

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: |__|__| - |__|__| - 16 [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 al niño al menos dos veces por semana o recoge al niño al menos dos veces por semana, en esta guardería, 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 GUARDERÍAS 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 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 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 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 podía hacer por internet 998 Otro (especifique) _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tramit] P7.	¿Cómo considera el trámite que realizó para inscribir al niño?	01 Muy fácil → PASE A P9. 02 Fácil 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 GUARDERÍAS 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 El módulo de internet para inscripción no es claro 03 El personal de las guarderías no aclara las dudas 04 Piden muchos requisitos 998 Otro (especifique) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tmpoingr] P9.	¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud hasta que ingresó el niño 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)	_ _ _
[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?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="border: 2px solid red;">01 Ninguno</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">➔ PASE A P17.</td> </tr> <tr> <td style="border: 2px solid red;">02 1 día</td> </tr> <tr> <td>03 2 días</td> <td></td> </tr> <tr> <td>04 3 días</td> <td></td> </tr> <tr> <td>05 4 días</td> <td></td> </tr> <tr> <td>06 5 días</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="border: 2px solid red;">99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">➔ PASE A P17.</td> </tr> </table>	01 Ninguno	➔ PASE A P17.	02 1 día	03 2 días		04 3 días		05 4 días		06 5 días		99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	➔ PASE A P17.	_ _ _
01 Ninguno	➔ PASE A P17.															
02 1 día																
03 2 días																
04 3 días																
05 4 días																
06 5 días																
99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	➔ PASE A P17.															

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

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

TRATO DEL PERSONAL			
[trato2] P17.	¿Cómo es el trato que usted recibe 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] P18.	¿Cómo es el trato que recibe el niño por parte del personal de esta guardería?	01 Excelente 02 Bueno → PASE A P20. 03 <i>Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P20.	_ _ _
[motmalt] P19.	¿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 Otro (especifique) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _

ALIMENTACIÓN DEL NIÑO EN LA GUARDERÍA

[menu] P20.	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] P21.	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</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _																																				
[menu2] P22.	¿Sabe que hubo un cambio en la política alimentaria de las guarderías del IMSS?	01 Sí 02 No → PASE A P25. 03 NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _																																				
[cambmenu] P23.	¿Cuál fue el cambio? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y marque las 3 primeras menciones	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 75%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">Orden de mención</td> <td style="width: 5%;"></td> </tr> <tr> <td>01</td> <td>Eliminaron productos industrializados <i>(como galletas, gelatina, ate de frutas, panes dulces, cereales infantiles, etc)</i></td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Se elimina el uso de azúcar por completo <i>(por ejemplo solo se ofrece agua simple)</i></td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Agregaron cereales integrales <i>(como arroz, bolillo y pasta para sopa integral)</i></td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Agregaron aceites esenciales <i>(grasas buenas como aceite de oliva, de canola, aguacate y crema de cacahuete)</i></td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>996</td> <td>Otro (especifique) _____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>997</td> <td>Otro (especifique) _____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>998</td> <td>Otro (especifique) _____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>999</td> <td><i>NO SABE/NO RESPONDE</i></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Orden de mención		01	Eliminaron productos industrializados <i>(como galletas, gelatina, ate de frutas, panes dulces, cereales infantiles, etc)</i>	_____		02	Se elimina el uso de azúcar por completo <i>(por ejemplo solo se ofrece agua simple)</i>	_____		03	Agregaron cereales integrales <i>(como arroz, bolillo y pasta para sopa integral)</i>	_____	_ _ _	04	Agregaron aceites esenciales <i>(grasas buenas como aceite de oliva, de canola, aguacate y crema de cacahuete)</i>	_____	_ _ _	996	Otro (especifique) _____	_____	_ _ _	997	Otro (especifique) _____	_____		998	Otro (especifique) _____	_____		999	<i>NO SABE/NO RESPONDE</i>			_ _ _
		Orden de mención																																					
01	Eliminaron productos industrializados <i>(como galletas, gelatina, ate de frutas, panes dulces, cereales infantiles, etc)</i>	_____																																					
02	Se elimina el uso de azúcar por completo <i>(por ejemplo solo se ofrece agua simple)</i>	_____																																					
03	Agregaron cereales integrales <i>(como arroz, bolillo y pasta para sopa integral)</i>	_____	_ _ _																																				
04	Agregaron aceites esenciales <i>(grasas buenas como aceite de oliva, de canola, aguacate y crema de cacahuete)</i>	_____	_ _ _																																				
996	Otro (especifique) _____	_____	_ _ _																																				
997	Otro (especifique) _____	_____																																					
998	Otro (especifique) _____	_____																																					
999	<i>NO SABE/NO RESPONDE</i>																																						
[acpmenu2] P24.	¿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 <i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ESPONTANEA)</i> 04 En desacuerdo 05 Totalmente en desacuerdo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _																																				

