

Introducción

Las historias de interés humano personalizan los resultados y los informes sobre el impacto de los proyectos, ya que documentan la experiencia personal de las personas que fueron servidas por el proyecto. Estas historias son un complemento perfecto para las otras técnicas de recolección de datos de M&E y proporcionan información diferente sobre el impacto del proyecto.

Existen dos tipos de historias de interés humano: las historias de éxito y las historias de aprendizaje.

- Una historia de éxito ilustra el impacto de un proyecto, detallando la experiencia positiva de una persona en sus propias palabras. Las historias de éxito incluyen el cuándo, qué, dónde, cómo y por qué del impacto de un proyecto.
- Una historia de aprendizaje se enfoca en las lecciones aprendidas a través de las experiencias positivas y negativas (si las hubiera) de una persona en un proyecto. Las historias de aprendizaje examinan las respuestas de las personas ante los desafíos que se derivan del proyecto.

Esta edición de *Short Cuts* resume el contenido de dos módulos: “Historias de Interés Humano” y “Paquete de Historias de Éxito y Aprendizaje”. Esta edición proporciona una guía para quienes tienen la responsabilidad de escribir las historias de interés humano y para aquellos a cargo del proceso. Se describen siete pasos clave para guiar y apoyar la eficaz escritura de informes de impacto del proyecto. Estos pasos conducirán a una historia final de alta calidad, interesante y accesible.

7 Pasos para Escribir una Historia de Interés Humano

Paso 1
Seleccione el tipo correcto de historia de interés humano

Paso 2
Determine el enfoque de la Historia

Paso 3
Elabore términos de referencia, identifique un equipo y esboce un plan de acción

Paso 4
Seleccione lugares y participantes

Paso 5
Recopile la información necesaria

Paso 6
Escriba la historia

Paso 7
Difunda la historia

Paso 1 Seleccione el Tipo Correcto de Historia de Interés Humano

El primer paso es **determinar qué documentar**: historias de éxito ó historias de aprendizaje. Al seleccionar el tipo de historia, tome en cuenta la audiencia principal a la cual se destinará la historia. Qué tipo de historia va a impactar más a esta audiencia? Los donantes o actores involucrados pueden determinar qué tipo de historia les es de mayor interés. En muchos casos, los actuales donantes están interesados en historias de aprendizaje –como parte de una evaluación de término medio o final– mientras que los donantes para futuros proyectos podrían estar más interesados en historias de éxito de los proyectos. Asegúrese de cumplir con los lineamientos de cualquier tipo de guía proporcionada por la audiencia principal, ya sean donantes, actores clave, ó su propia agencia.

El propósito principal de la historia también influirá para decidir si debería ser una historia de aprendizaje o una historia de éxito; sin embargo, ambos tipos de historias pueden contribuir ampliamente a responder a una serie de necesidades de información. Las historias de éxito con frecuencia son más apropiadas para mercadeo y financiamiento de propuestas por parte de la agencia. Las historias de aprendizaje generalmente están mejor adaptadas para contribuir a los sistemas y presentación de informes de M&E que se encuentran en marcha.

Las dos clases de historias pueden ser útiles para el informe de impacto. En este caso, asegúrese de diferenciar entre los dos tipos de historias durante el desarrollo de las herramientas, la elección de lugares y la selección de participantes.

Paso 2 Determine el Enfoque de la Historia

Una vez que se identifica el tipo de historia de interés humano, entonces la atención se dirige a la historia misma. **Identificar un enfoque específico** ayudará a guiar el desarrollo de las herramientas y a estructurar la escritura. Decida si la historia se concentrará en un sector o en todos los sectores de un proyecto (si procede) y qué tipo(s) de aprendizaje o éxito se destacará.

Paso 3 Elabore Términos de Referencia, Identifique un Equipo y Bosqueje un Plan de Acción

A continuación, **elabore un borrador de Términos de Referencia** (TdR), paso importante en el proceso de planificación. Los TdR ayudarán a los diferentes miembros del equipo a aclarar sus expectativas y a llegar a un consenso sobre los métodos y otros temas. En general, los TdR deben incluir las expectativas del personal del proyecto para el desarrollo de las historias, los resultados o productos finales, así como las responsabilidades de los diferentes miembros del equipo en el proceso. Asegúrese de indicar cómo las historias responderán a los objetivos y métodos de evaluación más amplios. Incluya a los socios y otros actores clave, según aplique, en el desarrollo de los TdR. El módulo sobre Historias de Interés Humano proporciona un ejemplo de los TdR con componentes clave.

Identifique a los miembros del equipo (personal y consultores, según convenga) que participarán en cada paso del proceso. Determine si es conveniente depender exclusivamente de personal interno o si un consultor aportaría un valor agregado, brindando la asistencia técnica requerida e incrementando la validez de los resultados para una audiencia mayor. El donante o su organización podrían tener ciertas expectativas sobre la participación de consultores externos en el proceso. Seleccione al personal y a los consultores para asegurar que el equipo tenga sólidas capacidades en evaluación de programas y fotoperiodismo —la escritura de buenas historias de interés humano requiere un balance de ambas características.

Elabore un plan de acción que señale el apoyo logístico requerido, el número estimado de días-hombre para cada tarea, el personal asignado al proceso, recomendaciones de lugares y selección de participantes, y el plan de difusión. En esta etapa, el plan de acción es un borrador y probablemente será reeditado conforme avance el trabajo.

Componentes Clave de un TdR

- Breve revisión general del programa, proyecto o del contexto en el cual se desarrollan las actividades de desarrollo.
- Propósito y tipo de historia, audiencia meta y cómo la historia encaja en el proceso de evaluación global.
- Principales temas y preguntas que la historia debe abordar
- Métodos sugeridos para la recolección de los datos
- Mención explícita de la necesidad de respetar la seguridad, dignidad y valor propio de las personas entrevistadas y fotografiadas.
- Documentos clave que el programa país proporcionará
- Calendario de productos y lugar de ejecución
- Formato de la historia
- Calendario de producción
- Plan de Difusión

Paso 4 Seleccione los Lugares y los Participantes

No existen reglas claras para determinar cuántos lugares o entrevistas se requieren para producir una historia de interés humano o qué lugares elegir. Para aquellas zonas similares en su contexto, su magnitud y en el tipo de impacto del proyecto, se requiere un menor número de lugares o entrevistas. Una mayor similitud permitirá que un solo sitio represente zonas más amplias, mientras que, por el contrario, se necesitarán más lugares para representar a las zonas que han tenido diferente tipo de impactos o que responden a muy diferentes contextos. El enfoque de la historia, el presupuesto del proyecto y la factibilidad de acceso a las diferentes áreas geográficas también influirán, en última instancia, sobre el número de lugares a ser visitados. Los lugares se deben seleccionar en función del enfoque de la historia y lo oportuno que el lugar resulte para el tipo de historia. Incluya al personal del socio y a otros actores clave que tengan buen conocimiento de las comunidades del proyecto en las discusiones del equipo sobre la selección del lugar.

Las historias de interés humano requieren información de múltiples fuentes, incluyendo una combinación de participantes del proyecto —tales como personas, familias y miembros del comité— familias que no participan en el proyecto, personal de las organizaciones voluntarias privadas (PVOs), personal del socio, y líderes locales. Una vez más, no existe norma alguna sobre el número de participantes requeridos para cada historia, pero incluya suficientes participantes para validar los datos y la información recolectada.

Con insumos de los líderes locales y del personal del socio, cree una lista de potenciales participantes entre los cuales podría elegir. En la lista, incluya información sobre cómo y por cuánto tiempo cada uno de ellos ha participado en el proyecto y si alguno ha experimentado dificultades o éxitos. Seleccione a los participantes que mejor se ajusten a las perspectivas que se buscan. Recuerde que estas historias individuales no necesariamente tienen que representar la situación del conjunto más amplio de la población.

Incluir entrevistas a líderes locales de la comunidad proporcionará mayor información sobre el contexto y los antecedentes del proyecto, la comunidad y, posiblemente, la familia (u otros sujetos de la historia). En las historias de interés humano se recolectan datos sólo de personas que han tenido éxito o han aprendido del proyecto. Este sesgo no es necesariamente negativo, pero las PVOs deben ser transparentes y describir explícitamente en el informe de evaluación cómo se seleccionaron las personas y qué limitaciones podrían existir al generalizar los resultados respecto del conjunto más amplio de población.

Paso 5 Recopile la Información Necesaria

Existen muchos métodos para recolectar información para las historias de interés humano, pero la combinación de información secundaria, con la revisión de los documentos e informes del proyecto, observaciones, fotografías, y entrevistas semi-estructuradas ha demostrado ser muy eficaz y eficiente. Las entrevistas semi-estructuradas utilizan preguntas abiertas y permiten que el entrevistador realice preguntas de seguimiento para obtener información más detallada.

