

Encuesta Sobre Servicios al Cliente – Programa de Ayuda a la Familia y Bienestar del Niño

Nuestra agencia está evaluando los servicios que le proveemos a usted y a su familia. Llenando este formulario usted nos ayuda grandemente a saber cómo le estamos sirviendo a usted y cómo podemos mejorar estos servicios. Todas sus contestaciones serán completamente confidenciales, por favor, siéntase libre de contestar francamente todas las preguntas. Mientras más correctas sean sus contestaciones, mejor podremos evaluar la calidad de nuestros servicios. Siéntase libre de añadir cualquier otro comentario que usted crea útil. Puede añadir papel adicional si fuere necesario.

- Muchas gracias -

Sección I. Información Familiar. (Por favor seleccione una respuesta para cada pregunta)

- 1) ¿Cual es su sexo? Femenino Masculino
- 2) ¿Cual de las siguientes describe su grupo familiar?
 Hogar con ambos padres Hogar con un solo padre Hogar de los abuelos u otros familiares
- 3) ¿Cuántos niños tiene usted? ninguno 1 2 3 4 5 o más
- 4) ¿Quién es el principal responsable del cuidado diario de sus niños?
 La madre El padre Ambos padres igualmente Los abuelos u otros familiares
- 5) ¿Cual de los siguientes describe mejor su origen étnico? Afro-americano Asiático o de las islas del Pacífico
 Hispano Nativo americano Caucásico Otro (especifique) _____
- 6) ¿Está usted desempleado en la actualidad? Yes No
- 7) ¿Por cuanto tiempo ha participado usted en nuestro Programa? menos de un año de 1 a 2 años 3 años o más
- 8) ¿Cuántas veces al mes usted participa en actividades de nuestro programa (asistir a eventos o clases)?
 5 veces o menos 6-10 veces 11 veces o más
- 9) ¿Cuántas veces al mes usted habla con empleados de nuestras oficinas (conversaciones por teléfono, visitas al hogar, en actividades del programa)?
 5 o menos 6-10 veces 11 veces o más

Por favor complete las secciones del 2 al 5. Todas sus respuestas son consideradas confidenciales, siéntase libre de incluir cualquier comentario al final de esta encuesta. Por favor seleccione una contestación por cada pregunta, marcando una X.

	No Aplica	Desacuerdo Fuertemente	No estoy de acuerdo	Estoy de Acuerdo	Recomiendo Fuertemente
Sección 2 – Envolvimiento de los Padres en el Programa					
1) Los padres deben ayudar a tomar decisiones acerca del programa y sus planes futuros.					
2) En el Programa planeamos actividades y programas que resultan útiles y de interés para las familias.					
3) Los padres ayudan a revisar el material educativo a usarse en el programa.					
4) Empleados piden nuestra opinión sobre el programa.					
5) Las clases de educación para padres:					
a. son agradables y útiles					
b. respetan mi cultura y mis prácticas en la crianza de niños					
c. cubren los asuntos que deseamos aprender					
Sección 3. Desarrollo de la Familia					
1) Yo he mejorado en la defensa de mi familia y haciendo escuchar mis preocupaciones.					
2) Yo he aprendido cómo mis experiencias, han influido la vida de mi familia en el presente.					
3) Desde que comencé a participar en el Programa he aprendido dónde conseguir las cosas que mi familia necesita.					
4) Mi familia y yo nos sentimos protegidos por el Programa.					
5) Desde que comencé a participar en el Programa, yo:					
a. he sabido más sobre otras organizaciones y eventos en la comunidad.					
b. He participado en más actividades de la comunidad.					
c. he asumido liderato en mi comunidad.					

	No Aplica	Desacuerdo Furtemente	No estoy de acuerdo	Estoy de Acuerdo	Recomiendo Fuertemente
6) Participando el Programa, he fortalecido:					
a. mi auto-estima					
b. mi control					
c. mi capacidad para tomar decisiones					
d. mis destrezas de comunicación					
e. habilidad para usar mis recursos					
f. mi destrezas para establecer metas					
Sección 4. Desarrollo del Niño					
1) Los empleados del Programa me ayudan a entender cómo mi niño crece y aprende.					
2) Mi niño puede explorar cosas nuevas en el Programa.					
3) En el Programa, mi niño ha aprendido nuevas formas de resolver problemas.					
4) Por su participación en el Programa, mi niño ha desarrollado:					
a. auto-estima					
b. destrezas del lenguaje					
c. destrezas sociales					
d. destrezas de comunicación					
5) Por su participación en el Programa, mi niño ha desarrollado:					
a. sentido de responsabilidad personal					
b. destrezas en el establecimiento de metas					
c. sentido de cumplimiento y bienestar					
d. pensamiento crítico y destreza para resolver problemas					
Sección 5. Cómo Responden los Empleados del Programa					
1) Todas las familias son bienvenidas sin importar cuales son sus creencias o estilo de vida.					
2) Yo sé que el Programa se preocupa por mí y mi familia.					
3) Puedo recibir ayuda de los empleados del Programa cuando tenga una emergencia.					
4) Los empleados del Programa reconocen los logros de mi familia.					
5) Los empleados del Programa no tratan de tomar decisiones que le corresponden a nuestra familia.					
6) Cuando tengo dificultades para obtener servicios, los empleados del Programa me ayudan a:					
a. conseguir transportación					
b. conseguir servicio de cuidado de niños.					
c. encontrar la forma de pagar por los servicios de cuidado de niños					
d. encontrar a alguien que hable español					
e. llenar papeles o formularios complicados					
f. asegurar que yo tengo la información y los documentos que necesito para obtener los servicios					
7) Los empleados nos ayudan a planear nuestro futuro mediante:					
a. ayudando a decidir qué es importante					
b. ayudando a hacer planes para que mi familia logre sus metas					
8) Cuando no estoy de acuerdo, ellos manejan la situación con respeto y en forma justa para todos.					
9) El Programa:					
a. Mantiene nuestra información en forma confidencial					
b. Solicita nuestra autorización antes de compartir nuestra información con otros proveedores					
10) Comparten conmigo los resultados de la evaluaciones del Programa.					

Comentarios: