

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS DEL IMSS

Cuestionario cara a cara para asegurados usuarios(as) o personas autorizadas mayores de 18 años de edad

Folio: |__|__|__|__|

[deleg] Delegación _____ |__|__|

[guard] Nombre de la guardería _____

[id_guard] Clave o número de identificación de la guardería (de acuerdo a la muestra): |__|__|__|__| [Esq] Esquema: |__|__|

[fecha] Fecha: |__|__| - |__|__| - 14 [hr_ini] Hora de inicio: |__|__:|__|__| [hr_fin] Hora de término: |__|__:|__|__|
 (día) (mes) (año) (formato 24 horas) (formato 24 horas)

[nom_sup] Nombre del supervisor: _____ [cve_sup] Clave: |__|__|__|__|

[nom_enc] Nombre del encuestador: _____ [cve_enc] Clave: |__|__|__|__|

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y trabajo para _____. El día de hoy estamos entrevistando a personas que como usted usan el servicio de guardería del IMSS, por lo que le pediría unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre dicho servicio. La información que nos comparta será confidencial y anónima. Ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular.

[edad]	¿Cuántos años cumplidos tiene usted? <i>Encuestador: Si el entrevistado no declara su edad, registre la edad aproximada.</i>	Edad: _____ <i>Encuestador: Si el entrevistado es menor de edad, interrumpa la encuesta y llene el formato de no respuesta</i>	__ __
--------	---	---	-------

Si usted entrega o recoge a más de un niño(a) en esta guardería por favor contestar tomando en cuenta sólo a uno (El que ha estado inscrito por más tiempo en la guardería).

PROCESO DE INSCRIPCIÓN EN LA GUARDERÍA			
[rechab] P1.	¿Cuántos días a la semana entrega o recoge usted al niño(a) en esta guardería? <i>Encuestador: si el encuestado responde menos de dos días a la semana interrumpa la entrevista y llene el formato de no respuesta.</i>	_____ días	__ __
[sat1] P2.	En general, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con el servicio que recibe en esta guardería del IMSS?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __
[solinsc] P3.	¿Cuál fue el medio por el cual realizó la solicitud de inscripción?	01 Directamente en esta guardería → PASE A P5. 02 Por internet 03 Lo realizó otra persona → PASE A P11. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __
[internet] P4.	¿Las instrucciones de la inscripción a través del portal de internet fueron claras?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __
[tramit] P5.	¿Fue fácil el trámite que realizó en esta guardería para inscribir al niño(a)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS DEL IMSS

[tmpoingr] P6.	¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud hasta que ingresó el niño(a) a esta guardería?	01 Menos de 1 semana 02 De 1 a 2 semanas 03 Más de 2 semanas a 1 mes 04 Más de 1 mes a 3 meses 05 Más de 3 meses 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[instc] P7.	Antes de inscribir al niño(a) a esta guardería ¿le mostraron las instalaciones?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[platica] P8.	Durante el proceso de inscripción ¿Le dieron la plática de nuevo ingreso?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[medadm] P9.	¿Le realizaron al niño(a) una revisión médica en la unidad de medicina familiar como requisito de admisión?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[preffam] P10.	¿Cree que se da preferencia o no a los familiares del personal de la guardería para obtener un lugar?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

Si usted recoge a más de un niño(a) en esta guardería por favor contestar tomando en cuenta sólo a uno. (El que ha estado inscrito por más tiempo en la guardería)

FILTRO DE ENTRADA DE LA GUARDERÍA			
[filtroen] P11.	¿Usted entrega al niño(a) en la guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P16.	_ _ _
[limp] P12.	¿Cómo calificaría la limpieza del filtro de entrada?	01 Excelente 02 Buena 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

P13-P15.	¿Con qué frecuencia la asistente educativa o enfermera...	Siempre	Casi siempre	A veces (Espontánea)	Pocas veces	Nunca	NS/NR*	
[asistllegada] P13.	Se encuentra en el filtro recibiendo a los niños(as)?	01	02	03	04	05	99	_ _ _
[enfllegada] P14.	Revisa al niño(a) para descartar la presencia de algún signo de enfermedad o lesión?	01	02	03	04	05	99	_ _ _
[revropa] P15.	Revisa que el niño(a) tenga su cambio de ropa completo al momento de llegada?	01	02	03	04	05	99	_ _ _

*NS/NR: NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

TRATO DEL PERSONAL			
[trato2] P16.	¿Cómo es el trato que recibe usted por parte del personal de esta guardería?	01 Excelente 02 Bueno 03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS DEL IMSS