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

ALIMENTACIÓN CON LECHE MATERNA			
[edadnino] P25.	¿Qué edad tiene el niño? <i>Encuestador: Anote la edad en meses o años cumplidos y marque la respuesta mencionada por el entrevistado ya sea en meses o años. Si el niño tiene un año o más marcarlo en Año(s). Si es menor a un año marcarlo en Mes(es).</i> <i>Programador: Incluir la selección de unidad temporal. Sólo se aceptan números enteros.</i>	Edad: _____ () Mes(es) () Año(s) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[lactm1] P26.	¿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 07 No se alimentó con leche materna 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[lactm3] P27.	¿Al asistir a la guardería, el niño continuó /continúa alimentándose con leche materna? <i>Programador: si en P26 la persona responde de 01 a 04, mantener la redacción en pasado en la P27 y la P28, si respondió 05, mantener la redacción en presente</i>	01 Sí 02 No 97 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[lactm4] P28.	¿Cómo se continuó/continúa con la lactancia materna en la guardería? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y registre la primera mención</i>	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)	_ _ _
[lactm2] P29.	¿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 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[lactm5] P30.	¿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 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
-------------------------	--	--	---------

VALORACIÓN MÉDICA			
[vacunas] P31.	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 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[cambvalmed] P32.	¿Sabe si ha habido algún cambio en el proceso de valoración médica de los niños cuando presentan alguna enfermedad?	01 Sí 02 No 99 NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[cambvalmed2] P33.	¿Cuál fue el cambio? Encuestador: Espere la respuesta espontánea	01 Se puede acudir a un médico particular 998 Otro (especifique) _____ _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[accambvalm] P34.	¿Qué tan de acuerdo está usted con este cambio en la valoración médica?	01 Totalmente de acuerdo 02 De acuerdo 03 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ESPONTÁNEA) En desacuerdo 04 Totalmente en desacuerdo 05 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) 99	_ _ _
[valmed2m] P35.	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)	_ _ _
[servmed] P36.	¿A qué servicio médico acudió?	01 IMSS 02 Médico particular 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[motvalimss] P37.	¿Por qué fue al IMSS?	01 Falta de confiabilidad en el diagnóstico 02 El personal de la guardería me 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 998 Otro (especifique) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	→ PASE A 40.	_ _ _ _
[medpart] P38.	¿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 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A 40.	_ _ _
[motpart] P39.	¿Cuál fue el motivo? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque solo la primera mención.</i>	01 El médico no especificó el diagnóstico 02 No se especificó si el niño(a) puede regresar o no a la 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) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _ _
[padec] P40.	¿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 (ESPONTÁNEA)		_ _ _ _

ENTREGA DEL NIÑO AL SALIR DE LA GUARDERÍA				
[dentrega] P41.	Cambiando de tema, ¿cuántos días a la semana recoge usted al niño en la guardería?	01 Ninguno 02 1 día 03 2 días 04 3 días 05 4 días 06 5 días 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P45.	_ _ _

P42-P44.	¿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] P42.	le invita a revisar información del día para identificar algún registro del niño?	01	02	03	04	05	06	99	_ _ _
[limpsalida] P43.	le entrega al niño aseado?	01	02	03	04	05		99	_ _ _

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

[limpsalida2]	le entregan al niño con sus pertenencias completas?	01	02	03	04	05		99	_ _ _
P44.									

