

NOVIEMBRE 2020

1

# GUÍA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS DE RUMORES SOBRE COVID-19



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



A Global  
Communities  
Partner

**RESPUESTA  
A COVID-19**

# TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
PROCESO DE ANÁLISIS DE DATOS Y FORMULACIÓN DE MENSAJES ANTI-RUMORES	4
RECEPCIÓN Y LIMPIEZA DE DATOS	5
ESTABLECER LIBRO DE CÓDIGOS Y CATEGORÍAS PARA DATOS CUALITATIVOS	6
CODIFICACIÓN DE DATOS CUALITATIVOS EN PRIMER Y SEGUNDO CICLO	6
VISUALIZACIÓN DE RESULTADOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS	8
CRITERIOS PARA PRIORIZACIÓN DE RUMORES Y FACT-CHECKING	9
INSUMOS PARA LA ADAPTACIÓN SOCIOCULTURAL Y CONTEXTUAL DE MENSAJES ANTI-RUMORES	11

# INTRODUCCIÓN

El abordaje metodológico y analítico sobre rumores constituye la base fundamental que proporcionará la información y resultados necesarios para la erradicación efectiva de rumores prevalentes sobre COVID-19. La presente guía describe los pasos metodológicos a seguir, tanto para el análisis de datos como para la formulación de los mensajes anti-rumores.

# PROCESO DE ANÁLISIS DE DATOS Y FORMULACIÓN DE MENSAJES ANTI-RUMORES

El proceso implica varios pasos importantes que, en conjunto, posibiliten de forma sistemática y rigurosa el manejo de datos cualitativos y cuantitativos para la formulación de mensajes anti-rumores. En el proceso se vislumbran cinco pasos principales a seguir:



En las secciones subsiguientes se describen cada uno de estos pasos, los cuales comprenden el abordaje metodológico y analítico sobre rumores del proyecto.

# 1 RECEPCIÓN Y LIMPIEZA DE DATOS

El proceso iniciará con la recepción por correo electrónico de la base de datos sobre rumores por parte del equipo responsable de PCI. La entrega de la base de datos será semanal y se convendrá el día y hora específica de entrega con el equipo responsable. El análisis solamente contemplará los nuevos registros partiendo de los obtenidos y procesados la semana previa.

Luego de la recepción de la base de datos actualizada semanalmente, se iniciará un proceso de limpieza de datos de preguntas cerradas – de ser requerido -usando el programa Open Refine. Asimismo, se revisarán los datos cualitativos de preguntas abiertas, identificando incongruencias, datos incompletos y faltas de ortografía, entre otras. Esto se realizará con la finalidad de contar con bases de datos estandarizadas, completas y que permitan el análisis y visualización de datos cuantitativos y cualitativos posteriormente.

# 2 CODIFICACIÓN

## **Establecer libro de códigos y categorías para datos cualitativos**

El proceso de análisis iniciará con la lectura cuidadosa de los datos cualitativos por pregunta abierta. En este ejercicio exploratorio se examinarán los datos detenidamente y se establecerá una lista de códigos y categorías potenciales para codificación y análisis. La lista en mención se creará en una hoja de cálculo en Google Documents y será la referencia principal de análisis previo al proceso de codificación. El libro de códigos y categorías se irá actualizando y ampliando de forma periódica y semanalmente conforme progresa la cantidad de datos recibidos. El libro de códigos y categorías será elaborado de forma simultánea y en línea por el consultor y la Coordinación de comunicación del riesgo del proyecto.

## **Codificación de datos cualitativos en primer y segundo ciclo**

Posteriormente a la limpieza de datos y la creación del libro de códigos y categorías, se iniciará con la codificación de datos. Este proceso se realizará en el paquete de análisis de datos cualitativos y cuantitativos Nvivo. La base de datos será importada a Nvivo semanalmente y organizada en carpetas por fecha.

En Nvivo, se creará una estructura única de nodos para la codificación de las distintas bases de datos que fuesen importadas. Asimismo, se crearán dos carpetas separadas para almacenar la codificación de primer y segundo ciclo por realizar. En la codificación de primer ciclo solamente se asignarán códigos elementales, mientras que en el segundo ciclo se crearán categorías analíticas e interpretativas. Durante el proceso de codificación de primer ciclo se utilizará la función de anotaciones en Nvivo para aquellos rumores que comprendan un riesgo moderado o alto para la salud, la seguridad de las personas y su bienestar general. Asimismo, se crearán nodos específicos ("Moderado", "Alto") para almacenar estos rumores de interés y contar con su fácil acceso e identificación, especialmente para el proceso subsiguiente de priorización de rumores para la formulación de mensajes anti-rumores. El proceso de codificación será realizado por el consultor y posteriormente compartido y discutido con la Coordinación de comunicación del riesgo. La discusión y análisis conjunto dará pauta a la redacción de memos analíticos para interpretar cualitativa y analíticamente los resultados. Al finalizar el proceso semanal de análisis, se exportará el libro de códigos en Nvivo con las frecuencias de la codificación realizada. Este archivo será almacenado en una carpeta compartida en línea para consulta y referencia de usuarios del proyecto.

# 3 VISUALIZACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de datos cualitativos y cuantitativos serán visualizados en la plataforma digital Flourish Data Studio. Los datos cuantitativos serán visualizados en gráficas de barras, columnas y pie según características específicas de los datos delimitados por las opciones de respuesta para cada pregunta. Los datos cualitativos serán visualizados a través de gráficas jerárquicas (Sankey, Sunburst, Circle packing). Las gráficas serán interactivas para posibilitar la exploración integral de datos. De forma complementaria, se crearán mapas para visualizar las frecuencias de categorías de rumores según municipios. Los resultados actualizados serán compartidos con el equipo a través de un enlace web.

# 4 PRIORIZACIÓN DE RUMORES

La recolección de datos, análisis y respuesta a rumores debe darse en ciclos cortos para que sean oportunos y posibiliten detener su dispersión. En este sentido, los datos recolectados y analizados semanalmente brindarán los insumos necesarios para ello. Simultáneamente, es de suma importancia asegurar que la respuesta a rumores sea **estratégica y focalizada**. Por ello, los criterios para la priorización de rumores deben responder principalmente a su **grado de riesgo** para la salud, la seguridad de las personas y su bienestar general. Si el rumor es amplio pero inofensivo, no es imprescindible darle una respuesta inmediata. Así, los rumores priorizados serán agrupados en dos categorías de grado de riesgo principales: **moderado y alto**. Luego de priorizar los rumores según su grado de riesgo, estos serán trasladados a la Coordinación de comunicación del riesgo para el diseño de mensajes anti-rumores.

Adicionalmente, se brindarán datos provenientes del análisis sobre los focos geográficos de origen de los rumores de alto y moderado riesgo. Esto, para que se puedan considerar en la formulación de mensajes anti-rumores factores geográficos, sociales, culturales y contextuales, así como los potenciales medios disponibles para su difusión. La coordinación de comunicación del riesgo también podrá contemplar estadísticas oficiales sobre los grupos de edad y sexo de personas que están sufriendo de mayor contagio por el COVID-19 en cada ubicación geográfica, para perfilar de mejor manera la audiencia prioritaria de los mensajes anti-rumores. Paralelamente, la Coordinación de comunicación del riesgo podrá realizar procesos de **fact-checking** o verificación de los contenidos rumores para determinar su veracidad, así como tomar insumos de la información disponible sobre el tema del rumor en preparación a la formulación de los mensajes anti-rumores.

# 5 ADAPTACIÓN SOCIOCULTURAL

La intervención anti-rumores necesariamente debe entender por qué surgió el rumor en primer lugar, a qué responde y de dónde viene. Una perspectiva socio-antropológica puede apoyar en este proceso para delimitar mejor las preocupaciones denotadas en los rumores, sea deliberada o implícitamente. Esto debe informar la respuesta por brindar en torno a los rumores. Así, se considerarán dentro las discusiones de análisis con la Coordinación de comunicación del riesgo la especificidad de cada contexto de intervención: urbano, rural; mestizo, maya; comunicación personal, medio de comunicación. Esto implica interpretar analíticamente los mensajes profundos de los rumores identificados, las potenciales dinámicas sociales y culturales que los generan, y la idea principal que se pretende radicar en el imaginario colectivo comunitario.

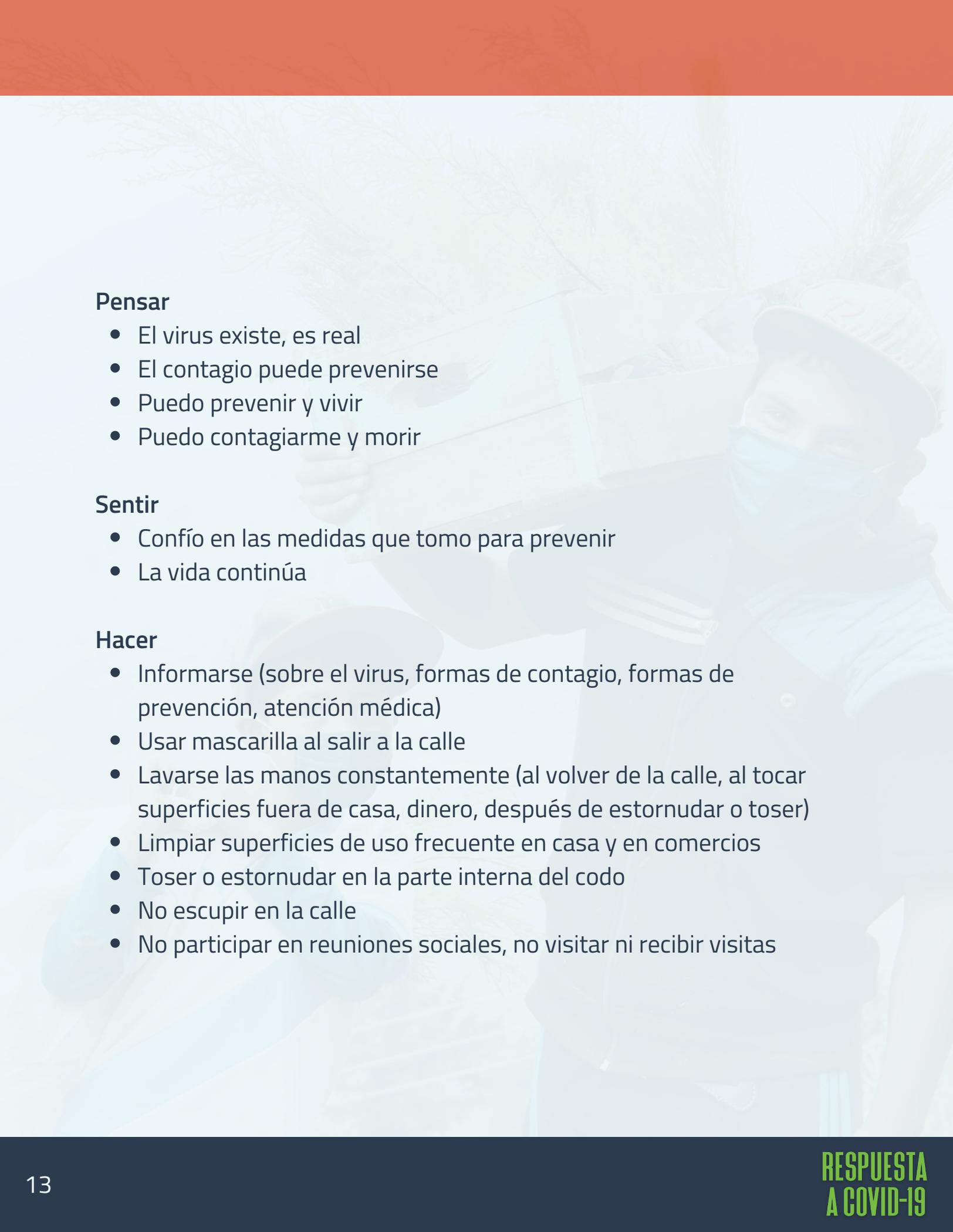
Insumos complementarios son brindar indicaciones sobre el idioma con el que la audiencia potencialmente se sienta más cómoda para que el mensaje sea efectivo, el medio preferente para su transmisión, así como los niveles de credibilidad que se le otorgan a rumores de interés. Todo este proceso también será alimentado por los talleres IPA que se desarrollarán de forma paralela en cada municipio. De esta forma, la información podrá ser triangulada y profundizada para brindar los insumos necesarios para perfilar la intervención más acertada posible por el proyecto.

## Elaboración de mensajes anti-rumores

La elaboración de los mensajes antirumores se hace considerando los distintos contextos señalados anteriormente: urbano, rural; mestizo, maya. El mensaje antirumor debe estar vinculado con los mensajes clave de la campaña de comunicación de riesgo del proyecto que busca enfocar acciones de prevención:

- A. Elegimos vivir. Hacemos nuestra parte
- B. La Covid-19 es una enfermedad prevenible
- C. Hago caso a información de fuentes seguras y confirmadas
- D. Cualquiera puede enfermarse
- E. Estar enfermo no es un delito
- F. Me tomo mi tiempo para prevenir y confío en lo que hago, si lo hago bien

Y que se desglosa en la triada de pensar, sentir y actuar en donde hay mensajes que son más simples pero que responden a los mensajes clave-madre.



## Pensar

- El virus existe, es real
- El contagio puede prevenirse
- Puedo prevenir y vivir
- Puedo contagiarme y morir

## Sentir

- Confío en las medidas que tomo para prevenir
- La vida continúa

## Hacer

- Informarse (sobre el virus, formas de contagio, formas de prevención, atención médica)
- Usar mascarilla al salir a la calle
- Lavarse las manos constantemente (al volver de la calle, al tocar superficies fuera de casa, dinero, después de estornudar o toser)
- Limpiar superficies de uso frecuente en casa y en comercios
- Toser o estornudar en la parte interna del codo
- No escupir en la calle
- No participar en reuniones sociales, no visitar ni recibir visitas



Los mensajes antirumor no mencionan al rumor de forma directa sino solo indirectamente y el énfasis de la información y del llamado a la acción recae en la información correcta y oportuna. La intención de los mensajes cambia parcialmente pero se mantiene siempre el núcleo del llamado a la acción. El contenido de los mensajes antirumor siempre es contrastado con las fuentes oficiales de información, la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Los mensajes antirumor son difundidos por medio de los mensajes de SMS y MMS de teléfono y de redes sociales aunque algunos mensajes antirumor mantienen una presencia más extendida en el tiempo y por lo tanto se utilizan otros medios.



NOVIEMBRE 2020

# GUÍA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS DE RUMORES SOBRE COVID-19



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



A Global  
Communities  
Partner

**RESPUESTA  
A COVID-19**