



Quórum Académico
ISSN: 1690-7582
cici@hdes.luz.edu.ve
Universidad del Zulia
República Bolivariana de Venezuela

Mendieta Torres, Humberto
La gestión de contenidos en plataformas digitales para migrantes
Quórum Académico, vol. 21, núm. 2, 2024, Junio-Diciembre, pp. 131-164
Universidad del Zulia
Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199080041006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

Depósito legal: ppi 201502ZU4635

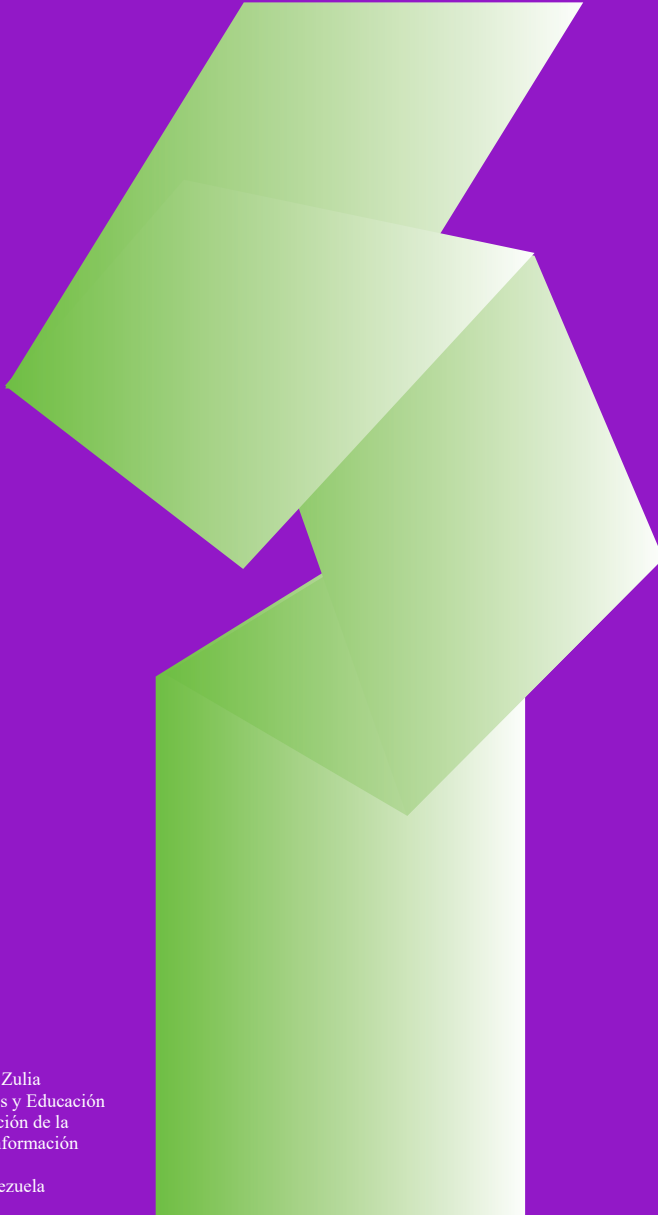
Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa

Depósito Legal: pp 200402ZU1627 ISSN:1690-7582

QUÓRUM

ACADÉMICO

Revista especializada en temas de la Comunicación y la Información



Universidad del Zulia
Facultad de Humanidades y Educación
Centro de Investigación de la
Comunicación y la Información
(CICI)
Maracaibo - Venezuela



La gestión de contenidos en plataformas digitales para migrantes

Humberto Mendieta Torres¹

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la gestión de los contenidos en las plataformas para ciudadanos migrantes en el mundo. La fundamentación teórica se basó en autores como Bramscher (2006), Carballo (2007), Cox y Yeadon (2002), Alonso (2011), Jurado y Martos (2022), Pérez y García (2016), Camus (2009), entre otros. Se utilizó investigación descriptiva, con diseño documental. La muestra estuvo construida por cuatro (4) administradores de plataformas digitales para migrantes, las cuales también fueron analizadas. La técnica de recolección de datos fue la entrevista cualitativa a estos administradores y el análisis de contenido a sus respectivas páginas. Entre los resultados y conclusiones se destaca que la gestión de contenidos en las plataformas observadas aplica una estrategia integral que combina la creación de contenido relevante con la participación activa de la comunidad. Al comprender las necesidades y expectativas de los migrantes, estas plataformas facilitan el acceso a información útil y promuevan la integración social.

Recibido: Octubre 2024 - Aceptado: Noviembre 2024

- 1 Periodista. Abogado. Docente e Investigador de la Universidad Autónoma del Caribe; Universidad Libre, Seccional Barranquilla. Director y presentador del Programa Televisivo Consultorio Jurídico Telecaribe. Reportero del Diario El Heraldo de Barranquilla. Reportero y Director de noticieros regionales: Teleheraldo (1986-1991), Televista (1995-1997) Noticaribe (1997-1999). Director y presentador programa periodísticos de opinión el Pulso de la Región y Ventana Caribe en Telecaribe. Actualmente es Maestrante del Programa Ciencias de la Comunicación. Mención Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, (Universidad del Zulia- Venezuela).
E.mail:mendietahumberto@gmail.com



Palabras clave: migrantes, contenidos, plataformas digitales, gestión de contenidos.

Content Management in Digital Platforms for Migrants

Abstract

The general objective of this research was to analyze content management in platforms for migrant citizens around the world. The theoretical foundation was based on authors such as Bramscher (2006), Carballo (2007), Cox and Yeadon (2002), Alonso (2011), Jurado and Martos (2022), Pérez and García (2016), Camus (2009), among others. Descriptive research was used, with documentary design. The sample consisted of four (4) administrators of digital platforms for migrants, which were also analyzed. The data collection technique was the qualitative interview to these administrators and the content analysis of their respective pages. Among the results and conclusions, it is highlighted that content management in the observed platforms applies a comprehensive strategy that combines the creation of relevant content with the active participation of the community. By understanding the needs and expectations of migrants, these platforms facilitate access to useful information and promote social integration.

Keywords: migrants, content, social and family relationships, connectivity.

1. Introducción

Con el pasar de los años, el auge de la globalización y los flujos migratorios han impulsado el surgimiento de ciertas tecnologías digitales como herramientas para facilitar la integración de los sujetos en tránsito y el acceso de éstos al información. Es en estos contextos de movilidad migratoria, cuando la comunicación resulta de vital importancia, no solo para el mantenimiento de un contacto entre los migrantes y sus poblaciones de origen sino como una plataforma que facilita su adaptación en los lugares de destino.

En este sentido, la gestión de contenidos dentro de las plataformas digitales constituye un campo de estudio que ha adquirido una progresiva relevancia, ya que permite atender todas las necesidades en torno a ciertos colectivos sociales como lo es el caso de las comunidades migrantes. Esta investigación se focaliza en el análisis de la gestión de contenidos de las plataformas digitales diseñadas para migrantes, a fin de comprender como dicha gestión contribuye a la construcción de comunidades virtuales, toda vez que se facilita el acceso a servicios y recursos y promueve la participación activa de quienes hacen uso de ella.

2. Fundamentación teórica

2.1. Migración y plataformas digitales: novedades y desafíos

Con el avance de la globalización y las tecnologías de información y comunicación se ha transformado la experiencia migratoria en todo el mundo. La razón principal detrás de esto es el uso que han tenido estas plataformas por parte de los sujetos en tránsito para mantener vínculos con sus países de origen, toda vez que aprovechan las facilidades de estas plataformas para integrarse en las nuevas comunidades de destino.

Profundizando en la comprensión de los espacios virtuales, autores como Alonso (2006) señalan que estos constituyen construcciones altamente complejas en donde se involucran diferentes dimensiones espaciales, temporales, así como dimensiones relacionadas con la acción y la interactividad. Por su parte, Sandía y Cuiñas (2004) refieren que estos entornos virtuales facilitan la distribución de información, así como la comunicación de los sujetos que se encuentran a diferentes distancias geográficas.

Desde facilitar el intercambio de ideas hasta la interacción en espacios tridimensionales simulados y participar en actividades que van desde los negocios hasta la educación, estos espacios virtuales o plataformas ofrecen una amplia gama de posibilidades para acceder a la información y conectar con personas en diferentes partes del mundo.

Es importante destacar que estos espacios en la red de redes han transformado la comunicación dentro de los medios de comunicación tradicionales. Sobre este punto, Herrera (1999) hace referencia al

advenimiento de una cultura en torno a la imagen, la cual ha penetrado en nuestras vidas hasta convertirse en un elemento transversal de toda la comunicación. Esto la convierte en un factor clave dentro de las nuevas formas de percepción e interacción social en las redes.

