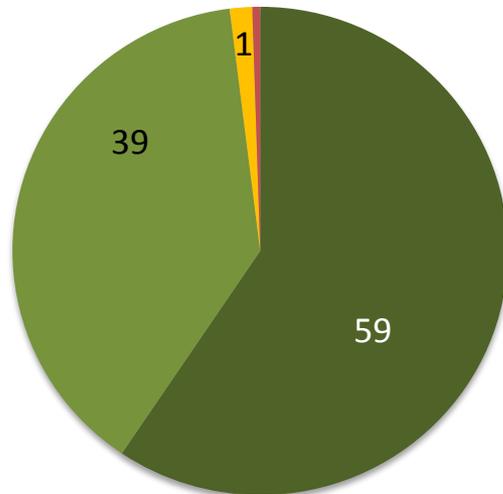


1. El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario, vecinal comunitario único, integradora, del campo y reversión de cuotas.  
 2. Los resultados se presentan en orden descendente de acuerdo con la suma de las categorías de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

## 2. Trato del personal de la guardería

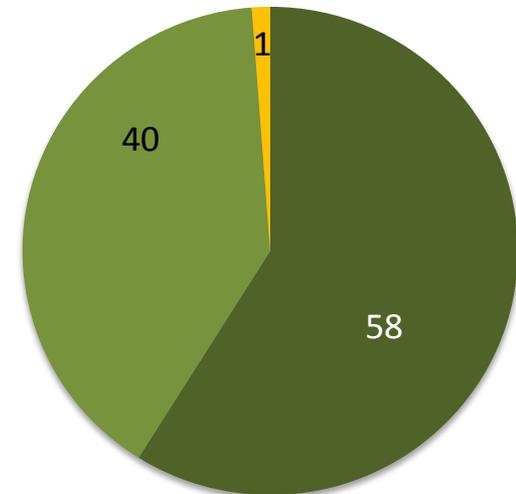
- 98% de los usuarios consideran que el trato que brinda el personal de las guarderías es excelente o bueno.

**Trato a padres o personas autorizadas parte del personal de la guardería<sup>1</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*