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

SEGURIDAD E HIGIENE DEL NIÑO EN LA GUARDERÍA			
[medidaseg] P45.	¿Conoce las medidas de seguridad de las instalaciones de la guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
		→ PASE A P47.	
[medidaseg2] P46.	¿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 _____ 996 Otro (especifique) _____ _____ 997 Otro (especifique) _____ _____ 998 Otro (especifique) _____ _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
[mecpar] P47.	¿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] P48.	Durante los últimos 6 meses, ¿Le ha tocado presenciar o participar en algún simulacro en esta guardería?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[seguro1] P49.	¿Ha escuchado de algún incidente de importancia en esta guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
		→ PASE A P51.	
[seguro2] P50.	¿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 (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[alrededores] P51.	¿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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[vigilante] P52.	¿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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[limpguard] P53.	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] P54.	¿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] P55.	¿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)	_ _ _
[asistsala] P56.	¿Cuántas asistentes educativas hay en la sala a la que asiste el niño?	01 Una 02 Dos 03 Tres 04 Cuatro o más 05 De una a dos 06 De dos a tres 07 De tres a cuatro 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[conact] P57.	¿Conoce las actividades que realiza el niño en la guardería?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P59.	_ _ _
[actadec] P58.	¿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] P59.	¿Le proporcionan información sobre la atención y cuidado del niño?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P61.	_ _ _
[comunic2] P60.	¿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] P61.	¿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 P63.	_ _ _

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

[comunic5med] P62.	¿Por qué medio le gustaría recibir esta información? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote la primera mención.	01 Folletos 02 Correo electrónico 03 Correo postal 04 Reuniones en la guardería 05 Página en Internet 06 Teléfono 07 Mensajes de texto al celular 08 De manera personal/ directamente 998 Otro (especifique) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _																																																				
[comunic6] P63.	¿Existe algún tema del que le gustaría recibir más información? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote las tres primeras menciones con base en el orden de mención.	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 75%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Orden de mención</td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>01</td> <td>Cuidado de la salud del niño</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Nutrición/Alimentación del niño</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Desarrollo del lenguaje</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Adquisición de hábitos y aprendizajes</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Cómo educar al niño con afecto</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Atención y cuidado del niño con discapacidad</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>07</td> <td>Etapas del desarrollo infantil</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>08</td> <td>Ninguno en especial</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>996</td> <td>Otro _____ (Especifique)</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>997</td> <td>Otro _____ (Especifique)</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>998</td> <td>Otro _____ (Especifique)</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>999</td> <td>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			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	Ninguno en especial	_____		996	Otro _____ (Especifique)	_____		997	Otro _____ (Especifique)	_____		998	Otro _____ (Especifique)	_____		999	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)			
		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	Ninguno en especial	_____																																																					
996	Otro _____ (Especifique)	_____																																																					
997	Otro _____ (Especifique)	_____																																																					
998	Otro _____ (Especifique)	_____																																																					
999	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)																																																						

PARTICIPACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

[juntas] P64.	En los últimos seis meses, ¿Cuántas juntas se realizaron entre los padres y el personal de la guardería? Encuestador: anotar la frecuencia independientemente de si la persona encuestada asistió o no a las juntas	01 Ninguna → PASE A P68. 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 P68. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[acfreqjunta] P65.	¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la frecuencia en que se realizan esas juntas?	01 Muy de acuerdo 02 De acuerdo 03 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ESPONTÁNEA) → PASE A P68. 04 En desacuerdo 05 Muy en desacuerdo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P68.	_ _ _
[motdesacfreq] P66.	¿Por qué motivo? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote la primera mención.	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 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _

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

<p>[temjunt] P67.</p>	<p>¿Qué temas se han abordado en esas juntas?</p> <p>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y anote las tres primeras menciones con base en el orden de mención.</p>	<p align="right">Orden de mención</p> <p>01 Cuidado de la salud del niño _____</p> <p>02 Nutrición del niño _____</p> <p>03 Desarrollo del lenguaje _____</p> <p>04 Adquisición de hábitos y aprendizajes _____</p> <p>05 Cómo educar al niño con afecto _____</p> <p>06 Atención y cuidado del niño con discapacidad _____</p> <p>07 Primeros auxilios _____</p> <p>996 Otro _____ (Especifique) _____</p> <p>997 Otro _____ (Especifique) _____</p> <p>998 Otro _____ (Especifique) _____</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) _____</p>	<p align="right"> _ _ _ _ </p> <p align="right"> _ _ _ _ </p> <p align="right"> _ _ _ _ </p>
<p>[preesc] P68.</p>	<p>¿Sabe que en las guarderías del IMSS se imparte el programa oficial de la SEP de preescolar?</p>	<p>01 Sí</p> <p>02 No</p> <p>99 NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p align="right"> _ _ _ </p>

