

# Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo

Nueva edición

**ENOE** <sup>N</sup>

Estrategia operativa



Instituto Nacional de Estadística y Geografía

# **Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo**

**Nueva edición**

**ENOE<sup>N</sup>**

**Estrategia operativa**



## Índice

---

Presentación	VII
Objetivo	1
1 Organización institucional	1
1.1 Estructura organizativa	1
1.2 Recursos humanos	3
1.3 Comunicación con el ámbito territorial	3
2 Estrategia operativa	5
2.1 Entrevistas telefónicas	5
2.2 Entrevistas en viviendas	10
Anexo	15

## 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 Ocupación y Empleo (ENOE<sup>N</sup>). Esta publicación tiene como objetivo dar a conocer un panorama sobre la técnica y logística operativa en que se sustenta la ENOE<sup>N</sup>.

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, se postergó 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 Ocupación y Empleo (ENOE<sup>N</sup>), que incorpora elementos conceptuales de la ENOE y un levantamiento de información por medios telefónicos.

En el mes de julio se continúa con las entrevistas cara a cara en las viviendas de las 32 entidades, con la restricción de cubrir la muestra de acuerdo al personal operativo que no es vulnerable ante el COVID-19.

Para efectos de presentar información con mayor calidad y compensar el desgaste, natural de la muestra telefónica y una vez que la cobertura se amplía a las viviendas en las 32 entidades, se gesta una ENOE como una nueva edición al integrar dos modalidades de captación, en las cuales aplica la misma metodología y los mismos conceptos.

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 en el periodo de contingencia del COVID-19, por medio de las entrevistas telefónicas y las levantadas en las viviendas en algunas entidades, con el fin de ofrecer a la sociedad mexicana información básica y relevante para la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas.

## Objetivo

Establecer las líneas de acción necesarias utilizando la infraestructura, el personal especializado, la metodología y marco conceptual que emplea la ENOE, para la captación de información sobre ocupación y empleo, por medio de las entrevistas telefónicas y las realizadas cara a cara en las viviendas.

## 1 Organización institucional

---

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 y que en esta ocasión participó en el levantamiento de las entrevistas telefónicas y en las viviendas para conformar lo que ahora será la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (Nueva Edición) (ENOE<sup>N</sup>).

### 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.

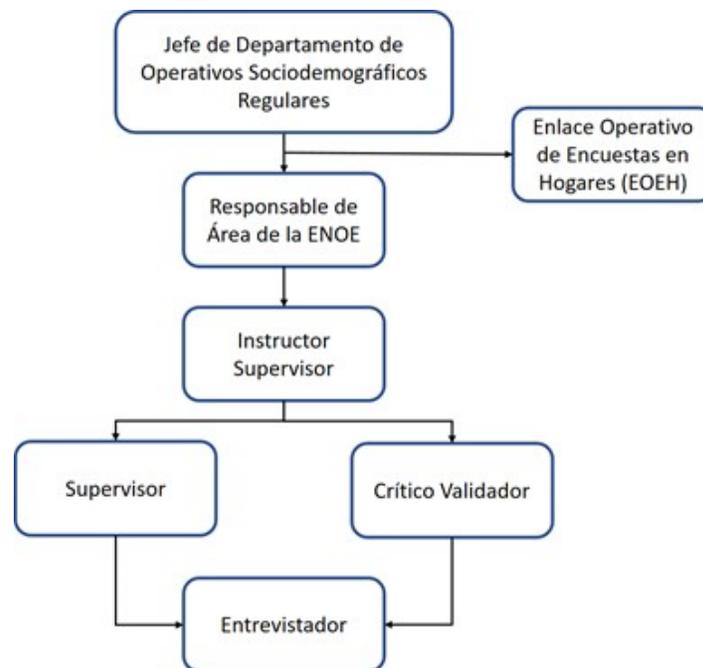
- IV. Proponer disposiciones normativas tendientes a establecer el Inventario Nacional de Viviendas a que hace referencia el artículo 20 de la Ley, así como coordinar la integración y actualización del mismo.
- V. Coordinar el desarrollo y operación de un sistema integrado de encuestas nacionales en 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:



## **1.2 Recursos humanos**

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, se establece como criterio que se debe contar con cada una de estas figuras por cada tres entrevistadores.

En el anexo E se presenta la relación del personal operativo que se encarga del levantamiento de las entrevistas, ya sea telefónica o personalmente en las 32 entidades federativas, así como el total a nivel nacional.

En el operativo de la ENOE<sup>N</sup> 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.

## **1.3 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.

## 2 Estrategia operativa

---

Con la finalidad de asegurar la calidad de la información, se aprovecha la coyuntura de las entrevistas cara a cara, en las se realiza en las 32 entidades para complementar la muestra y que compense su desgaste natural. Es por ello que, aprovechando que se utiliza el mismo marco conceptual y metodológico, la estrategia operativa de la ENOE<sup>N</sup> ahora se divide en dos partes: Las entrevistas telefónicas y las entrevistas en viviendas, aspectos que tratan en este capítulo.

### 2.1 Entrevistas Telefónicas

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.

El personal participante en esta modalidad es aquel que cumple con el criterio de vulnerabilidad para la pandemia del COVID-19 que define el sector salud federal y que refrenda el INEGI.

#### 2.1.1 Capacitación

La capacitación se realizó en dos etapas, la primera, debido a que se utilizó el mismo instrumento de captación, se realizó a manera de Autoestudio el día 14 de abril y para tal efecto se proporcionó el material correspondiente al nuevo protocolo del operativo y su seguimiento; la segunda etapa se realizó de manera virtual el día 29 del mismo mes, utilizando la infraestructura informática con la que cuenta el instituto y en la que se abordó la temática del sistema de captura de los cuestionarios.

La capacitación no requiere abordar nuevas temáticas, puesto que se utilizan los mismos instrumentos de captación y los mismos criterios que en la ENOE tradicional, sólo se abordan los criterios que se deben acatar para la llamada telefónica.

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 evento en su segunda etapa fue de 105 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.

#### 2.1.2 Levantamiento

El periodo de levantamiento de la Encuesta Telefónica sobre la Ocupación y Empleo fue del 15 al 30 de julio y la recolección de la información se realizó por medio de entrevistas telefónicas y posteriormente se capturaron en el sistema de la ENOE 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.

- Para trata de asegurar que el informante acepte la llamada, la Entrevistadora o Entrevistador envía un mensaje vía SMS y WhatsApp para contactarlo y avisar que se le va a llamar, esto para darle confianza y que tenga certeza de que personal del INEGI lo está contactando. Es muy probable que existan casos en que se desconozca si el número telefónico es celular o fijo, de cualquier manera, se envía el mensaje y posteriormente, independientemente si se tiene respuesta o no, se procede a la llamada.

El mensaje de texto sería el siguiente:

*Buen (día, tarde, noche), mi nombre es <Nombre del entrevistador> y soy trabajador del INEGI. Derivado de la contingencia por el COVID-19 en la que estamos y de que el INEGI respeta la disposición de no realizar entrevistas cara a cara, acudo a usted para solicitar su apoyo para que me atienda una llamada telefónica entre el día xx al día yy del presente mes, para hacerle algunas preguntas sobre el impacto de esta contingencia en la ocupación y empleo. Usted puede corroborar con mi nombre y número de empleado (XXXXX), llamando al 800XXXXXX o en la página [www.inegi.org.mx/](http://www.inegi.org.mx/)).*

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.

De la muestra en la que se identificaron viviendas con número telefónico para contactar, se organiza la información para realizar el envío de mensajes o llamadas desde el primer día.

Se busca el Cuestionario Sociodemográfico y se transcribe la información en uno nuevo para no afectar los materiales de la ENOE tradicional.

