

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

*Octubre de 2014*

## PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

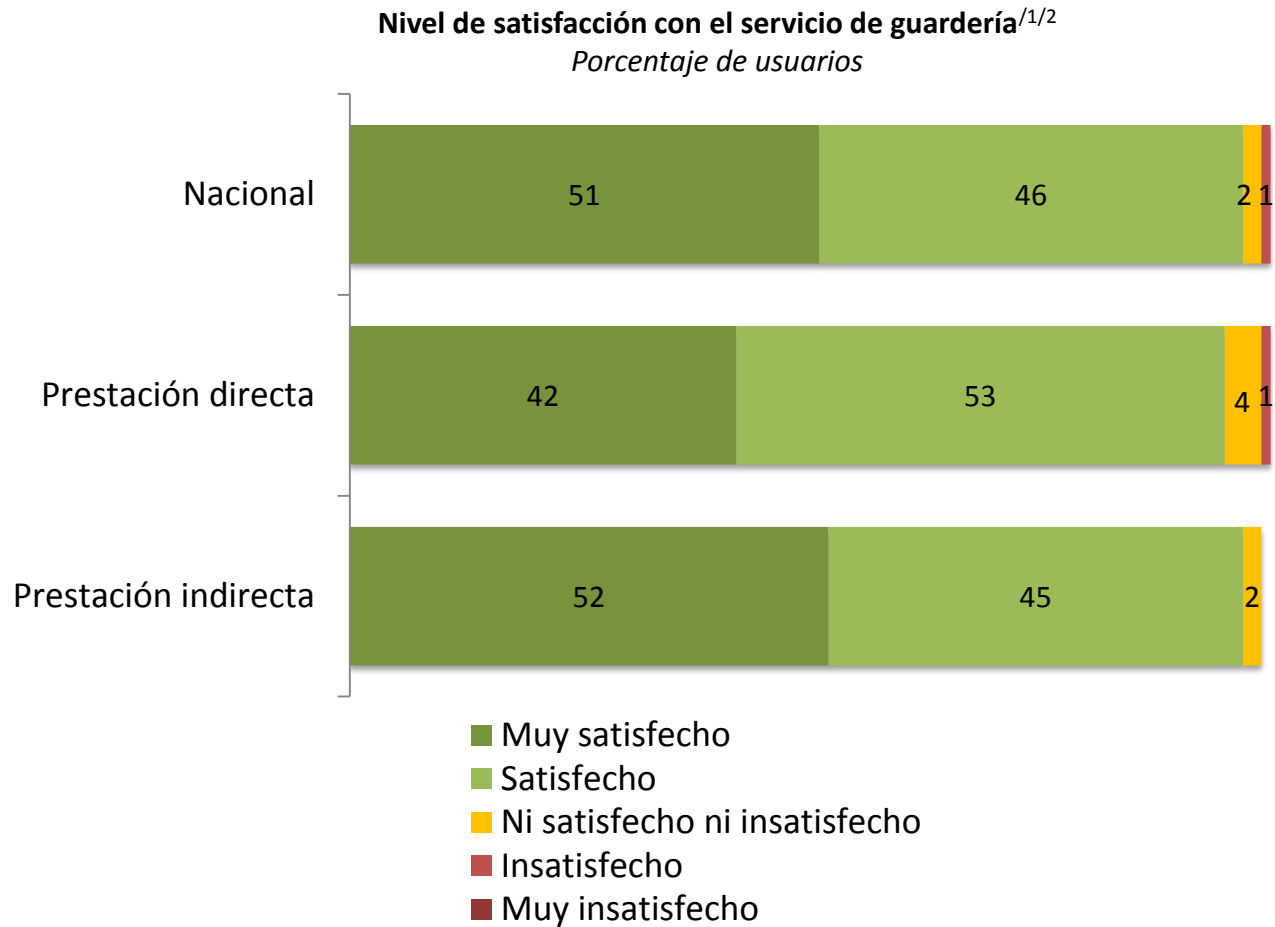
- **Muestra:** 24,260 encuestas realizadas a usuarios del servicio de guardería (18,880 en las guarderías de prestación indirecta y 5,380 en las guarderías de prestación directa).
- **Población objetivo:** Padres, madres, tutores o cualquier otra persona mayor de 18 años autorizada para llevar o recoger a los niños, al menos dos veces por semana.
- **Fecha de levantamiento:** Del 24 de septiembre al 28 de octubre de 2014.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.59%, con 95% de confianza (0.67% en guarderías de prestación indirecta y 1.17% en guarderías de prestación directa).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.51% a nivel nacional con 95% de confianza (1.75% en guarderías de prestación indirecta y 2.39% en guarderías de prestación directa).
- Para este levantamiento se redujo la extensión del cuestionario de 104 a 49 preguntas, las entrevistas se aplicaron afuera de las guarderías y lejos del personal para reducir los posibles sesgos. Asimismo, se logró representatividad por guardería.
- **Institución que realizó el levantamiento:** Instituto Nacional de Salud Pública.

<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 sólo incluye guarderías del esquema vecinal comunitario único.

<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 97%



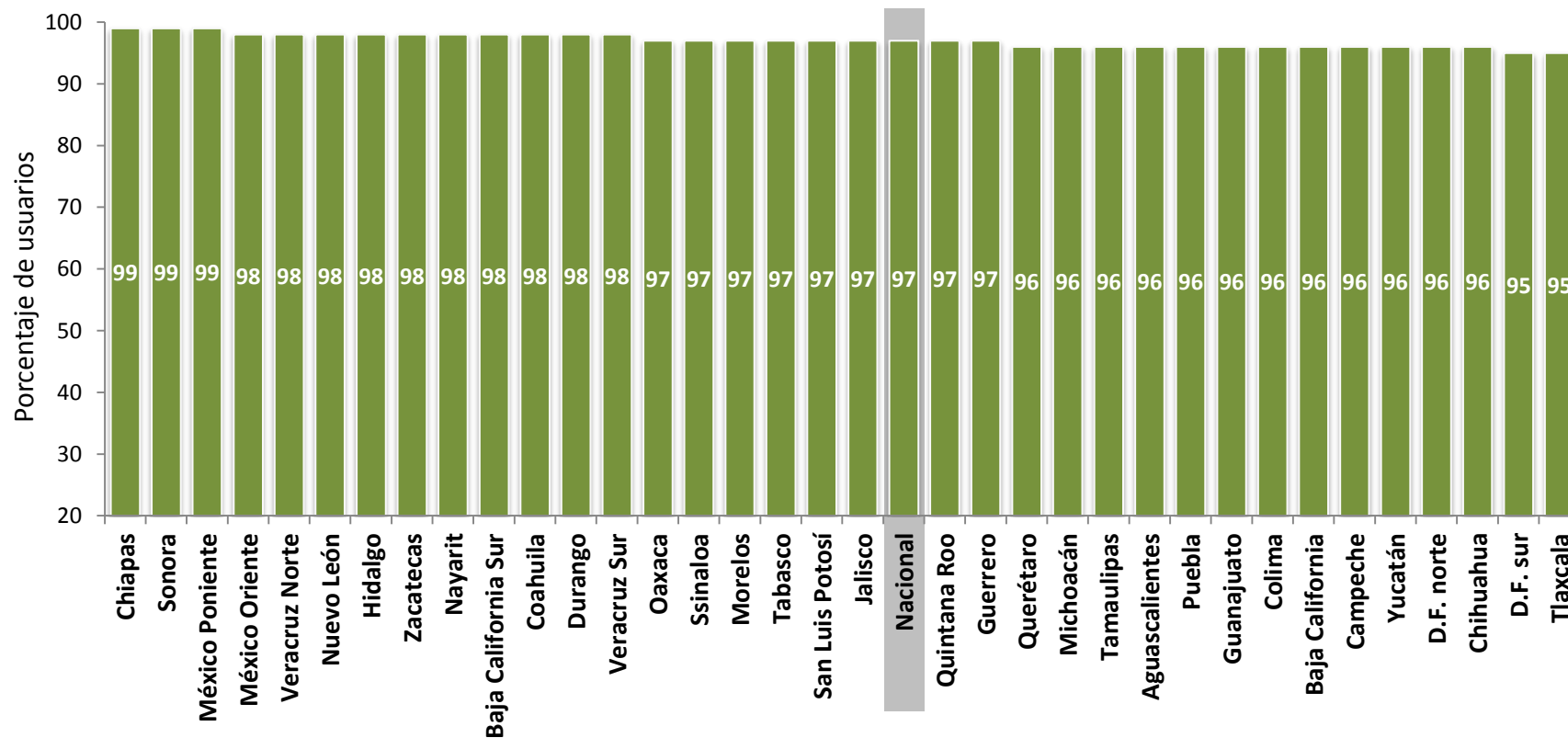
1. El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.

2. Los resultados 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 95% 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

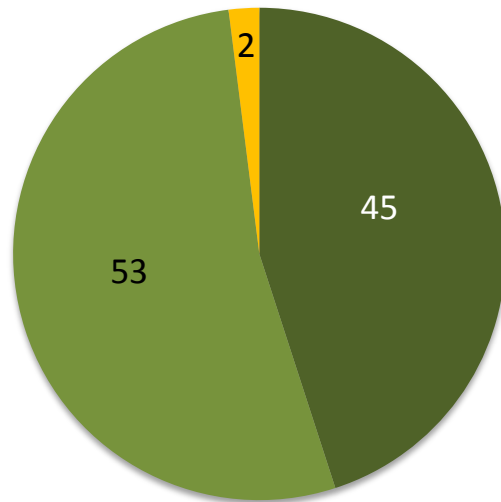


1. El resultado nacional contempla a usuarios de los siguientes esquemas de administración de guarderías: Madres IMSS, ordinario y vecinal comunitario único.  
 2. Los resultados se presentan en orden descendente de acuerdo con la suma de las categorías de respuesta “Muy satisfecho” y “Satisfecho”.

## 2. Trato del personal de la guardería

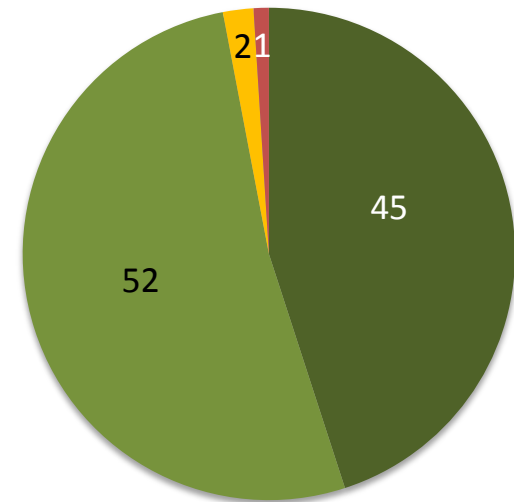
- Al menos el 97% de los usuarios consideran que el trato que brinda el personal de las guarderías es excelente o bueno.

