



ENCUESTA NACIONAL SOBRE LOS EFECTOS DEL COVID-19 EN EL BIENESTAR DE LOS HOGARES MEXICANOS (ENCOVID-19- ABRIL)

CUESTIONARIO

Buenos días,

La Universidad Iberoamericana está realizando un estudio sobre cómo el brote de coronavirus (COVID-19) puede afectar el bienestar de los hogares mexicanos. La encuesta toma aproximadamente 15 minutos, su participación es voluntaria, confidencial y puede dejar de participar en cualquier momento.

¿Acepta participar?

¿De dónde sacó mi número? → *Su número fue seleccionado al azar de una base de datos pública con el listado de todos los números celulares de México. ¿Aceptaría participar?*

Sí → *Pase a pregunta 1*

Sí, pero en otro momento → *Agradecer y reprogramar la llamada.*

No → *Muchas gracias por tomar mi llamada. (Fin de la llamada)*

Sección 1. Identificación

1. En primer lugar, quisiera saber ¿cuál es su edad?
_____ → *Si la persona tiene menos de 18 años, agradecer y terminar llamada.*
2. (Preguntar sólo si no es claro de la voz de quien responde) ¿Usted es...?
 - a. Mujer
 - b. Hombre
3. ¿En qué estado de la república reside actualmente?
(Lista) → *Verificar que aún se reciban entrevistas de la entidad mencionada.*



Sección 2. Percepción del riesgo

1. Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿qué tan probable es que usted se contagie de coronavirus (COVID-19)? Diría que es ... (Leer opciones)
 - a. Muy probable
 - b. Algo probable
 - c. Poco probable
 - d. Nada probable
 - e. (Espontánea) No existe → Pase a 5
 - f. (Espontánea) No sabe/No responde → Pase a 5

2. Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿qué tan probable es que alguien de su familia se contagie de coronavirus (COVID-19)? Diría que es ... (Leer opciones)
 - a. Muy probable
 - b. Algo probable
 - c. Poco probable
 - d. Nada probable
 - e. No sabe/No responde

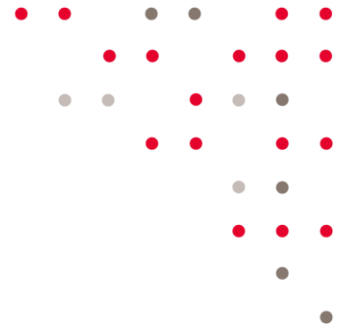
3. Si una persona se contagia de coronavirus (COVID-19) ¿qué tan peligroso considera que podría ser? (Leer opciones)
 - a. Muy peligroso
 - b. Algo peligroso
 - c. Poco peligroso
 - d. Nada peligroso
 - e. No sabe/No responde

4. En una escala del 0 al 10 en donde 0 es nada preocupado y 10 es muy preocupado ¿qué tan preocupado está de que su salud se vea afectada por el coronavirus (COVID-19)?
0-1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
No sabe/No responde

Sección 3. Ansiedad

5. Durante las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso(a), intranquilo(a) o con los nervios de punta? (Leer todas las opciones)
 - a. Nunca
 - b. Varios días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos o todos los días

6. Durante las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia sintió que no podía dejar de preocuparse o que no podía controlar la preocupación? (Leer todas las opciones)
 - a. Nunca
 - b. Varios días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos o todos los días



Sección 4. Experiencia en acceso a servicios diagnósticos vinculados al COVID-19

7. En la última semana, ¿usted o alguien que habita en su vivienda ha tenido... fiebre, tos seca, dolor de cabeza o dificultad respiratoria?
 - a. Sí → *Pase a 8*
 - b. No → *Pase a 15*

8. ¿Cuántas personas presentaron estos síntomas?

