

## 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: |\_\_|\_\_| - |\_\_|\_\_| - 15 [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 el servicio. La información que nos proporcione 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] <b>P1.</b>	¿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] <b>P2.</b>	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] <b>P3.</b>	¿Cuál fue el medio por el cual realizó la solicitud de inscripción?	01 <b>Directamente en esta guardería</b> → PASE A P5. 02 Por internet 03 <b>Lo realizó otra persona</b> → PASE A P9. 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	__ __
[internet] <b>P4.</b>	¿Las instrucciones a través del portal de internet fueron claras?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __

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

[tramit] <b>P5.</b>	¿Fue fácil el trámite que realizó en esta guardería para inscribir al niño(a)? <b>Encuestador: Si la persona dijo haber realizado el trámite por internet, no aplicar esta pregunta y pasar a P6</b>	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tmpoingr] <b>P6.</b>	¿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] <b>P7.</b>	Después de realizar la solicitud de inscripción a esta guardería, ¿hizo recorrido por sus instalaciones?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[platica] <b>P8.</b>	Durante el proceso de inscripción ¿Le dieron la plática de nuevo ingreso?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

### ACTIVIDADES DE ENTRADA A LA GUARDERÍA

[filtroen] <b>P9.</b>	¿Usted entrega al niño(a) en la guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
--------------------------	--	---	-------

→ PASE A P14.

P10-P13.	¿Con qué frecuencia el personal de la guardería...	Siempre	Casi siempre	A veces (Espontánea)	Pocas veces	Nunca	NS/NR*	
[asistllegada] <b>P10.</b>	Se encuentra en el vestíbulo para recibir a las y los niños?	01	02	03	04	05	99	_ _ _
[enfllugada] <b>P11.</b>	Revisa al niño(a) para descartar la presencia de algún signo o síntoma de enfermedad o lesión?	01	02	03	04	05	99	_ _ _
[revdesp] <b>P12.</b>	Revisa que el niño(a) al momento de su llegada se encuentre despierto (a) y con la cabeza descubierta?	01	02	03	04	05	99	_ _ _
[revunas] <b>P13.</b>	Revisa que el niño(a) al momento de su llegada lleve uñas cortas y no porte alhajas?	01	02	03	04	05	99	_ _ _

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

[limp] <b>P14.</b>	En general, ¿cómo calificaría la limpieza de la guardería?	01 Excelente 02 Buena 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
-----------------------	--	---	-------

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

TRATO DEL PERSONAL			
[trato2] <b>P15.</b>	¿Cómo es el trato que recibe <b>usted</b> 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>	_ _ _
[trato1] <b>P16.</b>	¿Cómo es el trato que recibe <b>el niño(a)</b> 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>	_ _ _

[total_a] <b>P17.</b>	Aproximadamente, ¿Cuántos niños hay en la sala a la que asiste el niño(a)?	_____ niños 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[asistsala] <b>P18.</b>	¿Cuántas asistentes educativas hay en la sala a la que asiste el niño(a)?	_____ asistentes educativas 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

SOBRE LA SALUD Y NUTRICIÓN DEL NIÑO(A)			
[menu] <b>P19.</b>	¿El menú que se expone en el vestíbulo de la guardería, coincide con el menú escrito?	01 Siempre 02 Casi Siempre 03 <i>A veces (ESPONTÁNEA)</i> 04 Pocas veces 05 Nunca 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[nutricion] <b>P20.</b>	Cuando el niño(a) presenta alguna reacción a ciertos alimentos, ¿el responsable de alimentación en la guardería, le informa y orienta?  <b>Encuestador: reacción a ciertos alimentos incluye intolerancia y alergias</b>	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[lactm1] <b>P21.</b>	¿Hasta qué edad se alimentó a la o el niño con leche materna?	01 Menos de 6 meses 02 Hasta los 6 meses 03 De los 6 meses un día al año 04 Más de un año 05 Actualmente toma leche materna <b>06 Esporádicamente</b> → PASE A P25 <b>07 No se alimentó con leche materna</b> → PASE A P25 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[lactm2] <b>P22.</b>	¿A qué edad comenzó el niño(a) a ingerir líquidos, fórmula láctea o algún alimento diferente a la leche materna?	01 Desde que nació 02 Antes de los cuatro meses 03 Entre los 4 y los 6 meses 04 Después de los 6 meses 97 <i>No aplica</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