Una vez atendida la llamada, en primera instancia se asegura que la persona que contesta es un residente de la vivienda y que es un informante adecuado, si no es así se le tiene que solicitar el número de teléfono de uno 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 residente del hogar e informante adecuado la persona que conteste, se solicita la información para actualizar la condición de residencia y asistencia a la escuela de todos los integrantes del hogar y posteriormente se le aplica el COE. Una vez finalizado, se continúa con el de todos los residentes de la vivienda, como se realiza en un levantamiento normal cara a cara.

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 mismos criterios de la ENOE.

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. Los entrevistadores lograron 21.6 entrevistas diarias 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 residente de la vivienda y que es el adecuado, de acuerdo al criterio de la encuesta.

Después de que la persona que contestó confirme que es residente del hogar y sea el informante adecuado, se le solicita la información para actualizar la condición de residencia y asistencia a la escuela de los integrantes del hogar en el Cuestionario Sociodemográfico y posteriormente se le aplica el COE. Una vez finalizado, se continúa con el de todos los residentes de la vivienda, como se realiza en un levantamiento normal cara a cara.

### 2.1.3 Resultados de campo

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

Resultado y código de la entrevista*	Total	%
<b>Total</b>	<b>12 743</b>	<b>100.0</b>
Viviendas deshabitadas y fuera de muestra (B y C) **	62	0.5
Teléfono contestado	12 681	99.5
Entrevista lograda (00)	6 607	51.8
Negativa (03)	6 074	47.7

\* Se incluyen hogares adicionales.

\*\* Personas que se tiene como contacto que declaró ya no residir en la vivienda por deshabitación o porque ya no es habitable.

### 2.1.4 Control de calidad

En vista que la ENOE<sup>N</sup> hereda la metodología de la ENOE, el control de calidad tiene un papel relevante, con la atenuante de llevarse a cabo en las condiciones propiciadas por la pandemia. De cualquier manera, se realiza el mismo procedimiento y se adapta a la versión telefónica.

#### 2.1.4.1 Verificación de la no entrevista

El supervisor realiza la verificación de todas las llamadas que no se contestaron. Para llevar a cabo esta verificación el Supervisor 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 que se presentan en el Manual del Entrevistador de la ENOE.

#### **2.1.4.2 Verificación de la llamada**

De manera aleatoria, el Supervisor habla a una de cada cinco viviendas 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 ENOE, verificando si fue realizada la llamada a un residente habitual de la vivienda, así como captar las calificaciones al desempeño del Entrevistador. 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.

#### **2.1.4.3 Inicio de la Verificación de la llamada**

Debe aplicarse a la persona que contestó el cuestionario ENOE 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 Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE); 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](mailto: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, los cuales son de forma general corresponden a los que se usan en la ENOE tradicional, pero algunos se adecuaron para llamadas telefónicas; los cuales aparecen en la sección.

#### 2.1.4.4 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.

Si contestó que sí se realizó la llamada, se pasa a pregunta 2, si contesta que no 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, 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.

#### 2.1.4.5 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 visitó 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.

### **2.1.5 Crítica Validación**

En caso de que necesite el Crítico validador hacer alguna conciliación con el Entrevistador, lo llama para aclarar la información ambigua o faltante y poder continuar con el proceso.

En el caso de que el Entrevistador no le aclare la información debe aplicar los criterios que tiene estipulados de la ENOE para corregir la información, ya que en este caso no habrá precritica y por lo tanto retornos o volver hacer una llamada.

### **2.1.6 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 aplicación es una herramienta interna en la cual se captura el último resultado y la fecha registrada en el formato indicado.

### **2.1.7 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 18.9 minutos y por entrevistador se tiene un promedio de 10.8 llamadas diarias, de las cuales 3.2 se logran.