9. ¿Alguna de estas personas tuvo problemas para respirar?
 - a. Sí → *Pase a 10*
 - b. No → *Pase a 11*
 - c. No sabe → *Pase a 11*

10. ¿Esta persona fue llevada a un hospital para su atención?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. No sabe

11. La persona que presentó esos síntomas, ¿se mantuvo o ha mantenido aislada en su domicilio?
 - a. Sí → *Pase a 13*
 - b. No → *Pase a 12*
 - c. No sabe → *Pase a 13*

12. ¿Cuál es la razón por la que no se ha mantenido aislada esa persona?
 - a. No lo consideraba necesario
 - b. No sabía que tenía que estar aislada
 - c. No tenía síntomas graves
 - d. Tenía que salir a trabajar
 - e. Tenía que salir a otros asuntos
 - f. Otra razón: _____

13. A la persona que presentó síntomas, ¿le hicieron la prueba diagnóstica de coronavirus (COVID-19)?
 - a. Sí → *Pase a 14*
 - b. No → *Pase a 15*
 - c. No sabe → *Pase a 15*

14. ¿Cuál fue el resultado?
 - a. Positivo para Coronavirus (COVID-19)
 - b. Negativo para Coronavirus (COVID-19)
 - c. No se los han entregado aún
 - d. No sabe

15. Una de las medidas implementadas por el gobierno federal para frenar los contagios por Coronavirus (COVID-19) es que todas las personas sin actividades esenciales para el país se resguarden en su domicilio desde este momento y hasta el próximo 30 de abril. ¿Usted cree que podrá cumplir esta medida?
 - a. Sí → *Pase a 17*
 - b. No → *Pase a 16*
 - c. No sabe → *Pase a 17*



16. ¿Por qué cree que no podrá cumplir con esta medida?

Sección 5. Efectos económicos

Ahora quisiera hacerle algunas preguntas sobre la economía de su hogar.

17. Pensando en el ingreso total de su hogar en marzo 2020, ¿este ingreso fue mayor o menor al que obtuvieron en febrero 2020?
- Mayor al de febrero → *Pase a 18*
 - Menor al de febrero → *Pase a 19*
 - (Espontáneo) Igual al de febrero → *Pase a 20*
18. Aproximadamente, ¿en qué porcentaje fue mayor? (Si menciona una fracción, poner el porcentaje equivalente)
- _____% → *Pase a 20*
 - No sabe → *Pase a 20*
19. Aproximadamente, ¿en qué porcentaje fue menor? (Si menciona una fracción, poner el porcentaje equivalente)
- _____% → *Pase a 20*
 - No sabe → *Pase a 20*
20. En el último mes (marzo 2020), ¿alguien de su hogar perdió su empleo o fuente de ingresos?
- Sí, ¿cuántas personas? _____ → *Pase a la 21*
 - No → *Pase a la 22*
21. En total, ¿qué porcentaje del ingreso del hogar aportaban esta(s) persona(s)? (Si menciona una fracción, poner el porcentaje equivalente)
- _____% → *Pase a la 26*
 - No sabe → *Pase a la 26*
22. En su opinión, ¿qué tan probable es que alguien de su hogar pierda su empleo o fuente de ingresos el próximo mes? Diría que es... (Leer opciones)
- Muy probable
 - Algo probable
 - Poco probable
 - Nada probable
23. ¿A alguien de su hogar le han avisado que le reducirán su ingreso o salario en abril 2020?
- Sí → *Pase a la 24*
 - No → *Pase a la 25*
 - No sabe → *Pase a la 25*
24. En total, ¿qué porcentaje de su ingreso o salario le reducirán? (Si menciona una fracción, poner el porcentaje equivalente)
- _____% → *Pase a la 26*
 - No sabe → *Pase a la 26*



