

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: |__|__| - |__|__| - 18 [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 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 Mujer 02 Hombre	__ __ __
[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 SÍ → PASE A P5 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P5	_ _ _
[imssopc1] P3.	¿Cuál era su primera opción?	01 Algún familiar/conocido 02 Guardería/Centro de atención infantil particular 03 Centro de atención infantil de otro sistema (DIF, SEDESOL, SEP, PEMEX) 998 <i>Otro (ESPECIFIQUE) _____</i> 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 <i>Otro (ESPECIFIQUE) _____</i> 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 Por internet → PASE A P7. 03 Lo realizó otra persona → PASE A P9. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[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 pudo 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 <i>Otro (ESPECIFIQUE) _____</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tramit] P7.	¿Cómo considera el trámite que realizó para inscribir al niño?	01 Muy fácil 02 Fácil → PASE A P9. 03 Ni fácil ni difícil (ESPONTÁNEA) 04 Difícil 05 Muy difícil 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P9.	_ _ _

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

[motdifinsc] P8.	¿Por qué motivo? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y registre la primera mención</i>	01 Se le complica el uso de la computadora 02 La página de internet de inscripción no es clara 03 El personal de las guarderías no aclara las dudas 04 Piden muchos requisitos 05 Es lento el trámite 998 Otro (ESPECIFIQUE) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[tmpoingr] P9.	¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud hasta que ingresó el niño a esta guardería? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA</i>	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 a 5 meses 06 Más de 5 meses a 6 meses 07 Más de 6 meses 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[platica] P10.	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] P11.	¿Cuántos días a la semana entrega al niño en la guardería?	01 Ningún día/0 días 02 1 día 03 2 días 04 3 días 05 4 días 06 5 días 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P18. → PASE A P18.	_ _ _
---------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	-------

P12-P17.	¿Con qué frecuencia el personal de la guardería...	Siempre	Casi siempre	A veces (Espontánea)	Pocas veces	Nunca	No aplica	NS/NR*	_ _ _
[asistlegada] P12.	se encuentra en el vestíbulo para recibir a los niños?	01	02	03	04	05		99	_ _ _
[enfllegada] P13.	revisa al niño para descartar la presencia de alguna enfermedad o lesión?	01	02	03	04	05		99	_ _ _
[revlimp] P14.	revisa que el niño llegue limpio?	01	02	03	04	05		99	_ _ _
[revpañal] P15.	revisa que lleve el pañal limpio?	01	02	03	04	05	97	99	_ _ _
[revdesp] P16.	revisa que se encuentre despierto y con la cabeza descubierta?	01	02	03	04	05	97	99	_ _ _
[revunas] P17.	revisa que el niño lleve uñas cortas y no porte alhajas?	01	02	03	04	05		99	_ _ _

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

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

TRATO DEL PERSONAL			
[trato2] P18.	¿Cómo es el trato que usted recibe 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] P19.	¿Cómo es el trato que recibe el niño 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>	_ _ _
[motmalt] P20.	¿Por qué piensa que el niño no recibe un buen trato? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y registre la primera mención	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 <i>Otro (ESPECIFIQUE) _____</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _ _

ALIMENTACIÓN DEL NIÑO EN LA GUARDERÍA			
[menu] P21.	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>	_ _ _
[nutricion2] P22.	Si el niño presenta alguna reacción a ciertos alimentos, ¿el personal le entrega un Formato o Solicitud de Valoración Médica? Encuestador: reacción a ciertos alimentos incluye intolerancia y alergias	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica, el niño no ha presentado reacción a ciertos alimentos (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[nutricion] P23.	Si el niño presenta alguna reacción a ciertos alimentos, ¿el personal le informa y orienta? Encuestador: reacción a ciertos alimentos incluye intolerancia y alergias	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica, el niño no ha presentado reacción a ciertos alimentos (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

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

P24-P27.	En la alimentación que le brindan al niño en la guardería...	Siempre	Casi siempre	A veces (Espontánea)	Pocas veces	Nunca	No aplica	NS/NR*	
[prodind] P24.	incluyen productos industrializados? (como galletas, gelatina, ate de frutas, pan dulce, cereales infantiles, etc.)	01	02	03	04	05	97	99	_ _ _
[azucar] P25.	agregan azúcar? (por ejemplo, agua de frutas con azúcar)	01	02	03	04	05	97	99	_ _ _
[harina] P26.	incluyen harinas refinadas? (como pan blanco, tortillas de harina, hot cakes, etc.)	01	02	03	04	05	97	99	_ _ _
[grasa] P27.	utilizan embutidos? (como salchichas, jamones, etc.)	01	02	03	04	05	97	99	_ _ _