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



- Excelente
- Bueno
- Ni bueno ni malo

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

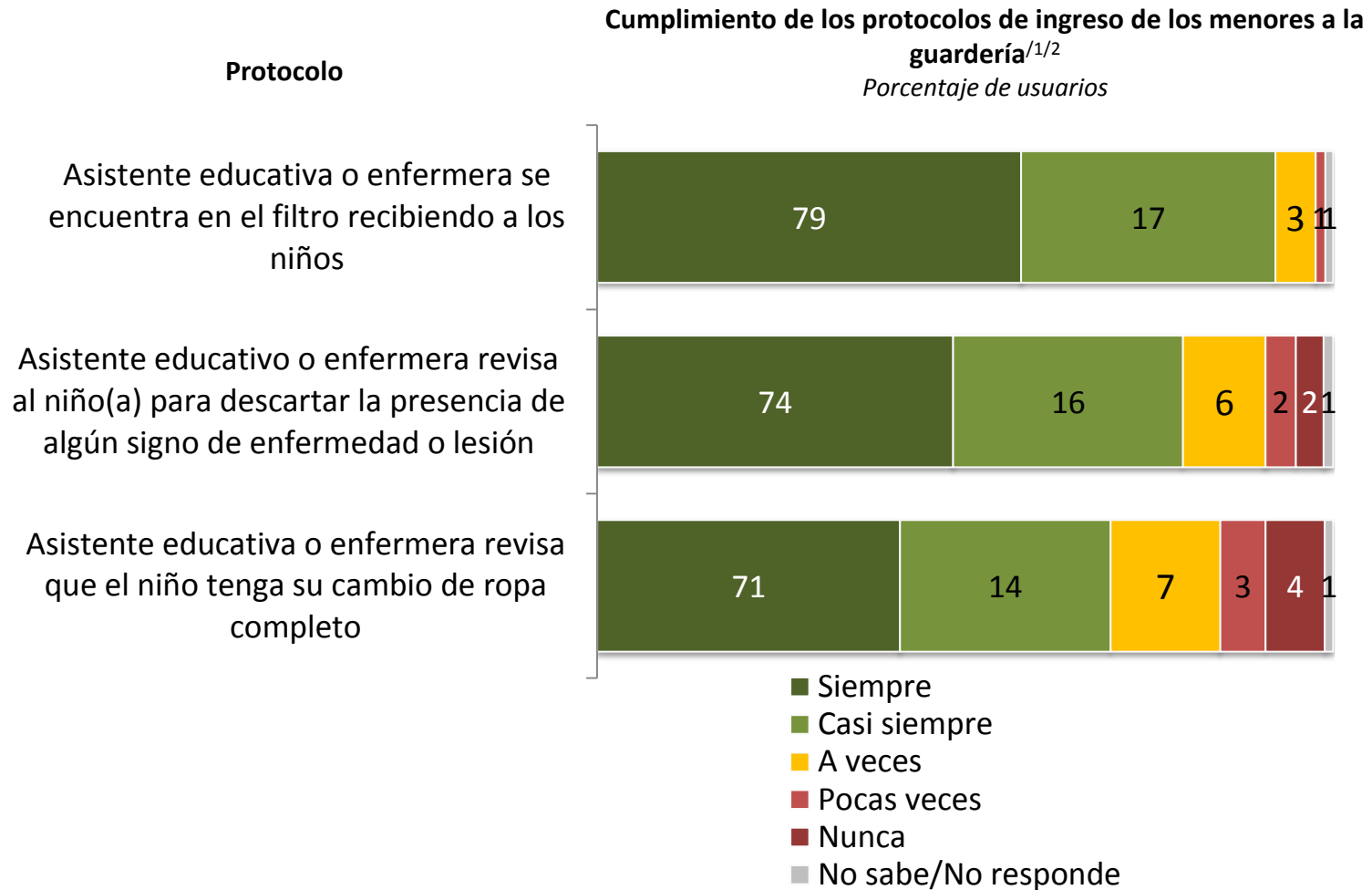


- Excelente
- Bueno
- Ni bueno ni malo
- Malo

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 el trato que brinda el personal de las guarderías como excelente o bueno.

