

Encuesta Telefónica sobre COVID19 y Mercado Laboral 2020

ECOVID-ML

Estrategia operativa



Segunda edición

 **INEGI**

Instituto Nacional de Estadística y Geografía

**Encuesta Telefónica sobre
COVID19 y Mercado Laboral 2020
ECOVID-ML
Segunda edición**

Estrategia Operativa



Presentación

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), a través de la Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas, presenta la Estrategia Operativa de la Encuesta Telefónica sobre COVID-19 y Mercado Laboral (ECOVID-ML). Esta publicación tiene como objetivo dar a conocer un panorama sobre la técnica y logística operativa en que se sustenta dicha encuesta.

Como parte de las medidas extraordinarias adoptadas por el INEGI y la autoridad federal ante el estado de emergencia sanitaria originada por el COVID-19, a partir del 30 de marzo de 2020 y hasta nuevo aviso, se posterga el levantamiento de censos y encuestas en campo ante la imposibilidad de realizar entrevistas cara a cara, entre ellas la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)

La finalidad de la ENOE es generar información estadística cualitativa y cuantitativa de manera mensual y trimestral, sobre las características ocupacionales de la población de 15 años y más a nivel nacional, entidad federativa y ciudades, así como de variables demográficas y económicas para el análisis de la fuerza de trabajo.

Ante la contingencia sanitaria del COVID-19 y con la finalidad de seguir ofreciendo información sobre la ocupación y empleo en el país, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), diseñó de manera alternativa la Encuesta Telefónica sobre COVID-19 y Mercado Laboral (ECOVID-ML), que incorpora elementos conceptuales de la ENOE y un levantamiento de información por medios telefónicos.

Con base en lo anterior, el INEGI ofrece a los usuarios de la información los elementos necesarios para una adecuada interpretación de este proyecto cuyo objetivo es obtener información relevante para monitorear la situación sobre la ocupación y empleo por medio de entrevistas telefónicas, con el fin de ofrecer a la sociedad mexicana información básica y relevante para la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas.

Índice

Presentación	VII
1 Operativo de campo	1
1.1 Estructura organizativa	1
1.2 Estrategia operativa	3
Anexo	8

1 Operativo de campo

En este capítulo se explica a grandes rasgos la estructura del INEGI, con la finalidad de que se conozca dónde se encuentra ubicada el área responsable del levantamiento de la ENOE y que en esta ocasión participó en el levantamiento de las entrevistas telefónicas de la ECOVID-ML.

1.1 Estructura organizativa

Para lograr efectuar de manera más eficiente las actividades que le han sido encomendadas, el INEGI está conformado por nueve direcciones generales: Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas; Dirección General de Estadísticas de Gobierno, Seguridad Pública y Justicia; Dirección General de Estadísticas Económicas; Dirección General de Geografía y Medio Ambiente; Dirección General de Integración, Análisis e Investigación; Dirección General de Coordinación del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica; Dirección General de Comunicación Servicio Público de Información y Relaciones Institucionales; Dirección General de Administración y Dirección del Órgano Interno de Control.

Como organismo público con autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propios, el INEGI es el responsable de normar y coordinar el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, cuyo marco legal de referencia para realizar sus actividades es la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

Además de las direcciones generales, el Instituto cuenta con una estructura descentralizada de 10 direcciones regionales, 32 coordinaciones estatales y 10 oficinas auxiliares para llevar a cabo la recolección, tratamiento y difusión de la información, lo cual le permite producirla acorde con las características y necesidades de cada región.

La Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas tiene como atribuciones, entre otras, las siguientes:

- I. Coordinar la generación de información estadística con base en el levantamiento de censos y encuestas, así como en la explotación de registros administrativos de las unidades del estado, de manera que contribuyan al conocimiento de la realidad nacional en el ámbito sociodemográfico. Fracción modificada DOF 27-03-2012
- II. Dirigir, con el apoyo de las unidades administrativas del Instituto, la realización de los censos nacionales de población y vivienda, los conteos nacionales de población, las encuestas en hogares, las encuestas especiales y la explotación de los registros administrativos de carácter sociodemográfico. Fracción modificada DOF 27-03-2012
- III. Coordinar la programación y los procesos de diseño, captación, actualización, organización, pro- cesamiento, integración y compilación de la información señalada en las fracciones anteriores, así como su articulación y coadyuvar en la publicación y difusión de

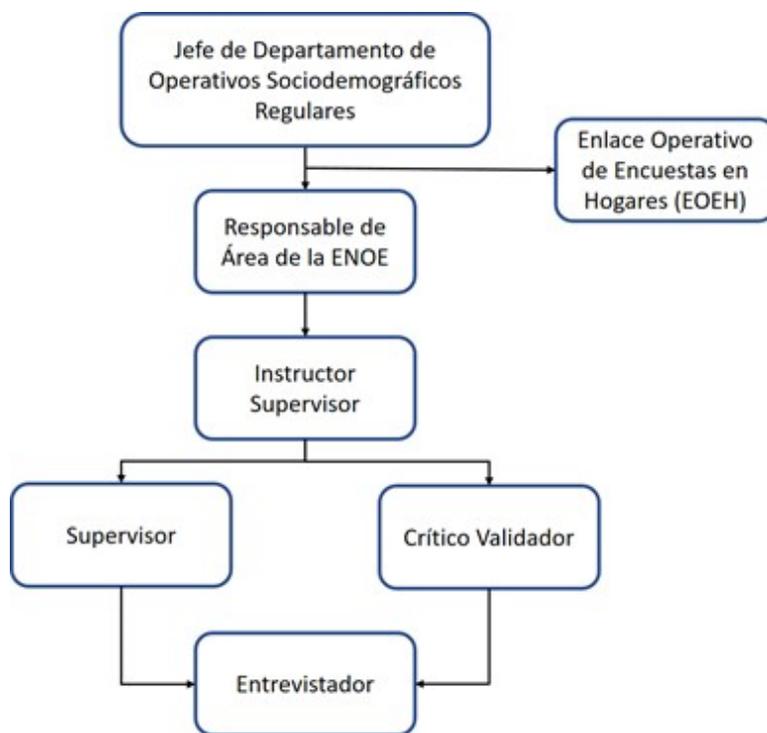
- dicha información con la Dirección General de Vinculación y Servicio Público de Información y conservarla en los términos que al efecto determine la Dirección General de Coordinación del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica;
- IV. Proponer disposiciones normativas tendientes a establecer el Inventario Nacional de Viviendas a que hace referencia el artículo 20 de la Ley, así como coordinar la integración y actualización del mismo;
 - V. Coordinar el desarrollo y operación de un sistema integrado de encuestas nacionales en hogares.

En la estructura interna de la Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas se encuentra la Dirección General Adjunta del Censo General de Población y Vivienda, Dirección General Adjunta de Encuestas Sociodemográficas, Dirección General Adjunta de Infraestructura Estadística y la Dirección General Adjunta de Registros Administrativos Sociodemográficos.

La Dirección General Adjunta de Encuestas Sociodemográficas, la cual entre otros proyectos realiza las encuestas por muestreo en hogares como: la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) y la Encuesta Nacional sobre Confianza del Consumidor (ENCO).

La ENOE tiene su oficina sede en la ciudad de Aguascalientes y cuenta con oficinas estatales y auxiliares en las 32 entidades de la República Mexicana.

Las actividades de las 32 oficinas consisten en recopilar, criticar, validar y enviar la información. La estructura operativa es la siguiente:



Cada oficina se compone de las siguientes figuras operativas: Responsable de área, Enlace Operativo de Encuestas en Hogares, Instructor supervisor, supervisores, Críticos validadores y entrevistadores. El número de la plantilla está en función del tamaño de la muestra y se parte de la necesidad de entrevistadores con una estimación considerando como promedio el levantamiento de 20 entrevistas semanales. Para establecer el requerimiento de supervisores y críticos validadores, establece como criterio que se debe contar con cada una de estas figuras por cada tres entrevistadores.

1.2 Estrategia operativa

Recursos Humanos

En el operativo de la ECOVID-ML participan los entrevistadores y supervisores con experiencia en promedio de 14 años y que realizan el levantamiento cara a cara del cuestionario de la ENOE, los cuales forman parte de la estructura de la Dirección de Encuestas Regulares en Hogares.

Además del personal de la ENOE en este levantamiento participó personal de la Encuesta Nacional de Hogares (ENH) quienes fueron capacitados por el Instructor supervisor de la ENOE para participar en este levantamiento. Cabe mencionar que este personal ya cuenta con experiencia en el levantamiento de esta encuesta.

En el anexo C, se presenta la relación del personal operativo que se encarga del trabajo de campo en las 32 entidades federativas, así como el total a nivel nacional de ambas encuestas.

Debido a que no hay modificaciones a los instrumentos de captación ni a la técnica de la entrevista, salvo los aspectos específicos que tienen que ver con la captación vía telefónica, se aprovecha la vasta experiencia del personal para conducir a buen término la entrevista.

Comunicación con el ámbito territorial

Se establece una coordinación con la estructura territorial mediante los mecanismos institucionales, estatal y regional; para establecer la organización de los equipos de trabajo, para proveer los insumos y equipamiento necesario ante una situación atípica derivada de la contingencia del COVID-19.

Capacitación

La capacitación se realizó en dos etapas, la primera se llevó a cabo el día 24 de abril y fueron convocados los Responsables de Área e Instructores Supervisores de la ENOE, así como el personal operativo de la ENH y en ella se abordó la temática sobre los aspectos conceptuales del nuevo cuestionario ECOVID-ML; el protocolo del operativo y su seguimiento. La segunda etapa estuvo a cargo de los Instructores Supervisores quienes impartieron la capacitación a manera de réplica al resto del personal apoyándose en el material utilizado en la primera etapa, así como en su video grabación.

Debido a que fue necesario proporcionar a los entrevistadores elementos que les permitieran mantener la atención del informante para dar la información y evitar que interrumpa la llamada en el levantamiento, se diseñó un protocolo de acuerdo a la experiencia que tiene el Centro de Atención de Llamadas (CALL).

La asistencia virtual al primer evento fue de 230 participantes de manera simultánea, y la grabación de este junto con los materiales utilizados, se puso a disposición en un sitio específico al cual tuvo acceso el personal que lo requirió para su consulta.

Levantamiento

El periodo de levantamiento de la Encuesta Telefónica sobre COVID19 y Mercado Laboral 2020 (ECOVID-ML) fue del 27 al 30 de abril y la recolección de la información se realizó por medio de entrevistas telefónicas y posteriormente se capturaron en el sistema de captura por teléfono.

La semana de referencia es la anterior a la de la llamada, es decir que se mantiene el mismo criterio que se utiliza en la ENOE. No hay una distribución semanal, se levanta en cualquier día comprendido en el periodo del levantamiento.

La entrevista se realiza desde el celular del Entrevistador y desde su casa. Para ello, se asegura que la llamada se realice en un ambiente propicio, donde no haya distractores ni ruidos que interfieran en el desarrollo de la entrevista o que propicie que el informante no continúe respondiendo.

Una vez atendida la llamada, en primera instancia se asegura que la persona que contesta es un informante adecuado, si no es así se le tiene que solicitar con una persona que sí lo sea. Si no es posible contar con esa información, se concluirá y se clasificará como no entrevista. Una vez confirmado que es informante adecuado la persona que conteste, se solicita la información del cuestionario ECOVID-ML.

Si el informante se niega, se debe hacer labor de convencimiento para continuar, si no se logra, debe suspenderse la entrevista y despedirse cordialmente y agradecerle su participación.

Antes de terminar la entrevista y agradecerle al informante, es muy importante la revisión del cuestionario, para que no falte información, haya información ambigua o algún detalle que interfiera con la captura de la información, ya que, si no, se tendrá que volver a llamar para rescatar algún dato que se haya omitido.

Se llena un formato de Control de Llamadas, donde el Entrevistador registra la fecha y hora de los intentos de la llamada y cuando logre la entrevista se registra la hora de inicio de la entrevista y su término. Esta información se la envía al Supervisor una vez concluida la actividad.

Al terminar la entrevista se menciona que el Supervisor de nombre XXXXX y cuyo teléfono es XXXXXXXXXXXX, le hablará para corroborar que le realizó la entrevista y que por favor le conteste la llamada.

La entrevista telefónica se aplicó al informante adecuado bajo los criterios marcados en el instructivo para el levantamiento de la Encuesta Telefónica sobre COVID19 y Mercado Laboral 2020 (ECOVID-ML).

Se distribuyó la carga de trabajo para mantener una cuota mínima diaria de llamadas y asegurar cubrir toda la muestra, de acuerdo al periodo definido, en el caso del mes de abril se consideraron sólo cuatro días para el levantamiento. Los entrevistadores lograron 1 entrevista diaria en promedio. Antes de considerar una no respuesta, se deben realizar al menos cinco intentos de llamada para clasificarla como "Sin contacto".

Una vez que haya sido atendida la llamada, en primera instancia se presenta con amabilidad y explica el objetivo de la entrevista, de acuerdo al protocolo. Una vez que el informante haya aceptado la entrevista, el entrevistador se asegura que sea el adecuado, de acuerdo al criterio de la encuesta.

Después de que la persona que contestó confirme que sea el informante adecuado, se le aplica el cuestionario ECOVID-ML

Resultados del levantamiento

En la siguiente tabla se pueden apreciar los resultados de campo de la encuesta:

Resultado y código de entrevista	Total	%
Total	28 619	100
Sin contacto	20 235	70.7
No contesta (04)	17,060	84.3
No existe (06)	3,175	15.7
Teléfono contestado	8 384	29.3
Entrevista lograda (00)	5,593	66.7
Incompleta (01)	239	2.9
Informante inadecuado (02)	110	1.3
Negativa (03)	2,442	29.1

Control de calidad

Verificación de la no entrevista

El Supervisor realiza la verificación de todas las llamadas que no se contestaron. Para llevar a cabo esta verificación se basa en el resultado que asigna el Entrevistador en el Control de llamadas.

El Supervisor le da prioridad a la recuperación de la información en los casos de negativas y de aquellas en las que el teléfono marca y no contestan, ya que cualquier rescate fortalece la validez estadística de la información recabada, en caso de que se cambie el resultado por el de una entrevista completa el supervisor debe llenar el cuestionario siguiendo las instrucciones para el levantamiento de la ECOVID-ML.

Verificación de la llamada

De manera aleatoria, el Supervisor habla a uno de cada cinco Folios para verificar si se hizo la entrevista, con la cual le hará algunas preguntas sobre el desempeño del Entrevistador y para ello aplica formato específico destinado a este fin. Este formato llamado Verificación de las llamadas, tiene como propósito recopilar información que permita medir la calidad con que los entrevistadores llevan a cabo el levantamiento telefónico de la ECOVID-ML, verificando si fue realizada la entrevista. Para ellos se diseñó el documento en Excel con tres pestañas:

1. La primera es el cuestionario que el supervisor debe leer al informante, en el no captará las respuestas, para ello deberá usar la segunda pestaña Hoja Respuestas.
2. En la segunda pestaña Hoja Respuestas el Supervisor deberá hacer la captación de la información, la cual tiene validaciones que le ayudarán a no incurrir en errores. Se utiliza un renglón para cada entrevista de acuerdo con el número de teléfono.
3. La tercera es una hoja en la que se tienen la información de las respuestas posibles. Antes de comenzar a realizar las llamadas telefónicas de verificación es necesario copiar los números de teléfonos en la columna Teléfono en la pestaña Listas ya que de ello depende que se valide de forma correcta.

El documento se protegió, esto es para evitar errores en la información que se requiere validar.

Inicio de la Verificación de la llamada

Debe aplicarse a la persona que contestó el cuestionario ECOVID-ML por vía telefónica. Se explica los motivos por los que se solicita nuevamente la información. Se utiliza la leyenda del inicio del formato de Verificación de llamada: “Buen día, mi nombre es ...soy supervisor del INEGI, derivado de la contingencia en la que estamos por el COVID-19 y de que el Instituto respeta la disposición de no realizar entrevistas cara a cara, le llamo porque nos interesa mantener un alto nivel en la calidad de la información que se está recabando en la Encuesta Telefónica sobre COVID19 y Mercado Laboral (ECOVID-ML); para esto es necesario asegurarnos que el entrevistador que le llamó haya desempeñado en forma correcta su trabajo, por lo que le pido me permita hacerle algunas preguntas”. En caso de que el Supervisor detecte desconfianza en el informante debe hacer el siguiente comentario: “Usted puede corroborar con mi nombre ... y número de empleado ..., llamando al teléfono 800 111 46 34, consultando la página <https://www.inegi.org.mx> o mandando un correo electrónico a atencion.usuarios@inegi.org.mx”.

Si el informante continúa con desconfianza, el Supervisor hace la lectura del artículo 37 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica que se presenta en el formato.

Si al hacer la llamada de verificación resulta que no es posible lograrla, porque lo manda a buzón, marca pero no contesta o alguna otra razón, se llamará al menos en tres ocasiones más antes de considerar el caso como no respuesta. Si esto sucede, se asigna el código de no respuesta adecuado.

Resultado de la verificación

Pregunta 1. ¿Aproximadamente el (menciona la fecha de la entrevista telefónica) un Entrevistador del INEGI le llamó para hacerle algunas preguntas relacionadas con los nombres, edad, sexo, escolaridad y cuestiones de trabajo para los residentes de este hogar?

La pregunta se realiza anteponiendo, como se menciona entre paréntesis, la fecha de la entrevista telefónica.

Se circula la opción 1 si contestó que sí se realizó la llamada y se pasa a pregunta 2, si contesta que no se marca la opción 2 o en caso de que el informante sea diferente al que dio la entrevista original y este no sepa si fue aplicada una entrevista telefónica se circula la opción 3, y en ambos casos se pasa a la pregunta 6. Para los casos en los que el informante asegure que no se realizó la entrevista telefónica, es necesario tratar de investigar el motivo con el fin de determinar perfectamente que fue una omisión u error del Entrevistador.

Desempeño del Personal

Antes de iniciar esta serie de preguntas se lee al informante la nota la cual se presenta a continuación: Ahora voy a hacerle algunas preguntas sobre mi compañero(a) el cual le realizó la entrevista telefónica:

Pregunta 2 ¿Cómo califica el desempeño de mi compañera(o) al realizarle la entrevista telefónica...

Se hace la pregunta, se escucha la respuesta y se circula la indicada. Si el informante considera que el desempeño del Entrevistador (actitud, técnica de entrevista, aspecto personal) fue excelente o bueno se pasa a la pregunta 4, si considera que fue regular o malo se pasa a la siguiente.

Pregunta 3. ¿Por qué le da esta calificación?

Se pide que se especifique sus razones, si accede se circula el código 1 y se plasma en el espacio de captura correspondiente, de lo contrario se marca el 2 y continúa.

Pregunta 4. ¿Considera adecuada la hora en la que le realizó la entrevista telefónica?

Si el informante considera que la hora de la entrevista que le realizó el Entrevistador fue adecuada se circula el código 1 y para el caso contrario se marca el 2, ambos pasan a la siguiente pregunta.

Pregunta 5. ¿Tiene algún comentario, duda o queja sobre la entrevista que le realizó el personal del INEGI?

Se realiza la pregunta de forma textual, se escucha la respuesta y se circula la indicada. Si el informante considera que el personal que lo llamó incurrió en un comportamiento inadecuado, se le debe solicitar que lo especifique y se escribe en el espacio correspondiente.

Nota de agradecimiento

Es importante dejar la mejor imagen tanto del personal que lo visita como del Instituto, es por ello que el Supervisor lee de forma textual la nota de agradecimiento como se presenta a continuación:

Muchas gracias por su cooperación, le reitero que el fin de esta llamada es para garantizar la calidad de la información recabada, así como verificar el buen comportamiento del personal del Instituto.

Critica Validación

En caso de que necesite el Critico validador hacer alguna conciliación con el Entrevistador, lo llama para aclarar la información ambigua o faltante y poder continuar con el proceso. Es importante mencionar que en este levantamiento, no habrá precritica y por lo tanto retornos o volver hacer una llamada.

Seguimiento al levantamiento

El Responsable de área es el encargado de registrar el avance de las entrevistas realizadas, una vez que reciba el Formato de Control de Llamadas por parte del supervisor, en la aplicación habilitada para tal efecto. Esta herramienta se encuentra en la sección de Proyectos/ Contingencia Covid-19/ Aplicaciones/ Seguimiento, en la página de SOEEP (<http://logistica.inegi.gob.mx/>). En esta aplicación se captura el último resultado y la fecha registrada en el formato indicado.

Control de llamadas

Se llena un formato de Control de Llamadas donde el entrevistador registra la fecha y hora de los intentos de la llamada y cuando logre la entrevista se registra la hora de inicio de la entrevista y su término. Esta información se la envía al supervisor una vez concluida la actividad.

El promedio de duración de la entrevista es de 18.8 minutos y por entrevistador se tiene un promedio de 26.6 llamadas diarias, de las cuales 2.5 se logran.

En promedio, para lograr la entrevista, se hacen 4.4 intentos, en promedio y en la no entrevista se marca como mínimo 5 veces.

Anexo

A. Muestra para la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo para el levantamiento de entrevistas telefónicas en abril de 2020

Clave	Entidad	Muestra total (números telefónicos)
	Agregado de las 32 entidades	28 619
01	Aguascalientes	886
02	Baja California	985
03	Baja California Sur	1 000
04	Campeche	1 000
05	Coahuila	781
06	Colima	713
07	Chiapas	782
08	Chihuahua	1 000
09	Ciudad de México	1 000
10	Durango	682
11	Guanajuato	906
12	Guerrero	1 000
13	Hidalgo	1 000
14	Jalisco	1 000
15	México	1 000
16	Michoacán	720
17	Morelos	747
18	Nayarit	1 000
19	Nuevo León	1 000
20	Oaxaca	1 000
21	Puebla	1 000
22	Querétaro	962
23	Quintana Roo	1 000
24	San Luis Potosí	1 000
25	Sinaloa	1 000
26	Sonora	619
27	Tabasco	642
28	Tamaulipas	737
29	Tlaxcala	797
30	Veracruz	774
31	Yucatán	886
32	Zacatecas	1 000



ENCUESTA TELEFÓNICA SOBRE COVID-19 Y MERCADO LABORAL (ECOVID-ML)

SOLO PARA PERSONAS DE 18 Y MÁS AÑOS DE EDAD

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Esta encuesta se rige por las disposiciones del artículo 37 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica. Toda la información que se proporcione se mantendrá con carácter estrictamente CONFIDENCIAL y bajo ninguna circunstancia podrá utilizarse para otro fin.

OBLIGATORIEDAD

“Los informantes están obligados a proporcionar, con veracidad y oportunidad, los datos e informes que les soliciten las autoridades competentes para fines estadísticos, censales y geográficos, y prestarán apoyo a las mismas”. Art. 45 párrafo I de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica vigente.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Entidad federativa _____

Ciudad _____

Municipio o alcaldía _____

Nombre del informante _____

Teléfono fijo _____

Celular _____

DATOS DEL PERSONAL OPERATIVO

	Entrevistador	Supervisor	Crítico
Número de folio	_____	_____	_____
_ _ -E _ _ _ _ _ _ _	Día Mes	Día Mes	
	_ _ _ _	_ _ _ _	
	Resultado preliminar	Resultado definitivo	
	_ _	_ _	

Observaciones

CLAVES PARA REGISTRAR EL RESULTADO DE LA ENTREVISTA

- | | | |
|------------------------------|--|---|
| 00 Entrevista lograda | 01 Entrevista telefónica suspendida
02 Responde un informante inadecuado
03 El informante se negó a dar información | 04 No respondió la llamada
05 Otro motivo (especifica en observaciones)
06 No existe el número |
|------------------------------|--|---|

A. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA

A01. ¿Cuántas personas viven normalmente en su vivienda contando a los niños pequeños y los ancianos?

(Anota el número de personas)

A02. Del total de personas de su vivienda, ¿cuántas son...

(Lee las opciones, circula las indicadas, anota el número de personas y las edades de cada una de ellas)

¿Cuántos años tienen?

1 hombres?

2 mujeres?

0 Exclusivo de captura

A03. De estas personas, ¿cuántas...

(Lee las opciones, circula las indicadas y anota el número de personas)

1 trabajan para obtener un ingreso?
2 se dedican a los quehaceres de su hogar?
3 son estudiantes?

0 Exclusivo de captura

A04. En su vivienda, ¿tiene...

(Lee las opciones y circula las indicadas)

1 computadora?
2 conexión a Internet?
3 impresora?
4 teléfono fijo?

0 Exclusivo de captura

B. CARACTERÍSTICAS DEL INFORMANTE

B01. Usted...

(Lee las opciones y circula la indicada)

1 es hombre
2 es mujer

B02. ¿Cuántos años cumplidos tiene?

B03. ¿Hasta que grado aprobó en la escuela?

(Circula la opción indicada)

- 0** Ninguno
- 1** Preescolar
- 2** Primaria
- 3** Secundaria
- 4** Preparatoria o bachillerato (general o tecnológico)
- 5** Estudios técnicos o comerciales con primaria o secundaria terminada
- 6** Estudios técnicos o comerciales con preparatoria terminada (TSU)
- 7** Normal con primaria o secundaria terminada
- 8** Licenciatura o normal con licenciatura
- 9** Posgrado (Especialidad, Maestría o Doctorado)

C. CONDICIÓN DE OCUPACIÓN

C01. Ahora le voy a preguntar por su situación laboral, ¿tiene actualmente...

(Lee las opciones y circula las indicadas)

- 1 un empleo?**
 - 2 un negocio?**
 - 3 una ocupación por su cuenta?**
 - 4 ninguna de las anteriores?** → Pasa a C03
- 0** Exclusivo de captura

C02. La semana pasada, ¿trabajó al menos una hora?

- 1** Sí → Pasa a E01
- 2** No → Pasa a C04

C03. Aunque ya me dijo que no tiene un empleo o un negocio, ¿la semana pasada, dedicó al menos una hora a...

(Lee las opciones hasta obtener una respuesta afirmativa)

- 1 realizar alguna actividad o trabajo por el que obtiene algún pago?**
 - 2 ayudar en un negocio, taller u oficio?**
 - 3 cultivar alimentos o criar animales para la venta?**
- } Pasa a E01
- 4** Ninguna de las anteriores → Pasa a D01
 - 5** No trabajó la semana pasada

C04. ¿Cuál es la razón principal por la que no trabajó la semana pasada?

(Escucha, anota y circula la opción correspondiente)

- 01 El trabajo o actividad que realiza por su cuenta cerró o se suspendió por el coronavirus o COVID-19
- 02 Lo despidieron por el coronavirus o COVID-19
- 03 Suspensión temporal de sus funciones por el coronavirus o COVID-19
- 04 Estar contagiado de coronavirus o COVID-19
- 05 Estar en contacto o cuidar a un enfermo de coronavirus o COVID-19
- 06 Estar en aislamiento preventivo por posible contagio de coronavirus o COVID-19
- 07 Huelga o paro laboral
- 08 Paro técnico
- 09 Vacaciones
- 10 Permiso o arreglo de asuntos personales
- 11 Falta de clientes, materias primas o financiamiento
- 12 Término de temporada de trabajo o cultivo → Pasa a C07
- 13 Comenzará un trabajo o negocio nuevo → Pasa a G01
- 14 Otra razón

C05. Durante este periodo de ausencia, ¿recibe por parte de su trabajo...

(Lee las opciones y circula las indicadas)

- 1 sueldo o ganancias? → Pasa a E01
- 2 alimentos, despensa o algún otro apoyo en especie?
- 3 No recibe nada
- 0 Exclusivo de captura

C06. ¿En cuánto tiempo regresará a este mismo trabajo?

(Lee las opciones y circula la indicada)

- 1 Ya se reincorporó o regresará a trabajar esta semana
 - 2 Cuando termine la contingencia por el coronavirus o COVID-19
 - 3 En cuatro semanas o menos
 - 4 En más de cuatro semanas
 - 5 No hay seguridad de que regrese a trabajar o cuándo reinicie su actividad
 - 6 No regresará a trabajar
- } Pasa a E01

C07. ¿Estaba dispuesto a trabajar la semana pasada?

- 1 Sí
- 2 No

D. BÚSQUEDA DE LOS NO OCUPADOS

D01. ¿Durante el mes pasado buscó trabajo?

- 1 Sí → Pasa a G01
- 2 No

D02. Actualmente, ¿desea trabajar para obtener un ingreso?

- 1 Sí
- 2 No → Pasa a G01

D03. ¿Por qué no buscó trabajo en el último mes?

(Escucha, anota y circula la opción correspondiente)

- 01 Por la contingencia del coronavirus o COVID-19
- 02 Está esperando respuesta a una solicitud o está apalabrado con un patrón que lo llamará en fecha próxima
- 03 Piensa que por su edad o por su aspecto no lo aceptarían en un trabajo
- 04 En su localidad no hay trabajo o solo se realiza en ciertas temporadas del año
- 05 Exceso de trámites para iniciar una actividad
- 06 Espera recuperarse de una enfermedad o accidente
- 07 Está embarazada
- 08 No tiene quién le cuide a sus hijos pequeños, ancianos o enfermos
- 09 No lo(a) deja un familiar
- 10 Otra razón

Pasa a G01

E. CONTEXTO LABORAL

E01. Si tiene más de un trabajo, hablemos del principal, ¿cuál es el nombre de su oficio, puesto o cargo?

(Escucha y anota la respuesta del informante)

¿Cuáles son las tareas o funciones principales que desempeña en ese trabajo?

(Escucha y anota el tipo de tareas o funciones detalladamente)

E02. ENTREVISTADOR: ¿La respuesta del informante en la pregunta **E01** es quehaceres domésticos en su hogar, pedir ayuda o dinero, o vender o empeñar sus bienes o propiedades?

1 Sí —> Pasa a G01

2 No

E03. ¿En este trabajo usted es...

(Lee las opciones y circula la indicada)

1 empleado(a) u obrero(a)?

2 jornalero(a) o peón(a)?

3 ayudante con pago?

4 patrón(a) o empleador(a) (tiene trabajadores por sueldo)?

5 trabajador(a) por cuenta propia (no tiene trabajadores por sueldo)?

6 trabajador(a) sin pago?

E04. ¿Cuál es el nombre de la empresa, negocio o institución en la que trabaja o ayuda?

(Escucha y circula la opción correspondiente)

1 _____

(Anota el nombre completo de la empresa, negocio o institución)

2 El negocio no tiene nombre

3 Es trabajador de una unidad doméstica o de otro trabajador —> Pasa a E10

4 Es trabajador en el extranjero —> Pasa a G01

E05. ¿A qué se dedica la empresa, negocio o institución?

(Detalla el tipo y material de los productos que se elaboran o de los servicios que se presta; y clasifica la opción correspondiente de acuerdo con la respuesta del informante)

1 Agricultura, ganadería, silvicultura, caza o pesca

2 Industria extractiva y de la electricidad

3 Industria manufacturera

4 Construcción

5 Comercio

6 Servicios

7 Gobierno u organismos internacionales

E06. ¿Cuántas personas laboran en la empresa, negocio o institución donde trabaja?

(Circula la opción indicada)

1 De 1 a 5 personas

2 De 6 a 10 personas

3 De 11 a 15 personas

4 De 16 a 20 personas

5 De 21 a 50 personas

6 De 51 y más personas

9 No sabe

E07. ENTREVISTADOR: Clasifica con base en la información dada por el informante en las preguntas **E04** y **E05**.

1 Una actividad de agricultura, ganadería, silvicultura, caza o pesca

2 Una institución educativa u hospital

3 Una institución pública o una sin fines de lucro

4 Una compañía o empresa del sector privado (sociedad mercantil, anónima o bajo otra modalidad; transnacional, cadena comercial, bancaria o de servicios)

5 No se puede clasificar en alguna opción

Pasa a E10

E08. ¿La empresa, negocio o actividad...