25. En su opinión, ¿qué tan probable es que en el próximo mes (abril 2020) su hogar tenga menos ingresos? Diría que es... *(Leer opciones)*
- Muy probable
 - Algo probable
 - Poco probable
 - Nada probable
26. Desde su punto de vista, ¿considera que su hogar dispone de los alimentos, dinero y otros recursos indispensables para resguardarse en su domicilio hasta el próximo 30 de abril?
- Sí → *Pase a la 28*
 - No
 - No sabe
27. Si el gobierno quisiera que usted se resguardara en su hogar y no saliera más que a lo indispensable (como comprar de alimentos y medicinas) desde ahora y hasta el 30 de abril, ¿cuánto dinero necesitarían tener disponible?
- \$ _____ *(Anotar la cantidad en pesos)*
 - No sabe
28. Las siguientes preguntas se refieren a la persona que aporta más ingresos en su hogar. ¿Es usted la persona que aporta más ingreso a su hogar?
- Sí → *Pase a 29*
 - No → *Pase a 32*
29. ¿A qué se dedicó usted la semana pasada? *(Si la persona tiene más de una ocupación, preguntar por la principal o la que le aporte más ingresos)*
- Trabajaba
 - Vendía o hacía algún producto para vender
 - Realizaba alguna otra actividad para generar ingresos
 - Ayudaba en el negocio familiar
 - Se dedicaba al hogar → *Pase a 37*
 - Era pensionado(a) → *Pase a 37*
 - Estudiaba → *Pase a 37*
 - Buscaba trabajo → *Pase a 37*
 - (Espontánea) Otra:* _____

¿Cuál es el nombre del trabajo o actividad que realiza?

(Escriba el nombre de su profesión, oficio o una breve descripción de lo que hace)

_____ *(Anote el nombre del oficio, puesto o cargo)*

Observaciones: _____

30. ¿Usted cuenta con acceso a servicios médicos del IMSS, ISSSTE, ISSSTE Estatal, Pemex o Marina como prestación laboral?
- Sí
 - No
31. ¿El trabajo o actividad que realiza la hace usualmente dentro o fuera de su domicilio?
- Dentro → *Pase a 37*
 - Fuera → *Pase a 37*



32. Pensando en la persona que aporta más ingresos en su hogar, ¿a qué se dedicó la semana pasada esta persona? *(Si la persona tiene más de una ocupación, preguntar por la principal o la que le aporte más ingresos)*
- Trabajaba
 - Vendía o hacía algún producto para vender
 - Realizaba alguna otra actividad para generar ingresos
 - Ayudaba en el negocio familiar
 - Se dedicaba al hogar → *Pase a 37*
 - Era pensionado(a) → *Pase a 37*
 - Estudiaba → *Pase a 37*
 - Buscaba trabajo → *Pase a 37*
 - (Espontánea) Otra:* _____

¿Cuál es el nombre del trabajo o actividad que realiza?

(Escriba el nombre de la profesión, oficio o una breve descripción de lo que hace)

Observaciones: _____

33. ¿Esta persona (la que aporta más ingresos en su hogar) cuenta con acceso a servicios médicos del (IMSS, ISSSTE, ISSSTE Estatal, Pemex, Marina) por parte de su trabajo u ocupación?
- Sí
 - No
34. ¿El trabajo o actividad que realiza esta persona (la que aporta más ingresos en su hogar) para obtener ingresos lo hace usualmente dentro o fuera de su domicilio?
- Dentro
 - Fuera
35. Una de las medidas implementadas por el gobierno federal para frenar los contagios por Coronavirus (COVID-19) es que todas las personas sin actividades esenciales para el país se queden en su domicilio desde este momento y hasta el próximo 30 de abril. ¿Usted cree que esta persona podrá cumplir esta medida?
- Sí → *Pase a 37*
 - No
 - No sabe → *Pase a 37*
36. ¿Por qué cree que no podrá cumplir con esta medida?
- _____

Sección 6. Expectativas

37. ¿Cuál cree que será el efecto del Coronavirus (COVID-19) en la economía de su hogar en el siguiente mes? Usted diría que será... *(Leer opciones)*
- Muy negativo
 - Negativo
 - Positivo
 - Muy positivo
 - (Espontánea) No tendrá efecto/No existe*

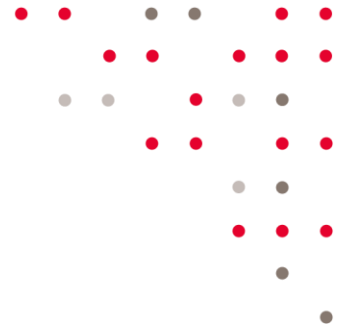


38. ¿Cuál cree que será el efecto del Coronavirus (COVID-19) en la economía de su hogar en 2020? Usted diría que será... *(Leer opciones)*
- Muy negativo
 - Negativo
 - Positivo
 - Muy positivo
 - (Espontánea)* No tendrá efecto/No existe
39. ¿Cuál cree que será el efecto del Coronavirus (COVID-19) en la economía nacional en 2020? Usted diría que será... *(Leer opciones)*
- Muy negativo
 - Negativo
 - Positivo
 - Muy positivo
 - (Espontánea)* No tendrá efecto/No existe

Sección 7. Salud mental

Le voy a hacer varias preguntas sobre cómo se ha sentido durante la última semana *(Leer opciones de respuesta para cada pregunta, siempre mencionar "Durante la semana pasada")* [No rotar, la escala debe preguntarse en ese orden]

	Rara vez o nunca (Menos de 1 día)	Pocas veces o alguna vez (1 o 2 días)	Un número de veces considerable (3 o 4 días)	Todo o la mayoría del tiempo (5 o más días)	No sabe/No responde
40. Durante la semana pasada, ¿sintió como si no pudiera quitarse de encima la tristeza?					
41. Durante la semana pasada, ¿le costó concentrarse en lo que estaba haciendo?					
42. Durante la semana pasada, ¿se sintió deprimido(a)?					
43. Durante la semana pasada, ¿sintió que todo lo que hacía era un esfuerzo?					
44. Durante la semana pasada, ¿no pudo dormir bien?					
45. Durante la semana pasada, ¿disfrutó de la vida?					
46. Durante la semana pasada, ¿se sintió triste?					



Sección 8. Inseguridad alimentaria

Ahora quisiera hacerle algunas preguntas sobre el acceso a los alimentos en su hogar. Para cada pregunta solo responda "Sí" o "No". [No rotar, la escala debe preguntarse en ese orden]

	Sí	No	No Sabe	No Responde
47. En los últimos 3 meses, por falta de dinero u otros recursos, alguna vez, ¿Usted se preocupó de que los alimentos se acabaran en su hogar?				
48. En los últimos 3 meses, por falta de dinero u otros recursos, alguna vez, ¿En su hogar se quedaron sin alimentos?				
49. En los últimos 3 meses, por falta de dinero u otros recursos, alguna vez, ¿En su hogar dejaron de tener una alimentación saludable (nutritiva, balanceada, equilibrada)?				
50. En los últimos 3 meses, por falta de dinero u otros recursos, alguna vez, ¿Usted o algún adulto en su hogar tuvo una alimentación basada en poca variedad de alimentos?				
51. En los últimos 3 meses, por falta de dinero u otros recursos, alguna vez, ¿Usted o algún adulto en su hogar dejó de desayunar, comer, o cenar?				
52. En los últimos 3 meses, por falta de dinero u otros recursos, alguna vez, ¿Usted o algún adulto en su hogar comió menos de lo que debía comer?				
53. En los últimos 3 meses, por falta de dinero u otros recursos, alguna vez, ¿Usted o algún adulto en su hogar sintió hambre, pero no comió?				
54. En los últimos 3 meses, por falta de dinero u otros recursos, alguna vez, ¿Usted o algún adulto en su hogar sólo comió una vez al día o dejó de comer todo un día?				