<p>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LA GUARDERÍA</p>			
<p>[razon] P69.</p>	<p>¿Por qué razón eligió esta guardería en particular?</p> <p>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.</p>	<p>01 Queda cerca de casa de la mamá (papá)</p> <p>02 Queda cerca del trabajo de la mamá (papá)</p> <p>03 Queda cerca de la persona autorizada para recoger al niño</p> <p>04 Me la recomendaron</p> <p>05 Da servicio de buena calidad</p> <p>06 No tengo acceso a otras opciones de cuidado</p> <p>07 Es la única que hay en mi zona</p> <p>08 Es la única que hay en la zona de la mamá (papá)</p> <p>09 Las otras guarderías no tenían lugar</p> <p>10 Por el horario</p> <p>998 Otro _____ (Especifique)</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p align="right"> _ _ _ _ </p>
<p>[sat2] P70.</p>	<p>En una escala del 0 al 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, ¿Qué calificación le pondría a esta guardería?</p>	<p>00 0</p> <p>01 1</p> <p>02 2</p> <p>03 3</p> <p>04 4</p> <p>05 5</p> <p>06 6</p> <p>07 7</p> <p>08 8</p> <p>09 9</p> <p>10 10</p> <p>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p align="right"> _ _ _ </p>
<p>[expecserv] P71.</p>	<p>Antes de utilizar las guarderías del IMSS, ¿cómo creía que sería el servicio?</p>	<p>01 Excelente</p> <p>02 Bueno</p> <p>03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA)</p> <p>04 Malo</p> <p>05 Pésimo</p> <p>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p align="right"> _ _ _ </p>

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

[actserv] P72.	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] P73.	¿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] P74.	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>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 75%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Orden de mención</td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>01</td> <td>Mejorar la actitud del personal</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Capacitar al personal</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Dar mantenimiento a las instalaciones</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Dar más información sobre el desarrollo del niño</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Ampliar los horarios de servicio</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Abrir más guarderías</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>07</td> <td>Nada, todo está bien</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>996</td> <td><i>Otro _____ (Especifique)</i></td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>997</td> <td><i>Otro _____ (Especifique)</i></td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>998</td> <td><i>Otro _____ (Especifique)</i></td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>999</td> <td><i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Orden de mención		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	Nada, todo está bien	_____		996	<i>Otro _____ (Especifique)</i>	_____		997	<i>Otro _____ (Especifique)</i>	_____		998	<i>Otro _____ (Especifique)</i>	_____		999	<i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>			
		Orden de mención																																																	
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	Nada, todo está bien	_____																																																	
996	<i>Otro _____ (Especifique)</i>	_____																																																	
997	<i>Otro _____ (Especifique)</i>	_____																																																	
998	<i>Otro _____ (Especifique)</i>	_____																																																	
999	<i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>																																																		
[sugeren] P75.	¿Hay algo sobre lo que no le haya preguntado y que considere importante comentar? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y registre la primera mención</i>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 75%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>01</td> <td>Aspectos positivos</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Mayor vigilancia dentro y fuera de la guardería</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Mejorar el trato y la atención por parte del personal</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Mejorar la atención y cuidado de los niños</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Ampliar el horario de servicio</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Otro <i>(Especifique)</i></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>_____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>_____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>95</td> <td>Nada</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>99</td> <td><i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					01	Aspectos positivos			02	Mayor vigilancia dentro y fuera de la guardería			03	Mejorar el trato y la atención por parte del personal			04	Mejorar la atención y cuidado de los niños			05	Ampliar el horario de servicio			06	Otro <i>(Especifique)</i>				_____				_____			95	Nada			99	<i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>			_ _ _				
01	Aspectos positivos																																																		
02	Mayor vigilancia dentro y fuera de la guardería																																																		
03	Mejorar el trato y la atención por parte del personal																																																		
04	Mejorar la atención y cuidado de los niños																																																		
05	Ampliar el horario de servicio																																																		
06	Otro <i>(Especifique)</i>																																																		

95	Nada																																																		
99	<i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>																																																		

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.