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

[lactm3] <b>P23.</b>	¿Al asistir a la guardería, el niño(a) continuó /continúa alimentándose con leche materna?	01 Sí 02 No 97 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __   __ __
[lactm4] <b>P24.</b>	¿Cómo se continuó/continúa con la lactancia materna en la guardería?	01 La mamá acudía/acude a la guardería a alimentar a su hijo(a) 02 La mamá se extraía/se extrae la leche y la llevaba/la lleva a la guardería para que se la ofrecieran/ofrezcan al niño(a) 03 Las dos anteriores 04 Sólo la continúa en casa 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __   __ __
[lactm5] <b>P25.</b>	¿Qué obstáculos cree que enfrentan las mamás para continuar con la lactancia materna de sus hijos(as)?  <b>Encuestador: Espere la respuesta espontánea y registre la primera mención</b>	01 En la guardería, no hay un espacio adecuado para amamantar a sus hijos(as) 02 El personal de la guardería no brinda las facilidades para continuar con la lactancia 03 No les dan permiso en sus trabajos para salir 04 En sus lugares de trabajo no existen espacios para extraerse la leche y/o almacenarla 05 No es suficiente la leche que se extraen para poder alimentar a sus hijos(as) 06 Ninguno 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	__ __   __ __
[valmed1] <b>P26.</b>	Además del examen médico de admisión que exige el trámite de inscripción, ¿se ha enviado al niño(a) a valoración médica a su Unidad de Medicina Familiar?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __   __ __
[valmed2] <b>P27.</b>	¿Cómo considera el trámite de valoración médica en la Unidad de Medicina Familiar?	01 Muy sencillo 02 Sencillo 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Complicado 05 Muy Complicado 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __   __ __
[valmed3] <b>P28.</b>	¿Por qué?	01 Porque pierdo todo el día en la clínica 02 Porque podría ir a un médico privado 03 Porque el diagnóstico de la unidad médica no es reconocido por la guardería 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __   __ __
[valmed6] <b>P29.</b>	Cuando han solicitado valoración médica para la o el niño, ¿le explicaron la importancia de ser valorado por el médico?	01 Sí 02 No 03 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __   __ __
[valmed7] <b>P30.</b>	El personal de la guardería le ha regresado la solicitud de valoración médica, por no estar bien requisitada?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __   __ __

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

[valmed8] <b>P31.</b>	¿Cuál fue el motivo?	01 El médico no especificó el Diagnóstico 02 No se especificó si el niño(a) es apto o no para guardería 03 No se especifican los días de suspensión o fecha de revaloración 04 No se especifican indicaciones 05 Faltan datos del médico o no cuenta con el sello de la unidad médica 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[vacunas] <b>P32.</b>	Cuando al niño(a) le hacen falta vacunas ¿La enfermera le recuerda que son necesarias?	01 Sí me recuerda 02 No me recuerda 03 No ha sido necesario porque el niño(a) siempre tiene completas sus vacunas 97 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

### SOBRE LA ENTREGA DEL NIÑO(A) AL SALIR DE LA GUARDERÍA

[informe] <b>P33.</b>	¿Le invitan a revisar información del día para identificar algún registro del niño(a)?	01 Siempre 02 Casi siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Pocas veces 05 Nunca 06 Sólo cuando se presentan eventos relevantes 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[limpsalida] <b>P34.</b>	¿Con qué frecuencia le entregan al niño(a) aseado (a)?	01 Siempre 02 Casi Siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Pocas veces 05 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[limpsalida2] <b>P35.</b>	¿Con qué frecuencia le entregan al niño(a) con sus pertenencias completas?	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] <b>P36.</b>	¿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)	_ _ _
[medidaseg] <b>P37.</b>	¿Está la cédula de verificación de las medidas de seguridad a la vista de todos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[mecpar] <b>P38.</b>	¿Sabe usted si se llevan a cabo visitas por parte de los padres de familia para conocer las medidas de seguridad en esta guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[simulacro] <b>P39.</b>	Durante los últimos 6 meses, ¿Le ha tocado <b>presenciar o participar</b> en algún simulacro en esta guardería?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[alrededores] <b>P40.</b>	¿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] <b>P41.</b>	¿Ha escuchado de algún incidente de importancia en esta guardería?	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P43.	_ _ _
[seguro2] <b>P42.</b>	¿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 _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _

<b>DESARROLLO DEL NIÑO(A)</b>			
[tiempo] <b>P43.</b>	¿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] <b>P44.</b>	¿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>	_ _ _
[juntas] <b>P45.</b>	En los últimos seis meses, ¿Con qué frecuencia se realizaron juntas entre los padres y el personal de la guardería?  <i>Encuestador: anotar la frecuencia independientemente de si la persona encuestada asistió o no a las juntas</i>	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>	_ _ _
[conact] <b>P46.</b>	¿Conoce las actividades que se realizan en la guardería con el niño(a)?	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P48.	_ _ _
[actadec] <b>P47.</b>	¿Considera que las actividades que se realizan en la guardería son adecuadas para la adquisición de hábitos y aprendizajes del niño(a)?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[Comunic1] <b>P48.</b>	¿En la guardería le proporcionan información sobre temas relacionados con la atención y cuidado del niño(a)?	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P50.	_ _ _

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

[Comunic2] <b>P49.</b>	¿Esta información ha sido de utilidad para la atención y cuidado que se proporciona al niño(a) en casa?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[Comunic5] <b>P50.</b>	¿Mediante qué medio le gustaría recibir información sobre la atención y cuidado del niño(a)?	_____ _____ 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[Comunic6] <b>P51.</b>	¿Existe algún tema del que le gustaría recibir información?  <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote las tres primeras menciones con base en el orden de mención.</i>	Orden de mención 01 Cuidado de la salud del niño _____ 02 Nutrición del niño _____ 03 Desarrollo del lenguaje _____ 04 Adquisición de hábitos y aprendizajes _____ 05 Cómo educar al niño(a) con afecto _____ 06 Atención y cuidado del niño(a) con discapacidad _____ 07 Ninguno en especial _____ 998 <i>Otro _____ (Especifique)</i> _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _   _ _ _   _ _ _

<b>SOBRE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LA GUARDERÍA</b>			
[razon] <b>P52.</b>	¿Por qué razón eligió esta guardería en particular?  <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y tome sólo la primera mención</i>	01 Queda cerca de casa de la mamá (papá) 02 Queda cerca del trabajo de la mamá (papá) 03 Queda cerca de la persona autorizada para recoger al niño(a) 04 Me la recomendaron 05 Da servicio de buena calidad 06 No tengo acceso a otras opciones de cuidado 07 Es la única que hay en mi zona 08 Es la única que hay en la zona de la mamá (papá) 09 Las otras guarderías no tenían lugar 10 Por el horario 998 <i>Otro _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _
[sat2] <b>P53.</b>	En una escala del 0 al 10, donde 0 es la peor guardería y 10 es la mejor guardería, ¿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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[preffam] <b>P54.</b>	¿Cree que se da preferencia a los hijos del personal que labora en la guardería para obtener un lugar?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

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

[recomen] <b>P55.</b>	¿Recomendaría esta guardería a familiares y conocidos?	01 Sí, definitivamente 02 Sí, probablemente 03 No, probablemente 04 No, definitivamente 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[sugeren] <b>P56.</b>	¿Hay algo sobre lo que no le haya preguntado y que considere importante comentar?	_____ _____ 96 Nada 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>			
[parent]	¿Cuál es su parentesco con el niño(a) que entrega o recoge?  <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado.</i>	01 Padre 02 Madre 03 Abuelo(a) 04 Tío(a) 05 Hermano(a) 06 Tutor 998 Otro _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _
[sexo]	Sexo: <i>Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntar.</i>	01 Mujer 02 Hombre	_ _ _
[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 07 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa 08 Universidad incompleta 09 Universidad completa o más 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

¡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.**