Otro cambio que merece una especial mención es el advenimiento de las comunidades virtuales, las cuales son referidas por Rheingold (2009) como colectivos que se conforman a partir de interacciones sostenidas en el tiempo dentro del mundo virtual. Otro autor que destaca el valor de las comunidades virtuales es Pérez (2010), quien señala que estas fomentan el sentido de identidad y pertenencia para quienes hacen uso de las mismas.

A estas alturas del análisis, resulta importante destacar que el origen de estas plataformas virtuales se remonta a los años 1990, con el surgimiento de las primeras comunidades en línea en los albores de la internet. Fue con el pasar del tiempo y la evolución de las tecnologías lo que ha propiciado un crecimiento exponencial de estas plataformas en vista de la demanda por parte de los usuarios.

Autores como Serrano (2006) resaltan que uno de los factores que ha dinamitado ese crecimiento exponencial es la posibilidad de interactuar, crear contenidos y personalizar esos entornos virtuales. Es así como estas plataformas permiten a los internautas poder interactuar en tiempo real sin mediar distancias geográficas y garantizar el acceso a las mismas a un amplio abanico de públicos.

Esta versatilidad ha sido altamente valorada por la sociedad por el amplio impacto que ha generado en el acceso a mejores formas de comunicación, acceso a la información, comercio, educación y trabajo. En este sentido, las plataformas digitales han revolucionado la manera en que los migrantes se relacionan, acceden a información y se integran en sus nuevos entornos.

Henao, Leal y Roncancio (2023) explican que una gran utilidad que han tenido estas plataformas es para la búsqueda de empleo en comunidades migratorias. No obstante, su implementación ha representado una gran cantidad de desafíos y oportunidades que requieren atención para dar respuesta a este tipo de necesidades sociales.

Otra perspectiva que añade importancia a estas plataformas es la posibilidad que estas brindan, a criterio de Gutiérrez (2023), de mantener el contacto con los seres queridos en el país de origen de estos internautas migrantes. Cruz y Guerra (2023) explican que dentro de esta situación particular, las redes sociales y plataformas virtuales facilitan la creación de comunidades de apoyo para este tipo de colectivos, favoreciendo la búsqueda de soluciones a problemas comunes.

Por otro lado, Bernal, Isaza y Massi (2021) hacen énfasis sobre la importancia de estas plataformas para ofrecer información sobre trámites migratorios, derechos y oportunidades laborales para los migrantes. Por su parte, Vaquerizo (2019) también destaca el papel de estas en la integración sociocultural facilitando el aprendizaje de idiomas y costumbres locales. En línea con esto, Ochoa, García y Monge (2020) subrayan su importancia para la participación política de los miembros de estas comunidades en sus países de destino, lo que constituye un factor que añade aún más importancia a estos entornos virtuales.

Considerando todas las ventajas que estos entornos virtuales brindan, resulta ineludible la necesidad de mencionar el problema de la brecha digital para buena parte de los migrantes. Sobre esta realidad, Romualdo (2022) aclara que la brecha digital se define como el trecho o abismo que se produce por la desigualdad en el acceso a la tecnología y la información. Al respecto, Álvarez y col. (2021), destacan esta brecha limita la participación plena de los migrantes en la sociedad, lo que agudiza al mismo tiempo otras problemáticas sociales dentro de los países de destino para estos migrantes.

Este fenómeno obedece a causas que, autores como Moreno (2023), identifican como asociadas a la dimensión socioeconómica de los sujetos. En otras palabras, una de las causas principales de la brecha digital es la falta de recursos económicos para adquirir dispositivos y servicios, toda vez que se suma la infraestructura digital deficiente en zonas rurales y la falta de habilidades digitales. Otro factor determinante para la aparición de este problema es destacado por López (2020), quien señala la barrera del idioma y destaca la discriminación tecnológica basada en el origen, estatus migratorio o condición socioeconómica (Solazzi, 2023).

Resulta evidente comprender que la brecha digital tiene consecuencias significativas para los migrantes: exclusión social, limitación de

oportunidades laborales y educativas y vulnerabilidad a la desinformación. Adicionalmente, Mamaqi y Marta-Lazo (2020) enfatiza, como parte de las consecuencias, el impacto en el acceso al mercado laboral, mientras que Solazzi (2023) destaca la discriminación y la vulnerabilidad a la exclusión social.

Tal como puede verse, las plataformas digitales han brindado un espacio que suple las limitaciones de interacción cara a cara que surgen dentro de los contextos migratorios. Sin embargo, dadas las características del fenómeno *per se*, no son pocos los escenarios en los que la brecha digital, asociada a las condiciones socioeconómicas de los propios migrantes, lo que dificulta el acceso de estos a las tecnologías y agudiza aún más el contexto de precariedades asociado a este colectivo de la sociedad.

A la luz de todo lo anterior, resulta comprensible considerar el valor que tiene la gestión de contenidos en este tipo de plataformas para poder garantizar la respuesta a las necesidades de los internautas que hacen uso de las mismas. Es por ello que, en el siguiente punto, se abordarán los modelos de gestión de contenidos de las plataformas digitales.

2.2. Modelos de gestión de contenidos en plataformas digitales

La gestión de contenidos digitales como proceso, reviste de una copleja sistematización de fases que implican la creación, organización, distribución y actualización de información en plataformas virtuales. Todo ello encierra una serie de desafíos y oportunidades que han sido explorados por diversos autores como Díaz-Toledano (2002) y Urrea y Sarduy (2006), quienes ven en los sistemas de gestión de contenidos una evolución natural de los sistemas de información.

Por su parte, Carballo (2007) los define como un conjunto de procesos para agregar, transformar y distribuir información. Dentro de esta dinámica que guía la creación y gestión de contenidos, Bramscher (2006) enfatiza la importancia de la planificación para lograr una apariencia y navegación uniformes en un sitio web, la cual se alinea con lo expuesto por Boiko (2002) sobre la necesidad de alinear el contenido con las necesidades de la audiencia. A pesar de su complejidad, pueden tipificarse varios modelos de gestión de contenidos para plataformas virtuales.

2.2.1. Modelo general

Como modelo estándar, este abarca diversas etapas, desde la planificación hasta la evaluación. Al respecto, Alonso (2011) destaca que dentro de este proceso es importante definir objetivos claros y una audiencia objetivo precisa que condicionará los contenidos y el diseño de la plataforma. En función de esto último, Vergara y col (2023) añaden la necesidad de realizar un análisis de la competencia para diseñar una oferta de contenidos adecuada a tal público. El modelo presenta las siguientes etapas:

- Planificación: Definición de objetivos, audiencia y estrategia de contenidos.
- Creación: Producción de contenidos relevantes y de alta calidad, considerando formatos diversos y la curación de contenidos externos.
- Mediatización: Adaptación técnica del contenido para su publicación en la plataforma.
- Interacción: Fomento de la interacción entre los usuarios y el contenido.
- Envasado: Preparación técnica del contenido para su publicación.
- Publicación: Difusión del contenido a través de diversos canales.
- Gestión: Monitoreo, evaluación y optimización continua del contenido.

2.2.2. Modelo ADDIE

Sobre este modelo, Jurado y Martos (2022) precisan que es uno de los esquemas de diseño instruccional más efectivos en el desarrollo sistemático de herramientas web para el aprendizaje. Se trata de un modelo secuencial que se enfoca tanto el diseño instruccional como en la creación de cursos en línea y se estructura en cinco fases:

- Análisis: Define los objetivos, la audiencia y las necesidades del curso.
- Diseño: Desarrollo del plan instruccional, incluyendo objetivos, actividades y recursos.

- Desarrollo: Creación de materiales del curso, como presentaciones, documentos y actividades.
- Implementación: Puesta en marcha del curso y monitoreo de su desarrollo.
- Evaluación: Evaluación del curso y análisis de su efectividad.

2.2.3. Modelo Margarita:

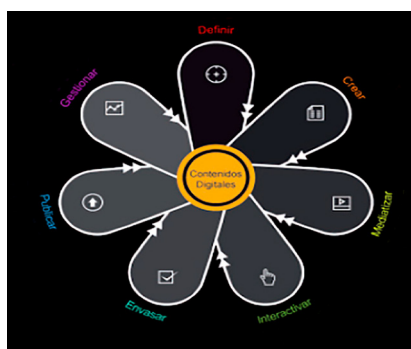
Camus (2009) propone este modelo con siete etapas interconectadas, que abarcan desde la definición de objetivos hasta la evaluación y retroalimentación continua. El concepto de la flor “Margarita” es debido a la necesidad de representarlo y por el hecho de que cada uno de sus elementos es una curva que nace desde los contenidos, crece y luego vuelve como retroalimentación hacia los mismos contenidos de forma similar a como se dibujan los pétalos de esa flor:

- Definir: Esta etapa fundamental establece los cimientos del proyecto a determinar los objetivos, la audiencia y las necesidades que se abordarán. Se define la política editorial, la estrategia comercial y se realiza un análisis de la competencia para posicionar adecuadamente el sitio web.
- Crear: En esta etapa se genera el contenido, identificando y preparando elementos digitales para su publicación. Aquí se busca fomentar la conexión social, se utilizan taxonomías para la organización, se redacta contenido optimizado para SEO y se definen formatos alternativos de entrega.
- Mediatizar: La etapa de mediatización se enfoca en la adaptación y preparación técnica del contenido para su publicación en la plataforma elegida. Se consideran las características de accesibilidad, se utilizan elementos multimedia con permisos correspondientes, se integran criterios de propiedad intelectual y se garantiza la navegabilidad.
- Interactuar: Esta etapa define la interacción que tendrá el producto con los usuarios. Se incluyen acciones comerciales, visualizaciones gráficas, acceso a bases de datos, herramientas de comunicación y la posibilidad de compartir contenido.

- **Envasar:** En la etapa de envasado, se prepara técnicamente el contenido para su publicación, asegurando el cumplimiento de los estándares de la plataforma. Se integran elementos desarrollados en etapas previas, se realizan pruebas de funcionalidad, accesibilidad y ortografía.
- **Publicar:** La etapa de publicación pone a disposición de los usuarios el contenido creado. Se realizan pruebas de usuario, se implementan estrategias de difusión, se registra el sitio en directorios y buscadores, se aplican protocolos SEO y se define la propiedad intelectual.
- **Gestionar:** La etapa final se centra en la evaluación y retroalimentación. Se monitorea el sitio, se analizan las estadísticas de visitas, se identifican los contenidos más populares y se realizan acciones contextuales para mejorar la experiencia del usuario

Como puede verse, el Modelo Margarita proporciona una guía completa para la creación y gestión efectiva de contenidos digitales. Su enfoque cíclico y holístico permite a los usuarios navegar por las complejidades del ecosistema digital, desde la planificación inicial hasta la evaluación continua, asegurando la creación de contenidos de alta calidad que satisfagan las necesidades de la audiencia objetivo o receptores.

Figura 1. Modelo de Gestión Margarita



Fuente: <https://periodismodigitalset18.blogspot.com> (2017)

2.3. Tipos de sistema de gestión de contenidos (CMS).

Existen diferentes tipos de sistemas de gestión de contenidos (CMS, por sus siglas en inglés) que buscan dar respuesta a las necesidades de cada gestor y cumplir con la demanda del consumidor. Estos buscan facilitar la creación de contenidos (de texto), la gestión de diferentes tipos de archivos y su publicación en internet, lo que los ha hecho ganar gran popularidad con el paso de los años, al ofrecer diversas posibilidades:

Blogs: Son gestores de contenidos de carácter individual, aunque muchas veces sean mantenidos por varias personas y/o comunidades virtuales creadas en función de este. Es un sistema que permite gestionar entradas de textos, fotos y audios, algunas veces de forma gratuita; *blogger* y *wordpress* son dos de esos servicios, pero tiene como limitante que no permiten instalar *plugings*, debido a la configuración que ofrecen.

Wikis: es un sistema que permite mayor libertad de participación, ya que cada sujeto puede aportar información a partir de sus conocimientos. Está pensada para publicaciones colaboradoras, de administración, gestión y creación de contenidos, razón por la cual muchas personas han adoptado esta herramienta como simples páginas web. Sin embargo, no se ha desarrollado como un CMS por su complejidad al momento de crear sus contenidos.

Plataformas educativas: promueven la labor docente mediante el desarrollo de módulos, unidades, exámenes, foros, tutorías y salas de trabajo en común (chats), que permiten fortalecer la gestión comunicativa en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Como un ejemplo de esto se encuentra la herramienta Moodle, que se presenta como el estándar de plataforma educativa institucional, por su desarrollo y potencial.

Foros: estos sistemas permiten el intercambio de conocimientos, informaciones y conversaciones en línea. Es uno de los más sencillos y fáciles de usar por su precisión e inmediatez, además de brindar una amplia gama de conocimientos, ya que genera no solo noticias, sino que existe un contacto directo entre los usuarios. Ahora bien, la estructuración de los foros no facilita la correcta indexación de los contenidos, dado que los buscadores utilizan como base de datos el “título”, “autor” o “cuerpo”.

Gestores de fotografía: es un sistema sencillo de bastante utilidad que se organiza en carpetas o subcarpetas (series, subseries), porque no se archiva

necesariamente por fechas o por etiquetas. Considerando la gran cantidad de material manejado por los gestores de fotografía, esta herramienta informática se presenta como opción para ser desarrollada y mejorada desde su software.

Gestores de documentos (Document Management Systems): sistema que permite compartir archivos digitales (documentos, colecciones de bibliotecas hemerotecas y fonotecas, entre otros), donde los usuarios pueden hacer uso libre de estos y se catalogan de dos formas: los desarrollados únicamente por informáticos (desconociendo en su totalidad las normas de catalogación) y los desarrollados de forma híbrida (que sí consideran dichas normas).

Gestor de contenido de transacciones (T-CMS): es la plataforma que ayuda a las empresas a realizar las transacciones comerciales electrónicas, siendo la más conocida las tiendas en línea, donde el contenido creado es el producto para vender. Esta plataforma prevé una oficina de respaldo que se encarga de realizar todas las tareas que una tienda física realizaría (descuentos, promociones y consultas, entre otros).

Gestor de publicaciones (P-CMS): están ideadas en función de crear *ebooks* o “revistas electrónicas”, pero son poco utilizadas por falta de conocimiento de estas, y se usan para ejercer su labor en otras herramientas como los blogs, wcms y/o wikis. Como su nombre lo indica, es el sistema encargado de gestionar las publicaciones de una organización (manuales, libros, ayudas, referencias, etc.).

Portales web: generalmente son confundidos con los CMS y su principal función es la gestión de noticias y artículos, algunos de ellos, en su instalación básica, están solo pensados para crear un único tipo de contenido.

Otro tipo de portales: en su instalación básica, se diferencian entre los siguientes tipos de contenido: libro (herramienta colaborativa, diferente de las wikis), foros, encuestas y artículos. Su correcta acepción es WCMS (Web Content Management Systems) y permite el uso de pluggins para la realización de las funciones de los CMS (administración de foros, gestión de encuestas, gestión de blogs, noticias, etc.).

2.4. Análisis de buenas prácticas en la gestión de contenidos

Considerando lo descrito en los modelos anteriores, resulta factible reflexionar sobre algunas de las buenas prácticas que deben seguirse en lo concerniente a la gestión de contenidos en portales web. Estas estrategias tienen que ver principalmente con el manejo adecuado de las diferentes etapas propias del proceso de gestión de contenidos: estrategias de comunicación, de (re)conocimiento de las audiencias, la selección de los mejores canales, la naturaleza de la información y la evaluación continua (o formas de control).

Sobre las estrategias de comunicación, Russo y Col. (2013) defienden la importancia de establecer objetivos claros y medibles para la estrategia de comunicación, lo cual ayudará a determinar el tipo de contenido, los canales de distribución y las métricas de éxito. En efecto, "cualquier esfuerzo de creación de contenidos debe nacer con un objetivo concreto, lo cual alinea los esfuerzos que se deben realizar e incluso, las tecnologías y el diseño utilizar" (Camus, 2009: 36).

Otro aspecto que resulta importante considerar al momento de evaluar la eficacia de las estrategias de comunicación, lo expone Camus (2009). Este autor explica que el conocimiento de la audiencia puede sostenerse con base en diferentes recursos como encuestas, entrevistas en profundidad y hasta pruebas de usabilidad. Adicionalmente, el análisis de lo que los visitantes realizan dentro de la plataforma constituye uno de los recursos fundamentales para conseguir información sobre sus usos y preferencias.

Como parte de las estrategias para conocer los intereses de la audiencia se utilizan los blogs, que se almacenan en los servidores y con los que se pueden generar diferentes tipos de reportes sobre cómo los usuarios usan la información que se les ofrece. Otra estrategia es el establecimiento de marcas de código en cada una de las páginas que se desea medir: Esto permite generar un registro de la actividad de los usuarios que visitan los portales digitales.

De acuerdo con Camus (2009), la selección de los canales de distribución más adecuados es de gran importancia, puesto que existen múltiples y diversos canales de comunicación disponibles como sitios web, redes sociales, correo electrónico, aplicaciones móviles y eventos presenciales.

Por eso, el autor considera relevante seleccionar los canales que mejor se adapten al receptor y a los objetivos de la estrategia de comunicación.

Igualmente, Pérez y García (2016) proponen otra estrategia fundamental: destacan la necesidad de que el contenido debe ser informativo, atractivo y valioso para la audiencia objetivo. Además, se debe promocionar el contenido a través de diferentes canales para llegar a la mayor audiencia posible; es decir, desde el uso de redes sociales, el marketing por correo electrónico y las relaciones públicas.

Finalmente, en el estudio de las buenas prácticas en la gestión de contenidos, es importante medir el impacto de la estrategia de comunicación para determinar su eficacia y realizar los ajustes necesarios. Esto puede incluir el seguimiento de métricas como el tráfico del sitio web, las interacciones en las redes sociales y las conversiones. De hecho, si se trasladan estas buenas prácticas al campo de la gestión de contenidos para migrantes, bien puede afirmarse que los contenidos bien gestionados en plataformas digitales pueden tener un impacto positivo en la vida de estos en diversos aspectos:

- Los migrantes pueden acceder a información importante sobre sus derechos, servicios disponibles, oportunidades de empleo, educación y salud.
- Las plataformas digitales pueden facilitar la conexión entre migrantes de diferentes orígenes, fomentando un sentido de comunidad y apoyo mutuo.
- Los migrantes pueden acceder a contenidos y participar en actividades en línea que les ayuden a sentirse menos aislados y más conectados con su comunidad.
- Los contenidos pueden empoderar a los migrantes al proporcionarles las herramientas y la información necesarias para defender sus derechos, tomar decisiones informadas y mejorar su calidad de vida.
- Los contenidos pueden facilitar la integración social de los migrantes al brindarles información sobre la cultura, el idioma y las costumbres del país de acogida.

3. Marco metodológico

La presente investigación manejó un enfoque cualitativo con diseño no experimental. Su alcance descriptivo busca caracterizar y describir el proceso de gestión de contenidos en las plataformas seleccionadas. La población de estudio son todas las plataformas digitales de habla hispana dirigidas a migrantes. Debido a su gran cantidad y diversidad, se seleccionó una muestra no probabilística de casos-tipo: Migra Segura, IDiaspora, ReliefWeb y Nippy.

Para su abordaje, se utilizaron como técnicas la entrevista (a los administradores de las plataformas para obtener información detallada sobre sus procesos de gestión) y el análisis de contenido (de las plataformas para identificar patrones y características).

4. 1. Resultados de análisis

4.1.1. Características de las plataformas analizadas

Del análisis realizado se extraen unas características preliminares que definen a cada plataforma. En este sentido, se tiene:

- Migra Segura: Se enfoca en brindar información sobre requisitos migratorios, seguridad y derechos, conectando a migrantes con servicios humanitarios en la frontera.
- IDiaspora: Facilita la interacción y el intercambio entre migrantes, promoviendo un sentido de comunidad y ofreciendo acceso a recursos y oportunidades.
- ReliefWeb: Proporciona información humanitaria confiable y actualizada sobre crisis y desastres globales, con un enfoque en migrantes.
- Nippy: Conecta a migrantes con oportunidades laborales en América Latina, ofreciendo servicios financieros y otros recursos.

En lo que respecta a la cantidad de usuarios y alcance, las cuatro plataformas cuentan con un número significativo de usuarios mensuales, lo que demuestra la demanda de este tipo de servicios. Para el caso puntual de

Migra Segura y Nippy, estas tienen un enfoque más regional, mientras que IDiaspora y ReliefWeb tienen un alcance global.

Tabla 1. Cantidad de usuarios que acceden mensualmente a la plataforma		
Plataforma	Usuarios mensuales	Indicadores de alcance
MigraSegura	Más de 20000 usuarios activos	Alto porcentaje de visitas provenientes de regiones con flujos migratorios significativos. Encuestas internas: Alto porcentaje de usuarios se identifican como migrantes o familiares de migrantes.
IDiaspora	No se permite información pública: Se presume e infiere una cantidad millonaria	Comunidad global de millones de usuarios de la diáspora en todo el mundo. Presencia en redes sociales: Miles de seguidores en Facebook y Twitter. Cobertura de los medios: Mencionada en varios medios de comunicación
ReliefWeb	Más de 1 millón de usuarios únicos	Más de 20 millones de páginas vistas. Más de 1 millón de usuarios únicos por mes. Usuarios provienen de más de 180 países
Nippy	Más de 6000 usuarios activos	Más de 250,000 usuarios registrados, la mayoría migrantes. Presencia en 5 países: Argentina, Chile, Colombia, México y Perú. Más de 6,000 usuarios activos cada mes.
Fuente: Mendieta (2024)		

4.1.2 Servicios más requeridos por los migrantes

Del análisis aplicado a las plataformas antes mencionadas, se puede generalizar básicamente cuatro grandes servicios que son los más solicitados: Información (sobre requisitos migratorios, servicios básicos, seguridad, empleo y educación), apoyo: (emocional, financiero y legal), Conexión (con otros migrantes y comunidades) e integración (oportunidades para integrarse en sus nuevas comunidades).

De forma más específica, MigraSegura ofrece información sobre requisitos migratorios (visas, permisos, documentación, regularización).

búsqueda de servicios básicos (salud, educación, vivienda), seguridad y derechos (seguridad personal, rutas migratorias seguras, derechos laborales y humanos), conexión con organizaciones de apoyo (asistencia legal, social y humanitaria).

En el caso de IDiáspora, los migrantes suelen buscar conexión con comunidades (foros, grupos, herramientas de búsqueda), información (inmigración, empleo, educación, salud), apoyo (líneas directas, grupos de apoyo, oportunidades de voluntariado), participación (iniciativas de ayuda humanitaria, foros, voluntariado).

Para el caso de ReliefWeb, los migrantes solicitan información actualizada sobre las condiciones en los países de origen, tránsito y destino; orientación sobre los procesos legales y administrativos relacionados con la migración; acceso a servicios básicos como alimentos, refugio, atención médica y educación.

Finalmente, Nippy es otra plataforma donde los migrantes buscan información sobre empleo, acceso a servicios financieros (cuentas bancarias, transferencias de dinero, créditos), asesoría y apoyo (situación legal, derechos, salud, educación, vivienda), integración social (conexión entre migrantes, eventos y actividades).

4.1.3. Respuestas a las solicitudes de los migrantes

Para los administradores, las cuatro plataformas digitales para migrantes ofrecen diferentes mecanismos para resolver o dar respuestas a las solicitudes de los migrantes. Por ejemplo, MigraSegura se destaca por su foro comunitario moderado por expertos; mientras que IDiaspora ofrece una variedad de canales de comunicación y apoyo, incluyendo líneas directas, grupos de apoyo y redes sociales. ReliefWeb, a pesar de no tener un mecanismo centralizado, facilita la conexión con organizaciones relevantes y Nippy, por su parte, cuenta con un equipo dedicado de atención al cliente y una amplia gama de recursos para resolver las solicitudes de los migrantes.

La elección de la plataforma más adecuada para un migrante dependerá entonces de sus necesidades específicas y de su estilo de comunicación preferido, como inferencia resultante de la tabla anterior. No obstante, puede hacerse un balance general detallado del mecanismo o mecanismos que usan

las cuatro plataformas para dar respuesta a los migrantes, de acuerdo con sus principales fortaleza y debilidades:

Tabla 2. Fortalezas y debilidades de cada plataforma		
Plataforma	Fortalezas	Debilidades
Migra Segura	Foro comunitario moderado por expertos en migración que brinda información precisa y actualizada. Directorio de organizaciones que conecta a los migrantes con entidades que pueden brindar asistencia legal, social u otro tipo de apoyo. Contenidos informativos actualizados que responden a las necesidades e inquietudes más comunes de los migrantes.	No puede resolver situaciones migratorias específicas. La respuesta a las solicitudes puede depender de la disponibilidad de moderadores. El foro puede estar sujeto a debates o información no verificada
IDiaspora	Amplia gama de canales de comunicación y apoyo, incluyendo líneas directas, grupos de apoyo, redes sociales y una red de organizaciones asociadas.	La complejidad de la solicitud puede afectar el tiempo de respuesta.
ReliefWeb	Respuesta rápida y precisa a las solicitudes de los migrantes. Enfoque en la conexión y el apoyo entre migrantes.	La efectividad del apoyo puede depender de la participación de los usuarios en los grupos y redes sociales La red de organizaciones asociadas puede no tener cobertura en todas las regiones.

ReliefWeb	Amplia colección de informes y análisis sobre diversos temas relacionados con la migración. Acceso a datos y estadísticas de fuentes confiables. Directorios de organizaciones que trabajan con migrantes en todo el mundo	No tiene un mecanismo centralizado para resolver o dar respuestas a las solicitudes de los migrantes. La capacidad de ayudar a los migrantes depende en gran medida de la información y los recursos disponibles en la plataforma. No puede brindar asistencia individualizada ni resolver problemas específicos de los migrantes.
Nippy	Equipo dedicado de atención al cliente que responde a las solicitudes de los migrantes a través de diferentes canales. Amplia gama de recursos, incluyendo una sección de preguntas frecuentes y recursos descargables. Enfoque en la búsqueda de empleo, el acceso a servicios financieros y la integración social.	La efectividad de la atención al cliente puede depender de la carga de trabajo y la disponibilidad del equipo. Algunos recursos descargables pueden requerir un nivel de conocimiento técnico o lingüístico para ser utilizados correctamente. La plataforma no está disponible en todos los países del mundo
Fuente: Mendieta (2024)		

En general, las cuatro plataformas digitales para migrantes ofrecen una variedad de mecanismos para resolver o dar respuestas a las solicitudes de los migrantes. Si bien cada plataforma tiene sus propias fortalezas y debilidades, la elección de la plataforma más adecuada para un migrante dependerá de sus necesidades específicas y de su estilo de comunicación preferido.

4.1.4. El contenido de las plataformas digitales dirigidas a migrantes.

En líneas generales, el enfoque de la gestión de contenidos aplicado en las cuatro plataformas dirigidas a migrantes es de naturaleza integral,

dado que combina la teoría de la gestión del conocimiento, el marketing de contenidos y la curaduría de contenidos. Estos elementos se integran para ofrecer información útil, relevante y accesible a la comunidad migrante, apoyando su proceso de integración y desarrollo en los nuevos entornos.

Cabe destacar que las estrategias de gestión de contenidos observadas son el resultado de la interacción entre los gestores de contenidos y los migrantes en las plataformas digitales, lo cual constituye un aspecto clave del proceso de gestión. Esta interacción involucra a la comunidad migrante en la creación y gestión de contenidos, lo que garantiza su relevancia y pertinencia cultural. En este caso, la importancia de la interacción y el intercambio de ideas entre los miembros de la comunidad y los gestores de la misma se relaciona con los conceptos de inclusión y diálogo bidireccional que Solares (1996) destaca de la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas.

Tipología temática

MigraSegura se enfoca principalmente en salud, educación, economía, política, normas y leyes para migrantes y refugiados en Brasil y Perú. Por otro lado, iDiaspora abarca una amplia gama de temas relacionados con la migración y las diásporas, incluyendo salud, educación, economía, política, normas y leyes, cultura y otros temas transversales como la asistencia humanitaria y la integración social. A su vez, ReliefWeb se especializa en crisis humanitarias y desastres globales, cubriendo temáticas como salud, educación, economía, política, normas y leyes, cultura y otros tópicos como medioambiente, derechos humanos y seguridad alimentaria. Finalmente, Nippy se centra en la productividad y el bienestar de los trabajadores digitales, sin especificar contenido sobre las temáticas mencionadas anteriormente.

MigraSegura y iDiaspora comparten algunas temáticas relevantes para migrantes, como salud, educación, economía, política y normas y leyes. Sin embargo, iDiaspora abarca una gama más amplia de temas, incluyendo cultura y otros aspectos transversales relacionados con la migración y las diásporas. ReliefWeb se diferencia por su enfoque en crisis humanitarias y desastres globales, mientras que Nippy se centra en un nicho específico: la productividad y el bienestar de los trabajadores digitales.

Formato

MigraSegura utiliza principalmente notas informativas, íconos de filiación, íconos de afectividad, reportajes, descargables y otros elementos como configuraciones de cookies y política de privacidad. No se observan memes, mapas ni íconos de aceptación. iDiaspora, por su parte, emplea una variedad de formatos, incluyendo notas, reportajes, descargables, mapas, videos, cursos en línea y oportunidades de participación en foros y encuestas. ReliefWeb presenta su contenido en diversos formatos como notas, reportajes, descargables, mapas, gráficos interactivos, tablas de datos y resúmenes de situación. Paralelamente, Nippy se basa principalmente en publicaciones de blog y contenido en redes sociales.

MigraSegura y Nippy utilizan una variedad de formatos, pero iDiaspora ofrece una gama más amplia y diversa, incluyendo mapas, videos y cursos en línea, lo que permite una experiencia de aprendizaje más interactiva y atractiva. ReliefWeb también usa una variedad de formatos, especialmente útiles para presentar datos complejos y situaciones de emergencia.

Como puede verse, cada plataforma presenta características únicas en cuanto a las temáticas abordadas y los formatos utilizados. MigraSegura ofrece información práctica y legal para migrantes en Brasil y Perú. En el caso de iDiaspora, esta se destaca por su enfoque integral en la migración y las diásporas, con una amplia gama de temas y formatos. ReliefWeb se especializa en crisis humanitarias y desastres globales, utilizando diversos formatos para presentar información compleja; mientras que Nippy se centra en un nicho específico: la productividad y el bienestar de los trabajadores digitales.

Ante esta variedad de opciones en temáticas y formatos, se entiende que la elección de la plataforma más adecuada dependerá de las necesidades específicas del usuario. Si se busca información práctica y legal sobre migración en Brasil y Perú, MigraSegura puede ser una buena opción. Para una comprensión integral de la migración y las diásporas, iDiaspora ofrece una gama más amplia de temas y formatos. Mientras que para obtener información sobre crisis humanitarias y desastres globales, ReliefWeb es una fuente confiable. Finalmente, para enfocarse en la productividad y el bienestar de los trabajadores digitales, Nippy se convierte en una plataforma útil.

Organización y calidad

Se puede decir que la organización de los contenidos no es totalmente homogénea dentro de las cuatro plataformas analizadas. Sí existe un patrón de homogeneidad, este puede verse en portales como ReliefWeb y Migra Segura, los cuales presentan una estructura coherente y uniforme en todo el sitio; mientras que iDiaspora y Nippy combinan una estructura homogénea con elementos heterogéneos para adaptarse al contenido específico.

En el caso de iDiaspora y Nippy diversifican la información dentro de secciones, lo cual permite una navegación más dinámica; sin embargo, ReliefWeb adapta la presentación de cada categoría de contenido. Ahora, con respecto a la accesibilidad, se puede decir que la información es clara y fácil de encontrar en todas las plataformas, con menús interactivos, enlaces directos y herramientas de búsqueda. ReliefWeb destaca por sus herramientas de búsqueda avanzadas y filtros.

En líneas generales se puede decir que el contenido está organizado en categorías temáticas claras que facilitan la búsqueda de información específica. ReliefWeb y MigraSegura presentan categorías más generales, mientras que iDiaspora y Nippy se enfocan en temas más específicos para su público objetivo. Sobre la base de esta aseveración, dentro de las cuatro plataformas analizadas, los textos se perciben claros y precisos, con explicaciones detalladas y ejemplos prácticos. ReliefWeb y Migra Segura utilizan un lenguaje más formal; en tanto que iDiaspora y Nippy usan un lenguaje más accesible y coloquial.

Todas las plataformas presentan una organización que se percibe eficiente, pues facilita la navegación y el acceso a la información. El contenido, en general, se actualiza regularmente con información reciente y se considera de alta calidad, relevante para su público objetivo y actualizado. Sin embargo, sí se pueden detectar algunas diferencias entre los portales analizados: Migra Segura y ReliefWeb se enfocan en información general para migrantes y refugiados, en tanto que iDiaspora y Nippy se especializan en temas específicos para sus públicos objetivo.

Asimismo, Migra Segura y ReliefWeb presentan un lenguaje más formal, mientras que iDiaspora y Nippy usan un lenguaje más accesible. ReliefWeb destaca por sus herramientas de búsqueda avanzadas y cobertura global;

Nippy se enfoca en noticias sobre expansiones y eventos. Por lo anterior, se concluye que cada plataforma ofrece características únicas que la hacen valiosa para su público objetivo:

- Migra Segura es ideal para migrantes y refugiados que buscan información general sobre regularización, acceso a servicios y derechos.
- iDiaspora es una excelente herramienta para la comunidad de la diáspora, al ofrecer recursos educativos, oportunidades de financiación y conexiones comunitarias.
- ReliefWeb es una plataforma importante para profesionales en el campo humanitario, con información relevante y oportuna sobre emergencias y crisis.
- Nippy es una plataforma útil y confiable para trabajadores independientes en América Latina, ya que ofrece información selectiva sobre la gig economy, expansiones y nuevos servicios.

4.1.5. Modelo de gestión

Esta parte se considera el elemento más importante dentro de todo el análisis, dado que es aquí de donde se extraen las tipologías que guía todo el proceso de gestión de contenidos en los cuatro portales observados. Al respecto, se tiene que MigraSegura administra un modelo híbrido que combina elementos tanto del modelo general de gestión como del modelo Margarita, propuesto por Camus (2009), y la gestión de contenidos por categorías temáticas. Del modelo general, esta plataforma toma la organización básica de contenidos bajo una estructura jerárquica y estática. Asimismo, del modelo Margarita, esta herramienta adopta un enfoque centrado en el usuario, con secciones interrelacionadas que rodean un núcleo central.

En líneas generales, el modelo de gestión de esta plataforma se caracteriza por tener una estructura clara y centrada en el usuario, con diversas secciones que abordan diferentes necesidades de los migrantes. Además, la aplicación de un modelo híbrido mezcla la estructura centrada en el usuario con la

gestión de contenido organizada temáticamente. Todo lo anterior se gestiona bajo un enfoque dinámico en la actualización y relevancia de la información.

Para el caso de la plataforma iDiaspora, se observa la adopción de un modelo general de gestión focalizado en la centralización de información para diferentes audiencias de la diáspora, con una estructura organizada en secciones clave. La macroestructura se encuentra organizada en secciones como "Conectar", "Aprender" y "Contribuir". En consecuencia, tras la aplicación de la lista de verificación del contenido puede decirse que existe una posible alineación con el modelo ADDIE (Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación, Evaluación), propuesto por Jurado y Martos (2022), por su enfoque en la creación y organización sistemática de los contenidos en las cuatro secciones antes mencionadas.

La otra plataforma analizada es ReliefWeb, la cual utiliza un enfoque preciso en la coordinación y el intercambio de información entre múltiples actores humanitarios, sin adherirse a un modelo específico como ADDIE o Margarita. El modelo de gestión se orienta hacia la recopilación, organización y distribución de informes y datos relevantes; de igual modo, se usan prácticas comunes en la gestión de contenidos digitales, centradas en la colaboración y la eficiencia.

Finalmente, Nippy posee un modelo híbrido de gestión de contenidos que combina elementos propios de los modelos tradicionales (Estructura organizada- gestión de contenido eficiente) e innovaciones en tecnología y análisis de datos; es decir, integra la ciencia de datos para optimizar la retención y el compromiso de los usuarios. En líneas generales, el modelo de gestión de esta plataforma se caracteriza por la adaptación a las necesidades específicas de los trabajadores independientes y las empresas que buscan contratarlos: se observa la combinación de elementos de modelos tradicionales con innovaciones tecnológicas y la integración de la ciencia de datos para mejorar la experiencia del usuario.

4.1.6. Estrategias de gestión de contenidos

Otra forma de caracterizar las estrategias de gestión de contenidos en los cuatro portales analizados es a través de la ubicación por tipo de contenido, por frecuencia de publicación, traducción del contenido a otros

idiomas, información actualizada, adaptación del contenido a necesidades y preferencias.

Ubicación por tipo de contenido

Para el caso de MigraSegura, el tipo de contenido ofrecido se distribuye tanto por la categorización clara y accesible de la información para facilitar la búsqueda (como salud, educación y economía, principalmente) como por el enfoque en la organización temática para proporcionar una red de apoyo integral.

Igualmente, iDiaspora destaca por el uso de categorías como recursos educativos, oportunidades de financiación y eventos. La segmentación de contenidos es clara y se encuentra asociada a categorías relevantes para la comunidad de la diáspora. En líneas generales, en esta plataforma se observan elementos que facilitan la ubicación de información específica según las necesidades del usuario.

En el caso de ReliefWeb, esta destaca la organización clara y accesible del contenido en categorías temáticas relevantes para el ámbito humanitario. El contenido se organiza mayoritariamente en categorías temáticas (como últimos informes, trabajos, capacitación, emergencias y noticias). Al igual que en el caso anterior, se observan elementos que facilitan la localización de información específica relacionada con crisis humanitarias.

Por su parte, Nippy crea una segmentación basada en las diferentes regiones y las necesidades locales. Asimismo, se da la adaptación del contenido a las necesidades y preferencias de los usuarios en diferentes regiones. Por ejemplo, se observa la creación de centros Nippy con servicios específicos para trabajadores independientes por zonas geográficas.

Frecuencia de publicación

MigraSegura muestra una actualización continua, pero no especificada. Se observa un esfuerzo por mantener los temas importantes actualizados, reflejando cambios en políticas y procedimientos. De igual manera, la administración realiza una revisión regular de la información para asegurar su relevancia y exactitud. En cambio, iDiaspora muestra un flujo constante de actualizaciones en la sección de novedades y recursos. En esta, las publicaciones son frecuentes con el fin de mantener a los usuarios informados sobre eventos y oportunidades relevantes para la diáspora.

ReliefWeb mantiene también una actualización continua con nuevos informes y artículos, así como administra publicaciones frecuentes en respuesta a la dinámica de las crisis humanitarias globales. Para esta plataforma, la actualización de contenidos resulta bastante accesible, debido a que se nutre constantemente de organizaciones humanitarias y agencias de la ONU.

En el caso de Nippy, las estrategias aplicadas se orientan hacia una actualización constante para información relevante y oportuna. Las publicaciones son frecuentes para mantener a los trabajadores independientes y empresas informados, demostrándose un compromiso con la actualización constante del contenido para ofrecer información útil y actual.

Traducción del contenido a otros idiomas

MigraSegura maneja el multilingüismo en portugués y español, principalmente para usuarios de Brasil y países de habla hispana. iDiaspora se encuentra disponible en múltiples idiomas, incluyendo español, inglés y francés, entre otros, para una audiencia más global. Un caso similar es ReliefWeb, que muestra contenido en múltiples idiomas (inglés, francés y español, básicamente) para una audiencia global diversa. Por último, Nippy no menciona, específicamente, el uso de otros idiomas aparte del español, dado que opera en varios países de habla hispana y se expande a otras regiones.

Información actualizada

MigraSegura muestra una alineación con las normativas actuales y adaptación a políticas cambiantes en Brasil y Perú. Por su parte, iDiaspora ofrece noticias recientes y publicaciones sobre eventos actuales. ReliefWeb muestra un flujo constante de nuevos datos y análisis de campo, herramientas tecnológicas para contenido actualizado y Nippy expone análisis de datos en tiempo real para insights precisos y útiles, así como una adaptación rápida de estrategias y servicios de acuerdo con las necesidades de su audiencia target.

Adaptación del contenido a necesidades y preferencias

Tras el análisis realizado se puede hacer un balance conclusivo con el cual se afirma que todas las plataformas analizadas adaptan su contenido a las necesidades específicas de su público objetivo. MigraSegura utiliza

un enfoque centrado en el usuario, con guías prácticas, recursos legales y sociales, así como respuestas a las preguntas frecuentes. Por su parte, iDiaspora se adapta a las diversas necesidades de la diáspora global, con recursos y oportunidades específicas para diferentes regiones y contextos.

En el caso de ReliefWeb, esta plataforma ofrece la personalización de experiencias a través de boletines de noticias, alertas y servicios de RSS, herramientas de búsqueda avanzada. Finalmente, Nippy usa la inteligencia artificial para personalizar la experiencia del usuario, recomendaciones basadas en el comportamiento y las habilidades, integración con socios estratégicos.

Como puede verse, la adaptación de contenido mostrada en los sitios web utilizados coincide con el rasgo de la “personalización” como una de las características fundamentales que, a juicio de Serrano (2006), debe cumplir todo portal digital en tiempos actuales.

Todas las plataformas digitales dirigidas a migrantes utilizan un modelo de gestión de contenidos general con estrategias para organizar y presentar la información de manera efectiva. Asimismo, todas se esfuerzan por mantener su contenido actualizado y relevante para sus usuarios, a la vez que adaptan su contenido a las necesidades específicas de su público objetivo.

No obstante, existen ciertos aspectos que diferencian a algunas plataformas entre sí: MigraSegura se destaca por su enfoque en la diáspora y su estructura centrada en el usuario. Por su parte, iDiaspora se especializa en la comunidad de la diáspora, ofreciendo recursos educativos, oportunidades de financiación y conexiones comunitarias. ReliefWeb, por su modelo de gestión, resulta ser una fuente indispensable para profesionales en el campo humanitario, con información crucial y oportuna sobre emergencias y crisis. Por último, Nippy se centra en la economía gig y en brindar apoyo a trabajadores independientes en América Latina.

En líneas generales se infiere que la planificación y la definición de los tipos de contenidos, así como la selección de temas relevantes para la audiencia objetivo, está en línea con la gestión sistemática de la información y el análisis de la competencia propuesto por Cox y Yeadon (2002) y Vergara y Col. (2023). En este sentido, estas plataformas parten de los principios de informar, educar, apoyar y conectar, toda vez que se evidencia

que estas plataformas han realizado un análisis exhaustivo de las páginas web existentes que abordan temáticas similares, identificando sus fortalezas, debilidades y oportunidades de diferenciación.

Publicación y distribución

Como se ha observado hasta ahora, en el contexto de la migración, las plataformas digitales se han convertido en herramientas esenciales para conectar con las comunidades, brindar información y recursos, además de fomentar la integración social. Dentro de la gestión de estas plataformas, los procesos de publicación y distribución de contenido juegan un papel fundamental para alcanzar de manera efectiva a la audiencia objetivo y maximizar el impacto positivo de la plataforma. En consecuencia, sobre este aspecto, se expondrán los principales hallazgos derivados de la lista de verificación del contenido de las plataformas analizadas.

4.1.7. Administración de la comunidad migrante

En un mundo cada vez más globalizado, la migración se ha convertido en un fenómeno complejo y multifacético que afecta a millones de personas en todo el mundo. En este contexto, la administración de la comunidad migrante resulta fundamental para facilitar la integración social, el acceso a oportunidades y el bienestar de las personas que se encuentran en proceso de migración. Por esta razón, una adecuada administración de la comunidad migrante implica establecer relaciones sólidas y duraderas entre la plataforma digital y los migrantes.

Relaciones plataforma-migrante

Los cuatro portales establecen diferentes formas de relación con la comunidad migrante a partir de diversos parámetros como el tipo de migración (económica, humanitaria o de refugiados), sus causas (conflictos, crisis económicas o desastres naturales) y consecuencias (voluntaria, forzada y económica, etc.). En líneas generales, se puede afirmar que todas las plataformas se enfocan en las relaciones plataforma-migrante, principalmente, según las consecuencias de la migración, al ofrecer apoyo para la integración social, el acceso a sus derechos básicos o fundamentales y la superación de desafíos.

No obstante, hay ciertas diferencias entre las propias plataformas al momento de caracterizar las relaciones plataforma-migrante. De forma más específica, MigraSegura y iDiaspora abordan una variedad amplia de tipos de migración y sus causas, mientras que ReliefWeb se centra en tres tipos específicos y Nippy no proporciona información explícita sobre tipos o causas de migración. Se observa que tanto MigraSegura como iDiaspora abordan diferentes tipos de migración, pero diferencias en las causas y consecuencias de la migración: la primera cubre causas diversas como conflictos y desastres naturales, pero se centra más en las consecuencias de estos problemas. La segunda proporciona información más específica para refugiados, migrantes económicos y por desastres naturales; es decir, explora consecuencias sociales, económicas y culturales.

En contraste, aunque ReliefWeb también aborda causas diversas de migración, ofrece información detallada sobre conflictos, violencia y factores económicos; mientras que Nippy no detalla relaciones específicas según tipos de migración ni proporciona información explícita sobre las causas de migración, pero cubre el aspecto económico-laboral, independientemente de las causas o consecuencias de la migración. Interacción y colaboración de los usuarios

Tal como se ha demostrado, las plataformas digitales fomentan la interacción y colaboración entre los migrantes, pues crean espacios virtuales donde pueden compartir experiencias, intercambiar información, buscar ayuda y construir redes de apoyo. Esta interacción social resulta taxativa para el empoderamiento de los migrantes, ya que les permite, por ejemplo, combatir el aislamiento y la soledad, acceder a información y recursos confiables, desarrollar habilidades y capacidades, además de crear redes de apoyo.

Retroalimentación

La retroalimentación de los usuarios es esencial para garantizar que las plataformas digitales sean efectivas y satisfagan las necesidades de los migrantes. Al recopilar y analizar la retroalimentación, los administradores y desarrolladores de plataformas pueden, entre otras funciones, identificar áreas de mejora, comprender las necesidades de los usuarios y fomentar un sentido de comunidad.

Al analizar la retroalimentación que los portales observados tienen en cuanto a la adaptación de sus contenidos de acuerdo con las necesidades de sus internautas, se tiene que MigraSegura se constituye en una de las plataformas que mejor adapta el contenido a las necesidades actuales. También se puede confirmar que la gestión de contenidos por parte de los administradores revela un alto reconocimiento y valoración de las contribuciones de los migrantes.

En el caso de iDiaspora, el análisis realizado revela diferentes niveles de valoración. Mientras otorga un alto reconocimiento al contenido dirigido a las historias de éxito y eventos, para el caso de las oportunidades de contribución de contenidos por parte de los usuarios y la posibilidad de participar en discusiones, esta valoración no es tan alta. En líneas generales, los usuarios participan, principalmente como consumidores de contenido, debido a la constante actualización de estos y de los recursos en la plataforma.

Por su parte, ReliefWeb valora altamente las historias de éxito, los perfiles destacados y los estudios de caso. Asimismo, esta otorga un reconocimiento a informes relacionados con crisis migratorias. Es probable que utilice herramientas analíticas automatizadas para monitorear las tendencias de búsqueda y, en función de ello, adaptar la actualización de sus contenidos. Por último, Nippy valora altamente las contribuciones que hacen los migrantes por medio de la disposición de información relacionada con colaboraciones y beneficios destacados.

Tal como se puede observar, la interacción, la colaboración y la retroalimentación son elementos esenciales para el éxito de las plataformas digitales para migrantes. Al fomentar estos aspectos, las plataformas pueden convertirse en herramientas poderosas para el empoderamiento de los migrantes, facilitando su integración y contribuyendo a su bienestar general. Por ello, en términos generales, puede decirse que todas las plataformas adaptan el contenido a las necesidades actuales, a la vez que reconocen y valoran las contribuciones de los migrantes en diferentes niveles, siendo MigraSegura la plataforma que tiene un enfoque más específico en el reconocimiento y la valoración de las contribuciones de estos.

5. Conclusiones

Como bien es conocido, algunos factores causantes de las migraciones son de carácter político, aunque la mayoría de las causas afectan la economía de los migrantes. La falta de empleo o la injusta remuneración laboral, aunada a la escasez de productos básicos de la canasta familiar -o al alto costo de estos-, conllevan a migrar obligatoriamente para conseguir una mejor forma de subsistir. Esta nueva economía de migración (Stark y Taylor, 2008) reafirma la importancia del juicio económico al momento de tomar la decisión de migrar; no obstante, este juicio está condicionado además por una decisión de tipo colectivo, una estrategia familiar que se antepone a una eventual crisis económica (Arango, 2003).

Sin embargo, en el dinámico panorama actual, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han transformado radicalmente la experiencia migratoria, tejiendo un puente digital que conecta a las comunidades migrantes con sus raíces y les abre un sinfín de oportunidades. Las plataformas digitales se han convertido en escenarios virtuales donde los migrantes interactúan, comparten historias, intercambian información y construyen redes de apoyo. Estas herramientas permiten a la comunidad migrante mantener vínculos estrechos con sus seres queridos en el país de origen, combatiendo el aislamiento y fortaleciendo su identidad cultural.

La utilización de las TIC para transformar la forma en que los sujetos generan, almacenan, acceden y utilizan la información está alineada con el marco de la sociedad de la información de Burch (2005) y la gestión de contenidos en plataformas digitales para migrantes -sin distorsiones y accesible a través de canales adecuados- se vincula con la optimización técnica propuesta por el Modelo de Shannon y Weaver. De hecho, el uso de las TIC para acceder a productos culturales, información noticiosa y para la participación política se relaciona igualmente con el concepto de apropiación de internet por parte de las comunidades migrantes, para contrarrestar las narrativas tradicionales de los medios de comunicación y proporcionar una visión más completa y auténtica de la experiencia migratoria.

Por ello, en este estudio se considera que las plataformas digitales han redefinido la experiencia migratoria, convirtiéndose en herramientas indispensables para la comunicación, el acceso a información, la integración

social y el empoderamiento de los migrantes. Facilitan la comunicación transnacional, el acceso a servicios esenciales, la creación de redes de apoyo y la participación en la vida pública, fomentando el intercambio cultural y la defensa de sus derechos. En este contexto, las tecnologías de la información y la comunicación tienen un papel crucial en la integración y participación política de los migrantes; es decir, facilitan la comunicación transnacional, el acceso a información, a los servicios esenciales y a la participación en la vida pública.

Por ello, a partir de los hallazgos obtenidos en esta investigación, se puede aseverar que la administración de contenidos para migrantes en plataformas digitales describe un enfoque integral que une la gestión del conocimiento, el marketing y la curaduría de contenidos como estrategias ineludibles, pues se consideran las necesidades específicas de la comunidad migrante para ofrecer información útil, relevante y accesible. No obstante, las competencias digitales y la brecha digital son factores que afectan significativamente la inclusión de estos, especialmente en zonas rurales, de lo que no se tienen datos exactos, pero sí interrogantes.

La planificación y difusión de contenidos culturalmente sensibles, accesibles y respetuosos en estas plataformas digitales implica la creación de materiales informativos, educativos y de apoyo útiles para la comunidad migrante en diferentes etapas de su proceso migratorio mediante el uso de diferentes formatos informativos -adaptados al concepto de la herramienta de internet-. En este proceso se identifica el público objetivo, se comprenden sus principales características, necesidades y expectativas, para poder desarrollar las estrategias de contenido que respondan a estas necesidades.

Con otras palabras, el proceso de gestión de contenidos en plataformas digitales para migrantes define claramente una planificación estratégica, la comprensión del público objetivo, la creación y distribución de contenido valioso y la participación activa de la comunidad migrante para asegurar tanto la eficacia como la inclusión en estos espacios digitales. Este proceso conlleva a una interacción efectiva entre los gestores de contenidos y los migrantes en las plataformas digitales, ya que esta misma comunidad se involucra participando activamente en la creación y gestión de estos contenidos, lo que garantiza su relevancia y pertinencia cultural; es decir, contribuyen con sus perspectivas, necesidades e intereses.

No obstante, el papel de los migrantes en la creación y gestión de contenidos en las plataformas digitales es fundamental para asegurar que el contenido sea relevante, útil y culturalmente apropiado. La interacción entre los gestores de contenidos y los migrantes es esencial para garantizar que el contenido publicado en las plataformas digitales sea indispensable y pertinente. Esto incluye la participación en la definición de las temáticas abordadas, la elección de formatos y la verificación de la información.

Según los resultados presentados en el capítulo anterior, la participación directa de los migrantes también fomenta un sentido de propiedad y comunidad, lo cual aumenta la eficacia de las plataformas digitales como herramientas de integración y desarrollo en sus nuevos entornos. Se podría decir que los migrantes pueden considerarse “socios clave” en la creación y gestión de contenidos en las plataformas digitales, ya que a) pueden definir temáticas y formatos de contenido de su preferencia, b) precisan los contenidos más relevantes con su participación directa en el proceso, c) pueden contribuir con su experiencia y perspectivas y d) aumenta su sentido de pertenencia y empoderamiento.

Sin dudas, esta interacción plataforma digital-comunidad migrante puede llevar a la creación de contenidos más específicos y personalizados, así como procesos de gestión más abiertos y creativos. Esto puede traducirse en una mayor confianza en la información proporcionada y en un uso más activo de las plataformas digitales como herramientas de apoyo e integración.

6. Referencias bibliográficas

- Alonso, J. (2011). Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento. Proceedings of the GRUPO SIOU Workshop. Recuperado de http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf
- Álvarez, I., Romero, C. Q., Marín, R., Moreno, L. R. M., & Santamaría, A. B. (2021). Desigualdad digital en Iberoamérica. Retos en una sociedad conectada. Documentos de trabajo (Fundación Carolina): Segunda época, (50), 1.
- Bernal, B. L., Isaza, A. J. C., & Massi, P. Á. A. (2021). Redes sociales virtuales y estrategias de afrontamiento en migrantes de Colombia,

- Panamá y Chile: Diferencias y relaciones. *Universitas Psychologica*, 1–15.
- Burch, S. (2005). Sociedad de la información/Sociedad del conocimiento. *Palabras en juego*, 1–11.
- Camus, J. (2009). Tienes 5 segundos: gestión de contenidos digitales. Licencia Creative Commons del tipo atribución – No comercial-licenciar igual 2.0 Chile.
- Cox, A., & Yeadon, J. (2002). Estrategias prácticas de gestión de contenidos. *El profesional de la información*, 11, 466–474.
- Gutiérrez, J. (2023). Juventud andaluza y emigración a Europa: la influencia de los medios y redes digitales en la experiencia migratoria. *Revista Andaluza de Antropología*, 129– 151.
- Henao, S., Leal, J., & Roncancio, A. (2023). Desempleo y migración: las plataformas digitales como alternativa laboral y la protección jurisdiccional del contrato laboral encubierto en Colombia y México. *Revista Justiça do Direito*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Desempleo-y-migración%3A-las-plataformas-digitales-y-Henao-Espinoza/6a11c83231b8c8eaf4b9f940bf1119314aa93040>
- Jurado Soto, E., & Martos Eliche, F. (2022). Diseño de un sitio web de aprendizaje de inglés mediante el modelo ADDIE. *Apertura*, 11, 148–163.
- López, O. (2020). Brecha digital educativa. Cuando el territorio es importante. *Sociedad e Infancias*, 267–270.
- Mamaqi, X., & Marta-Lazo, C. (2020). La Brecha Digital entre las competencias digitales y empleabilidad en los colectivos vulnerables: ¿qué competencias medir y cómo evaluarlas? En N. Ruiz-Alba & J. S. Oliveira (Eds.), *Nuevas fórmulas del ejercicio periodístico* (pp. 141–166). Egregius.
- Moreno, C. (2023). La brecha digital en la educación rural colombiana desde una revisión sistemática. *Dialéctica*, 21, 141–154.
- Ochoa, L., García, F., & Monge Espinoza, P. (2020). TICs, comunicación y participación ciudadana en los planes de Gobierno Abierto de Argentina, Costa Rica y México. *Global Media Journal México*, 19–41.

- Pérez, D., & García Molina, J. (2016). Un enfoque para la creación de contenido online interactivo. *Revista de Educación a Distancia. REvista de Educación a Distancia*, 1–24.
- Pérez, Y. C. (2007). Contribuciones cortas La gestión de contenidos en portales Web. *Acimed*, 1–15.
- Rincón, M. (2008). Los entornos virtuales como herramientas de asesoría académica en la modalidad a distancia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 25, 1–20.
- Romualdo, L. (2022). La brecha digital en la educación pública rural de Oaxaca. *e Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
- Russo, C., Calderone, M., Duran, L., Ochipinti, P., Saenz, M., Sarobe, M., Briolotti, M., De Vito, C., Becerra, H., Piergalini, R., Squillace, B., & Osella, G. (2013). Gestión de contenidos en la era de las TIC. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27424/Documento_completo.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Serrano Cobos, J. (2006). Pasado, presente y futuro de la Web 2.0 en servicios de información digital. 1575-5886. <https://bid.ub.edu/17serra2.htm>
- Sierra-Herrezuelo, P. (2021). Optimización del sitio web para motores de búsqueda. <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/23538/Tema%20-%20Optimizaci3n%20del%20sitio%20web%20para%20motores%20de%20b3squeda.pdf?sequence=1>
- Solares, B. (1996). La teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas: tres complejos temáticos. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 9–33.
- Solazzi, M. (2023). La nueva expresión de la estratificación social del siglo XXI: brecha digital y discriminación tecnológica una paradoja de la sociedad de la información y del conocimiento. *Encrucijada Revista electrónica Del Centro De Estudios En Administración Pública*, 45–67.
- Tramullas, J. (2005). Herramientas de software libre para la gesti n de contenidos. *HIpertext.net*, 3. <https://arxiu-web.upf.edu/hipertextnet/numero-3/software-libre.html>