- Excelente
- Bueno
- Ni bueno ni malo

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

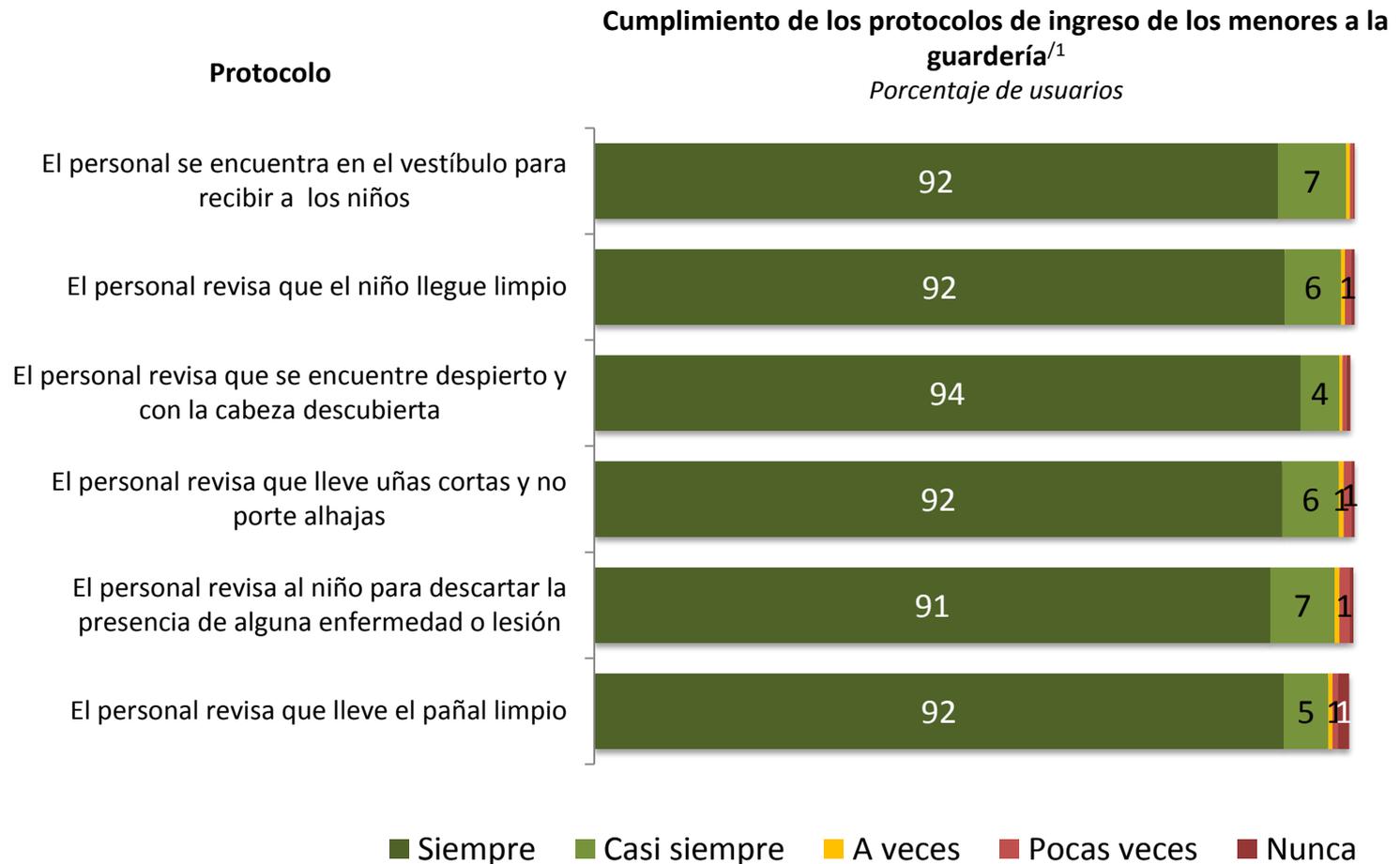


- Excelente
- Bueno
- Ni bueno ni malo

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 97% de los usuarios consideran que siempre o casi siempre se cumplen con los protocolos de ingreso de los menores a la guardería.

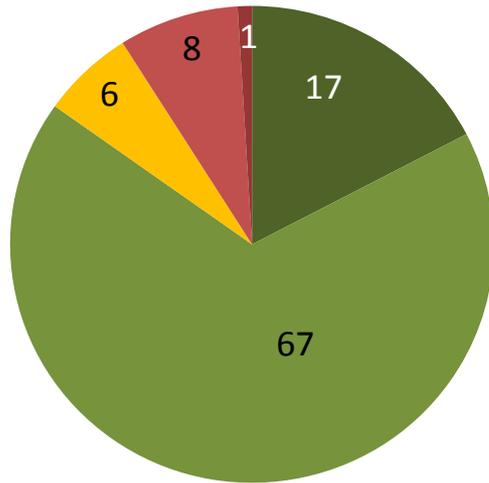


1. Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

## 4. Seguridad del menor en la guardería

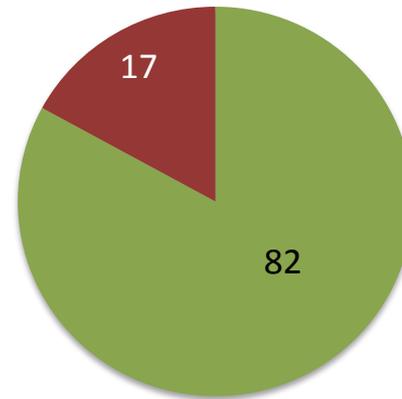
- 84% de los usuarios consideran muy seguros o seguros los alrededores de las guarderías y el 91% declaró que no ha escuchado sobre la ocurrencia de algún incidente de importancia en la guardería.