[trato1] P17.	¿Cómo es el trato que recibe el niño(a) por parte del personal de esta guardería?	01 Excelente 02 Bueno 03 <i>Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Pésimo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _															
[tratop3] P18.	En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada amable y 10 es muy amable ¿Qué tan amable es cada una de las personas que se mencionan a continuación?	<table border="1"> <tr> <td>Directora</td> <td>Educadora</td> <td>Asistente educativa</td> <td>Enfermera</td> <td>Vigilante</td> </tr> <tr> <td>P18a.</td> <td>P18b.</td> <td>P18c.</td> <td>P18d.</td> <td>P18e.</td> </tr> <tr> <td align="center"> _ _ _ </td> </tr> </table>	Directora	Educadora	Asistente educativa	Enfermera	Vigilante	P18a.	P18b.	P18c.	P18d.	P18e.	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	
Directora	Educadora	Asistente educativa	Enfermera	Vigilante														
P18a.	P18b.	P18c.	P18d.	P18e.														
_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _														
[trato4] P19.	Señale si regularmente el personal que se menciona a continuación se dirige al niño(a) por su nombre	<table border="1"> <tr> <td>Educadora</td> <td>Asistente educativa</td> <td>Enfermera</td> </tr> <tr> <td>P19a.</td> <td>P19b.</td> <td>P19c.</td> </tr> <tr> <td align="center"> _ _ _ </td> <td align="center"> _ _ _ </td> <td align="center"> _ _ _ </td> </tr> </table>	Educadora	Asistente educativa	Enfermera	P19a.	P19b.	P19c.	_ _ _	_ _ _	_ _ _							
Educadora	Asistente educativa	Enfermera																
P19a.	P19b.	P19c.																
_ _ _	_ _ _	_ _ _																
[asistcom] P20.	En el último mes, ¿Con qué frecuencia la educadora se comunicó con usted para explicarle los avances o problemas del niño(a)?	01 Nunca 02 Una vez al mes 03 De dos a cinco veces al mes 04 Más de seis veces al mes 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _															
[juntas] P21.	En los últimos seis meses, ¿Con qué frecuencia se realizaron juntas entre los padres y el personal de la guardería, independientemente si asistió usted a la junta?	01 Nunca 02 Una vez 03 Dos veces 04 Tres veces 05 Más de tres veces 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _															
[mecpar] P22.	¿Conoce usted el mecanismo de participación social de la guardería?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _															
[limpsala] P23.	¿Cómo calificaría la limpieza de la sala?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 97 <i>NO APLICA</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _															
[total_a] P24.	Aproximadamente, ¿Cuántos niños hay en la sala a la que asiste el niño(a)?	_____ niños 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _															
[asistsala] P25.	¿Cuántas asistentes educativas hay en la sala a la que asiste el niño(a)?	_____ asistentes educativas 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _															

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS DEL IMSS

SOBRE LA SALUD Y NUTRICIÓN DEL NIÑO(A)			
[menu] P26.	¿Con qué frecuencia está a la vista la charola muestra de los menús que el niño(a) comerá ese día?	01 Siempre 02 Casi Siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Pocas veces 05 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[nutricion] P27.	En el último mes, ¿Con qué frecuencia el o la asistente de nutrición se comunicó con usted?	01 Nunca 02 Una vez 03 Dos veces 04 Tres veces 05 Cuatro veces o más 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[valoracion1] P28.	Además de la valoración médica que exige el trámite de inscripción, ¿se ha enviado al niño(a) a valoración en la unidad médica?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P31.	_ _ _
[valoracion2] P29.	¿Cómo considera el trámite de valoración médica?	01 Muy sencillo 02 Sencillo → PASE A P31. 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Complicado 05 Muy Complicado 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P31.	_ _ _
[valoracion3] P30.	¿Por qué?	01 Porque pierdo todo el día en la clínica 02 Porque podría ir a un médico privado 03 Porque no coincide el diagnóstico de la guardería con el de la unidad médica 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[vacunas] P31.	Cuando al niño(a) le hacen falta vacunas ¿La enfermera le recuerda que son necesarias?	01 Sí me recuerda 02 No me recuerda 03 Siempre está al corriente con las vacunas 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

SOBRE LA ENTREGA DEL NIÑO(A) AL SALIR DE LA GUARDERÍA			
[informe] P32.	¿Con qué frecuencia le informan sobre las conductas o eventos relevantes del niño(a) durante su estancia en la guardería?	01 Siempre 02 Casi siempre 03 A veces 04 Pocas veces 05 Nunca 06 Sólo cuando se presentan eventos relevantes 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[limpsalida] P33.	¿Con qué frecuencia se le entrega al niño con la ropa limpia?	01 Siempre 02 Casi Siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Pocas veces 05 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

SOBRE LA SEGURIDAD DEL NIÑO(A) EN LA GUARDERÍA			
[vigilante] P34.	¿Con qué frecuencia el vigilante está en la entrada de la guardería?	01 Siempre 02 Casi Siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Pocas veces 05 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS DEL IMSS