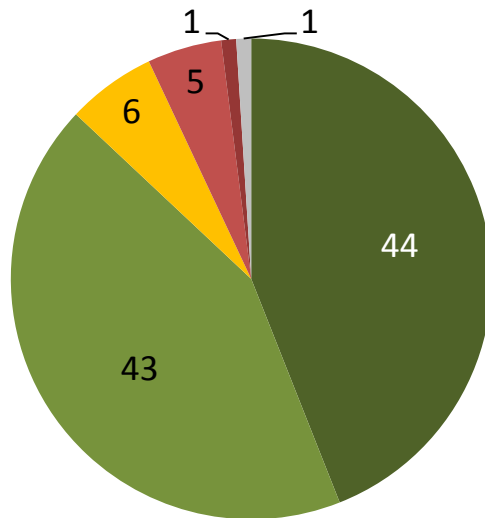


1. Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

## 4. Seguridad del menor en la guardería

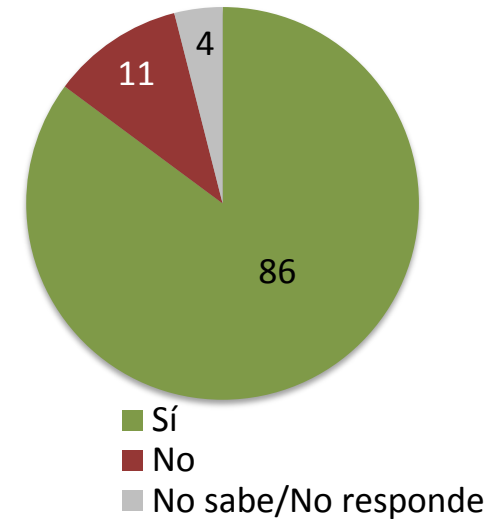
- 87% de los usuarios consideran seguros los alrededores de las guarderías y 95% declaró que no ha escuchado sobre la ocurrencia de algún incidente de importancia en la guardería.

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



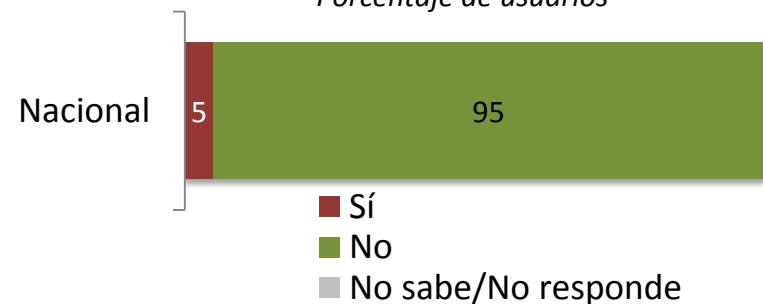
- Muy seguros
- Algo Seguros
- Ni seguros ni Inseguros
- Algo inseguros
- Muy inseguros
- No sabe/No responde

**Disponibilidad 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
- No sabe/No responde

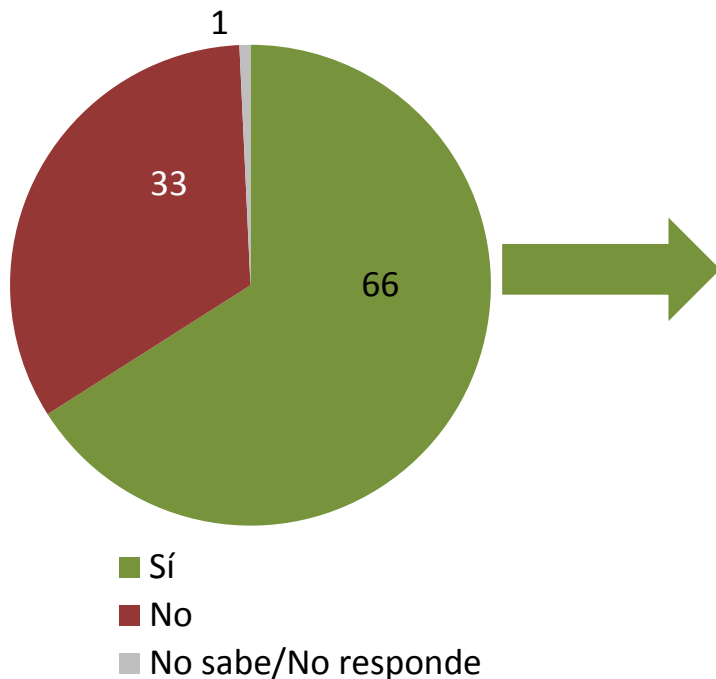
1. Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

## 5. Actividades pedagógicas y desarrollo del niño

- 66% de los usuarios conoce las actividades pedagógicas que se realizan en la sala donde está su niño y 88% de ellos las consideran como muy adecuadas.

