

Anexo 5

# Herramienta de entrevista a informantes clave



## Agradecimientos

La creación de esta guía ha sido posible gracias al generoso apoyo de la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA, por sus siglas en inglés) a través de la Agencia Estadounidense para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés). Internews quiere extender su agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido a la creación de la guía «Información y riesgos: un enfoque de protección de los ecosistemas de la información».

El equipo de desarrollo y redacción de la guía de Internews está compuesto por: Stijn Aelbers, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Lea Krivchenia, Haley McCoin e Irene Scott.

El grupo de consulta del proyecto y la revisión inter pares ha estado a cargo de: Nadia Akmoun (IOM), Raphael Bacot (REACH), Adrienne Brooks (Mercy Corps), Stuart Campo (OCHA), Victoria Dangond Peralta (Internews), Marina Di Lauro (Oxfam), Katie Drew (GPC), Marie Dozin (GPC), Tiffany Easthom (Nonviolent Peaceforce), Giovanna Federici (NRC), Andre Heller (IRC), Séverine Lacroix (IOM), Anahi Lacucci (ACNUR), Francesco Michele (GPC), Briana Orr (IRC), Nathaniel Raymond (Yale University), Joelle Rizk (ICRC), Fausto Spiga (REACH), Mark Silverman (ICRC), Kathrine Starup (DRC), Craig Twitt (Internews) y John Warnes (UNHCR).

Diseño e ilustraciones: Corneliu Comendant, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Julia Huang y Ganaëlle Tilly.

Estos recursos se han creado como parte del proyecto [Voces comunitarias para una mayor protección \(CVBP, Community Voices for Better Protection\)](#). Su objetivo es entender los riesgos asociados a la información en contextos humanitarios desde la perspectiva de los trabajadores humanitarios, de las agencias especializadas en la protección, así como de los medios de comunicación y otras fuentes de información sobre el terreno. Haciendo uso del trabajo de campo llevado a cabo en 2022-23 en tres países (Irak, Mali y Filipinas), estos recursos sirven para salvar la brecha que existe a la hora de entender los riesgos y la información, así como la respuesta a los mismos.

Si quieres enviar comentarios o sugerencias para la mejora de esta guía, ponte en contacto con el equipo de asuntos humanitarios de Internews a través del correo electrónico [info@internews.org](mailto:info@internews.org).

© Internews octubre de 2023. Esta publicación está protegida por copyright, pero el texto puede usarse de forma gratuita para fines de incidencia, campañas, educación e investigación, siempre y cuando se cite la fuente en su totalidad. Los propietarios del copyright ruegan que se les informe de todo uso que se haga de la guía con el fin de llevar a cabo una evaluación de impacto. Para su copia en cualquier otra circunstancia o para usarla en otras publicaciones, así como para su traducción o adaptación, es necesario recibir los permisos adecuados. La información contenida en esta publicación es correcta en el momento de su publicación.



# Anexo 5: Herramienta de entrevista a informantes clave

## Objetivo de esta herramienta

Las entrevistas detalladas e individuales a ciertos proveedores de información dentro de la población afectada y en la comunidad de acogida ofrecen una oportunidad para obtener información sobre los riesgos de protección que pueden ser demasiado delicados para tratarlos en un debate de grupo focal (DGF). Seleccionar a informantes clave reconocidos por las poblaciones afectadas como fuentes clave de información puede ser una oportunidad para (1) analizar similitudes y diferencias entre las perspectivas de las comunidades afectadas y de los proveedores de información y (2) identificar los riesgos de protección a los que los proveedores de información podrían enfrentarse a la hora de crear, compartir, buscar y obtener información.

### Consejos para las entrevistas de informantes clave (EIC):

**Presta atención a los sesgos:** en cualquier entrevista con informantes clave, existe la probabilidad de que las respuestas estén sesgadas, ya sea de forma intencional o accidental.<sup>16</sup> Esto debe tenerse en cuenta durante la recolección de datos y las fases de análisis. Con el fin de evaluar y ponderar las diferentes fuentes en la fase posterior, es útil tomar nota de los calificadores que creas que puedan influir en el tipo de información compartida.