Sección 9. Sociodemográficos

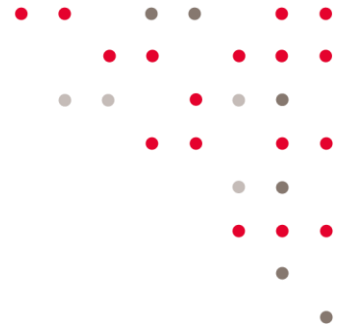
Finalmente, quisiera preguntarle algunas de las características de su hogar con fines estadísticos.

55. Incluyendo a niños chiquitos y ancianos, ¿cuántas personas integran su hogar?

56. ¿Cuántas personas tienen entre 0 y 5 años?

57. ¿Cuántas personas tienen entre 6 y 11 años?

58. ¿Cuántas personas tienen 68 años o más?



59. (Se pasó a Sección 1)
60. ¿Cuál es el máximo nivel de estudios de la jefa o jefe de su hogar?
Nivel: ____ (Sin educación, Preescolar, Primaria, Secundaria, Preparatoria o Bachillerato, Superior, Maestría, Doctorado)
¿Cuántos años completó de este nivel?: ____ (En años, de 0 a 8. Si reporta en semestres o cuatrimestres, aproximar años completos.)
61. ¿Cuántos baños completos (con regadera y baño) hay en su vivienda?

62. ¿Cuántos cuartos de su vivienda se usan para dormir sin contar pasillos ni baños?

63. ¿Cuántos automóviles o camionetas tienen en su hogar?

64. ¿Su vivienda cuenta con conexión a internet fija (sin contar celulares)?
a. Sí
b. No
65. Además de usted, ¿cuántas personas en el hogar tienen teléfono móvil o celular?

66. ¿Cuántas personas de 14 años o más trabajaron o realizaron alguna actividad para recibir ingreso en su hogar el mes pasado?

67. Un elemento importante para entender cómo la emergencia actual puede afectar a hogares de distintos sectores es el ingreso, ¿podría decirme en total cuánto ganaron todas las personas de su hogar el mes pasado (marzo de 2020)?
\$ _____ (Anote la cantidad en pesos) → Pase a 68
(Si se rehúsa a proporcionar) → Pase a 67
68. Entonces, ¿me podría decir si es...?:
a. De menos de \$2,500 pesos
b. Mayor a \$2,500 y menor a \$5,000 pesos
c. Mayor a \$5,000 y menor a \$10,000 pesos
d. Mayor a \$10,000 y menor a \$20,000 pesos
e. Mayor a \$20,000 y menos a \$50,000 pesos
f. Mayor a \$50,000 pesos
g. No respondió



Sección 10. Re-contacto

La emergencia nacional del Coronavirus (COVID-19) puede cambiar la vida de muchas personas y queremos ayudar a entender estos cambios, por lo anterior, quisiera saber si es posible que nos comuniquemos con usted más adelante para saber cómo han cambiado sus circunstancias con esta emergencia.

69. ¿Nos daría su autorización?
- Sí → Pase a 71
 - No → Pase a 72
70. ¿En caso de que pierda su teléfono o cambie de número, ¿podría darme algún otro número donde pudiéramos localizarle?
(Encuestador: si el entrevistado no quiere proporcionar un teléfono utilice cod. 99999.)
- _____
71. ¿De quién es este número?
- Es el teléfono fijo de su casa
 - Otro: _____

Sección 11. Cierre

72. ¿Existe algo más que quisiera agregar sobre cómo esta crisis está afectando a su hogar?
- _____

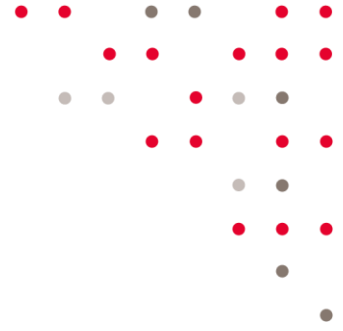
Le recordamos que en caso de que usted o algún familiar presente fiebre, tos seca, dolor de cabeza o tenga dificultad para respirar siga las recomendaciones de las autoridades sanitarias, disponibles en la página de internet coronavirus.gob.mx o llame al teléfono 800 00 44 800.

En nombre de la Universidad Iberoamericana y el Instituto de Investigaciones para el Desarrollo con Equidad (EQUIDE), le agradecemos su amable cooperación. Si usted tiene dudas sobre este estudio, desea consultar nuestro aviso de privacidad, o los productos que se generaron con su información, favor de visitar la página: equide.org o llamar al número 55 5950 4339.

Muchas gracias. (Fin de llamada)

Sección 12. Observaciones del encuestador

- ¿La persona tuvo interés en responder la entrevista?
 - Sí
 - No
- ¿La persona estuvo nerviosa o ansiosa durante la entrevista?
 - Sí
 - No
- ¿La persona entendió la mayoría de las preguntas de la entrevista?
 - Sí
 - No



4. ¿Cree que las respuestas son en su mayoría confiables?
 - a. Sí
 - b. No

5. ¿Cree que la persona esté dispuesta a ser contactada nuevamente?
 - a. Sí
 - b. No

6. Observaciones: _____



ANEXO I

MANUAL DE ENTREVISTA

Abril, 2020

Muchas gracias por participar en el levantamiento de la *Encuesta de Seguimiento de los Efectos del COVID-19 en el Bienestar de los Hogares Mexicanos* (ENCOVID-19). El presente manual tiene el objetivo de brindar los elementos básicos para entender la selección de la muestra, así como los conceptos básicos que se preguntan.

Selección de la muestra

La ENCOVID-19 es una encuesta mensual que se levantará a principios de cada mes entre abril y diciembre de 2020. La muestra en cada levantamiento consta de aproximadamente 800 personas de 18 años o más contactadas a través de su teléfono móvil. La selección de los números telefónicos es aleatoria a partir del plan de marcación nacional actualizado al 3 de abril de 2020.

La muestra es representativa a nivel nacional y tiene un diseño probabilístico y estratificado por entidad federativa. Lo anterior implica que, a fin de que la muestra efectivamente represente a toda la población nacional, debe cumplir ciertos criterios:

- a) Que la composición de la muestra incluya personas de todas las entidades federativas.
- b) Que la distribución de la población por grupos de edad sea similar a la de la población
- c) Que la proporción de hombres y mujeres sea similar a la de la población

Los criterios anteriores son vigilados continuamente desde el Call-Center operado por OP Mercadotecnia (OPM), sin embargo, implican que, al estar cerca de completar las cuotas, sólo se solicitarán entrevistas con personas de



cierta edad o sexo. Lo anterior probablemente baje el ritmo con el que se completan las encuestas, pero es un elemento indispensable para que la muestra sea efectivamente representativa de toda la población del país.

Antes de empezar

Antes de iniciar el sistema de llamadas, asegúrense de cumplir con lo siguiente:

- 1) Idealmente la conexión a internet en su computadora debe hacerse a través de un cable de red (LAN o ethernet).
- 2) Asegúrate de tener un vaso de agua a la mano.
- 3) Si en algún momento es necesario hacer alguna pausa, para ir al baño, comer, o lo que sea, deben presionar con anticipación el botón de “Descanso” en el sistema de llamadas.

Marcación

Al ser una muestra aleatoria elaborada desde el plan nacional de marcación, no todos los números seleccionados están activos o corresponden a particulares. Por lo anterior se dispone del apoyo de OPM para realizar un primer filtrado de los números y así enlazar únicamente a los números con línea activa. Dentro de estos números puede que haya números que:

- a) Manden directo al buzón de voz
- b) No respondan o suene línea de fax (que corresponden normalmente a empresas)
- c) Sean contestados por error por niños
- d) Entre otros.

Deberán hacer el registro manual de cada una de las llamadas que fueron respondidas. El registro consiste en identificar el número de llamadas que caen en cada una de las siguientes categorías:

- a) Llamadas que enviaron a buzón de voz
- b) Llamadas sin sonido (no se escucha audio del otro lado de la línea)



- c) Llamadas en las que se escucha sonido de máquina de fax
- d) Llamadas en las que quienes responden no les escucha (problemas de audio)
- e) No cuota (llamadas en las que el sistema de OPM les indica que “no cubren cuota” (por ejemplo, cuando ya se tienen suficientes entrevistas completas de una entidad).
- f) Menores (entrevistas en las que quien responde tiene menos de 18 años)
- g) Rechazos (personas que responden y cuelgan o expresan su decisión de no participar)
- h) Incompletas (encuestas que no pudieron terminarse)
- i) Entrevistas completas
- j) Llamadas reagendadas para otro momento

La suma de todas las categorías debe corresponder al total de llamadas que les fueron asignadas a través del sistema. Al término de la jornada de trabajo deberán enviar un correo con este registro para cotejarlo con el sistema de OPM. Al final de este documento se incluye un formato para facilitar este conteo.

Instrucciones generales

En la página de proporcionada por OPM aparecerá al principio de cada entrevista el guion para la presentación ante cada entrevistado. Por favor, apéguese al guion de las preguntas y léanlas tal como están planteadas. Deben recordar que un comité de ética aprobó esta redacción y se debe incluir en cada entrevista cada uno de los elementos del consentimiento informado oral.

Cuando reciban una llamada y la persona acepte participar, **es muy importante poner en descanso el sistema. De esta manera, tendrán tiempo para anotar sus observaciones finales sin que sigan entrando llamadas. No hacerlo puede resultar en pérdida de información de la encuesta.**

La encuesta ha sido diseñada para ser entendida fácilmente por la mayoría de las personas, es muy importante que lean cada pregunta tal como se indica a la persona entrevistada, pues de lo contrario no habrá certeza de que las respuestas obtenidas sean comparables entre distintos individuos y la pregunta se formule de manera



neutra, es decir, que no haga sentir a la persona que una respuesta es mejor o peor a otra, o que existe una respuesta correcta. Si durante la supervisión se detecta que algo así ocurre se eliminará esa entrevista y se dará la retroalimentación correspondiente.

De igual forma, si durante la entrevista es necesario proporcionar alguna explicación adicional, es muy importante que mantengan las modificaciones al mínimo y no cambien el sentido de la pregunta. Es muy importante que no impongan puntos de vista particulares a las y los entrevistados. Como en el caso anterior, si durante la supervisión se detecta que algo así ocurre, se eliminará esa entrevista y se dará la retroalimentación correspondiente para que no se repita este error.

En las páginas del cuestionario aparecerán dos tipos de información:

- 1) Información en color negro: éstas son las preguntas y las opciones de respuesta que deben leer textualmente al participante.
- 2) Información en color azul: ésta no se debe de leer en voz alta porque son instrucciones para ustedes sobre cómo utilizar una pregunta en específico.

Las dos principales instrucciones en azul para el entrevistador son:

- “Leer opciones”: Se usa cuando hay opciones bien definidas entre las que queremos que elija la persona entrevistada.
- “No leer opciones”: Se usa cuando queremos conocer la opinión directa y espontánea de la persona entrevistada; se busca evitar dirigir su respuesta. En caso de que la respuesta de la persona no pueda encasillarse en alguna de las opciones dadas, deben anotar **la respuesta textual de la persona** en el campo “Otros(as)”.

En algunos casos hemos incluido campos abiertos para que se anoten observaciones. En estos campos podrán dar a conocer detalles importantes que la persona haya mencionado y que no entren dentro de las preguntas y opciones de respuesta del cuestionario. En la medida de lo posible, deben registrar aquí la información tal cual se las indica la persona entrevistada. Además, es importante tener en cuenta que al llenar los campos de observaciones



deben escribir usando siempre mayúsculas y evitando acentos, para facilitar así el procesamiento de esta información una vez concluido el levantamiento.

