

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERIAS DEL IMSS

Cuestionario para responsables de menores que hacen uso del servicio de guardería

[folio] P1. Folio: |__|__|__|__|__| [deleg] P2. Delegación: _____|__|__|

[unidad] P3. Nombre de la guardería: _____

[id_unid] P4. Clave o número de identificación de la guardería: |__|__|__|__| P5. Esquema: |__|

[fecha] P6. Fecha: |__|__| - |__|__| - 10 [hr_ini] P7. Hora de inicio: |__|__| : |__|__| [hr_fin] P8. Hora de término: |__|__| : |__|__|
(día) (mes) (año) (formato de 24 horas) (formato de 24 horas)

[nom_enc] P9. Nombre de Encuestador: _____|__|__|

[nom_cap] P10. Nombre de Capturista: _____|__|__|

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y trabajo para _____. Tengo el encargo de entrevistar a personas que como usted hacen uso del servicio de las guarderías del IMSS. El objetivo de esta encuesta es conocer su opinión sobre la atención y el trato recibido en las guarderías. La información que proporcione será confidencial y será procesada estadísticamente con el objetivo exclusivo de mejorar los servicios de las guarderías. Ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular.

FILTRO. ¿Usted recoge o deja regularmente al niño(a) en la guardería, es decir, lo hace al menos dos veces por semana?

Sí ___ (continuar y que el potencial encuestado muestre su credencial de la guardería)

No ___ (concluir la entrevista). Llenar formato de no respuesta

[trecog] P11.	¿Hace cuánto tiempo recoge/deja usted al niño(a)?	Menos de 1 mes De 1 a 3 meses De 3 meses 1 día a 6 meses De 6 meses 1 día a un año Más de un año NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	__ __
[parent] P12.	¿Cuál es su parentesco con el niño(a)?	Padre Madre Abuelo (a) Tío (a) Hermano (a) Tutor Otro _____ (especifique) NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 6 99	__ __
[edad] P13.	¿Cuántos años cumplidos tiene usted?	Edad: _____		__ __
[sexo] P14.	Sexo <i>Entrevistador: anote sin preguntar</i>	Mujer Hombre	1 2	__
[edocivi] P15.	¿Cuál es su estado civil?	Soltero (a) Casado (a)/Unión libre Divorciado (a) Viudo (a) Separado (a) NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	__ __

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERIAS DEL IMSS

[escolar] P16.	¿Cuál es su último grado terminado de estudios?	Ninguno 1 Primaria incompleta 2 Primaria completa 3 Secundaria 4 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica 5 Universidad o más 6 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[ingreso] P17.	Sumando todo lo que ganan en el hogar donde habita el niño(a), ¿a cuánto equivale aproximadamente el ingreso mensual de la familia del niño(a)?	Hasta 1,500 pesos 1 1,501 a 3,000 pesos 2 3,001 a 6,000 pesos 3 6,001 a 12,000 pesos 4 Más de 12,000 pesos 5 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[ocupa] P18.	¿Cuál es su principal ocupación?	Trabajador por cuenta propia 1 Sector privado (no maestro) 2 Sector agropecuario 3 Obrero 4 Actividades del hogar 5 Estudiante 6 Maestro 7 Desempleado 8 Pensionado o jubilado 9 Otro _____ (Especifique) NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[rechab] P19.	¿Cuántos niños recoge/deja habitualmente (más de 2 veces por semana) en esta guardería? <i>Encuestador: se deberá tomar en cuenta al niño (a) por el cual estamos preguntando</i>	Capturar número _____	_ _ _
[fechnac] P20.	¿Cuál es la fecha de nacimiento del niño(a)?	_ _ _ - _ _ - _ _ _ _ _ _ Día Mes Año NO SABE/NO RESPONDE 99	
[sala] P21.	¿A qué sala asiste el niño(a)? <i>Encuestador: si el entrevistado no sabe la sala, entonces utilizar tarjeta correspondiente con edades de niños y salas</i>	Lactantes A 1 Lactantes B 2 Lactantes C 3 Maternal A 4 Maternal B1 5 Maternal B2 6 Maternal C1 7 Maternal C2 8 Preescolares Madres IMSS 9 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[sexnin] P22.	Sexo del niño <i>Encuestador: anote sin preguntar porque ya se sabe desde la muestra</i>	Mujer 1 Hombre 2	_ _ _
[tmpoins] P23.	¿Cuánto tiempo tiene que el niño(a) asiste a esta guardería?	Menos de 1 año 1 De 1 a 2 años 2 De 2 años 1 día a 3 años 3 Más de 3 años 4 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERIAS DEL IMSS