**Ten en cuenta otros datos recopilados a la hora de seleccionar las EIC:** usa el DGF para identificar a informantes clave que tengan que ser entrevistados. Los informantes clave deben ser representantes de los diferentes proveedores de información que la población afectada reconoce como fuentes de información, independientemente de si tienen acceso a esas fuentes y confían en ellas. Esto incluye, entre otras cosas a miembros de la comunidad que interactúan con una gran variedad o con partes muy concretas de la población, como vendedores en mercados, vendedores de tarjetas SIM, taxistas, personal de hostelería, profesorado, conductores de camiones, comerciales, líder de grupos comunitarios (mujeres y jóvenes), líderes tradicionales y religiosos, dirección del campamento, gobierno local o medios locales. Evita limitarte a personas con roles formales y piensa de forma crítica sobre quién más podría tener una buena perspectiva o ideas sobre conversaciones, necesidades relacionadas con la información o comportamiento comunitario que sean de tu interés.

**Las EIC pueden ayudar en contextos de acceso delicado o complejo:** en aquellos contextos en los que pueda ser complicado organizar DGF para ciertos grupos de la población (por razones de seguridad o logística), las EIC podrían ser una alternativa a la recopilación

<sup>16</sup> Guía de evaluación de necesidades de ACNUR

de datos. Esto podría resultar en la inclusión de representantes de organizaciones de la sociedad civil o de ONG locales/nacionales que trabajen con grupos minoritarios o poblaciones marginalizadas (personas con discapacidades, personas del colectivo LGTBIQ+, etc.), o que trabajen ofreciendo asistencia para temas delicados (servicios para casos de violencia de género). En ese caso, las preguntas deben adaptarse a las características específicas de la organización del informante clave.

**Las EIC pueden ayudar a crear relaciones clave:** en contextos donde el acceso humanitario está restringido y donde las autoridades locales pueden insistir en ser parte del DGF, ofrecerte a invitar a los representantes de una autoridad local en una EIC podría ayudar a disuadir a esa persona de acudir a un DGF con el fin de que siga siendo un espacio seguro.

## Consejos prácticos:

**Presenta la EIC a un posible entrevistado:** algunos puntos sugeridos a destacar a la hora de solicitar / iniciar una entrevista:

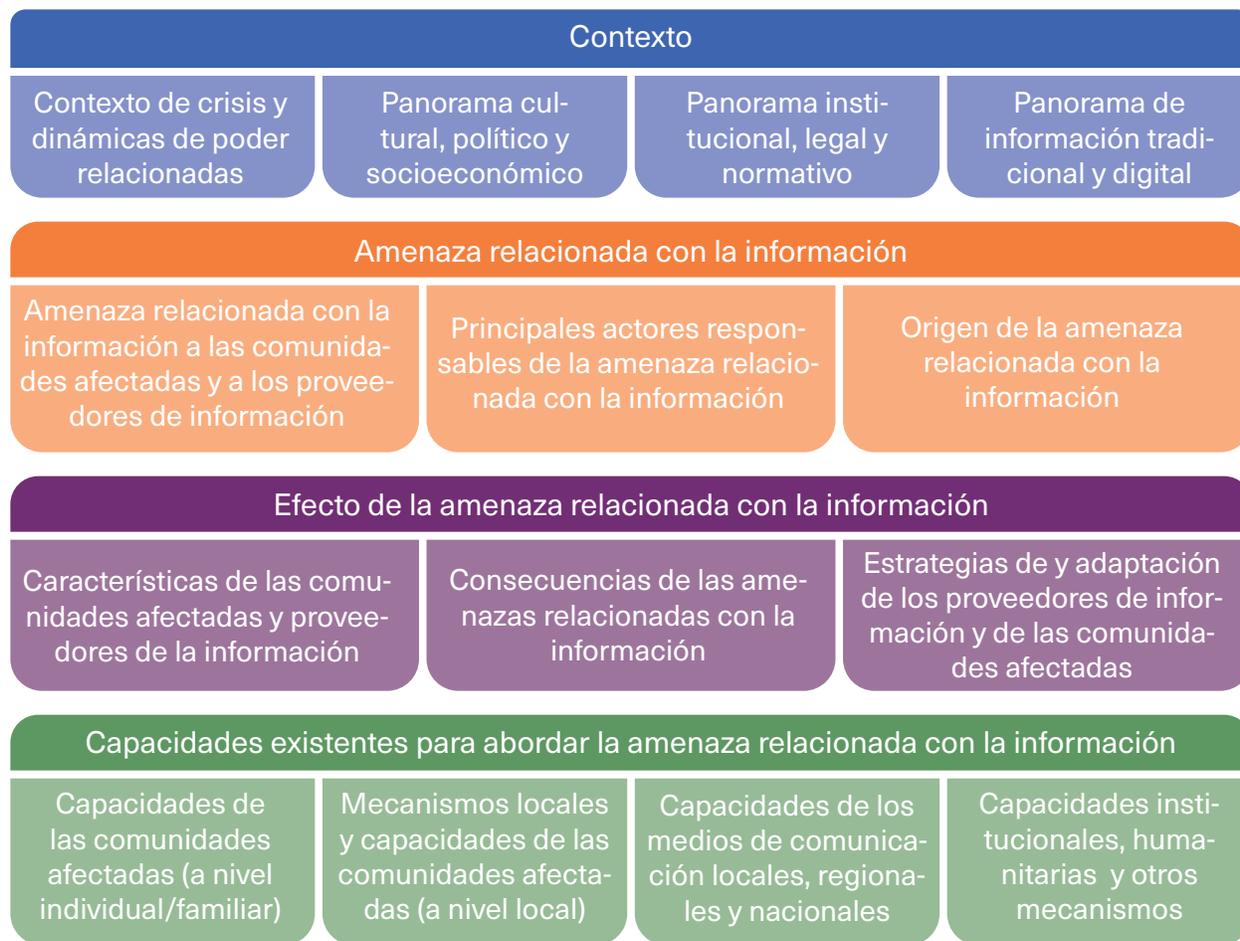
- la conversación en las EIC se centra principalmente en la identificación de los riesgos a los que se enfrentan las personas a la hora de crear, compartir, buscar y obtener información;
- el objetivo de la EIC es entender mejor el modo en el que los medios y las organizaciones humanitarias pueden diseñar actividades para ser más conscientes de estos riesgos y hacer esfuerzos para reducirlos al máximo;
- las EIC se usarán para analizar el entorno de información en la comunidad de interés para, más adelante, construir recomendaciones adaptadas a los actores humanitarios y de los medios.

**Estructura de la EIC:** dependiendo de lo que prefiera el informante clave, puedes empezar con el tema 1 (las comunidades afectadas) o con el tema 2 (el propio informante clave). No hay un orden fijo. Algunos informantes clave preferirán hablar sobre los desafíos a los que se enfrentan de primera mano, mientras que a otros les resultará más fácil empezar con los riesgos de protección a los que se enfrentan las comunidades afectadas.

La herramienta de entrevista a un informante clave está diseñada para ayudarte a obtener información sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información (IPAF). No dudes en adaptar las herramientas a tus necesidades. Se divide en dos temas: el primero habla sobre los riesgos de protección relacionados con la información del proveedor de la información (informante clave); el segundo sobre la forma en la que el proveedor de información entiende los riesgos relacionados con la información a los que podría

enfrentarse la población afectada. Cada tema está diseñado para ofrecer información tanto sobre desinformación<sup>17</sup> como de negación de acceso a la información<sup>18</sup> y cubre los cuatro pilares de IPAF. Para saber más sobre cómo llevar a cabo un análisis de protección o sobre cómo desarrollar recomendaciones, ver el *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico*.

## **IPAF MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**



<sup>17</sup> La desinformación se define como la divulgación intencional de información falsa para causar un daño; «confunde a la población y, como consecuencia, interfiere con el derecho del público de conocer y el derecho del público de buscar, recibir e impartir información», definición del Global Protection Cluster.

<sup>18</sup> La negación de acceso a la información se establece cuando la libertad de crear, compartir, buscar y obtener información deliberadamente se «impide de tal forma y hasta cierto punto que afecta a la capacidad de las comunidades afectadas de disfrutar de sus derechos básicos y satisfacer sus necesidades básicas», definición del Global Protection Cluster.

## Tema I: riesgos de protección relacionados con la información a los que se enfrentan las comunidades afectadas

En esta parte de la EIC, hablarás sobre las formas en la que la comunidad afectada crea, comparte, busca y obtiene información entre sí y con proveedores de la información.

1. ¿Hay temas sobre los que la comunidad afectada necesite información, pero a la que, por diferentes razones, no puede acceder?
  - ▶ En caso positivo: ¿qué es lo que dificulta el acceso a esta información? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: no hay información disponible, hay demasiada información disponible y no soy capaz de comprobar cuál es veraz, no tengo acceso a fuentes de confianza, no tengo acceso a canales de información donde haya información disponible, idioma, formato de la información, no es seguro hablar sobre estos temas de forma pública).
  - ▶ En caso positivo: ¿cuáles son las consecuencias de la brecha de información? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: hay grupos de población más afectados que otros, mecanismos de respuesta negativos, violencia, coacción, ejemplos de privación deliberada).
2. ¿Has oído o has sido testigo de información falsa circulando en esta zona de forma deliberada? ¿Cuál era el tema? ¿En quién se centraba? ¿Quién crees que ha creado esta desinformación?<sup>19</sup> ¿Qué canales se han usado para difundirla? y ¿por qué crees que está sucediendo?
3. ¿Has oído o has sido testigo de información falsa circulando en esta zona de forma involuntaria? ¿Cuál era el tema? ¿Quién estaba difundiendo información errónea? ¿Qué canales se han usado para difundir la información? y ¿cuáles crees que son las consecuencias? (Ten en cuenta la diferencia entre desinformación en la pregunta 2 y la información errónea en la pregunta 3).
4. ¿Has sido testigo de rumores que estén circulando en el país? ¿Por qué crees que la información no verificada puede circular en esta zona? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: baja alfabetización informacional o digital, falta de acceso a fuentes de información fiables, falta de acceso a canales de información).
5. ¿Conoces algún lugar seguro donde la comunidad pueda reunirse para crear, compartir, buscar y obtener información sin coste adicional? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: un centro de información especializado, centro comunitario local, lugar público donde la gente se una para socializar o jugar a juegos, o incluso un centro local de salud o servicios).
6. ¿Qué se podría hacer para mejorar el acceso seguro y significativo a información veraz para esta comunidad? ¿Quién crees que es el actor adecuado para llevar a cabo estas mejoras? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: personas individuales, la comunidad, líderes de la comunidad, autoridades locales, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación, el gobierno, actores humanitarios).

<sup>19</sup> En términos de protección, esto se considera el origen de la desinformación.



## Tema 2: riesgos de protección relacionados con la información a los que se enfrenta el proveedor de la información

En esta parte de la EIC cambiarás el rumbo de la conversación para hablar sobre los riesgos de protección relacionados con la información a los que se enfrentan los propios informantes clave. Podría ser útil puntualizar esta transición en la conversación al informante (del tema 1 al tema 2) y aclarar que lo que te interesa es entender la forma en la que crea, comparte, busca y obtiene información como proveedor clave de información en la comunidad.

1. ¿Hay algún tema sobre el que te gustaría crear, compartir, buscar u obtener información, pero no puedes por diferentes razones?
  - ▶ En caso positivo, ¿qué es lo que dificulta el acceso a esta información? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: no hay información disponible, hay demasiada información disponible y no soy capaz de comprobar cuál es veraz, no tengo acceso a fuentes de confianza, no tengo acceso a canales de información donde haya información disponible, idioma, formato de la información).
2. ¿Hay temas con los que te sientas incómoda/o y que podrían ponerte en riesgo al hablar de ellos en público?
3. ¿Crees que tu papel como proveedor de información supone riesgos concretos para tu seguridad? ¿Qué haces para protegerte?
4. ¿Alguna vez has sentido que tus comunicaciones (en persona, por teléfono o en línea) estaban siendo monitorizadas? En caso afirmativo, ¿qué hiciste ante esa situación? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: ¿has dejado de hablar sobre un tema en concreto?, ¿has seguido hablando sobre ello porque era esencial?, ¿has usado lenguaje encriptado?, ¿te has pasado a un canal de comunicaciones más seguro?).
5. ¿Qué se podría hacer para mejorar el acceso **seguro y significativo** a información **veraz** para un proveedor de la información como tú? ¿Quién crees que sería la persona mejor posicionada para mejorar la situación? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: personas individuales, la comunidad, líderes de la comunidad, autoridades locales, organizaciones de la sociedad civil, los medios de comunicación, el gobierno, actores humanitarios).

Junto con el resto de datos que haya que recopilar, una vez hayas completado los EIC, tendrás lo necesario para empezar a analizar la información que has recibido. El *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información*: un marco analítico ofrece instrucciones sobre cómo analizar los comentarios de la EIC y crear recomendaciones a partir de ello que aumenten el acceso seguro y significativo a la información. El *Módulo 2 - Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar* ayudará a los actores locales de la información a implementar estas recomendaciones en sus propias actividades.

### Acceso seguro y significativo a información útil y precisa:

- ▶ Seguro = la creación, intercambio, búsqueda y obtención de información no crea riesgos para la comunidad
- ▶ Significativo = la información es accesible a todos los grupos de población en función de sus necesidades y preferencias
- ▶ Veraz = la comunidad puede verificar y analizar la información



# Mapa de la guía: cómo usar los módulos y anexos de «Información y riesgos: un enfoque de protección en los ecosistemas de la información»



**Pregunta:** Gestiono la página web de un periódico local y he oído rumores de que se ha desatado la violencia a raíz de un artículo que escribimos que provocó comentarios de gente enfadada.

**Respuesta:** Para ver consejos sobre cómo mitigar y evitar que esto vuelva a ocurrir, lee los módulos 2 y 4. Para escuchar a las comunidades y entender más sobre los problemas que se han generado a raíz de este artículo en la comunidad, lee el módulo 3 y las herramientas asociadas.

**Pregunta:** Trabajo en una organización no gubernamental y quiero abrir una cuenta de Facebook para compartir información con las comunidades afectadas. ¿Cómo puedo hacerlo de forma que sea segura para los miembros de la comunidad?

**Respuesta:** Puedes encontrar las pautas para establecer canales de información seguros, significativos y accesibles en el módulo 2.

**Question:** Me dedico a la protección y me estoy preparando para llevar a cabo un análisis para supervisar las tendencias de protección y que sirva de base para la programación.

**Respuesta:** El módulo 3 y los anexos relacionados ofrecen un marco analítico que te ayudará a diseñar herramientas y recopilar datos, así como pautas para crear tu análisis sobre riesgos de protección relacionados con la información.

**Pregunta:** Trabajo para una organización humanitaria y quiero revisar (y, en caso necesario, desarrollar) un mecanismo para presentar comentarios, opiniones y quejas.

**Respuesta:** El módulo 2 te ofrece información sobre mecanismos de retroalimentación significativamente accesibles y seguros para presentar comentarios, opiniones y quejas.

**Pregunta:** Trabajo en una estación de radio local y quiero desarrollar contenido sobre el aumento de la violencia de género (VdG) en la zona para promover acciones entre los legisladores a nivel regional y nacional.

**Respuesta:** Esta guía te indica cómo tratar información delicada de forma segura (módulos 2 y 4) y cómo analizar el papel de la información en la reducción o agravamiento de la VdG en la comunidad (módulo 3).

**Pregunta:** Me dedico a la coordinación humanitaria y lidero una evaluación multisectorial en un país afectado por una crisis humanitaria. ¿Cómo podemos trabajar de forma segura con las comunidades?

**Respuesta:** El módulo 2 de esta guía ofrece pautas sobre cómo trabajar de forma segura con las comunidades y trabajar de forma coordinada con los principales actores clave. El módulo 3 ofrece pautas sobre la inclusión de elementos en una evaluación.