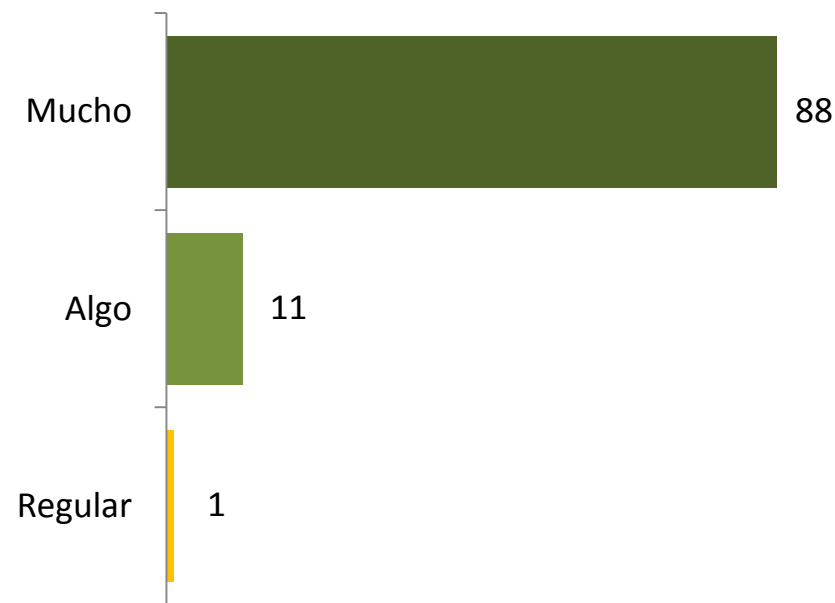
**Conocimiento de las actividades pedagógicas que se realizan en la sala de atención donde está el niño(a)<sup>1</sup>**

*Porcentaje de usuarios*



**Considera que las actividades pedagógicas son adecuadas para el desarrollo 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".



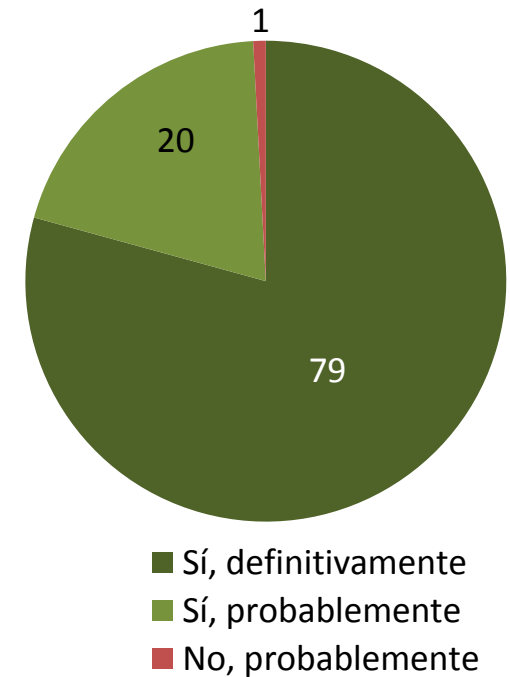
## 6. Motivo de elección y recomendación de la guardería

- 62% de los usuarios eligieron la guardería por cercanía a su casa o trabajo; asimismo, 99% recomendaría la guardería a familiares y amigos.

**Razones por las cuales eligió la guardería<sup>/1</sup>**  
*Porcentaje de derechohabientes 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".