

## ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE GUARDERÍA 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: |\_\_|\_\_| - |\_\_|\_\_| - 17 [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: |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

**FILTRO:** Si la persona tiene 18 años o más y entrega o recoge al niño en esta guardería al menos dos veces por semana, invitarla a participar en la encuesta.

**Sí acepta:** Continuar con la entrevista.

**No acepta:** Registrar en el formato de no respuesta

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.

#### DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

[sexo]	<i>Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntar.</i>	01 <b>Mujer</b> 02 <b>Hombre</b>	__ __ __
[edad]	¿Qué edad 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>	__ __ __
[parent]	¿Cuál es su parentesco con el niño 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 NO SABE/NO RESPONDE	__ __ __

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

Si usted entrega o recoge a más de un niño 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 A LA GUARDERÍA			
[sat1] P1.	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 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[imssopc] P2.	Para el cuidado del niño, ¿la primera opción fue una guardería del IMSS?	01 <b>Sí</b> → PASE A P5 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P5	_ _ _
[imssopc1] P3.	¿Cuál era su primera opción?	01 Algún familiar/conocido 02 Guardería particular 03 Guardería de otro sistema (DIF, SEDESOL) 998 Otro (especifique) _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[opc1] P4.	¿Por qué la guardería del IMSS no fue su primera opción?  <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y registre la primera mención</i>	01 Consideró que el niño estaría mejor cuidado con un familiar 02 Es mejor el servicio de una guardería particular 03 Es mejor el servicio de guardería de otras dependencias como el DIF o SEDESOL 04 Hay que llenar muchos trámites para ingresar 05 Es mucho el tiempo de espera para que se pueda ingresar 06 Pensaba que era solo para personas que trabajaban en el IMSS 07 No sabía de las guarderías del IMSS 08 No sabía que tenía derecho al servicio 09 Por la ubicación 998 Otro (especifique) _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[solinsc] P5.	¿Cuál fue el medio por el cual realizó la solicitud de inscripción?	01 Directamente en esta guardería 02 <b>Por internet</b> → PASE A P7. 03 <b>Lo realizó otra persona</b> → PASE A P9. 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[noincint] P6.	¿Por qué no realizó la solicitud por internet?  <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y registre la primera mención</i>	01 Porque no tiene acceso a internet 02 Porque no lo sabe usar 03 Porque la página o el sistema no funcionaba 04 Lo intentó pero no pude concluirlo 05 Esta guardería no tiene servicio de inscripción en línea 06 No sabía que se puede hacer por internet 07 Prefiere ir personalmente 998 Otro (especifique) _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tramit] P7.	¿Cómo considera el trámite que realizó para inscribir al niño?	01 <b>Muy fácil</b> → PASE A P9. 02 <b>Fácil</b> 03 <b>Ni fácil ni difícil (ESPONTÁNEA)</b> 04 Difícil 05 Muy difícil 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P9.	_ _ _



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

<b>TRATO DEL PERSONAL</b>			
[trato2] <b>P18.</b>	¿Cómo es el trato que <b>usted recibe</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>P19.</b>	¿Cómo es el trato que recibe <b>el niño</b> por parte del personal de esta guardería?	<b>01 Excelente</b> <b>02 Bueno</b> → <b>PASE A P21.</b> 03 <i>Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Pésimo <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P21.</b>	_ _ _
[motmalt] <b>P20.</b>	¿Por qué piensa que el niño no recibe un buen trato? <b>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y registre la primera mención</b>	01 Falta de capacitación 02 Falta de vocación 03 No se dan reportes de incidentes 04 Mala actitud 05 Los niños no son bien atendidos 998 Otro (especifique) _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _ _

<b>ALIMENTACIÓN DEL NIÑO EN LA GUARDERÍA</b>			
[menu] <b>P21.</b>	Cambiando de tema ¿con qué frecuencia 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>P22.</b>	Si el niño presenta alguna reacción a ciertos alimentos, ¿el personal le informa y orienta? <b>Encuestador: reacción a ciertos alimentos incluye intolerancia y alergias</b>	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[acualimc] <b>P23.</b>	¿Está de acuerdo con la alimentación que se ofrece en la guardería?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[menu2] <b>P24.</b>	¿Sabe que hubo un cambio en el menú que las guarderías del IMSS ofrecen a los niños?	01 Sí <b>02 No</b> → <b>PASE A P27.</b> <b>03 NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _

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

[cambmenu] <b>P25.</b>	¿Cuál fue el cambio? <b>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y marque las 3 primeras menciones</b>	<p align="right">Orden de mención</p> 01 Eliminaron productos industrializados (como galletas, gelatina, ate de frutas, panes dulces, cereales infantiles, etc) _____ 02 Se elimina el uso de azúcar por completo (por ejemplo solo se ofrece agua simple ) _____ 03 Agregaron cereales integrales (como arroz, bolillo y pasta para sopa integral) _____ 04 Agregaron aceites esenciales (grasas buenas como aceite de oliva, de canola, aguacate y crema de cacahuate) _____ 05 Agregaron alimentos sanos y naturales _____ 996 Otro1 (especifique) _____ 997 Otro2 (especifique) _____ 998 Otro3 (especifique) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE _____	            _ _ _ _   _ _ _ _   _ _ _ _
[acpmenu2] <b>P26.</b>	¿Qué tan de acuerdo está usted con este cambio en la alimentación del niño en la guardería?	01 Totalmente de acuerdo 02 De acuerdo 03 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ESPONTÁNEA) 04 En desacuerdo 05 Totalmente en desacuerdo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _

<b>ALIMENTACIÓN CON LECHE MATERNA</b>			
[edadnino] <b>P27.</b>	¿Qué edad tiene el niño?	Edad: _____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[lactm1] <b>P28.</b>	¿Hasta qué edad se alimentó al 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 06 <b>Esporádicamente</b> 07 <b>No se alimentó con leche materna</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _ _
[lactm3] <b>P29.</b>	¿Al asistir a la guardería, el niño continuó /continúa alimentándose con leche materna?  <b>Programador: si en P28 la persona responde de 01 a 04, mantener la redacción en pasado en la P29 y la P30, si respondió 05, mantener la redacción en presente</b>	01 Sí 02 <b>No</b> 97 <b>No aplica</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _ _
[lactm4] <b>P30.</b>	¿Cómo se continuó/continúa con la lactancia materna en la guardería?  <b>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA</b>	01 La mamá acudía/acude a la guardería a alimentar a su hijo 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 03 Las dos anteriores 04 La mamá alimentaba/alimenta a su hijo sólo en casa 05 La mamá se extraía/extrae la leche y alimenta a su hijo sólo en casa 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _

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

[lactm2] <b>P31.</b>	¿A qué edad comenzó el niño a ingerir 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 (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[lactm5] <b>P32.</b>	¿Qué obstáculos cree que enfrentan las mamás para continuar con la lactancia materna de sus hijos?  <i>Encuestador: Espere la respuesta espontánea y registre la primera mención, si responde "Por el trabajo" profundice en la causa (03, 04, 05)</i>	01 En la guardería, no hay un espacio adecuado para amamantar a sus hijos 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 El horario de trabajo/el tiempo no permite continuar con la lactancia 06 No es suficiente la leche que se extraen para poder alimentar a sus hijos 07 Ninguno 998 Otro _____(Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _ _

VALORACIÓN MÉDICA			
[vacunas] <b>P33.</b>	Cuando al niño 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 siempre tiene completas sus vacunas 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[valmedp] <b>P34.</b>	¿Sabe que la valoración médica de los niños cuando presentan alguna enfermedad la puede realizar un médico privado?	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P36.</b>	_ _ _
[accambvalm] <b>P35.</b>	¿Qué tan de acuerdo está usted con que la valoración médica la pueda realizar un médico privado?	01 Totalmente de acuerdo 02 De acuerdo 03 <i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ESPONTÁNEA)</i> 04 En desacuerdo 05 Totalmente en desacuerdo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[valmed2m] <b>P36.</b>	En los últimos dos meses, el personal de la guardería ¿le ha solicitado una valoración médica?	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A 42.</b>	_ _ _
[servmed] <b>P37.</b>	¿A qué servicio médico acudió?	01 IMSS <b>02 Médico particular</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A 39.</b>	_ _ _

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

[motvalimss] <b>P38.</b>	¿Por qué fue al IMSS?	<b>01 Falta de confiabilidad en el diagnóstico</b> <b>02 El personal de la guardería me dijo que fuera a la unidad del IMSS</b> <b>03 Porque así se ha hecho siempre</b> <b>04 El médico privado no requisitó correctamente el formato de valoración médica</b> <b>998 Otro (especifique) _____</b> <b>999 NO SABE/NO RESPONDE</b>	 <b>PASE A 41.</b>	_ _ _ _
[medpart] <b>P39.</b>	¿El personal de la guardería le ha rechazado el formato de valoración médica expedido por un médico particular?	<b>01 Sí</b> <b>02 No</b> <b>97 No aplica (ESPONTÁNEA)</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	 <b>PASE A 41.</b>	_ _ _
[motpart] <b>P40.</b>	¿Cuál fue el motivo?	<b>01 El médico no especificó el diagnóstico</b> <b>02 No se especificó si el niño(a) es apto o no para guardería</b> <b>03 No se especifican los días de suspensión o fecha de revaloración</b> <b>04 No se especifican indicaciones</b> <b>05 Faltan datos del médico</b> <b>06 No cuenta con el sello de la unidad médica</b> <b>998 Otro(Especifique) _____ (ESPONTÁNEA)</b> <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>		_ _ _ _
[padec] <b>P41.</b>	¿Cuál fue el padecimiento detectado en esa valoración médica? <i><b>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y marque solo la primera mención</b></i>	<b>01 Gripes y enfermedades respiratorias</b> <b>02 Varicela, escarlatina</b> <b>03 Pie, mano, boca</b> <b>04 Dermatitis (rozaduras)</b> <b>05 Diarrea, vómitos y enfermedades del estómago</b> <b>06 Conjuntivitis</b> <b>07 Pediculosis (piojos)</b> <b>08 Ninguno</b> <b>998 Otro (especifique) _____</b> <b>999 NO SABE/NO RESPONDE</b>		_ _ _ _

<b>ENTREGA DEL NIÑO AL SALIR DE LA GUARDERÍA</b>				
[dentrega] <b>P42.</b>	Cambiando de tema, ¿cuántos días a la semana recoge usted al niño en la guardería?	<b>01 Ningún día/0 días</b> <b>02 1 día</b> <b>03 2 días</b> <b>04 3 días</b> <b>05 4 días</b> <b>06 5 días</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	 <b>PASE A P46.</b>   <b>PASE A P46.</b>	_ _ _

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

P43-P45.	¿Con qué frecuencia el personal de la guardería...	Siempre	Casi siempre	A veces (Espontánea)	Pocas veces	Nunca	Sólo cuando se presentan eventos relevantes	NS/NR*	
[informe] P43.	le invita a revisar información del día para identificar algún registro del niño?	01	02	03	04	05	06	99	_ _ _
[limpsalida] P44.	le entrega al niño aseado?	01	02	03	04	05		99	_ _ _
[limpsalida2] P45.	le entrega al niño con sus pertenencias completas?	01	02	03	04	05		99	_ _ _

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

SEGURIDAD E HIGIENE DEL NIÑO EN LA GUARDERÍA			
[medidaseg] P46.	¿Conoce las medidas de seguridad de las instalaciones de la guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[medidaseg2] P47.	¿Cuáles son estas medidas? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y marque las primeras 3 menciones</i>	Orden de mención 01 Simulacros _____ 02 Salidas de emergencia _____ 03 Detectores de humo _____ 04 Cámaras de vigilancia _____ 05 Alarmas _____ 06 Señalizaciones _____ 07 Contar con extintores _____ 996 Otro1 (especifique) _____ _____ 997 Otro2 (especifique) _____ _____ 998 Otro3 (especifique) _____ _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _   _ _ _ _   _ _ _ _
[mecpar] P48.	¿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 RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[simulacro] P49.	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)	_ _ _
[seguro1] P50.	¿Ha escuchado de algún incidente de importancia en esta guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[seguro2] P51.	¿Me podría decir cuál fue? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote la primera mención.</i>	01 Algún incidente que involucró a algún niño 02 Algún incidente que involucró a alguien del personal 03 Algún incidente con las instalaciones 04 Algún incidente en los alrededores de la guardería 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _

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

[alrededores] <b>P52.</b>	¿Qué tan seguros son los alrededores de la guardería?	01 Muy seguros 02 Seguros 03 <i>Ni seguros ni inseguros (ESPONTÁNEA)</i> 04 Inseguros 05 Muy inseguros 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[vigilante] <b>P53.</b>	¿Con qué frecuencia el vigilante está en la entrada de la guardería?	01 Siempre 02 Casi Siempre 03 <i>A veces (ESPONTÁNEA)</i> 04 Pocas veces 05 Nunca 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[limpguard] <b>P54.</b>	En general, ¿cómo calificaría la limpieza de la guardería?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

<b>ESTANCIA DEL NIÑO EN LA GUARDERÍA</b>			
[tiempo] <b>P55.</b>	¿Cuánto tiempo lleva el niño 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>P56.</b>	¿En qué sala o grupo se encuentra inscrito el niño?	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) 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[conact] <b>P57.</b>	¿Conoce las actividades que realiza el niño en la guardería?	01 Sí 02 <b>No</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P59.	_ _ _
[actadec] <b>P58.</b>	¿Considera que estas actividades son adecuadas para la adquisición de hábitos y aprendizaje del niño?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[comunic1] <b>P59.</b>	¿Le proporcionan información sobre la atención y cuidado del niño?	01 Sí 02 <b>No</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P61.	_ _ _
[comunic2] <b>P60.</b>	¿Esta información ha sido de utilidad para la atención y cuidado del niño en casa?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

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

[comunic5] <b>P61.</b>	¿Le gustaría recibir información sobre la atención y cuidado del niño por otro medio?	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P63.	_ _ _
[comunic5med] <b>P62.</b>	¿Por qué medio? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote la primera mención.</i>	01 Folletos 02 Correo electrónico 03 Correo postal 04 Reuniones en la guardería 05 Página en Internet 06 Llamada telefónica 07 Mensaje de texto al celular 08 De manera personal 998 Otro (especifique)  999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[comunic6] <b>P63.</b>	¿Existe algún tema del que le gustaría recibir más 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/Alimentación del niño _____ 03 Desarrollo del lenguaje _____ 04 Adquisición de hábitos y aprendizajes _____ 05 Cómo educar al niño con afecto _____ 06 Atención y cuidado del niño con discapacidad _____ 07 Etapas del desarrollo infantil _____ 08 Sobre seguridad _____ 09 Ninguno en especial _____ 996 Otro1 _____ (Especifique) 997 Otro2 _____ (Especifique) 998 Otro3 _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _   _ _ _ _   _ _ _ _

**PARTICIPACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA**

[juntas] <b>P64.</b>	En los últimos seis meses, ¿Cuántas juntas se realizaron 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>	<b>01 Ninguna</b> → PASE A P68. 02 Una 03 Dos 04 Tres 05 Más de tres  <b>97 No aplica (el niño lleva menos de seis meses en la guardería) (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P68. <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[acfreqjunta] <b>P65.</b>	¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la frecuencia en que se realizan esas juntas?	<b>01 Muy de acuerdo</b> <b>02 De acuerdo</b> <b>03 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P67. 04 En desacuerdo 05 Muy en desacuerdo  <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P67.	_ _ _
[motdesacfreq] <b>P66.</b>	¿Por qué motivo?  <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote la primera mención.</i>	01 En el trabajo no dan permiso para asistir a las juntas 02 Todos los padres no tienen los mismos horarios 03 Los temas no son importantes 04 Los padres no tienen tiempo para acudir con esa frecuencia 05 No es de interés de los padres 06 Deben ser más frecuentes 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _



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

[actserv] <b>P72.</b>	Ahora que el niño acude a la guardería, ¿cómo considera que es el servicio de ésta?	01 Excelente 02 Bueno 03 <i>Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Pésimo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>		_ _ _
[recomen] <b>P73.</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>		_ _ _
[recomserv] <b>P74.</b>	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta guardería?  <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.</i>	01 Mejorar la actitud del personal 02 Capacitar al personal 03 Dar mantenimiento a las instalaciones 04 Dar más información sobre el desarrollo del niño 05 Ampliar los horarios de servicio 06 Abrir más guarderías 07 Mejorar la atención y cuidado de los niños 08 Mayor vigilancia 09 Más personal 10 Ampliar las instalaciones 11 Nada, todo está bien 996 <i>Otro1 _____ (Especifique)</i> 997 <i>Otro2 _____ (Especifique)</i> 998 <i>Otro3 _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	Orden de mención _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	_ _ _ _   _ _ _ _   _ _ _ _

<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>				
[escolar]	Por último, podría decirme ¿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.**