[medidaseg] P35.	¿Está el listado de las medidas de seguridad a la vista de todos?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[simulacro] P36.	Durante los últimos 6 meses, ¿Le ha tocado presenciar algún simulacro en esta guardería?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[alrededores] P37.	¿Qué tan seguros son los alrededores de la guardería?	01 Muy seguros 02 Algo seguros 03 <i>Ni seguros ni inseguros (ESPONTÁNEA)</i> 04 Algo inseguros 05 Muy inseguros 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[seguro1] P38.	¿Ha escuchado de algún incidente de importancia en esta guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P40.	_ _ _
[seguro2] P39.	¿Me podría decir cuál fue? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote la primera mención.</i>	01 Algún accidente que involucró a algún niño(a) 02 Algún accidente que involucró a alguien del personal 03 Algún incidente con las instalaciones 04 Algún incidente en los alrededores de la guardería 998 <i>Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

DESARROLLO DEL NIÑO(A)			
[tiempo] P40.	¿Cuánto tiempo lleva el niño(a) asistiendo a esta guardería?	01 Menos de 6 meses 02 De 6 meses a 1 año 03 Más de 1 año a 2 años 04 Más de 2 años a 3 años 05 Más de 3 años 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[sala] P41.	¿En qué sala o grupo se encuentra inscrito el niño(a)?	01 Lactantes A (de 43 días a 6 meses) 02 Lactantes B (de 7 a 12 meses) 03 Lactantes C (de 13 a 18 meses) 04 Maternal A (de 19 a 24 meses) 05 Maternal B1 (de 25 a 30 meses) 06 Maternal B2 (de 31 a 36 meses) 07 Maternal C1 (de 37 a 42 meses) 08 Maternal C2 (de 43 a 48 meses) 09 Preescolares (49 meses o más) 10 Grupo (I, II, III, IV) 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[conact] P42.	¿Conoce las actividades pedagógicas que realizan en la sala de atención en la que está inscrito el niño(a)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P45.	_ _ _
[freccom] P43.	¿Con qué frecuencia le comunican cómo debe dar seguimiento en casa a estas actividades pedagógicas?	01 Siempre 02 Casi Siempre 03 <i>A veces (ESPONTÁNEA)</i> 04 Pocas veces 05 Nunca 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS DEL IMSS

[actadec] P44.	¿Considera que las actividades pedagógicas son adecuadas para el desarrollo del niño(a)	01 Mucho 02 Algo 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Poco 05 Nada 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
--------------------------	---	---	-------

SOBRE LA SATISFACCIÓN EN LA GUARDERÍA			
[razon] P45.	¿Por qué razón eligió esta guardería en particular? ENCUESTADOR: Solo tomar la primera mención	01 Me queda cerca de casa 02 Me queda cerca del trabajo 03 Me la recomendaron 04 Es de buena calidad 05 No tengo acceso a otras opciones de cuidado 06 Es la única que hay en mi zona 07 Las otras guarderías no tenían lugar 08 Por el horario 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[sat2] P46.	En una escala del 0 al 10, donde 0 es la peor guardería posible y 10 es la mejor guardería posible, ¿Qué calificación le pondría al servicio en esta guardería?	00 0 01 1 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 10 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[pagar] P47.	¿Cuánto cree usted que valdría el servicio mensual de esta guardería si fuera de servicio privado? ENCUESTADOR: esperar la respuesta espontánea del entrevistado y escribir en qué rango se encuentra.	01 Menos de 500 pesos 02 Entre 501 y 1000 pesos 03 Entre 1001 y 2000 pesos 04 Entre 2001 y 3000 05 Entre 3001 y 4000 pesos 06 Más de 4000 pesos 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[recomen] P48.	¿Recomendaría esta guardería a familiares y amigos?	01 Sí, definitivamente 02 Sí, probablemente 03 No, probablemente 04 No, definitivamente 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[sugeren] P49.	¿Hay algo sobre lo que no le haya preguntado y que considere importante comentar?	_____ _____	_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS DEL IMSS

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[parent]	¿Cuál es su parentesco con el niño(a) que entrega o recoge? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado.	01 Padre 02 Madre 03 Abuelo(a) 04 Tío(a) 05 Hermano(a) 06 Tutor 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA)(Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[sexo]	Sexo: Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntar.	01 Mujer 02 Hombre	_ _ _ _
[ingreso]	Sumando todo lo que ganan los integrantes de su familia, ¿cuánto es el ingreso mensual de todos los que trabajan en su casa?	01 Hasta 1,500 pesos 02 1,501 – 3,000 pesos 03 3,001 – 6,000 pesos 04 6,001 – 12,000 pesos 05 Más de 12,000 pesos 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[escolar]	¿Cuál es su último grado de estudios?	01 Ninguno 02 Primaria incompleta 03 Primaria completa 04 Secundaria incompleta 05 Secundaria completa 06 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa 07 Universidad incompleta Universidad completa o más 08 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) 09 99	_ _ _ _
[lugarent]	La encuesta se llevó a cabo en:	01 La guardería 02 La casa del encuestado(a) 03 El trabajo del encuestado(a) 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA)(Especifique)	_ _ _ _

¡Muchas gracias por su colaboración!

Encuestador: Tome la hora de finalización de la entrevista y por favor, anótela en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta.