

**VENEZUELA A LA DISTANCIA:
DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL QUE PERMITA COMPILAR LOS
TESTIMONIOS DE LA DIÁSPORA VENEZOLANA CONFORMADA
ENTRE 1999 Y LA ACTUALIDAD PARA LA CONSTRUCCIÓN DE
MEMORIA COLECTIVA SOBRE ESTE FENÓMENO**

Autora: Joanna Ruiz Méndez

Asesora: Yaneth Mora Hernández, Historiadora

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
MAESTRÍA EN PERIODISMO Y COMUNICACIÓN DIGITAL

Bogotá, 20 de abril de 2018

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimientos	5
1. Antecedentes	6
2. Identificación del problema y diagnóstico	12
3. Población a la que va dirigido.....	14
4. Justificación	15
5. Marcos.....	18
5.1. Marco conceptual	18
5.1.1. Memoria colectiva	18
5.1.2. Diáspora.....	19
5.1.3. Diáspora digital.....	22
5.1.4. Herramienta digital	23
5.2. Marco legal.....	24
6. Benchmarking	25
6.1. Venezolanos en el mundo	25
6.2. Yo soy venezolano	25
6.3. La voz de la diáspora venezolana.....	25
6.4. Panas digitales	26
6.5. Diáspora Venezolana.....	26
6.6. Mapeando el éxodo venezolano	27
6.7. Humans of New York	27
6.8. Proyecto Desaparecidos	28
6.9. My immigration story.....	28
6.10 I am a migrant	28
6.11 La hora de las víctimas.....	29
7. Objetivos.....	29
7.1. Objetivo general	29
7.2. Objetivos específicos.....	29
8. Modelo de negocio.....	30

8.1. Segmentos de mercado.....	30
8.2. Propuesta de valor	30
8.3. Canales de distribución	31
8.4. Relaciones con clientes	34
8.5. Modelo de ingresos	34
8.6. Recursos clave.....	35
8.7. Actividades clave	36
8.8. Alianzas clave	36
8.9. Estructura de costos.....	38
9. Plan de marketing	39
9.1. Justificación de la campaña.....	39
9.2. Objetivos	39
9.3. Definición de los segmentos de usuarios	39
9.4. Propuesta de valor para los usuarios	42
9.5. Plan de medios	42
10. Maqueta del sitio.....	45
10.1. <i>Header</i>	45
10.2. Formulario.....	48
10.3. Nosotros	51
10.4. Panorama.....	52
10.5. Testimonios	53
10.6. Menú gráfico	56
10.7. Secciones compilatorias de los testimonios	58
10.8. <i>Footer</i>	60
11. Prueba del prototipo	60
11.1. Test para migrantes venezolanos.....	62
11.2. Test para venezolanos que no han emigrado.....	70
12. Plan de inversiones y financiamiento	79
12.1. Inversiones: costos fijos y variables.....	79
12.2. Fuentes descartadas	81
12.3. Fuentes consideradas.....	81

13. Conclusiones	85
14. Referencias.....	89
15. Anexos	94
15.1. Anexo 1: Términos y condiciones del sitio web Venezuela a la distancia	94
15.2. Anexo 2: Política de tratamientos de datos personales del sitio web Venezuela a la distancia.....	98
15.3. Anexo 3: Autorización para el tratamiento de los datos personales del sitio web Venezuela a la distancia	103
15.4. Anexo 4: Aviso de privacidad del sitio web Venezuela a la distancia.....	105
15.5. Anexo 5: Test de usuario para migrantes	106
15.6. Anexo 6: Test de usuario para usuarios no migrantes.....	118

Dedicatoria

A Dios, a mi familia, a mi país y a todos los venezolanos que hoy viven lejos de su tierra.

Agradecimientos

A Dios, por las bendiciones y los aprendizajes.

A mis padres, por ser mi pilar, por el apoyo permanente, por estar siempre.

A mi hermana, por sus consejos, revisiones, compañía y ánimo constante.

A mi hermano, por sus sugerencias entusiastas para mejorar este proyecto.

A Venezuela, por ser el territorio de mis más grandes nostalgias, por inspirarme a la distancia.

A los profesores de la Maestría de Periodismo y Comunicación Digital por sus enseñanzas.

A Yaneth Mora, por acompañarme en este camino y por sus disertaciones, necesarias y precisas, sobre la memoria.

A todos los que me ayudaron, de una u otra manera, para que Venezuela a la distancia se hiciera realidad.

1. Antecedentes

La creciente migración venezolana es un fenómeno relativamente reciente, pero que cada vez tiene más relevancia a nivel internacional porque no existen antecedentes en esta nación de un fenómeno migratorio con estas características y porque está impactando de forma importante a la región y a países geográficamente más lejanos, como Estados Unidos y España. Las imágenes de miles de venezolanos cruzando a pie el puente Simón Bolívar para llegar a su país vecino, Colombia, ya se han convertido en un símbolo del desespero de ciudadanos que no ven esperanza ni futuro dentro de los confines de su propia tierra.

No solo hablan las imágenes: también lo hacen los números. En un trabajo realizado por el periodista Carlos Viguria para el medio Perú 21 en febrero de 2018 denominado *El éxodo en Venezuela*, las cifras brindadas por los diferentes entes migratorios de varios países demuestran la magnitud del fenómeno: en Colombia se calcula que hay 550 000 migrantes venezolanos, en Panamá 268 644, en Ecuador 288 005 y en Perú 100 000, por mencionar solo algunas naciones que han recibido ciudadanos venezolanos (Viguria, 2018).

La profunda crisis que vive Venezuela ha obligado a millones de ciudadanos a buscar una nueva vida en otras geografías, lo que contrasta con la dinámica que distinguía a este país en el pasado: la nación sudamericana acostumbraba a recibir inmigrantes de cualquier parte del mundo, quienes la veían como una tierra de oportunidades.

De país de inmigrantes, a quienes siempre recibió con los brazos abiertos y con la mejor de las disposiciones, hoy se ha convertido en uno de emigrantes. Ciertamente, hubo periodos en los que emigraron muchos venezolanos, quienes sufrieron el doloroso hecho del exilio en países que los acogieron con los brazos abiertos, como México, Costa Rica y Chile, fundamentalmente. Hoy, el país se sitúa en el otro extremo. Experimenta un éxodo sin precedentes, desconocido y absolutamente novedoso, en cantidad y en su composición. (Páez, 2015, p. 29)

1983 se identifica como el año en que, debido a la crisis que la nación sufría y que se reflejaba en la devaluación de la moneda, la caída del precio del barril de petróleo y la inflación, entre otras problemáticas, Venezuela se convirtió en un país emisor de emigrantes (De la Vega, 2010). Sin embargo, para 1995 había menos de 200 mil venezolanos viviendo en otras latitudes lo que era,

porcentualmente, el saldo más bajo de Suramérica (De la Vega, 2012). Es decir, aunque esta nación sufría una crisis profunda en diversos aspectos desde hacía más de una década, los ciudadanos no emigraban de forma masiva. Después de una revisión bibliográfica extensa enfocada en trabajos sobre la migración venezolana, se ubica el inicio del actual fenómeno migratorio masivo hacia 1999, cuando Hugo Chávez asumió la presidencia de Venezuela.

Ya desde antes que asumiera el poder, era de público conocimiento que Chávez implementaría medidas para cambiar el país que había recibido de su antecesor. Una nueva Constitución que “fortaleció el poder del Ejecutivo nacional dándole, por ejemplo, control exclusivo sobre los ascensos de oficiales militares” (Ellner, 2010, p. 30), una relación conflictiva con los dirigentes de la empresa petrolera estatal (PDVSA) y una nueva forma de hacer política -más enfocada en la figura del líder que en la del partido político- cimentaron las bases de su mandato. Las medidas adoptadas en su gobierno generaron múltiples cambios a nivel político, económico y social que produjeron profundas transformaciones en la nación.

Estos cambios, aun cuando recibieron el apoyo de un importante sector de la población, no contaban con la aprobación de todos los ciudadanos. Es por eso que, desde el mismo momento de la elección de Chávez en 1998, varios venezolanos comenzaron a ver la emigración como una opción.

Poco tiempo después de conocidos los resultados electorales de diciembre de 1998 y, concretamente, después que el teniente coronel (r) Hugo Chávez hubiese jurado ante “la moribunda Constitución”, al asumir la Presidencia de la República, los caraqueños comenzaron a observar con una mezcla de incredulidad y asombro las largas filas de solicitantes de visa en las embajadas de Estados Unidos, España, Italia, Portugal, Canadá, Australia y otros países. Simultáneamente, las oficinas del Ministerio de Educación y de Relaciones Exteriores experimentaban un aumento extraordinario del número de personas que gestionaban legalizaciones de títulos profesionales, diplomas académicos y certificados de las calificaciones obtenidas en las carreras cursadas. Eran, sin duda, las señales o los síntomas fenoménicos superficiales de la “fuga de cerebros” y de la descapitalización humana (Bolívar, 2007, pp.62-63).

No se puede dudar que el comienzo de la era chavista marcó un cambio en el patrón de la migración venezolana o al menos generó una intención migratoria en parte de la población. En un análisis que realizó sobre los migrantes venezolanos en Colombia, Echeverry (2011, p.12) también identificó el comienzo de ésta como un punto de partida para el estudio del fenómeno migratorio en Venezuela: “la llegada al poder del presidente Hugo Chávez en Venezuela implicó un replanteamiento en los ejes de las relaciones bilaterales entre Venezuela y Colombia, generando nuevas dinámicas y situaciones. Una de estas, es la migración de venezolanos a Colombia”.

El panorama no mejoró: en la medida en que se iba radicalizando la llamada revolución bolivariana, más venezolanos tomaron la decisión de irse del país. Algunos de ellos pertenecían a Petróleos de Venezuela (PDVSA), empresa con la que Chávez mantuvo una relación conflictiva desde el inicio de su mandato: 18 756 trabajadores, de un total en nómina de 39.354 personas, fueron despedidos durante su primer gobierno (De la Vega, 2008, p.). Según Niebrzydowski y De la Vega (2010), “esos despidos generaron varios procesos migratorios: parte de los despedidos migraron hacia otras actividades económicas, varios de los despedidos se quedaron desempleados, varios de los despedidos emigraron y se instalaron en por lo menos 32 países”.

Aunque los precios del petróleo permitieron fortalecer el nuevo modelo sociopolítico, algunos factores como la creciente inseguridad y un clima de insatisfacción generalizado con respecto a algunas medidas adoptadas por el chavismo -expropiaciones, persecuciones políticas a los ciudadanos¹, amedrentamiento a los medios de comunicación que tuvieran una línea editorial poco favorable con el gobierno- acrecentaron la intención de emigrar de muchos ciudadanos. Una encuesta realizada por Datanalisis en 2007 -año en que Chávez comenzaba su segundo gobierno- indicó que, en líneas generales, 35% de los entrevistados manifestaba deseos de emigrar “si tuviese la oportunidad” (Bolívar, 2007, p.64).

La reelección de Hugo Chávez fue un mensaje claro para los que se oponían a su gobierno: nada iba a cambiar en un futuro cercano. El electorado le había dado un voto de confianza y muchas de las características que los opositores al chavismo consideraban negativas se iban a profundizar

¹ La lista Tascón es un ejemplo de esta discriminación y persecución política: después que se realizará un referendo revocatorio en 2004 para revocar el mandato de Hugo Chávez, el cual solo pudo realizarse después de haber solicitado una cantidad específica de firmas de la ciudadanía, “se informó que algunos funcionarios del gobierno crearon una lista negra que incluía a quienes solicitaban la remoción de Chávez, con el objeto de impedirles el acceso a empleos estatales, o a contratos o servicios del gobierno” (Human Rights Watch [HRW], 2008). Se le denomina así porque el que obtuvo una copia de las firmas del Consejo Nacional Electoral (CNE) fue el entonces diputado chavista Luis Tascón.

irremediablemente. Este panorama aceleró el proceso de emigración de los venezolanos. Indicaba Freitez (2011, p-19) en 2011, citando varios estudios sobre el tema:

La emigración de venezolanos ha venido creciendo particularmente en los estratos medios de la población y entre las razones más frecuentes para dejar el país se han identificado: el hecho de no visualizar oportunidades de desarrollo individual y la inseguridad personal (Latinos Globales, 2008; Mateo y Ledezma, 2006; Ibarra y Rodríguez, 2010).

Aunque durante el gobierno de Chávez se evidenciaron muchas problemáticas producto de las medidas adoptadas en todos los ámbitos, fue tras su muerte y durante el gobierno de su sucesor Nicolás Maduro -que comenzó en abril de 2013- que terminó de revelarse la profunda crisis que vivía Venezuela y las perspectivas poco alentadoras para el futuro de la nación.

Con Maduro se profundizaron las diferencias. Tras un 2013 convulso por la muerte de Chávez y por los alegatos de la oposición venezolana que denunciaba un fraude en las elecciones presidenciales en las que Maduro resultó electo (Scharfenberg, 2013), llegó un 2014 pleno de marchas y protestas callejeras que dejaron un saldo importante de muertes violentas y presos políticos. Entre ellos, el líder opositor Leopoldo López.

La inestabilidad se convirtió en un sello constante del gobierno madurista. Venezuela nuevamente se volvió noticia a nivel mundial en 2017 por las manifestaciones que exigían cambios y por la violenta represión que sufrieron los ciudadanos que salieron a la calle a protestar.

Además de la tensión política, los ciudadanos venezolanos vieron recrudecer los embates de la violencia. Las cifras hablan por sí solas: en 2016 la tasa de muertes violentas se calculó en 91,8 muertes violentas por cada 100 mil habitantes (Observatorio Venezolano de Violencia [OVV], 2016) y para 2017 se estimó una tasa de 89 muertes violentas por cada 100 mil habitantes (OVV, 2017). En temas de salud pública el panorama es crítico: en 2016, el 76% de los hospitales públicos presentaba una escasez grave de medicamentos básicos (Human Rights Watch, [HRW], 2017).

En medio de este panorama crítico, no hay ninguna señal que permita predecir una mejora en un corto plazo sobre todo porque el futuro económico de Venezuela tampoco es alentador. Ha habido, en cambio, importantes señales de alerta que evidencian una crisis estructural profunda en este sector. Así lo describe Werner (2018):

En Venezuela, la crisis continúa. Según las proyecciones, el PIB real disminuirá alrededor de 15 por ciento en 2018; en consecuencia, se prevé que la contracción acumulativa del PIB desde 2013 sea casi de 50 por ciento. Esta tendencia es resultado de significativas distorsiones microeconómicas y desequilibrios macroeconómicos exacerbados por el colapso de la exportación petrolera; este último tuvo origen en la fuerte caída de los precios del petróleo ocurrida a mediados de 2014 y continuó más recientemente con el desmoronamiento de la producción nacional. Se proyecta que la inflación supere 2.400 por ciento en 2017 y que ronde 13.000 por ciento en 2018, alimentada por el financiamiento monetario de profundos déficits fiscales y la pérdida de confianza en la moneda nacional.

La escasez de alimentos también se ha convertido en un problema grave para muchas familias: las largas filas de venezolanos esperando adquirir productos básicos regulados en los supermercados ya se han convertido en una referencia de la crisis del país. Además, el hambre y la desnutrición se han convertido en una constante en muchas familias y que está teniendo un impacto en los más vulnerables: los niños. El año pasado, Caritas Venezuela (2017) indicó:

Caritas ha estado analizando la malnutrición infantil, en cuatro estados, incluida la capital, Caracas. Las últimas cifras muestran que el 11,4 % de los niños menores de cinco años padece malnutrición moderada o severa. La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece el umbral de la crisis de malnutrición infantil en el 10 %, lo que lleva a Caritas a declarar el estado de crisis, en los distritos analizados, ya que se supera este punto.

Aunque a efectos de este trabajo se considera el inicio de la migración venezolana desde 1999², no ha sido hasta los últimos años que el fenómeno se ha convertido en uno de grandes proporciones. Podría afirmarse que existe una correlación evidente entre la crisis y la migración: mientras más profunda es la primera, más rápidamente incrementa la segunda. Fuentes bibliográficas permiten respaldar esta afirmación. En *La voz de la diáspora venezolana* se indica que “el 88% de la emigración se ha producido en los últimos 15 años” (Páez, 2015, p. 202) de

² Otro trabajo sobre la migración venezolana (Análisis de la migración venezolana a Colombia durante el gobierno de Hugo Chávez (1999-2011). Identificación de capital social y compensación económica de Ariel Augusto Echeverry Hernández, de 2011) también establece 1999 como inicio del fenómeno.

acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación plasmada en ese libro. También se apunta en el mismo trabajo que “al desagregarla en lapsos, hallamos que la emigración se concentra en los últimos seis años y se acentúa en los últimos cuatro. Coincide este dato con el acelerado deterioro de la situación política, social, de inseguridad e institucional del país” (Páez, 2015, p. 202).

Por otro lado, según un estudio de Consultores 21 - una empresa venezolana que hace estudios de opinión pública y de mercado- realizado en el último trimestre de 2017 sobre intención migratoria, alrededor de 4.091.717 venezolanos se han ido del país y aseguran que en otras dos encuestas previas habían determinado que el 80% de los venezolanos que se han ido lo hicieron durante el régimen chavista-madurista. (N. Toledo, comunicación telefónica, 26 de enero de 2018). Para reforzar este punto, Nicolás Toledo -vicepresidente de Consultores 21- agregó:

Este dato de 4.091.717 que en nuestra opinión se han ido del país no tiene una referencia temporal específica. Pudieron haberse ido hace 50 años, hace 30, hace 5 o hace un mes. No lo sé. Pero por datos previos sé que el 80% de ellos debió haberse ido en los últimos 20 años (N. Toledo, comunicación telefónica, 26 de enero de 2018).

En este orden de ideas y dada la descripción de la historia de la emigración venezolana, se puede resumir que este fenómeno, aunque comenzó en los años 80, se disparó en los últimas dos décadas dadas las profundas transformaciones políticas, económicas y sociales que tuvieron lugar en esta nación. La bibliografía consultada permite determinar 1999 como el comienzo de este proceso que no tiene antecedentes en Venezuela, aun cuando se reconoce que no inició con la misma intensidad con la que se desarrolla en la actualidad. Para el establecimiento de este periodo no se utilizan las cifras oficiales sobre el tema porque no existen: de hecho, en Venezuela el Estado publicaba datos oficiales sobre movimientos migratorios –inmigración y emigración de personas- desde 1954 y ese proceso culminó en el año 1999 (De la Vega y Vargas, 2014, p.72).

Las raíces de la crisis son tan profundas y afectan tantos sectores del país que sólo cabría esperar que este proceso migratorio siga acentuándose en el futuro, incluso con mayor intensidad. No es una predicción suelta: el estudio de Consultores 21 realizado en el último trimestre de 2017 -que ya se mencionó- indicó que el 40% de los venezolanos tiene intención de emigrar (N. Toledo, comunicación telefónica, 26 de enero de 2018). Esta cifra evidencia un crecimiento con respecto

a estudios anteriores de la misma empresa: durante el primer trimestre de 2015, el 24,5% de la población había manifestado su deseo de irse del país (Consultores 21, 2015) y en el primer trimestre de 2017, el 30% había expresado su intención migratoria (Consultores 21, 2017). En muy poco tiempo aumentó, de forma dramática, el número de personas que quieren dejar Venezuela.

2. Identificación del problema y diagnóstico

Las comunidades venezolanas fuera de su país han aprovechado las nuevas tecnologías para mantenerse en contacto con sus compatriotas, organizarse y generar redes de apoyo que les permitan afrontar los retos impuestos por su nueva vida. Algunos ejemplos que evidencian esta afirmación son páginas de Facebook como Venezolanos en Bogotá, Venezolanos en Santiago de Chile y Venezolanos en Madrid -por mencionar solo algunas- que logran agrupar a miles de migrantes. También existen portales web que han unido a venezolanos que viven en diferentes lugares y les han permitido registrar y archivar información de importancia para todos ellos: Venmundo.com, Diasporavenezolana.net y Yosoyvenezolano.com son algunas de las más relevantes.

No se puede dudar que la diáspora venezolana está dejando huella en la web 2.0. Esta conformación de grupos de venezolanos que encuentran en los espacios digitales una manera de mantener un lazo con su país y con su gente, son una evidencia de las interacciones y dinámicas de los nuevos tiempos. Tal como indican Castells y Tubella (2007, p.11):

Nuestro mundo ha entrado, con el cambio de milenio, en un nuevo modo de organización social vinculado a una revolución tecnológica con su epicentro en las tecnologías de información y comunicación. La globalización de la economía, la virtualización de la cultura, el desarrollo de redes horizontales de comunicación interactiva, la constitución gradual de la sociedad red como nueva estructura social de nuestro tiempo son expresiones de esta transformación de alcance histórico.

Los nuevos espacios digitales en donde conviven los venezolanos inmigrantes dan cuenta de las vicisitudes diarias, de los obstáculos a los que se enfrentan lejos de su país y de los dilemas, sencillos o no, de lo que significa ser extranjero. Son sitios en los que se alternan las

recomendaciones de aquellos que dejaron Venezuela hace muchos años y las dudas de los que están por atravesar la frontera para establecerse en otro territorio.

Sin embargo, aunque se cuentan los hechos cotidianos, no parece existir un lugar en el ciberespacio que rescate la génesis de este relato compartido: no se ha registrado una herramienta digital que pueda ser alimentada por los usuarios y permita compilar, para la construcción de la memoria colectiva, los testimonios de todos aquellos que se han ido de Venezuela en las últimas dos décadas. Tomando en cuenta las nuevas interacciones que se generan en la actualidad, no se puede dudar que contar estas historias en medios digitales y en primera persona es fundamental.

Una herramienta digital que permita un acercamiento al fenómeno de la diáspora venezolana a través de testimonios permitiría:

- Visibilizar al sujeto social (diáspora venezolana).
- Contribuir a la construcción de la memoria colectiva que permita generar una versión alterna a la visión oficial que se está construyendo sobre este fenómeno.
- Brindar a futuros investigadores historias que permitan profundizar en las raíces, características y perspectivas de la migración venezolana.

La razón de diseñar una herramienta digital también ofrece tres posibilidades:

- La participación de venezolanos desde diferentes países en esta construcción colectiva de memoria.
- La revisión de esta herramienta por parte de los venezolanos que aún se encuentran en Venezuela con el fin de que conozcan la experiencia migratoria de sus compatriotas.
- La presentación de una realidad que afecta a todos los venezolanos a un público que no tenga lazos con esta nación, pero sí interés por este fenómeno.

En diciembre de 2016, para este proyecto, se hizo un sondeo entre venezolanos migrantes para determinar si existía algún interés de su parte en una herramienta con estas características. Estos fueron los resultados:

- A) Total: 68 personas.
- B) Sexo: 56,7% mujeres y 43,3% hombres.
- C) Edad: Entre 21 y 49 años.
- D) El 91% emigró entre 1999 y 2016.
- E) El 86,8% de los entrevistados usaría una herramienta digital que compile los testimonios de los venezolanos que han emigrado entre 1999 y 2016.

- F) El 90,9% de los venezolanos que emigraron entre 1999 y 2016 compartiría su testimonio con la finalidad de alimentar una herramienta digital de este tipo.
- G) Al 60,3% le gustaría encontrar testimonios en esta herramienta; al 13,2% le gustaría ver videos, al 8,8% mapas y al 8,8% imágenes.
- H) El 41,2% apoyaría un *crowdfundig* o red de financiación colectiva para que se realice un proyecto de compilación de testimonios de inmigrantes venezolanos; un 41,2% dijo que tal vez lo haría.

Este sondeo brindó indicios sobre las necesidades y preferencias del público objetivo y, aunque es una muestra pequeña de la población a la que se quiere llegar, en investigación cualitativa, según Galeano (2004, p.34) “las muestras son, por tanto, selectivas: pocos casos pueden ser suficientes ya que interesa la profundidad no la cantidad de información ni su representatividad matemática”. Viéndolo desde un punto de vista periodístico, el testimonio de un solo migrante puede brindar una perspectiva humana a este fenómeno; reunir varios permitirá entender los múltiples rostros de la migración y completará una historia que las fuentes oficiales del gobierno venezolano no han contado en su totalidad.

3. Población a la que va dirigido

El proyecto va dirigido a los venezolanos que hayan emigrado de su país entre 1999 y la actualidad, que quieran compartir su testimonio como migrantes en una plataforma digital, así como conocer las experiencias migratorias de sus coterráneos.

Según Páez (2015, p.187) en su libro *La voz de la diáspora venezolana* -al referirse a los gráficos que evidencian la formación y nivel de estudios de los inmigrantes venezolanos- “destaca el elevado porcentaje de graduados universitarios, más del 94%; el enorme porcentaje de personas con maestría, más del 40% (en algunos casos, más de una) y con nivel de doctorado y postdoctorado el 12%”. Aunque se reconoce que el perfil actual del venezolano migrante ha cambiado y se ha vuelto un poco más heterogéneo –especialmente en los últimos dos años-, se toma como base esta descripción para elegir al público objetivo puesto que existe documentación con respecto a esta población en particular.

Tomando en cuenta esta descripción, el público objetivo se caracteriza como hombres y mujeres entre los 25 y 50 años aproximadamente, que hayan emigrado entre 1999 y la actualidad, usuarios

de redes sociales, amantes de las nuevas tecnologías, de estratos socioeconómicos medio y alto y que se reconozcan como parte de la diáspora venezolana.

No se descarta que usuarios con otras características demográficas, etarias o socioeconómicas también accedan a esta plataforma digital lo cual, lejos de perjudicar el proyecto, lo fortalecería. Además, aun cuando las cifras que sustentan este trabajo evidencian que el fenómeno migratorio en Venezuela se acentuó desde 1999, no se descarta la participación de migrantes venezolanos que hayan salido de su país antes de este año. En los segmentos de mercado que se detallarán más adelante se incluirán públicos que también son de interés para esta iniciativa: venezolanos que no han emigrado, periodistas e investigadores sobre fenómenos migratorios que quisieran ampliar sus conocimientos sobre la migración venezolana.

4. Justificación

La emigración venezolana es un fenómeno relativamente nuevo y, por esta razón, no existe una bibliografía extensa –en comparación a otros fenómenos sociales- sobre este tema. Como indican De la Vega y Vargas (2014, p.68): “La incipiente literatura especializada sobre la migración en Venezuela es de reciente data, debido a que ese tema no se consideraba un problema de importancia para esa sociedad”.

Existen iniciativas digitales centradas en este fenómeno, pero ninguna permite -tal como se evidencia más adelante en el *benchmarking*- que los migrantes puedan contar su historia en sus propias palabras y sin intermediarios a través de múltiples formatos. La herramienta que se propone aquí ofrecerá a los migrantes venezolanos la posibilidad de brindar un testimonio -sobre su pasado, presente o futuro- de forma sencilla para hacer una construcción de memoria colectiva a través de las voces de los protagonistas de este fenómeno social. El periodo elegido en el que se concentra este trabajo -1999 y la actualidad- viene respaldado por estudios sobre el tema que evidencian que los venezolanos que emigraron lo empezaron a hacer a partir de ese año y que ya fueron mencionados en la sección Antecedentes.

El presente trabajo busca generar una herramienta que atienda tres necesidades ya descritas: visibilización del sujeto social, construcción de la memoria colectiva a través de los protagonistas del fenómeno y recolección de información para futuros estudios sobre el tema.

La primera razón se esgrime tomando en cuenta que el actual gobierno venezolano no ha querido visibilizar la emigración venezolana, aunque dejar el país para tener una mejor calidad de

vida ya se está convirtiendo en una característica de este gentilicio. Según De la Vega y Vargas (2014, p.86):

Los organismos competentes del gobierno encargados de llevar registros de los saldos migratorios en Venezuela no publican los datos de esos movimientos fronterizos. El Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME) y el Instituto Nacional de Estadística y sus homólogos anteriores no proporcionan los datos desde el año 2000.

No parece existir un interés real por parte del gobierno de convertir a la emigración venezolana en un tema de conversación relevante dentro de la agenda pública y, peor aún, parece existir una negación de este fenómeno social. Por esta razón, se hace fundamental que existan herramientas y espacios que permitan contar esta historia con el fin de conocerla de una mejor manera y contrarrestar el silencio oficialista de la única manera posible: con información.

En el caso de la construcción de la memoria colectiva, se percibe como una necesidad que surge entre grupos humanos que han abandonado su país con la finalidad de poder hacerle frente a la nueva realidad que les ha tocado enfrentar y, de alguna manera, sobrellevar de una mejor manera su condición de forasteros. Según Olmo (2003, p.30):

Las razones para la construcción de una identidad colectiva en el seno de colectivos de origen inmigrante radican en el desarraigo y vivencias comunes, en la consecución de unos intereses - materiales y simbólicos- y en la obtención de un reconocimiento como colectivo. Siendo este punto el principal porqué a la construcción identitaria: a través de este reconocimiento los miembros de un colectivo inmigrante pueden participar de la estructura social de la cual difieren.

Los migrantes venezolanos, a través de una herramienta digital que compile sus testimonios, pueden reconocerse a sí mismos como parte de un sujeto social más amplio que tiene una historia común. Los relatos de la diáspora venezolana dejarán de ser fragmentos dispersos en diversos países y tendrían un lugar en el que puedan agruparse con el apoyo de sus propios integrantes.

Por último, también es interés de esta iniciativa poder compilar información que sirva para futuros trabajos que se realicen sobre la diáspora venezolana. Aunque la herramienta a desarrollar

tiene una finalidad principalmente periodística, no se descarta que historiadores, sociólogos o cualquier científico social pueda encontrar material relevante para sus investigaciones sobre el tema.

A pesar de que la bibliografía sobre la migración venezolana no es extensa, como ya se indicó, no se pueden negar los esfuerzos consistentes que se están haciendo desde el periodismo y las ciencias sociales para profundizar en este tema. Según De la Vega y Vargas (2014, p.71):

La literatura especializada sobre el tema migratorio en Venezuela ha proliferado en los últimos diez años desplazando el centro de gravedad hacia estudios sobre la emigración de los venezolanos. Ha existido un esfuerzo por documentar el tema desde la perspectiva de trabajos de grado de distinto nivel (pregrado, especialización y maestría). Otro grupo de especialistas ha publicado artículos arbitrados, capítulos de libros y libros. Debido al creciente interés sobre el tema, múltiples profesionales, sobre todo periodistas, han realizado trabajo de divulgación. Por otra parte los medios de comunicación han desplegado una amplia y creciente cobertura, basándose en el incremento significativo de la emigración de venezolanos hacia múltiples países. En ese rango de publicaciones de distinto grado de profundidad, se encuentran trabajos que abarcan áreas como la demografía, relaciones industriales, la psicología, la sociología, las relaciones internacionales, el derecho, la ciencia política e, incluso, científicos de las áreas duras como la química, física, biología y matemática se han preocupado por la pérdida de masa crítica en esas áreas (pronunciamientos y publicaciones de las Academias, 2010). Finalmente, las incipientes áreas del conocimiento como la nanotecnología, biotecnología, mecatrónica han sido tratadas en algunos trabajos, destacando la pérdida de estos profesionales, que en algunos casos cuentan con maestría y doctorado, para un país como Venezuela.

Este trabajo también busca contribuir al esfuerzo colectivo que están haciendo diversos profesionales a través del desarrollo de un producto digital novedoso. La innovación de *Venezuela a la distancia* radica en que no existe una herramienta digital que compile exclusivamente testimonios de la diáspora venezolana, que sea alimentada por los propios protagonistas del fenómeno y que permita establecer, a través de estas historias, sus nostalgias por la tierra que

dejaron, los desafíos que han debido enfrentar en su nueva vida y las perspectivas que tienen para el futuro.

A corto plazo, se espera que sea un punto de encuentro de venezolanos migrantes que deseen plasmar sus testimonios e historias en el ámbito digital y conocer los de sus compatriotas. A mediano plazo, se espera que este proyecto ponga en evidencia la realidad de la diáspora venezolana y genere discusiones en distintos espacios -sociales y académicos- sobre esta temática.

5. Marcos

5.1. Marco conceptual

Este trabajo está enmarcado en cuatro definiciones que le brindan sustento conceptual y teórico: memoria colectiva, diáspora, diáspora digital y herramienta digital. La primera definición es la más relevante ya que está directamente asociada al objetivo principal de *Venezuela a la distancia*.

5.1.1. Memoria colectiva

El conjunto de testimonios y recuerdos de una comunidad con respecto a los sucesos que han vivido como colectividad define los trazos de la memoria colectiva y permite generar una construcción que interesa a un grupo social específico en un tiempo determinado. A diferencia de la memoria individual, según Halbwachs (s.f, p.51), “la memoria colectiva, por su parte, engloba las memorias individuales mientras que se mantiene distinta de ellas”.

En este tipo de aproximación, los testimonios van más allá de las fechas exactas, lugares específicos o personajes detallados. Se presentarán los hechos, lugares y personajes tal como cada uno de los participantes los recuerda. Según Molina (2010), “la memoria colectiva es un proceso simbólico de recuerdo y olvido, a partir del intercambio y transformación de significados en la acción, en relación con hechos y objetos, en coordenadas espaciales y temporales específicas”. Además, a la memoria colectiva, más que el todo, le interesan las partes. Por esta razón, no se debe confundir con la historia. De acuerdo a Halbwachs (1995):

En realidad, los que escriben la historia y observan sobre todo los cambios, las diferencias, comprenden que, para pasar de unos a otros, hace falta que se desarrolle una serie de transformaciones de las que la historia sólo percibe la suma (en el sentido del cálculo integral) o el resultado final. Tal es el punto de vista de la historia porque examina el grupo

desde fuera y abarca una duración bastante larga. La memoria colectiva, por el contrario, es el grupo visto desde dentro y durante un período que no supera la duración media de la vida humana, que le es, las más de las veces, muy inferior. Presenta al grupo un cuadro de sí mismo que, sin duda, se extiende en el tiempo, porque se trata de su pasado, pero de modo que se reconozca siempre en esas imágenes sucesivas.

Aunque se podría asumir que solos los testimonios que refieren al pasado podría encajar en la categoría de memoria colectiva, también los que tocan el presente y las perspectivas sobre el futuro permitirán que la diáspora venezolana pueda transmitir su realidad y vivencias a las futuras generaciones. Tal como afirma Betancourt (2004, p.126) -en la línea de Halbwachs- sobre la memoria colectiva: “es la que recompone mágicamente el pasado, y cuyos recuerdos se remiten a la experiencia que una comunidad o un grupo pueden legar a un individuo o grupos de individuos”.

Lo que se busca con la herramienta propuesta es que se genere una compilación de diversos testimonios personales asociados a la diáspora venezolana que podrán darle forma a la visión que tienen los migrantes sobre su experiencia, su realidad y sus expectativas sobre el futuro. Según Roediger y De Soto (2016), “cada uno de nosotros tiene algún tipo de memoria colectiva de cualquier grupo social importante al que pertenecemos. Estas memorias colectivas pueden ser sobre hechos o sobre interpretaciones [...]”. No se busca precisiones sino identificar las percepciones que cada persona tenga sobre su país y sobre su vida actual como migrante, así como aquellas anticipaciones que puedan hacer con respecto a su futuro.

5.1.2. Diáspora

Para poder estudiar con precisión la diáspora venezolana, la palabra diáspora debe ser conceptualizada correctamente. En trabajos previos sobre la emigración venezolana se usaba el concepto de diáspora para referirse a las diásporas como el conjunto de migrantes que reunían ciertas capacidades científicas y profesionales. Tal como lo indica Niebrzydowski y De la Vega (2010):

Debemos aclarar que el concepto manejado de diásporas refiere a las diásporas científicas y técnicas, entendidas como “comunidades auto-organizadas de científicos e ingenieros

expatriados que trabajan para desarrollar su región o país de origen, principalmente en ciencia, tecnología y educación de alto nivel” (Barré et al, 2003).

Sin embargo, en la medida en que se ha profundizado la crisis en Venezuela y cada vez más personas han optado por la emigración como una forma de buscar una mejor calidad de vida, no solo los venezolanos con altas capacidades profesionales se han ido del país. En el libro *La voz de la diáspora venezolana* (Páez, 2015, p.187), aunque se evidencia el alto perfil de los venezolanos que han emigrado, se agrupó bajo este concepto a todos los que en este momento son inmigrantes. En una entrevista realizada por Subero (2017) a Iván de la Vega -Director del Laboratorio Internacional de Migraciones y experto en la migración venezolana-, este último afirma:

En 2003 – 2005, fundamentalmente la emigración fue de clases media y alta, que coincide con la clase profesional (*High skill*) pero el patrón emigratorio ha ido cambiando fundamentalmente en los últimos 3 años. Ahora, de clases medias y altas cambia hacia lo que se llama la emigración general, todo tipo de persona, de nivel (socioeconómico) medio hacia abajo. Ya no son niveles académicos altos.

En la línea de Páez – que presenta a la diáspora como el conjunto de migrantes venezolanos- se encuentran autores como Alonso y Oiarzabal (2010, p.3) que indican que “nuevas redefiniciones del concepto de diáspora han sido creados para incluir casi todas las formas de poblaciones minoritarias dispersas alrededor del mundo, incluyendo migrantes, exiliados y refugiados”.

Complementando esta visión, Esman (2009, p.20) indica: "seguimos la definición contemporánea de las diásporas como las comunidades migrantes transnacionales que mantienen apegos materiales o sentimentales a su país de origen mientras se adaptan a las limitaciones y oportunidades disponibles en el país de acogida".

Siguiendo la línea de los autores mencionados, se puede asegurar que los migrantes venezolanos se han convertido en una diáspora puesto que se encuentran reflejados en la primera y amplia definición que abarca a prácticamente todo aquel que ha abandonado su país de origen y en la segunda de Esman, en la cual se evidencia que esos que han dejado su patria aún mantienen apegos sin olvidar que deben adaptarse a la nación en la que ahora habitan. Los grupos de venezolanos que se han congregado en páginas web y en redes sociales evidencian esa necesidad de mantener

una conexión con su patria, a la vez que establecen relaciones con otros compatriotas que pueden brindarles información y datos de interés para establecerse de una mejor manera en su nuevo lugar de residencia. Según indica Páez (2015, p. 312), “con independencia de desear o retornar al país, la mayoría de los venezolanos exhibe una formidable y fenomenal disposición a apoyar el proceso de reconstrucción y desarrollo del mismo y a mantener una relación permanente con Venezuela”.

Aunque en este trabajo se usa el término de diáspora para referirse al conjunto de venezolanos que se encuentran fuera del país, también se usará el término migrante. Según la Organización Internacional para las Migraciones [OIM] (2006):

A nivel internacional no hay una definición universalmente aceptada del término “migrante.” Este término abarca usualmente todos los casos en los que la decisión de migrar es tomada libremente por la persona concernida por “razones de conveniencia personal” y sin intervención de factores externos que le obliguen a ello. Así, este término se aplica a las personas y a sus familiares que van a otro país o región con miras a mejorar sus condiciones sociales y materiales y sus perspectivas y las de sus familias.

En el glosario de la OIM hay términos que podían aplicar mejor a ciertos casos porque se podría considerar que muchos venezolanos se han visto forzados a abandonar Venezuela a causa de la crisis sanitaria, la violencia, la represión política y la difícil situación económica que ha limitado el poder adquisitivo de la mayoría de los ciudadanos. Algunas de estas definiciones podrían ser desplazados externos -“personas que han tenido que abandonar su país debido a persecución, violencia generalizada, violación masiva de derechos humanos, conflictos armados u otras situaciones de esta naturaleza (OIM, 2006)- o solicitante de asilo -“persona que solicita su admisión en un país como refugiado y en espera de una decisión para obtener dicho status, de acuerdo con los instrumentos nacionales e internacionales aplicables.” (OIM, 2006). Sin embargo, en el contexto de este trabajo se usará siempre las palabras migrante o migrantes, ya que compete a otra investigación responder el porcentaje exacto de venezolanos que responden a uno u otro concepto.

También, en algunos casos y dependiendo del contexto, se usará los términos inmigrante - entendiéndolo la inmigración como el “proceso por el cual personas no nacionales ingresan a un país

con el fin de establecerse en él” (OIM, 2006) - o emigrante -entendiendo la emigración como el “acto de salir de un Estado con el propósito de asentarse en otro” (OIM, 2006)-.

5.1.3. Diáspora digital

Emigrar no representa lo mismo hoy que lo que representaba hace 50 años. Antes, las personas salían de sus lugares de origen sin tener la certeza de cuándo ni cómo se comunicarían con sus seres queridos nuevamente. Las noticias desde su patria podían llegar con retraso y estar al tanto del acontecer nacional en su país podía ser una tarea titánica. La tecnología ha cambiado este panorama para muchos migrantes y ha modificado las dinámicas de comunicación que establecen con su nación y los afectos que dejaron en ella. Para Ros (2010, p.25), “los inmigrantes se han dado cuenta que una nueva sociabilidad significa formas de conectividad permanente y ubicua – permaneciendo en contacto en cualquier momento, desde cualquier lugar, y manteniendo múltiples canales de comunicación”.

Por el hecho de estar conectados a través de herramientas virtuales –tanto con sus seres queridos como con otros migrantes-, la diáspora venezolana también hace parte de un nuevo fenómeno: las diásporas digitales. Laguerre (2010, p.50) las define así:

Argumento que una diáspora digital es un grupo inmigrante o descendientes de una población inmigrante que usa conectividad asociada a las tecnologías de la información para participar en redes virtuales de contacto para una variedad de propósitos políticos, económicos, sociales, religiosos, y comunicacionales que, en su mayoría, tienen relación con su patria, la tierra que los acogió o ambas, incluyendo su propia trayectoria en el extranjero.

Como ya se explicó, los venezolanos han conformado diversos grupos virtuales en las ciudades y países en los que se han asentado con el fin de mantenerse en contacto de forma constante tanto para discutir los temas de relevancia para Venezuela, como aquellos relacionados con su nuevo lugar de residencia. Por esta razón, no solo encajan dentro del concepto de diáspora sino también en el de diáspora digital.

5.1.4. Herramienta digital

Si hay algo que caracteriza a los nuevos medios de difusión son las posibilidades que les brindan a las personas de ser no solo consumidoras de información sino también productores de la misma. Esta posibilidad la han facilitado las herramientas digitales, que podrían ser definidas como “programas, sitios web o recursos online que pueden hacer que las tareas sean más fáciles de completar. Se puede acceder a muchas de ellas a través de navegadores sin necesidad de ser descargadas” (Department of Health and Social Care [DHSC], s.f).

La web 2.0, a la cual estas herramientas pertenecen, se caracterizan por su naturaleza “altamente social, alentando a los usuarios a manipular e interactuar con el contenido de nuevas maneras” (Wolcott, M. 2008).

Para este proyecto, se propone una herramienta digital que le facilitará a la diáspora venezolana -que también cumple con las características de diáspora digital- contar sus testimonios en pasado, presente y futuro para hacer una construcción colectiva de memoria, a la vez que interactúan con los contenidos que otras personas -en las mismas circunstancias- han subido a este espacio virtual.

Hay otra razón para apostarle a la herramienta digital. En el libro *El desorden digital: Guía para historiadores y humanistas* de Anacleto Pons se explica cómo las nuevas tecnologías han contribuido a la construcción de la memoria:

Con sus formas de almacenamiento y transmisión, los archivos digitales suponen nuevas oportunidades para acceder, transferir y difundir el contenido de las memorias. Y este acto hace que cada una de las entradas registradas ayude a moldear lo que se quiere representar, de modo que el pasado es construido en el presente, no lo precede (Pons, 2013).

Detrás de la elección del sitio web está la necesidad de compilar memoria en una herramienta digital propia que, además de facilitar la publicación de testimonios, permita generar una estadística sobre el fenómeno de la migración venezolana, algo que sería más complicado de realizar en otro tipo de plataforma. Además, en la misma línea de Pons (2013), “todo lo que contiene la red es en sí mismo una fuente de conocimiento futuro, al menos en el caso de que consigamos preservarlo”. De esta forma, *Venezuela a la distancia* no solo abre la posibilidad, sino que también asume el compromiso, de conservar los testimonios de los migrantes al ofrecer un espacio útil y seguro para el propósito específico de construcción de memoria.

Aunque el proyecto incluye una estrategia importante de difusión en redes sociales, no se considera adecuado para afectos de la preservación de la memoria colectiva el depender exclusivamente de herramientas que no son propias. Tal como afirma Mulcahy (s.f):

Al final del día, es más inteligente invertir en algo que tú posees que construir en una tierra que no te pertenece. Algún día las reglas van a cambiar y podría tener un gran impacto en tu negocio si tú no tienes el control. Esta es la razón por la que recomendamos altamente a nuestros clientes que inviertan en un sitio web que ellos posean y luego usar las redes sociales –y sus múltiples beneficios- para alcanzar nuevas audiencias y hacer crecer sus negocios.

Aunque la lógica del autor se aplica a negocios y no a proyectos sin fines de lucro, su argumento aplica para una iniciativa como *Venezuela a la distancia* y le brinda fundamento a la elección de un sitio web para generar el proyecto de construcción de memoria colectiva.

5.2. Marco legal

Aunque es un sitio web que incluirá testimonios y material enviado por personas en diversas partes del mundo, para efectos de este trabajo se realizará un tratamiento de los datos recibidos en consonancia con las disposiciones de carácter constitucional contenidas en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia (Corte Constitucional, 2016) y conforme a lo que establece la Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia (Alcaldía de Bogotá, s.f). Por esta razón, se incluirá una sección sobre Tratamiento de Datos Personales que especifique de qué manera se manejarán los datos suministrados en el sitio web. Al momento de llenar el formulario a través del cual se enviarán los testimonios, fotos, videos, textos y audio -así como información adicional del migrante-, los usuarios tendrán que aceptar los términos y condiciones de la herramienta y el tratamiento de sus datos personales.

Los Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo a las Leyes de la República de Colombia; cualquier controversia que se genere entre el usuario y la creadora del sitio web serán resuelta directamente entre ambos. Si persistiera alguna diferencia, serán competentes los juzgados y tribunales de Bogotá D.C. y, en todo caso, se deberá acudir primero a cualquiera de las soluciones alternativas de conflicto reguladas en Colombia.

En los Anexos se incluirán los documentos completos de términos y condiciones, el aviso de privacidad, la política de tratamiento de datos personales y la autorización para el tratamiento de los datos personales del sitio web.

6. Benchmarking

6.1. Venezolanos en el mundo

Es un proyecto que tiene como misión, según indica en su portal web, “de formar una comunidad con el mayor número de venezolanos en el exterior para intercambiar informaciones, promover su participación política y el voto y mantener la conexión con el país a través de actividades sencillas” (Venmundo, s.f). Tiene portal web (www.venmundo.com) y presencia en redes sociales: Twitter (@VenMundo), Facebook (Venezolanos en el Mundo Venmundo / @venmundo) y Youtube (Venezolanos Mundo). Se ha elegido dentro del *benchmarking* porque, aunque no tiene el mismo objetivo de la iniciativa aquí planteada, por su similitud se podría considerar un competidor. También porque tiene una sección llamada Entrevista que, aunque no está desarrollada a profundidad, podría evolucionar hasta convertirse en un espacio de testimonios.

6.2. Yo soy venezolano

Según se definen en su página de Facebook (Yosoy Venezolano / @yvenezolano), este es un “portal informativo dedicado a los Venezolanos en el exterior que ofrece asesoría legal online, noticias resaltantes, directorio de restaurantes, sin tintes políticos” (Yosoy Venezolano, s.f). Las noticias e información de interés que brindan a los venezolanos que están residiendo en España, aun cuando también tiene secciones para los venezolanos viviendo en Costa Rica, Miami y Panamá. Tienen un portal web (www.yosoyvenezolano.com) y una revista digital, así como cuentas en Twitter (@yosoyvenezolano), Youtube (el usuario asociado no tiene el nombre del proyecto, se llama Edgar Rodríguez), Pinterest (yosoyvenezolano), Vimeo (yosoyvenezolano) y, como ya se indicó, Facebook. Se incluye en el *benchmarking* ya que, por integrar comunidades de venezolanos en otros países, tiene un espíritu y objetivo similar al de *Venezuela a la distancia*.

6.3. La voz de la diáspora venezolana

Libro que refleja los resultados de un estudio coordinado por el sociólogo venezolano Tomás Páez –que ya se ha citado en este trabajo- sobre el fenómeno de la migración venezolana y aborda

diferentes aspectos: las razones que motivaron su salida, su nivel de formación y su interés en regresar a Venezuela, entre otros (Páez, 2015). La iniciativa tiene una cuenta en Twitter (@vozdeladiaspor) y una página de Facebook (La Voz de la Diáspora). También difundieron el Primer informe del Observatorio de la Diáspora Venezolana en Google Maps para mostrar cómo se distribuyen los migrantes venezolanos en el mundo: https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1RSugU8ppV7SyOQiankJB_OJXC9s&hl=en_US&ll=20.105255251798127%2C-86.19132434999995&z=2.

Se incluye porque, aunque es una investigación sociológica, se sustenta en los testimonios, entrevistas y encuestas de migrantes venezolanos. Además, han buscado espacios en el mundo digital a través de las redes sociales y han usado herramientas como Google Maps para mostrar los resultados de su investigación.

6.4. Panas digitales

Es una iniciativa creada por un grupo de periodistas -no se especifica la nacionalidad- que quiere, según su página de Facebook (Panas digitales / @panasdigitales):

Promover la integración de los venezolanos en el exterior a las sociedades en las que se encuentran, manteniendo viva en todo momento la conexión con sus raíces venezolanas y difundiendo sus aportes en función de los cambios internos que necesita el país (Panas digitales, s.f).

Aunque guarda características similares con el proyecto aquí planteado, su objetivo no es la construcción de memoria colectiva sobre la diáspora venezolana sino la difusión de información que pueda afectar a los venezolanos en otros países -como los cambios de los requisitos migratorios- y las noticias sobre Venezuela, principalmente. Tiene un portal web (www.panasdigitales.com), cuenta de Twitter, (Panas digitales / @panasdigitales) e Instagram (panasdigitales).

6.5. Diáspora Venezolana

En la sección Nosotros de este sitio web (www.diasporavenezolana.net) se puede leer que “esta plataforma multimedia se apoya principalmente en un programa de estilo documental, en el cual

un reportero viajará por distintas ciudades del mundo para mostrar cómo viven los venezolanos fuera de Venezuela” (Diáspora venezolana, s.f). Tienen cuentas en redes sociales: Instagram (diasporavenezolana), Twitter (Diáspora Venezolana / @DiaspVenezolana), Youtube (Diáspora Venezolana) y Facebook (Diáspora Venezolana / @DiaspVenezolana). Guarda características muy similares con *Venezuela a la distancia*, pero deja la actualización de su sitio web en las manos de los creadores del proyecto, en tanto que la iniciativa aquí planteada -si bien contará con una edición y revisión por parte del administrador- quiere convertirse en un espacio en el que los propios usuarios puedan subir sus testimonios sin contar con intermediarios.

6.6. Mapeando el éxodo venezolano

Mapeando el éxodo venezolano en una iniciativa que utiliza el *crowdsourcing mapping* para, como su nombre lo indica, mapear la migración venezolana (Mapeando el éxodo venezolano, s.f), Para participar, los migrantes debe subir una foto, asignarle un título, indicar su ubicación y explicar cómo llegaron allí. También pueden agregar un mensaje esperanzador para Venezuela. Aunque tiene coincidencias con *Venezuela a la distancia* y similitudes con una de las secciones del sitio, su objetivo está enfocado en ubicar geográficamente a los venezolanos que han emigrado y no en compilar testimonios. No se identificaron redes sociales asociadas.

6.7. Humans of New York

Brandon Stanton, el creador de esta iniciativa, indica en su sitio web (www.humansofnewyork.com) que Humans of New York “empezó como un proyecto fotográfico en 2010. La meta inicial era fotografiar 10 000 neoyorquinos en la calle y crear un catálogo exclusivo de los habitantes de la ciudad” (Stanton, s.f).

Hoy en día esta iniciativa no solo compila fotos y testimonios de los habitantes de la ciudad de Nueva York, sino que se ha expandido y también publican en sus redes sociales y sitio web historias de personas en diversas ciudades alrededor del mundo –que, por supuesto, también van acompañadas de fotografías-. En este espacio, los textos que revelan las experiencias, las formas de ver la vida y las anécdotas de los participantes siempre son cortos y las imágenes tienen una importancia fundamental.

Humans of New York está en Twitter (humansofny), Facebook (Humans of New York /@humansofnewyork) e Instagram (humansofny). Ha tenido tanto éxito que su creador ya amplió

la propuesta incorporando Humans of New York: The series, que compila testimonios en videos. Aunque no está directamente relacionado con el tema de la migración venezolana, es un referente fundamental para *Venezuela a la distancia* por la forma en la que presentan sus historias.

6.8. Proyecto Desaparecidos

El sitio web (www.desaparecidos.org) de esta iniciativa lo define como “un proyecto de diversos organismos y activistas de derechos humano para mantener la memoria y alcanzar la justicia” (Proyecto desaparecidos, s.f). Compila recuerdos, testimonios, historias e imágenes sobre personas desaparecidas a través de sus familiares, amigos y personas que los conocieron. Su enfoque guarda una similitud importante con *Venezuela a la distancia*: se quiere contar una experiencia colectiva a través de las historias de personas específicas. Se encuentra en el *benchmarking* por ser un ejercicio de construcción de memoria en formato digital. No se identificaron redes sociales asociadas al sitio web.

6.9. My immigration story

En la página de inicio de este portal web (www.myimmigrationstory.com) se lee: “la historia de los inmigrantes en Estados Unidos en sus propias palabras” (My immigration story, sf.). Este sitio reúne testimonios cortos y las personas pueden hablar de su propio proceso de migración o el de su familia. Al unirlos, se convierten en un gran relato poderoso sobre lo que significa ser inmigrante en Estados Unidos. Por esta razón, es una referencia para este proyecto. No se identificaron redes sociales asociadas a My Immigration Story.

6.10 I am a migrant

Es una iniciativa promovida por la Organización Internacional para las Migraciones y otros aliados que busca “promover la diversidad y la inclusión de los migrantes en la sociedad” (International Organization for Migration [IOM], s.f). Los inmigrantes que quieren compartir su historia deben contarla en un formato de su elección - se brinda la opción de subir un video, un audio o un texto- acompañado de una foto; también deben indicar su país de origen y el país de residencia actual. El sitio permite la compilación de múltiples testimonios que son contados en primera persona por sus protagonistas. Es un proyecto que tiene muchas similitudes con *Venezuela a la distancia*, aunque no está limitado a una población particular. I am a migrant tiene, además de su sitio web (www.iamamigrant.org), cuenta en Twitter (*i am a migrant / @iamamigrant*), videos

en el canal oficial de la Organización Internacional para las Migraciones (IOM - UN Migration) y presencia en el portal Trello.

6.11 La hora de las víctimas

Sitio web de Blu Radio, en alianza con Esri Colombia, que surgió como un proyecto de tesis de grado de la maestría de Periodismo y Comunicación Digital de la Universidad de la Sabana. La iniciativa “busca aportar a la reconciliación de los colombianos y al proceso de superación del conflicto armado” (La hora de las víctimas, s.f) a través de la compilación de testimonios de las víctimas de la violencia en Colombia. Tal como está planteado, facilita que las personas suban directamente sus historias en el sitio a través de un formulario. Las redes sociales asociadas son las de Blu Radio. El sitio web es <http://geoapps.esri.co/HoraVictimas/index.html>.

La hora de las víctimas es un referente importante para *Venezuela a la distancia* porque promueve que las personas cuenten sus memorias en primera persona.

7. Objetivos

7.1. Objetivo general

Diseñar una herramienta digital que permita compilar los testimonios de la diáspora venezolana conformada entre 1999 y la actualidad para la construcción de memoria colectiva sobre este fenómeno.

7.2. Objetivos específicos

- A) Investigar los fundamentos teóricos relacionados con el fenómeno de la diáspora venezolana para la determinación de sus características más relevantes.
- B) Desarrollar una herramienta digital que permita publicar los testimonios recabados de inmigrantes venezolanos para la visibilización de este fenómeno.
- C) Promover el uso de la herramienta entre diferentes grupos de venezolanos inmigrantes para la construcción de la memoria colectiva sobre el fenómeno.

8. Modelo de negocio

Venezuela a la distancia es un proyecto sin fines de lucro y todas las actividades que se realizarán para generar ingresos estarán enfocadas en el sostenimiento de la iniciativa.

8.1. Segmentos de mercado

- A) Venezolanos migrantes de estratos medio y alto, de 25 a 50 años: amantes de las nuevas tecnologías, usuarios de redes sociales, emigraron entre 1999 y la actualidad.
- B) Venezolanos migrantes de estrato bajo, de 25 a 50 años: amantes de las nuevas tecnologías, usuarios de redes sociales, emigraron entre 1999 y la actualidad.
- C) Venezolanos migrantes entre 18 y 25 años: Amantes de las nuevas tecnologías, usuarios de redes sociales, emigraron entre 1999 y la actualidad, de estratos socioeconómicos bajo, medio y alto.
- D) Venezolanos migrantes mayores de 50 años: Amantes de las nuevas tecnologías, usuarios de redes sociales, emigraron entre 1999 y la actualidad, de estratos socioeconómicos bajo, medio y alto.
- E) Venezolanos que no han emigrado de 18 a 60 años: Amantes de las nuevas tecnologías, que sientan interés en conocer las historias de la diáspora venezolana o están planeando emigrar, usuarios de redes sociales, de estratos socioeconómicos bajo, medio y alto.
- F) Periodistas venezolanos: Con interés en la diáspora venezolana y conocer historias de los migrantes venezolanos en primera persona, así como obtener estadísticas con respecto a este fenómeno social.
- G) Periodistas de otros países: Con interés en la situación sociopolítica y económica de Venezuela, incluyendo el fenómeno migratorio de los venezolanos hacia otras geografías.
- H) Investigadores sociales de fenómenos migratorios: Con interés en la creciente migración venezolana, que quieran conocer testimonios y estadísticas del fenómeno para consolidar o construir trabajos investigativos alrededor de este tema.

8.2. Propuesta de valor

Después de revisar el *benchmarking*, evidenciamos que no existe un portal web dedicado exclusivamente a la construcción de memoria colectiva ni enfocada en la diáspora venezolana que compile testimonios que los migrantes venezolanos puedan contar en primera persona. Además,

en ninguna se les permite contar su historia en múltiples formatos –texto, audio, video- lo que facilita que puedan elegir de qué manera quieren comunicarse.

Esta propuesta está diseñada para que los venezolanos que se encuentren fuera de su país puedan recordar, hablar sobre su día a día como extranjeros y vislumbrar su futuro. Los migrantes pueden identificarse como parte de un grupo social y darse cuenta que otros compatriotas también están en su situación. El mensaje para ellos es claro: no están solos en esta nueva realidad.

8.3. Canales de distribución

El principal canal de distribución del proyecto es el portal *Venezuela a la distancia* porque es el que permitirá cumplir su objetivo principal: compilar los testimonios de la diáspora venezolana conformada entre 1999 y la actualidad para la construcción de memoria colectiva sobre este fenómeno.

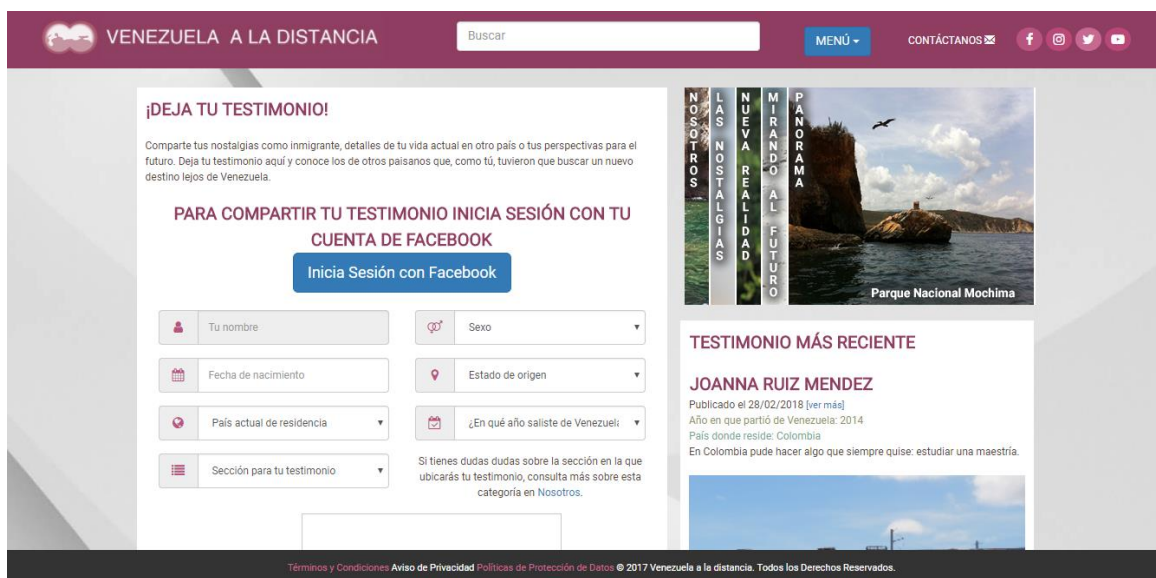


Figura 1 Vista de la página de inicio Venezuela a la distancia

Además del portal, se ha diseñado una estrategia de difusión en varias redes sociales -Facebook, Twitter, Instagram y Youtube-, la cual está relacionada con las tres grandes secciones en las que se dividirá el sitio web: Las nostalgias, Nueva realidad y Mirando al futuro. A continuación, se explicará cada una de ellas para que pueda existir una mejor comprensión de la propuesta aquí planteada.

Las nostalgias: Esta categoría está asociada a todo lo que extraña el venezolano y se divide en subcategorías que permiten elegir una temática a la que se asocia cada una de estas nostalgias. Puede ser que la persona eche de menos a alguien en particular o en general a un grupo específico -familiares, amigos o sus compatriotas-, algún lugar –que puede ser desde un sitio específico como un restaurante hasta algo más general como su ciudad natal-, alguna costumbre o tradición venezolana o un plato o comida típica.

Nueva realidad: Esta categoría le permite contar al migrante sobre su presente y su vida actual en su nuevo país de residencia. Las subcategorías le permiten elegir el tema exacto que quiere abordar: su vida personal, su realidad laboral, novedades a nivel educativo o académico o la interacción social en su nuevo entorno.

Mirando al futuro: Aquí los migrantes pueden contar cómo anticipan su futuro: en Venezuela, en la nueva nación donde se establecieron o si tienen otros planes que incluyan más de un territorio.

Una vez explicadas estas secciones, se detallará el plan estratégico de redes sociales:

A) Facebook: Se creó la página de Facebook *Venezuela a la distancia* para difundir los testimonios que se suban al portal de forma escrita -con la fotografía del usuario que lo generó-, los cuales se copiarán de forma íntegra en esta red social con el fin de generar interacciones y *engagement*.

Para los testimonios que se encuentren en audio y video, se crearán publicaciones que generen intriga entre los seguidores a través de un dato curioso o anecdótico que haya mencionado el inmigrante y se invitará a los seguidores a conocer el resto de la historia en el sitio. A través de esta táctica, se quiere promover la participación y visitas a *Venezuela a la distancia*.

La información general sobre el proyecto -videos explicando cómo usar la herramienta o contando cómo nació *Venezuela a la distancia*- también formarán parte de los contenidos que se publicarán en esta red social con el fin de generar conexión con esta iniciativa.

- Número de publicaciones diarias: 1.
- Tono: Las publicaciones tendrán un tono emotivo y nostálgico.
- Categoría de los testimonios que se publicarán: 70% de los testimonios que se publicarán en esta red social serán de la categoría Las nostalgias, 15% de Nueva realidad y 15% de Mirando al futuro.

- B) Twitter. Se difundirán los datos estadísticos que se vayan recabando en la sección Panorama -en texto, imágenes y video-, así como los testimonios -en cualquier formato, aunque principalmente en texto e imágenes- que evidencien alguna novedad como, por ejemplo, un negocio que esté impulsando un venezolano en la actualidad.
- Número de publicaciones diarias: 2.
 - Tono: Las publicaciones tendrán un tono periodístico e informativo.
 - Categoría de los testimonios que se publicarán: 10% de los testimonios que se publicarán en esta red social serán de la categoría Las nostalgias, 60% de la Nueva realidad y 30% de Mirando al futuro.
- C) Instagram. Se publicarán los testimonios que se hayan subido como video y texto, que estén enfocados principalmente sobre cómo perciben el futuro los venezolanos. La información general sobre el proyecto -videos explicando cómo usar la herramienta o contando cómo nació *Venezuela a la distancia*- también formarán parte de los contenidos que se publicarán en esta red social con el fin de generar conexión con esta iniciativa.
- Número de publicaciones diarias: 1.
 - Tono: Las publicaciones tendrán un tono esperanzador y optimista.
 - Categoría de los testimonios que se publicarán: 10% de los testimonios que se publicarán en esta red social serán de la categoría Las nostalgias, 20% de la Nueva realidad y 70% de Mirando al futuro.
- D) Youtube. La cuenta de Youtube se usará para publicar todos los videos corporativos e informativos que se van a generar sobre el proyecto *Venezuela a la distancia* y que se publicarán en la página de Facebook y la cuenta de Twitter.
- Número de publicaciones semanales: 1.
 - Tono: Los videos tendrán un tono corporativo o emotivo, dependiendo de la información que se esté abordando.
 - Tipo de videos: 50% de los videos serán corporativos –explicar qué es y cómo funciona *Venezuela a la distancia*, por ejemplo- y 50% serán promocionales –para difundir novedades y campañas asociadas a la iniciativa-.

8.4. Relaciones con clientes

La relación con los clientes se realizará a través de Facebook, Twitter e Instagram. A través de estos canales se subirá toda la información asociada a *Venezuela a la distancia* y también se conocerán los comentarios e impresiones de los usuarios y seguidores con respecto al proyecto.

Además, se realizarán campañas de mailing enfocadas en los migrantes venezolanos que han compartido su testimonio, en las que se anunciarán las novedades del portal y de la iniciativa en general. También se tendrán dos correos electrónicos disponibles (info@venezuelaaladistancia.com y datospersonalesvald@gmail.com) que les permitirán a los usuarios de la página comunicarse con el administrador del portal para solicitar -en caso que sea necesario- una modificación en el tratamiento de sus datos personales, comunicar dudas, quejas o inquietudes o ampliar información sobre *Venezuela a la distancia*, entre otros. Esta interacción también se facilitará a través del formulario de contacto que se encuentra en el sitio web.

8.5. Modelo de ingresos

Venezuela a la distancia ha planteado dos posibles modelos de ingresos que permitirán el lanzamiento y sostenimiento del proyecto a corto y mediano plazo: *crowdfunding* y patrocinios corporativos. A continuación, se explicará cada uno de ellos.

A) *Crowdfunding*: Gallardo, Torreguitart y Torres (2016) definen el crowdfunding como “... un sistema de financiación colectiva por medio del cual proyectos empresariales pueden ver la luz gracias a las microaportaciones que los inversores particulares realizan”. Esta opción se ha considerado como una estrategia que permitiría conseguir fondos para el mantenimiento de *Venezuela a la distancia* durante seis meses. El antecedente de la primera campaña de *crowdfunding* de Efecto Cocuyo -medio de comunicación digital venezolano que le apostó por primera vez a esta opción en 2015 y que logró recaudar más de 26 mil dólares (Indiegogo, s.f)- permite anticipar que el público venezolano podría ser abierto a colaborar para el sostenimiento del proyecto.

Luz Mely Reyes (comunicación telefónica, 22 de enero de 2018), directora de Efecto Cocuyo, considera que los venezolanos pagan por ver contenidos de calidad y que los que están fuera de Venezuela sí apoyan estas iniciativas. De hecho, Reyes afirma que Estados Unidos fue el país desde donde llegaron más fondos para la campaña de *crowdfunding* de 2015; el segundo fue Venezuela y el tercero fue Inglaterra.

Los resultados del sondeo realizado en 2016 también indican que los venezolanos podrían estar abiertos a apoyar esta iniciativa.

B) Patrocinio corporativo: Se han realizado acercamientos a empresas venezolanas tanto en Colombia como en Venezuela que pudieran tener interés en patrocinar este proyecto. Aunque para el momento de la entrega de este trabajo no se ha concretado un apoyo específico, se deja abierta esta posibilidad por ser un tema de interés y actualidad que podría convertirse en un área de trabajo para patrocinios corporativos o actividades de responsabilidad social de alguna compañía venezolana en el futuro. En la sección de Plan de inversiones y financiamiento se brindará mayor información sobre los avances que se han hecho alrededor de ambas alternativas.

8.6. Recursos clave

Para el desarrollo del sitio web y su mantenimiento se hacen necesarios los siguientes recursos:

A) Tecnológicos: Computadores (2), conexión a internet, teléfonos celulares (2), aplicaciones de mensajería móvil. Para el desarrollo se usó el lenguaje de programación PHP, JavaScript, JQuery, Bootstrap y la base de datos MySQL. El alojamiento del sitio web se encuentra actualmente en Netz0, de la empresa Netz Inc. En la versión oficial, el alojamiento se contrató con GoDaddy.

B) Humanos: Una directora de proyecto (Comunicadora Social), una desarrolladora web (Licenciada en Computación) y un asesor de temas legales (Abogado en derecho informático). Para la promoción en medios de comunicación se requiere una relacionista pública (Comunicadora social), un administrador del portal (Comunicador social) y para el manejo de las redes sociales un *Community Manager* (Comunicador social).

C) Financieros: El desarrollo de la plataforma actual tuvo un costo de 720 mil pesos colombianos y la revisión y asesoría para los Términos y condiciones de Uso, Aviso de Privacidad, Política de Tratamiento de Datos Personales y la Autorización para el Tratamiento de los Datos Personales tuvo un costo de 500 mil pesos colombianos. Se calcula que el proyecto completo –incluyendo el mantenimiento por un año y las actividades de promoción y difusión- tendrá un costo aproximado de 69 millones de pesos

colombianos. Este gasto se especificará con mayor detalle en el Plan de inversiones y financiamiento.

8.7. Actividades clave

Se han detectado actividades clave en tres momentos específicos (antes, durante y después del lanzamiento):

- A) Lanzamiento preliminar de la plataforma en un grupo de usuarios específicos –veinte comunicadores sociales venezolanos migrantes- para poder contar con testimonios en el portal al momento de hacer el lanzamiento oficial (Antes del lanzamiento).
- B) Actividades de difusión -en medios de comunicación y redes sociales- para promover la participación de los migrantes venezolanos en la plataforma (Durante la campaña de lanzamiento).
- C) Tareas de mantenimiento y mejora de la plataforma para garantizar un funcionamiento óptimo para los usuarios y los visitantes (Después del lanzamiento).

8.8. Alianzas clave

Se buscará el establecimiento de alianzas con los administradores de las páginas de Facebook de venezolanos en otros países y con un medio de comunicación relevante que llegue a los venezolanos en distintas geografías. A continuación, se detallarán las especificaciones de estas alianzas:

- A) Alianzas con administradores de páginas de Facebook: Se han detectado las siguientes páginas que podrían ser relevantes para la difusión de *Venezuela a la distancia* en redes sociales.

Colombia:

- Venezolanos en Bogotá
- Venezolanos en Cali
- Venezolanos en Medellín
- Venezolanos en Bucaramanga
- Venezolanos en Barranquilla

Estados Unidos

- Venezolanos en Miami

- Venezolanos en Orlando
- Venezolanos en Florida
- Venezolanos en USA

España

- Venezolanos en Madrid
- Venezolanos en Barcelona
- Venezolanos en España

En caso que no se consigan alianzas, se publicará la información sobre el lanzamiento del sitio web en cada una de las páginas mencionadas de forma particular, así como en otras que se hayan generado en otros territorios. Esta es una estrategia de difusión masiva que no solo impactará al público objetivo sino que llegará a una audiencia más amplia que, en cualquier caso, igual cumple con la única característica necesaria para subir un testimonio: son migrantes y son venezolanos.

La elección de los países no es casual: según el Primer informe del Observatorio de la Diáspora Venezolana (s.f), Estados Unidos y España lideraban la lista de naciones con mayor cantidad de migrantes venezolanos: 440 mil y 230 mil respectivamente. Es interesante llegar a los venezolanos que se encuentran en estos países porque, según indica la bibliografía, puede que muchos ya tengan varios años viviendo como inmigrantes.

Por su parte, Christian Krüger Sarmiento -Director General de Migración Colombia- indicó a finales de 2017 que más de 550 mil ciudadanos venezolanos se encontraban dentro del territorio colombiano (Migración Colombia, 2018), lo que convierte a Colombia –dadas las cifras existentes- como el principal país receptos de migrantes venezolanos.

B) Alianza con un medio de comunicación: *Venezuela a la distancia*, por sus características, brindará información relevante y de primera mano sobre la migración venezolana, en un formato digital atractivo y cercano para diversos públicos. Por esta razón, se exploró la posibilidad de realizar una alianza con algún medio de comunicación que pudiera tener interés en la iniciativa y en el proceso social que está mostrando. Se presentó el proyecto a NTN24 y hubo un recibimiento positivo del mismo; se abrió la posibilidad de que el portal estuviera en el sitio web del canal en Venezuela y que se pudiera promover a través de sus redes sociales. Todavía se están definiendo las especificaciones técnicas y editoriales que permitirían la concreción de esta alianza que, en caso de definirse exitosamente, permitiría que *Venezuela a la distancia* llegue a un público masivo.

8.9. Estructura de costos

Además de los costos que ya se generaron con la construcción de la herramienta digital, se contemplan los siguientes rubros en los que se deberá invertir para impulsar el proyecto por un año:

Rubros considerados
Compra de hosting y dominio
Renovación de hosting
Coordinación del lanzamiento de la herramienta para grupos específicos (20 periodistas venezolanos que sean migrantes) y del seguimiento a la difusión del sitio en las páginas de Facebook de migrantes venezolanos ya mencionadas.
Presentación de la herramienta a público general: campaña de <i>free press</i>
Mantenimiento del sitio: edición y ajustes de los testimonios escritos, revisión de los testimonios en formato de audio y video, publicación de los testimonios una vez se haya verificado que su contenido no atenta contra los términos y condiciones de la página.
Actualización de las redes sociales.
Pauta en Google Adwords.
Pauta en Facebook

Tabla 1 Rubros para inversión

En la sección de Plan de inversiones y financiamiento, se darán detalles del monto exacto que se invertirá en cada acción contemplada y el tiempo estimado en que se desarrollará cada una.

9. Plan de marketing

9.1. Justificación de la campaña

Venezuela a la distancia se debe apalancar en una estrategia importante de difusión porque su existencia depende de la participación de los migrantes venezolanos a través de sus testimonios para lograr, a través de cada experiencia individual, una construcción colectiva de memoria sobre este fenómeno social.

Por esta razón, se han contemplado campañas que no solo lleguen a diversos grupos de interés sino que también puedan replicarse en diferentes formatos.

9.2. Objetivos

- A) Dar a conocer que existe una herramienta digital que facilita la construcción de memoria colectiva sobre el fenómeno de la diáspora venezolana llamada *Venezuela a la distancia*.
- B) Promover la participación de los venezolanos migrantes en este portal a través de sus testimonios.
- C) Posicionar a *Venezuela a la distancia* como un referente en el tema de la diáspora venezolana y un punto de encuentro de los migrantes venezolanos.
- D) Atraer a periodistas e investigadores sociales a conocer y revisar el portal para que puedan convertirse en multiplicadores del proyecto.

9.3. Definición de los segmentos de usuarios

- A) Venezolanos migrantes de estratos medio y alto, de 25 a 50 años: amantes de las nuevas tecnologías, usuarios de redes sociales –tienen al menos una cuenta en Facebook-, emigraron entre 1999 y la actualidad. Han obtenido títulos de educación superior, consumen información a través de medios digitales y televisión, están conectados con las noticias de su país, impulsan iniciativas para apoyar a sus compatriotas en Venezuela y se relacionan con sus coterráneos en su nuevo lugar de residencia tanto en espacios físicos como a través de medios electrónicos –comunidades de Facebook y grupos de whatsapp-. En su mayoría, tienen estabilidad laboral incluso cuando no están ejerciendo su profesión y su situación migratoria es legal.
- B) Venezolanos migrantes de estrato bajo, de 25 a 50 años: amantes de las nuevas tecnologías -aunque no siempre tenga un acceso permanente a ellas-, usuarios de redes sociales –tienen

al menos una cuenta en Facebook-, emigraron entre 1999 y la actualidad. Pudieran no tener formación académica, pero también podrían tener título de bachiller, técnico o universitario. Consumen información a través de medios digitales y medios tradicionales como televisión y radio, están conectados con las noticias de su país, se relacionan con sus coterráneos en su nuevo lugar de residencia principalmente en espacios físicos y algunos medios electrónicos como las páginas de Facebook. En su mayoría, no tienen estabilidad laboral o trabajan en condiciones precarias y podrían encontrarse en una situación migratoria irregular.

- C) Venezolanos migrantes entre 18 y 25 años: Amantes de las nuevas tecnologías, usuarios de redes sociales –tienen cuenta en al menos dos de ellas-, emigraron entre 1999 y la actualidad, de estratos socioeconómicos bajo, medio y alto. Podrían tener títulos universitarios o no, aunque en su mayoría son bachilleres. Consumen información a través de medios digitales, están conectados con las noticias de su país, están en contacto con sus coterráneos a través de páginas de Facebook. En su mayoría, se encuentran haciendo alguna labor –formal o informal-. Su situación migratoria depende de su estrato socioeconómico, siendo los que están en estrato bajo los que más problemas tienen para definirla y legalizarla.
- D) Venezolanos migrantes mayores de 50 años: Amantes de las nuevas tecnologías, usuarios de redes sociales –tienen al menos una cuenta en Facebook-, emigraron entre 1999 y la actualidad, de estratos socioeconómicos bajo, medio y alto. La mayoría tiene título universitario, aunque algunos podrían tener solo un título de bachiller. Consumen información a través de medios digitales y medios tradicionales, están conectados con las noticias de Venezuela y están en contacto con sus coterráneos a través de páginas de Facebook pero principalmente en espacios físicos que permitan su integración. En su mayoría, se encuentran haciendo alguna labor –formal o informal- y su situación migratoria, en general, está definida y se encuentran de forma legal en sus nuevos países de residencia.
- E) Venezolanos que no han emigrado de 18 a 50 años: Amantes de las nuevas tecnologías, que sientan interés en conocer las historias de la diáspora venezolana o están planeando emigrar, usuarios de redes sociales, de estrato socioeconómico principalmente bajo,

aunque también hay personas de estrato medio y alto³. Aunque tienen dificultad para mantenerse conectados a los medios electrónicos⁴, procuran acceder a ellos para conocer las noticias del acontecer nacional en su país. Encuentran en los espacios digitales una forma de resolver dudas e inquietudes sobre diversos temas, especialmente asociadas a las que inciden directamente en su día a día como la búsqueda de productos básicos y medicamentos.

- F) Periodistas venezolanos: Con interés en la diáspora venezolana y conocer historias de los migrantes venezolanos en primera persona, así como obtener estadísticas con respecto a este fenómeno social. Amantes de las nuevas tecnologías, productores de contenidos digitales y cazadores de información en formato digital que pueda ser relevante para sus trabajos. Hacen seguimiento a los temas de interés nacional como la escasez de alimentos y medicamentos, la situación política, la violencia y la creciente emigración de compatriotas en un clima de creciente censura y dificultad de acceso a las fuentes.
- G) Periodistas de otros países: Con interés en la situación sociopolítica y económica de Venezuela, incluyendo el fenómeno migratorio de los venezolanos hacia otras naciones. Amantes de las nuevas tecnologías, productores de contenidos digitales y cazadores de información en formato digital que pueda ser relevante para sus trabajos. Quieren conocer historias en primera persona que les permita comprender el cariz humano de la diáspora venezolana, evidenciar sus alcances e identificar los países que están recibiendo a los migrantes. También están interesados en las estadísticas que les permitan entender la dimensión de este tema.
- H) Investigadores sociales de fenómenos migratorios: Con interés en la creciente migración venezolana, que quieran conocer testimonios y estadísticas del fenómeno para consolidar o construir trabajos investigativos alrededor de este tema. Usan los medios digitales como fuente de información para sus trabajos y valoran los trabajos de construcción de memoria que les permitan obtener cifras y testimonios sobre determinadas temáticas.

³ Nicolás Toledo (comunicación telefónica, 26 de enero de 2018), refiriéndose a la situación actual en Venezuela: “Nosotros nada más tenemos alrededor de un 20% de clase media o alta. El otro 80% es de clases populares e incluso clases marginales”.

⁴ Según el Instituto Prensa y Sociedad (IPYS) de Venezuela (2018): “Los estudios parciales que ha venido haciendo esta organización en los últimos tres años han determinado que la navegación en Venezuela es una de las más precarias de América Latina, y la conexión es por lo menos cuatro veces inferior a lo que disfrutaban los ciudadanos en la región”.

9.4. Propuesta de valor para los usuarios

Como ya se indicó, después de hacer una revisión del *benchmarking*, se evidenció que no existe un portal web dedicado a la construcción de memoria colectiva enfocada en la diáspora venezolana que compile testimonios que los migrantes venezolanos puedan contar en primera persona. Además, en ninguna se les permite contar su historia en múltiples formatos –texto, audio, video- lo que facilita que puedan elegir de qué manera quieren comunicarse.

Esta propuesta está diseñada para que los venezolanos que se encuentren fuera de su país puedan recordar, hablar sobre su día a día como extranjeros y vislumbrar su futuro. Los migrantes pueden identificarse como parte de un grupo social y darse cuenta que otros compatriotas también están en su situación. El mensaje para ellos es claro: no están solos en esta nueva realidad. La herramienta es sencilla de usar, por lo que el público al que está dirigido el proyecto -personas amantes de las nuevas tecnologías- podrá hacer uso de ella de una forma intuitiva.

En el caso de los periodistas y de los investigadores sociales, el sitio les brinda la oportunidad de conocer testimonios e historias de primera mano que eventualmente podrían alimentar sus trabajos sobre este tema. Además, aunque las cifras estadísticas que se ofrecen en el portal no cuentan con un soporte científico formal, pueden brindar una idea de la realidad de la migración venezolana en el mundo.

Por último, los venezolanos que van a emigrar tendrán testimonios de primera mano que les permitirán conocer más sobre la multiplicidad de situaciones -así como de pensamientos y emociones- que conlleva la experiencia migratoria en tres tiempos: pasado, presente y futuro.

9.5. Plan de medios

Para difundir información sobre *Venezuela a la distancia* se ha considerado una estrategia de comunicaciones que abarque los medios tradicionales y digitales -entendidos como portales web informativos- y Facebook.

A) Campaña en medios tradicionales y digitales

Se realizará una campaña de *free press* en Colombia, Estados Unidos, España y Venezuela durante seis meses después del lanzamiento de la página. Como ya se indicó, la selección de los primeros tres países no es aleatoria y ya se explicó en la sección anterior por qué fueron identificados como naciones de interés para las actividades de promoción y difusión que se llevará a cabo.

En el caso de Venezuela, los medios venezolanos siguen siendo una fuente de información no solo para aquellos que se encuentren dentro del territorio nacional, sino también para muchos migrantes que quieren seguir al tanto de lo que sucede en su país. Por esta razón, es importante también que los medios allí –especialmente los digitales- puedan difundir información sobre esta iniciativa.

- Propuesta de desarrollo de la campaña de *free press*
 - 1) Desarrollo de un comunicado de prensa y un video presentando a *Venezuela a la distancia*, el origen de este proyecto, su objetivo principal y sus características más destacadas.
 - 2) Levantamiento de una base de datos de los principales medios de comunicación en los países a los que se quiere llegar y de los periodistas que trabajen en las fuentes que podrían cubrir este tipo de información.
 - 3) Envío del comunicado de prensa y video a los diferentes medios de comunicación en los países seleccionados; el plan de difusión incluiría abordar no solo medios nacionales sino también medios regionales con el fin de poder llegar a más venezolanos migrantes.
 - 4) Planeación de entrevistas para la creadora del portal en algunos de los medios de comunicación contactados.
 - 5) Seguimiento a los medios para obtener publicaciones.

B) Campaña en Google Adwords:

Una vez finalizada la campaña de *free press*, se hará una campaña con Google Adwords que tendrá una duración de tres meses. El target serán los migrantes venezolanos en el mundo; no se elegirá un lugar específico para hacer la campaña porque se hizo el ejercicio segmentando por un país y los resultados no eran positivos. La inversión será de 900 000 pesos colombianos mensuales y se trabajará en la red de búsqueda y en la de display. Se han identificado las siguientes palabras claves para la campaña que tienen un alcance diario potencial de 8 clics y 694 impresiones (solo en la Red de búsqueda):

- Venezuela.
- Venezolanas.
- Venezolana.
- Pabellón.
- Venezolanos.

- Saime.
- Pasaporte venezolano.
- Saime cita pasaporte.
- Saime pasaporte.
- Arepas venezolanas.
- Inmigrantes venezolanos.
- Inmigrante.
- Historias.

Se propone un anuncio como el siguiente para realizar esta campaña:

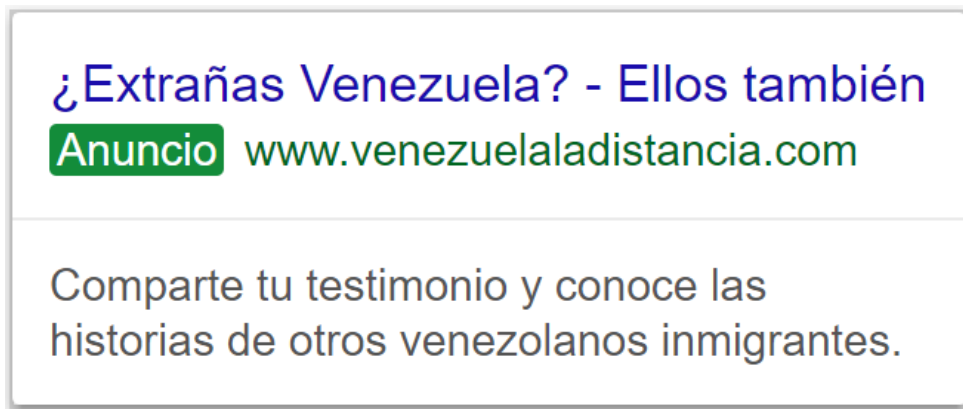


Figura 2 Propuesta de anuncio Google Adwords

C) Campaña en Facebook

Además de la alianza que se realizará con los administradores de las páginas ya mencionadas en la sección anterior, se realizará un trabajo de pauta en Facebook y la inversión será de 1 215 000 pesos colombianos mensuales. La campaña será segmentada de esta manera:

- Sexo: Hombres y mujeres.
- Rango de edad: 25-50 años.
- Lugares de residencia: Estados Unidos, España y Colombia.
- Comportamiento: Expatriados (Expatriados Venezuela).
- Intereses: Arepas venezolanas, Diáspora, Emigración, Inmigración, Pabellón criollo venezolano, Venezuela.
- Tamaño del público potencial: 4.700.000 personas.
- Idioma: Español.

- Alcance estimado: 13 – 52 *Me gusta* estimados por día.

Se proponen anuncios como los siguientes para generar la pauta en Facebook:



Figura 3 Propuesta de anuncio para Facebook Ads

10. Maqueta del sitio

La herramienta propuesta para *Venezuela a la distancia* es un sitio web cuyo diseño está inspirado en la flexibilidad y facilidad que ofrecen las redes sociales, sin olvidar elementos clave de los portales tradicionales como el menú. La razón es que, por el perfil de los usuarios al que está dirigido el proyecto -personas amantes de las nuevas tecnologías- no se quiso trabajar una estructura rígida propia de un portal sino una que facilitara el uso de la herramienta. En este momento, la maqueta del sitio se puede ver en el siguiente link: <http://vzla.jckv2.com/>

A continuación, se brindará un resumen detallado de cada una de las características de este portal y se especificará cómo funcionará la herramienta para los dos tipos de usuarios que utilizarán el sitio: los venezolanos migrantes que subirán su testimonio y las personas que, venezolanos o no, consumirán la información que allí se publique.

10.1. Header



Figura 3 Imagen del header del sitio Venezuela a la distancia

El *header* de la página tiene varios elementos bien diferenciados que se explicarán a continuación:

- Isologo: Los binoculares mirando hacia la parte superior del mapa de Venezuela buscan evidenciar la sensación de lejanía, lo cual se refuerza con el texto *Venezuela a la distancia*.

La imagen del isologo está hecha para que la entiendan principalmente los venezolanos, pero el texto que complementa el isologo permite que el sitio pueda ser reconocido como una iniciativa sobre Venezuela por un usuario de cualquier país.



Figura 4 Isologo del sitio Venezuela a la distancia

- Buscador: A través de este buscador se pueden conseguir los testimonios más fácilmente - nombre, palabras clave, categorías principales- sin necesidad de hacer una revisión exhaustiva de la página. Es una funcionalidad pensada principalmente para el usuario que va a consumir la información, aunque eventualmente también podría resultar útil para los que van a subir el testimonio.



Figura 5 Buscador del sitio web, ubicado en el *header*

- Contáctanos: A través de esta opción, los usuarios podrán comunicarse con los administradores del proyecto de una manera fácil y sencilla.

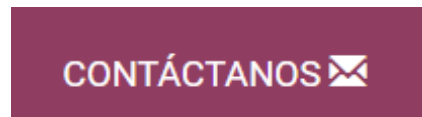


Figura 6 Opción de Contáctanos, ubicada en el *header*

Cuando las personas hacen clic sobre la opción de contáctanos, van a acceder al siguiente formulario:

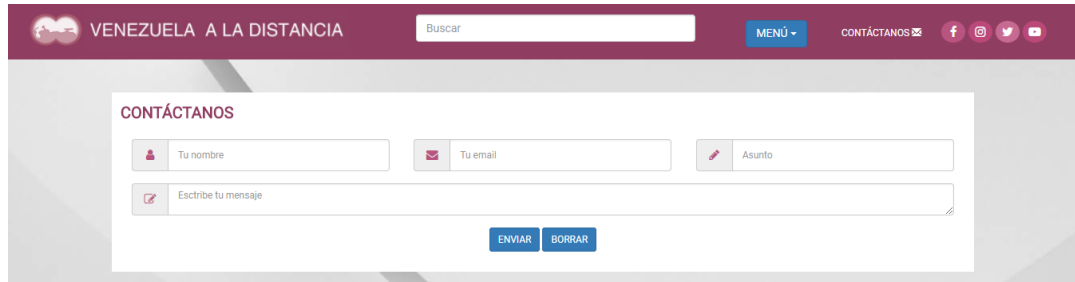


Figura 7 Formulario de contacto

- Botones de redes sociales: A través de estos botones, cualquier usuario puede acceder a las cuentas en redes sociales -Facebook, Instagram, Twitter y Youtube- de *Venezuela a la distancia*.



Figura 8 Los botones de redes sociales en el header

- Menú: *Venezuela a la distancia* tendrá un Menú en el header que se mantendrá en todas las páginas internas –a diferencia del menú gráfico que se mostrará más adelante-. A través de este Menú, los usuarios podrán acceder a las principales categorías: Inicio, Nosotros, Las Nostalgias, Nueva realidad, Mirando al futuro y Panorama.

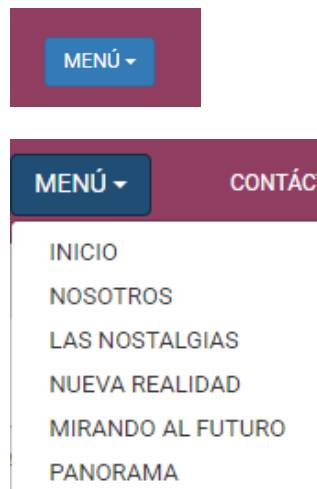


Figura 9 Botón de menú del header y el menú desplegado

10.2. Formulario

El formulario es la sección más importante del portal, ya que permitirá subir los testimonios que permitirán la construcción de memoria colectiva sobre la diáspora venezolana. Cuando el usuario ingresa, se mostrará el formato del formulario pero no será habilitado hasta que el migrante inicie sesión en su cuenta de Facebook.

¡DEJA TU TESTIMONIO!

Comparte tus nostalgias como inmigrante, detalles de tu vida actual en otro país o tus perspectivas para el futuro. Deja tu testimonio aquí y conoce los de otros paisanos que, como tú, tuvieron que buscar un nuevo destino lejos de Venezuela.

PARA COMPARTIR TU TESTIMONIO INICIA SESIÓN CON TU CUENTA DE FACEBOOK

[Inicia Sesión con Facebook](#)

<input type="text" value="Tu nombre"/>	<input type="text" value="Sexo"/>
<input type="text" value="Fecha de nacimiento"/>	<input type="text" value="Estado de origen"/>
<input type="text" value="País actual de residencia"/>	<input type="text" value="¿En qué año saliste de Venezuela?"/>
<input type="text" value="Sección para tu testimonio"/>	

Si tienes dudas sobre la sección en la que ubicarás tu testimonio, consulta más sobre esta categoría en [Nosotros](#).

Figura 10 Parte superior del formulario, antes de que el usuario inicie sesión con Facebook

Una vez que haya iniciado sesión, el formulario tomará el nombre y el sexo que la persona haya indicado en Facebook:

¡DEJA TU TESTIMONIO!

<input type="text" value="Joanna Ruiz Mendez"/>	<input type="text" value="Femenino"/>
<input type="text" value="Fecha de nacimiento"/>	<input type="text" value="Estado de origen"/>
<input type="text" value="País actual de residencia"/>	<input type="text" value="¿En qué año saliste de Venezuela?"/>
<input type="text" value="Sección para tu testimonio"/>	

Si tienes dudas sobre la sección en la que ubicarás tu testimonio, consulta más sobre esta categoría en [Nosotros](#).

Figura 11 Parte superior del formulario, una vez que el usuario migrante ha iniciado sesión con Facebook

Posteriormente, el migrante debe introducir la fecha de nacimiento, estado en Venezuela en el que vivía -es equivalente a hablar de departamento en Colombia-, la nación donde reside actualmente y el año en el que salió del país. Toda la información, a excepción del nombre, alimentará la información que se presentará en la sección Panorama.

El formulario también permite elegir la sección en la que puede ubicar el testimonio e incluye un texto en el que el migrante puede ampliar la información sobre cada categoría en la sección Nosotros. Cada una de las tres grandes secciones -Las Nostalgias, Nueva Realidad y Mirando al futuro- se dividen en subcategorías como ya se explicó anteriormente.

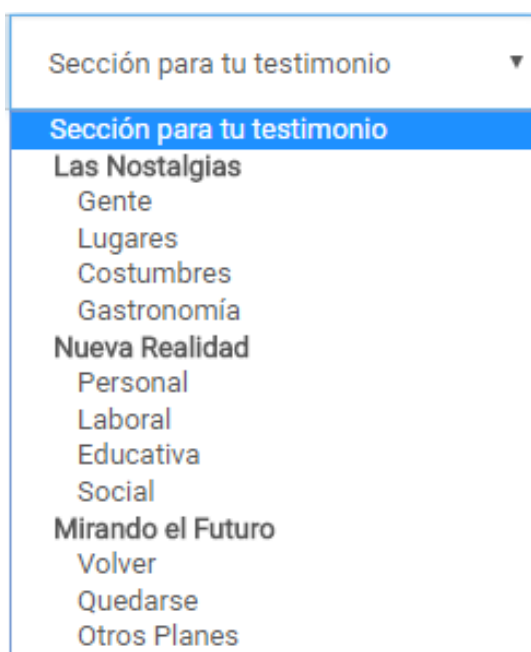


Figura 12 Categorías y subcategorías de los testimonios

Aunque el formulario está conectado a Facebook, se les dará a los migrantes la oportunidad de agregar una foto para que pueda elegir la imagen con la que quiere acompañar su testimonio. La misma se puede mover dentro del cuadro -pasando el mouse o haciendo clic sobre la imagen aparece un signo con cuatro flechas que permite este movimiento- y ajustar con acercamiento de la imagen -primer botón que tiene el signo de más (+)- o alejamiento -con el segundo botón que tiene el signo de menos (-)- para que el usuario pueda adaptarla a su gusto. Si el usuario desea descartar la imagen y subir otra, también puede hacerlo con el tercer botón que tiene una X.

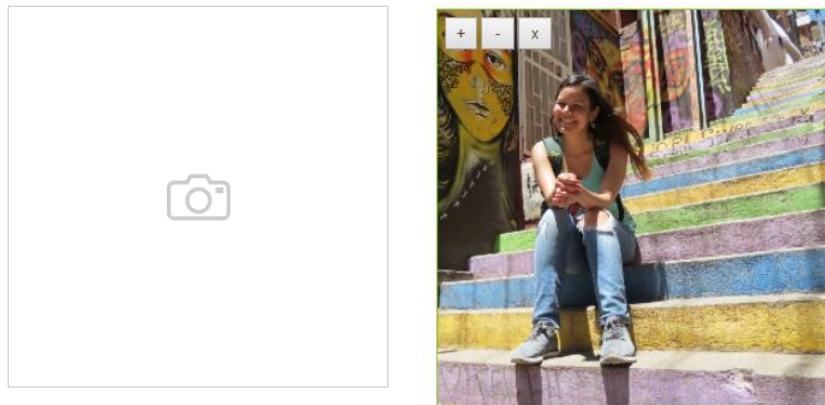


Figura 13 Casilla correspondiente a la foto antes y después de haberla subido

Posteriormente, el usuario podrá elegir el formato del testimonio que quiere subir: puede ser un texto, video y audio. En el caso del texto, tendrá un límite de 400 caracteres. En el caso del video, se debe subir primero a Youtube y posteriormente insertar el link en el recuadro correspondiente. Para el audio, se dispuso que se pudieran subir archivos en los siguientes formatos: .mp3, .opus y .ogg.

Figura 14 Formatos para contar el testimonio

Para poder subir el testimonio, los usuarios deben aceptar los Términos y condiciones de la página y la Autorización del tratamiento de sus datos personales. Sin esta autorización, no podrán subir sus testimonios al sitio.



Figura 15 Términos y Condiciones del sitio web Venezuela a la distancia



Figura 16 Autorización para el tratamiento de los datos personales del sitio web Venezuela a la distancia

10.3. Nosotros

Esta sección resume el propósito del *Venezuela a la distancia*, explica cómo nació y resalta la importancia de conocer las voces que conforman la diáspora venezolana. También explica las tres grandes categorías en las que se ordenan los testimonios.

- Relevancia para cada tipo de usuario:

Venezolano inmigrante que brinda su testimonio: La permitirá entender mejor esta iniciativa y clasificar con más facilidad el material que va a compartir.

Usuario consumidor de información: Entenderá mejor la naturaleza del sitio y la importancia de cada uno de los testimonios compartidos.

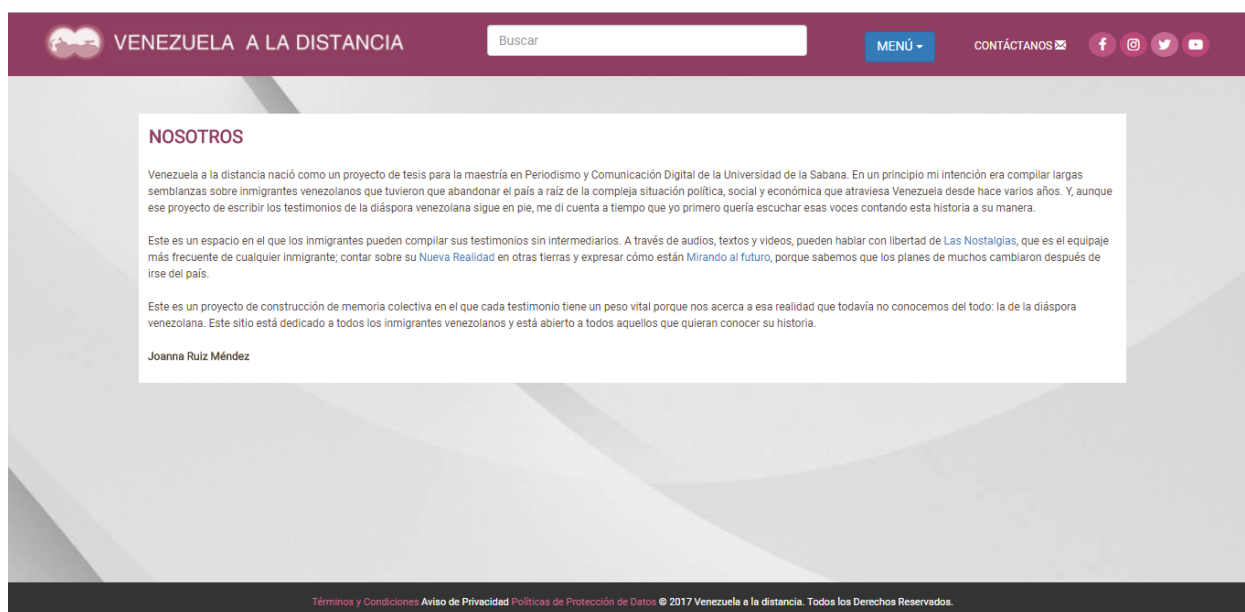


Figura 17 La sección Nosotros en el sitio web Venezuela a la distancia

10.4. Panorama

Esta sección recopila la información suministrada por los venezolanos inmigrantes que han contado sus historias. Aunque el objetivo principal de este proyecto no es hacer una caracterización exhaustiva de la migración venezolana, sí se quieren ofrecer datos compilados en el mismo portal que permitan entender mejor este fenómeno social.

Entre los datos que se ofrecerán están: número de personas que han compartido su testimonio, género, rango de edad, en cuál estado de Venezuela vivían, en qué lugar se encuentran actualmente y año en el que emigraron. Además, el mapa permitirá ver de forma interactiva cuántos venezolanos inmigrantes están en cada uno de los países de acuerdo a la información suministrada.

- Relevancia para cada tipo de usuario:

Venezolano migrante que brinda su testimonio: Le permitirá evidenciar que hace parte de un grupo social amplio y que es parte de un fenómeno social relevante.

Usuario consumidor de información: Comprenderá de una manera simple y rápida las principales características de la migración venezolana.

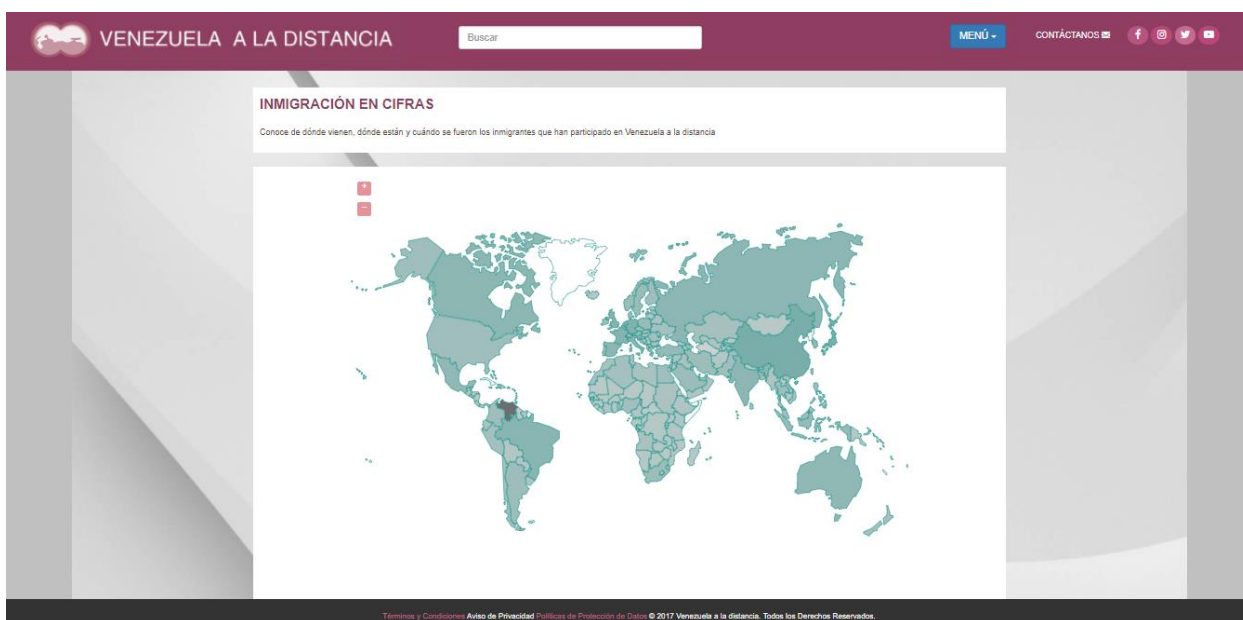


Figura 18 En la sección Panorama se compilarán los datos suministrados por los migrantes

10.5. Testimonios

En la página principal del portal se podrán leer los últimos siete testimonios que se hayan subido en el portal. Cada testimonio mostrará la siguiente información de cada usuario migrante: Nombre como aparece en su cuenta de Facebook, fecha de publicación, año en que se fue de Venezuela, país donde reside actualmente, el testimonio -en cualquiera de los tres formatos que la persona haya elegido- y la foto. Además, contará con una sección de comentarios al que otros usuarios solo podrán acceder iniciando sesión a través de Facebook.

Se indicará también la categoría principal a la que pertenece el testimonio, el cual tendrá un hipervínculo a una página del portal que compilará todos los testimonios que se hayan subido en esa misma categoría. Además, se señalará la subcategoría elegida por el usuario al momento de subir su testimonio. Por último, se incorporaron botones para compartir cada testimonio en dos redes sociales: Facebook y Twitter. Así se muestra el último testimonio subido en la página de inicio en formato texto:

TESTIMONIO MÁS RECIENTE

JOANNA RUIZ MENDEZ

Publicado el 11/02/2018 [ver más]

Año en que partió de Venezuela: 2014

País donde reside: Colombia

En Colombia pude cumplir un sueño que tenía desde hace varios años: estudiar una maestría.



Nueva Realidad/ Educativa

 Compartir 0

 Tweet

[Comentar/Ver Comentarios]

Figura 19 En la página de inicio se destacará el testimonio más reciente



Figura 20 Testimonio subido en formato video

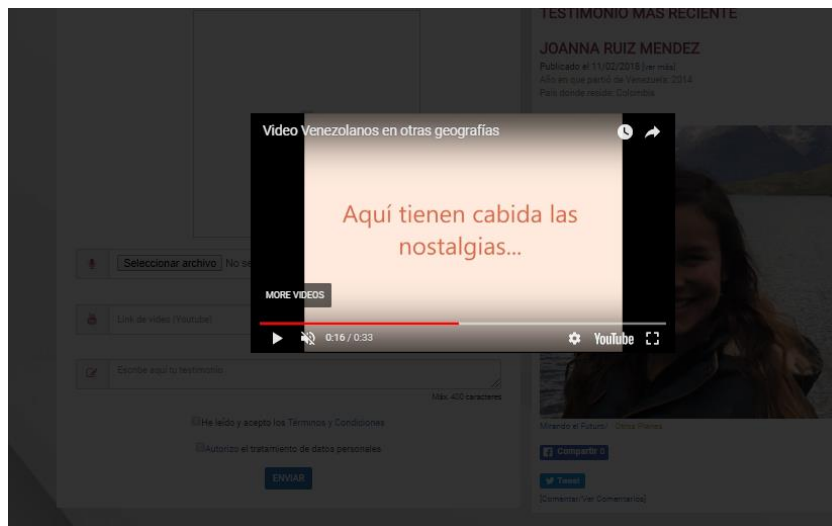


Figura 21 Cuando se da clic para ver el video, este se desplegará así



Figura 22 Testimonio subido en formato audio

10.6. Menú gráfico

Se ha ubicado un menú gráfico en el Home que utiliza diversas fotos de aves en paisajes venezolanos para generar una conexión con los migrantes venezolanos. Se utiliza la figura del ave como representación simbólica de las personas que han migrado, que se han alejado de su lugar de origen y que en este momento viven una nueva realidad. Cada imagen representa además la categoría del Menú gráfico al que hace alusión: en el caso de Nosotros, se utilizó una imagen de varias aves reunidas, por ejemplo.

A continuación, se muestran las imágenes del Menú gráfico que se encuentra en el Home:



Figura 23 Imagen de la sección Nosotros en el menú gráfico



Figura 24 Imagen de la sección Las nostalgias en el menú gráfico



Figura 25 Imagen de la sección Nueva realidad en el menú gráfico



Figura 26 Imagen de la sección Mirando al futuro en el menú gráfico

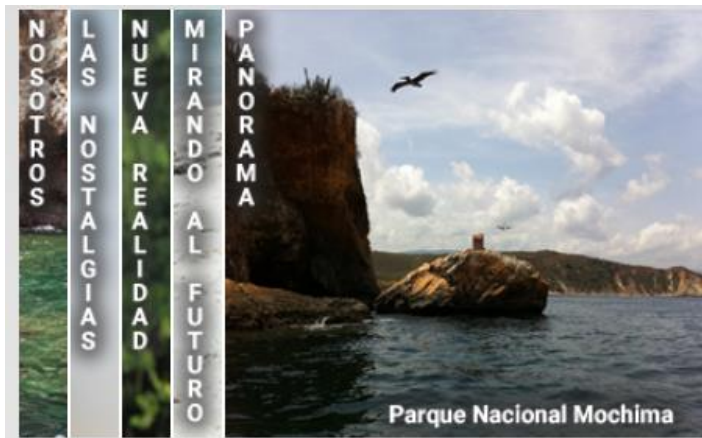


Figura 27 Imagen de la sección Panorama en el menú gráfico

10.7. Secciones compilatorias de los testimonios

Pertenecen a las categorías principales del sitio y se puede acceder a ellas a través del Menú. La idea es facilitar que los usuarios que solo entren a consumir la información puedan ver todos los testimonios de una categoría específica.