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

Es importante mencionar que se logró una respuesta muy favorable por parte del informante, debido a que ya había sido visitado en su vivienda en alguna ocasión y el contacto con el entrevistador ya estaba establecido.

## **2.2 Entrevistas en viviendas**

Una vez que el sector salud federal emite el acuerdo en el cual se permite realizar las encuestas y censos, el INEGI activa su operativo en las 32 entidades federativas, con la restricción de la participación únicamente del personal operativo que no es considerado vulnerable a los contagios de COVID-19. Esto tuvo como implicación contar una cobertura muy cercana al 50 por ciento.

### **2.2.1 Capacitación**

La capacitación del personal de la ENOE es constante y periódica ya que cada trimestre, el Instructor supervisor se encarga de reinstruir al personal de acuerdo con las necesidades detectadas durante la supervisión o cuando Oficina Central determina que es necesario hacer un cambio en algún criterio de captación.

## 2.2.2 Levantamiento

El periodo del levantamiento fue del 06 de julio al 02 de agosto.

La muestra es la que se tiene definida para la ENOE <sup>N</sup>, acotada a las cargas de trabajo para el personal que no es vulnerable para salir a campo, y se mantiene el esquema de rotación por panel.

## 2.2.3 Resultados de campo

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

Resultado y código de la entrevista	Total	%
<b>Total</b>	<b>18 463</b>	<b>100.0</b>
Entrevista lograda (00)	16 948	91.8
<b>No entrevista</b>	<b>1 515</b>	<b>8.2</b>
Nadie en momento de visita (01)	355	1.9
Ausente temporal (02)	410	2.2
Negativa (03)	716	3.9
Informante inadecuado (04)	31	0.2
Entrevista suspendida (15)	3	0.0

## 2.2.4 Control de Calidad

La supervisión tiene como finalidad mantener el nivel de calidad alto, de acuerdo con los estándares institucionales en el levantamiento de la información de la encuesta. Las tareas a desarrollar son: Observación, Reentrevista y Verificación de la no respuesta.

La metodología definida en la ENOE, la cual se replica en la ENOE <sup>N</sup>, exige un control de calidad riguroso, por lo que éste se aplica en los mismos términos al personal operativo para asegurar que se cumplan las expectativas de la encuesta. Para eso está la etapa de supervisión.

La supervisión estatal se realiza en cada una de las oficinas de la ENOE semana con semana, considerando grupos o equipos de trabajo, por lo regular de tres entrevistadores liderados por un Supervisor; los integrantes de estos grupos se van rotando semana con semana.

### 2.2.4.1 Verificación de la no respuesta

El Supervisor realiza la verificación de todas las viviendas que obtuvieron resultado de no respuesta tipos A, B y C. Para llevar a cabo esta verificación el Supervisor se basa en el resultado que asigna el Entrevistador en el Control de visitas y el resultado preliminar del cuestionario sociodemográfico.

El Supervisor le da prioridad a la recuperación de la información en los casos de no respuesta tipo A, 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 que se presentan en el Manual del Entrevistador de la ENOE.

La administración de la observación, reentrevista y control de entrevista se lleva a cabo por medio de la plataforma Iktán Web y su levantamiento en aplicaciones en dispositivos bajo Iktán móvil.

### 2.2.4.2 Observación

Cada Entrevistador(a) es observado en el desempeño de su entrevista, al menos una vez por semana, por su Supervisor(a).

#### Muestra

Cada supervisor estatal tiene a su disposición en el equipo móvil la muestra asignada de sus entrevistadores en la semana de levantamiento, con el fin de seleccionar donde hacer la observación.

En el Iktán Web, el Responsable de área asigna la carga a cada supervisor, una vez que esté determinada la muestra de cada grupo de trabajo, se descarga al equipo móvil.

La observación se levanta tanto en muestra urbana como en complemento y rural en las viviendas donde es lograda la entrevista, por lo que todas las observaciones deberán tener resultado 00.