La información para estas historias se puede dividir en cuatro componentes:

1. Información básica del proyecto
2. Información específica del proyecto
3. Información específica de los participantes
4. Protagonista de la historia

Lineamientos Éticos

- Breve reseña del programa, proyecto o contenido temático de desarrollo
- Al igual que con todos los métodos de recolección de datos, es importante seguir los principios éticos orientadores en cada paso del proceso. En particular:
 - Asegúrese que la participación en las historias de interés humano no causarán daño físico o emocional, violando los derechos o privacidad de los participantes.
 - Obtenga consentimiento antes de entrevistar, observar a las personas, ó tomarles fotografías.
 - No comparta información que las personas prefieren mantener con carácter privado.
 - Respete y observe los valores culturales locales.

Para mayor orientación refiérase a los *Principios Guía para Evaluadores de la Asociación Americana de Evaluación y a la edición "M&E y Ética"* de la publicación *Short Cuts* para consideraciones adicionales.

Los datos deben recolectarse en diferentes fases (vea la Tabla 1):

- Fase 1: Recopilar información básica del proyecto a través de una revisión de información secundaria e informes, o a través de entrevistas con el personal de las PVOs o los socios.
- Fase 2: Mediante entrevistas semi-estructuradas, recopilar información específica del proyecto, proporcionada por personal del socio de la PVO, familiarizado con el proyecto.
- Fase 3: Recolectar información específica sobre el participante, proporcionada por el personal de la PVOs o aquellos socios que conocen cómo afectó el proyecto al participante.
- Fase 4: Realizar una entrevista semi-estructurada al protagonista de la historia.

Las herramientas para las entrevistas semi-estructuradas deben adaptarse a las necesidades de información de cada historia de interés humano y ser elaboradas por, o con, los insumos de la persona responsable de redactar las historias. En los módulos de *Historias de Interés Humano* y en el *Paquete de Historias de Éxito y Aprendizaje* se proporcionan ejemplos de herramientas útiles. Pruebe todas las herramientas, a nivel de campo, antes de utilizarlas.

Componente	Descripción de la Información Recolectada	Herramientas	Entrevistado
Información básica del proyecto	Título del proyecto; fechas de inicio y finalización; ubicación y número de participantes; principales actividades del proyecto; socio(s) y donante(s) principales; valor financiero del proyecto.	Datos secundarios o entrevistas semi-estructuradas	Documentos del proyecto, personal de la PVO o del socio.
Información específica del proyecto	Características generales de la comunidad o el sitio; tipo de actividades del proyecto implementadas en dicho sitio; criterios de selección de los participantes; participación de los participantes en el proyecto. Para las historias de éxito, incluya los principales logros del proyecto. Para las historias de aprendizaje, incluya los desafíos y lecciones aprendidas.	Entrevistas semi-estructuradas	Personal de la PVO o del socio.
Información específica del participante	Datos demográficos de la persona o familia (protagonista de la historia); situación de la persona o familia antes del proyecto; criterios para seleccionar a dicha persona o familia; percepción del personal sobre el impacto que ha tenido el proyecto en la persona o familia.	Entrevistas semi-estructuradas	Personal de la PVO o del socio.
Protagonista de la historia de interés humano	Situación actual de la persona o familia y la situación en la que se encontraba previo al proyecto, forma(s) en que el proyecto impactó la vida de las personas.	Entrevistas semi-estructuradas y fotografías	Protagonista de la historia

La calidad de la información que se genere para la historia dependerá de la calidad de la herramienta y de las habilidades del entrevistador.

Consejos para realizar una buena entrevista:

- Sea claro sobre el propósito de la entrevista desde un inicio.
- Cree un entorno favorable que fomente el diálogo y permita que el entrevistador construya una relación con el entrevistado. Maneje la entrevista como si se tratara de una conversación.
- Minimice la distancia entre el entrevistador y el entrevistado, respetando las normas culturales y demostrando ser un actor neutral.
- Seleccione un traductor experimentado si el entrevistador no habla el idioma del entrevistado.
- Registre la conversación en las palabras del entrevistado para capturar citas que puedan utilizarse en la historia. Considere los pros y contras de usar una cinta o grabadora digital durante la entrevista. Por ejemplo, una cinta o grabadora digital no se debe utilizar si existe el riesgo de que esto ponga nervioso al entrevistado durante la entrevista.
- Utilice fotografías para registrar lo que observó durante o después de la entrevista. Las fotografías deben ser simples, claras y evocar emociones para complementar y enriquecer la historia de interés humano.

Consejos para Tomar Fotografías

- Primero solicite permiso.
- Cree un ambiente acogedor.
- Cree un entorno que explique, aclare y refuerce la historia.
- Acérquese al protagonista de la historia.
- Use la “regla de tercios” y enfoque al protagonista en la parte superior o inferior y en el tercio izquierdo o derecho de la imagen o cuadrante.
- Utilice la luz disponible en lugar de flash, siempre que sea posible.

Proporcione copias de las fotos al protagonista. El módulo de Historias de Interés Humano proporciona ejemplos de fotos de buena y mala calidad.

Paso 6 **Escriba la Historia**

Para escribir historias de interés humano se debe seguir los principios básicos del buen periodismo. El párrafo de apertura debe responder a seis preguntas básicas: quién, qué, dónde, cuándo, por qué y cómo. Si es posible, comience con una anécdota sobre el protagonista que rápidamente envuelva al lector en la historia. El cuerpo de la historia debe centrarse ya sea en el éxito o en el aprendizaje logrado, dependiendo del tipo de historia, tal como lo relató el protagonista. Incluya suficiente información de antecedentes sobre la familia o comunidad y sobre las actividades del proyecto para que los lectores sean capaces de enmarcar el éxito o el aprendizaje en el contexto local.

La historia debe ser corta. Entre 500 y 750 palabras es lo ideal para mantener el interés de los lectores y transmitir la información.

Lo que debe hacer . . .

- Tenga a su audiencia meta en mente. Revise el nivel de legibilidad de la historia, solicitando a un miembro de la audiencia meta que lea la historia antes de su publicación.
- Incluya la personalidad, entorno y apariencia del o la protagonista (si ello fuera relevante para la historia).
- Enfóquese en la información cualitativa, añadiendo información cuantitativa de soporte cuando sea apropiado.
- Incluya citas directas de todas las fuentes de información. Si se cita al personal, presente sus antecedentes, aptitudes profesionales y experiencia con el proyecto.
- Evite el uso de siglas, jerga y palabras extranjeras.
- Incluya detalles que ayuden a aquellos lectores que no son técnicos en la materia, a comprender cualquier información técnica que se proporcione.
- Corrija la historia final.

Lo que NO debe hacer . . .

- Sobre dramatizar la información porque esto puede disminuir la credibilidad.
- Hacer juicios subjetivos, sean positivos o negativos, sobre la apariencia, personalidad o experiencias de las personas.
- Deshumanizar a los entrevistados mediante el uso de lenguaje impersonal (por ejemplo, es mejor escribir “una persona mejoró su situación,” en lugar de “una persona fue rehabilitada”).

Paso 7 **Difunda la Historia**

La fase final es la **elaboración de un plan de difusión** para describir cuándo, cómo y con quién se compartirá la historia (vea el paso 3, sobre elaboración de un plan de acción, incluyendo la difusión). Planifique con anticipación para mejorar la pertinencia de la información compartida. El primer plan de difusión puede ser modificado para incluir nuevas audiencias. Discuta el plan con el gerente del proyecto y otro personal pertinente. Asegúrese de que el plan incluya tiempo suficiente para que dichos gerentes revisen y finalicen las historias antes de que sean difundidas.

Por lo general, los proyectos invierten tiempo en elaborar historias de interés humano de alta calidad, pero reservan poco tiempo para compartirlas. Evite este error común, planificando anticipadamente! Además de buscar llegar a las audiencias habituales y por los medios tradicionales de difusión, piense creativamente cómo y cuándo podrían compartirse mejor estas historias.