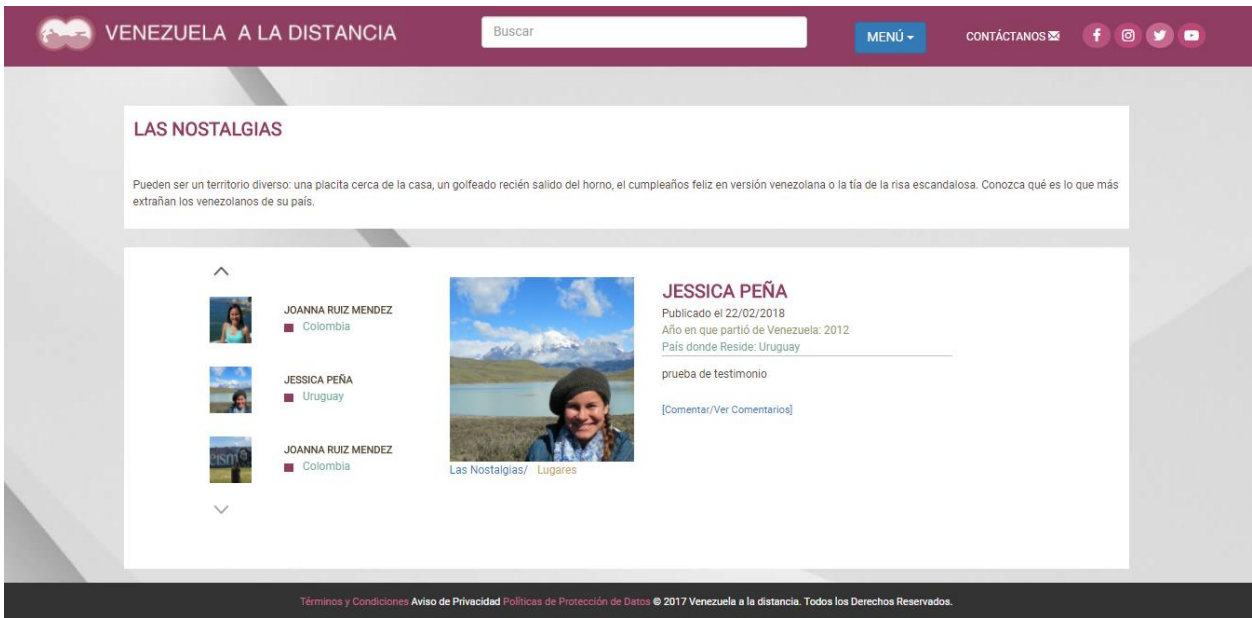


Figura 28 Página compilatoria de la sección Las nostalgias

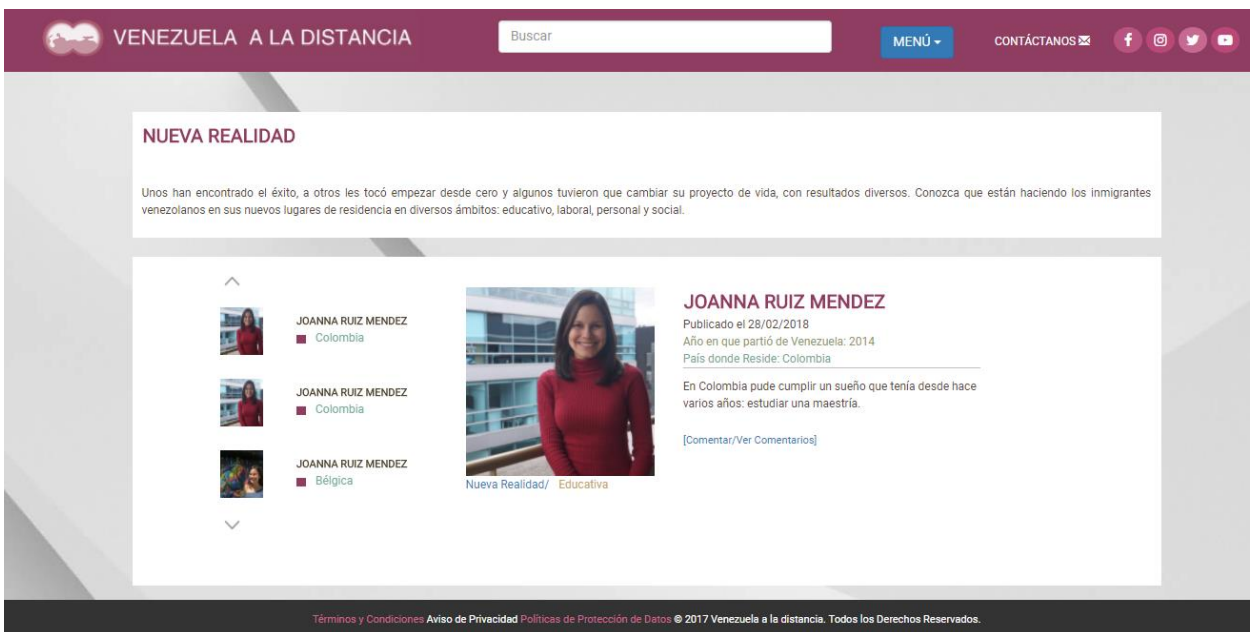


Figura 29 Página compilatoria de la sección Nueva realidad

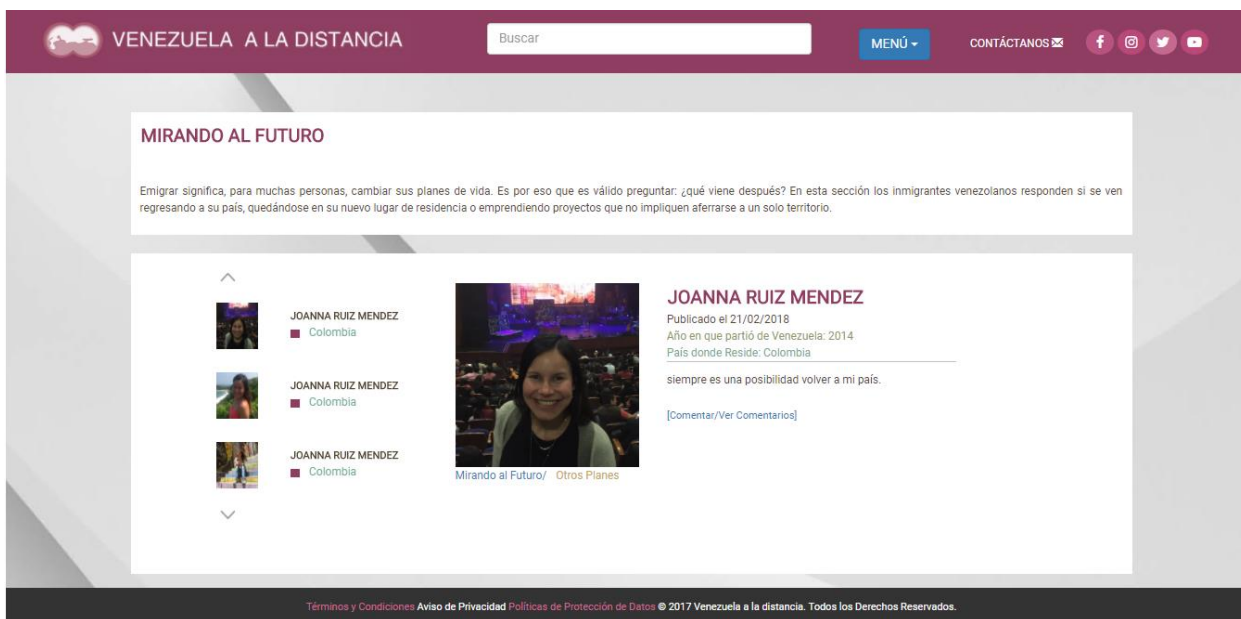


Figura 30 Página compilatoria de la sección Mirando al futuro

10.8. Footer

En la parte inferior del portal se encuentra la información de la página, indicando los derechos de propiedad intelectual de *Venezuela a la distancia*, los Términos y Condiciones bajo los cuales las personas están accediendo a la página, el Aviso de Privacidad y la Política de Protección de Datos.

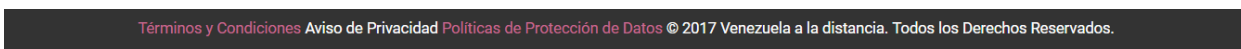


Figura 31 Footer del sitio web Venezuela a la distancia

11. Prueba del prototipo

Para garantizar la buena usabilidad y navegación del sitio, se llevaron a cabo dos tests de usuarios entre noviembre y diciembre de 2017 que se enfocaban en dos tipos de usuarios: migrantes venezolanos y venezolanos que no hayan emigrado. En el caso de los primeros, se quería determinar si la página facilitaba subir los testimonios y en el caso de los segundos, si la página permitía un fácil consumo de los contenidos.

Los resultados del test para los migrantes evidenciaron que el portal no tenía buena usabilidad y que la experiencia de los inmigrantes al momento de subir sus testimonios no fue positiva. Estos fueron algunos comentarios de los participantes:

“Al principio tuve dificultad de entender cómo subir un texto y un vídeo, pensaba que eso vendría después de subir la foto y se enviaron mis primeros testimonios sin texto, luego, pude entender que antes de hacer clic en enviar era necesario agregar el audio y el video que quisiera subir”.

“Se generan errores al cargar los testimonios”.

“No hay un menú claro de categorías que te permita navegar en los contenidos de la página y falta un buen feedback a la hora de meter contenido”.

El principal problema, además de que los usuarios muchas veces no pudieron cargar sus testimonios correctamente -o no supieron si lo habían hecho o no-, es que el objetivo principal de *Venezuela a la distancia* no fue entendido.

En el caso del test para los venezolanos que no han emigrado se evidenció que había una mayor comprensión de la iniciativa, pero había aspectos fundamentales que estaban fallando como el buscador, la identificación de las vías de contacto con los administradores del sitio y el diseño del sitio pues, en general, fue considerado “muy simple”.

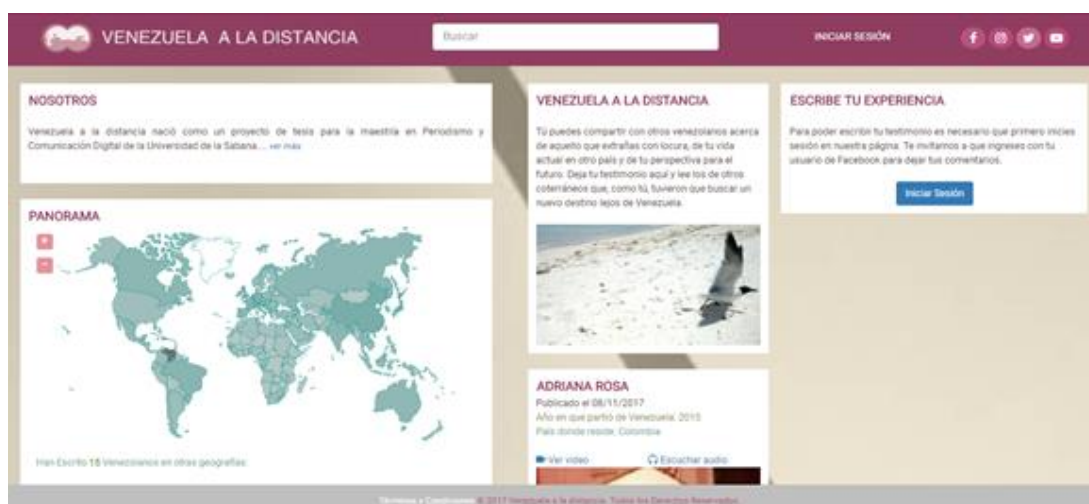


Figura 32 Versión anterior del sitio web Venezuela a la distancia

Por esta razón, durante diciembre de 2017 y enero de 2018 se incorporaron cambios al sitio que resolvieran las principales debilidades que se detectaron con la realización de los dos primeros tests. En febrero de 2018, cuando se habían culminado los ajustes, se volvieron a realizar los dos tests con algunos cambios y modificaciones que permitieran una mayor comprensión de las tareas a ejecutar y las preguntas a responder. A continuación, se indicará la metodología de los dos últimos tests realizados y sus resultados.

11.1. Test para migrantes venezolanos

El propósito de este test era determinar si los migrantes venezolanos podían subir testimonios con facilidad en el portal *Venezuela a la distancia*, entendían la finalidad del proyecto y aceptaban la forma de presentar los testimonios. Se utilizaron fundamentos teóricos presentes en el modelo de test de usuario propuesto por Almazán y Camus (s.f), especialmente lo referente al objetivo de esta prueba de usabilidad:

La Prueba de Usabilidad permitirá determinar cuáles son las tareas más difíciles de completar por parte de los usuarios, así como los elementos del sitio web que sean menos comprensibles. Esa información deberá ser evaluada y priorizada con el objetivo de hacer una lista de tareas que permita hacer las correcciones que mejor apoyen la capacidad del sitio para ser usable. (Almazán y Camus, s.f).

A) Invitación a los participantes: El test se envió a través de un correo electrónico con instrucciones explícitas sobre las tareas a realizar. El correo tenía el siguiente contenido:

El siguiente test fue diseñado para conocer cómo es tu experiencia al usar el sitio web Venezuela a la distancia, el cual ha sido pensado para inmigrantes venezolanos como tú. A continuación, se indicarán las recomendaciones generales que debes tomar en cuenta al momento de tomar la prueba:

- *En el test hay siete secciones en las que se te pedirá ejecutar tareas específicas, brindar tu opinión sobre la información que se encuentra en el sitio y realizar comentarios generales sobre tu experiencia. No tienes un límite de tiempo para ninguna de estas actividades.*
- *Si existe alguna tarea que no logras culminar después de haberlo intentado al menos tres veces, no la hagas. Cualquier problema que tengas al momento de ejecutar las tareas no será considerado tu error sino un problema del sitio.*
- *No existen respuestas correctas o incorrectas. Siéntete libre de asumir cada tarea con creatividad.*
- *No adelantes cada sección sin antes haber culminado la actividad correspondiente a la misma. Una vez que hayas respondido las preguntas asociadas a cada tarea, puedes continuar hacia la siguiente sección.*

Agradecemos toda la información que nos puedas brindar sobre tu experiencia ya que esto nos ayudará a mejorar la usabilidad de este sitio.

¡Gracias por apoyar esta actividad y ayudarnos a mejorar esta herramienta creada para los inmigrantes venezolanos!

Link de test de usuario:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScat_ioP8IP65MvjhESddn2A_cP9vwsGvxUFo9ajCQxqAlqZw/viewform?c=0&w=1

Link Venezuela a la distancia: <http://vzla.jckv2.com/>

Si tienes alguna duda o inquietud con respecto al test, no dejes de comunicarte conmigo. Saludos cordiales.

B) Características del test:

- Plataforma en donde se realizó el test: Google Forms.
- Migrantes encuestados: Se apuntó a 5 participantes. Se hizo una revisión bibliográfica y diversos autores indicaban, siempre citando al experto Jakob Nielsen, que cinco era un número adecuado para elaborar los tests de usuarios. Se verificó material del autor sobre el tema y, efectivamente, Nielsen (2000) afirma: “Los mejores resultados vienen de testear a no más de 5 usuarios y ejecutar tantas pruebas pequeñas como se puedan costear”. En otro artículo más reciente del autor titulado *How Many Test Users in a Usability Study?*⁵ Nielsen indica con respecto al tema del número de participantes:

Si desea un solo número, la respuesta es simple: pruebe 5 usuarios en un estudio de usabilidad. Probar con 5 personas le permite encontrar casi tantos problemas de usabilidad como los que encontraría al usar muchos más participantes en la prueba (Nielsen, 2012).

Finalmente participaron tres hombres y tres mujeres –una persona más de la muestra contemplada-, en un rango de edad entre 26 y 45 años.

- Test a distancia: 6.

⁵ En español: ¿Cuántos usuarios de prueba en un estudio de usabilidad?

C) Secciones y preguntas: Antes de comenzar el test, se les daba la siguiente instrucción a los participantes: “Te invitamos a abrir el sitio web piloto de VENEZUELA A LA DISTANCIA en el siguiente link: <http://vzla.jckv2.com/>. Posteriormente, queremos que conozcas la página de inicio, visites cada una de sus secciones y conozcas la información que se encuentra allí. Puedes tomar 10 minutos para hacer esta revisión y luego volver a este test”. Luego de esta revisión, se les pedía volver al test que se dividía en siete secciones, las cuales se explicarán a continuación:

- Primera sección: Se les preguntaba a las personas su sexo y rango de edad.
- Segunda sección: Se les pedía los participantes que revisaran la sección Nosotros para saber si podían identificar qué es *Venezuela a la distancia*, si tenían recomendaciones para mejorarla y si la información era fácil de entender.
- Tercera sección: Se les pedía a los participantes que subieran un testimonio de forma escrita en la sección Las Nostalgias –en la subcategoría de su elección-, indicaran si lo habían logrado, si les había parecido fácil y si tenían alguna recomendación para mejorar la experiencia.
- Cuarta sección: Se les pedía a los participantes que subieran un testimonio en formato video en la sección Nueva realidad –en la subcategoría de su elección-, e indicaran si lo habían logrado, si les había parecido fácil y si tenían alguna recomendación para mejorar la experiencia. Para facilitar este proceso, se les brindaba el link de un video en Youtube para que solo tuvieran que hacer el proceso de subirlo al sitio.
- Quinta sección: Se les pedía a los participantes que subieran un testimonio en formato audio en la sección Mirando al futuro -en la subcategoría de su elección-, e indicaran si lo habían logrado, si les había parecido fácil y si tenían alguna recomendación para mejorar la experiencia.
- Sexta sección: Se les pedía los participantes que revisaran la sección Panorama para saber si podían identificar su finalidad y si tenían recomendaciones para mejorarla.
- Séptima sección: Se les pedía a los usuarios que contaran su experiencia general con el sitio preguntándoles si era sencillo subir un testimonio a través del formulario de *Venezuela a la distancia*, si les parecía adecuada la forma en la que se presentaban los testimonios y si la finalidad del sitio era clara. Adicionalmente, se les pedía que brindaran sus comentarios sobre el sitio.

D) Resultados:



Figura 33 Comentarios de los participantes del test para migrantes

La primera tarea buscaba determinar si los migrantes tenían claridad con respecto al objetivo de *Venezuela a la distancia* y los resultados arrojaron que el 66,7% lo comprendió después de hacer una revisión de la sección *Nosotros*.

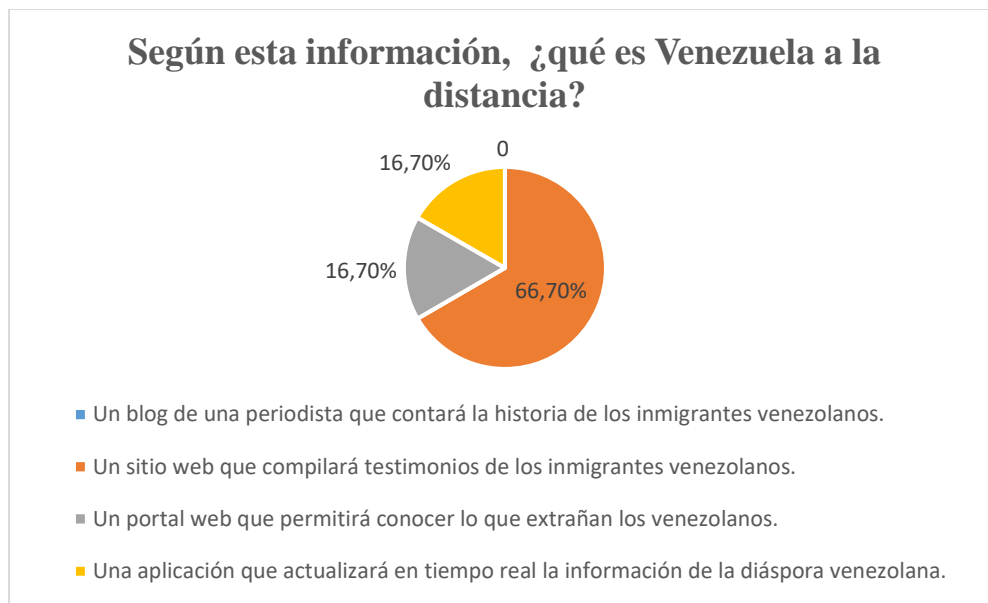


Figura 34 Resultados conocimiento sección Nosotros

El 83,3% consideró que la información presente en la sección Nosotros era fácil de entender, aunque dos participantes realizaron sugerencias sobre la estructura del contenido y también indicaron que querían ver más información sobre la creadora del proyecto.

En la segunda, tercera y cuarta tareas se quería identificar si los usuarios podían subir testimonios en diversos formatos y si consideraban que el proceso era sencillo.

En el caso del testimonio escrito, el 83,3% indicó que pudo subirlo al sitio web; en el caso del video, el 66,7% indicó que sí había ejecutado la tarea y, con respecto al audio, solo el 33,3% manifestó haberlo subido.

La facilidad con la que los participantes consideraron subir los testimonios fue proporcional a la cantidad de testimonios subidos: en el caso del testimonio escrito, el 83,3% consideró que era fácil de subir; en el caso del video, el 66,7% de los participantes afirmaron lo mismo y en el caso del audio, solo el 50% indicó esa opción.

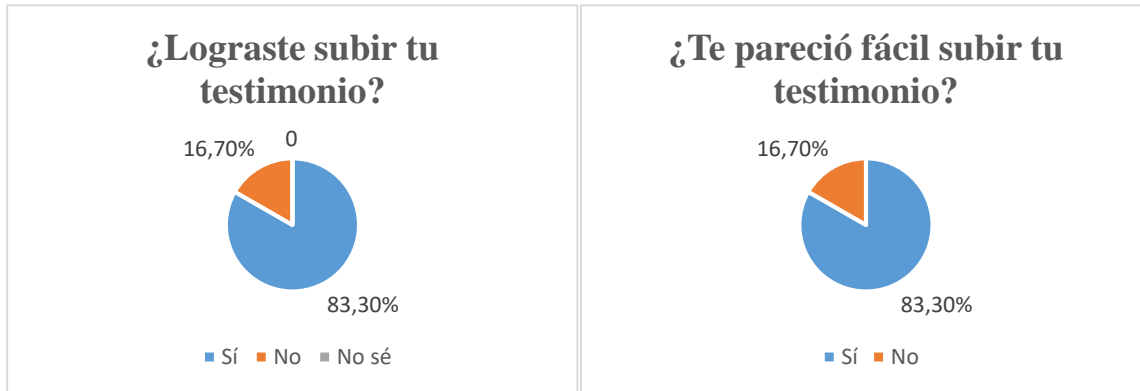


Figura 35 Resultados de la segunda tarea: subir testimonios en formato texto

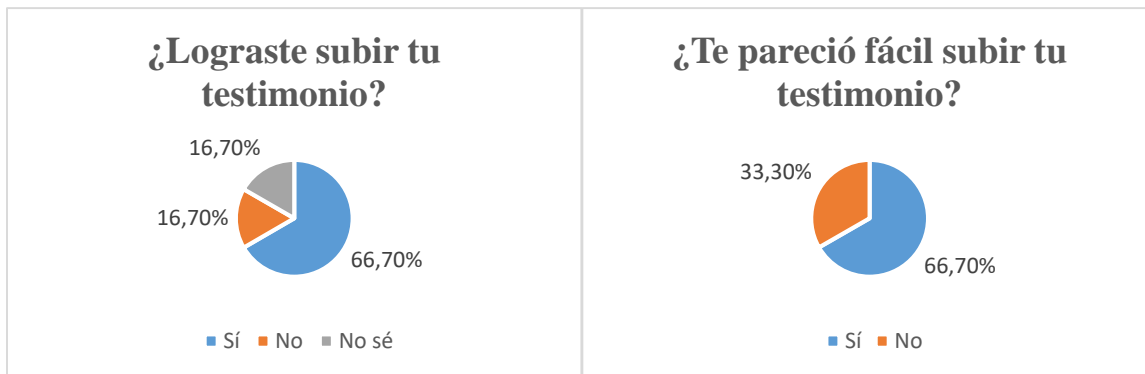


Figura 36 Resultados de la tercera tarea: subir testimonios en formato video

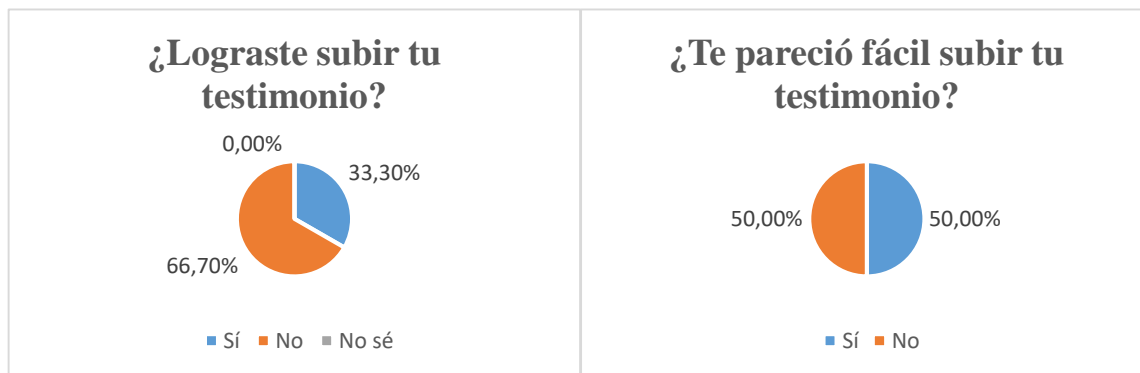


Figura 37 Resultados de la cuarta tarea: subir testimonios en formato audio

Con respecto a la quinta tarea, en la que se invitaba a los participantes a revisar la sección de Panorama, el 66,7% identificó correctamente la finalidad de esta sección. Uno de ellos comentó

que podía mejorarse presentando la información en pantalla completa para no tener que desplazarse hacia la parte de abajo del sitio web con el fin de ver los datos de la tabla informativa.

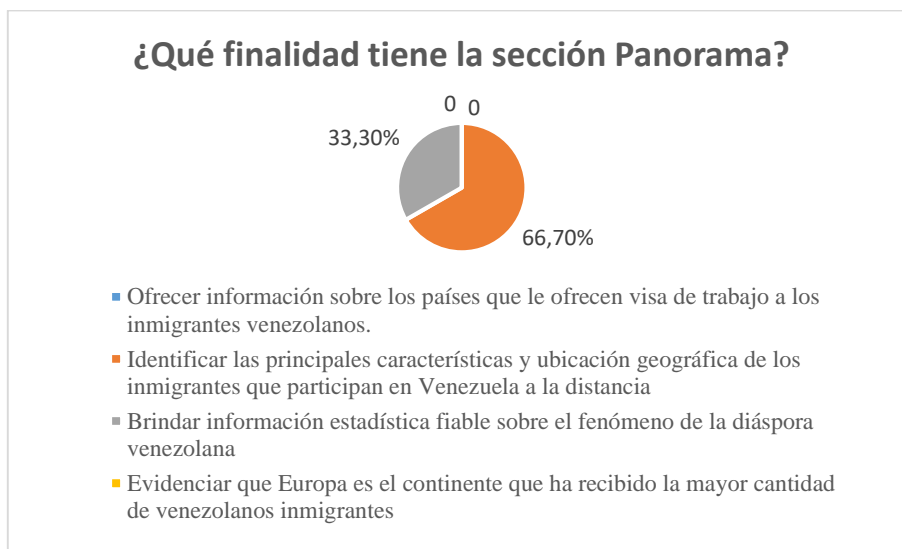


Figura 38 Resultados finalidad sección Panorama

Los resultados de la sexta tarea -que buscaba saber cómo percibían los migrantes el sitio cuando no les tocaba ejecutar una acción específica sino simplemente consumir contenidos- arrojaron que el 83,3% de los participantes consideraba que los testimonios se entendían fácilmente de la forma en la que eran presentados.

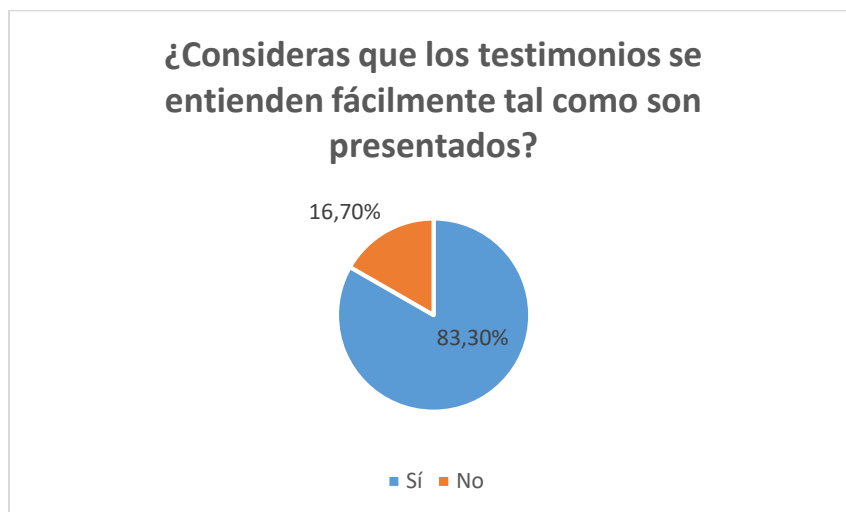


Figura 39 Percepción de los migrantes sobre los testimonios publicados

En el caso de la séptima sección, se quería medir cómo habían percibido los participantes la experiencia de participar en *Venezuela a la distancia*. El 83,3% consideró sencillo subir un testimonio y adecuada la forma en la que estos son presentados en el sitio. El 100% consideró que era clara la finalidad del proyecto.

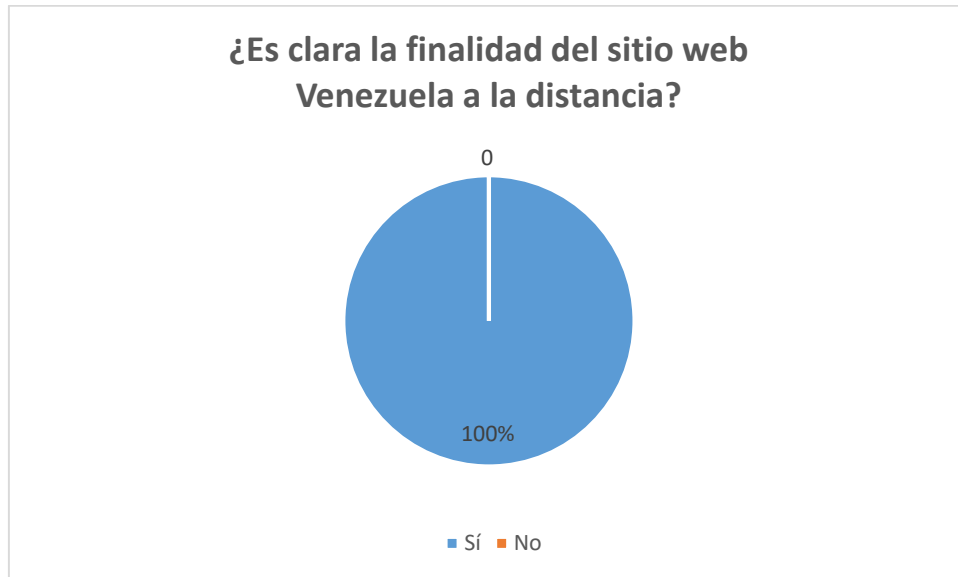


Figura 40 Respuesta sobre la claridad del objetivo de Venezuela a la distancia

E) Análisis de los resultados

La nueva herramienta usada para conocer la usabilidad del sitio web *Venezuela a la distancia* no fue exactamente igual a la que se usó en noviembre-diciembre de 2017, pues se hicieron ajustes y mejoras que permitieran a los participantes entender de una mejor manera las tareas que debían realizar y responder más fácilmente las preguntas que se planteaban. Sin embargo, más allá de que no puedan generarse comparaciones exactas entre uno y otro test, sí se evidenció que los cambios incorporados al sitio generaron una mejor experiencia para los usuarios.

Los resultados fueron mixtos, aunque se evidenciaron mejorías con respecto a los obtenidos en 2017. En la primera oportunidad, el 50% manifestó haber subido el testimonio de forma escrita contra un 83,3% que logró hacerlo en esta nueva oportunidad, por ejemplo. También en el primer test que se realizó, los participantes manifestaron desconocer si habían subido o no su testimonio; en este segundo test, había mayor claridad con respecto a si efectivamente habían ejecutado esta tarea o no.

En el primer test, se generaron errores cuando se les pedía a los participantes que iniciaran sesión en Facebook puesto que muchos no lograron hacerlo o tuvieron dificultades; en el segundo test, se evidenció que este inicio se pudo realizar en la mayoría de los casos, pero cuestionaron la necesidad de hacerlo. Esto indica que el problema dejó de estar enfocado en un tema técnico, lo cual se considera un avance con respecto a la versión que se probó a principios de diciembre de 2017.

De los resultados de este nuevo test de usuario destacan temas relevantes. Uno de ellos está relacionado a que, aunque no todos los participantes pudieron subir su testimonio, la mayoría consideró sencillo el proceso para hacerlo. De hecho, uno de ellos manifestó -refiriéndose al testimonio en audio-: “Es una tarea sencilla, al igual que las dos anteriores. Sin embargo, no poseo ningún audio que pueda subir en este momento”. En el primer test realizado -en el que también participaron 6 usuarios-, ninguno de los participantes manifestó que este proceso fuera fácil.

Aunque la percepción con respecto al envío de testimonios mejoró considerablemente, los participantes todavía manifestaron tener inconvenientes por motivos técnicos y cuestionaron restricciones propias de la página, como el registro con Facebook para poder enviar un testimonio. Aquí recogemos algunos comentarios que surgieron por parte de los usuarios:

“Desde una computadora resulta difícil subir audios”.

“La dependencia de Facebook del formulario me parece una limitante.”

“Estaría bien poder editar tu testimonio una vez que lo has subido.”

La identificación del proyecto con la información contenida en la sección Nosotros resultó no ser suficientemente clara pues, aunque la mayoría indicó correctamente el objetivo de *Venezuela a la distancia*, dos participantes se inclinaron por otras opciones que, aunque similares, eran incorrectas. También es importante destacar que el objetivo de la sección Panorama, aunque fue bien identificado por la mayoría de los usuarios que participaron, no es claro para el 100% de ellos.

11.2. Test para venezolanos que no han emigrado

El propósito del test era determinar si los venezolanos que no han emigrado –que representan a los usuarios que entrarían al sitio web para consumir los contenidos que se encuentran allí y no a subir testimonios- podrían acceder con facilidad a las diversas secciones que tiene *Venezuela a la distancia*.

Para este tipo de usuario, se realizó un test basado en un modelo propuesto por Almazán y Camus (s.f), el cual propone las siguientes categorías a evaluar:

- 1) Identidad.
- 2) Contenido.
- 3) Navegación.
- 4) Gráfica web.
- 5) Búsqueda.
- 6) Retroalimentación.
- 7) Utilidad.

Aunque se ofrece una metodología específica para la aplicación del test y unas preguntas definidas para realizarles a los participantes, se adaptó este modelo para responder a las necesidades de este proyecto.

A) Invitación a los participantes: El test se envió a través de un correo electrónico con instrucciones explícitas sobre las tareas a realizar. El correo tenía el siguiente contenido:

El siguiente test fue diseñado para conocer cuál es tu experiencia al usar el sitio web Venezuela a la distancia. A continuación, se indicarán las recomendaciones generales que debes tomar en cuenta antes de tomar el test:

- *Antes de contestar las preguntas, te invitamos a revisar cuidadosamente el sitio por al menos 10 minutos. Este es el link a través del cual puedes ingresar al sitio web: <http://vzla.jckv2.com/>*
- *Durante esta revisión, la idea es que puedas ingresar a la mayor cantidad de secciones posibles.*
- *El sitio aún no está finalizado, por lo que quizás puedas conseguir información incompleta o de prueba (especialmente en la sección Testimonios y Panorama). Sin embargo, el espacio en el que aparecerá cada sección sí se mantendrá cuando el sitio web sea lanzado oficialmente.*
- *En las preguntas referentes a la Búsqueda, es importante que sigas exactamente las instrucciones que se te indican (entre las que se contempla que vuelvas al sitio web para ejecutar una tarea).*

- *No existen respuestas correctas o incorrectas. Agradecemos toda la información que nos puedas brindar sobre tu experiencia ya que esto nos ayudará a mejorar la usabilidad de este sitio.*

*A través de este link puede ingresar al test de usuario:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeQ6eF_mE1PneSjXfSqJrzRWjq6jDoM_jvHMwXOX4XMGYC6tg/viewform?c=0&w=1*

Estaré muy atenta ante cualquier duda o inquietud que pueda surgir durante el desarrollo de este test. Saludos cordiales.

B) Características del test

- Plataforma en donde se realizó el test: Google forms.
- Venezolanos no emigrantes encuestados: 5. El criterio usado para elegir este número es el mismo que se usó para el test para los migrantes. Participaron un hombre y cuatro mujeres, en un rango de edad entre 26 y 45 años.
- Tests a distancia: 5.

C) Secciones y preguntas: Antes de comenzar el test, se le daba la siguiente instrucción a los participantes: “Te invitamos a abrir el sitio web piloto de VENEZUELA A LA DISTANCIA en el siguiente link: <http://vzla.jckv2.com/>. Posteriormente, queremos que conozcas la página de inicio, visites cada una de sus secciones y conozcas la información que se encuentra allí. Puedes tomar 10 minutos para hacer esta revisión y luego volver a este test”. Luego de esta revisión, se les pedía volver al test que se dividía en nueve secciones, las cuales se explicarán a continuación:

- **Primera parte:** Se les preguntaba a las personas su sexo y rango de edad.
- **Identidad:** Se realizaban preguntas enfocadas en conocer si la página de inicio permitía conocer qué tipo de propuesta se estaba presentando, los elementos gráficos que aclaraban –o generaban confusión- con respecto al objetivo del sitio, si el logo era fácil de ubicar y representaba bien a *Venezuela a la distancia*, si el nombre del proyecto era claro y visible y si podían identificar a qué tipo de público estaba dirigida esta iniciativa.
- **Contenido:** Se realizaban preguntas enfocadas en conocer si podían identificar el contenido más relevante, las actualizaciones y los enlaces de la página de inicio. También

se les preguntaba si les parecía que el contenido presentado en el *home* era relevante y si querían ver información adicional.

- **Navegación:** En esta sección, se les preguntaba a los participantes si les parecía fácil acceder a los diferentes contenidos, si podían identificar en qué parte del sitio se encontraban, si podían ir a las diversas secciones con los enlaces presentes en las páginas o si siempre debían recurrir a los botones del navegador, si se habían sentido perdidos dentro del sitio o si proponían nuevos elementos o herramientas para facilitar el acceso a los contenidos. Además, se les preguntó si les parecía que el sitio era lento.
- **Gráfica web:** En esta sección las preguntas estaban enfocadas en conocer si el sitio era gráficamente equilibrado, si les parecía que las imágenes se presentaban de forma adecuada, si se habían demorado en cargar y si representaban bien la iniciativa, entre otras.
- **Búsqueda:** Esta sección estaba enfocada en conocer el funcionamiento del buscador del sitio, por lo que se les pedía a los participantes que lo ubicaran, lo usaran y contaran si los resultados arrojados respondían a lo que estaban buscando.
- **Retroalimentación:** Con esta sección se quería identificar si era clara la forma de comunicarse con el administrador del sitio.
- **Utilidad:** Se plantearon preguntas que tenían la finalidad de determinar si los participantes consideraban que esta herramienta era útil para ellos o para otras personas.
- **General:** Se abría la posibilidad de recibir comentarios de los participantes sobre el sitio web *Venezuela a la distancia*.

D) Resultados

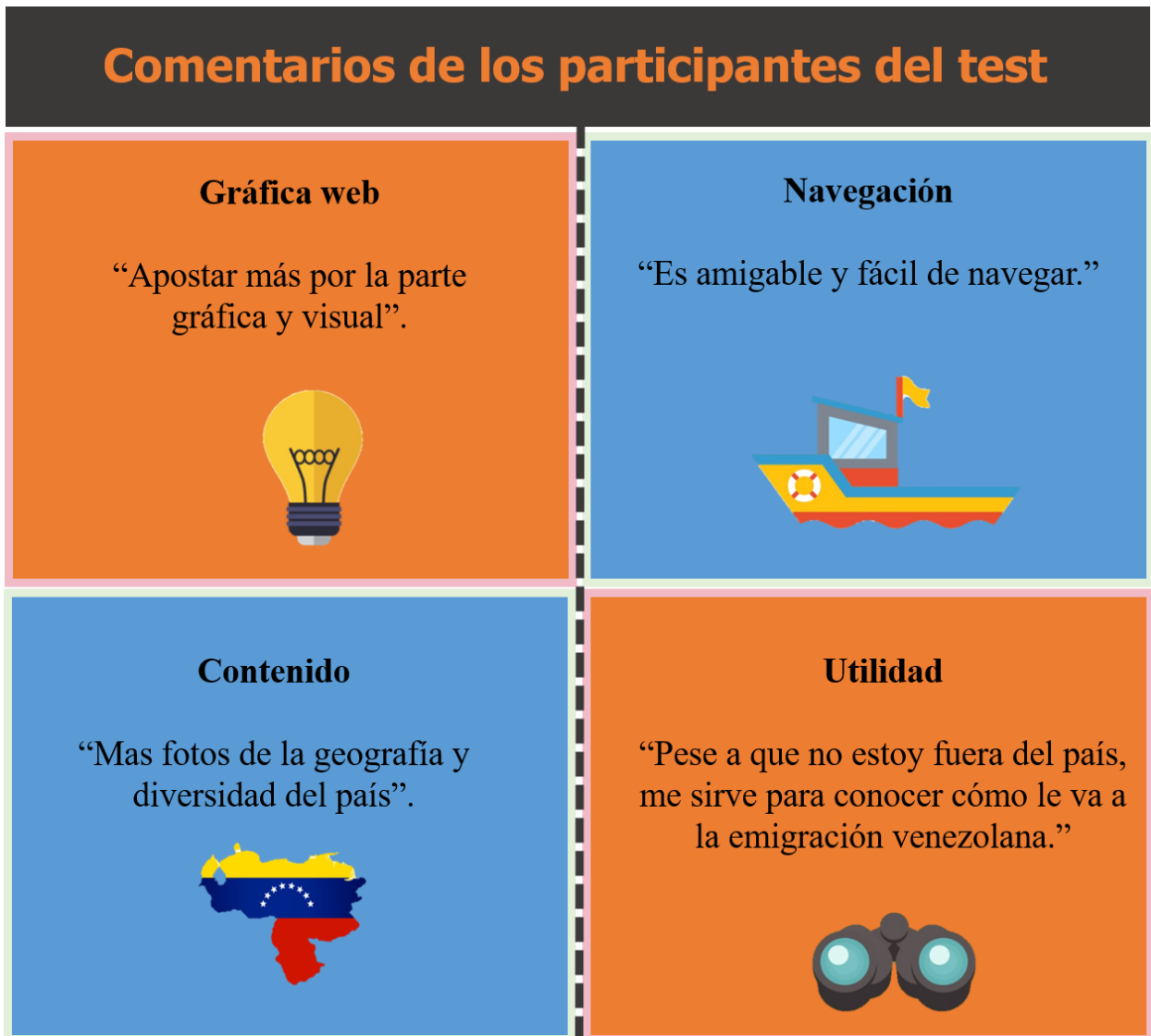


Figura 41 Comentarios de los participantes del test

Los resultados de la sección Identidad evidenciaron que todos los participantes pudieron identificar el objetivo de *Venezuela a la distancia* con la información que encontraron en la página de inicio.



Figura 42 Resultados conocimientos sección Nosotros

Cuando tuvieron que indicar qué elemento de la página de inicio les había permitido identificar más claramente el objetivo del sitio, el 60% mencionó los testimonios, el 20% indicó la sección Nosotros y el 20% el nombre del sitio web. El logo y el nombre del proyecto se consideraron claros y visibles para el 80% de los participantes. En cuanto al público al que está dirigido, el 60% señaló que era para tres públicos: los venezolanos migrantes, los venezolanos que quieren emigrar y cualquier persona que quiera conocer sobre la migración venezolana.

En cuanto a la sección Contenido, todos los participantes indicaron que el contenido más relevante de la página de inicio eran los testimonios.



Figura 43 Resultados sobre la relevancia del contenido en la página de inicio

Para todos los participantes del test fue fácil distinguir las actualizaciones en la página de inicio y les pareció que la selección de los contenidos presentados era adecuada; también consideraron que los enlaces presentes en el *home* eran suficientemente claros con respecto a la información a la cual remitían.

En el caso de la sección dedicada a las características asociadas a la Navegación, todos indicaron que les parecía sencillo acceder a los contenidos y ninguno se sintió perdido dentro del sitio.

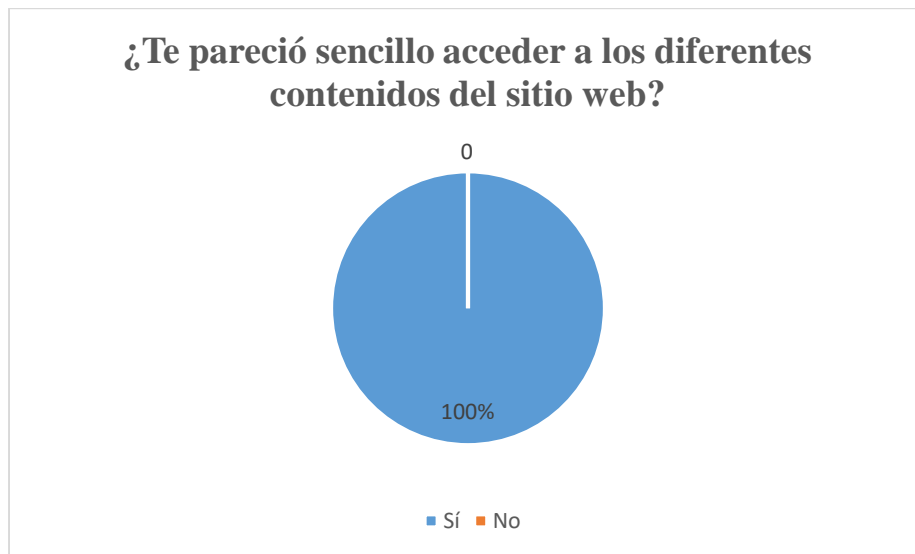


Figura 44 Resultados sobre la facilidad de acceso a los contenidos

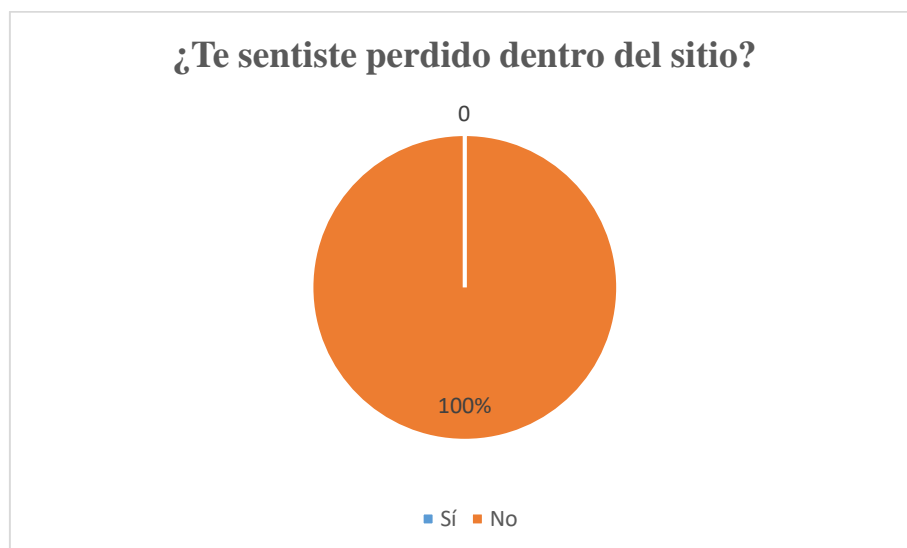


Figura 45 Resultados sobre la facilidad de ubicación dentro del sitio web

El test arrojó que a la mayoría de los participantes les pareció útil el menú para ingresar a las diferentes secciones del sitio, aunque un 60% agregaría otros elementos para facilitar la navegación como un mapa del sitio, más categorías en el menú y una descripción del proyecto en la página de inicio. Otro dato relevante: 40% consideró que el sitio era lento.

En la sección asociada a la Gráfica web, los resultados indicaron que a la mayoría de los participantes les gustaba cómo se representan las imágenes en el sitio web y las consideraban adecuadas para representar el contenido que se ofrece. También se evidenció que las imágenes se demoraron en cargar más de lo esperado. En general, consideran que el diseño de *Venezuela a la distancia* es equilibrado.

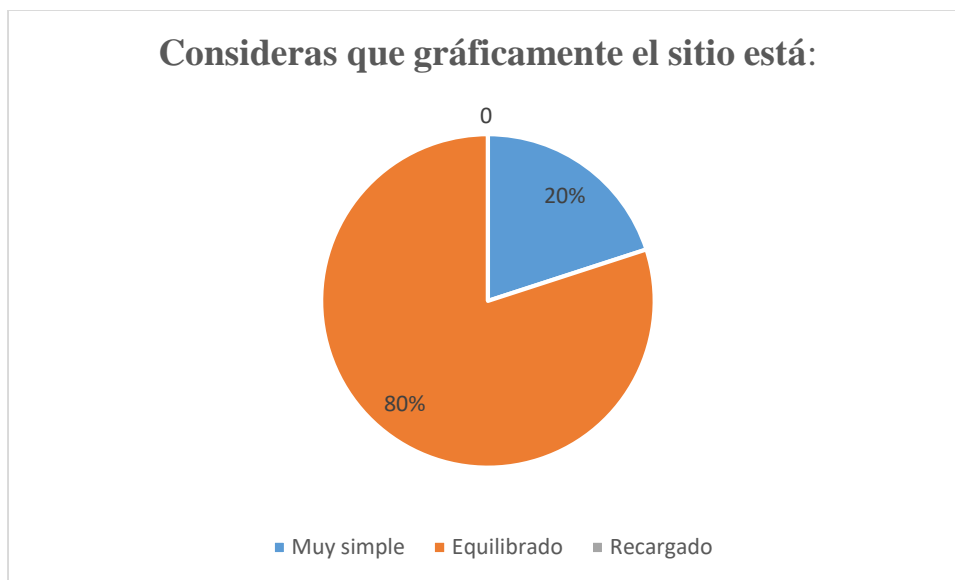


Figura 46 Resultados sobre la percepción del diseño del sitio

En la sección de Búsqueda los resultados arrojaron que, aunque el buscador es fácilmente identificable, no resultó ser una buena alternativa para navegar en *Venezuela a la distancia*. Además, el 40% indicó que normalmente no usa el buscador para navegar en un sitio web.

En la sección Retroalimentación, todos consideraron que el formulario de contacto es fácil de identificar y que es posible comunicarse con el administrador de *Venezuela a la distancia* con la información que se encuentra en la página de inicio.

Los resultados de la sección Utilidad evidenciaron que los participantes, a pesar de no haber emigrado, consideraron que el contenido de *Venezuela a la distancia* es útil para ellos. También

apuntaron que les parece útil para otras personas; uno de ellos, por ejemplo, indicó: “Puede servirle a cualquier venezolano que piense o decida irse del país”.

En la sección General se compilaron comentarios y sugerencias para mejorar el sitio. Aquí mencionaremos dos de ellos:

“Me encanta este sitio. Es una iniciativa muy grata que permitirá intercambiar experiencias desde lo positivo. Lo que sugiero es establecer normas o algo así, de manera que se evite hablar desde lo destructivo de nuestro país y del que los alberga.”

“Me gustaría que el color del cintillo del sitio sea tricolor y no solo vinotinto.”

“Yo aún estoy en Venezuela. Mi esposo y yo hemos hablado sobre emigrar por una mejor calidad de vida para nuestros hijos, pero de manera organizada, para dar un buen ejemplo, así como tanto extranjero que construyó en nuestro país y lo quieren como propio. Hermoso proyecto, son muchos de nuestros hermanos de vida que con gusto compartirán su historia fuera de su tierra natal.”

E) Análisis de los resultados

Los resultados evidenciaron que, en general, los participantes tuvieron una buena experiencia en el sitio web de *Venezuela a la distancia*. El propósito del proyecto fue comprendido gracias a la información presentada –especialmente los testimonios- y a diversos elementos gráficos como el nombre del sitio y el logo. Aunque no hubo unanimidad con respecto al público objetivo al que está dirigido, hubo una tendencia a asumir que, además de los venezolanos migrantes, abarcaba a otros segmentos de mercado que también han sido contemplados como públicos de interés para esta iniciativa.

En varios aspectos como enlaces, novedades y aspectos gráficos, la página de inicio del sitio se puede considerar sólida.

La versión anterior que se había probado del sitio web no tenía un menú y se evidenció que esto generaba dificultades para los visitantes. En esta nueva versión se incluyeron dos –como ya se indicó- y se obtuvieron mejores resultados en términos de navegación. El menú –especialmente el que está ubicado en la parte superior del sitio- es la herramienta más útil para los que quieran conocer las diversas secciones.

El buscador, por otro lado, evidenció que puede ser una herramienta confusa para los usuarios. Aunque el diseño del sitio se consideró “Equilibrado” por cuatro de los cinco participantes del test, también se recibieron comentarios que apuntaban a reforzarlo con más elementos gráficos.

12. Plan de inversiones y financiamiento

12.1. Inversiones: costos fijos y variables

A continuación, se detalla la inversión que requiere el proyecto, incluyendo tanto los gastos que ya se realizaron así como los que están por ejecutarse. Además, se especifican los costos (fijos) en los que se debe incurrir para el mantenimiento por un año de *Venezuela a la distancia* (fechas tentativas: junio 2018 – mayo 2019). No hay costos variables asociados.

Actividad	Costos fijos (COP)	Estatus	Fecha	Duración
Desarrollo del sitio web	720 000	Ejecutado	Junio 2017 - Febrero 2018	Único pago
Compra de hosting y dominio	176 000	Ejecutado	Febrero 2018	Único pago
Renovación de hosting	286 000	Por ejecutar	Enero 2019	Único pago
Elaboración de los términos y condiciones, aviso de privacidad y políticas de protección de datos	500 000	Ejecutado	Enero 2018	Único pago
Lanzamiento de la herramienta para grupos específicos: 20 periodistas venezolanos migrantes. 12 páginas de Facebook de migrantes venezolanos.	400 000	Por ejecutar	Junio 2018	Único pago

Actividad	Costos fijos (COP)	Estatus	Fecha	Duración
Presentación de la herramienta a público general: campaña de <i>free press</i> .	7 000 000	Por ejecutar	Julio - agosto 2018	Dos meses
<i>Community manager</i> para la actualización de las redes sociales	18 000 000	Por ejecutar	Permanente (Junio 2018 – Mayo 2019)	12 meses
Mantenimiento de la página: edición y ajustes de los testimonios escritos, revisión de los testimonios en formato de audio y video, publicación de los testimonios una vez se haya verificado que su contenido no atenta contra los términos y condiciones de la página.	36 000 000	Por ejecutar	Permanente Junio 2018 – Mayo 2019	12 meses
Pauta en Google Adwords	2 700 000	Por ejecutar	Agosto- Octubre 2018	3 meses
Pauta en Facebook	3 645 000	Por ejecutar	Agosto- octubre 2018	3 meses
Total inversión anual	COP 69 427 000			

Tabla 2 Recursos requeridos para impulsar el proyecto por un año

12.2. Fuentes descartadas

Para el financiamiento de *Venezuela a la distancia*, se consideraron organizaciones que trabajan con temas de memoria histórica, migraciones y también empresas o instituciones que, por su cercanía y conocimiento con Venezuela, podrían patrocinar una iniciativa como la presentada en este trabajo. Entre estas, se encontraban la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), la Cámara de Comercio Colombo Venezolana y el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación, así como empresas venezolanas con presencia en Colombia como Prosein. Ninguna de las mencionadas financia este tipo de proyectos, por lo que se consideran fuentes descartadas.

12.3. Fuentes consideradas

A) Empresas Polar

Para el financiamiento se consideraron otras compañías venezolanas como Empresas Polar. Se envió una propuesta formal a la Gerencia de Inteligencia de Mercado y Nuevos Productos informando sobre sus principales características y una cotización indicando los costos que se deberían asumir para impulsar esta iniciativa por seis meses. El gerente de esta unidad indicó que remitiría la propuesta a la Fundación Polar –que, como indica su sitio web, es “una fundación empresarial patrocinada de manera exclusiva por Empresas Polar, desde nuestro nacimiento en 1977” (Fundación Empresas Polar, s.f)- la cual podría ser la que eventualmente brinde un financiamiento. Al cierre de este documento, todavía no se había generado una respuesta por parte de la compañía.

B) Crowdfunding

Como ya se indicó en el plan de marketing, las experiencias de otros medios digitales venezolanos indican que el *crowdfunding* es una opción válida para impulsar iniciativas de tipo informativo en la web. Por esta razón, y con el fin de tener una opción sólida en caso que no se concrete ningún otro tipo de financiamiento, se ha diseñado una campaña de tres pasos que tendrá como finalidad obtener recursos para seis meses de proyecto de *Venezuela a la distancia*.

- **Primera parte:**

Para difundir la campaña de *crowdfunding*, se está considerando generar mensajes que apelen a la emocionalidad asociada al hecho de emigrar y experimentar una nueva vida en otro país

diferente a Venezuela. Para esto, se ha generado el siguiente concepto: *Todos los migrantes venezolanos tienen una historia: ayúdanos a contarla.*

Se han contemplado piezas para estrategias de difusión masiva a través de correos electrónicos y campañas de redes sociales. Aunque es un trabajo que todavía no se ha definido, se quiere apuntar a piezas gráficas que tengan un gran componente de nostalgia y evidencien la importancia de contar la historia de la diáspora venezolana a través de sus protagonistas.

Sabemos que en tu nuevo país de residencia
no has logrado conseguir
Empanadas de Carne Mechada
como las que te comías en Venezuela

Todos los migrantes venezolanos
tienen una historia:
¡Ayúdanos a contarla!

Ingresar a
www.venezuelaaladistancia.com
y conoce cómo puedes apoyar este proyecto

VENEZUELA
A LA DISTANCIA

Figura 47 Prototipo de diseño y mensaje para la campaña de *crowdfunding*

Se realizará el lanzamiento del sitio y se invitará a amigos, aliados y personas cercanas al proyecto a apoyar su difusión. En la medida en la que se pueda fomentar la participación de migrantes venezolanos, se podrá consolidar una base de datos a la que se le enviará la información una vez que la campaña de *crowdfunding* haya sido lanzada.

El envío de información está contemplado dentro de la aceptación de Términos y Condiciones al momento de subir los testimonios, por lo que en la medida en que más migrantes participen,

mayor es la posibilidad de llegar – a través de una campaña de email marketing- a personas que podrían estar interesadas en apoyar la campaña. Esta estrategia es fundamental porque, tal como afirman en la conocida plataforma de *crowdfunding* Indiegogo: “El correo electrónico es un 33% más efectivo que otras formas de alcance.” (Indiegogo, s.f).

- **Segunda parte:**

La segunda parte será el lanzamiento de la campaña de *crowdfunding*. Para difundir la campaña se usarán las redes sociales y se hará una estrategia que involucra email marketing que, como se comentó, puede garantizar mejores resultados. Dentro de la campaña se propondrá un monto tope de 12 mil dólares –aproximadamente 34 millones de pesos colombianos, a la tasa de cambio representativa del mercado (TRM) del 28 de febrero de 2018 (Banco de la República, 2018)- que permitirá impulsar el proyecto por seis meses contemplando la labor de un(a) (1) administrador(a) y un(a) (1) community manager, hacer la campaña de *free press* y las inversiones correspondientes para la pauta en Facebook y Google Adwords. De todas formas, se indicará de forma detallada qué se financiará con el dinero recogido para garantizar la transparencia del proceso.

Además, se realizará un plan de beneficios para las personas que colaboren con la campaña. Del monto total que aporten, se contemplará alrededor de un 10% para brindarles una recompensa por ser parte de *Venezuela a la distancia*. La decisión de brindarle un incentivo se motiva porque, según Indiegogo (s.f): “descubrimos que las campañas que ofrecen beneficios recaudan un 143% más de dinero que aquellas que no lo hacen”. Esta es una estructura propuesta y que estará sujeta a modificaciones (dependerá en gran parte de las alianzas que puedan realizarse):

Monto aprobado	Recompensa
5 dólares	Tarjeta de agradecimiento digital personalizada con foto de un paisaje de Venezuela y un mensaje que diga: <i>Yo también recuerdo a Venezuela a la distancia.</i>
10 dólares	
25 dólares	Calendario digital 2018 – 2019 con fotos de paisajes de Venezuela.
50 dólares	Bono para disfrutar de una arepa y una bebida típica en algún restaurante venezolano. Si en el lugar donde vive la persona no existe un local con comida típica de Venezuela, se le enviará la recompensa asociada a 75 dólares.
75 dólares	Kit de postales con imágenes de paisajes de Venezuela
100 dólares	Póster impreso de un paisaje de Venezuela.

Tabla 3 Plan de recompensas para las personas que apoyen la campaña de *crowdfunding*

Para poder concretar este plan de beneficios, se buscará realizar alianzas o concretar patrocinios con:

- Empresa de envíos en Colombia.
- Imprenta en Colombia.
- Fotógrafo venezolano reconocido.
- Diseñador gráfico.
- Restaurantes venezolanos en diversas ciudades del mundo.

A cambio del patrocinio o alianza, se realizará promoción en las redes sociales de *Venezuela a la distancia* de la empresa o el profesional que nos apoye.

- **Tercera parte:**

En esta fase, se impulsará la campaña y, dependiendo de los resultados, se irán haciendo ajustes sobre las estrategias elegidas en cada red social y a través de la campaña de email marketing. También se irán concretando las recompensas para las personas que hagan aportes.

13. Conclusiones

Venezuela a la distancia nació para visibilizar un fenómeno social relevante y actual: la diáspora venezolana. A mediados de 2016 se gestó la idea de desarrollar esta iniciativa y después de muchos ajustes, recomendaciones y pruebas, ya en 2018 se tiene un prototipo de sitio web que está listo en un 90%. El camino ha sido largo pero fructífero y en cada paso del proceso se han obtenido aprendizajes que han resultado vitales para la mejora de esta herramienta digital y del proyecto en general.

Cuando nació la idea de crear un espacio digital para conocer los testimonios de los migrantes venezolanos el *benchmarking* era más corto y las investigaciones sobre el tema eran relativamente escasas. La problemática se ha ido intensificando al punto que algunos medios ya la califican de éxodo, lo que ha aumentado la información sobre el tema y los sitios web que compilan información sobre sus protagonistas. Sin embargo, la necesidad de contar las historias de los ciudadanos que han tenido que dejar Venezuela se mantiene y probablemente se mantendrá en el futuro: la crisis que se identificó como la causante de esta migración masiva, lejos de solucionarse, solo se profundiza.

Es una verdad de Perogrullo decir que ya los periodistas no tienen la hegemonía de las historias que se cuentan: las redes sociales evidencian que, con acceso a internet y un dispositivo electrónico, cualquier ciudadano puede relatar vivencias, brindar opiniones y difundir reflexiones. Esta realidad, lejos de invalidar el rol de los comunicadores, lo reafirma y lo hace aún más pertinente hoy en día. Los relatos humanos necesitan consistencia, estructura y espacios apropiados para no perderse en el océano de información que se genera día a día en internet. Es allí donde la labor periodística se hace fundamental. *Venezuela a la distancia* quiere ofrecer esa visión desde el periodismo para que los testimonios de los migrantes venezolanos hagan parte de una construcción de memoria y no queden relegados a múltiples páginas de Facebook que lo mismo permiten desahogos, como venta de productos, insultos, oportunidades de empleo, memes

y propaganda. Además, el trabajo de revisión y edición permitirá que los textos, videos y audios que se comparten estén acordes a los objetivos del sitio.

Hay espacios digitales que permiten contar historias en primera persona, pero la mayoría de los que existen actualmente para los migrantes venezolanos no facilitan esa posibilidad. Escuchar los testimonios de ellos desde el yo sin intermediarios –el yo que extraña, que tiene una nueva vida lejos de su tierra, que no sabe qué le depara el futuro- permitirá que cualquiera que visite el sitio web pueda entender esta compilación como las visiones de una realidad humana que a ratos se tiñe de nostalgia, a veces de desilusión y, en muchas ocasiones, de esperanza.

El actual prototipo está adaptado para que se puedan cumplir todos los objetivos del proyecto y generar las interacciones necesarias para que se realice la compilación de los testimonios de los migrantes venezolanos y lograr, de esta forma, la construcción de memoria colectiva sobre este fenómeno. Sin embargo, hay muchos aspectos que todavía se deben reforzar para garantizar una experiencia positiva de todos los usuarios.

En primer lugar, se realizarán ajustes al formulario con el fin de hacerlo aún más amigable para los usuarios migrantes. Uno de los cambios que se están contemplando es que, en vez de que se suban archivos de audio, se puedan grabar los testimonios directamente desde la herramienta; además se eliminará un error en la herramienta que es mostrar la posibilidad de montar un archivo en .mp4. Esto seguramente facilitará la posibilidad de tener más participación en este formato. También se ampliarán los números de caracteres para que tengan mayor espacio para contar sus historias.

Aunque el ingreso a través de la cuenta de Facebook busca disminuir las posibilidades de que exista suplantación de identidad, se abrirá la posibilidad de buscar otra forma de cotejar la información que se reciba en el sitio web. El último test evidenció que, aunque algunos usuarios no tienen problema con este requisito, para otros resultó molesto o complicado. La idea es que todos los migrantes que quieran contar su historia puedan hacerlo y no sientan que existen obstáculos para usar la herramienta.

También se está contemplando la posibilidad de agregar más testimonios en la página de inicio con el fin de que se puedan conocer más de estas historias sin necesidad de ingresar a ninguna sección específica. También se reforzará la información presente en las secciones Nosotros y Panorama: en el primer caso, se agregarán más fotos e información sobre la creadora del sitio – que también es migrante venezolana, lo cual seguramente generará mayor conexión con los

usuarios- y en el segundo caso, se especificará qué tipo de información se está compilando para que cualquier usuario pueda reconocer con exactitud de dónde salen los datos que están allí.

En la página de inicio se incluirá una breve explicación sobre el objetivo de Venezuela a la distancia, con el fin de que pueda ser entendido más fácilmente por cualquier usuario que lo visite. El mapa del sitio y más subcategorías también son otra adición que podría mejorar la usabilidad del sitio.

Además, se harán ajustes de color para que los migrantes que ingresen puedan tener mayor conexión con el sitio web. Aunque el color actual no recibió críticas negativas, algunos usuarios sí manifestaron querer ver más colores, especialmente el tricolor de la bandera venezolana: amarillo, azul y rojo.

Por último, se ajustarán ciertas características para que el sitio pueda ser visto de una mejor manera desde celulares; aunque algunos usuarios manifestaron haber realizado el test y haber visto el sitio desde el móvil -sin manifestar problemas diferentes a los que pudieron presentar otros usuarios que hicieron toda la actividad desde un computador- hay algunos aspectos que se identificaron como difíciles para este tipo de usuarios como el ajuste de la foto en el formulario.

A pesar de que se deben hacer varios ajustes, las fortalezas del sitio son varias. Se evidenció que presenta múltiples ventajas para los que entran a consumir contenidos solamente. Las fotos del menú de la página de inicio se consideran un punto a favor, pues son de paisajes y fauna de Venezuela, lo que genera una conexión inmediata con los usuarios venezolanos, sean migrantes o no. Aunque el formulario presentó inconvenientes y no todos los testimonios fueron subidos durante el test, los que sí fueron subidos –en texto, principalmente- revelan una gran comprensión de Venezuela a la distancia por parte de los venezolanos que están fuera de su país.

Realizar un primer test en 2017 ciertamente contribuyó a hacer mejoras en el sitio y el nuevo test permitió no solo identificar que muchos de los errores habían sido resueltos, sino también descubrir que había otros problemas adicionales de usabilidad. Antes de hacer el lanzamiento oficial, se realizará un nuevo test de usuario para definir si, una vez incorporados los cambios, se solucionaron los principales inconvenientes que la herramienta está presentando actualmente.

No se descarta que a través de las redes sociales de Venezuela a la distancia se reciban testimonios de migrantes venezolanos; aunque el sitio web es un elemento compilador de estas historias, también se abre la posibilidad de recibir información por otras vías y elaborar estrategias para ajustarla al formato que se ha establecido para la construcción de memoria.

Aunque aún están por definirse y concretarse las opciones de financiamiento que se explicaron. *Venezuela a la distancia* será lanzada posiblemente en junio de 2018 con el fin de que puedan irse compilando testimonios. La cercanía de la creadora del proyecto con migrantes venezolanos permitirá que éste pueda ir avanzando incluso antes de que se realicen las estrategias de promoción que se han contemplado. Además, en la medida en la que se pueda presentar contenido de calidad en un portal existente -no un prototipo-, es más factible conseguir alianzas o financiamiento. Por otra parte, también se activarán las alianzas con los administradores de las páginas de Facebook que agrupan venezolanos en diversas ciudades y países y se hará seguimiento a NTN 24 con el fin de concretar una posible alianza con este canal.

No se descartan otras organizaciones que podrían tener interés en financiar un proyecto con estas características como el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y empresas venezolanas con presencia en Colombia, como Locatel y Farmatodo.

Al cierre de este documento, se estaba trabajando con una organización de venezolanos en Colombia con el fin de establecer una alianza que permitiera enmarcar a *Venezuela a la distancia* dentro de un proyecto más grande que abarque diversas aristas de la memoria. Dentro de este trabajo conjunto, se contempla la presentación de la propuesta completa a la Fundación Konrad-Adenauer (KAS).

El presupuesto planteado para el impulso del proyecto es un estimado, por lo que la inversión que se realizará en cada uno podría sufrir modificaciones en la medida en que vaya avanzando el proyecto. Si las estadísticas mostraran que la campaña en redes sociales tiene mayor impacto y alcance que la de mailing, por ejemplo, el presupuesto de la segunda categoría pasaría a la primera con el fin de darle aún mayor fuerza.

Venezuela a la distancia nació como un espacio de construcción de memoria que también será un retrato de una época, de un fenómeno social y de un grupo humano que está viviendo una transformación que dividirá –o ya ha dividido- en un antes y un después la historia del país. Además, publicar sus testimonios les permitirá a los migrantes venezolanos compartir nostalgias, noticias de su realidad actual y sus percepciones del futuro y también dará paso al desahogo de una herida colectiva, de una catarsis necesaria y de un ejercicio de reconocerse –y reconocer a otros- como parte de la diáspora venezolana y entender que, aunque muchos puedan sentirlo, no están solos en esta nueva etapa de su vida.

14. Referencias

- Alcaldía de Bogotá. (s.f). Ley estatutaria 1581 de 2012. Bogotá, Colombia: *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981>
- Almazán, F. y Camus, J. (s.f). Modelo de test de usuario. Chile: *Guía Digital*. Recuperado de <http://www.guiadigital.gob.cl/guia-v2/capitulos/05/anexos/pauta-test-usuario.pdf>
- Alonso, A. y Oiarzabal, P. (2010). The Immigrant Worlds' Digital Harbors. En A. Alonso y P. Oiarzabal. (Eds.), *Diasporas in the new media age: identity, politics and community* (pp.1-15). Reno, Nevada: University of Nevada Press.
- Banco de la República. (2018). Tasa de cambio del peso colombiano (TRM). Colombia: *Banco de la República*: Recuperado de <http://www.banrep.gov.co/es/trm>
- Betancourt, D. (2006). Memoria individual, memoria colectiva y memoria histórica: lo secreto y lo escondido en la narración y el recuerdo. En A. Jiménez y A. Torres (Comps.), *La práctica investigativa en ciencias sociales*. (pp. 123-134). Bogotá, Colombia: Fondo Editorial Universidad Pedagógica Nacional.
- Bolívar, M. (2007). Los venezolanos como emigrantes: desde el “viernes negro” hasta el proceso bolivariano. *Perspectiva*. (14), 60-64.
- Caritas. (2017). Los niños ante la crisis de alimentos en Venezuela, mientras la malnutrición se dispara. Venezuela: *Caritas* Recuperado de <https://www.caritas.org/2017/05/los-ninos-ante-la-cri-sis-de-alimentos-en-venezuela-mientras-la-malnutricion-se-dispara/?lang=es>
- Castells, M. y Tubella, I. (2007). Prólogo. En M. Castells, I. Tubella, T. Sancho y M. Roca. *La transición a la sociedad red* (p. 11). Barcelona: Editorial Ariel.
- Consultores 21, (2015). Anexo sobre inmigración. Servicio de análisis de entorno, Perfil 21, Cobertura Nacional Urbano – Rural. 1^{er} trimestre 2015.
- Consultores 21. (2017). Anexo sobre inmigración. Perfil 21, Servicio de análisis de entorno. N° 148. Cobertura urbano-rural. 1^{er} semestre 2017.
- Corte Constitucional. (2016). Constitución Política de Colombia. Colombia: Corte Constitucional. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- De la Vega, I. (2008). ¿Diásporas o emigración intelectual en Venezuela? En M. Albornoz, C. Vogt y C. Alfaraz. *Indicadores de ciencia y Tecnología en Iberoamérica: Agenda 2008*. Buenos Aires: Red Iberoamericana de Indicadores de Ciencia y Tecnología (RICyT).

- De la Vega, I. (2010). Venezuela: país de contrastes migratorios en el siglo XX. En I. de la Vega (Ed.), *La diáspora de conocimiento: talento venezolano al mundo*. Venezuela: Academia de Ciencias Físicas, Matemáticas y Naturales.
- De la Vega, I. (2012). “Venezuela está perdiendo su capital más importante, el intelectual”. *VenEconomía Mensual*. 29(11), 4-7.
- De la Vega, I. y Vargas, C. (2014). Emigración intelectual y general en Venezuela: una mirada desde dos fuentes de información. *Bitácora-e. Revista Electrónica Latinoamericana de Estudios Sociales, Históricos y Culturales de la Ciencia y la Tecnología*. (1), 66-92.
- Department of Health and Social Care [DHSC]. (s.f). TOOLS: Knowledge of common digital tools and how they can help you do your job. Reino Unido: *Department of Health and Social Care*. Recuperado de <https://engage.dh.gov.uk/digitalpassport/tools/>
- Diáspora venezolana. (s.f). Nosotros. *Diáspora venezolana*. Recuperado de <https://diasporavenezolana.net/nosotros/>
- Echeverry, A. (2011). Análisis de la migración venezolana a Colombia durante el gobierno de Hugo Chávez (1999-2011). Identificación de capital social y compensación económica. *Revista Análisis Internacional*. (4) 11-32.
- Ellner, S. (2010). La primera década del gobierno de Hugo Chávez. Logros y desaciertos. *Cuaderno del CENDES*. Vol. 27 (74), 27-50.
- Esman, M. (2009). *Diasporas in the Contemporary World*. Cambridge, Reino Unido: Polity Press.
- Fernández, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. 2^{da} edición. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de <http://bit.ly/2hjDuQs>
- Freitez, A. (2011). La emigración desde Venezuela durante la última década. *Temas de Coyuntura* (63), 11-38.
- Fundación Empresas Polar. (s.f). Fundación Empresas Polar. Venezuela: *Fundación Empresas Polar*. Recuperado de <http://www.fundacionempresaspolar.org/somos#somos-inicio>
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*, Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Gallardo, E. (coord.), Torreguitart, M. y Torres, J. (2016). *¿Qué es y cómo gestionar el crowdfunding?* Barcelona: Editorial UOC.
- Halbwachs, M. (s.f.). The collective memory. California, Estados Unidos: *UCSB, Department of History*. Recuperado de

<http://www.history.ucsb.edu/faculty/marcuse/classes/201/articles/80HalbwachsCollMemChap2.pdf>

Halbwachs, M. (1995). Memoria colectiva y memoria histórica. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS)*(69), 209-219.

Human Rights Watch (2008). Una década de Chávez. Nueva York, Estados Unidos: *HRW*. Recuperado de <https://www.hrw.org/es/report/2008/09/18/una-decada-de-chavez/intolerancia-politica-y-oportunidades-perdidas-para-el>

Human Rights Watch. (2017). Crisis humanitaria en Venezuela. La inadecuada y represiva respuesta del gobierno ante la grave escasez de medicinas, insumos y alimentos. Nueva York, Estados Unidos: *HRW*. Recuperado de <https://www.hrw.org/es/world-report/country-chapters/298568>

Indiegogo. (s.f). Preparing Your Campaign For Launch. *Indiegogo*. Recuperado de https://files.indiegogo.com/hubfs/IGG_PreLaunchCampaignPrepGuide_032416.pdf?t=1518824553692&_hstc=233546881.78858deb848eb5ab52f8b3bf31b22226.1519003336810.1519003336810.1519003336810.1&_hssc=233546881.3.1519003336811&_hsfp=2734639928

Indiegogo. (s.f). Perks: How to Use Perks to Raise Funds. *Indiegogo*. Recuperado de <https://support.indiegogo.com/hc/en-us/articles/205157097-Perks-How-to-Use-Perks-to-Raise-Funds>

Indiegogo. (s.f). Apoya a Efecto Cocuyo Periodismo Independiente. *Indiegogo*. Recuperado de <https://www.indiegogo.com/projects/apoya-a-efecto-cocuyo-periodismo-independiente#/>

International Organization for Migration [IOM]. (s.f). In brief. *I am a migrant*. Recuperado de <https://iamamigrant.org/about>

IPYS de Venezuela. (2018). Con un solo clic ciudadanos ayudarán a medir la calidad de internet. Venezuela: *IPYS Venezuela*. Recuperado de <https://ipysvenezuela.org/2018/01/22/ipys-venezuela-solo-clic-ciudadanos-ayudaran-medir-la-calidad-internet/>

Laguerre, M. (2010). Digital Diaspora Definition and Models. En Alonso, A. Y Oiarzabal, P. (Eds.), *Diasporas in the new media age: identity, politics and community* (pp. 49-64). Reno, Nevada: University of Nevada Press.

La hora de las víctimas. (s.f). *La hora de las víctimas*. Colombia: *Esri*. Recuperado de <http://geoapps.esri.co/HoraVictimas/index.html>

- Mapeando el éxodo venezolano. (s.f). Mapeando el éxodo venezolano. Recuperado de <https://esrilatinamerica.maps.arcgis.com/apps/StoryMapCrowdsource/index.html?appid=f365fb9490a240e9993cccb0c4edf5ac>
- Migración Colombia. (2018). Radiografía migratoria Colombia – Venezuela. Colombia: *Migración – Ministerio de Relaciones exteriores*. Recuperado de <http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/es/prensa/multimedia/6308-radiografia-de-venezolanos-en-colombia-31-12-2017>
- Molina, N. (2010). Reconstrucción de memoria en historias de vida. Efectos políticos y terapéuticos. *Revista de estudios sociales*. (36), 64-75.
- My immigration story. (s.f). My immigration story. Estados Unidos: *My immigration story*. Recuperado de <https://myimmigrationstory.com/>
- Mulcahy, D. (s.f). Website vs Social Media: Why Your Business Needs a Website. Chicago, Estados Unidos: *Conversion Strategies*. Recuperado de <https://conversionstrategies.net/website-vs-social-media-small-business/>
- Niebrzydowski, S. y De la Vega, I. (2010). Venezuela, política y emigración. El caso de la industria petrolera en 2002 y 2003. En I. de la Vega, I. (Ed.), *La diáspora de conocimiento: talento venezolano al mundo*. Venezuela: Academia de Ciencias Físicas, Matemáticas y Naturales.
- Nielsen, J. (2000). Why You Only Need to Test with 5 Users. Estados Unidos: *Nielsen Norman Group*. Recuperado de <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Nielsen, J. (2012). How Many Test Users in a Usability Study? Estados Unidos: *Nielsen Norman Group*. Recuperado de <https://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/>
- Observatorio Venezolano de Violencia [OVV]. (2016). 2016: OVV estima 28.479 muertes violentas en Venezuela. Venezuela: *OVV*. Recuperado de <https://observatoriodeviolencia.org.ve/2016-ovv-estima-28-479-muertes-violentas-en-venezuela/>
- Observatorio Venezolano de Violencia [OVV]. (2017). Informe OVV de Violencia 2017. Venezuela: *OVV*. Recuperado de <https://observatoriodeviolencia.org.ve/informe-ovv-de-violencia-2017/>
- Observatorio de la Diáspora Venezolana. (s.f). Primer informe del Observatorio de la Diáspora Venezolana, coordinado por el sociólogo Tomás Páez, sobre la migración venezolana en el mundo. Recuperado de https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1RSugU8ppV7SyOQiankB_OJXC9s&hl=en_US&ll=42.5773548473524%2C-98.16284174687502&z=7

- Organización Internacional para las Migraciones [OIM]. (2006). *Glosario sobre migración*. Ginebra, Suiza: *IOM Online Bookstore*. Recuperado de http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf
- Olmo, N. (s.f). Construcción de identidades colectivas entre inmigrantes: ¿interés, reconocimiento y/o refugio? *Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (104), 29-56.
- Páez, T. (Coord.). (2015). *La voz de la diáspora venezolana*. Madrid: Los libros de la catarata.
- Panas Digitales. (s.f). Misión. *Página de Facebook de Panas digitales*. Recuperado de https://www.facebook.com/pg/panasdigitales/about/?ref=page_internal
- Pons, A. (2013). *El desorden digital: Guía para historiadores y humanistas*. Madrid, España: Siglo XXI de España Editores.
- Roediger, H. y DeSoto, A. (2016). The power of collective memory. Estados Unidos: *Scientific American*. Recuperado de <https://www.scientificamerican.com/article/the-power-of-collective-memory/>
- Ros, A. (2010). Interconnected Immigrants in the Information Society. En Alonso, A. Y Oiarzabal, P. (Eds.), *Diasporas in the new media age: identity, politics and community* (pp.19-38). Reno, Nevada: University of Nevada Press.
- Scharfenberg, E. (09 de septiembre de 2013). La oposición venezolana denuncia ‘in extremis’ el fraude electoral. España: *El País*. Recuperado de https://elpais.com/internacional/2013/09/10/actualidad/1378777665_839426.html
- Stanton, B. (s.f). About. Estados Unidos: *Humans of New York*. Recuperado de <http://www.humansofnewyork.com/about>
- Subero, C. (2017). Así ha cambiado la emigración del venezolano desde 2013. Venezuela: *Funindes USB*. Recuperado de <http://funindes.usb.ve/2017/01/25/asi-ha-cambiado-la-emigracion-del-venezolano-desde-2013/>
- Venmundo. (s.f). Quiénes somos. *Venmundo*. Recuperado de <http://www.venmundo.com/quienes-somos/>
- Viguria, C. (18 de febrero de 2018). El éxodo en Venezuela. Perú: *Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/mundo/exodo-venezuela-396323>
- Wolcott, M. (2008). What is web 2.0? Estados Unidos: *CBS News*. Recuperado de <https://www.cbsnews.com/news/what-is-web-20/>
- Werner, A. (2018). América Latina y el Caribe en 2018: Recuperación económica en ciernes. *Diálogo a fondo. El blog del FMI sobre temas económicos de América Latina*. Recuperado de <https://blog-dialogoafondo.imf.org/?p=8634>

Yosoy Venezolano. (s.f). Historia. *Página de Facebook de Yosoy Venezolano*. Recuperado de https://www.facebook.com/pg/yvenezolano/about/?ref=page_internal

15. Anexos

15.1. Anexo 1: Términos y condiciones del sitio web Venezuela a la distancia

1. Introducción

Las presentes condiciones generales regulan los términos y condiciones de acceso y uso, en adelante «los Términos» del Portal Web www.venezuelaaladistancia.com, el cual en adelante se llamará «el Portal», propiedad de Joanna Ruiz Méndez con domicilio en Bogotá- Colombia, quien se llamará «la Empresa»; cualquier persona que use el Portal llenando el formulario de registro con los datos solicitados, en adelante se llamará «el Usuario», y aquellas personas que sólo accedan y naveguen en adelante se llamarán «los Visitantes»; el mero acceso al Portal significa que acepta en todas sus partes, sus contenidos, servicios, los Términos y las Políticas, de no ser de su interés por favor no permanezca en el Portal.

Venezuela a la distancia es un Portal que permite la construcción de la memoria colectiva sobre la migración venezolana en diferentes países del mundo a través de testimonios individuales que permiten entender la experiencia de cada venezolano en el exterior. El Portal muestra tres secciones fundamentales: Las Nostalgias - todo lo que la persona extraña de su país. Nueva realidad –su vida actual en su nuevo país de residencia. Mirando al futuro –los planes o perspectivas que tiene el migrante venezolano a corto, mediano o largo plazo-.

El Portal también permite que otros visitantes y/o usuarios ajenos a la realidad de la migración venezolana puedan conocerla a través de los testimonios compilados en el portal, así como en los datos estadísticos recabados en el menú Panorama.

2. Condiciones de uso

Las presentes condiciones generales de uso del portal web www.venezuelaaladistancia.com regulan el acceso y la utilización del Portal, incluyendo los contenidos y los servicios puestos a disposición de los usuarios y visitantes en y/o a través del Portal, bien por la Empresa o bien por el Usuario. No obstante, el acceso y la utilización de ciertos contenidos y/o servicios puede encontrarse sometido a determinadas condiciones de acceso restringido o limitado. La edad de quien obtenga la categoría de Usuario o de Visitante para acceder y usar el Portal debe ser

mayor de 18 años de edad. Quien pretenda acceder sin el cumplimiento de este requisito el sistema no le permitirá su registro.

3. Modificaciones

La Empresa se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones generales de uso del Portal. En todo caso, se recomienda que consulte periódicamente los presentes Términos, ya que pueden ser modificados.

La Empresa también se reserva la facultad de hacer modificaciones en el Portal tanto en su funcionalidad como en su contenido sin que esto represente o se considere un perjuicio para el Usuario o Visitante.

4. Obligaciones del Usuario y Visitante

El usuario y visitante deberán respetar en todo momento los Términos. De forma expresa el usuario y visitante manifiestan que utilizarán el Portal de forma diligente y asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de las normas. Además manifiestan que toda la información suministrada al Portal es veraz.

Así mismo, el Usuario o Visitante no podrá utilizar el portal para transmitir, almacenar, divulgar, promover o distribuir datos o contenidos que sean portadores de malware o cualquier otro código informático malicioso, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o perjudicar el funcionamiento de cualquier programa o equipo informático o de telecomunicaciones o ingeniería social. Y desde ya exonera a la Empresa y al Portal por posibles perjuicios que se generen de tal conducta, así como también de las responsabilidades penal, civil, administrativa o de cualquier otra índole.

Al usar la sección de comentarios disponible en cada testimonio o el formulario diseñado para enviar testimonios, el Usuario se compromete a no publicar mensajes promoviendo el odio y la intolerancia o que tengan un contenido discriminatorio hacia un individuo o grupo social por causa de su raza, religión, postura política, preferencia sexual, nacionalidad o cualquier característica física o mental. Estos mensajes no serán publicados por la Empresa y pueden conllevar a que el Usuario sea bloqueado para que no pueda volver a publicar mensajes en el Portal. Deberá utilizar un lenguaje moderado.

5. Exclusión de Responsabilidad.

El Usuario y Visitante conocen y aceptan que la Empresa no otorga ninguna garantía de cualquier naturaleza, ya sea expresa o tácita, sobre los datos, contenidos, información y servicios que se incorporan y ofrecen desde el Portal.

Exceptuando los casos que la Ley imponga expresamente lo contrario, y exclusivamente con la medida y extensión en que lo imponga, la Empresa no garantiza ni asume responsabilidad alguna respecto a los posibles daños y perjuicios causados por el uso y de la información, datos y servicios del Portal.

La Empresa no se hace responsable si la información suministrada en esta página es usada por terceros en otros espacios u entornos, digitales o físicos, para un fin diferente al que se ha contemplado en el Portal.

La Empresa no se hace responsable ni tiene control sobre links, enlaces o hipervínculos que los Usuarios pongan en el Portal y que redireccionen a otros sitios. Enlaces a sitios web de terceros por fuera del dominio www.venezuelaaladistancia.com, son ofrecidos como un servicio a los Usuarios, pero la Empresa no es responsable del contenido en dichas páginas.

En todo caso, la Empresa y el Portal se excluyen de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios que puedan deberse a la información y/o servicios prestados o suministrados por terceros diferentes de la Empresa. Toda responsabilidad será del tercero ya sea proveedor o colaborador.

La Empresa no se hace responsable por ataques, intromisiones, accesos abusivos, obstaculización, interceptación, daño, violación de datos personales, suplantación de sitio web, o cualquier otra conducta tipificada en la legislación penal colombiana, realizada por terceros que ponga en peligro la información alojada en el Portal o lo saque de línea. La empresa garantiza las condiciones de seguridad del sitio implementando para ello el protocolo https y certificado ssl, así como también procurará mantener el sitio online 24/7 en la medida que el proveedor de alojamiento garantice también cumplir con los acuerdos de nivel de servicio.

6. Sobre privacidad de los datos personales.

La Empresa y el Portal ponen a su disposición el Aviso de Privacidad que contiene los datos de contacto del responsable, el tratamiento y finalidad, derechos de los titulares y el mecanismo para que conozcan y tengan acceso a la Política de Tratamiento de Datos Personales del Portal Web www.venezuelaaladistancia.com. Dicho aviso se encuentra en la parte inferior del formulario de registro junto a la casilla de Términos y Condiciones de Uso.

Si el Usuario no desea recibir información sobre el Portal o la Empresa, deberá enviar un correo a info@venezuelaaladistancia.com para solicitar que no se le envíe información a través de ningún medio, colocando en el asunto la frase DAR DE BAJA.

La Empresa nunca entregará a un tercero, bajo ningún concepto, los datos personales ingresados por el Usuario al momento dar click en el botón <Aceptar> en el formulario de registro. Al hacer click en el botón Aceptar también acepta la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales, el aviso, la PTDP y los presentes Términos.

La Empresa a través del Portal realizará las acciones y/o procedimientos técnicos para garantizar la anonimidad de los Usuarios en los términos del literal e) artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, al respecto remítase a la Política de Tratamiento de Datos Personales del Portal y Aviso de Privacidad.

Para peticiones generales, sugerencias o darse de baja el canal habilitado será la cuenta de correo electrónico info@venezuelaaladistancia.com y para ejercer su derecho al habeas data el canal habilitado será la cuenta de correo electrónico datospersonalesvald@gmail.com; el procedimiento para atender este tipo de solicitudes se encuentra en la Política de Tratamiento de Datos Personales dispuesta para tal fin. No se atenderán solicitudes relacionadas con el habeas data cuando se haya utilizado otro canal distinto al aquí dispuesto.

7. Propiedad intelectual e industrial.

Todos los contenidos como texto, imágenes fijas o en movimiento, videos, gráficos, marcas, signos distintivos, enseñas y logos, dibujos, programas informáticos o cualquier otro elemento susceptible de protección por la legislación de propiedad intelectual o industrial ofrecidos en el Portal corresponden exclusivamente a la Empresa o a sus legítimos titulares y quedan expresamente reservados todos los derechos sobre los mismos. Por lo tanto queda prohibida la reproducción, transformación, adaptación, uso, distribución, comunicación pública, traducción en cualquier medio conocido o por conocer.

En cualquier caso, la Empresa se reserva todos los derechos sobre los contenidos, información, datos estadísticos y servicios publicados en el Portal. Tanto el Portal como la Empresa no conceden ninguna licencia o autorización de uso al Usuario sobre sus contenidos, datos o servicios, distinta de la que expresamente se detalle en los presentes Términos.

Al subir un testimonio, el Usuario está cediendo a la Empresa los derechos para que pueda usarlo -ya sea que se encuentre en texto, audio o video- en el Portal y en otros medios digitales

o redes sociales, así como cualquier material, físico o digital, asociado a este proyecto. Si el Usuario no quisiera que su testimonio sea usado en un espacio diferente al portal web Venezuela a la distancia, podrá escribir un correo a info@venezuelaaladistancia.com para hacer esta solicitud, colocando en el asunto la frase TESTIMONIO SOLO PARA EL PORTAL.

La Empresa tiene la facultad de hacer cualquier modificación o edición a los testimonios subidos a través del formulario con el fin de adaptar todos los materiales a los estándares contemplados para este proyecto sin que esto se considere un perjuicio para el Usuario. También se reserva el derecho de publicar o no los testimonios y/o comentarios que se suban al Portal.

8. Legislación aplicable, jurisdicción competente y notificaciones.

Los presentes Términos se rigen y se interpretan de acuerdo con las Leyes de la República de Colombia –en donde se encuentra el domicilio de la Empresa; las controversias que se susciten entre el Usuario y entre éste y la Empresa serán resueltas directamente por las partes siempre procurando utilizar un tono conciliador. En el evento de que persista la diferencia serán competentes los juzgados y tribunales de Bogotá DC, en todo caso se deberá acudir primero a cualquiera de las soluciones alternativas de conflicto reguladas en Colombia. Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que el Usuario desee efectuar a la Empresa deberán realizarse por escrito y se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje cuando el iniciador recepcione acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje. Para notificaciones judiciales u otros requerimientos de autoridades administrativas está la cuenta de correo electrónico info@venezuelaaladistancia.com

Rige a partir del 05 de febrero de 2018.

15.2. Anexo 2: Política de tratamientos de datos personales del sitio web Venezuela a la distancia

OBJETIVOS:

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales pretende establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos que los titulares autorizan entregar dentro del sitio www.venezuelaaladistancia.com creado como proyecto de

tesis para la Maestría en Periodismo y Comunicación Digital de la Universidad de la Sabana y que serán tratados por Joanna Ruiz Méndez, residente en la ciudad de Bogotá- Colombia y quien de aquí en adelante es la Responsable del tratamiento, en cumplimiento de las disposiciones de carácter constitucional contenidas en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y de carácter legal en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

ALCANCE:

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos del portal www.venezuelaaladistancia.com y que serán tratados por Joanna Ruiz Méndez como responsable del tratamiento de los datos personales. Así como también para aquellas personas que trabajan para el proyecto y en lo sucesivo las que se vayan sumando al mismo, también están obligadas a observar y respetar la presente política guardando la confidencialidad del caso.

OBLIGACIONES:

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para Joanna Ruiz Méndez como administradora del portal www.venezuelaaladistancia.com empleados y/o voluntarios del proyecto.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

La responsable del tratamiento es Joanna Ruiz Méndez, identificada con C.C. N° 1.127.586.791 de Caracas- Venezuela, con domicilio en Campus del Puente del Común Km 7 Autopista Norte Bogotá- Chía- Cundinamarca –en adelante, «la Empresa»- expide la siguiente Política de Tratamiento de Protección de Datos –en adelante «PTDP»-para el Portal web Venezuela a la distancia (www.venezuelaaladistancia.com) –de ahora en adelante, «el Portal»- para garantizar a aquellas personas que completan el registro en el Portal – en adelante se llamarán «el Usuario»- la protección de su dato personal en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y demás normas relacionadas con el derecho fundamental del Habeas Data.

DEFINICIONES:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los mismos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a sus vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro y fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD:

El Tratamiento que realizará la Responsable será la recolección, almacenamiento, procesamiento, uso, circulación o supresión del dato que el Usuario ingresa la Portal para las siguientes finalidades:

- a) Construcción de memoria colectiva alrededor del tema de la migración venezolana.
- b) Compilación de información estadística que evidencie las características generales de la migración venezolana.
- c) Identificación apropiada y pública de los venezolanos migrantes que compartan sus testimonios, así como del Usuario que escriba comentarios dentro del Portal.
- d) Difusión de las novedades y noticias asociadas al Portal Venezuela a la distancia y al proyecto asociado de construcción de memoria colectiva sobre la migración venezolana, a través de medios electrónicos- SMS o chat, etc.
- e) Promoción de actividades comerciales y no comerciales asociadas a Venezuela a la distancia, a través de medios electrónicos SMS o chat, etc.
- f) Gestionar solicitudes de los Usuarios (solicitudes, quejas y reclamos).
- g) Transmitir datos personales fuera del país a terceros con los cuales La Responsable del Tratamiento haya suscrito contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.
- h) Contactar al Titular a través de medios electrónicos para el envío de información procesada relacionada con los índices, porcentajes, países, motivos de migración, etc.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:

El responsable y/o el Portal a través de su formulario de registro no recaudan datos sensibles, pero puede suceder que los usuarios en la categoría de comentarios coloquen algún dato relacionado con su afiliación política, etnia, o imagen que por ley pueda ser catalogado como sensible. En todo caso en los términos del literal e) del artículo 6 de la Ley 1581/12 cuando la finalidad es histórica, estadística o científica el responsable a través del Portal garantizan la anonimidad del usuario frente a otros usuarios y también frente a otros visitantes.

DERECHOS DEL TITULAR:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer también, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Empresa para el tratamiento de sus datos personales.
- c) Ser informado del uso y tratamiento dado a sus datos personales, previa solicitud elevada a través de los medios de comunicación dispuestos por la Empresa.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de uno a más datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de los datos se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

ATENCIÓN PQR:

La responsable Joanna Ruiz Méndez es la que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares del dato para hacer efectivo su ejercicio del derecho de habeas data. El canal habilitado por la empresa para atender las solicitudes, quejas o reclamos relacionados con el habeas data es la cuenta de correo electrónico datospersonalesvald@gmail.com de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm Hora Colombia.

PROCEDIMIENTO PARA EJERCER HABEAS DATA:

El Usuario que considere que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley y demás normas que la desarrollan, podrán presentar un reclamo que será tramitado bajo las siguientes reglas:

Contenido:

- Identificación del titular del dato.
- Descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.

- Datos de notificación, dirección física y/o electrónica.
- Los demás documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. El reclamo será atendido en quince (15) días hábiles como máximo, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuere posible atender el reclamo dentro del término establecido, la Empresa informará al solicitante los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

También se le informa a los Usuarios a quienes se le niegue total o parcialmente el ejercicio de su derecho podrá poner en conocimiento a la autoridad competente en Protección de Datos como lo es la Delegatura de Protección de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

VIGENCIA:

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta PTDP. Una vez se cumplan esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, o medie solicitud de supresión del dato, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

La presente PTDP rige a partir del 5 de febrero de 2018.

15.3. Anexo 3: Autorización para el tratamiento de los datos personales del sitio web Venezuela a la distancia

Al hacer clip en el botón «Enviar» Autorizo expresamente a Joanna Ruiz Méndez, identificada con C.C. N° 1.127.586.791 de Caracas- Venezuela, con domicilio en el Campus del Puente del

Común Km 7 Autopista Norte de Bogotá- Chía- Cundinamarca—en adelante, «la Empresa»- para que a través del portal web www.venezuelaaladistancia.com en adelante «El Portal», recolecte, almacene, procese, use, circule, suprima y transmita mis datos personales que yo en calidad de Usuario ingrese voluntariamente en éste formulario de registro. Las finalidades para las cuales otorgo mi autorización serán: a) Construcción de memoria colectiva alrededor del tema de la inmigración venezolana. b) Compilación de información estadística que evidencie las características generales de la migración venezolana. c) Identificación apropiada y pública de los venezolanos migrantes que compartan sus testimonios, así como del Usuario que escriba comentarios dentro del Portal. d) Difusión de las novedades y noticias asociadas al Portal Venezuela a la distancia y al proyecto asociado de construcción de memoria colectiva sobre la migración venezolana, a través de medios electrónicos- SMS o chat, etc. e) Promoción de actividades comerciales y no comerciales asociadas a Venezuela a la distancia, a través de medios electrónicos SMS o chat, etc. f) Gestionar solicitudes de los Usuarios (solicitudes, quejas y reclamos). g) Transmitir datos personales fuera del país a terceros con los cuales La Responsable del Tratamiento haya suscrito contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual. h) Contactar al Titular a través de medios electrónicos para el envío de información procesada relacionada con los índices, porcentajes, países, motivos de migración, etc.

El tratamiento de los datos personales está regido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios de la República de Colombia, en virtud de ello tengo derecho a: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer también, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Empresa para el tratamiento de mis datos personales. c) Ser informado del uso y tratamiento dado a mis datos personales, previa solicitud elevada a través de los medios de comunicación dispuestos por la Empresa. d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de uno a más datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de los datos se ha incurrido en conductas

contrarias a la ley y a la Constitución. f) Acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Así mismo manifiesto que conozco el Aviso de Privacidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales, el procedimiento y los canales dispuestos por el Responsable para atender las solicitudes relacionadas con el ejercicio de habeas data.

15.4. Anexo 4: Aviso de privacidad del sitio web Venezuela a la distancia

Por medio del presente Aviso de Privacidad en adelante «El Aviso» se le hace saber a los titulares de dato personal la existencia de una Política de Tratamiento de Datos Personales que realizará como responsable del tratamiento Joanna Ruiz Méndez, identificada con C.C. N° 1.127.586.791, con domicilio en Campus del Puente del Común Km 7 Autopista Norte- Chía-Cundinamarca, en adelante «la Empresa» de los datos personales que los Titulares en adelante «los Usuarios» ingresan al portal web www.venezuelaaladistancia.com en adelante «El Portal».

TRATAMIENTO Y FINALIDAD:

El Tratamiento que realizará la Responsable será la recolección, almacenamiento, procesamiento, uso, circulación o supresión del dato que el Usuario ingresa al Portal para las siguientes finalidades:

- a) Construcción de memoria colectiva alrededor del tema de la migración venezolana.
- b) Compilación de información estadística que evidencie las características generales de la migración venezolana.
- c) Identificación apropiada y pública de los venezolanos migrantes que compartan sus testimonios, así como del Usuario que escriba comentarios dentro del Portal.
- d) Difusión de las novedades y noticias asociadas al Portal Venezuela a la distancia y al proyecto asociado de construcción de memoria colectiva sobre la migración venezolana, a través de medios electrónicos- SMS o chat, etc.
- e) Promoción de actividades comerciales y no comerciales asociadas a Venezuela a la distancia, a través de medios electrónicos SMS o chat, etc.
- f) Gestionar solicitudes de los Usuarios (solicitudes, quejas y reclamos).

g) Transmitir datos personales fuera del país a terceros con los cuales La Responsable del Tratamiento haya suscrito contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.

h) Contactar al Titular a través de medios electrónicos para el envío de información procesada relacionada con los índices, porcentajes, países, motivos de migración, etc.

DERECHOS DEL TITULAR:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer también, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Empresa para el tratamiento de sus datos personales.

c) Ser informado del uso y tratamiento dado a sus datos personales, previa solicitud elevada a través de los medios de comunicación dispuestos por la Empresa.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de uno a más datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de los datos se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

MECANISMO PARA CONOCER LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

La empresa pone a disposición del Titular de Dato la Política de Tratamiento de Protección de Datos –en adelante «PTDP»- a la que podrá acceder en el siguiente link: (Link definitivo por definir).

15.5. Anexo 5: Test de usuario para migrantes

Test de usuario: Venezuela a la distancia

Te invitamos a abrir el sitio web piloto de VENEZUELA A LA DISTANCIA en el siguiente link: <http://vzla.jckv2.com/>. Posteriormente, queremos que conozcas la página de inicio, visites

cada una de sus secciones y conozcas la información que se encuentra allí. Puedes tomar 10 minutos para hacer esta revisión y luego volver a este test.

***Obligatorio**



VENEZUELA A LA DISTANCIA

¡Bienvenido!

Antes de empezar, queremos agradecerte por el tiempo que tomarás para responder este test. Con tus respuestas, podremos valorar la facilidad de uso del sitio web Venezuela a la distancia.

Durante el test se te van a pedir que realices diferentes tareas. No tienes un tiempo definido para realizarlas. Solo queremos conocer tu experiencia durante la realización de las mismas. Recuerda: no hay respuestas buenas ni malas. Todos tus comentarios y recomendaciones son valiosos para mejorar este proyecto.

1. Sexo *

Marca solo un óvalo.

Mujer

Hombre

2. Edad *

Marca solo un óvalo.

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años
- 56 años a 65 años
- Más de 65 años

Primera tarea

Dirígete al sitio web, ubica la **sección Nosotros** y lee la información que se encuentra allí.



Una vez hayas revisado esta sección, vuelve al test para responder las siguientes preguntas:



3. Según esta información, ¿qué es Venezuela a la distancia? *

Marca solo un óvalo.

- Un blog de una periodista que contará la historia de los inmigrantes venezolanos.
- Un sitio web que compilará testimonios de los inmigrantes venezolanos.
- Un portal web que permitirá conocer lo que extrañan los venezolanos.
- Una aplicación que actualizará en tiempo real la información de la diáspora venezolana.

4. ¿Te pareció fácil de entender la información de la sección Nosotros? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

5. ¿Tienes alguna(s) recomendación(es) para mejorar la sección Nosotros?

Segunda tarea

A través del **formulario**, te invitamos a subir tu testimonio de forma escrita.

Categoría: Las Nostalgias.

Subcategoría: A tu elección.

Una vez hayas realizado o intentado hacer esta tarea, vuelve al test para responder las siguientes preguntas:



6. **¿Lograste subir tu testimonio? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sé

7. **¿Te pareció fácil subir tu testimonio? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

8. ¿Tienes alguna(s) recomendación(es) para mejorar la experiencia al momento de subir el testimonio en formato Texto?

Tercera tarea

A través del **formulario**, te invitamos a subir tu testimonio en formato video.



Categoría: Nueva realidad.

Subcategoría: A tu elección.

Una vez hayas realizado o intentado hacer esta tarea, vuelve al test para responder las siguientes preguntas:



No debes grabar y subir un video a Youtube.
Usa este link que encontrarás a continuación:



https://www.youtube.com/watch?v=BWO_C6I_pPY

9. **¿Lograste subir tu testimonio? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sé

10. **¿Te pareció fácil subir tu testimonio? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

11. **¿Tienes alguna(s) recomendación(es) para mejorar la experiencia al momento de subir el testimonio en formato Video?**

Cuarta tarea

A través del **formulario**, te invitamos a subir tu testimonio en formato audio.

Categoría: Mirando al futuro.

Subcategoría: A tu elección.

Una vez hayas realizado o intentado hacer esta tarea, vuelve al test para responder las siguientes preguntas:



12. ¿Lograste subir tu testimonio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sé

13. ¿Te pareció fácil subir tu testimonio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

14. ¿Tienes alguna(s) recomendación(es) para mejorar la experiencia al momento de subir el testimonio en formato Audio?

Quinta tarea

Ve a la sección **Panorama** y ubica el contenido que se encuentra allí, tanto en el mapa como en la tabla informativa.



Una vez hayas revisado esta sección, vuelve al test para responder las siguientes preguntas:



15. **¿Qué finalidad tiene la sección Panorama? ***

Marca solo un óvalo.

- Ofrecer información sobre los países que le ofrecen visa de trabajo a los inmigrantes venezolanos.
- Identificar las principales características y ubicación geográfica de los inmigrantes que participan en Venezuela a la distancia.
- Brindar información estadística fiable sobre el fenómeno de la diáspora venezolana.
- Evidenciar que Europa es el continente que ha recibido la mayor cantidad de venezolanos inmigrantes.

16. **¿Tienes alguna(s) recomendación(es) para mejorar la sección Panorama?**

Sexta tarea

Te invitamos a revisar la **página de inicio** y **las secciones que compilan los testimonios** de los inmigrantes venezolanos (Las Nostalgias, Nueva realidad y Mirando al futuro).



Una vez hayas revisado estas secciones, vuelve al test para responder las siguientes preguntas:



17. **¿Consideras que los testimonios se entienden fácilmente tal como son presentados? ***

Marca solo un óvalo.

Sí

No

18. **¿Tienes alguna(s) recomendación(es) con respecto al formato usado para presentar los testimonios de los inmigrantes?**

Para finalizar...

Experiencia general.



19. **¿Es sencillo subir un testimonio a través del formulario de Venezuela a la distancia? ***

Marca solo un óvalo.

Sí

No

20. **¿Te parece adecuada la forma en la que se presentan los testimonios en Venezuela a la distancia? ***

Marca solo un óvalo.

Sí

No

21. **¿Es clara la finalidad del sitio web Venezuela a la distancia? ***

Marca solo un óvalo.

Sí

No

22. **Si tienes comentarios sobre el sitio web Venezuela a la distancia, por favor escríbelos a continuación:**

Finalizó el test.

15.6. Anexo 6: Test de usuario para usuarios no migrantes

Antes de empezar...

Te invitamos a abrir el sitio web piloto de VENEZUELA A LA DISTANCIA en el siguiente link:<http://vzla.jckv2.com/>. Posteriormente, queremos que conozcas la página de inicio, visites cada una de sus secciones y conozcas la información que se encuentra allí. Puedes tomar 10 minutos para hacer esta revisión y luego volver a este test.

***Obligatorio**



VENEZUELA A LA DISTANCIA

¡Bienvenido!

Antes de empezar, queremos agradecerte por el tiempo que tomarás para responder este test. Con tus respuestas, podremos valorar la facilidad de uso del sitio web Venezuela a la distancia.

Durante el test se te van a pedir que respondas diferentes preguntas asociadas al sitio web Venezuela a la distancia. No tienes un tiempo definido para responderlas. Recuerda: no hay respuestas buenas ni malas. Todos tus comentarios y recomendaciones son valiosos para mejorar este proyecto.

1. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
 Hombre

2. Edad *

Marca solo un óvalo.

- 18 a 25 años
 26 a 35 años
 36 a 45 años
 46 a 55 años
 56 a 65 años
 Más de 65 años

Identidad

1.- Con la información que se ofrece en la página de inicio (o Home page), ¿es posible saber a qué tipo de proyecto está asociado el sitio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

2.- Si tu respuesta anterior fue Sí, por favor responde: ¿qué es Venezuela a la distancia?

Marca solo un óvalo.

- Un blog de una periodista que contará la historia de los inmigrantes venezolanos
 Un sitio web que compilará testimonios de los inmigrantes venezolanos.
 Un portal web que permitirá conocer lo que extrañan los venezolanos.
 Una aplicación que actualizará en tiempo real la información de la diáspora venezolana.

3. Si tu respuesta a la primera pregunta fue No, ¿por qué no pudiste determinar a qué tipo de proyecto está asociado este sitio web?

4.- ¿Puedes mencionar el elemento gráfico o de texto que te haya ayudado a entender más claramente el objetivo de este sitio? *

Marca solo un óvalo.

- Logo
- Testimonios
- Nombre del sitio web
- Imágenes del menú
- Formulario
- La sección Nosotros
- Ninguno
- Otros: _____

5.- ¿Puedes mencionar el elemento gráfico o de texto que te haya generado confusión con respecto al objetivo de este sitio? *

Marca solo un óvalo.

- Logo
- Testimonios
- Nombre del sitio web
- Imágenes del menú
- Formulario
- La sección Nosotros
- Ninguno
- Otros: _____

6.- ¿Distingues algún logo que represente al proyecto Venezuela a la distancia? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

7.- ¿Crees que el logo aparece en un lugar importante dentro del sitio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

8.- ¿El nombre del proyecto es claro y visible? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

9.- ¿Hacia qué tipo de público crees que está dirigido este sitio? *

Marca solo un óvalo.

- Venezolanos que han emigrado
- Venezolanos que quieren emigrar
- Personas que quieren conocer sobre la migración venezolana
- Todas las anteriores
- Otros: _____

Contenido

1.- ¿Cuál consideras que es el contenido más relevante en la página de inicio? *

Marca solo un óvalo.

- Menú
- Formulario
- Testimonio
- Otros: _____

2.- ¿Es fácil distinguir los nuevos contenidos que presenta el sitio web y sus últimas actualizaciones? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

3.- ¿Los enlaces presentes en la página de inicio describen claramente la información a la que permiten acceder? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No detecté enlaces en la página de inicio

4.- ¿Te parece adecuada la selección de contenidos que se encuentran en la página de inicio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

5.- ¿Te gustaría ver otra información adicional en la página de inicio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

6.- En caso que tu respuesta a la pregunta anterior haya sido Sí, indica a continuación qué otro tipo de información te gustaría ver en la página de inicio.

Navegación

1.- ¿Te pareció sencillo acceder a los diferentes contenidos del sitio web? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

2.- ¿Existen elementos en las páginas que te permitan identificar dónde te encuentras dentro de este sitio web? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

3.- ¿Sabes cómo volver atrás sin usar los botones del navegador?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

4.- ¿Cómo vuelves desde cualquier página del sitio a la página de inicio? Por favor explica la forma o formas en las que lograste hacerlo. *

5.- ¿Qué herramienta agregarías para facilitar el acceso a los contenidos del sitio web? *

Marca solo un óvalo.

- Mapa del sitio
- Más categorías en el menú
- Una descripción del proyecto en la página de inicio
- Todas las anteriores
- Ninguna, las que están actualmente cumplen bien su función
- Otros: _____

6.- ¿Te sentiste perdido dentro del sitio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

7.- Si te sentiste perdido en el sitio web, ¿recuerdas en qué sección fue y por qué?

8.- Si no te sentiste perdido, ¿qué elemento del sitio te ayudó a orientarte?

9.- ¿Consideras que el sitio es muy lento? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

Gráfica web

1.- ¿Te gustó la forma cómo se muestran las imágenes en el sitio web? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

2.- Si te pareció adecuada la forma de presentar las imágenes, ¿qué fue lo que más te gustó?

3.- Si no te pareció adecuada la forma de presentar las imágenes, ¿qué fue lo que no te gustó?

4.- ¿Consideras que las imágenes son adecuadas para representar el contenido que se encuentra en el sitio? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

5.- ¿Las imágenes se demoraron en cargar más de lo esperado? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

6.- ¿Tuviste que seguir navegando sin que las imágenes llegaran a mostrarse completamente? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

7.- Consideras que gráficamente el sitio está: *

Marca solo un óvalo.

- Muy simple
- Equilibrado
- Recargado

Búsqueda

1.- ¿Utilizas normalmente el buscador dentro de un sitio web? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

2.- ¿Distinguiste fácilmente el buscador en este sitio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

3.- Dirígete al sitio web, ubica el buscador en la parte superior del sitio y escribe algo que desearías encontrar. Antes de oprimir la tecla **Enter** (o **Entrar**), indica: ¿Qué estás escribiendo y qué esperas encontrar? *

4.- Oprima **Entrar** (**Enter**) y por favor responde cuando veas los resultados de tu búsqueda: ¿esto era lo que esperabas encontrar? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

5.- ¿Te parece que el buscador es una buena alternativa para navegar en el sitio web Venezuela a la distancia? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

Retroalimentación

1.- Si tuvieras que contactar al administrador del sitio web, ¿es posible hacerlo con la información que se encuentra en la página de inicio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

2.- ¿Te parece que el formulario de contacto es fácil de identificar? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Utilidad

1.- ¿Los contenidos y servicios que se ofrecen en este sitio son de utilidad para ti? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

2.- En caso que tu respuesta anterior haya sido afirmativa, ¿por qué consideras que los contenidos y servicios ofrecidos en este sitio son útiles para ti?

3.- En caso que tu respuesta a la pregunta 1 haya sido negativa, ¿por qué consideras que los contenidos y servicios ofrecidos en este sitio NO son útiles para ti?

4.- ¿Crees que los contenidos y servicios ofrecidos en este sitio son de utilidad para otras personas? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

5.- En caso que tu respuesta anterior haya sido afirmativa, ¿por qué consideras que los contenidos y servicios ofrecidos en este sitio web sí son de utilidad para otras personas?

6.- En caso que tu respuesta a la pregunta 4 haya sido negativa, ¿por qué consideras que los contenidos y servicios ofrecidos en este sitio web NO son de utilidad para otras personas?

General

1.- Si tienes más comentarios sobre el sitio web Venezuela a la distancia, nos gustaría conocerlos:

Finalizó el test.