

Las guarderías del IMSS: experiencia, confianza y desarrollo infantil

Reporte Ejecutivo - Encuesta de Calidad de Guarderías
Dirección de Planeación para la Transformación Institucional - 2025

01 | De qué trata esta encuesta?

La encuesta aborda **dos poblaciones usuarias distintas**: los adultos responsables (madres, padres, tutores) y los niños y niñas que asisten. Esta dualidad es intencionada — el servicio existe para los niños, pero son los adultos quienes lo evalúan. Entender ambas perspectivas es fundamental para mejorarlo.

75.6%

adultos responsables son mujeres

64%

niños entre 2 y 4 años de edad

60%

de adultos responsables con estudios universitarios

02 | El veredicto: números que impresionan

Los indicadores de satisfacción de guarderías son, por mucho, los más altos del IMSS. Mientras que en servicios de salud los indicadores de satisfacción rondan el 80-88%, las guarderías operan en una categoría completamente distinta:

9.7

Calificación del servicio (1-10)

98.5%

Percibe calidad buena o excelente

98.7%

Recomendaría la guardería

99.2%

Percibe buen trato del personal

El dato más poderoso del reporte

Antes de usar la guardería, el 72.6% de los padres percibe la calidad como buena o excelente. Después de usarla, ese número sube al 98.5%.

-> Un salto de 26 puntos porcentuales. El servicio supera expectativas de forma sistemática.

-> Entre quienes han usado guardería privada además del IMSS, el 92.9% considera al IMSS igual o mejor.

-> El 98.7% recomendaría la guardería — la tasa de promotores netos más alta de toda la encuesta IMSS.

03 | Quienes son los usuarios?

Comprender el perfil de quienes usan la guardería es clave para diseñar mejores servicios, comunicaciones y políticas. El usuario adulto típico es una **madre joven, urbana, con estudios universitarios y empleada en el sector privado** — un perfil con alta exigencia de calidad y capacidad de comparación.

El adulto responsable

- * 65.7% son madres; 22.3% padres; 12% otros adultos
- * 75.6% son mujeres, el 74.7% en edad reproductiva (26-44 años)
- * 60.3% con estudios universitarios completos o incompletos
- * 46.3% trabaja en el sector privado
- * 80%+ de los hogares cuenta con internet en casa

Los niños y niñas

- * 54.1% niños, 45.9% niñas — balance casi perfecto
- * 64.1% entre 2 y 4 años de edad
- * 48.5% en salas Maternal B1, B2 y C1 (25-42 meses)
- * 1.5% requiere cuidado especial por discapacidad
- * TEA: el trastorno más frecuente entre niños con necesidades especiales

Quien lleva y recoge a los niños cuando los padres no pueden: los **abuelos y otros familiares**, principalmente por incompatibilidad de horarios. El **17.7%** de los adultos responsables lleva a más de un niño — generando un punto de contacto de alta intensidad con la guardería.

04 | El primer contacto: inscripción y bienvenida

El proceso de inscripción es la primera impresión que tienen las familias del servicio. Un trámite engorroso puede generar resistencia; uno fluido construye confianza desde el inicio. Los datos muestran que el IMSS está haciendo bien esta parte:

Indicador del proceso de inscripción	Resultado
Proceso considerado fácil o muy fácil	93.9%
Trámite realizado por internet	61.4%
Tiempo mediano de espera hasta ingreso del niño	15 días
Recibió y leyó la Descripción del Servicio	96.6%
Recibió plática de nuevo ingreso	98%

El promedio de espera es de 36.8 días, pero la mediana es de 15 días — el promedio está distorsionado por casos extremos (máximo: 730 días). El **55.9% concluye en 15 días o menos**. El principal motivo de dificultad: el volumen de requisitos, solucionable con comunicación más clara o simplificación del trámite.

05 | El día a día: protocolos de entrada y salida

Cada mañana y cada tarde, los adultos responsables viven el servicio en carne propia: el vestíbulo, el personal, los protocolos. La **sistematicidad de estos procesos es un indicador directo de calidad operativa** y genera confianza en los padres. En general los protocolos se cumplen de manera alta y consistente — con un área de oportunidad específica:

Protocolo	Cumplimiento
ENTRADA: Personal en vestíbulo para recibir al niño	Alta
ENTRADA: Revisión de condiciones higiénicas del niño	Alta
ENTRADA: Registro biométrico o identificación del adulto	Alta
ENTRADA: Revisión de salud del niño (enfermedades o lesiones)	Alta
ENTRADA: Revisión de ayudas técnicas (para niños con discapacidad)	Media
SALIDA: Entrega del niño aseado y con pertenencias completas	Alta
SALIDA: Registro biométrico o identificación del adulto	Alta
SALIDA: Comunicación de logros del día	Media
SALIDA: Comunicación de incidencias del día	Media

Las revisiones de logros e incidencias y la entrega de pertenencias son las mayores áreas de oportunidad en los protocolos de salida. Son también las que más información aportan a los padres sobre la experiencia diaria de sus hijos — cerrar esta brecha tiene impacto directo en la percepción de calidad del servicio.

06 | Alimentación y lactancia materna

La alimentación en la guardería no es un servicio secundario, para muchos niños es entre el 40% y el 60% de su ingesta diaria. La calidad, variedad y comunicación del menú son indicadores de atención integral a la infancia.

Menu

El **94.1%** de las guarderías expone la charola y el menú escrito en el vestíbulo. De ese universo, el **92.5%** de los casos coincide siempre o casi siempre entre ambos. El **97.4%** de los adultos responsables está de acuerdo con la alimentación de sus hijos en la guardería. Los casos de desacuerdo (1.5%) señalan menú genérico y poca variación como motivos, una oportunidad de mejora de bajo costo.

Lactancia

El **88.3%** de los niños en guarderías recibió lactancia materna en algún momento. De quienes ya no la reciben, el 51% la recibió durante más de 6 meses. El **24.9%** que ingresó a la guardería y continuó con lactancia lo logró principalmente alimentando al niño solo en casa. De quienes siguen con lactancia activa, el 61.3% continúa haciéndolo dentro de la guardería — un indicador de que las guarderías están apoyando activamente esta práctica.

07 | Cuidado de la salud, seguridad e higiene

Que un padre o madre deje a su hijo en la guardería implica un acto de confianza. Esa confianza se construye con protocolos de salud visibles, instalaciones seguras y comunicación oportuna ante cualquier eventualidad.

Seguridad e instalaciones

- * 99.4% percibe limpieza buena o excelente
- * 98.1% percibe mantenimiento bueno o excelente
- * 99.4% confirma presencia constante del vigilante en la entrada
- * 92% considera seguros o muy seguros los alrededores

Salud preventiva y seguimiento

- * Monitoreo de peso/talla, vacunas y alimentación: prácticas activas en guarderías
- * Sistema de referencia médica activo; cuello de botella en la respuesta del sistema
- * Principal motivo de rechazo de valoración médica: falta de datos del médico y de diagnóstico
- * 71.9% de las madres recibe atención en el IMSS durante y después del embarazo

Las guarderías tienen el conjunto de calificaciones de instalaciones más altas de toda la encuesta IMSS — una fortaleza que debe mantenerse. El punto crítico es el seguimiento médico post-referencia: detectar y referir ocurre bien; el sistema de respuesta requiere atención para cerrar el ciclo.

08 | Desarrollo integral: el corazón del servicio

El desarrollo infantil es la razón de ser de las guarderías, no un subproducto de ellas. Más allá de cuidar a los niños mientras los padres trabajan, el IMSS tiene la oportunidad de impactar en sus primeros años de vida — los más críticos para el desarrollo cognitivo, social y emocional.

+91.4%

de padres detecta avances en desarrollo del lenguaje

+96%

de padres detecta avances en desarrollo motor y coordinación

+96%

de padres detecta avances en desarrollo social y de convivencia

El **52.7%** de los niños lleva un año o más en la guardería, lo que sugiere estabilidad y confianza de las familias en el servicio. La permanencia es un indicador de satisfacción más robusto que cualquier encuesta — los padres votan con sus pies, y la mayoría se queda.

Los temas de cuidado y alimentación sana son los más difundidos por las guarderías a los padres. El portal '**Comunicación con Padres**' es el mecanismo formal para esta comunicación, aunque hay espacio para fortalecer la difusión de información sobre desarrollo infantil más allá de la salud y nutrición.

09 | Participación de padres y madres de familia

El desarrollo integral de los niños en la guardería no es responsabilidad exclusiva del personal. Los padres y madres son co-responsables — y la encuesta revela que están dispuestos a involucrarse más, pero necesitan canales y formatos adecuados.

Pláticas

El **91.3%** prefiere recibir las pláticas entre semana, con preferencia por el viernes. Los horarios de mayor preferencia: **8-10 am y 12 pm-3 pm**. El medio de comunicación preferido para difusión de información: **correo electrónico (51.2%)**. Los temas más solicitados son cuidado de la salud y nutrición. El 49% no tiene una preferencia temática específica, señalando que confían en el criterio de la guardería.

Consejo

Solo el **48%** de los padres conoce la existencia del **Consejo de Padres** — el mecanismo formal de participación y rendición de cuentas. Con una base de 98.7% de padres dispuestos a recomendar la guardería, hay una comunidad de promotores naturales lista para ser activada. Difundir el Consejo y darle visibilidad es una inversión de alto retorno en gobernanza participativa.

10 | El trato: la base de todo

En guarderías, el trato del personal tiene una dimensión adicional respecto a otros servicios del IMSS: los usuarios son niños, no adultos. El impacto de una mala experiencia de trato puede tener consecuencias emocionales y de desarrollo. Los datos muestran que el personal de guarderías comprende profundamente esta responsabilidad:

99.2%

Buen trato hacia madres y padres

99.1%

Buen trato hacia niños y niñas

El 0.9% con trato neutral o negativo

La principal razón de queja es la calidad del servicio que brinda el personal — no el lenguaje ni la actitud, sino la percepción de que no se está haciendo bien el trabajo.

Estos números no tienen paralelo en ningún otro servicio del IMSS. Un 99% de satisfacción de trato es excepcional en cualquier organización de servicios a escala. El reto no es mejorar el trato — **el reto es protegerlo y sostenerlo** ante la rotación de personal y el crecimiento del servicio.

11 | Prioridades para seguir siendo excepcionales

Con indicadores tan altos, el reto del servicio de guarderías es distinto al de otros servicios del IMSS: no se trata de recuperar terreno, sino de consolidar la excelencia y cerrar las brechas que aun existen. Estas son las cinco acciones de mayor palanca:

- 1 Consolidar la comunicación del desarrollo infantil como práctica estándar. El 91.4% de padres detecta avances en sus hijos, pero la comunicación estructurada sobre logros y avances aun tiene margen. La revisión de logros e incidencias al momento de recoger al niño es la mayor brecha de los protocolos de salida. Informar es también desarrollar.
- 2 Cerrar la brecha en la revisión de ayudas técnicas en la entrada. Es el protocolo de entrada con mayor área de oportunidad. Además de que afecta al 100% de niños con discapacidad, la revisión sistemática y visible envía un mensaje de inclusión institucional que impacta en la confianza de toda la comunidad de padres.
- 3 Fortalecer el sistema de seguimiento médico post-referencia. La detección y referencia ocurren; el cuello de botella está en la respuesta del sistema. Los motivos de rechazo de valoración médica (falta de datos del médico, falta de diagnóstico) son solucionables con procesos administrativos claros.
- 4 Escalar el Consejo de Padres: solo el 48% lo conoce. Con 98.7% de padres dispuestos a recomendar la guardería, hay una base de embajadores naturales. El Consejo es el mecanismo formal para convertir esa energía en mejora continua. Difundirlo y activarlo es una palanca de alto impacto con bajo costo.
- 5 Capitalizar el cambio de percepción que genera el servicio. El salto del 72.6% al 98.5% en percepción de calidad (antes vs. después de usar la guardería) es el mayor activo comunicacional del IMSS en este servicio. Documentar y difundir esta transformación fortalece la imagen institucional y reduce la resistencia inicial al inscribir a nuevos usuarios.

Nota metodológica: La Encuesta de Calidad de Guarderías (ENCAL 2025) fue aplicada presencialmente a adultos responsables de niños y niñas inscritos en las guarderías del IMSS. Las entrevistas se realizaron al momento de entregar o recoger a los menores. Los resultados son representativos del universo de guarderías participantes en el levantamiento.