(Lee las opciones y circula la indicada)

1 cuenta con establecimiento y oficina (no importa si están integradas o separadas)?

2 solo tiene oficina o despacho?

3 solo tiene local?

4 no tiene local, oficina o establecimiento?

9 No sabe

Pasa a E10

E09. Entonces, ¿en dónde realiza las actividades de este negocio?

(Escucha, anota y circula la opción correspondiente)

1 En el campo, a cielo abierto, bordo, poza o mar

2 Ambulante de casa en casa o en la calle

3 Puesto fijo o semifijo

4 En vehículo sin motor (bicicleta, carretón, lancha) o motorizado (automóvil, motocicleta, camioneta)

5 En su propio domicilio

6 En el domicilio o propiedad del patrón o en el lugar donde lo requieren los clientes

7 Otro lugar

E10. ¿Cuántas horas trabajó la semana pasada?

(Circula la opción y anota el número de horas según corresponda)

1

2 No trabajó la semana pasada —> Pasa a E12

E11. ¿Ese es el número de horas que habitualmente trabaja?

1 Sí —> Pasa a E14

2 No

E12. ¿Cuántas horas le dedica habitualmente a su trabajo?

(Anota el número de horas)

1

2 No tiene un horario regular de trabajo → Pasa a E14

E13. ¿Cuál es el motivo principal por el que la semana pasada no trabajó las horas habituales?

(Escucha, anota y circula la opción correspondiente)

- _____
- 01 El trabajo o actividad que realiza cerró o se suspendió por el coronavirus o COVID-19
 - 02 Estar contagiado de coronavirus o COVID-19
 - 03 Estar en contacto o cuidar a un enfermo de coronavirus o COVID-19
 - 04 Estar en aislamiento preventivo por posible contagio de coronavirus o COVID-19
 - 05 Está trabajando desde su casa por el coronavirus o COVID-19
 - 06 Disminuyó su trabajo o actividad por falta de clientes o ventas por el coronavirus o COVID-19
 - 07 Exceso de trabajo
 - 08 Obtener más ingresos o trabajar horas extras
 - 09 Término del contrato o temporada de trabajo
 - 10 Vacaciones o días festivos
 - 11 Otra razón

E14. Por su trabajo, ¿usted obtiene...

(Lee las opciones y circula las indicadas)

- 1 sueldo, salario o jornal?
- 2 ganancias?
- 3 No le pagan ni recibe ingresos
- 4 Ninguna de las anteriores
- 0 Exclusivo de captura

E15. Por parte de este trabajo, ¿tiene acceso a atención médica en...

(Lee las opciones y circula la indicada)

- 1 el Seguro Social (IMSS)?
- 2 el ISSSTE?
- 3 otra institución médica? _____
Especifica
- 4 No tiene acceso a atención médica

E16. ENTREVISTADOR. Si en E03 el informante es:

- 1 empleado, obrero, jornalero, peón, ayudante con pago o trabajador sin pago (E03 = 1, 2, 3 o 6) → Pasa a E19
- 2 patrón, empleador o trabajador por cuenta propia (E03 = 4 y 5)

E17. ¿Cuál es el principal problema que enfrenta su negocio o actividad actualmente?

(Circula la opción indicada)

- 1 El trabajo o actividad que realiza se ha visto afectado por el coronavirus o COVID-19
- 2 Falta de clientes
- 3 Exceso de deudas
- 4 Problemas de inseguridad
- 5 Aumento en el precio de los insumos o mercancías
- 6 Otro problema _____
Especifica
- 7 No tiene problemas → Pasa a E19

E18. ¿De qué manera ha afrontado esta problemática?

(Lee las opciones y circula la indicada)

- 1 Ofrece sus productos o servicios a través de una aplicación (app) o sitio web
- 2 Cambio de giro o de actividad
- 3 Tramitó créditos o préstamos
- 4 Despidió a sus trabajadores
- 5 Otra forma _____
Especifica

E19. ¿En qué año comenzó a trabajar en su actual negocio o trabajo?

(Circula la opción indicada)

ATENCIÓN: Si se trata del año en curso, pregunta el mes y anótalo en las casillas

- 1 El año en curso
Mes
- 2 El año pasado
- 3 Antes del año pasado
- 9 No recuerda

F. CONTINGENCIA LABORAL

F01. La semana pasada, ¿trabajó desde su casa por la contingencia por el coronavirus o COVID-19?

- 1 Sí
- 2 No → Pasa a F07

F02. En su casa, ¿tiene el equipamiento o herramientas necesarias para desarrollar su trabajo?

(Circula la opción indicada)

- 1 Sí, todas
- 2 Solo algunas
- 3 Ninguna

F03. Además de su trabajo,...

(Lee las opciones y circula las indicadas)

- 1 ¿estudió o realizó tareas escolares?
- 2 ¿cuidó o atendió a niños, ancianos, enfermos o personas con discapacidad (bañarlos, cambiarlos)?
- 3 ¿realizó los quehaceres de su hogar (lavar, planchar, barrer, preparar y servir alimentos)?
- 4 ¿reparó o dio mantenimiento a su vivienda, muebles, aparatos electrodomésticos o vehículos?
- 5 ¿hizo pagos o trámites de servicios para su hogar?
- 6 ¿llevó y/o recogió a alguna persona a algún lugar?

0 Exclusivo de captura

F04. La semana pasada, ¿tomó algún curso de capacitación para el trabajo?

(Circula la opción indicada)

- 1 Sí
- 1 En línea
- 2 Presencial
- 2 No → Pasa a F06

F05. ¿Quién le dio el curso de capacitación?

(Circula la opción indicada)

- 1 La empresa o institución en la que trabaja
- 2 El Sistema Nacional del Empleo (a través de la Fundación Carlos Slim, Proyecto Vive, Procadist, Capacitanet)
- 3 Alguna universidad
- 4 Otro

F06. Durante este tiempo que ha trabajado en su casa, (además del curso que me dijo), ¿ha tomado algún curso de...

(Lee las opciones y circula las indicadas)

- 1 computación?
- 2 algún idioma?
- 3 Otro tipo de curso _____
Especifica
- 4 No ha tomado cursos
- 0 Exclusivo de captura

F07. En su opinión, ¿el lugar en donde trabaja tiene las condiciones de seguridad e higiene para afrontar la contingencia por el coronavirus o COVID-19?

- 1 Sí
- 2 No

F08. Debido a la contingencia por el coronavirus o COVID-19, ¿Su horario o jornada de trabajo...

(Lee las opciones hasta obtener una respuesta afirmativa)

- 1 disminuyó?
- 2 permaneció igual?
- 3 aumentó?
- 4 No trabajó la semana pasada → Pasa a F10

F09. La mayor parte de su trabajo, ¿lo realizó...

(Circula la opción indicada)

- 1 de día (entre las 6 am y las 8 pm)?
- 2 de noche (entre las 8 pm y las 6 am)?
- 3 Mixto

F10. Por la contingencia por el coronavirus o COVID-19, ¿su sueldo, salario o ganancias?

(Lee las opciones hasta obtener una respuesta afirmativa)

- 1 Disminuyó
- 2 Permaneció igual
- 3 Aumentó
- 4 No recibe sueldo, salario o ganancias

F11. ENTREVISTADOR. Si en E03 el informante es:

- 1 empleado, obrero, jornalero, peón, ayudante con pago o trabajador sin pago (E03 = 1, 2, 3 o 6)
- 2 patrón, empleador o trabajador por cuenta propia (E03 = 4 y 5) → Pasa a F15

F12. Por la contingencia por el coronavirus o COVID-19, ¿lo suspendieron en su trabajo?

- 1 Sí
- 2 No → Pasa a F15

F13. Durante esta suspensión en su trabajo, ¿recibió su pago, sueldo o salario?

(Circula la opción indicada)

- 1 Sí, completo
- 2 Sí, pero solo parcialmente
- 3 No

F14. Por la contingencia por el coronavirus o COVID-19, ¿en su trabajo le dieron...

(Lee y circula la opción indicada)

- 1 apoyo económico para cubrir sus gastos?
- 2 algún apoyo en especie?
- 3 No le dieron algún apoyo adicional

F15. En las últimas dos semanas, ¿ha recibido ayuda económica o en especie de...

(Lee las opciones y circula las indicadas)

- 1 algún programa de gobierno?
- 2 un familiar que vive en su vivienda?
- 3 un familiar que vive en otra vivienda?
- 4 Otro tipo de ayuda _____
Especifica
- 5 No ha recibido ayuda
- 0 Exclusivo de captura

F16. Por la contingencia por el coronavirus o COVID-19, ¿durante el último mes ha realizado alguna actividad voluntaria para ayudar a personas o a su comunidad?

- 1 Sí
- 2 No

G. CONTINGENCIA EN LAS VIVIENDAS

G01. En su vivienda, ¿algún integrante debe salir por el tipo de actividades o trabajo que realiza?

- 1 Sí
- 2 No

G02. En el último mes, ¿algún miembro de su vivienda perdió su empleo o cerró su negocio por la contingencia por el coronavirus o el COVID-19?

- 1 Sí
- 2 No

G03. ¿Los ingresos de su vivienda han disminuido por la contingencia por el coronavirus o COVID-19?

- 1 Sí
- 2 No → Pasa a G05

G04. Para hacer frente a la contingencia por el coronavirus o COVID-19, ¿usted o alguien de su vivienda ha...

(Lee las opciones y circula las indicadas)

- 1 vendido algún bien (automóvil, terreno, computadora, etc.)?
- 2 pedido dinero prestado o solicitado ayuda para cubrir algún gasto?
- 3 Otra cosa (empeñar sus bienes)
- 4 No ha hecho nada
- 0 Exclusivo de captura

G05. En su vivienda, ¿se mantienen informados de la situación o las medidas de protección recomendadas por la contingencia del coronavirus o COVID-19?

- 1 Sí
- 2 No → Pasa a G07

G06. ¿Por qué medio de comunicación lo hacen?

(Lee las opciones y circula las indicadas)

- 1 Televisión
- 2 Radio
- 3 Internet
- 4 Redes sociales (Facebook, Twitter)
- 5 Otro medio
- 0 Exclusivo de captura

G07. En su vivienda, ¿para no contagiarse del coronavirus o COVID-19?

(Lee las opciones y circula las indicadas)

- 1 Se lavan las manos continuamente
- 2 Mantienen su sana distancia
- 3 Salen de su casa solo lo necesario
- 4 Usan cubrebocas
- 5 Usan gel antibacterial
- 6 Mantienen una alimentación saludable
- 7 No se cuidan
- 0 Exclusivo de captura

H. SEGUIMIENTO DE ENTREVISTAS

H01. El INEGI tiene interés en continuar obteniendo esta información, para conocer cómo afectó la contingencia por el coronavirus o COVID-19 a los mexicanos. ¿Usted estaría dispuesto a contestar nuevamente esta encuesta aproximadamente en un mes?

1 Sí

2 No

H02. Para terminar, ¿desea hacer algún comentario u observación sobre la encuesta?

1 Sí (Anota el comentario del informante)

2 No

C. Personal operativo por entidad federativa y a nivel nacional

Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo

Dirección regional y entidad federativa	Total	Entrevistadores	Supervisores	Instructor supervisor	Críticos validadores	Responsable de área	Responsable estatal
TOTAL	892	452	128	32	216	32	32
Norte							
Chihuahua	25	13	3	1	6	1	1
Durango	23	11	3	1	6	1	1
Zacatecas	25	13	3	1	6	1	1
Occidente							
Colima	24	12	3	1	6	1	1
Jalisco	37	19	6	1	9	1	1
Michoacán	25	13	3	1	6	1	1
Nayarit	25	13	3	1	6	1	1
Noroeste							
Baja California	31	16	5	1	7	1	1
Baja California Sur	23	11	3	1	6	1	1
Sinaloa	24	12	3	1	6	1	1
Sonora	24	12	3	1	6	1	1
Sureste							
Campeche	25	13	3	1	6	1	1
Quintana Roo	24	12	3	1	6	1	1
Yucatán	24	12	3	1	6	1	1
Noreste							
Coahuila	31	16	5	1	7	1	1
Nuevo León	36	18	6	1	9	1	1
Tamaulipas	30	15	5	1	7	1	1
Sur							
Chiapas	31	16	5	1	7	1	1
Oaxaca	31	16	5	1	7	1	1
Tabasco	25	13	3	1	6	1	1
Oriente							
Hidalgo	24	12	3	1	6	1	1
Puebla	31	16	5	1	7	1	1
Tlaxcala	24	12	3	1	6	1	1
Veracruz	35	17	6	1	9	1	1
Centro norte							
Aguascalientes	24	12	3	1	6	1	1
Guanajuato	38	19	7	1	9	1	1
Querétaro	25	13	3	1	6	1	1
San Luis Potosí	25	13	3	1	6	1	1
Centro sur							
Guerrero	30	15	5	1	7	1	1
México	24	12	3	1	6	1	1
Morelos	24	12	3	1	6	1	1
Centro							
Ciudad de México	45	23	8	1	11	1	1