[hrs] P24.	En promedio, ¿cuántas horas del día permanece el niño(a) en esta guardería?	Menos de 4 horas Entre 4 y 6 horas Entre 6 hrs. 1 min y 8 horas Entre 8 hrs. 1 min y 10 horas Más de 10 horas NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[calhor] P25.	¿Cómo califica el horario de servicio de esta guardería?	Muy bueno Bueno <i>Ni bueno ni malo (espontáneo)</i> Malo Muy malo NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[import] P26.	¿Qué tan importante considera que es el servicio que brindan las guarderías del IMSS para los trabajadores del país?	Muy importante Algo importante <i>Indiferente (espontánea)</i> Poco importante Nada importante NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[sat1] P27.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con el servicio que recibe en esta guardería del IMSS?	Muy satisfecho Algo satisfecho <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESP)</i> Algo insatisfecho Muy insatisfecho NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[razon] P28.	¿Por qué eligió esta guardería en particular? Encuestador: Permita que el encuestado responda sin ofrecer opciones. Anotar solamente la primera mención. Describir si no está enlistada.	Me queda cerca de casa Me queda cerca del trabajo Me la recomendaron Por su calidad / es buena Es la única que hay / no tenía otra opción Otra _____ (Especifique) NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[imsvspri] P29.	Desde su percepción, ¿dónde considera que es mejor el servicio de guarderías, en las públicas (como las de Sedesol, del ISSSTE, del gobierno del Estado, Cendi), en las privadas o en las del IMSS?	En las públicas En las privadas En las guarderías del IMSS NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 99	_ _ _
[dctos] P30.	Cuando realizó la solicitud para inscribir al niño(a) a esta guardería, ¿le explicaron cuál sería el trámite y los documentos que necesitaría?	Sí, detalladamente Sí, parcialmente No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 99	_ _ _
[medadm] P31.	Cuando realizó la solicitud para ingresar al niño(a) a esta guardería, ¿le realizaron al niño(a) una revisión médica en la unidad de medicina familiar como requisito de admisión?	Sí, detalladamente Sí, parcialmente No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 99	_ _ _
[tmpoingr] P32.	¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud hasta que ingresó el niño(a) a esta guardería?	Menos de 1 mes De 1 a 3 meses De 3 meses 1 día a 7 meses De 7 meses 1 día a 1 año Más de un año NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[tmpoesp] P33.	¿Cómo considera el tiempo que tuvo que esperar para el ingreso del niño(a) a esta guardería?	Corto <i>Normal (espontáneo)</i> Largo NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 99	_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERIAS DEL IMSS

[matdid] P34.	En su opinión, ¿la guardería cuenta con el material didáctico necesario para la atención del niño(a)?	Siempre Casi siempre <i>A veces (espontáneo)</i> Casi nunca Nunca NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[eval] P35.	¿Esta guardería realiza evaluaciones periódicas sobre los avances de aprendizaje adquiridos por el niño(a)?	Sí, siempre Sí, a veces No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 PASE A P37. 99 PASE A P37.	_ _ _
[evalinfo] P36.	Cuando el niño cambia de sala, ¿esta guardería le informa los resultados de los avances de aprendizaje adquiridos por el niño(a)?	Sí, siempre Sí, a veces No No aplica NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 9 99	_ _ _
[calprog] P37.	¿Cómo califica el programa educativo que se imparte en esta guardería?	Muy bueno Bueno <i>Regular (espontáneo)</i> Malo Muy malo NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[capedu] P38.	De acuerdo a su percepción, ¿el personal que atiende al niño está debidamente capacitado para atender a los niños, o no lo está?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _
[menu] P39.	Normalmente, ¿está a la vista el plato muestra para que usted sepa el contenido del menú que el niño (a) recibe, o no está a la vista?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _
[alimen] P40.	Desde su percepción, ¿el niño(a) recibe una buena alimentación en esta guardería, o no?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _

[llegad] P41. Cuando llega el niño(a) a esta guardería, ¿el personal...	Siempre	Casi siempre	<i>A veces (espon-táneo)</i>	Casi nunca	Nunca	NS/NR	
a) pide la credencial para el registro de entrada?	1	2	3	4	5	99	_ _ _
b) revisa que traiga la ropa completa?	1	2	3	4	5	99	_ _ _
c) pregunta por la salud del niño(a)?	1	2	3	4	5	99	_ _ _

[enfermo] P42.	Si el niño(a) muestra síntomas de enfermedad a su llegada a esta guardería, normalmente ¿qué hace el personal de la guardería?	Regresa el niño(a) a casa Dejan pasar al niño(a) No he estado en esa situación NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 99	_ _ _
[sintenf] P43.	Cuando el niño(a) ha presentado algún síntoma de enfermedad, ¿considera que la respuesta de esta guardería ha sido la correcta?	Siempre Casi siempre <i>A veces (espontáneo)</i> Casi nunca Nunca NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[hojval] P44.	¿Cómo califica el procedimiento que hay que seguir cuando le dan una hoja de valoración médica?	Muy bueno Bueno <i>Regular (espontáneo)</i> Malo Muy malo NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[enferm] P45.	Con lo que usted sabe, ¿esta guardería cuenta con enfermera?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERIAS DEL IMSS

[prosal] P46.	¿En esta guardería se llevan a cabo las siguientes actividades de prevención y fomento de la salud?	Sí	No	NA*	NS/NR**	
	a) control de peso y talla del niño(a)	1	2	9	99	_ _ _
	b) promoción de lactancia materna	1	2	9	99	_ _ _
	c) control de vacunación	1	2	9	99	_ _ _
	d) actividades de prevención de enfermedades	1	2	9	99	_ _ _
[calhig] P47.	¿Cómo califica las condiciones de higiene de esta guardería?	Muy buenas		1		_ _ _
		Buenas		2		
		Regulares (espontáneo)		3		
		Malas		4		
		Muy malas		5		
		NO SABE/NO RESPONDE		99		
[trato1] P48.	En general, ¿cómo califica el trato del personal de esta guardería con los niños(as)?	Muy bueno		1		_ _ _
		Bueno		2		
		Regular (espontáneo)		3		
		Malo		4		
		Muy malo		5		
		NO SABE/NO RESPONDE		99		
[trato2] P49.	En general, ¿cómo califica el trato que ha tenido el personal de esta guardería con usted?	Muy bueno		1		_ _ _
		Bueno		2		
		Regular (espontáneo)		3		
		Malo		4		
		Muy malo		5		
		NO SABE/NO RESPONDE		99		
[calcom] P50.	Desde su percepción, ¿cómo califica la comunicación entre el personal de esta guardería y los padres de familia?	Muy buena		1		_ _ _
		Buena		2		
		Regular (espontáneo)		3		
		Mala		4		
		Muy mala		5		
		NO SABE/NO RESPONDE		99		
[corrup] P51.	¿Alguien en esta guardería le ha cobrado de cualquier forma para brindarle el servicio? <i>Encuestador: no aplica a tarifas regulares o cobros por tiempo extra</i>	Sí		1		_ _ _
		No		2		
		NO SABE/NO RESPONDE		99		

*NA: No aplica; **NS/NR: NO SABE/NO RESPONDE

El Instituto Mexicano del Seguro Social, preocupado por la seguridad y el bienestar de los niños al interior de sus guarderías, desea conocer su opinión sobre el tema y ha redactado las siguientes preguntas:

[total] P52.	¿Cuántos niños hay en total en la sala en la que se encuentra su niño(a)?	(Capturar número) _____				_ _ _
		NO SABE/NO RESPONDE		99		
[capaci] P53.	¿Considera que el número de niños que asisten a esta guardería es mayor al que pueden atender, es el adecuado o es menor?	Mayor al que pueden atender		1		_ _ _
		Adecuado		2		
		Menor al que pueden atender		3		
		NO SABE/NO RESPONDE		99		
[persuf] P54.	¿Considera usted que el personal que atiende a los niños(as) es suficiente, o no lo es?	Es suficiente		1		_ _ _
		Ni suficiente ni insuficiente (esp)		2		
		Insuficiente		3		
		NO SABE/NO RESPONDE		99		
[emeracc] P55.	En caso de emergencia, ¿conoce usted las acciones que se realizarían en esta guardería, o no las conoce?	Sí		1		_ _ _
		No		2	PASE A P57.	
		NO SABE/NO RESPONDE		99	PASE A P57.	