#### Resultados

Debido a la contingencia sanitaria, al tener una parte de la plantilla de supervisión en situación vulnerable, se trabajó desde casa en la verificación telefónica, razón por la cual no todo el personal se encuentra en campo, lo cual se ve reflejado en la cobertura reportada este mes, ya que es menor en comparación con los resultados habituales; para este mes a nivel nacional se promedia 21.5 observaciones.

Las entidades con mayor número de observaciones son:

Número	Entidad	Total
09	Ciudad de México	57
08	Chihuahua	55
14	Jalisco	54
30	Veracruz	35
04	Campeche	33

### 2.2.4.3 Reentrevista

A cada uno de los supervisores de la ENOE en cada oficina, se les asigna una carga de Reentrevista, repartidas de forma equitativa.

La Reentrevista como tal se levanta en muestra urbana y se aplica aleatoriamente a 10% de entrevistas logradas en la ENOE, a la semana siguiente de levantamiento.

#### Muestra

Cada supervisor estatal debe traer en el equipo móvil la muestra que le asignó el RA en la semana de levantamiento de Reentrevista.

En el administrador Web, el Responsable de área asigna las viviendas en muestra y según lo planeado por el equipo ENOE en la oficina, puede ser por UPM de trabajo, es decir, las mismas que traía en la semana de levantamiento o por reparto equitativo de viviendas (Asignación de reentrevista).

## Selección de la muestra

La selección es por vivienda y de forma aleatoria, para lo cual se toman en cuenta las viviendas que:

1. En la semana de levantamiento obtuvieron resultado de lograda 00.
2. Ya hayan salido seleccionadas en Reentrevista en periodos anteriores, pero obtuvieron resultado de no respuesta.

Se excluyen las que ya fueron reentrevistadas en algún trimestre durante su ciclo de cinco entrevistas y que se logró la entrevista en el cuestionario de ocupación y empleo.

Es importante señalar que la selección se hace cuando hay un mínimo de 80% de entrevistas que los entrevistadores y supervisores hayan liberado con resultados definitivos de 00 a 15.

## Resultados de la Reentrevista

La asignación de los resultados de la Reentrevista son los mismos que en la ENOE y tiene el mismo comportamiento en cuanto procedimientos a seguir para hogar mudado, altas y bajas de residentes, etcétera, ya que técnicamente es una réplica de lo que hace el entrevistador en campo.

A diferencia de la ENOE en la Reentrevista, al estar en campo, se selecciona solamente a un residente para aplicarle el COE, de acuerdo con los siguientes criterios de elección:

1. Se selecciona a la persona en cumplir años más cercano a la fecha de la reentrevista.
2. En el caso de gemelos o personas que hayan nacido el mismo día, se tomará como elegido al primero de la lista de personas, es decir el de número de renglón menor.

En total se levantaron 840 reentrevistas en julio, aproximadamente la mitad de lo que habitualmente se levanta en un mes.

Número	Entidad	Total
08	Chihuahua	74
14	Jalisco	70
04	Campeche	50
07	Chiapas	45
10	Durango	45

Los resultados a nivel nacional se dividen de la siguiente manera:

	Logradas	A01	A02	A03	A04	A05	B y C	Total
Nacional	683	55	9	71	2	19	1	840

### 2.2.4.4 Control de entrevista

En el área complementaria y rural para las oficinas auxiliares, los supervisores hacen un registro por medio de un cuestionario llamado "Control de entrevista" que equivale a la Reentrevista. El método de selección y de números de cuestionarios es el mismo que el de la observación. La diferencia en esta

parte de la muestra es por las características del levantamiento que es mensual y donde se complica tener una selección aleatoria semana con semana.

## Muestra

Cada supervisor estatal, debe traer en el equipo móvil toda la muestra asignada de sus entrevistadores en la semana de levantamiento, para poder seleccionar la vivienda en la que se levantará el Control de Entrevista.

En el administrador Iktán Web el Responsable de área, una vez determinada la muestra de los grupos de trabajo, asigna la carga a cada supervisor, la cual se descarga al equipo móvil.

## Resultados

Por cuestiones de la contingencia y de las complicaciones de la muestra de ámbito complementario y rural, solo 24 entidades trabajaron este instrumento de supervisión en julio, (a diferencia de las 7 del mes pasado), el promedio es de 9.25 cuestionarios por entidad logrando un total de 222 cuestionarios captados a nivel nacional, los cuales todos son con resultado de lograda.

Las entidades con más cuestionarios captados son:

Número	Entidad	Total
01	Aguascalientes	20
14	Jalisco	20
20	Oaxaca	20
08	Chihuahua	18
13	Hidalgo	18

# Anexo

**A. Muestra para la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Nueva Edición para el levantamiento en julio de 2020**

<b>Entidad</b>	<b>Muestra total</b>
<b>Total nacional</b>	<b>31 206</b>
Aguascalientes	723
Baja California	990
Baja California Sur	1 710
Campeche	1 137
Coahuila	752
Colima	1 763
Chiapas	1 135
Chihuahua	1 276
Ciudad de México	1 344
Durango	866
Guanajuato	829
Guerrero	746
Hidalgo	1 678
Jalisco	1 279
Estado de México	998
Michoacán	956
Morelos	760
Nayarit	500
Nuevo León	291
Oaxaca	1 063
Puebla	600
Querétaro	1 052
Quintana Roo	781
San Luis Potosí	1 450
Sinaloa	913
Sonora	1 708
Tabasco	1 202
Tamaulipas	927
Tlaxcala	149
Veracruz	563
Yucatán	437
Zacatecas	628

## B. Cuestionario Sociodemográfico



**ENCUESTA TELEFÓNICA DE OCUPACIÓN Y EMPLEO (ETOE)**  
CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

**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 se mantendrá con carácter estrictamente CONFIDENCIAL.

**I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**  
*(Transcribe del listado de viviendas ETOE)*

Cuestionario \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ cuestionarios

**II. RESULTADO DE LA ENTREVISTA**

Periodo	PRELIMINAR				DEFINITIVO			
	CLAVE <i>(Consulta el Listado de Claves)</i>	Fecha			CLAVE <i>(Consulta el Listado de Claves)</i>	Fecha		
		Día	Mes	Año		Día	Mes	Año
1a. entrevista								
2a. entrevista								
3a. entrevista								
4a. entrevista								
5a. entrevista								

**III. DATOS DEL PERSONAL OPERATIVO**

ENTREVISTADOR (A)		SUPERVISOR (A)		CRÍTICO (A) VALIDADOR (A)	
Nombre	RFC	Nombre	RFC	Nombre	RFC

**LISTADO DE CLAVES PARA REGISTRAR EL RESULTADO DE LA ENTREVISTA**

**00 Entrevista lograda**

*Entrevista no lograda*

**TIPO A Vivienda habitada**

01 Nadie en el momento de las visitas  
02 Ausente temporalmente  
03 Se negó a dar información  
04 Informante inadecuado  
05 Otro motivo (especifica en observaciones)  
14 El hogar se mudó  
15 Entrevista suspendida

**TIPO B Vivienda deshabitada**

06 Adecuada para habitarse  
07 De uso temporal  
08 Inadecuada para habitarse  
09 De uso temporal para fines diferentes a los de habitación

**TIPO C Vivienda fuera de muestra**

10 Demolida  
11 Cambió de sitio (móvil)  
12 Uso permanente para fines diferentes a los de habitación  
13 Otro motivo (especifica en observaciones)

**IV. SUPERVISIÓN**

¿Entrevista observada? 1 SI  
2 No

1a. entrevista  3a. entrevista  5a. entrevista   
2a. entrevista  4a. entrevista

**V. RESIDENTES DE LA VIVIENDA E IDENTIFICACIÓN DE HOGARES**

<i>Aplica sólo al primer hogar</i>			<i>Aplica a cada hogar</i>	
①	②	③	④	
¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos y a los ancianos?  <i>Si sólo vive una persona → Pasa a 4</i>	¿Todas estas personas comparten un mismo gasto para comer?  1 SI → Pasa a 4 2 No	¿Cuántos hogares o grupos de personas tienen gastos separados para comer contando el de usted?	¿En este hogar se contrata a trabajadores domésticos?  1 de entrada por salida? 2 de planta? 3 de entrada por salida y de planta? 4 No contrata trabajadores domésticos	
¿Cuántos?	Clave	¿Cuántos?	Clave	¿Cuántos?
1a. entrevista				
2a. entrevista				
3a. entrevista				
4a. entrevista				
5a. entrevista				

**VI. OBSERVACIONES**

1a. \_\_\_\_\_

2a. \_\_\_\_\_

3a. \_\_\_\_\_

4a. \_\_\_\_\_

5a. \_\_\_\_\_





## E. 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
<b>TOTAL</b>	<b>892</b>	<b>452</b>	<b>128</b>	<b>32</b>	<b>216</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Norte</b>							
Chihuahua	25	13	3	1	6	1	1
Durango	23	11	3	1	6	1	1
Zacatecas	25	13	3	1	6	1	1
<b>Occidente</b>							
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
<b>Noroeste</b>							
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
<b>Sureste</b>							
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
<b>Noreste</b>							
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
<b>Sur</b>							
Chiapas	31	16	5	1	7	1	1
Oaxaca	31	16	5	1	7	1	1
Tabasco	25	13	3	1	6	1	1
<b>Oriente</b>							
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
<b>Centro norte</b>							
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
<b>Centro sur</b>							
Guerrero	30	15	5	1	7	1	1
México	24	12	3	1	6	1	1
Morelos	24	12	3	1	6	1	1
<b>Centro</b>							
Ciudad de México	45	23	8	1	11	1	1

## F. Protocolo y recomendaciones para la entrevista telefónica de la ENOE<sup>N</sup>

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 anteriormente nos proporcionó su teléfono para una entrevista sobre la ENOE, en esta ocasión le llamo para que me permita realizar una entrevista telefónica que por la contingencia del COVID-19 y por su seguridad y la mía no puedo hacerla cara a cara, le solicito su colaboración para que me responda el cuestionario de ocupación y empleo que nos llevará pocos minutos.*

2. La entrevista se inicia con la actualización del CS y se procede con la aplicación del COE a la persona que respondió la llamada. Posteriormente se solicita responda el COE para cada uno de los integrantes del hogar. En el caso que el informante se niegue a proporcionar la información del resto de los residentes, se debe concluir la entrevista, agradeciendo su participación y recordándole que, una vez concluida la contingencia, se reanudarán las entrevistas cara a cara y se le visitará en su vivienda.
3. 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.
4. 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.
5. Despedida:

*“Agradezco mucho su cooperación para proporcionar información al INEGI en estos tiempos difíciles. Muchas gracias por permitir cumplir con mi trabajo y al mismo tiempo proteger su seguridad y la mía al responder la entrevista por teléfono. (Si se trata de una entrevista de segunda a cuarta visita): Le recuerdo que posteriormente, y si la contingencia nos permite, lo entrevistaremos en su vivienda. Le reitero que sus datos siguen siendo confidenciales bajo el artículo 37 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica”.*

6. Atender las siguientes recomendaciones:

## **Recomendaciones al momento de realizar las llamadas 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.
- Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada: Cuestionario Sociodemográfico (CS), Cuestionario de Ocupación y Empleo (COE), 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 su propio nombre.
- 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.

### **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 reticente, ponga objeciones, exprese signos de protesta, se muestre agresivo, etc., es importante no entrar en su misma dinámica.