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

[acualimc] P28.	¿Está de acuerdo con la alimentación que se ofrece a los niños en la guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[alimcasa] P29.	La alimentación del niño en casa ¿es similar a la alimentación que le brindan en la guardería?	01 Sí → PASE A P31. 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P31.	_ _ _
[alimcasamot] P30.	¿Por qué no? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y registre la primera mención	01 Porque es cara 02 Por falta de tiempo para la preparación de los alimentos 03 Porque es complicado conseguir los ingredientes 04 Por desconocimiento de cómo preparar algunos platillos 05 Por costumbre, es difícil modificar la dieta de toda la familia 998 Otro (ESPECIFIQUE) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

ALIMENTACIÓN CON LECHE MATERNA			
[edadnino] P31.	¿Qué edad tiene el niño?	Edad: _____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[lactm1] P32.	¿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 Esporádicamente → PASE A P35. 07 No se alimentó con leche materna 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[lactm3] P33.	¿Al asistir a la guardería, el niño continuó /continúa alimentándose con leche materna? Programador: si en P32 la persona responde de 01 a 04, mantener la redacción en pasado en la P33 y la P34, si respondió 05, mantener la redacción en presente	01 Sí 02 No → PASE A P35. 97 No aplica (cuando ingresó a la guardería ya no tomaba leche materna (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[lactm4] P34.	¿Cómo se continuó/continúa con la lactancia materna en la guardería? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA.	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 en el trabajo y alimenta a su hijo sólo en casa 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[lactm2] P35.	¿A qué edad comenzó el niño a ingerir algún alimento diferente a la leche materna?	01 Desde que nació (siempre tomó/ha tomado fórmula) 02 Antes de los cuatro meses 03 Entre los 4 y los 6 meses 04 Después de los 6 meses 97 <i>No aplica el niño aún se alimenta únicamente de leche materna (ESPONTÁNEA)</i> 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[lactm5] P36.	¿Qué obstáculos cree que enfrentan las mamás para continuar con la lactancia materna de sus hijos? Encuestador: Espere la respuesta espontánea y registre la primera mención, si responde "Por el trabajo" profundice en la causa (03, 04, 05)	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 <i>Otro (ESPECIFIQUE) _____</i> 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _

VALORACIÓN MÉDICA			
[vacunas] P37.	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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[valmedp] P38.	¿Sabe que la valoración médica de los niños cuando presentan alguna enfermedad la puede realizar un médico privado?	01 Sí 02 No 99 NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P40.	_ _ _
[accambvalm] P39.	¿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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[valmed2m] P40.	En los últimos dos meses, el personal de la guardería ¿le ha solicitado una valoración médica?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A 46.	_ _ _
[servmed] P41.	¿A qué servicio médico acudió?	01 IMSS 02 Médico particular 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A 43.	_ _ _
[motvalimss] P42.	¿Por qué fue al IMSS?	01 Falta de confiabilidad en el diagnóstico 02 El personal de la guardería le dijo que fuera a la unidad del IMSS 03 Porque así se ha hecho siempre 04 El médico privado no requisitó correctamente el formato de valoración médica 05 Para confirmar el diagnóstico 06 Porque le gusta el servicio del IMSS 07 Porque le queda cerca 08 Porque no tiene recursos para pagar a un médico privado 998 Otro (ESPECIFIQUE) _____ (ESPONTÁNEA) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A 45.	_ _ _
[medpart] P43.	¿El personal de la guardería le ha rechazado el formato de valoración médica expedido por un médico particular?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A 45.	_ _ _
[motpart] P44.	¿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 06 No cuenta con el sello de la unidad médica 998 Otro (ESPECIFIQUE) _____ (ESPONTÁNEA) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[padec] P45.	¿Cuál fue el padecimiento detectado en esa valoración médica? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y marque solo la primera mención</i>	01 Gripe y enfermedades respiratorias 02 Varicela, escarlatina 03 Pie, mano, boca 04 Dermatitis (rozaduras) 05 Diarrea, vómitos y enfermedades del estómago 06 Conjuntivitis 07 Pediculosis (piojos) 08 Ninguno 998 Otro (ESPECIFIQUE) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

ENTREGA DEL NIÑO AL SALIR DE LA GUARDERÍA

[dentrega] P46.	Cambiando de tema, ¿cuántos días a la semana recoge usted al niño en la guardería?	01 Ningún día/0 días 02 1 día → PASE A P50. 03 2 días 04 3 días 05 4 días 06 5 días 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P50.	_ _ _
---------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

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

P47-P49.	¿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] P47.	le invita a revisar información del día para identificar algún logro o incidencia del niño?	01	02	03	04	05	06	99	_ _ _
[limpsalida] P48.	le entrega al niño aseado?	01	02	03	04	05		99	_ _ _
[limpsalida2] P49.	le entrega al niño con sus pertenencias completas?	01	02	03	04	05		99	_ _ _

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

SEGURIDAD E HIGIENE EN LA GUARDERÍA			
[medidaseg] P50.	¿Conoce las medidas de seguridad de las instalaciones de la guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[medidaseg2] P51.	¿Cuáles son estas medidas? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y marque las primeras 3 respuestas en orden de mención</i>	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	1ª mención _ _ _ 2ª mención _ _ _ 3ª mención _ _ _
[mecpar] P52.	¿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] P53.	Durante los últimos 6 meses, ¿Le ha tocado presenciar o participar en algún simulacro en esta guardería?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[seguro1] P54.	¿Ha escuchado de algún incidente de importancia en esta guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[seguro2] P55.	¿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	_ _ _
[alrededores] P56.	¿Qué tan seguros son los alrededores de la guardería?	01 Muy seguros 02 Seguros 03 Ni seguros ni inseguros (ESPONTÁNEA) 04 Inseguros 05 Muy inseguros 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[vigilante] P57.	¿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)	_ _ _
[limpguard] P58.	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)	_ _ _

ESTANCIA DEL NIÑO EN LA GUARDERÍA			
[tiempo] P59.	¿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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[sala] P60.	¿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) 10 Grupo (I, II, III, IV) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[conact] P61.	¿Conoce las actividades que realiza el niño en la guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P63.	_ _ _
[actadec] P62.	¿Considera que estas actividades son adecuadas para la adquisición de hábitos y aprendizaje del niño?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[comunic1] P63.	¿Le proporcionan información sobre la atención y cuidado del niño?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P65.	_ _ _
[comunic2] P64.	¿Esta información ha sido de utilidad para la atención y cuidado del niño en casa?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[comunic5] P65.	¿Le gustaría recibir información sobre la atención y cuidado del niño por otro medio?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P67.	_ _ _

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

[comunic5me d] P66.	¿Por qué medio? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote la primera mención.</i>	01 Folletos 02 Correo electrónico 03 Reuniones en la guardería 04 Página en Internet 05 Llamada telefónica 06 Mensaje de texto al celular 07 De manera personal 998 Otro (ESPECIFIQUE) _____ NO SABE/NO RESPONDE 999	_ _ _ _
[comunic6] P67.	¿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>	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	1ª mención _ _ _ _ 2ª mención _ _ _ _ 3ª mención _ _ _ _
PARTICIPACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA			
[juntas] P68.	En los últimos seis meses, ¿Cuántas pláticas informativas para los padres se realizaron en la guardería? <i>Encuestador: anotar la frecuencia independientemente de si la persona encuestada asistió o no a las juntas</i>	01 Ninguna → PASE A P72. 02 Una 03 Dos 04 Tres 05 Más de tres 97 No aplica (el niño lleva menos de seis meses en la guardería) (ESPONTÁNEA) → PASE A P72. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[acfrequnta] P69.	¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la frecuencia en que se realizan esas pláticas informativas para los padres?	01 Muy de acuerdo 02 De acuerdo 03 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ESPONTÁNEA) → PASE A P71. 04 En desacuerdo 05 Muy en desacuerdo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P71.	_ _ _
[motdesacfre q] P70.	¿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

[temjunt] P71.	¿Qué temas se han abordado en esas juntas? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote las tres primeras menciones con base en el 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 con afecto 06 Atención y cuidado del niño con discapacidad 07 Primeros auxilios 08 Prevención del maltrato o abuso infantil 996 Otro1 (ESPECIFIQUE) _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE) _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención _ _ _ _ _ 2ª mención _ _ _ _ _ 3ª mención _ _ _ _ _
[preesc] P72.	¿Sabe que en las guarderías del IMSS se imparte el programa oficial de la SEP de preescolar?	01 Sí 02 No 99 NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LA GUARDERÍA			
[razon] P73.	¿Por qué razón eligió esta guardería en particular? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y tome sólo la primera mención. Si la mamá (papá) y las personas autorizadas viven en el mismo lugar, y eligieron la guardería por cercanía al hogar, registrar la opción 01.	01 Queda cerca de casa de la mamá o del papá 02 Queda cerca del trabajo de la mamá o del papá 03 Queda cerca de la persona autorizada para recoger al niño 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 casa de la mamá o del papá 09 Es la única que hay en la zona del trabajo de la mamá o del papá 10 Las otras guarderías no tenían lugar 11 Por el horario 998 Otro (ESPECIFIQUE) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _ _
[sat2] P74.	En una escala del 0 al 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, ¿Qué calificación le pondría a esta guardería?	00 0 (PÉSIMO) 01 1 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 10 (EXCELENTE) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[expecserv] P75.	Antes de utilizar las guarderías del IMSS, ¿cómo creía que sería el servicio?	01 Excelente 02 Bueno 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _

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

[actserv] P76.	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] P77.	¿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] P78.	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>	1ª mención _ _ _ _ 2ª mención _ _ _ _ 3ª mención _ _ _ _

DATOS DEL ENTREVISTADO

[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.