Encuesta Nacional de Hogares

Dirección regional y entidad federativa	Total	Entrevistadores	Supervisores	Instructor supervisor	Responsable
TOTAL	194	96	34	31	33
Norte					
Chihuahua	5	3	1	0	1
Durango	6	3	1	1	1
Zacatecas	6	3	1	1	1
Occidente					
Colima	6	3	1	1	1
Jalisco	6	3	1	1	1
Michoacán	6	3	1	1	1
Nayarit	7	3	2	1	1
Noroeste					
Baja California	6	3	1	1	1
Baja California Sur	6	3	1	1	1
Sinaloa	6	3	1	1	1
Sonora	6	3	1	1	1
Sureste					
Campeche	6	3	1	1	1
Quintana Roo	6	3	1	1	1
Yucatán	6	3	1	1	1
Noreste					
Coahuila	6	3	1	1	1
Nuevo León	6	3	1	1	1
Tamaulipas	6	3	1	1	1
Sur					
Chiapas	6	3	1	1	1
Oaxaca	7	3	2	1	1
Tabasco	6	3	1	1	1
Oriente					
Hidalgo	6	3	1	1	1
Puebla	6	3	1	1	1
Tlaxcala	6	3	1	1	1
Veracruz	6	3	1	1	1
Centro norte					
Aguascalientes	6	3	1	1	1
Guanajuato	6	3	1	1	1
Querétaro	6	3	1	1	1
San Luis Potosí	6	3	1	1	1
Centro sur					
Guerrero	6	3	1	1	1
México	7	3	1	1	2
Morelos	6	3	1	1	1
Centro					
Ciudad de México	6	3	1	1	1

D. Protocolo y recomendaciones para la entrevista telefónica de la ECOVID-ML

1. Al iniciar la llamada se debe aplicar el siguiente discurso:

Buen (día, tarde, noche) soy fulanito de tal.. soy Entrevistador(a) del INEGI y usted mediante una selección aleatoria ha sido seleccionado para responder una entrevista sobre la situación de la salud y el empleo derivada de las medidas implementadas a raíz de la llegada del COVID-19 a nuestro país. Solicito su colaboración para que me responda unas preguntas que nos llevará pocos minutos. Le informo que todos sus datos y la información que proporcione son confidenciales bajo el artículo 37 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

2. El Entrevistador, se debe asegurar que la persona que responde el teléfono y accede a ser entrevistada, tiene 18 años o más. Si no es un informante adecuado debe pedir hablar con otra persona que cumpla con los criterios del informante adecuado para esta encuesta.

3. Se procede con la aplicación del cuestionario a la persona que respondió la llamada.

4. Siempre se debe mantener un tono de cordialidad y de comprensión, no debe alterarse en el caso de que el informante se comporte de manera agresiva, es necesario ser tolerante y empático.

5. Si el informante quiere aprovechar el momento para desahogarse y platicar sobre sus problemas, se debe buscar la manera para que, de manera cortés y amable, se le centre en las preguntas del cuestionario.

6. Despedida:

Agradezco mucho su cooperación para proporcionar información al INEGI en estos tiempos difíciles. Muchas gracias por permitir cumplir con mi trabajo, le reitero que sus datos son confidenciales bajo el artículo 37 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica. Probablemente si sigue la contingencia en el mes de mayo nos volveremos a comunicar con usted.

7. Atender las siguientes recomendaciones:

RECOMENDACIONES A ENTREVISTADORES Y SUPERVISORES ANTES Y DURANTE LAS ENTREVISTAS TELEFÓNICAS

La atención telefónica tiene carácter inmediato porque la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y sobre todo, el tono de voz. Este deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

a. Recomendaciones relacionadas con el entorno:

- Tener el teléfono accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización.
- Sostener el auricular o el teléfono celular, con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar lo que el informante va respondiendo o si es posible se debe utilizar un accesorio “manos libres”.
- Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada: Muestra con números telefónicos, Cuestionario, lápiz, etc.
- Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada: Cuestionario ECOVID-ML, lápiz, etc.
- Evitar en la medida de lo posible los ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada.

b. Esté siempre dispuesto a crear un clima positivo

- Lo primero que se debe hacer es brindar un saludo.
- Llamar por su nombre al informante y dirigirse a él siempre de esta manera.
- Hablarle siempre de “usted”.
- Sonría y cuide su tono de voz. Al teléfono la sonrisa “se escucha”, se percibe al otro lado de la línea.
- De vez en cuando haga una llamada de pie, caminando incluso.
- Mantenga alta la cabeza y respire naturalmente, transmitirá energía
- Muchos de los informantes reciben decenas de llamadas de vendedores, cobradores, empresas de servicios etc., y como no tienen forma de saber quiénes son charlatanes roba tiempo, optan por aplicar una regla general: dicen **NO** por teléfono. Pero esto no es tan grave, pues no se lo han dicho a alguien en concreto, por lo que no se debe tener una actitud frustrante. Recuerde que, por cada negativa, se logran varias buenas entrevistas.

c. Recomendaciones relacionadas con la actitud personal:

- Ser educado con sus interlocutores, debiendo expresar cordialidad y amabilidad
- Ser positivo con sus palabras.
- Cuidar el tono y el volumen de la voz.
- Vocalizar adecuadamente.
- La velocidad de la conversación telefónica por parte del Entrevistador no debe ser tan rápida ya que puede ser difícil de entender para el informante. Tampoco será muy lenta pues denota inseguridad y poca convicción.
- Si es necesario, se debe repetir al informante lo que solicite.
- No se debe dudar en confirmar las respuestas del informante para ver si se ha entendido bien lo que quiso decir.
- Intentar ser concreto en las informaciones que aporta.
- Para hacerle entender al informante que se le escucha con atención se recomienda intercalar, mientras se mantiene la conversación, expresiones como “sí”, “de acuerdo”, “entiendo”, etc.

- En el caso de que el informante se muestre renuente, ponga objeciones, exprese signos de protesta, se muestre agresivo, etc., es importante **no** entrar en su misma dinámica.
- Si se siente frustrado por un momento, mejor relájese y repase algunas técnicas de respiración y autocontrol.