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



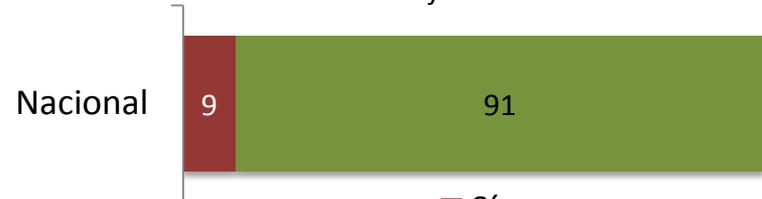
- Muy seguros
- Seguros
- Ni seguros ni inseguros
- Inseguros
- Muy inseguros

**Conocimiento de las medidas de seguridad de las instalaciones de la guardería<sup>1</sup>**  
*Porcentaje de usuarios*



- Sí
- No

**Conocimiento sobre ocurrencia de algún incidente de importancia en la guardería**  
*Porcentaje de usuarios*



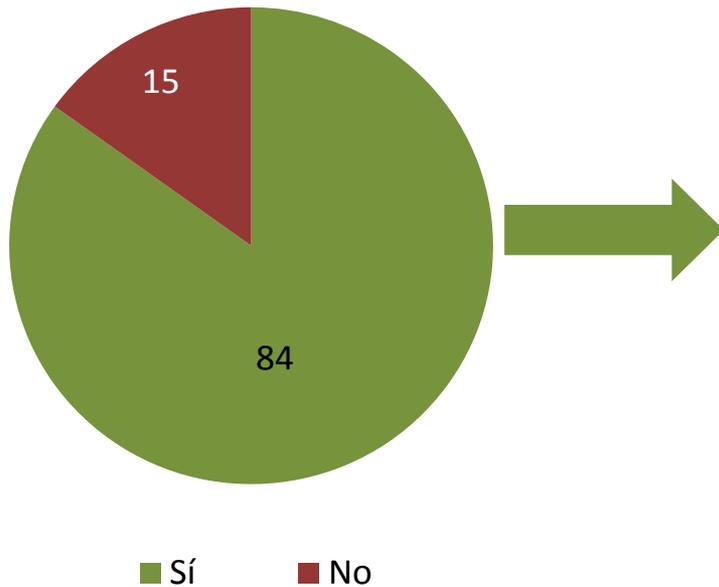
- Sí
- No

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

- 84% de los usuarios conoce las actividades pedagógicas que realiza el niño en la guardería y 98% de ellos las consideran como adecuadas.

**Conocimiento de las actividades que realiza el niño(a) en la guardería<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".

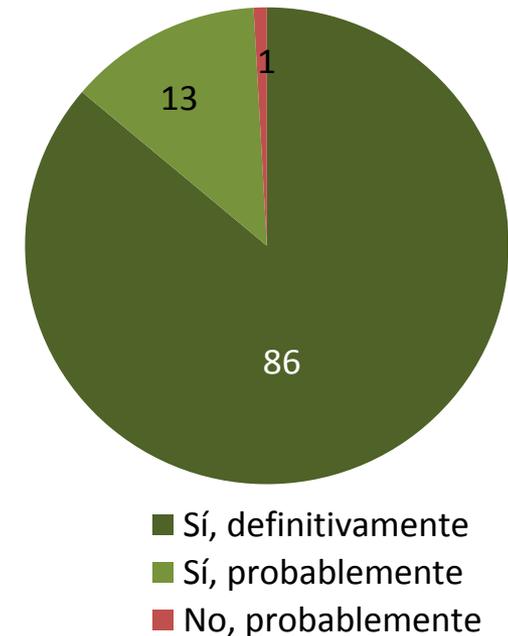
## 6. Motivo de elección y recomendación de la guardería

- 59% de los usuarios eligieron la guardería por la cercanía; asimismo, el 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".