Adapte la presentación para cada audiencia. Las audiencias habituales a quienes suele compartirse este tipo de historias incluyen los miembros de la comunidad, socios, personal del programa país,

región y sede de su agencia, y los organismos donantes. Los medios y espacios de difusión incluyen: comunidades de práctica (internas y externas), folletos en reuniones de socios, boletines informativos de donantes, boletines informativos y listas de servidores de Naciones Unidas, periódicos académicos y sitios Web. Si el índice de alfabetización es bajo, las comunidades pueden preferir leer la historia durante una reunión comunitaria. Para páginas Web o boletines informativos, un texto sencillo con una foto y cita puede ser suficiente. Para los organismos donantes, incluya una carta explicando el propósito de la historia y el vínculo con otras historias de interés humano que su organización haya publicado. Edite la información de antecedentes para las diferentes audiencias, por ejemplo, proporcione mayores antecedentes para aquellas personas menos familiarizadas con el proyecto y el contexto.

Consulte el módulo *Historias de Interés Humano* para obtener sugerencias sobre mecanismos de difusión y la correspondiente información de contacto. El módulo *Comunicación y Reporte de Informes de una Evaluación* (y sus respectivos *Short Cuts*) proporciona guía adicional sobre la difusión para una variedad de actores clave.

El módulo *Historias de Interés Humano* incluye:

1. Un ejemplo de Términos de Referencia para un escritor de historias de interés humano
2. Un ejemplo de un paquete de recolección de datos para historias de interés humano y guías para una entrevista semi-estructurada.
3. Ejemplos de historias de interés humano
4. Medios de difusión sugeridos
5. Consejos para tomar buenas fotografías
6. Nuevas lecturas sugeridas

Esta edición de Short Cuts fue producida en el 2008. Por favor envíe sus comentarios o retroalimentación: m&efeedback@crs.org

El módulo de *Historias de Éxito y Aprendizaje* incluye:

1. Recomendaciones sobre qué se debe hacer y qué no se debe hacer para escribir historias de éxito para proyectos del Título II.
2. Ejemplos de herramientas y formatos modelo para recolección de datos
3. Ejemplos de historias de interés humano

Para mayor orientación, por favor visite el sitio Web de la Asociación Americana de Evaluación en la dirección electrónica: www.eval.org.

Esta publicación es parte de una serie de producciones sobre aspectos clave de monitoreo y evaluación (M&E) para programas de desarrollo humanitario y socioeconómico. La Cruz Roja Norteamericana y Catholic Relief Services (CRS) produjeron este conjunto de publicaciones gracias a las respectivas donaciones que recibieron de Alimentos para la Paz de USAID, para Fortalecimiento de sus Capacidades Institucionales. Los temas abordados en estas producciones fueron diseñados para responder a las necesidades identificadas desde el terreno, a fin de contar con una guía y herramientas específicas no disponibles en las publicaciones existentes. Tanto los gerentes de programas como los especialistas en M&E son la audiencia meta de estos módulos; esta serie de publicaciones también puede utilizarse para formación y fortalecimiento de capacidades en M&E. Esta serie de *Short Cuts* ofrece una herramienta de referencia rápida para personas que ya han utilizado los módulos completos y que simplemente necesitan refrescar el tema, o para quienes desean revisar rápidamente determinadas capacidades..

La serie de M&E está disponible en los siguientes sitios Web:

- www.crs.org/publications
- www.foodsecuritynetwork.org/icbtools.html
- www.redcross.org

Autor: Clara Hagens

Basado en dos módulos escritos por: Trisha Long, Mara Russell, Paula Bilinsky, Elizabeth Dalziel, Judy Bryson, Erica Tarver, Constance McCorkle, Paul Tillman, Keith Wright, Roger Burks, Tom Ewert (*Paquete de Historias de Éxito y Aprendizaje*); Frank De Ruiter y Jenny C. Aker con el apoyo de Guy Sharrock y Carolyn Fanelli (*Historias de Interés Humano*).

Editor de las Series: Guy Sharrock

Lectores/Editores: Carolyn Fanelli, Cynthia Green, Joe Schultz, Dina Towbin

Diseñadores Gráficos: Guy Arceneaux, Ephra Graham

Traducción: Irene Ramírez

Revisión de traducción: Silvana Robalino con aportes puntuales de Yazmina Zambrano, CRS/Ecuador.

Los módulos de M&E y la serie de *Short Cuts* fueron producidos por CRS y la Cruz Roja Norteamericana con el apoyo financiero de donaciones de Alimentos para la Paz: Donación para el Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales de CRS (AFP-A-00-03-00015-00) y Donación para el Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales de la Cruz Roja Norteamericana (AFP-A-00-00007-00). Las opiniones expresadas en este documento pertenecen a los autores y no necesariamente representan las opiniones de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional o Alimentos para la Paz.