Por último, hay que recordar concluir la entrevista informando al encuestado, sin excepción, dónde puede consultar el aviso de privacidad y la información de esta encuesta. Estos datos aparecerán en la última parte del cuestionario.

Números para atención psicológica

La ENCOVID-19 aborda temas sobre experiencias potencialmente duras, dolorosas o que pueden provocar vergüenza, tristeza o ansiedad (tales como el desempleo, la depresión o la falta de alimentos), por lo que las preguntas pueden despertar múltiples reacciones emocionales. Les pedimos ser empáticos ante estas situaciones y no acelerar la entrevista o anteponer criterios de productividad. Si sienten que estas situaciones han tenido un efecto negativo en su desempeño, por favor háganselo saber a los supervisores para que tomen las medidas necesarias.

Es común que las personas quieran ampliar o clarificar sus respuestas más allá de las opciones disponibles. En esos casos, es importante que registren con precisión la respuesta en el cuestionario, pero también permitan a la persona expresarse libremente; esto favorece la confianza entre encuestador y participante. Si en estas ocasiones la persona muestra señales de importante estrés emocional, tales como llanto, o expresiones de desesperación, enojo, desesperanza o impotencia, por favor ofrezcan a los entrevistados los siguientes números telefónicos en los que pueden acceder a apoyo emocional y psicológico de forma gratuita:

a) *Vía mensaje de whatsapp*

[Omitido por confidencialidad del servicio de llamadas]

El número anterior funciona de la siguiente forma: la persona interesada manda un mensaje de WhatsApp al número del anuncio, desde el cual le darán instrucciones para canalizarlo a alguien que le pueda brindar la atención.

b) *Números directos*



Cuando el participante diga que no tiene datos o prefiere hablar a algún número directo, pueden proporcionarse los siguientes números, los cuales corresponden a psicólogos clínicos afiliados a la Ibero o los números que ofrece el Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez.

Clínica de Bienestar de la Universidad Iberoamericana

[Omitido]

En casos graves o más urgentes, pueden proporcionar los números del Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez:

[Omitido]

c) *Personas sin saldo o recursos para acceder a los servicios de atención psicológica*

Algunas de las personas que entrevistemos pueden necesitar atención emocional o psicológica, pero no cuentan con saldo o recursos para llamar a los servicios anteriores. Si la persona así lo señala, les pedimos que registren el número y el nombre de pila de la persona, y lo envíen a alguno de los supervisores para realizar las gestiones correspondientes. Por petición del servicio de psicología, **esta opción debe usarse sólo en casos excepcionales y de fuerza mayor.**

d) *Otros números útiles*

Información médica en caso de sospecha de coronavirus (COVID-19)

Línea COVID-19

Números para recibir información sobre programas de la Secretaría de Bienestar

Línea de Bienestar

Números para recibir información sobre “Aprende en casa”

EDUCATEL



Formato de registro diario de llamadas

Resultado de la llamada	Conteo de llamadas
a) Buzón de voz	
b) Rechazos (personas que cuelgan o deciden no participar)	
c) No cuota (llamadas en las que el sistema les indica que ya se completó la cuota).	
d) Coronavirus (COVID-19) No existe	
e) Sin audio del otro lado de la línea	
f) Tono de fax	
g) Quien responde no escucha	
h) Reagendar	
i) Incompletas (que no pudieron terminarse)	
j) Menores (entrevistado es menor de edad)	
k) Entrevistas completas	
l) Otro caso	
Se les dio número de atención psicológica*	
Se les dio número de EDUCATEL*	
Se les dio número de Secretaría de Bienestar*	

* Categoría independiente de las anteriores, puede repetirse.