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERIAS DEL IMSS

[emerab] P56.	¿Cuáles son?			
[protciv] P57.	¿Le informaron en esta guardería si cuentan con programas de protección civil, o no le informaron?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _
[seg_con] P58.	¿Conoce las medidas de seguridad con las que cuenta esta guardería, o no las conoce?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 PASE A P61. 99 PASE A P61.	_ _ _
[seg_ab] P59.	¿Cuáles son?			
[calseg] P60.	¿Cómo califica usted las medidas de seguridad con las que cuenta esta guardería?	Muy buenas Buenas <i>Regulares (espontáneo)</i> Malas Muy malas NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 4 5 99	_ _ _
[emerevac] P61.	En caso de una emergencia en la que el edificio de esta guardería tuviera que ser evacuado, ¿sabe dónde tendría que recoger a el niño(a)?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _
[notifi] P62.	¿Considera que los datos solicitados por esta guardería para notificar a los familiares en caso de emergencia son suficientes, o no lo son?	Son suficientes <i>Ni suficientes ni insuficientes (esp)</i> Insuficientes NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 99	_ _ _
[seg_ent] P63.	¿Considera usted que las medidas de seguridad con las que opera esta guardería en el proceso de entrega y recepción del niño(a) son adecuadas, o no lo son?	Son adecuadas <i>Ni adecuadas ni inadecuadas (esp)</i> Son inadecuadas NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 99	_ _ _
[seg_ins] P64.	¿Considera usted que las instalaciones de esta guardería son seguras, o no lo son?	Son seguras <i>Ni seguras ni inseguras (esp)</i> Son inseguras NO SABE/NO RESPONDE	1 2 3 99	_ _ _
[seg_man] P65.	¿Considera usted que se lleva a cabo el mantenimiento necesario a las instalaciones de esta guardería, o no?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _
[seg_alr] P66.	¿Usted cree que existen factores de riesgo en los alrededores de esta guardería que pudieran afectar la seguridad del niño(a), o no?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _
[primaux] P67.	¿Considera usted que el personal que atiende al niño(a) conoce técnicas de primeros auxilios, o no las conoce?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _
[capemer] P68.	En su opinión, ¿el personal que atiende al niño(a) está debidamente capacitado para reaccionar ante accidentes y emergencias, o no lo está?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 99	_ _ _
[cambia] P69.	Si tuviera la oportunidad de escoger, ¿cambiaría al niño(a) a otra guardería del IMSS?	Sí No NO SABE/NO RESPONDE	1 2 PASE A P71. 99 PASE A P71.	_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE GUARDERÍAS DEL IMSS

[mcambia] P70.	¿Por qué lo cambiaría?		
[recomen] P71.	¿Recomendaría el servicio de esta guardería a otras personas?	Sí 1 No 2 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[segimss] P72.	¿Usted considera que el niño(a) está seguro en esta guardería del IMSS?	Sí 1 No 2 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[segotra] P73.	Con lo que usted sabe, ¿cómo califica la seguridad en las demás guarderías del IMSS?	Muy buena 1 Buena 2 <i>Regular (espontáneo)</i> 3 Mala 4 Muy mala 5 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[calidad] P74.	Por lo que usted sabe, ¿considera que las guarderías del IMSS operadas por particulares o subrogadas, ofrecen la misma calidad en los servicios que las guarderías administradas directamente por el IMSS?	Ambas ofrecen la misma calidad 1 Las subrogadas son de mayor calidad 2 Las que administra el IMSS son de mayor calidad 3 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[superv] P75.	¿Considera usted que el personal del IMSS realiza supervisiones periódicas para asegurar la calidad de esta guardería, o no lo hace?	Sí 1 No 2 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[apr_cont] P76.	Desde hace 25 años el IMSS contrata a empresas particulares para atender a los niños de los trabajadores del país y así poder establecer más guarderías para beneficiar a más gente, ¿usted aprueba o desaprueba esta decisión?	Aprueba mucho 1 Aprueba algo 2 <i>Ni aprueba ni desaprueba (esp)</i> 3 Desaprueba algo 4 Desaprueba mucho 5 NO SABE/NO RESPONDE 99	_ _ _
[sugeren] P77.	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta guardería?		

Muchas gracias por su colaboración

Encuestador: tomar el tiempo de finalización de la entrevista y anotarlo en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta