

TRABAJO FIN DE GRADO

Grado de diseño y creación digitales



EXpatDATA

helping expats to integrate

MEMORIA

TUTOR: Toni Buenadicha Rodríguez

AUTORA: María - Magdalena Balos

ENTREGA: 31.05.2021

1. TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| 1. TABLA DE CONTENIDOS | 3 |
| 2. ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS | 5 |
| 3. RESUMEN / ABSTRACT | 7 |
| 3.1. RESUMEN | 7 |
| 3.2. ABSTRACT | 8 |
| 4. ESTRUCTURA DEL TRABAJO | 9 |
| 5. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 5.1. CONTEXTO | 11 |
| 5.2. PROPUESTA Y DESCRIPCIÓN..... | 13 |
| 5.3. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO | 13 |
| 5.4. MOTIVACIONES PERSONALES..... | 14 |
| 5.5. OBJETIVOS / HIPÓTESIS | 15 |
| 5.6. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | 16 |
| 5.7. MÉTODO SEGUIDO..... | 16 |
| 5.7.1. PLANIFICACIÓN..... | 16 |
| 5.7.2. INVESTIGACIÓN..... | 18 |
| 5.7.3. MODELADO..... | 18 |
| 5.7.4. PROTOTIPO | 19 |
| 5.7.5. DISEÑO..... | 19 |
| 5.8. RECURSOS..... | 19 |
| 5.9. PÚBLICO OBJETIVO | 20 |
| 6. INVESTIGACIÓN..... | 21 |
| 6.1. BENCHMARK..... | 21 |
| 6.1.1 COMO SOBREVIVIR EN LONDRES | 21 |
| 6.1.2 EXPAT INFO DESK..... | 21 |
| 6.2. RECOGIDA DE DATOS..... | 22 |
| 6.2.1. ENCUESTAS..... | 22 |
| 6.2.2. ENTREVISTAS CONTEXTUALES..... | 29 |
| 6.3. PROCESAR LOS DATOS | 31 |
| 6. 3.1. DIAGRAMA DE AFINIDAD | 31 |
| 6.3.2. MAPA CONCEPTUAL..... | 34 |
| 6.3.3. DECLARACIÓN DE INSIGHTS..... | 35 |
| 6.4. CONCLUSIONES INVESTIGACIÓN..... | 35 |
| 7. MODELADO..... | 37 |
| 7.1. MAPA DE EMPATÍA | 37 |
| 7.2. USER PERSONA | 38 |
| 7.3. USER JOURNEY MAP..... | 42 |
| 7.4. CONCLUSIONES MODELADO..... | 43 |
| 8. PROTOTIPO..... | 45 |
| 8.1. CARD SORTING | 45 |
| 8.2. BOCETOS | 47 |
| 8.3. WIREFRAMES..... | 48 |
| 8.4. EVALUACIÓN HEURÍSTICA | 51 |
| 8.5. TEST CON USUARIOS (<i>THINK ALOUD PROTOCOL</i>) | 51 |
| 8.6. ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN..... | 52 |
| 9. DISEÑO | 55 |
| 9.1 NAMING | 55 |
| 9.2. CLAIM..... | 55 |
| 9.3 LOGOTIPO..... | 55 |
| 9.4 TIPOGRAFÍA..... | 56 |

| | |
|--|-----------|
| 9.5. COLORES..... | 56 |
| 8.6. ARTEFACTO FINAL..... | 57 |
| 10. CONCLUSIONES FINALES..... | 65 |
| 11. FUTURAS LÍNEAS DE CONTINUIDAD | 67 |
| 12. AGRADECIMIENTOS..... | 68 |
| 13. ANEXOS..... | 69 |
| 14. BIBLIOGRAFÍA..... | 82 |

2. ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

| | |
|---|----|
| <i>FIG 1. Evolución de la migración internacional entre 1970 y 2019. Fuente: elaboración propia a partir de los datos reflejados en World Migration Report (2020) llevado a cabo por la Organización mundial de la Migración (IOM).</i> | 12 |
| <i>FIG 2. Planificación del desarrollo del proyecto final de grado. Fuente: elaboración propia.</i> | 17 |
| <i>Tabla1. Tabla de recursos. Fuente: elaboración propia tras el análisis de recursos necesarios.</i> | 20 |
| <i>FIG 3. P1: Edad de los encuestados. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 22 |
| <i>FIG 4. P2: Nivel de conocimiento tecnológico. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 22 |
| <i>FIG 5. P3: País de residencia. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 23 |
| <i>FIG 6. P4: Encuestados viviendo actualmente en su país de nacimiento. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 23 |
| <i>FIG 7. P5: Número de países en los que los encuestados han vivido. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 23 |
| <i>FIG 8. P6: Razones por las que cambiaron de país de residencia. Pregunta multi-respuesta. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 24 |
| <i>FIG 9. P7: Conocimiento previo del idioma del país de destino. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 25 |
| <i>FIG 10. P8: Dificultad ante el desconocimiento del idioma. . Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 25 |
| <i>FIG 11. P9: Opciones preferidas para realizar trámites legales. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas</i> | 25 |
| <i>FIG 12. P10: Fiabilidad ante la información encontrada en internet. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 25 |
| <i>FIG 13. P11: Trámites que conllevan más problemas para llevar a cabo. Pregunta multi-respuesta. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 26 |
| <i>FIG 14. P12: Distribución subjetiva de la importancia de los trámites donde 5 es muy importante y 1 es poco importante. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 26 |
| <i>FIG 15. P13: Fuente de información que inspira más confianza. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 27 |
| <i>FIG 16. P14: Consideran la plataforma propuesta útil. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 27 |
| <i>FIG 17. P15: Formato de plataforma de interacción preferido. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 28 |
| <i>FIG 18. P16: Pagarían una suscripción por asistencia personalizada. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 28 |
| <i>FIG 19. P17: Precio que pagarían por una suscripción mensual. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.</i> | 28 |
| <i>FIG 20. Diagrama de afinidad. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa y cualitativa.</i> | 33 |
| <i>FIG 21. Mapa conceptual. Fuente: elaboración propia.</i> | 34 |
| <i>FIG 22. Mapa de empatía Johana. Fuente: elaboración propia.</i> | 37 |
| <i>FIG 23. Mapa de empatía Alejandro. Fuente: elaboración propia.</i> | 38 |
| <i>FIG 24. Mapa de empatía Silvia. Fuente: elaboración propia.</i> | 38 |
| <i>FIG 25. Imagen Johana. Fuente: Freepik: www.freepik.com.</i> | 39 |
| <i>FIG 26. Imagen Alejandro. Fuente: Freepik: www.freepik.com</i> | 40 |
| <i>FIG 27. Imagen Silvia. Fuente: Freepik: www.freepik.com</i> | 41 |
| <i>FIG 28. Customer user journey map Johana. Fuente: elaboración propia.</i> | 42 |
| <i>FIG 29. Customer user journey map Alejandro. Fuente: elaboración propia.</i> | 43 |
| <i>FIG 30. Customer user journey map Silvia. Fuente: elaboración propia.</i> | 43 |
| <i>FIG 31. Coincidencia de categorías en los diferentes grupos. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos del cardsorting.</i> | 45 |
| <i>FIG 32. Matriz de similitud. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos del cardsorting</i> | 46 |
| <i>FIG 33. Boceto de inicio. Fuente: elaboración propia</i> | 47 |

| | |
|---|----|
| <i>FIG 34. Boceto contacto. Fuente: elaboración propia</i> | 47 |
| <i>FIG 35. Boceto página de integración. Fuente: elaboración propia.</i> | 47 |
| <i>FIG 36. Boceto mapa de la web. Fuente: elaboración propia.</i> | 47 |
| <i>FIG 37. Boceto página de voluntariado. Fuente: elaboración propia.</i> | 48 |
| <i>FIG 38. Wireframe elección idiomas. Fuente: elaboración propia.</i> | 48 |
| <i>FIG 39. Wireframe conseguir vivienda. Fuente: elaboración propia.</i> | 48 |
| <i>FIG 40. Wireframe página inicio. Fuente: elaboración propia.</i> | 48 |
| <i>FIG 41. Wireframe contacto. Fuente: elaboración propia.</i> | 49 |
| <i>FIG 42. Wireframe contacto confirmación formulario. Fuente: elaboración propia.</i> | 49 |
| <i>FIG 43. Wireframe sobre nosotros. Fuente: elaboración propia.</i> | 49 |
| <i>FIG 44. Wireframe mapa de la web. Fuente: elaboración propia.</i> | 49 |
| <i>FIG 45. Wireframe sobre nosotros. Fuente: elaboración propia.</i> | 50 |
| <i>FIG 46. Wireframe voluntariado. Fuente: elaboración propia.</i> | 50 |
| <i>FIG 47. Wireframe voluntariado confirmación. Fuente: elaboración propia.</i> | 50 |
| <i>FIG 48. Evaluación heurística. Fuente: elaboración propia.</i> | 51 |
| <i>FIG 49. Árbol de contenido de la página web. Fuente: elaboración propia.</i> | 53 |
| <i>FIG 50. Logotipo EXpatDATA. Fuente: elaboración propia.</i> | 56 |
| <i>FIG 51. Logotipo EXpatDATA con slogan. Fuente: elaboración propia.</i> | 56 |
| <i>FIG 52. Isótipo EXpatDATA. Fuente: elaboración propia.</i> | 56 |
| <i>FIG 53. Paleta de colores plataforma EXpatDATA. Fuente: elaboración propia.</i> | 57 |
| <i>FIG 54. Interacción con la plataforma EXpatDATA en portátil. Fuente: elaboración propia.</i> | 57 |
| <i>FIG 55. Interacción con la plataforma EXpatDATA en ordenador de sobremesa. Fuente: elaboración propia.</i> | 58 |
| <i>FIG 56. Pantalla inicial de la plataforma EXpatDATA en un dispositivo móvil versión vertical. Fuente: elaboración propia.</i> | 58 |
| <i>FIG 57. Visualización del formulario de contacto de la plataforma EXpatDATA en móvil versión apaisada. Fuente: elaboración propia.</i> | 59 |
| <i>FIG 58. Visualización del menú de la plataforma EXpatDATA en móvil versión retrato. Fuente: elaboración propia.</i> | 59 |
| <i>FIG 59. Página "Emergencias" de la plataforma EXpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.</i> | 60 |
| <i>FIG 60. Página "Centros Culturales" de la plataforma EXpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.</i> | 61 |
| <i>FIG 61. Página "Convalidaciones" de la plataforma EXpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.</i> | 62 |
| <i>FIG 62. Página "Club Socialización" de la plataforma EXpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.</i> | 63 |
| <i>FIG 63. Página "Asesores Legales" de la plataforma EXpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.</i> | 64 |

3. RESUMEN / ABSTRACT

3.1. RESUMEN

Para este proyecto de fin de grado se ha optado por un tipo de trabajo profesionalizador, donde el diseño tiene como finalidad principal la solución a un problema real existente en la sociedad contemporánea.

Este proyecto trata sobre las personas que cambian constantemente de país de residencia y sus necesidades a la hora de mudarse a un nuevo lugar. Es una propuesta que da solución, a través del diseño, a preguntas como: ¿Qué documentación es necesaria para obtener la residencia en un nuevo país? ¿Cuáles son los requerimientos de los visados y qué visados existen? ¿Cómo funciona el sistema sanitario?, entre otras. Todas estas preguntas son necesidades que generan frustración en el público objetivo y provocan ansiedad a través de los trámites que hay que llevar a cabo para llevarlos a cabo. Con este proyecto se ofrece información que ayudará a bajar el nivel de ansiedad y la frustración del público, gracias al previo conocimiento de dicha información.

Se ha llegado a la necesidad de este proyecto a través de la experiencia personal, que es también la motivación personal del desarrollo de este. Se ha demostrado la carencia de una plataforma como *ExpatDATA* en el proceso de investigación, a través de las experiencias de usuarios en la misma situación.

El desafío al que nos hemos enfrentado en este proyecto es disponer de una solución general internacional que a su vez ofrezca una experiencia de usuario personalizada.

A través de las diferentes etapas de investigación se ha llegado a demostrar el interés del público objetivo en esta plataforma cumpliendo con los objetivos perseguidos al principio de este trabajo. Hemos descubierto cuáles son las necesidades de nuestros usuarios y las hemos abordado en nuestra plataforma, proponiendo soluciones. Hemos determinado que el tipo de plataforma con el que el público objetivo se siente más cómodo es el de página web *responsive*, cubriendo así íntegramente las preferencias de nuestro público.

Finalmente se ha desarrollado un boceto de la página web a través de *wireframes* para darle vida con la ayuda de los lenguajes de programación HTML y CSS, creando así una primera versión para la integración de los migrantes en España.

Palabras clave: migración, integración, diseño gráfico, interacción, accesibilidad, ExpatDATA, ayuda.

3.2. ABSTRACT

For this capstone project, a type of professional work has been chosen, where design has as its main purpose the solution to a real problem existing in contemporary society.

This project is about people who constantly change their country of residence and their needs when moving to a new place. It is a proposal that provides a solution, through design, to questions such as: What documentation is necessary to obtain residency in a new country? What are the visa requirements and what visas are there? How does the health system work?, among others. All these questions are needs that generate frustration in the target audience and cause anxiety through the procedures that must be carried out to carry them out. With this project, information is offered that will help reduce the level of anxiety and frustration of the public, thanks to the prior knowledge of said information.

The need for this project has been reached through personal experience, which is also the personal motivation for its development. The lack of a platform such as *ExpatDATA* has been demonstrated in the research process, through the experiences of users in the same situation.

The challenge we have faced in this project is to have an international general solution that in turn offers a personalized user experience.

Through the different stages of research, the interest of the target audience in this platform has been demonstrated, fulfilling the objectives pursued at the beginning of this work. We have discovered what the needs of our users are and we have addressed them on our platform, proposing solutions. We have determined that the type of platform with which the target audience feels most comfortable is the responsive website, thus fully covering the preferences of our audience.

Finally, a sketch of the website has been developed through wireframes to bring it to life with the help of the HTML and CSS programming languages, thus creating a first version for the integration of migrants in Spain.

Keywords: migration, integration, graphic design, interaction, accessibility, *ExpatDATA*, help.

4. ESTRUCTURA DEL TRABAJO

Esta pequeña guía sobre la estructura del trabajo se provee para los que quieran conocer las fases del proyecto y las herramientas implementadas.

En el capítulo de **introducción** se podrá encontrar la necesidad de este trabajo en el contexto de la sociedad contemporánea actual, la descripción de este y las intenciones detrás de esta búsqueda. Del mismo modo, se define la justificación de este y las motivaciones personales que han empujado a llevarlo a cabo. Se plantean los objetivos perseguidos y las hipótesis, planteándose la pregunta de investigación que permite la planificación de la metodología a seguir para llegar a los objetivos deseados. Se determina la investigación necesaria para llevar el trabajo a cabo y se centra la atención en el público hacia el que nos queremos dirigir y a través de qué recursos.

La fase de **investigación** se ha llevado a cabo acudiendo a diferentes herramientas que se aplican no solo al diseño sino casi en cualquier sector con una buena base en la investigación. Se ha partido de un *benchmarking* para descubrir la oferta actual de la sociedad en el tema de la inmigración e integración. Posteriormente se ha pasado a la recogida de datos de forma cuantitativa a través de encuestas y cualitativa con la ayuda de las entrevistas. Se han procesado los datos con la ayuda de un diagrama de afinidad y un mapa conceptual para finalmente declarar los *insights* de esta fase y sacar las conclusiones más relevantes.

El **modelado** es la etapa en la que nos centramos en la experiencia de usuario, acudiendo a la empatía para descubrir qué mueve y empuja las acciones del público objetivo. Con la ayuda del mapa de empatía sabemos qué piensa, siente, ve y dice nuestro usuario. A través de la *persona* se ha determinado las características de nuestro público objetivo y posteriormente, en el *user journey* hemos seguido el trayecto de estas a través del uso de nuestra plataforma para descubrir las oportunidades de mejora.

Llegando al capítulo **prototipo** se puede descubrir cómo el proyecto empieza a tomar forma con la ayuda de la técnica de *cardsorting* y los mismos bocetos. Con la ayuda de los *wireframes* se ha podido hacer un test con usuarios y hacer una evaluación heurística para comprobar el buen funcionamiento de la plataforma para finalizar con un árbol del contenido de la versión final.

Finalmente, en la etapa de **diseño** se ha determinado en *naming* y el *claiming* de la plataforma, los colores y la tipografía representativos de esta y el logotipo e isotopo. Finaliza esta etapa con acudiendo a los lenguajes de programación HTML y CSS para crear una primera versión de la plataforma para la integración de los migrantes de España pudiéndose ver el artefacto final adjunto a esta memoria. En este mismo capítulo, se pueden observar las conclusiones de todo el trabajo y las futuras líneas de investigación.

5. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se profundiza sobre las necesidades de todas aquellas personas que deciden cambiar su país de residencia con el fin de buscar una solución para facilitar su integración. La gran mayoría de los que se cambian de país, aún más si es su primera experiencia, no conocen con suficiente detalle todos los trámites que conlleva esta decisión y el estrés que esto genera, por lo tanto, tampoco saben cómo enfrentarse a ello.

Generalmente, estos procesos conllevan una tediosa carga laboral como, por ejemplo: entender los trámites que se tienen que realizar, búsqueda de información sobre cómo llevar a cabo los trámites y recopilar todos los documentos necesarios para ello, búsqueda de las instituciones para llevarlos a cabo, etc. Pero eso no es lo único, también disponen de una gran carga emocional para la que la mayoría de las personas no están preparadas, lo que a veces conlleva problemas de salud graves.

Varios estudios de especialistas en enfermedades mentales han puesto nombre a la presión que sufren los migrantes a la hora de integrarse en un nuevo país: *duelo migratorio, enfermedad del inmigrante o el Síndrome de Ulises* son solo algunas de estas denominaciones. Uno de estos estudios la denomina: “*como el Síndrome de Ulises, la enfermedad del inmigrante: estados depresivos, estrés crónico, reorganización de la personalidad, pérdida de referentes personales y sociales... que pueden llevar a la enfermedad mental.*” (Escarabajal Frutos, Andrés. Izquierdo Rus, Tomás. Maquilón Sánchez, Javier. Giménez Gualdo, Ana María, 2011, págs. 273 - 282)

Con esta información podemos decir que la migración, los que se convierten en inmigrantes y la integración, no son solo un viaje con una maleta a un país diferente al de origen, sino que tienen consecuencias a las que hay que enfrentarse tanto a nivel físico como mental.

Este proyecto tiene como principal objetivo proporcionar la información necesaria para que el proceso de integración se lleve a cabo de la forma más rápida, sencilla y exitosa posible.

5.1. CONTEXTO

Una de las frases más relevantes que encabeza el *Informe de 2020 de la Organización Internacional de Migración (IOM)* dice que “*En general, el número estimado de migrantes internacionales ha aumentado durante las últimas cinco décadas.*” (McAuliffe, Marie. McAuliffe, Marie, 2020, págs.: 1-14).

Esta afirmación se refuerza en la figura 1, en la que, los datos del mismo informe revelan cómo a través de los años ha incrementado el porcentaje de la población migrante a nivel mundial, pasando de un 2.3% en el año 1970 a llegar hasta un 3.5% en el año 2019, duplicando la población migratoria en tan solo 50 años.

Evolución de la migración internacional entre 1970 y 2019

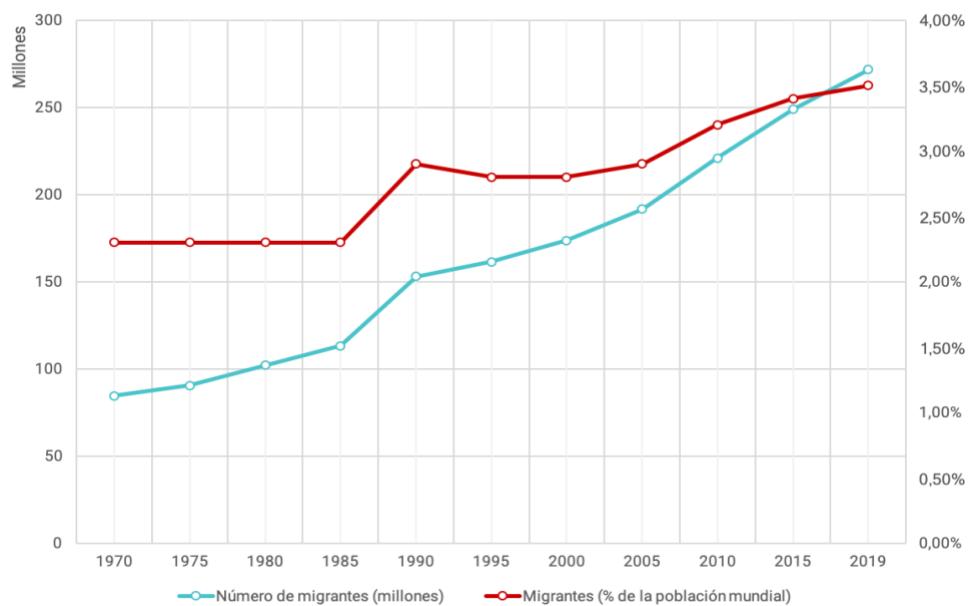


FIG 1. Evolución de la migración internacional entre 1970 y 2019. Fuente: elaboración propia a partir de los datos reflejados en World Migration Report (2020) llevado a cabo por la Organización mundial de la Migración (IOM).

Estos datos demuestran que la sociedad en la que vivimos hoy en día ya no visualiza las fronteras como un obstáculo, sino más bien como una barrera que hay que cruzar a cualquier precio en búsqueda de sus objetivos, para así, cumplir sus sueños.

El informe de la IOM también se blinda con una perspectiva sobre las edades y el género de la población migratoria. De este modo, el 52% de las personas que migran internacionalmente son hombres y un 48% son mujeres, siendo estos porcentajes a todo pronóstico, muy similares. Además, la mayoría de los migrantes, el 74%, están en una edad próxima a la legal para trabajar, entre los 20 y 62 años, lo que nos lleva a deducir que el trabajo puede ser una de las principales razones para migrar.

En el día a día de la población también destacan las migraciones y no solo las internacionales. Los estudios estadísticos publicados bajo en el artículo: “Reason for Moving 2012 to 2013” (Ihrke, David, 2014, págs.: 1 - 15) reflejaban que una persona en Estados Unidos, a partir de la edad de 18 años va a cambiar de residencia una media de 9.1 veces durante lo que le queda de vida.

Los efectos de las migraciones y los problemas de la integración en los colectivos sociales son mucho más visibles de lo que la sociedad quiere admitir. La integración conlleva problemas sociales que parten desde el idioma hasta los temas legales pasando por gastronomía y el derecho a la educación.

Estos movimientos internacionales de personas y todos los datos que existen en una sociedad moderna con acceso ilimitado a información, hacen que plantear una plataforma internacional que agilice los trámites que conllevan este cambio, no sea descabellado. Esto último es exactamente en lo que queremos abordar con *ExpatDATA*, disminuir el número de personas que padecen estrés, ansiedad o, más específicamente *Síndrome de Ulises*.

Este síndrome, tal y como comentábamos anteriormente, tiene que ver con el estrés y la ansiedad que padecen los inmigrantes al viajar lejos de sus familias. Se trata de una enfermedad que se balancea entre la psicología y la psiquiatría debido a sus implicaciones. Se le ha atribuido el de *Síndrome de Ulises* por primera vez en el libro *Ulysses Syndrome. The immigration syndrome of Chronic and multiple stress*, escrito por el psicoterapeuta

barcelonés *Joseba Achotegui*. En siguientes apartados hablaremos más sobre esta enfermedad, su influencia en los migrantes y la importancia de este trabajo a la hora de disminuir su aparición.

5.2. PROPUESTA Y DESCRIPCIÓN

Este proyecto se centra en las inquietudes de las personas con vida itinerante, sus frustraciones y necesidades. La culminación de este llegará con una plataforma para ayudar a los usuarios a través del diseño en el proceso de adaptación en los países de destino. Este diseño final, asociado a un servicio podría tomar la forma de una página web, una aplicación u otro tipo de creación digital. El resultado final será determinado por la fase de investigación, según las necesidades de los usuarios.

El tema que se ha elegido a explorar es el de *creaciones digitales*. Esta elección se ha hecho teniendo en cuenta el estilo de vida de nuestro público objetivo, basado en la constante movilidad. Asimismo, eligiendo este tema, es posible llegar a un mayor número de personas, por lo que nuestra propuesta será de utilidad para más usuarios.

Se trata de un TFG *profesionalizador*, donde se parte de un problema real para aportar una solución a través del diseño. De este modo, se plasmará todo el conocimiento adquirido en las diferentes disciplinas del grado para obtener un producto con un servicio que logre satisfacer las necesidades del usuario.

Se ha identificado la necesidad de un estudio relacionado con el tema de la migración tras haber sufrido en primera persona la falta de una plataforma que clarifique el proceso a seguir en el transcurso de la integración en un nuevo país.

Lo más parecido que se puede encontrar al planteamiento de este trabajo final de grado son los grupos de *Facebook* creados por personas altruistas, habitualmente en la misma situación. Generalmente, estos grupos son denominados según la nacionalidad de las personas pertenecientes al grupo y el nombre de la ciudad de la nueva residencia, por ejemplo: *Españoles en Londres*. Habitualmente tienen muchas entradas (*posts*) y se puede encontrar información para solucionar todos los problemas de integración de ese colectivo en el país mediante el uso de su buscador. Sin embargo, la información está desestructurada. Otro problema que se detecta en estos grupos de redes sociales es que la información no tiene ningún tipo de veracidad. Cada caso contado en dichas entradas es una experiencia de un usuario sin una visión experta o profesional.

5.3. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

Otra razón por las que se ha elegido este proyecto es que se trata de un trabajo que se puede adaptar a los inmigrantes recién llegados a cualquier país, ayudando así a usuarios en situaciones y circunstancias muy diferentes entre sí. Es una propuesta de proyecto que aporta valor a la vida cotidiana de los ciudadanos, convirtiéndose así en una propuesta útil para la sociedad.

Una de las mayores motivaciones que hay detrás, es solucionar y disminuir la frustración y estrés con el que se suelen encontrar los usuarios a través de las mudanzas en nuevos países. Trámites que deberían de ser muy simples y de fácil alcance para los ciudadanos (como podría ser el funcionamiento del sistema sanitario o la seguridad social), se convierten en una pérdida de tiempo investigando y llevándolos a cabo.

Un estudio sociodemográfico realizado con datos de 1110 pacientes inmigrantes atendidos en el *SAPPIR* de Barcelona, “*muestra con rotundidad que el 81% de los inmigrantes con Síndrome de Ulises no tiene papeles, es indocumentado. La situación de irregularidad incrementa en gran medida el riesgo a desarrollar el Síndrome (OR 72.05)*.”

Por lo tanto, si estos trámites de integración son difíciles de llevar a cabo pueden ocasionar que los migrantes no los realicen. Su situación en estas circunstancias se volvería de irregularidad y su estrés se convertiría en un círculo vicioso.

Este mismo estudio, concluye con una reflexión que debería ser tomada en consideración por todos los gobiernos: “*Por otra parte que el Síndrome de Ulises sea con el 15,6% uno de los cuadros más frecuentes de la muestra consideramos que nos plantea que es muy importante prestar atención a la temática del estrés crónico y múltiple en la migración y lamentamos que por no tener en cuenta es realidad con frecuencia muchos inmigrantes ven sus problemas de estrés convertidos en trastornos mentales y son psiquiatrizados innecesariamente.*”

Si realmente no se facilitan los trámites para la integración a nivel legal de estos inmigrantes en un país, terminarán viviendo sus vidas en un estrés constante.

Sin mencionar las dificultades que existen al aprender un nuevo idioma, sumándole estar lejos de los seres queridos (en la mayoría de los casos) y comprender el funcionamiento y tradiciones de una nueva sociedad y/o cultura.

Todo este estrés puede determinar que, en vez de que aporten algo a la economía y la sociedad del país, se convertirán en un derroche de dinero en los hospitales y centros públicos de salud mental.

5.4. MOTIVACIONES PERSONALES

A pesar de los estudios mencionados previamente, lo que realmente ha propulsado esta idea a la práctica para la búsqueda de una solución en este problema cotidiano, es la experiencia personal. Con mis actuales 28 años he estado viviendo en 4 países diferentes de los que me he empapado de su conocimientos, cultura y gastronomía.

Hasta los 17 años he vivido en Rumanía (mi país de origen) en el que llevar a cabo trámites burocráticos es tedioso y conlleva mucho tiempo. Siendo necesario presentarse en cada una de las instituciones y hacer largas colas tan solo para obtener información sobre la documentación que es necesaria para llevar a cabo un trámite. Pese a que se utilice internet en la vida cotidiana, no hay casi información relacionada con documentación legal en ninguna plataforma.

A continuación, me mudé con mi familia a España, donde estuve trabajando y estudiando durante 8 años. Podría comentar muchos trámites que he tenido que llevar a cabo y me han sido complicado realizarlos. Algo que debería de ser un derecho, como por ejemplo disponer de tarjeta sanitaria, en mi caso ha llevado más de 1 año por el simple hecho de tener un apellido diferente al de mi madre (cosa que en Rumanía es bastante normal ya que los hijos adoptan el apellido del padre).

Después de la aventura por el suelo español, decidí trasladarme al corazón de Europa: Luxemburgo. Aquí viví durante casi 2 años y tuve que intercambiar muchas cartas (todo el funcionamiento legal está basado en correspondencia por carta postal) con el ministerio de inmigración para saber como demostrar que mi pareja y yo realmente somos una pareja y poder acceder a la residencia.

En este ultimo año me he trasladado a Cambridge, Reino Unido. La verdad es que, comparado con todas mis anteriores experiencias y pese al *Brexit* y la situación con el *COVID-19*, ha sido extremadamente fácil llevar a cabo todos los trámites para la integración y legalización de mi situación. Esto es debido a que el Gobierno de Reino Unido tiene una plataforma digital muy clara y organizada donde se detallan la mayoría de los trámites legales.

Todos estos cambios me han aportado mucha felicidad y alegría, pero también muchas frustraciones y tiempo perdido. Algunas preguntas que en su momento me han surgido y causado inquietud son: ¿Cuáles son los trámites necesarios para llegar al país con la

mudanza? ¿Cómo busco una casa o apartamento para alquilar y por dónde empiezo dicha búsqueda? ¿Qué papeles son necesarios para obtener una vivienda y qué procesos hay que llevar a cabo para ello? ¿Cómo obtener la residencia en el país? ¿Si soy residente tengo acceso al sistema sanitario? y ¿Cómo funciona? ¿Tengo derecho a un trabajo en el país? ¿Por dónde empiezo a buscar? y un largo etcétera.

Considero que no existe mayor frustración que la necesidad de llevar a cabo trámites legales de los que depende la estancia en un país y no entender cómo hacerlos, por dónde empezar o a quién acudir.

Sin duda alguna, para mi lo más complicado ha sido vivir en Luxemburgo. El hecho de no conocer ninguno de los tres idiomas oficiales (alemán, francés y luxemburgués), tener que traducir todas las cartas que llegaban mediante transcripción manual en traductores gratuitos de internet, al igual que no poder acudir a una institución y hablar con una persona para clarificar la documentación y saber los trámites necesarios han dificultado mucho los procesos.

Por ultimo, considero que esta plataforma no solo servirá a los inmigrantes, sino que los nacionales podrán disponer también de información para llevar a cabo trámites legales y alcance a profesionales del sector.

5.5. OBJETIVOS / HIPÓTESIS

El objetivo principal de este proyecto será **determinar cuáles son las necesidades del público objetivo proponiendo una solución mediante el diseño y la creación de una plataforma**.

El objetivo secundario será determinar el tipo de diseño de interacción (plataforma) con el que el público objetivo se siente más confiado y que utiliza con más frecuencia al realizar procesos legales en internet.

El objetivo final será la realización de esta plataforma que, a través del diseño, ayude a satisfacer las necesidades de los usuarios, disminuyendo así sus frustraciones e interviniendo en la integración del público objetivo en un nuevo país con éxito.

Lograr llevar a cabo este proyecto es un punto culminante que determinará el comienzo de una carrera profesional de éxito o no, por lo que, se aplicarán todos los conocimientos adquiridos hasta el momento en las diferentes asignaturas del grado. De todas estas asignaturas cursadas, destacarán los conocimientos adquiridos en: programación, proyecto II - diseño editorial, producción y publicación digital, diseño de interacción, diseño de interfaces, taller de color, tipografía e inglés.

Para poder comprender de antemano cuáles serían las necesidades de los usuarios, se ha creado una lista de preguntas de partida. Estas preguntas podrían surgirles a los usuarios al integrarse en un nuevo país y también son las que se podría dar solución a través del diseño:

- ¿Cómo funciona la sanidad? (medicina general, farmacias, dentistas, quiroprácticos, seguros privados, deporte, etc.)
- ¿Cómo conseguir vivienda? (alquiler o compra, agencias o particulares)
- ¿Cuáles son los trámites para aprovisionarse de suministros? (electricidad, gas, agua, telefonía (móvil y/o fija), TV, internet, etc.)
- ¿Cuáles son los trámites para conseguir la residencia y/o la ciudadanía? (documentación necesaria, asesores, tesorerías, abogados, traductores)
- En caso de mudarse con niños ¿cómo funciona el sistema educativo? (las guarderías, colegios, institutos, universidades)
- ¿Cómo transportar mascotas al país de destino? ¿Es necesario asegurarlas? ¿Tienen que estar registradas? ¿Cómo acceder a los veterinarios?
- ¿Cómo funciona el transporte público (metros, trenes, autobuses, bicicletas) y/o privado (taxis)? ¿Cuáles son las tasas y/o abonos?

- ¿Existen planes de integración? (planes gubernamentales, aprendizaje de idiomas, asociaciones sin ánimo de lucro)

Todas estas preguntas se deberán de combinar con otras para poder descubrir todas las necesidades de los usuarios: ¿Hay que registrarse para utilizar alguno de estos servicios? ¿Dónde habría que hacerlo? ¿Qué documentación hace falta para llevarlos a cabo? ¿Hace falta traducir algún documento? ¿Dónde conseguir la información? ¿Quién puede ayudarme para agilizar los procesos? ¿Tiene algún coste el trámite? ¿Cuánto tiempo tengo para llevarlo a cabo?

Las respuestas de estas preguntas llevan muchas horas de investigación en internet, escribir en grupos de redes sociales creados por desconocidos o acudir a los propios organismos. El resultado final, tal y como hemos mencionado anteriormente, suele culminar en frustración, pérdida de tiempo, estrés e incluso consecuencias peores y con repercusión a largo plazo.

Disponer de estas preguntas iniciales nos ayudará a guiarnos y centrarnos en el proceso de diseño. Seguramente, la etapa de investigación desvelará muchas más ideas y experiencias que nos ayudarán a centrar y enfocar el diseño.

5.6. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La pregunta de investigación aparece ante la necesidad de focalizar el esfuerzo, al igual que, ser concreta y precisa en el momento de toma de decisiones. La pregunta de investigación que cumplirá con dicho propósito para este trabajo de final de grado es:

*¿Cómo cubrir las necesidades de personas con vida itinerante
y a través de qué plataforma?*

Es una pregunta bastante concreta como para permitir centrarse, pero que a su vez ofrece posibilidad de exploración. Uno de los campos a los que esta pregunta invita a explorar en la etapa de investigación será descubrir cuáles son las **necesidades** de las personas con vida itinerante.

Otra rama que esta pregunta deja libre de indagar es cómo solucionar o **cubrir** dichas necesidades del público objetivo para facilitar su integración en un nuevo país. Por último, pero no menos importante, nos insta a buscar la mejor **plataforma** para plasmar las soluciones y disponer así de un amplio alcance para el diseño.

5.7. MÉTODO SEGUIDO

La metodología que se va a seguir en este proyecto invita al lector a seguir cada una de las fases del diseño para comprender el resultado final de este. Se ha elegido una metodología basada en 4 fases: definición o planificación, investigación, modelado y diseño. Estas fases a su vez, están divididos en diferentes sub-apartados que serán explorados en cada etapa de este proyecto.

5.7.1. PLANIFICACIÓN

La planificación de este proyecto se ha diseñado en conjunto con el resto de las asignaturas matriculadas en el semestre de presentación del proyecto, al igual que, los *hobbies* y las tareas del día a día. Esta planificación no será para nada fija durante el proyecto, habrá modificaciones, descartes y añadidos a lo largo de los meses, pero se considera un buen punto de partida. Para crearla se ha utilizado un *diagrama de Gantt* y la plataforma: *Teamgantt*. Se puede visualizar la trayectoria que se va a seguir para llegar con éxito en la entrega final observando el gráfico de la figura 2.

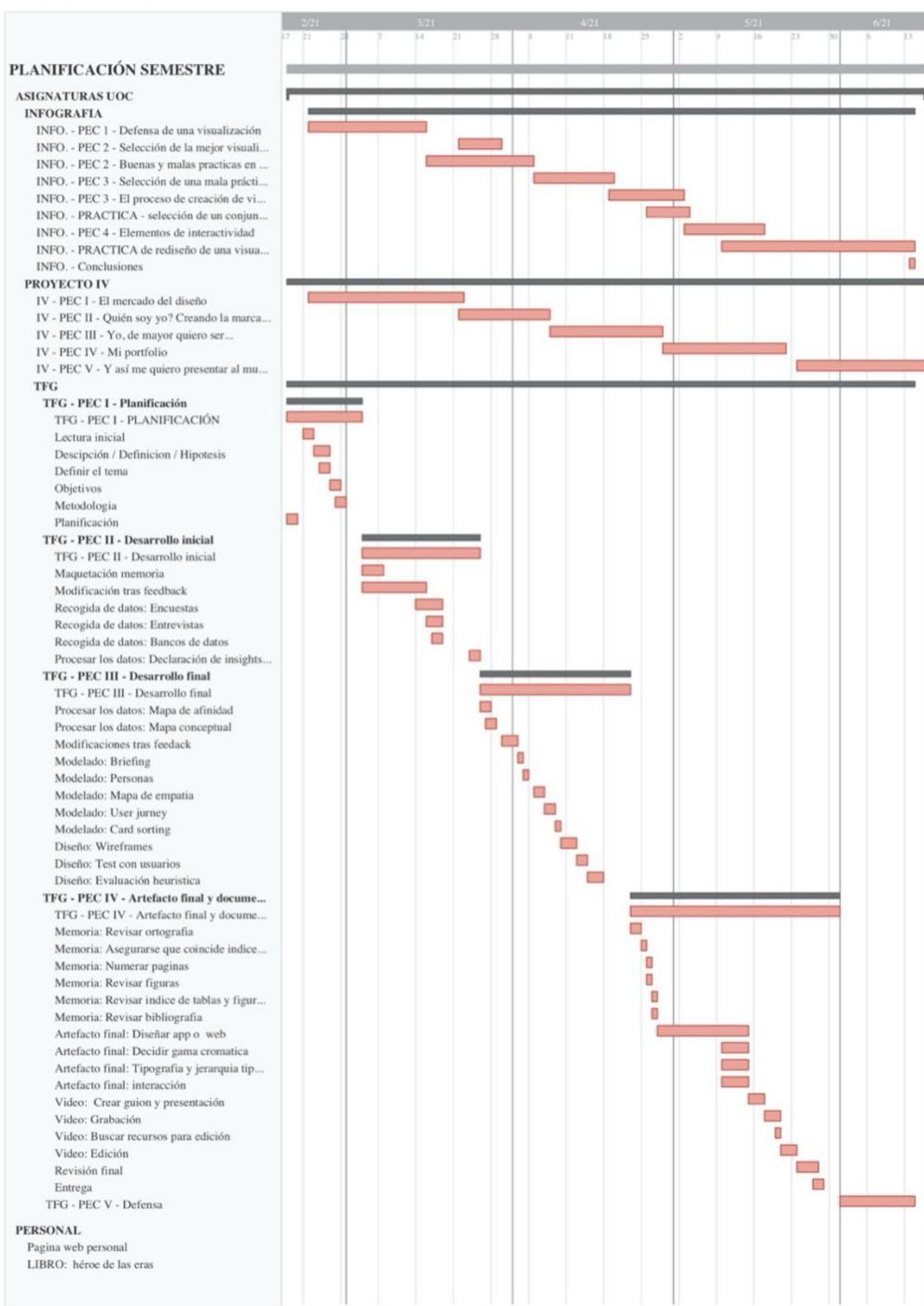


FIG 2. Planificación del desarrollo del proyecto final de grado. Fuente: elaboración propia.

En esta fase centramos nuestra atención en dejar claras las definiciones, ideas y objetivos de este proyecto. Se seguirá un proceso lógico a través del cual se plasmarán los siguientes apartados:

- **Contexto:** trata sobre la relación que se crea y desarrolla entre la sociedad contemporánea del siglo XXI y el trabajo en curso.
- **Propuesta y descripción del proyecto:** aborda el tipo de proyecto que se está llevando a cabo, al igual que el tema elegido y el por qué de esta elección.

- **Justificación del trabajo:** en este sub-apartado se clarifican las razones que hay detrás de la elección de este trabajo.
- **Motivaciones personales:** más allá de las posibles necesidades halladas en el público objetivo, existen grandes motivaciones personales para llevar este proyecto a buen puerto.
- **Objetivos / hipótesis:** en este caso se esclarecen los objetivos perseguidos.
- **Pregunta de investigación:** ayudará a centrarnos y focalizarnos, del mismo modo que guiará en la toma de decisiones.
- **Enfoque y método elegido:** con este apartado se quiere disponer de un orden lógico para llevar a cabo el seguimiento y desarrollo del trabajo para alcanzar los objetivos mencionados previamente.
- **Recursos:** Disponer de una tabla de los recursos necesarios para el éxito del proyecto nos ayudará a planificar mejor la investigación y el desarrollo del trabajo final.
- **Planificación:** aseguran el desarrollo del proyecto en el tiempo necesario con el fin de alcanzar los objetivos dentro del plazo fijado
- **Público Objetivo:** encajar y conocer demográficamente el conjunto de consumidores de la plataforma dirigirá este proyecto dando forma al diseño final, recortando los límites de este y modelando la forma del discurso final.

5.7.2. INVESTIGACIÓN

La etapa de investigación puede llegar a ser la más tediosa y extensa, pese a ello, es una de las etapas más importantes para el buen crecimiento del proyecto y consta de:

- **Benchmark:** investigación de la competencia ya sea directa y/o indirecta con el fin de aprender de sus éxitos y descubrir sus debilidades pudiendo aprender de ellos y no repetirlos.
- **Recogida de datos**
 - **Encuestas:** son técnicas de captación de datos cualitativas que aportan información de primera mano proveniente del público objetivo.
 - **Entrevistas contextuales:** se trata de una recogida de datos cualitativa que desvela el comportamiento y costumbres de los usuarios en determinadas circunstancias. Generalmente aporta *insights* muy valiosos.
- **Procesar los datos**
 - **Diagrama de afinidad:** se trata de una técnica que ayuda a agrupar los *insights* por afinidad (temática) para crear así una historia o patrones de comportamiento repetitivo.
 - **Mapa conceptual:** esta técnica nos ayudará a centrar y focalizar aún más el diseño. Su finalidad es llegar a responder la pregunta de investigación.
 - **Declaración de *insights*:** esta técnica trata de compilar una lista de todos los temas que se han tratado en la etapa de recogida de datos.
 - **Conclusiones investigación:** antes de pasar a la siguiente fase será necesario sacar las conclusiones con respecto a este punto del diseño. Habrá que dejar claro cuáles de las necesidades de los usuarios se han desvelado y si se ha contestado a la pregunta de investigación. También este apartado determinará si la fase de investigación ha ayudado, de qué modo lo ha hecho y que ha faltado.

5.7.3. MODELADO

- **Mapa de empatía:** es una técnica a través de la cual se exploran las inquietudes y emociones del público objetivo acudiendo a sus sentidos y su forma de pensar.
- **User Persona:** este proceso ayuda a centrar el diseño en un grupo de personas simbólico, representativo del usuario objetivo.

- **User journey map:** en este caso se plantea la interacción ficticia de una persona con la plataforma. Permite dividir la interacción en etapas a través de las que el público objetivo pasa, al llevar a cabo diferentes acciones. Ayuda a identificar las emociones de los usuarios, así como los puntos positivos y negativos de esta interacción pudiendo trabajar posteriormente para mejorar los negativos.

5.7.4. PROTOTIPO

Esta es la fase culminante del proyecto. Es la etapa en la que el diseño empieza a tomar vida y a poder ser testeado con los usuarios. Es el producto de todos los meses de investigación y desarrollo.

- **Card Sorting:** se trata de la forma a través de la que, los usuarios agrupan los temas por categorías según la forma en la que ellos mismos buscarían la información dentro de la plataforma.
- **Bocetos:** consiste en una primera propuesta y visión sobre la arquitectura del diseño.
- **Wireframes:** es un esqueleto o prototipo del diseño en baja calidad. Se utiliza tanto para estructurar la información como para mejorar la comunicación entre departamentos técnicos.
- **Evaluación heurística:** se trata de un método de evaluación de la interacción sin usuarios. Se tienen que hallar y evaluar cada punto de la usabilidad en la interacción persona ordenador.
- **Test con usuarios (*Think aloud protocol*):** este es el momento en el que se observa si la interacción con el usuario funciona y si habría que modificar algo en la estructura del diseño.
- **Arquitectura de la información:** se trata de una herramienta a través de la que se visualiza en forma de árbol de contenido toda la estructura de la plataforma.

5.7.5. DISEÑO

- **Naming:** En este caso se va a determinar el nombre de la plataforma y se va a justificar su elección.
- **Claim:** Se va a utilizar un *claim* para clarificar el uso y destino de la plataforma.
- **Logotipo:** Cualquier plataforma necesitará de un logotipo que represente la marca y sea identificativa para el público objetivo. Este será el momento de determinar el de esta plataforma.
- **Tipografía:** Tendremos que determinar cual será la fuente tipográfica que representará la imagen gráfica de esta plataforma.
- **Colores:** En este caso se trata de la paleta de colores que mejor consideremos que mejor se adapta a las necesidades de esta plataforma.
- **Artefacto final:** Y finalmente llegaremos a presentar una primera versión del artefacto final para la integración de los migrantes en uno de los países.

5.8. RECURSOS

Con el fin de prevenir imprevistos, se ha creado una tabla de recursos a los que se va a acudir siempre que sea necesario para comprobar terminología, recordar los métodos y herramientas para la investigación, procesamiento de los datos recogidos o para el desarrollo del propio diseño.

La ventaja de la que se dispone es que ya se poseen todos los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto con éxito. Los libros mencionados en la tabla 1, serán los que guiarán el buen desarrollo del proceso. Del mismo modo, se dispone del cuaderno de interacción que marcará las pautas de la investigación al igual que se tiene acceso a la versión

pro de *Codecademy*, una plataforma centrada en los lenguajes de programación, que será un refuerzo al repasar toda la parte técnica y de código del proyecto.

| Recurso | Formato | Dedicación |
|---|----------|------------|
| Don't make me think - Steve Krug | libro | 4h |
| Graphic Design Rules - 365 Essential Design Dos & Don'ts –Sean Adams, Peter Dawson, John Foster y Tony Seddon | libro | 10h |
| Lo que no te enseñaron en la escuela de diseño – Phil Cleaver | libro | 2h |
| Investigación UX – Jorge Barahona CH. | libro | 2h |
| Cuaderno de interacción – Rosa Llop | cuaderno | 4h |
| Learn Bootstrap - Codecademy | web | 3h |
| Learn Navigation Design - Codecademy | web | 4h |
| Learn Responsive Design - Codecademy | web | 2h |
| Learn CSS - Codecademy | web | 10h |
| Learn HTML - Codecademy | web | 9h |
| Learn JavaScript - Codecademy | web | 30h |

Tabla 1. Tabla de recursos. Fuente: elaboración propia tras el análisis de recursos necesarios.

5.9. PÚBLICO OBJETIVO

Como se ha mencionado previamente, este proyecto se centra en las personas con vida itinerante que se enfrentan a diferentes necesidades en el transcurso de las mudanzas a nuevos países. La gran mayoría del público objetivo hacia el que nos dirigimos está formado por personas entre los 20 y 40 años, sin una ubicación concreta, inconformistas y con un nivel de conocimiento tecnológico medio-alto. En cuanto a intereses, son generalmente usuarios inquietos, en búsqueda de una vida mejor.

Son el tipo de persona que discrepa con los primeros datos que reciben sobre un producto y/o servicio, disponiendo de una alta necesidad de comprobar y corroborar la información con diversas fuentes. Esta incertidumbre se ve reflejada también a nivel interno ya que, según los datos mostrados en el estudio “*Causas, consecuencias, efectos e impacto de las migraciones en Latinoamérica*” son tanto los factores internos como los externos los que determinan que los usuarios den el paso y se conviertan en inmigrantes.

“[...] La decisión migratoria, entonces, estaría fundada en una compleja combinación de factores internos y externos;

Entre los externos más significativos destacamos: (1.) Falta de alternativas para los logros ocupacionales. (2.) Incertidumbre social sobre el futuro económico. (3.) Inseguridad general frente al crecimiento de la violencia.(4.) Necesidades básicas insatisfechas.

Entre los factores internos destacamos: (1.) Frustración en las expectativas de vida. (2.) Frustración en la realización personal.(3.) Mandato generacional ligado a la comunidad de la cadena migratoria familiar.(4.) Acceso a la información acerca de las opciones en el exterior. (5.) Convicción de la imposibilidad de la realización ético-valorativa en la sociedad de origen.[...].”

Este proyecto quiere aportar una propuesta de mejora para el grupo de personas que encaja en esta descripción en el transcurso de su legalización, teniendo en cuenta todos los posibles problemas ya mencionados. Según los mismos estudios de la IOM (McAuliffe, Marie. McAuliffe, Marie, 2020, págs: 1-14), la mayoría de las personas que cambian su país de residencia, lo hacen después de la edad de 18 años y su interés decrece después de los 45. Datos que también encajan con el público hacia el que nos queremos dirigir.

6. INVESTIGACIÓN

6.1. BENCHMARK

Este proceso nos ayuda a conocer los antecedentes de aquello que ya se ha creado en el mercado de forma parecida o igual a nuestro proyecto.

No solo nos aporta una visión más realista sobre las expectativas de este, sino que también nos ayuda a descubrir qué es aquello que hacen destacar a los demás para poder aprender de ello y aplicarlo a nuestro diseño.

Podemos visualizar con una mirada objetiva los puntos de mejora de sus proyectos, tomando notas sobre sus debilidades y flaquezas para posteriormente atribuirse a través de una mejora en nuestro trabajo.

Tomamos notas sobre los procesos con los que trabajan, las estrategias de las que disponen al igual que el funcionamiento y ejecución de sus sistemas, comparándolos con los de nuestro proyecto y/o nuestros objetivos.

6.1.1 COMO SOBREVIVIR EN LONDRES

Página web: www.comosobrevivirenlondres.com

Este es un blog muy conocido entre los españoles residentes en el Reino Unido. Surgido ante la necesidad de conocer los trámites para llevar a cabo diferentes objetivos sociales y tras haberse compartido innumerables veces en las redes sociales, ha llegado a ser una lectura indispensable para todos los españoles en este país. Trata temas relacionados con: idiomas, sanidad, trabajo, transporte, sociedad, familia, noticias, ocio y gastronomía.

Lo que más destaca de este blog es la cercanía con la que su autora lo redacta y la forma coloquial de hacerlo, de tal modo que puede ser comprendido por cualquier persona con nivel básico de español. Este se va a convertir en un punto fuerte que implementaremos en nuestro diseño.

Por otro lado, la necesidad de mejora de sus entradas son más que evidentes. Todas las entradas son muy cortas y la información se queda escasa, dejando demasiadas cosas a la interpretación del lector.

En cuanto a la interacción con el blog se observan muchas cosas a mejorar. Al visualizar una entrada y estar en la parte de debajo de esta, se tiene que volver a subir haciendo *scroll* para poder visualizar el menú principal, lo que puede llegar a ser un inconveniente para los usuarios.

El hecho de que no existan subcategorías hace que al clicar en una categoría se abran miniaturas de todas las entradas relacionadas con dicho tema, cosa que puede ser muy desastrosa a medida que se van haciendo entradas. También desde el punto de vista de la interacción del usuario con la plataforma observamos que no existe una unificación de la plantilla, de tal modo que por ejemplo el formulario de contacto no tiene nada que ver con el resto del blog.

Sin duda alguna, tomaremos nota sobre todos los aspectos de interacción para mejorarlo y no cometer los mismos errores en nuestra plataforma.

6.1.2 EXPAT INFO DESK

Página web: <https://www.expatinfodesk.com/>

Una página con asesoramiento y servicios a nivel internacional para los interesados en cambiar de país. Se trata de una primera guía, en la que se exponen los mejores consejos antes de decidir si cambiarse o no de país. Los temas que tratan son muy diversos: idiomas y comunicación, coste de la vida en el país de destino, la diversidad cultural del país, tradición y cultura, gastronomía, ocio y entretenimiento, enlaces a páginas útiles del país, visados,

documentación y tasas, niños, transporte, sanidad y belleza, bancos, seguridad, animales, suministros, etc.

Los *insights* más relevantes que se pueden identificar son relacionados con la cantidad de información útil que releva la página, al igual que lo bien estructurada que está. Dividida por categorías, en su conjunto crean una guía extremadamente útil y hacen que el trabajo de los expatriados sea menos estresante y fácil.

Como mejora podemos decir que se puede ampliar el abanico de los países de cuya guía disponen. Teniendo en cuenta la interacción se podría decir que falta distinguir mejor entre el contenido de la página y aquello que llaman la “guía” de un país ya que, en mi caso estaba buscando la guía sin saber que ya estaba dentro de su apartado.

6.2. RECOGIDA DE DATOS

Para la recogida de datos se ha acudido a dos de los métodos más utilizadas hoy en día en el mundo del diseño: la recogida de datos cuantitativa representada por las encuestas y la recogida de datos cualitativa representada por las entrevistas contextuales.

6.2.1. ENCUESTAS

Esta encuesta (Anexo A) se ha planteado como punto de partida para la recogida de datos de forma cuantitativa. Se ha llevado a cabo a través de la plataforma *Google Forms* y posteriormente, los datos se han procesado en *Microsoft Excel*.

La encuesta consta de 18 preguntas con un tiempo aproximado de respuesta de 10 minutos. Ha estado activa durante 4 días y se ha distribuido en grupos de redes sociales de hispanohablantes residentes en otros países. Esto ha hecho que sea contestada por el público objetivo hacia el que queremos dirigir nuestro diseño final. En ella participaron 157 personas. A continuación se muestran los resultados de la encuesta con sus gráficos, al igual que unas pequeñas anotaciones sobre estos últimos.

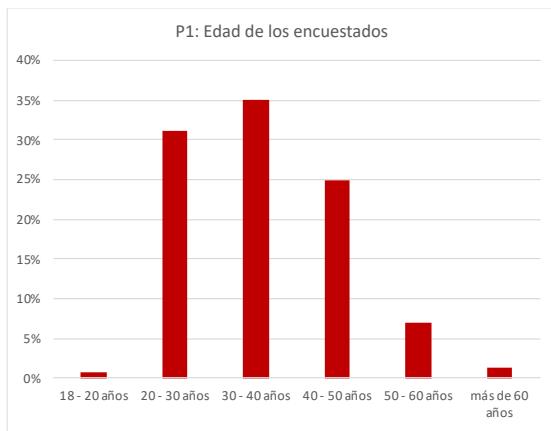


FIG 3. P1: Edad de los encuestados. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

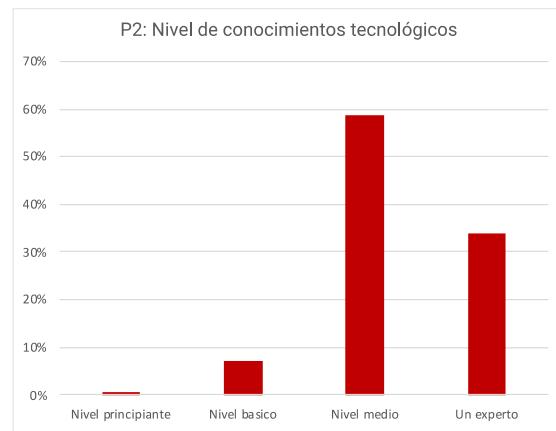


FIG 4. P2: Nivel de conocimiento tecnológico. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

La figura 3 desvela la edad del público objetivo hacia el que se enfoca este proyecto. Se puede observar como el 35% de los que deciden cambiar su país de residencia tienen una edad que abarca de los 30 a 40 años y 31% del grupo con edades entre 20 y 30 años. De este gráfico, se puede deducir que las personas con una edad entre 20 y 40 años son las que determinan la mayoría (66%) y por ende, se convierten en el público hacia el que nos interesa dirigirnos.

En el caso de la figura 4, se puede observar como el nivel tecnológico que alcanza el público objetivo es bastante elevado, con un 91% de usuarios considerándose de nivel medio o experto. Esto nos hace llegar a la conclusión que una interacción un poco más compleja no supondría ningún problema a la hora de llevar a cabo con éxito los procesos legales.

Es importante destacar que estos resultados pueden estar sesgados dado que el canal que se ha elegido para realizar la encuesta ha sido internet, pudiendo este ser más difícilmente accesible por usuarios con conocimiento básico/principiante. Sin embargo, dado que las soluciones propuestas en este trabajo consisten en una plataforma digital, dicho sesgo no afecta a nuestro estudio de mercado.

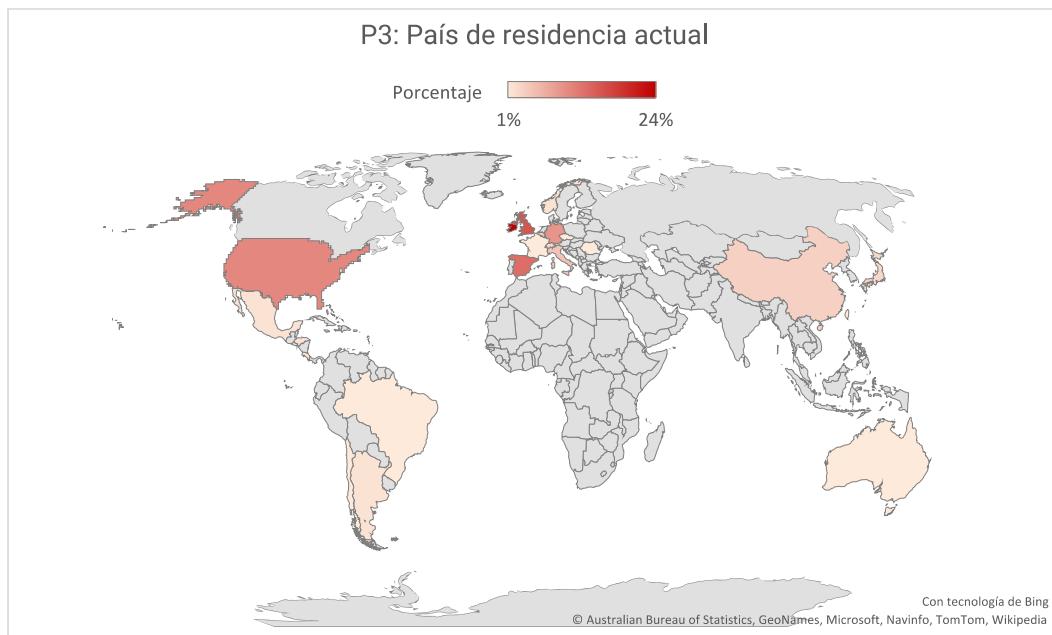


FIG 5. P3: País de residencia. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

Tratándose de una encuesta que se ha distribuido a nivel internacional, se expone la distribución geográfica en la figura 5: el país de residencia actual de todos los participantes, al igual que la densidad de la población que ha contestado desde cada una de las ubicaciones. Un color más opaco en el mapa representa un mayor porcentaje de respuesta de usuarios de dicho país.

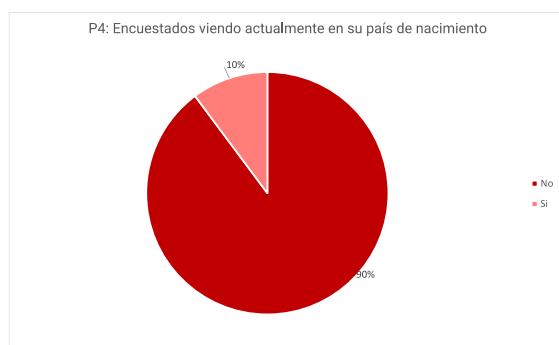


FIG 6. P4: Encuestados viviendo actualmente en su país de nacimiento. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.



FIG 7. P5: Número de países en los que los encuestados han vivido. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

La visualización conjunta de las figuras 6 y 7 nos invitan a reflexionar sobre la ubicación actual de los encuestados del mismo modo que si han estado viviendo en más de un país. En la figura 6, se puede observar como el 90% de los sujetos encuestados viven actualmente en un país diferente al de origen.

Por otro lado, el gráfico de la figura 7 nos informa que un 56% de los que han hecho la encuesta, tan solo han vivido en un país a parte del de nacimiento; mientras que el 42% ha vivido en varios (entre 3 y 5 países). Por ultimo, solo existe un 2% de encuestados que contestaron la pregunta, que han vivido en más de 5 países.

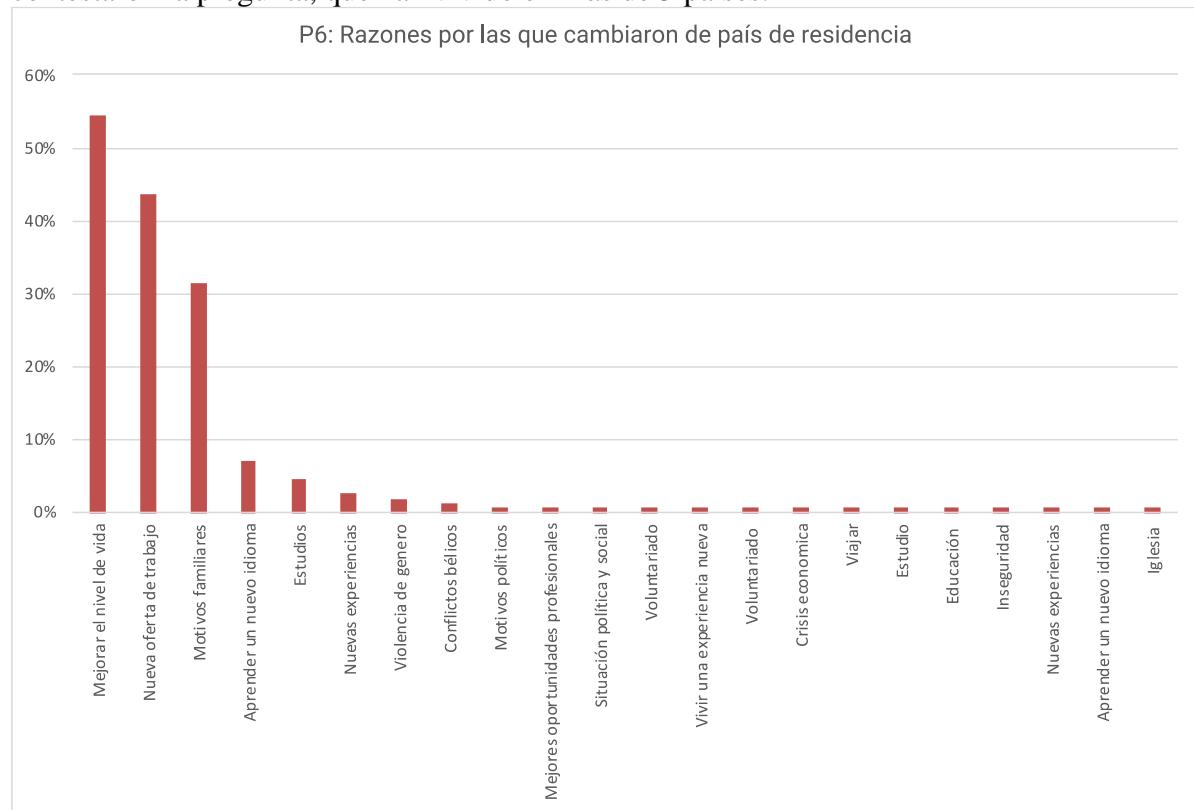


FIG 8. P6: Razones por las que cambiaron de país de residencia. Pregunta multi-respuesta. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

En el gráfico de la figura 8 descubrimos cuales son las razones por las que los usuarios deciden cambiar de residencia(pregunta multi-respuesta). Los datos proporcionados desvelan que un 55% de los encuestados deciden cambiar de país para mejorar su nivel de vida. Esto tiene sentido si tenemos en cuenta cual es la siguiente razón más contestada, en la que un 43% de los usuarios han respondido que el motivo de su cambio de residencia fue una nueva oferta de trabajo.

Podríamos decir que estas dos razones están muy correlacionadas entre sí (de entre las personas que escogieron más de una razón, el 54% de los que eligieron una de estas dos, también eligieron la otra) ya que, generalmente se acepta una nueva oferta de trabajo debido a que mejora el nivel de vida actual. Por lo tanto, la búsqueda de oportunidades y la mejora de la calidad de vida tienen prioridad en la toma de decisión al cambiar de país.

Otras razón que destaca, con un 30% de las respuestas a favor, es la relacionada con los motivos familiares. Ya sea reagrupación familiar, seguir a la otra mitad (que ha recibido una oferta de trabajo) o una herencia familiar, esta razón se convierte en una de mucho peso en nuestra encuesta.

Por ultimo, pero no menos importante, en este mismo gráfico, se puede observar que existen otras dos ramas relacionadas entre si que destacan: los estudios y el aprendizaje de un nuevo idioma (generalmente inglés). Este hecho ha determinado que en la mayoría de los casos, las personas que han viajado por esta razón acaben quedándose en otro país.

Es curioso como, el desconocimiento del idioma hace que algunos abandonen su país de origen sin miedo a enfrentarse a ello, aún teniendo en cuenta que los datos de la encuesta revelan que este inconveniente ha causado algunos problemas a más de uno. De tal modo que en la figura número 9 podemos detectar como casi la mitad de los que llegan a un nuevo país desconocen el idioma y, esto combinado con el gráfico de la figura 10, nos desvela que el 69,5% de los encuestados reconocen haber tenido dificultades debido a este inconveniente.

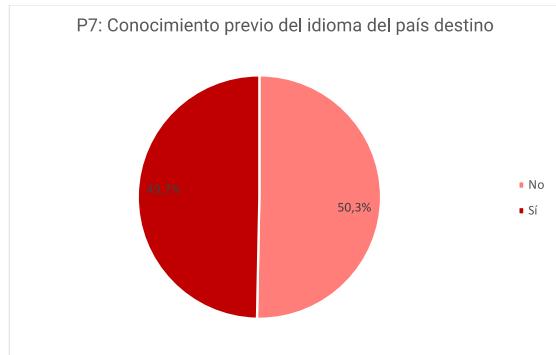


FIG 9. P7: Conocimiento previo del idioma del país de destino. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

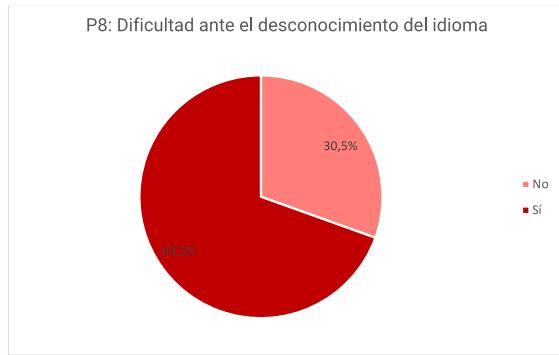


FIG 10. P8: Dificultad ante el desconocimiento del idioma. . Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

La respuesta a la pregunta número 9 de la encuesta, reflejada en el gráfico de la figura 11, nos advierte de que un 60% de los encuestados prefieren realizar los trámites legales en un ordenador portátil. También ha resultado que un 18% prefieren un escritorio de sobremesa a contraposición de los 20% que optan por la comodidad del *Smartphone* y menos del 10% de los usuarios que eligen la tableta.



FIG 11. P9: Opciones preferidas para realizar trámites legales. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas

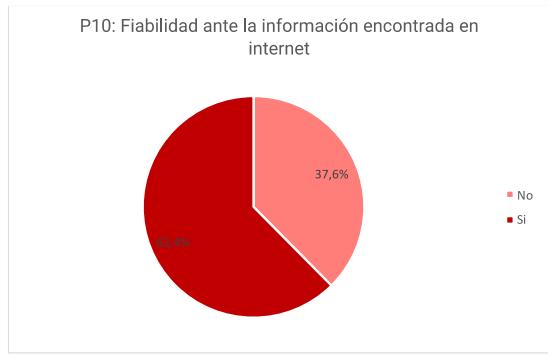


FIG 12. P10: Fiabilidad ante la información encontrada en internet. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

En cuanto a la respuesta del eterno debate sobre si internet es o no de fiar, reparamos en el gráfico 12 para observar como el 62% de los encuestados creen que esta información es fiable y el 38% de los usuarios tienen sus dudas y reservas.

P11: Tramites que conllevan más problemas para llevar a cabo

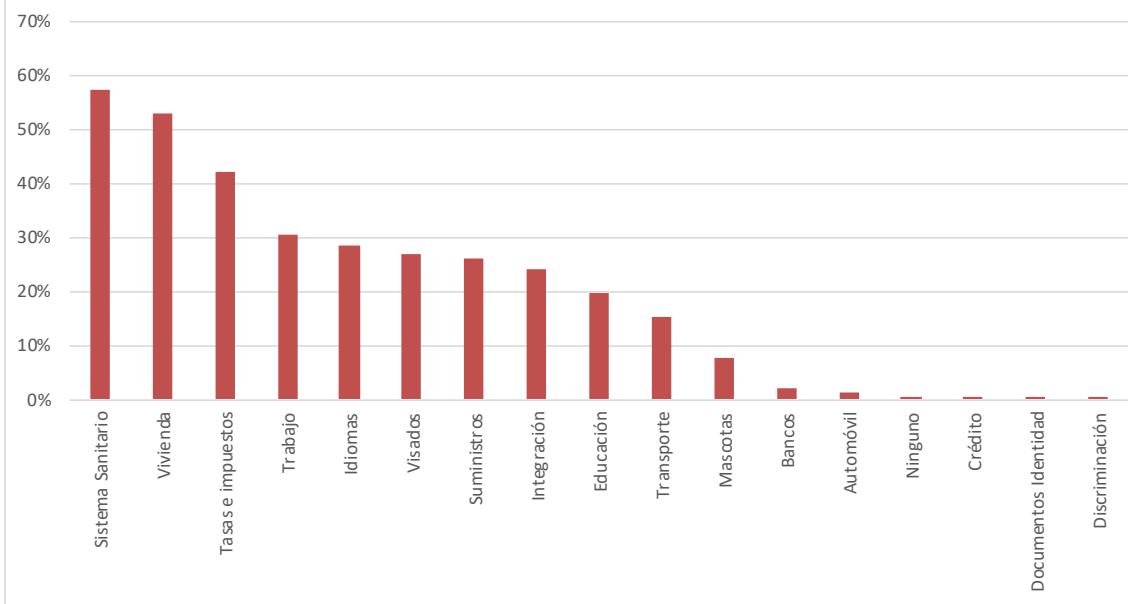


FIG 13. P11: Trámites que conllevan más problemas para llevar a cabo. Pregunta multi-respuesta. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

La gran mayoría de los migrantes, como se ha comentado en los apartados anteriores reconocen tener problemas a la hora de llevar a cabo procesos legales. Estos se detallan en la figura 13, donde destacan las dificultades relacionadas con los procesos legales como el sistema sanitario 56.7%, vivienda 52.9%, tasas e impuestos 42%, trabajo 30.6%, idiomas 28.7%, visados 26.8%, integración 23.6% y educación 19.1%.

| Trámite | Importancia | Porcentaje | Trámite | Importancia | Porcentaje |
|-------------|-------------|------------|-----------------|-------------|------------|
| Educación | 1 | 3% | Suministros | 1 | 3% |
| | 2 | 6% | | 2 | 6% |
| | 3 | 17% | | 3 | 20% |
| | 4 | 20% | | 4 | 38% |
| | 5 | 54% | | 5 | 31% |
| Idiomas | 1 | 4% | Tasas/Impuestos | 1 | 4% |
| | 2 | 3% | | 2 | 4% |
| | 3 | 18% | | 3 | 17% |
| | 4 | 18% | | 4 | 27% |
| | 5 | 55% | | 5 | 49% |
| Integración | 1 | 4% | Trabajo | 1 | 4% |
| | 2 | 3% | | 2 | 1% |
| | 3 | 17% | | 3 | 8% |
| | 4 | 28% | | 4 | 13% |
| | 5 | 48% | | 5 | 74% |
| Mascotas | 1 | 32% | Transporte | 1 | 6% |
| | 2 | 20% | | 2 | 9% |
| | 3 | 27% | | 3 | 29% |
| | 4 | 12% | | 4 | 28% |
| | 5 | 10% | | 5 | 29% |
| Otros | 1 | 27% | Visados | 1 | 13% |
| | 2 | 9% | | 2 | 6% |
| | 3 | 36% | | 3 | 15% |
| | 4 | 17% | | 4 | 14% |
| | 5 | 11% | | 5 | 52% |
| Sanitario | 1 | 2% | Vivienda | 1 | 3% |
| | 2 | 3% | | 2 | 3% |
| | 3 | 9% | | 3 | 8% |
| | 4 | 12% | | 4 | 10% |
| | 5 | 74% | | 5 | 77% |

FIG 14. P12: Distribución subjetiva de la importancia de los trámites donde 5 es muy importante y 1 es poco importante. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

Del mismo modo que existen trámites que son más fáciles de llevar a cabo, también difiere la importancia que los usuarios les otorgan. En la figura se observa como los usuarios han puntuado la importancia de estas gestiones, teniendo en cuenta que una puntuación 1 es poco importante y una puntuación de 5 es muy importante. Se observa como el 77% de los usuarios otorgan una extrema importancia a la vivienda, seguida muy de cerca por un 74% adjudicada a trabajo y sistema sanitario.

Los siguientes trámites que cobran mayor relevancia según los encuestados serían: 55% - idiomas, 54% - educación, 52% visados, 49% tasas e impuestos y 48% integración. Podríamos decir que los demás procesos legales pasarían a un segundo plano debido a la poca importancia que les otorga los usuarios.

También se considera importante observar que los trámites a los que menos importancia se les confiere son los relacionados con las mascotas, siendo un 32% de los usuarios que han puntuado esta opción con un 1(menos importante), 20% con un 2 y 27% con un 3. Es posible que este resultado se deba a que determinado porcentaje de los sujetos encuestados no tienen mascotas.

El siguiente gráfico, figura 15, ayuda a clarificar que formato sería el más adecuado para ofrecer una solución a la integración en un nuevo país. Un 60% de los encuestados consideran las páginas web una fuente de información que inspira confianza, siendo esta opción la que más destaca del gráfico, seguida un 29% en amigos y familiares.

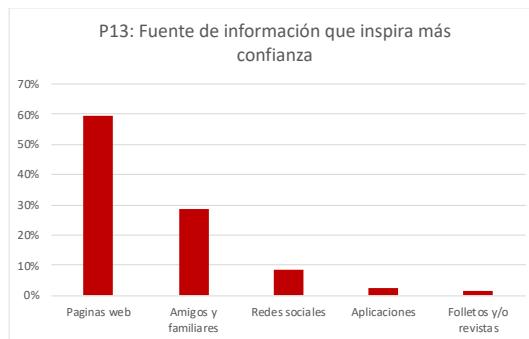


FIG 15. P13: Fuente de información que inspira más confianza. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

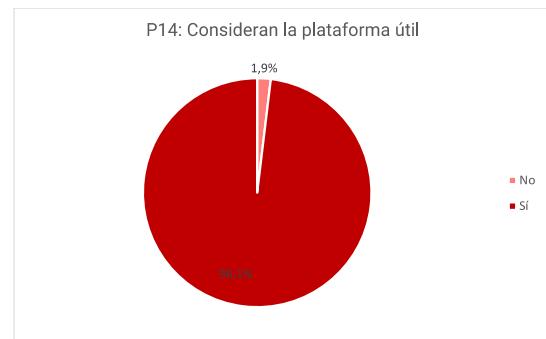


FIG 16. P14: Consideran la plataforma propuesta útil. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

Llegando con la encuesta hasta este punto y tras dar a conocer a los usuarios que se quiere solucionar a través de este proyecto, el 98.1% (figura 16) han decidido que consideraría de utilidad una plataforma como la que planteamos.

En la siguiente pregunta representada en el gráfico de la figura 17, un 56.1% de los usuarios han votado que preferirían una página web a una aplicación móvil. Este resultado no es estadísticamente significativo para un nivel de significación del 5%. Esto está en concordancia con los resultados ya mencionados del gráfico de la figura 11, en la que se mostraba que un 60% de los encuestados prefiere hacer los trámites en un ordenador portátil. Del mismo modo, sabiendo del gráfico de la figura 15 que la fuente de información proveniente de páginas web inspira más confianza no tiene sentido diseñar para otro tipo de plataforma.

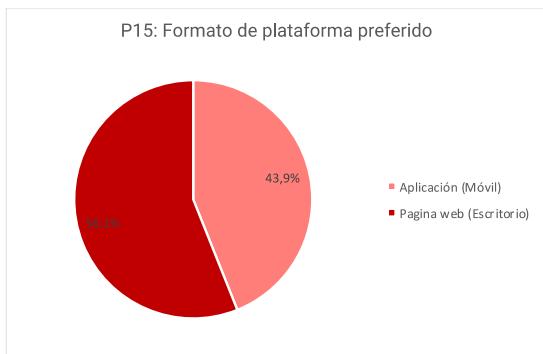


FIG 17. P15: Formato de plataforma de interacción preferido. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.



FIG 18. P16: Pagaría una suscripción por asistencia personalizada. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

Pensando en una implementación real y la necesidad de una subvención se ha decidido preguntar a los encuestados si pagaría una suscripción por un servicio más exclusivo y personalizado (figura 18). La mitad de los ellos han contestado que estaría dispuesta a pagar una suscripción.

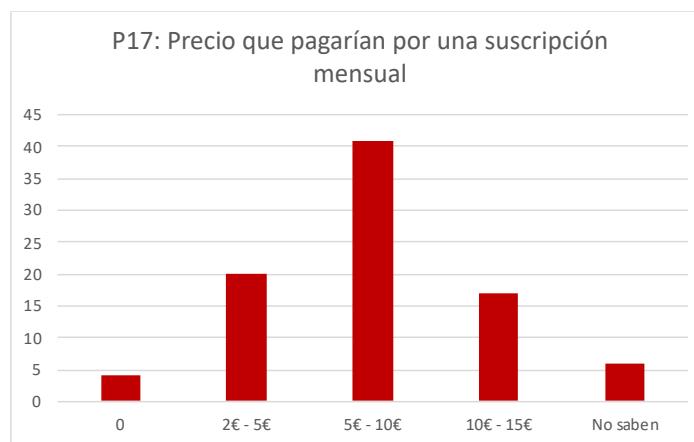


FIG 19. P17: Precio que pagaría por una suscripción mensual. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa: encuestas.

Del mismo modo se ha planteado cual sería un precio justo para un servicio personalizado que ayude en la realización de los trámites al cambiar de país de residencia y la respuesta mayoritaria ha sido entre 5€ - 10€ (figura 19). También se puede concluir que un 57% de los encuestados estarían dispuestos a pagar más de 5€ mensuales.

Por ultimo, pero no menos importante, se ha dejado una pregunta de respuesta libre a través de la que se han querido recopilar otras ideas y visiones que los usuarios puedan tener sobre la plataforma, en este caso tratándose de una aportación cualitativa.

A continuación se muestran algunas de las ideas más sobresalientes que han sido recomendadas para integrar en la plataforma:

- **Enlaces** para llegar a las **páginas oficiales** de los consulados y profesionales.
- **Traducciones** en la misma plataforma y/o enlaces a traductores oficiales.
- Organizar **actividades de integración** a través de la plataforma.
- Consejos sobre que hacer en casos de **emergencia**: terremotos, tifones.
- **Conocer personas** en la misma situación a través de la plataforma.
- **Organizaciones** que facilitan la integración.

- Aspectos culturales a tener en cuenta para evitar el **choque cultural**.
- Abordar **costumbres locales** en el ambiente laboral.
- **Convenios con países** que faciliten el intercambio de documentación.
- **Asesoría legal** confiable adaptada a los distintos tipos de visados existentes.
- Una forma de **contactar personas** en la misma zona.
- **Ocio:** bibliotecas, centros comunitarios, centros deportivos para familias.
- **Trámites con el país de nacimiento** (registros civiles, nacimientos, etc.).
- Temas **migratorios, legales, educación y salud**.
- Especificar las **fuentes del contenido** publicado y mostrar que los autores de este conocen las leyes y cultura del país de destino para transmitir confianza.
- Disponer de la **opción de pago** para consultas puntuales.
- **Soporte psicológico** para el duelo migratorio: videos o lecturas, material de apoyo
- Información donde encontrar **productos del país de origen** al igual que servicios en la lengua materna.
- Ofertas y guías de **empleo**. Derechos laborales. **Información fiscal**. Guía de **alimentación y ocio** accesible económicamente.
- Aportar **descuentos** para cursos, excursiones. Abordar ideas para integración social y poder conocer gente nueva.
- Tratar los problemas de **discriminación y racismo**.
- Foro con **preguntas y dudas** donde la gente pueda interactuar.
- **Gestores** que ayuden a emprender negocio pagando un precio adecuado a su asesoramiento.
- Información para aquellos que **viajan con hijos**.
- Las dos opciones web y app serán necesarias.
- Trámites relacionados con posible **vuelta al país de origen**.
- Guía del proceso para la **convalidación** de títulos universitarios.
- Intermediarios que ayudarán a llevar a cabo diferentes trámites a un precio razonable.
- Verdades y mitos sobre los países,

Lo interesante de estas aportaciones es que surgen de la propia experiencia y que cada caso trata con problemas diferentes por lo tanto, la forma de solucionarlo también es diferente a la de otros usuarios.

6.2.2. ENTREVISTAS CONTEXTUALES

Las entrevistas contextuales, tratan sobre una recogida de datos cualitativa. Para este estudio se han realizado 3 entrevistas con el fin de comprender el comportamiento de los usuarios, sus formas de actuar, las decisiones que han tomado y los trámites a los que se han enfrentado al cambiar su país de residencia.

La duración de las entrevistas no ha sido pactada de antemano siendo determinada por el tránscurso de la conversación, comprendida entre 30 y 50 minutos.

Se ha elegido un perfil coherente con nuestro público objetivo y un rango de distintos tipos de usuarios. De tal modo que, la primera entrevista (Anexo B) se ha realizado a una persona que ha vivido hasta la actualidad en 4 países diferentes y ha tenido que pasar una y otra vez por los mismos procesos legales.

En el caso de la segunda entrevista (Anexo C), se ha elegido un perfil un poco más diferente para que aporte también datos diversos al estudio. Como bien sabemos, no es lo mismo cambiarse de país de residencia dentro de Europa siendo europeo, que hacerlo desde el otro extremo del mundo, igual que viceversa.

Lo más destacables de estas entrevistas es la aportación realizada por una abogada especializada en herencias familiares (Anexo D), que además se encarga de todos los trámites legales para las familias herederas. Su entrevista no solo desvela sus propias vivencias como migrante, sino que además aporta experiencia profesional a tener en cuenta desde el punto de vista legal que generalmente pasa desapercibida.

Para el buen seguimiento de las entrevistas se ha creado un guion con algunas preguntas, pero finalmente, en el transcurso de estas no se ha necesitado. Las entrevistas han sido bastante fluidas dejando a los entrevistados a guiarlas, desvelándose así sus vivencias.

Algunos de los datos relevantes de las entrevistas, que podrían ayudar en el desarrollo de la plataforma son los siguientes:

- Los **motivos** que han hecho que estas personas se cambien de país han sido generalmente los causados por **una relación o pareja** acompañadas de una nueva **oferta de trabajo**. Sin embargo, según sus relatos estas razones han sido solo una excusa ya que los entrevistados **tenían planeado cambiar su país de residencia** en algún que otro momento.
- **Ningún país deja del todo claro los trámites** que hay que llevar a cabo para integrarse en su territorio y/o la documentación necesarias. Pese a ello, **todos los países disponen de sistema de integración**. Algunos con mayores ventajas que otros, pero al menos existen.
- Todos los encuestados coinciden en que los **programas de integración** necesitan **más visibilidad**.
- El **desconocimiento de los idiomas cierra** muchas **puertas** laboralmente hablando y oportunidades en general. Conocer el idioma del país en el que se quiere integrar ayuda a comprender más su cultura y emergerse en sus tradiciones.
- Los migrantes necesitan saber **que hacer en el tiempo libre para integrarse o relajarse**. Del mismo modo, disponer de una guía sobre la ubicación de tiendas especializadas y los supermercados sería de gran ayuda.
- *ExpatDATA* debería **recopilar todos los datos ya existentes** sobre todos los trámites legales que pueda necesitar un inmigrante a la hora de integrarse.
- Se debe incluir **apoyo psicológico** para ayudar a las personas a enfrentarse mentalmente al cambio de país
- Se necesita **mejor comunicación entre países** para facilitar la comprensión de las leyes, sobre todo en el caso de tratados internacionales.
- Hacen falta más detalles sobre como llevar a cabo **trámites de convalidación** y documentación cotidiana del tipo: **convalidación del carnet de coche, ITV y/o matricula del coche** en un nuevo país, etc.
- Incluir **ocio en la plataforma** dirigido a todo tipo de personas: deportes, socialización, arte, cultura, negocios, funcionamiento del país, eventos, conferencias abiertas al público, charlas, contacto con los residentes, etc.
- Disponer de un apartado para **centros de aprendizaje de idiomas**. Funcionamiento de las escuelas para todos los niveles y un sistema de adaptación e integración para los estudiantes.
- Información sobre como funcionan **los profesionales** en un nuevo país. Por ejemplo en España los notarios se limitan solo a firmar las escrituras que les preparan los oficiales, pero en el resto de Europa asesoran sobre temas fiscales y en todo lo relacionado con abogados y asesoría fiscal.
- Disponer de **apoyo legal** de alguien que conoce las leyes del país.
- Información relacionada con los **barrios seguros** antes de empezar a buscar una casa, al igual que las zonas conflictivas.

- Se necesita información sobre los **portales** en los que **encontrar vivienda**.
- Es importante tener conocimiento sobre los **tipos de contrato de vivienda y trabajo** que existe.
- Disponer de información sobre como funcionan los **autónomos**.
- Estar en contacto con alguien que conozca el tema de las **sucesiones**. Para los europeos se aplica la ley de la ultima residencia que generalmente es desconocida para los inmigrantes.
- Disponer de antemano de la **documentación legal necesaria** para llevar a cabo los trámites legales ayuda que en la **partida del país de origen** se lleve toda la documentación requerida para el buen desarrollo de estos trámites
- Tener **la confianza que alguien que conoce las leyes del país** puede asesorar en: el contrato de alquiler, empadronamiento, estudio de la residencia fiscal, impuestos por residir en un país, testamentos, como abrir una cuenta bancaria, seguro medico y/o contrato laboral.
- Conocimientos sobre **los tratados entre países** como el de la doble imposición que evita pagar impuestos en varios países por las mismas cosas. Dar a conocer las redes como la de *Lexunion* que ayuda en la cooperación de abogados entre países.
- La **información necesita ser corroborada** con diferentes fuentes por lo que, añadir autores o las fuentes de los artículos puede inspirar confianza.
- La **plataforma podría cobrar comisión por redirigir** los asuntos legales a profesionales.

6. 3. PROCESAR LOS DATOS

Todos estos datos e información no supondrían nada sin un buen análisis. Para llevarlo a cabo se van a utilizar diferentes herramientas del sector del diseño que ayudarán a filtrar la información en aquello que nos interesa.

6. 3.1. DIAGRAMA DE AFINIDAD

El mapa de afinidad es un método de entendimiento y procesamiento de datos que asocia ideas entre si. Utilizado en la actualidad en diferentes campos, se convierte en una herramienta imprescindible para la organización y estructuración de conceptos. En este proyecto se utiliza con la finalidad de llegar a una mayor comprensión de las necesidades del público objetivo, las soluciones a estas necesidades y descubrir el tipo de plataforma necesario para satisfacerlas.

| Educación | Sanidad | Apoyo profesional | Trabajo | Mascotas | Transporte |
|---|--|--|--|--------------------------------------|--|
| funcionamiento del sistema educativo en todos los niveles | funcionamiento del sistema sanitario, farmacias, dentistas, quiroprácticos | acceso a psicólogos | cómo comprobar la información de un contrato | cómo funcionan los veterinarios | cuál es el transporte más utilizado |
| centros donde aprender, como y cuando inscribirse, al igual que las opciones gratuita | Información sobre: deporte, gimnasios, salas de fitness | poder contactar con abogados del país de origen y del país de residencia | en qué portales buscar trabajo, ofertas y guía de empleo | como entrar en el país con mascotas | público o privado |
| funcionamiento y registro en las bibliotecas locales | seguros privados y/o seguridad social | acceso a médicos de habla del idioma de origen, y/o especialistas | cómo funcionan los contratos de trabajo y que tipos de contratos hay | registro de las mascotas | cómo conseguir el abono y que planes existen |
| documentos necesarios para estudiar en el país | apoyo psicológico y materiales de lectura y estudio para duelo migratorio | enlace para acceder a páginas oficiales de especialistas | cuáles son las costumbres locales en el ambiente laboral | seguros sanitarios para las mascotas | mudanzas dentro y fuera del país |
| guía para procesos de convalidación de títulos universitarios | qué hacer en caso de emergencia: tiifones, terremotos | asesores legales y fiscales | derechos laborales, información fiscal | | qué transporte individual (patinetes, bicicletas) es legal y por donde se puede circular |
| descuentos para hacer cursos en el país | cómo acceder a un médico, dentista y/o especialista | crear colaboración entre profesionales y la plataforma | | | |
| locales y bares de intercambio de idiomas | tratar problemas de discriminación y racismo | | | | |

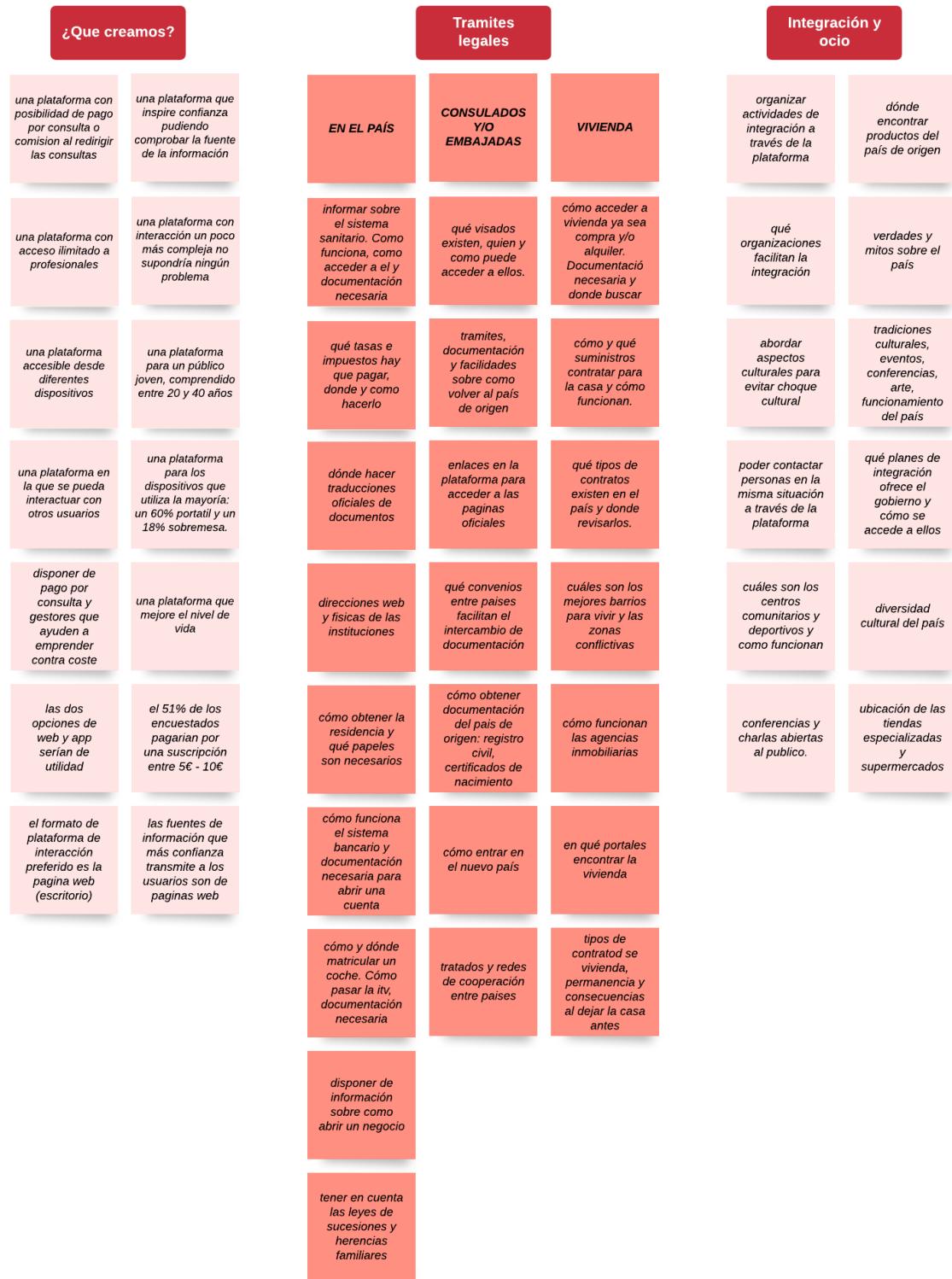


FIG 20. Diagrama de afinidad. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos cuantitativa y cualitativa.

Para su visualización en formato digital y poder ampliar se facilitan los siguientes enlace:

- https://lucid.app/lucidchart/invitations/accept/inv_6c1e8f52-9184-41ca-8fc当地e150c03e91be?viewport_loc=-668%2C-2%2C3499%2C1793%2C0_0

- https://lucid.app/lucidchart/invitations/accept/inv_900a86b2-f132-41c1-b293-ca208af1eb01?viewport_loc=-1908%2C-581%2C7625%2C3908%2C0

Con este diagrama de afinidad se han creado 9 bloques de ideas que son afines entre sí y que nos ayudan a clasificar la información. Estos bloques están divididos en función de las necesidades de los usuarios y destacan aquello que ellos consideran relevante.

Esta información nos va a ayudar en los siguientes pasos para enfocar aún más el proyecto y contestar así a la pregunta de investigación.

6.3.2. MAPA CONCEPTUAL

El mapa conceptual es una técnica que nos ayudará a eliminar datos poco relevantes de la etapa de investigación con la finalidad de responder a la pregunta de investigación centrándonos así en las ideas realmente destacables.

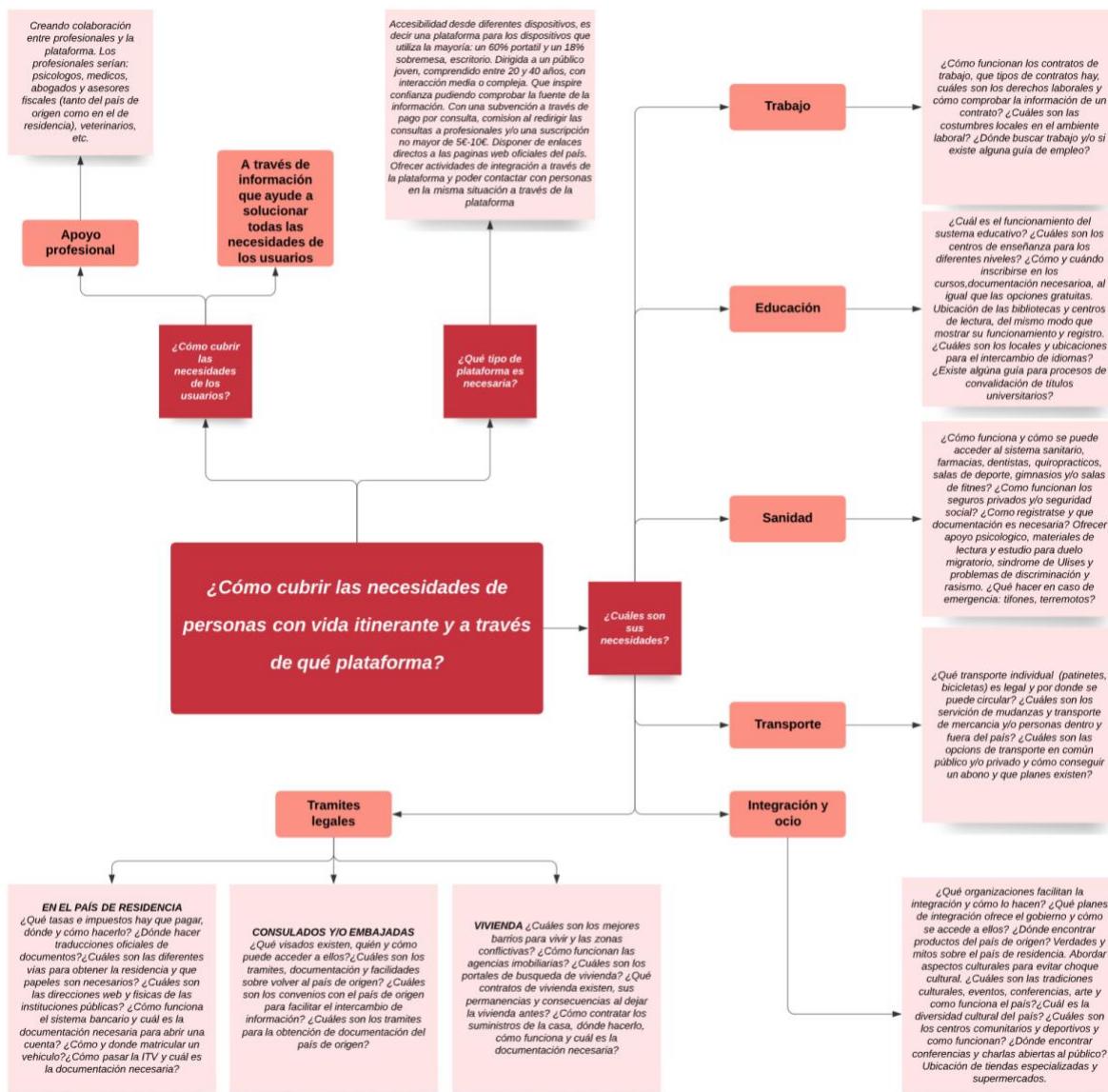


FIG 21. Mapa conceptual. Fuente: elaboración propia.

Para su visualización en formato digital y poder ampliar se facilitan los siguientes enlace:

- https://lucid.app/lucidchart/invitations/accept/inv_2617ef94-d6ce-4069-8842-b1ddf09c3ef2?viewport_loc=-2610%2C-731%2C5332%2C2733%2C0_0

Tras realizar esta técnica sabemos con exactitud cuáles son las necesidades que debemos cubrir, como podemos cubrirlas y que tipo de plataforma necesitamos para llevarlo a cabo. Por lo tanto, podemos decir que el mapa conceptual ha cumplido con su objetivo, ofreciendo una respuesta clara a la pregunta de investigación.

Se ha intentado formular una frase que resuma los datos del mapa conceptual con el propósito de constituir la propuesta de valor del diseño:

“Cubrimos las necesidades de las personas con vida itinerante con la ayuda de una plataforma en la que estén integrados profesionales que les otorgue apoyo y exista información suficiente para que clarifique los pasos a seguir en todo lo relacionado con los trámites legales y la integración. La mejor plataforma sería la que se pueda acceder a través de diferentes dispositivos, pero que se centra sobretodo en el entorno de escritorio.”

6.3.3. DECLARACIÓN DE INSIGHTS

Tras la investigación, sabemos que el público hacia el que se dirige este proyecto es bastante joven, con alto nivel tecnológico, que generalmente se fía de la información encontrada en internet y que está en continua búsqueda de una vida mejor.

Existen trámites que conllevan más problemáticas para llevar a cabo, como es el caso del sistema sanitario, la vivienda, las tasas e impuestos, trabajos, idiomas, etc. Sin embargo la importancia que tienen para las personas es totalmente diferente. De tal modo que se otorga más relevancia a la vivienda, la sanidad y al trabajo que a otras necesidades.

Sin duda alguna existen trámites legales que tan solo se conocen en el momento en el que uno tropieza con ellos por casualidad o si entran en contacto con un profesional del sector como es el caso de la herencia familiar. Este tipo de trámite deberá ser abordado para darlos a conocer al público objetivo.

6.4. CONCLUSIONES INVESTIGACIÓN

Tras esta investigación se detecta un problema real en la sociedad contemporánea relacionado con los inmigrantes y su integración al llegar a un nuevo país. Como hemos visto en la primera parte de este proyecto, se trata de un problema complejo, no es una situación pasajera. Una situación de ilegalidad iterada repercute en la sociedad a través de diferentes enfermedades mentales, como sería el caso del *Síndrome de Ulises*.

En el *Benchmark* se ha detectado cuales son los puntos fuertes de nuestra competencia: trato cercano y coloquial, llegando a ser comprendido por todo el mundo. Se ha decidido integrar una gran cantidad de información de buena calidad al igual que ofrece nuestra competencia. Por otro lado, se ha tomado nota de los puntos débiles: artículos con texto dejado a la interpretación, interacción de la plataforma escasa, estructura de blog básica, e interacción poco visible.

En la recogida de datos participaron 157 personas y esta parece una magnitud más que acertada para el estudio que estamos llevando a cabo. Del miso modo, se considera que han habido individuos desde todos los extremos. Por ejemplo, en la entrevista contextual ha participado una persona que no considera que exista una necesidad real de una plataforma de este tipo, su aporte ha destacado *insights* relevantes y diferentes para el desarrollo de este estudio.

A través de la recogida de datos, se han identificado las necesidades que pueden ser cubiertas con la ayuda de la plataforma que planteamos. Algunas de estas necesidades serían: saber como funcionan los diferentes trámites (sanidad, trabajo, vivienda, etc.), la documentación necesaria para disponer de diferentes servicios, formas de integración (ocio, cursos, cultura, arte) y/o guías para acceder a la educación, entre otras.

Por otro lado, hemos descubierto que las necesidades básicas son las que más preocupan y priorizan los inmigrantes, siendo las que consiguieron la mayor puntuación. Con necesidades básicas nos referimos a: trabajo, sanidad, vivienda y educación.

Asimismo, se han aportado datos que clarifican el tipo de plataforma necesario para llevar a cabo este tipo de trámites. La gran mayoría de los encuestados han contestado que habitualmente llevan a cabo los trámites legales en un portátil y/o ordenador de sobremesa. Al elegir el formato de plataforma de interacción preferido (página web (escritorio) o aplicación (móvil)), la mayoría prefieren la página web.

De esta investigación se deduce que, todos estos problemas al realizar los procesos legales combinado con el hecho de que la mayoría ha tenido algún problema con el idioma y estar lejos de los seres queridos (en la gran mayoría de los casos) han hecho que las frustraciones, el estado general de estrés y ansiedad se agraven, cosa que con el tiempo ha concluido en un problema de salud mental grave. Por lo tanto, la investigación destaca y evidencia la necesidad de una plataforma como la que planteamos.

A través de las entrevistas contextuales también se detectó la necesidad de promover los programas de integración, hacerlos visibles y accesibles a todo el mundo. Asimismo, se evidencian las necesidades de apoyo profesional al cambiarse de país, sobre todo psicológico.

Tras todo el análisis y los datos recopilados podemos decir que este diseño ha resuelto la incógnita de la pregunta de investigación, pregunta que ha sido guía durante todo el proceso y ha ayudado a centrarse en las ideas clave.

Se considera que tras todo el proceso, tanto la recogida de datos cualitativa como la cuantitativa, han sido reveladoras y de gran ayuda. En cuanto a la etapa de análisis y procesamiento de datos, se ha optado por la formula digital, debido a que parecía la opción más rápida.

Se cree que ha sido un proceso muy largo y tedioso debido a que hay que esperar a que los usuarios hagan las encuestas, cuadrar agendas para las entrevistas, procesar todos los datos de la encuesta creando gráficos, producir los mapas mentales y sacar conclusiones, pero también ha sido un proceso que se ha disfrutado viendo como tomaba forma poco a poco.

Lo más satisfactorio de toda la investigación ha sido la reacción del público objetivo hacia el tema de la encuesta y entrevistas. Se ha recibido una respuesta muy positiva al proyecto y muchos de los usuarios querían saber más sobre los objetivos perseguidos en su desarrollo y posterior diseño.

Todos estos datos ayudan a que, al contestar a la pregunta de investigación lo hagamos centrando la atención en las necesidades del público objetivo, desprendiéndonos de lo personal para ofrecer así la mejor experiencia de usuario.

7. MODELADO

Esta fase del diseño es el momento en el que se extraen los elementos principales de la investigación, se crea un modelo imaginario, pero representativo del público objetivo y se modelan diferentes situaciones del servicio que se diseña.

En esta fase se va a acudir a diferentes herramientas de modelado que representarán el público objetivo hacia en que nos dirigimos. De este modo amoldaremos el modelo de persona filtrando la información recopilada.

7.1. MAPA DE EMPATÍA

Se trata de una herramienta creada y aplicada para comprender y analizar los sentimientos y sensaciones del público objetivo con el fin de adaptar nuestro servicio a sus necesidades e intereses.

Se ha elegido centrarse en 3 personas de perfiles diferentes que se ajustan a estas necesidades. Con su ayuda podremos centrar y focalizar la información y sus sentimientos.

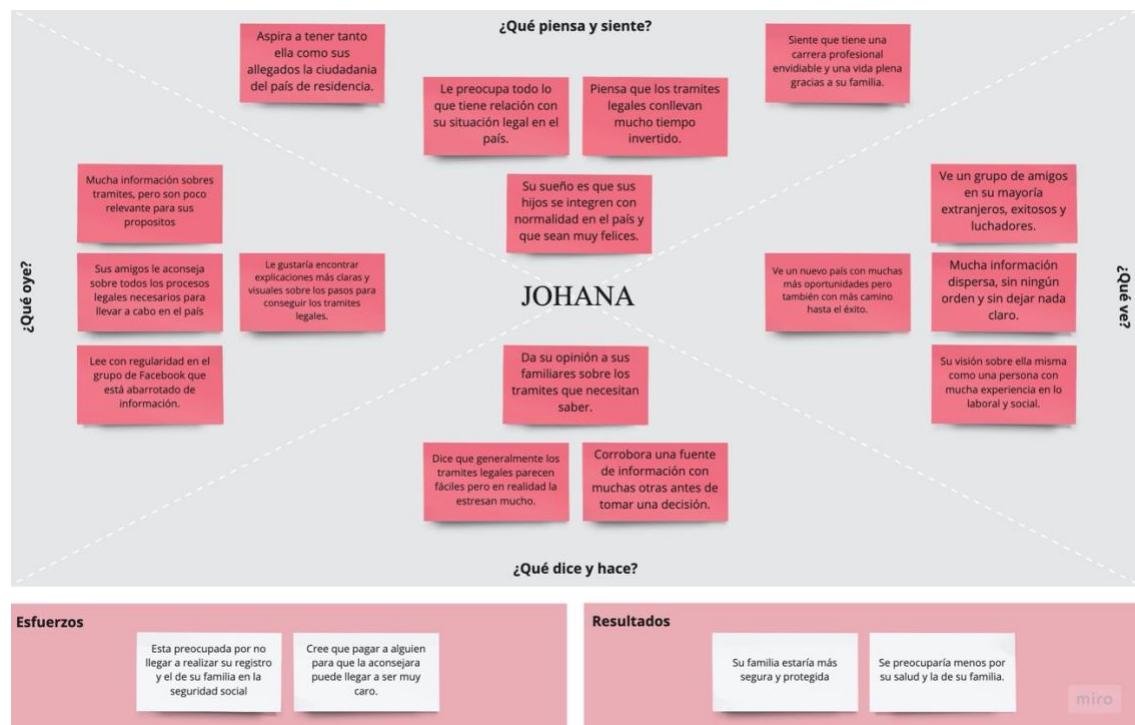


FIG 22. Mapa de empatía Johana. Fuente: elaboración propia.

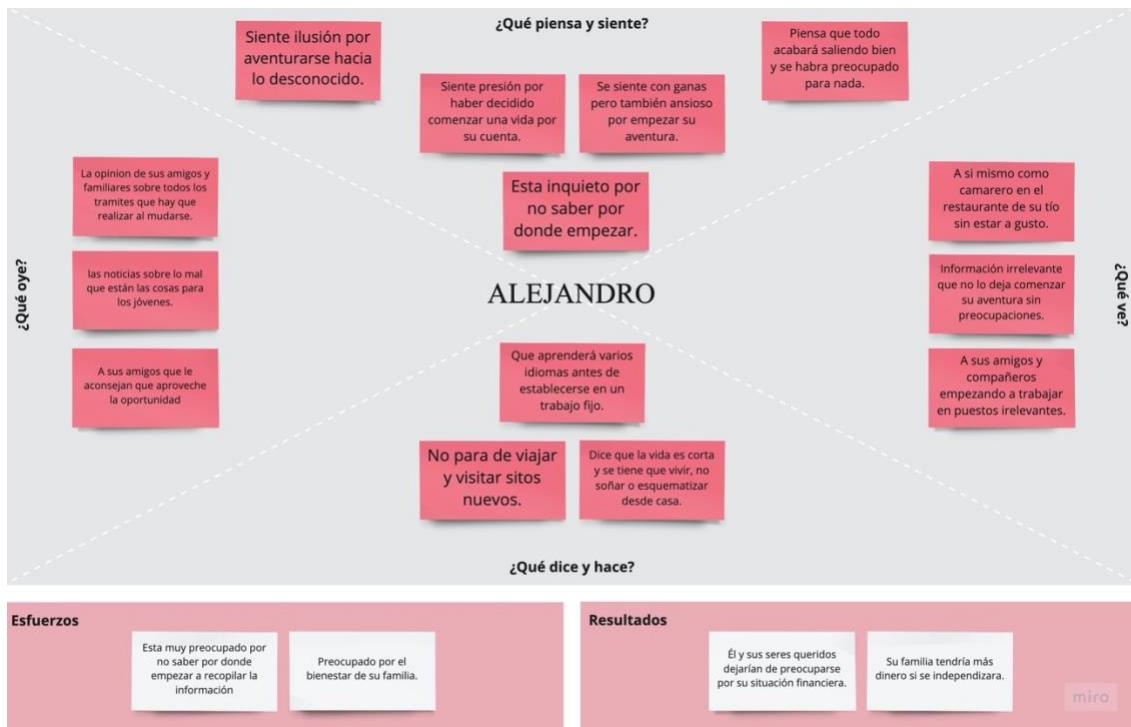


FIG 23. Mapa de empatía Alejandro. Fuente: elaboración propia.

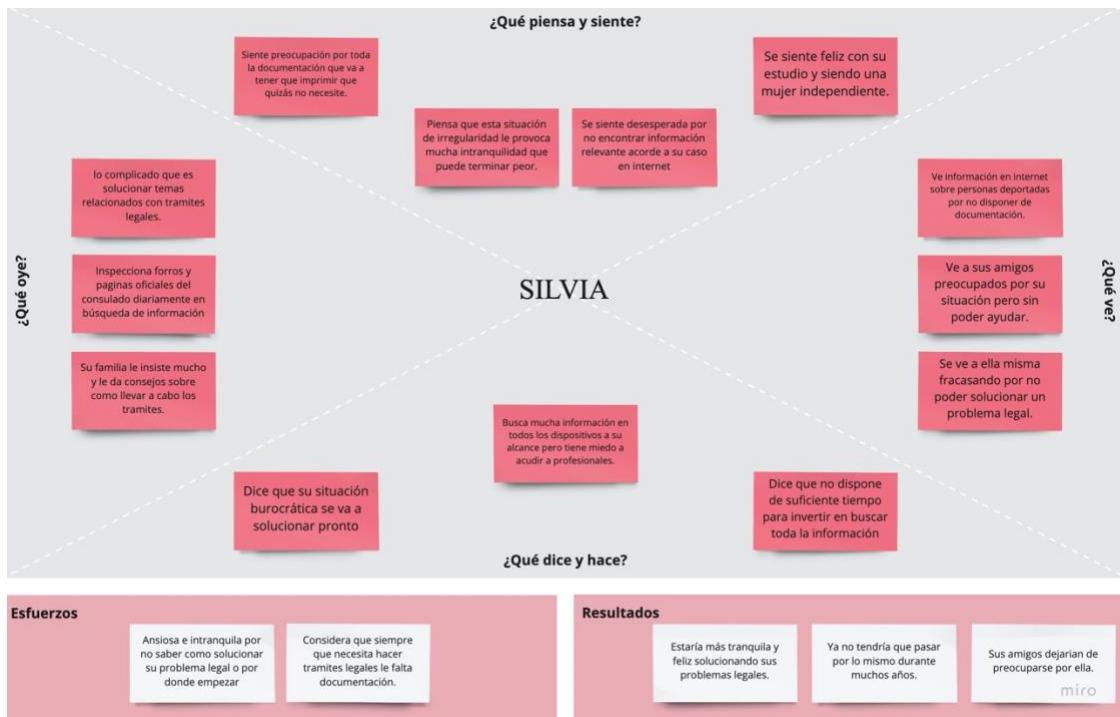


FIG 24. Mapa de empatía Silvia. Fuente: elaboración propia.

7.2. USER PERSONA

Alan Cooper, que en su libro “*The Inmates Are Running the Asylum*” inventó la herramienta de creación de “*Persona*” para tener las respuestas a sus preguntas. Desde entonces, esta técnica se convirtió en un método imprescindible en todo proceso de diseño.

Este procedimiento de creación de personas ayuda, en un proceso de diseño a tener en mente en todo momento para quien estamos diseñando, representando así los diferentes tipos de usuarios del servicio que diseñamos.



FIG 25. Imagen Johana. Fuente: Freepik:
www.freepik.com.

JOHANA “Quiero ser independiente y solucionarlo todo de forma fácil y rápida.”

Mujer, 41 años.

Nacionalidad: Portuguesa.

Residencia: Luxemburgo.

Profesión: Contable.

Situación: Casada y con 2 hijos.

Le gustan: los animales, la natación, la danza y las barbacoas en familia.

No le gusta: cocinar y estar lejos de su familia.

Descripción: Es una persona muy extrovertida, activa y enamorada de su familia. Utiliza la tecnología en su día a día y le encanta todo lo

nuevo en el campo de la innovación e investigación.

Objetivos de experiencia: Quiere sentirse segura y confiada solucionando su registro en la seguridad social del país.

Objetivos finales: Encontrar toda la información que busca en el momento oportuno y sin demasiado dolor de cabeza al registrarse en el sistema sanitario.

Objetivos vitales: Aspira a ser experto en todos los campos, saber de todo y no depender de nadie en la vida. Quiere ser un “AS” tecnológico y poder presumir de ello ante sus familiares.

Escenario:

Johana hoy se ha pedido el día libre en su trabajo como contable en una prestigiosa empresa ya que le apetece sentirse segura y confiada. Como ni ella ni su familia disponen aún de seguridad social y tampoco están registrados en el sistema sanitario del país, quiere aprovechar el día para buscar cuales son los trámites que tiene que llevar a cabo para ello, al igual que información relacionada con la documentación que necesita para ello. Johana se siente una experta en todos los campos, sabe de todo y no depende de nadie en la vida, porque encontró una plataforma llamada *ExpatDATA* que le ha permitido encontrar toda la información necesaria relacionada con los trámites y la documentación para llevarlos a cabo con éxito.

ALEJANDRO “Quiero tener una carrera de éxito y conocer muchos idiomas.”



FIG 26. Imagen Alejandro. Fuente: Freepik:
www.freepik.com

Hombre, 24 años.

Nacionalidad: Italiano.

Residencia: Roma.

Profesión: Recién graduado universidad.

Situación: Soltero.

Le gustan: las expediciones, el monte y la playa, tocar la guitarra y conocer gente nueva.

No le gusta: los códigos de vestimenta, la lectura, el queso y el alcohol.

Descripción: Una persona muy romántica que le encanta disfrutar de sus momentos de soledad al máximo pero también disfruta de una buena

compañía. Es un mochilero empedernido y nunca le falta el sentido del humor.

Objetivos de experiencia: Tiene muchas expectativas en esta aventura. Quiere que sea una experiencia divertida y a través de la cual pueda aprender algo. Esta muy ilusionado.

Objetivos finales: Conocer los trámites necesarios para cambiarse de país con el fin de aprender un nuevo idioma.

Objetivos vitales: Aspira a una mejor calidad de vida y a hablar con fluidez en inglés. Tener un buen sueldo también está en sus planes del futuro próximo, con el que pretende ayudar a su familia en Italia.

Escenario:

Recién graduado, Alejandro se ha dado cuenta de que necesita una nueva aventura divertida y a través de la que pueda aprender algo, por lo que está muy ilusionado. Como no conoce los trámites necesarios para cambiarse de país con el objetivo de aprender un nuevo idioma se plantea contactar a algún profesional que le asesore y comprenda como conseguir llevar a cabo todo el tema legal y cual sería la documentación necesaria para conseguir establecerse en el nuevo país con éxito. Alejandro siente que está aspirando a una vida mejor, que va a hablar con fluidez inglés y además va a poder ayudar a sus padres en Italia porque *ExpatDATA* le ha permitido encontrar un profesional que le ha proporcionado toda la información necesaria y le ha conseguido citas previas en todas las instituciones que necesitaba para tramitar su legalización en el país.

SILVIA “*Si no tienes sueños, ¿qué sueños vas a cumplir?*”



Mujer, 29 años.

Nacionalidad: Española.

Residencia: Suiza.

Profesión: Autónoma, propio estudio artístico.

Situación: Soltera.

Le gustan: le encanta el sol por las mañanas, desayunar en la hamaca, pasar tiempo con su gatita y leer novelas de fantasía.

No le gusta: las personas negativas, los días lluviosos y la playa.

Descripción: Dice sobre ella que es un alma muy vieja en un cuerpo joven. Es la responsabilidad

absoluta. Disfruta de los campos y de la música relajante mientras se adentra en los bosques Suizos. Es una creativa innata y una gran soñadora.

Objetivos de experiencia: Quiere tener la seguridad de poder realizar los trámites legales con éxito y con la certeza de que todo va a ir todo bien, rápido y fácil.

Objetivos finales: Averiguar como se renueva el pasaporte, donde se tiene que renovarlo, cual es la documentación necesaria para ello y cuando es la fecha más próxima.

Objetivos vitales: Aspira en mejorar el mundo a través de sus creaciones artísticas. Cree que algún día llegará a vivir en un mundo mucho más sostenible.

Escenario:

Tras terminar su jornada en su estudio artístico quiere tener la seguridad de poder realizar algunos trámites con éxito con la certeza de que todo va a ir muy rápido y fácil. Ya que su pasaporte ha caducado hace unos días y no ha conseguido aún ponerse con ello, quiere buscar información sobre como se renueva el pasaporte en el consulado, siendo residente de otro país que no es el de origen para conseguir renovarlo. Silvia siente que va a mejorar el mundo a través de sus creaciones artísticas y que va a vivir en uno más sostenible porque EXpatDATA la ayudo a encontrar todo lo que necesitaba saber sin moverse de su sofá por lo que no ha incrementado la huella de carbono de la ciudad haciendo viajes en vano a las propias instituciones.

7.3. USER JOURNEY MAP

Esta técnica trata de la observación y representación del camino que recorre nuestro usuario para lograr un objetivo. Se representan una serie de puntos de contacto y emociones que son el resultado de las acciones dentro del contexto, vividas por el usuario a través de nuestro servicio.

Es un método mucho más visual de la interacción del usuario con el producto o servicio, sin embargo toma como punto de partida la persona y los escenarios al igual que se ven reflejados los sentimientos del mapa de empatía.

| JOHANA | Identificar la necesidad | Buscar la información | Evaluar las opciones | Decisión |
|----------------------|---|---|--|---|
| Qué hace | Se encuentra en la situación en la que necesita registrarse tanto ella como su familia en el sistema sanitario del país en el que residen | Creyendo ser una persona independiente y con un nivel tecnológico medio alto, decide empezar la búsqueda de información en foros, páginas web y blogs | Encuentra una página web llamada EXpatDATA donde hay mucha información relevante sobre los trámites que tiene que llevar a cabo. | Entiende con claridad que documentación necesita y cuales son los pasos para resolver su situación. Encuentra el número de teléfono de la institución competente y obtiene una cita para presentarlos el día siguiente. |
| Dispositivo | | Ordenador de sobremesa | Ordenador de sobremesa | Teléfono móvil |
| Canales | | Foros, blogs y webs | Página web | Llamada |
| Sentimiento | Preocupada tanto por ella como por su familia por no estar inscritos en el sistema sanitario | Triste por comprender que va a tener que invertir mucho tiempo en la investigación | Desconcertada con tantas opciones, pero también feliz por encontrar opiniones de otros usuarios. | Feliz por dar con lo que necesitaba y entusiasmada por lograr una cita para el día siguiente. |
| | 😊 | ☺ | 😊 ☺ | 😊 |
| Oportunidades | Comunicar la importancia de realizar los trámites | Contenido visual en el que se encuentre la información de forma rápida y concisa. | Ofrecer soluciones a diversos problemas. Ser concisos es una virtud, aprovecharla. | Ofrecer datos sobre las instituciones en donde se realizan los trámites y acceso directo para pedir cita en los casos en los que es posible. |

FIG 28. Customer user journey map Johana. Fuente: elaboración propia.

| ALEJANDRO | Identificar la necesidad | Buscar la información | Evalu | Decisión |
|-----------------|---|--|--|---|
| Qué hace | Quiere cambiarse de país para aprender un nuevo idioma. | Habiendo crecido en una era tecnológica le abre muchas puertas y le ofrece opciones de búsqueda. Empieza buscando <i>influencers</i> en la misma situación que él en YouTube, preguntando a sus amigos y familiares y buscando en blogs. | Encuentra mucha información y varias opciones posibles. Además, sus amigos y familiares se implican muchísimo y le recomiendan un montón de sitios. Uno se ellos siendo EXpatDATA. | Decide entrar en la página y contactar a un profesional para saber de primera mano los trámites y documentación necesarios para mudarse al país |

| | | | | |
|----------------------|---|---|--|--|
| Dispositivo | | Teléfono móvil, tableta | Teléfono móvil, tableta | Portátil, Teléfono móvil |
| Canales | | YouTube, WhatsApp, Blogs, Redes sociales | WhatsApp, Web. | Página web y Llamada |
| Sentimiento | Entusiasmado por empezar una nueva aventura | Tendrá que dedicarle mucho tiempo por lo que está un poco incómodo, pero pese a ello se siente feliz. | Está desorientado por no saber por donde empezar. Pero también feliz porque sus amigos se han involucrado. | Entusiasmado por haber encontrado tan rápido a un profesional que le ha ayudado a comprender todo lo que necesitaba. |
| | (:-) | (:-) | (:-) | (:-) |
| Oportunidades | Hacer promoción en universidades públicas y/o privadas. | Adaptar la interfaz a diferentes dispositivos. Disponer de presencia en redes sociales. | Compensar a los usuarios por recomendar la plataforma, llegando así a más público. | Ofrecer información sobre las instituciones públicas y acceso directo a sus citas previas. |

FIG 29. Customer user journey map Alejandro. Fuente: elaboración propia.

| SILVIA | Identificar la necesidad | Buscar la información | Evaluar las opciones | Decisión |
|----------------------|--|---|--|--|
| Qué hace | Está en una situación de irregularidad por tener el pasaporte caducado desde hace días. Es una indocumentada con una empresa en el país de residencia. | Empieza su búsqueda en internet en la propia página del consulado. También se lee todo lo que encuentra en los grupos de Facebook, pero no quiere exponerse su situación. | Encuentra poca información y en todos los sitios acaban por recomendarle que llame a la oficina de inmigración. Al final encuentra el email en la página de ExpatDATA. | Decide redactar y enviar un email a la oficina de inmigración y le contestan con un listado de la documentación necesaria más el plazo de un mes para presentarla. |
| Dispositivo | | Ordenador portátil | Ordenador de sobremesa | Ordenador de sobremesa |
| Canales | | Grupos de Facebook, blogs y webs | Página web | Email, web |
| Sentimiento | Se siente desesperada, estresada y muy preocupada por su situación. | Tiene miedo por si alguien la denuncia y acaban deportándola. | Está aún más desesperada por no encontrar casi información relacionada con su situación. | Está muy contenta entusiasmada y aliviada por haber encontrado la solución a su problema. |
| | (:-) | (:-) | (:-) | (:-) (:-) |
| Oportunidades | Disponer de información sobre como legalizar diferentes situaciones en el país. | Garantizar la confidencialidad y anonimato en las consultas en la plataforma. | Disponer de artículos escritos por profesionales. Disponer de información de contacto variada | Pedir feedback a los usuarios que han solucionado sus problemas a través de la plataforma. |

FIG 30. Customer user journey map Silvia. Fuente: elaboración propia.

7.4. CONCLUSIONES MODELADO

En esta fase de modelado nos hemos *puesto en la piel* de nuestro posible usuario a través del mapa de empatía con el fin de comprender los estímulos a los que este está

expuesto, qué es lo que lo mueve e influye en sus pensamientos y acciones. De este modo, hemos descubierto sus dolores y ganancias.

El siguiente método utilizado ha sido la creación de *Personas* con el objetivo de centrarnos en una sección concreta de nuestro público objetivo. Así hemos podido focalizarnos en sus objetivos y necesidades, modelando nuestro diseño acorde a estos.

En la ultima fase, la de *Customer user journey map*, nos hemos centrado en los diferentes estados por los que pasa un usuario al utilizar nuestra plataforma. Conociendo todos los puntos necesidad y de interacción podemos mejorar su futura experiencia.

Pasando por estas herramientas de diseño hemos detectado las oportunidades de mejora que se pueden aplicar en la interacción con nuestro diseño.

8. PROTOTIPO

Nos encontramos en la fase culminante del diseño en la que se define la interacción a través de la plataforma que vamos a crear. Gracias a la investigación, sabemos que se trata de una página web dirigida al entorno de escritorio.

En la fase de procesamiento de los datos hemos descubierto las necesidades que se deben de cubrir para satisfacer a nuestro público objetivo. A través del modelado sabemos mejor que tipo de interacción es necesaria para lograr los objetivos del diseño.

8.1. CARD SORTING

Consiste en una técnica de diseño de experiencias de usuario en la que se le pide a un grupo reducido de usuarios que ordenen las posibles categorías en grupos que tengan sentido para ellos. No existe una sola respuesta o una forma correcta de categorizar, se quiere entender cual es la forma más lógica para nuestros usuarios de hacerlo, en que punto coinciden las categorías y que categorías o grupos fallan.

Para nuestro estudio han participado 6 personas y se ha creado un *cardsorting* mixto, con 7 categorías fijas y la posibilidad de que los usuarios creen más si las necesitaran.

En la figura número 31 podemos observar por líneas las categorías creadas y por columnas los diferentes grupos en los que se podían clasificar.



FIG 31. Coincidencia de categorías en los diferentes grupos. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos del cardsorting.

Durante la prueba, los usuarios han decidido crear 3 grupos más para agrupar algunas categorías. Estos grupos han sido:

- “Comercio” para “Suministros” y “Tiendas especializadas”
- “Día a día” para “Tiendas especializadas”, “Suministros” y “Vivienda”

- “Hogar y vivienda” para “Tiendas especializadas”, “Suministros”, “Vivienda” y “Mudanzas y transporte nacional”.

Este conflicto repetido y la necesidad de crear otros grupos para buscar una localización más adecuada a estas categorías nos hace pensar que necesitan un nombre más específico o un grupo a parte exclusivo para vivienda. Del mismo modo, esta información podría estar repetida o proporcionada a través de varias rutas para asegurarnos que el público objetivo llega con éxito.

En la matriz de similitud de la figura 32, cada intersección (fila-columna) muestra el porcentaje de usuarios que agruparon las dos categorías en el mismo grupo.

Estos datos nos ayudan a decidir si seguimos con la misma designación, plantearnos cambiarlos, crear otras categorías o simplemente proporcionar diferentes rutas para llegar a la información. Sin duda alguna, tendremos que replantearnos las categorías que han entrado en conflicto para asegurarnos que nuestro público llega a su destino sin demasiado esfuerzo y/o frustraciones.



FIG 32. Matriz de similitud. Fuente: elaboración propia tras la recogida de datos del cardsorting

Finalmente, las categorías se han quedado con la siguiente distribución:

- **Trámites Legales:** Impuestos, Convalidaciones, Páginas Web Oficiales, Traducciones Legales, Convenios entre Países, Visados, Información Fiscal, Consulados y Embajadas, Profesionales, Asesores Legales.
- **Integración:** Integración infantil, Diversidad cultural del país, Idiomas, Centros culturales, Club socialización, Plataforma buscar trabajo, Planes Gubernamentales, Eventos | Actividades, Nivel de vida, Profesionales, Tradiciones | Cultura, Páginas Web Oficiales.

- **Educación:** Convalidaciones, Idiomas, Guarderías, Escuelas, Universidades, Traducciones Legales, Nivel de vida, Centros Culturales.
- **Transporte:** Vehículo, Mudanzas y Traspasos.
- **Sanidad:** Médicos, Farmacias, Hospitales, Profesionales, Emergencias, Catástrofes.
- **Vivienda:** Tiendas especializadas, Suministros, Conseguir vivienda, Mudanzas y traspasos.
- **Trabajo:** Impuestos, Mudanzas y Traspasos, Información Fiscal, Nivel de Vida, Plataformas buscar trabajo
- **Ocio:** Centros Culturales, Club Socialización, Blog, Eventos | Actividades, Deporte, Tiendas Especializadas, Tradiciones | Cultura.

8.2. BOCETOS

En la primera fase se han creado los bocetos de algunas de las páginas principales para mostrar donde se situará el contenido y visualizar la estructura general de este.

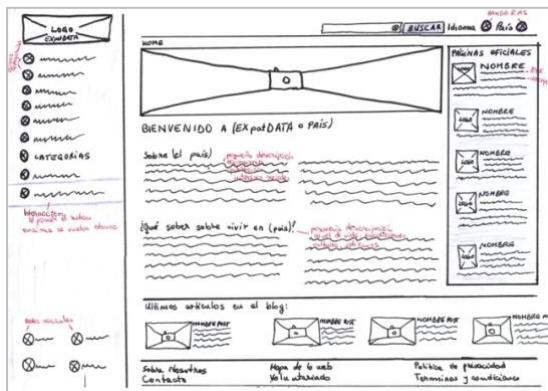


FIG 33. Boceto de inicio. Fuente: elaboración propia

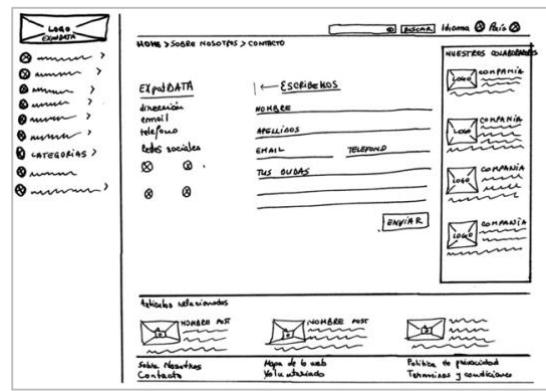


FIG 34. Boceto contacto. Fuente: elaboración propia

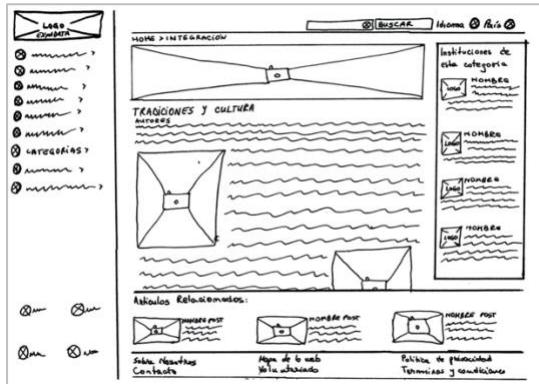


FIG 35. Boceto página de integración. Fuente: elaboración propia.

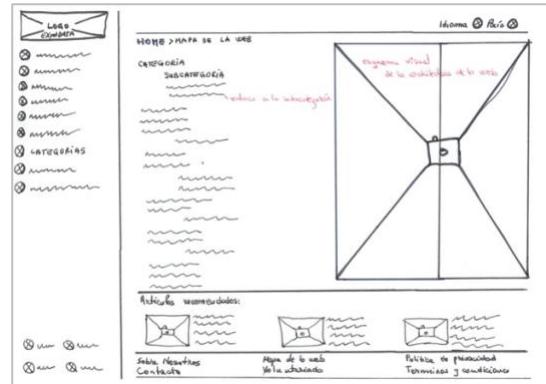


FIG 36. Boceto mapa de la web. Fuente: elaboración propia.

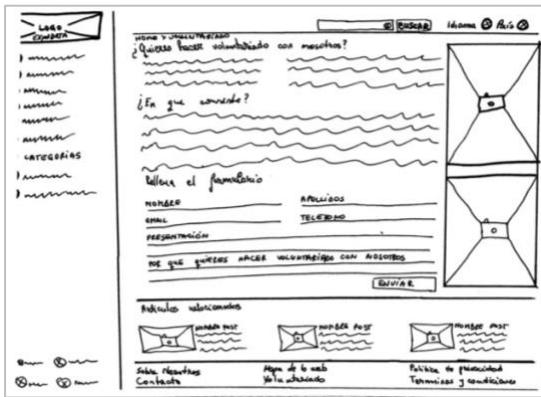


FIG 37. Boceto página de voluntariado. Fuente: elaboración propia.

8.3. WIREFRAMES

Los wireframes son un primer esqueleto sobre el que se construirá el prototipo. Su finalidad es mostrar los contenidos y la interacción del prototipo final. El objetivo final será testear la navegación e interacción de los usuarios a través del sistema.



FIG 38. Wireframe elección idiomas. Fuente: elaboración propia

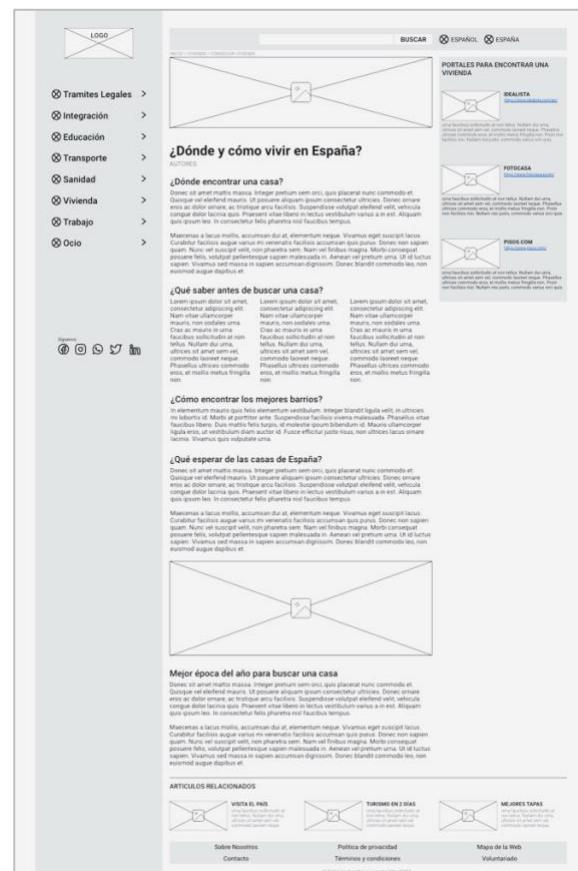


FIG 39. Wireframe conseguir vivienda. Fuente: elaboración propia.



FIG 40. Wireframe página inicio. Fuente: elaboración propia.

FIG 41. Wireframe contacto. Fuente: elaboración propia.

FIG 42. Wireframe contacto confirmación formulario. Fuente: elaboración propia.

FIG 43. Wireframe sobre nosotros. Fuente: elaboración propia.

FIG 44. Wireframe mapa de la web. Fuente: elaboración propia.

FIG 45. Wireframe sobre nosotros. Fuente: elaboración propia.

FIG 47. Wireframe voluntariado confirmación. Fuente: elaboración propia.

Se ha centrado la atención en hacer el prototipo para inmigrantes que llegan a España ya que, posteriormente solo habría que traducirlo a diferentes idiomas y actualizar el contenido.

Cada categoría dispondrá de un mismo y único ícono representativo de dicha categoría facilitando así la interacción con las diferentes páginas.

Las imágenes que se utilizarán en la plataforma serán paisajes, instituciones y monumentos históricos del país proporcionados ya sea por los voluntarios de la plataforma ya sean imágenes libres de derechos.

FIG 46. Wireframe voluntariado. Fuente: elaboración propia.

Se puede acceder a la interacción con este prototipo a través de este enlace:
<https://xd.adobe.com/view/a46073c9-a1d7-41f2-aa08-d779bee85926-f133/>.

8.4. EVALUACIÓN HEURÍSTICA

Esta técnica nos ayudará a seguir unos criterios ya establecidos para evaluar y analizar el funcionamiento de la interacción al igual que mide lo errores de usabilidad. En este caso se aplicará el cuestionario propuesto por *Jakob Nielsen*, a través del que se tienen en cuenta las 10 reglas heurísticas definidas por este:

| Principio | Regla | Evaluación | Comentario |
|-----------|---|------------|---|
| 1 | Visibilidad del estado del sistema | 👍 | |
| 2 | Similitud entre el sistema y el mundo real | 👍 | |
| 3 | Control y libertad del usuario | 👍 | |
| 4 | Prevención de errores | 👎 | Se debería poner otro aviso de confirmación antes del envío de un formulario para prevenir envío por error. |
| 5 | Consistencia y estándares | 👍 | |
| 6 | Minimizar la carga de memoria del usuario | 👍 | |
| 7 | Flexibilidad y eficiencia de uso | 👍 | |
| 8 | Estética y diseño minimalista | 👍 | |
| 9 | Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperar errores | 👎 | Deberíamos de disponer de una página de "Preguntas frecuentes" o algo parecido |
| 10 | Ayuda y documentación | 👎 | Disponer de un apartado de "Ayuda". |

FIG 48. Evaluación heurística. Fuente: elaboración propia.

En esta fase de desarrollo se han detectado 3 puntos a mejorar que se tratarán en la fase de diseño. Se necesita una confirmación de envío de formulario para prevenir envíos por error y volver a informar al usuario los servicios que está solicitando.

Del mismo modo, se debe de mejorar la parte de ayuda de la plataforma, pese a que parece muy intuitiva y fácil de utilizar puede que hayan usuarios que necesiten saber como llevar a cabo algunas acciones o solucionar errores. Existe ya un apartado de "Mapa de la web" que guía a través de la plataforma, pero se considera que una página dedicada a "Ayuda" y/o "Preguntas frecuentes" sería de gran utilidad.

8.5. TEST CON USUARIOS (*Think aloud protocol*)

Para poder comprender si el la interacción con el sistema y su funcionamiento realmente son entendidos por los usuarios, del mismo modo que observar las dificultades a la hora de llevar a cabo diferentes tareas se lleva a cabo un test con usuarios.

Las tareas que se les ha encomendado a los usuarios han sido:

1. Considerando que llegas a España pero no sabes que trámites legales son necesarios para legalizarte en el país, donde entrarías?
2. Intenta averiguar sobre que trata exactamente la página web, a que se dedica y sus valores como organización. ¿Dónde buscarías esta información?
3. Quieres contactar con los creadores de la plataforma por haber encontrado contenido incorrecto, como lo harías?

4. Quieres saber más sobre las tradiciones y la cultura Española, ¿cómo buscas información al respecto?
5. Quieres conocer más sobre como alquilar una casa o un apartamento y sus trámites, ¿dónde buscarías esa información?
6. Quieres escribir algunos artículos sobre la integración y ayudar con contenido en la plataforma, ¿cómo harías para ofrecer ese servicio?

Esta prueba se ha realizado a 4 posibles usuarios y ha tenido una duración aproximada entre 5 – 10 minutos.

Todos los usuarios han llegado a finalizar las tareas encomendadas sin demasiada dificultad por lo que se deduce que la plataforma es intuitiva y de fácil entendimiento.

La única tarea que ha llevado a los usuarios a confusión fue aquella en la que se les ha pedido que accedan a información relacionada con “Tradición y cultura”. Todos ellos, confesaron al finalizar la tarea que estaban dudando entre las categorías “Ocio” e “Integración” descubriendo que en realidad existía ruta para llegar a su destino desde las dos categorías. Esta incertidumbre sobre donde buscar dicha información se ha visto reflejada también a la hora de colocarla, en el *cardsorting*, por eso se ha decidido crear más de una ruta.

Dos de los cuatro usuarios confesaron que se sentirían más confiados en el sistema si dispusieran también de la opción de tener una confirmación al email en el momento en el que envían un formulario a través de la plataforma. Siendo tan solo el 50% de los que hicieron la prueba que preferirían esta confirmación al email se podría poner opcional, al igual que dejar algunos de los datos a proporcionar opcionales.

En cuanto a la ventana de aviso del formulario confesaron que pondrían un “x” para cerrar (ventana de notificación) y no pondrían la opción de volver al inicio. Se considera que sería menos invasivo disponer de una notificación arriba en la misma página, en vez de sacar un aviso en el centro.

También se ha recibido *feedback* positivo por disponer de varias rutas para llegar a un mismo destino y por tener un “Mapa de la web”.

En conclusión, se considera que la interacción está centrada en el usuario facilitándole la búsqueda de la información que necesita a la hora de integrarse en un nuevo país.

8.6. ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

Para poder visualizar en detalle las diferentes rutas para poder acceder a la información de la página web se ha creado un árbol de contenido que muestra las diferentes categorías y la interacción para llegar a ellas.

Se puede observar como existen diferentes rutas para llegar a un mismo sitio ya que el test con usuarios ha demostrado que la forma en la que buscan esta información varía en función de las necesidades de cada momento. Por ejemplo, una persona que se quiere integrar en un nuevo país va a buscar las “tradiciones y cultura” del país en la categoría “integración”, pero una persona que se siente parte de dicho colectivo seguramente lo busque en la categoría “ocio”.

Para poder visualizar este diagrama más en detalle se puede acceder al siguiente enlace: <https://app.creately.com/diagram/GOVkAKksvLy/view>

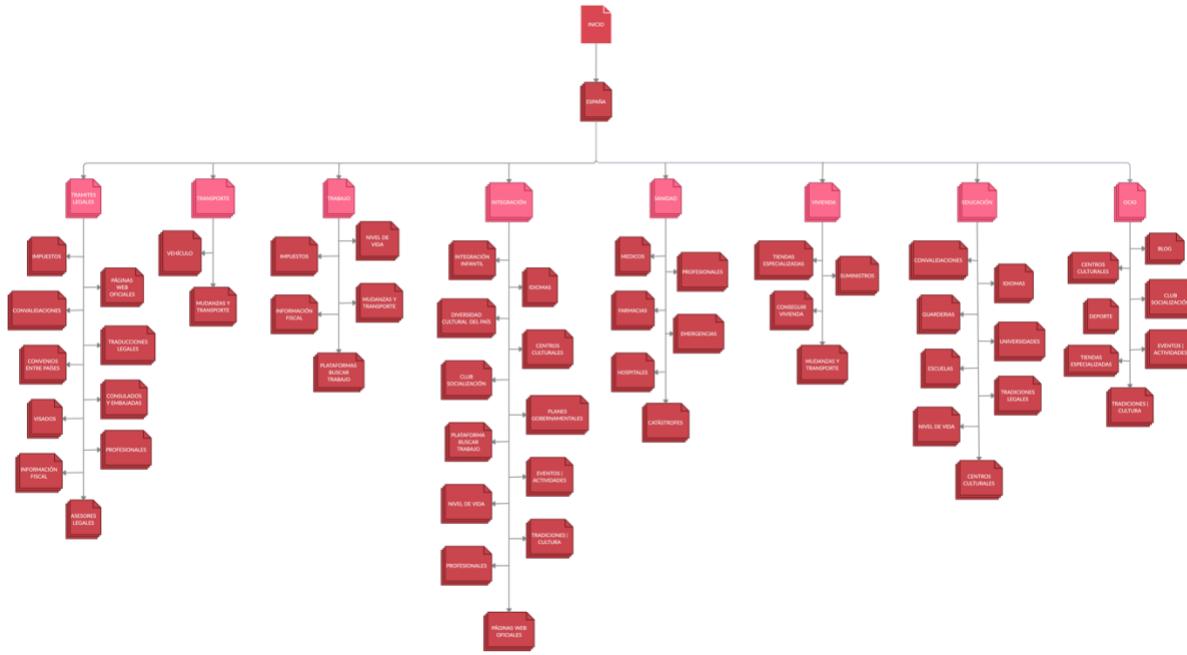


FIG 49. Árbol de contenido de la página web. Fuente: elaboración propia.

9. DISEÑO

9.1 NAMING

El nombre de la plataforma, se ha atribuido tras pensar en todas las posibilidades e interpretaciones que podría tener esta unión de diferentes palabras relacionadas con la migración e integración y sus connotaciones en el idioma inglés.

Se ha buscado un nombre en un idioma internacional ya que la plataforma está pensada para ser adaptada a diferentes países. De este modo se ha llegado a:

"EXpatDATA"

Las connotaciones que tendría este nombre en inglés serían las siguientes:

- "EXPAT" – método informal de llamarse las personas que vive fuera del país de origen
- "DATA" - datos colectados juntos para informes, estadísticas o análisis con el fin de realizar visualizaciones de datos o infografías para sacar conclusiones.
- "pat" - se traduciría como "palmadita". En este caso se podría interpretar como una pequeña ayuda que brindamos a las personas en esta situación. Del mismo modo que como adjetivo tendría la interpretación de "oportuno, adecuado" que para nuestra plataforma se interpretaría como los datos adecuados para un Expat.
- "EX" - sería "no incluido, exterior, fuera", en un intérnento de integrar lo exterior en el interior.

De este modo, se considera un *naming* fácil de memorizar y clarificador para el público objetivo.

9.2. CLAIM

Se ha decidido crear un *claim* que acompañará el *naming* y logo en algunos momentos puntuales para clarificar aún más la misión de esta plataforma. Es un slogan sencillo pero fácil de comprender por todas las edades y culturas con un nivel de inglés básico.

"helping expats to integrate"

9.3 LOGOTIPO

Un logotipo es la identificación de una marca a través de un símbolo que contiene texto (logo = palabra). Para representar la plataforma en todos sus formatos y ser identificativa para el público objetivo se ha creado este logotipo tipográfico.

Logotipo principal:

EXpatDATA

FIG 50. Logotipo EXpatDATA. Fuente: elaboración propia.

Logotipo con eslogan:



FIG 51. Logotipo EXpatDATA con slogan. Fuente: elaboración propia.

El isótopo es la representación gráfica de la marca representada por un ícono o símbolo. En este caso, está representado por las mismas letras que forman las palabras principales “EX” y “DATA” con un punto en el medio representativo de la palabra “pat”. De este modo se ha llegado a una representación minimalista del logotipo.



FIG 52. Isótopo EXpatDATA. Fuente: elaboración propia.

9.4 TIPOGRAFÍA

Para el logotipo e isótopo se ha decidido utilizar la tipografía “ROBOTO” ya que es una fuente que aporta mucha legibilidad para todo tipo de formatos y dispositivos. Además, dispone de una gran familia tipográfica que permite la creación de contrastes sin necesidad de acudir a una segunda tipografía.

Esta es una tipografía humanista del tipo *serif*. Dispone de una forma geométrica redonda con un esqueleto mecánico lo que la convierte en un tipografía curvada y delicada.

9.5. COLORES

Tanto para el diseño final como para el logotipo se ha elegido implementar la misma paleta de colores. Su accesibilidad se ha comprobado con una herramienta en línea, al igual que su contraste.

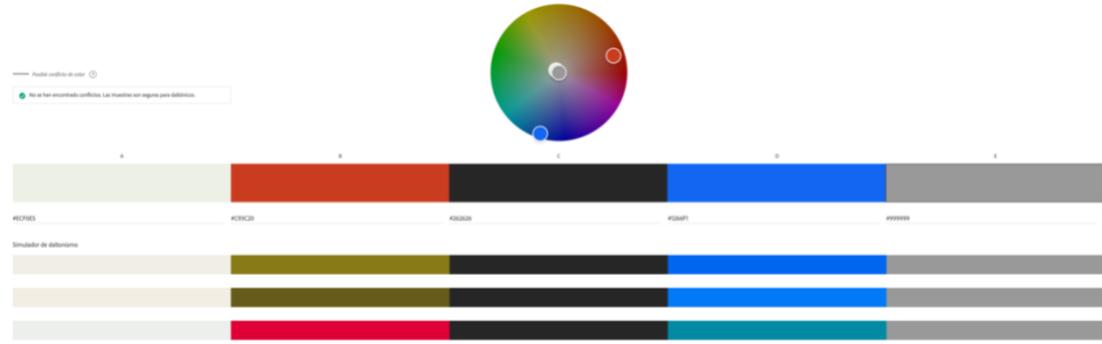


FIG 53. Paleta de colores plataforma EXpatDATA. Fuente: elaboración propia.

8.6. ARTEFACTO FINAL

A continuación se pueden observar algunas fotografías del resultado final de la plataforma EXpatDATA.



FIG 54. Interacción con la plataforma EXpatDATA en portátil. Fuente: elaboración propia.



FIG 55. Interacción con la plataforma EXpatDATA en ordenador de sobremesa. Fuente: elaboración propia.

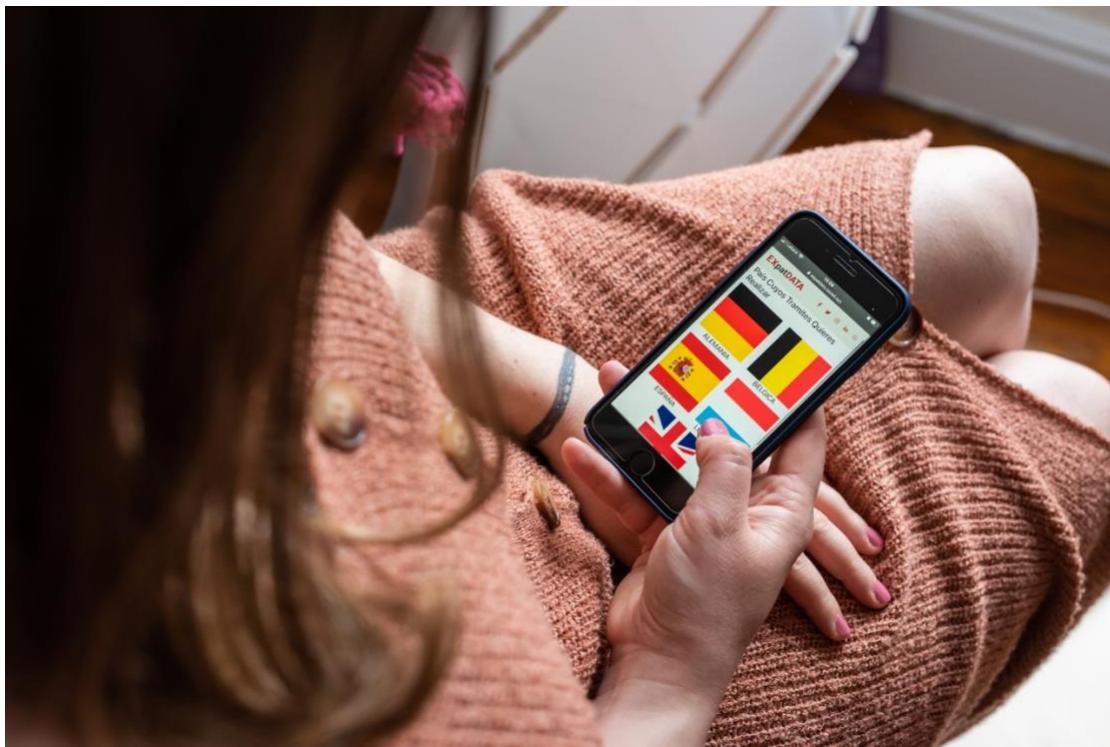


FIG 56. Pantalla inicial de la plataforma EXpatDATA en un dispositivo móvil versión vertical. Fuente: elaboración propia.

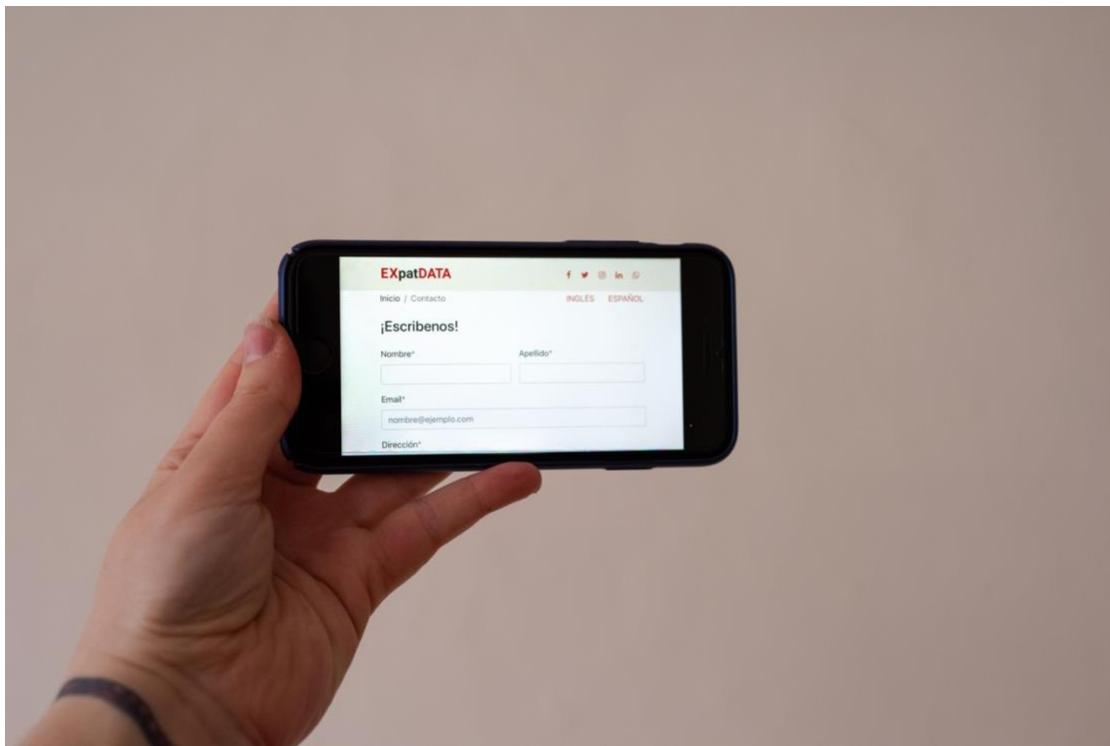


FIG 57. Visualización del formulario de contacto de la plataforma EXPATDATA en móvil versión apaisada. Fuente: elaboración propia.

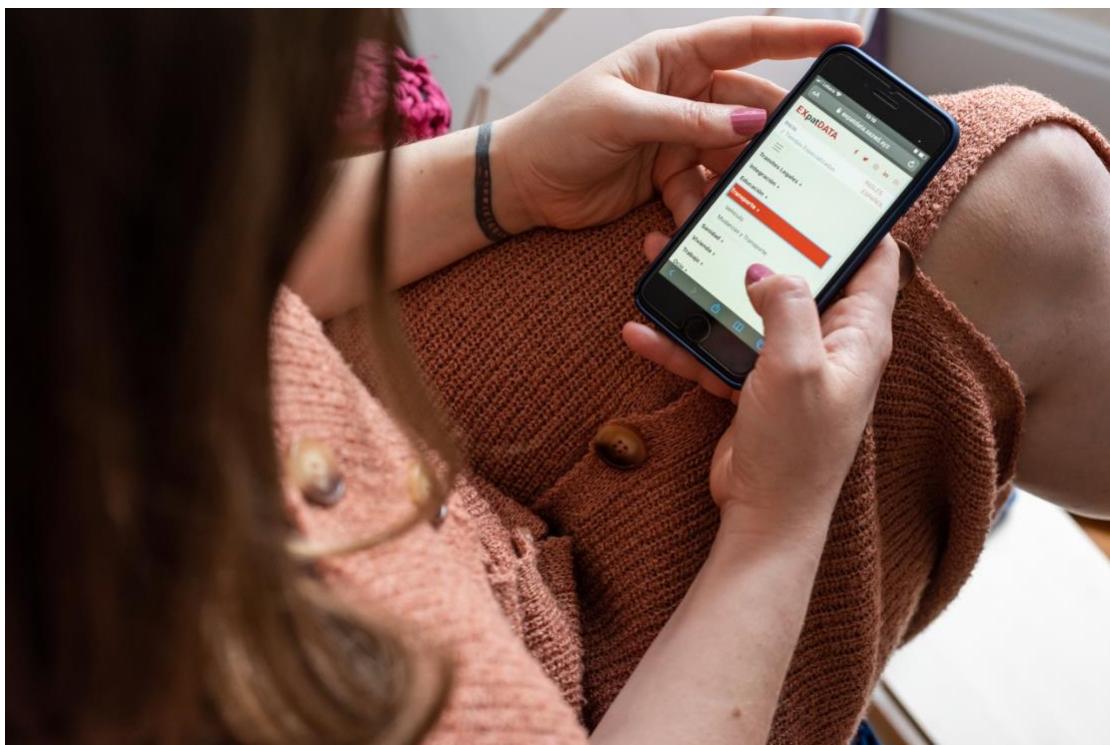


FIG 58. Visualización del menú de la plataforma EXPATDATA en móvil versión retrato. Fuente: elaboración propia.

Del mismo modo, las imágenes que se observan a continuación son algunas de las pantallas creadas para este trabajo, sin embargo para poder disfrutar de toda la página web, se recomienda abrir en un navegador el documento adjunto a esta memoria.

EXpatDATA

Inicio / Emergencias

- Tramites Legales ›
- Integración ›
- Educación ›
- Transporte ›
- Sanidad ›
- Vivienda ›
- Trabajo ›
- Ocio ›

Woman photo created by wavebreakmedia micro - www.freepik.com

¿Qué hacer en caso de emergencia en España?

Maria-Magdalena Balos

Lo primero que te recomiendo si te encuentras en una situación de emergencia en el territorio español es que llames al 112. Este es un número universal al que se puede llamar para todo tipo de emergencias que pueden afectar a nivel personal o colectivo. Es un número gratuito fácil de memorizar y que pone en contacto las diferentes instituciones con una funcionalidad de 24h todos los días del año.

En varias comunidades se puede llamar al número de emergencias médicas 061 a través del que se resuelven dolencias médicas no urgentes. Este servicio se ha llevado a cabo para no sobrecargar innecesariamente el sistema sanitario, sin embargo hay que asegurarse primero que este número es accesible en tu comunidad autónoma.

Para conocer con exactitud y más en detalle cómo funcionan los servicios de emergencia en toda España se recomienda revisar esta [guía](#) detallada sobre cada uno de los servicios.

Sea el servicio de emergencia que sea al que necesites acudir y el país en el que sea en el que vivas, lo más importante es que sepas hacer una reanimación cardiovascular en el caso en el que alguien la necesite. El video de [Summa de la comunidad de Madrid](#) es uno en el que mejor se explica esta técnica que puede salvar más de una vida.

PÁGINAS OFICIALES

- 112.es** 112
Pagina Oficial del Servicio de Emergencia de España.
- Ministerio de Interior**
Enlace para acceder a la página oficial de la policía de España.
- conB** Asociación de Consorcios y Servicios de Bomberos de España
A través de este enlace se puede acceder directamente a la página oficial de Bomberos de España.

EXpatDATA
© Todos los derechos reservados

Sobre Nosotros
Contacto

Política de privacidad
Terminos y Condiciones

Mapa de la Web
Voluntariado

FIG 59. Página "Emergencias" de la plataforma EXpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.

Tramites Legales >

Integración >

Educación >

Transporte >

Sanidad >

Vivienda >

Trabajo >

Ocio >



Travel photo created by bearfotos - www.freepik.com

¿Qué son los centros culturales?

María-Magdalena Balos

La Real Academia Española (RAE) lo define como "conjunto de lugares, actividades, creaciones, creencias, tradiciones o acontecimientos del pasado vinculados a formas relevantes de la expresión de la cultura y modos de vida". De este modo podemos incluir dentro de los centros culturales todas aquellas instituciones que albergan actividades relacionadas con la cultura del país. Incluimos dentro de estas instituciones: Museos, Teatros, Palacios, Monasterios y otros edificios declarados bienes de interés cultural al igual que bibliotecas y edificios sociales.

La cultura española viene a ser representada por diferentes actividades culturales entre las que destacan:

- Deporte: sobre todo fútbol y a nivel de competiciones olímpicas;
- Música y baile: siendo los más conocidos a nivel internacional los flamencos.

- Tradición taurina: siendo las más conocidas las corridas de los Sanfermines.
- Las fallas: caricaturas en forma de monumentos realizadas en tamaños gigantescos de materiales combustibles para posteriormente prenderles fuegos.

Dispondrás de una gran variedad de estas o serán casi inexistentes dependiendo de la zona de España en la que residas.

Diría que también depende mucho de los gustos de cada uno, ya que, en mi caso prefiero mil veces más una biblioteca que un palacio, al igual que el teatro antes que el museo. Por esa misma razón, me es muy difícil guiarte a través de las mejores opciones de cada comunidad autónoma.

¿Cómo hacer el plan perfecto?

Intentaré darte algún consejo que estoy segura que te ayudarán a encontrar el plan perfecto para descubrir más sobre la cultura en la que deseas sumergirte:

Olvídate de lo que sabes

Soy de las que piensan que hay muchos caminos que llevan a Roma y la mejor forma de conocer otro camino es dejarte guiar.

Una misma comida se puede hacer en un país siguiendo unos pasos y en otro comenzando completamente del revés pero llegando a un resultado parecido.

Si el fin de acudir a los centros culturales es conocer las tradiciones y saborear la cultura del país lo mejor que puedes hacer es dejar de juzgar intentando aprender y dejarse llevar.

Crea un plan

Si vas a la aventura y por tu cuenta en conocimiento de un nuevo lugar o ciudad, te recomiendo que te hagas un plan aunque posteriormente no lo respetes al 100%. No hay porque encajarse en un plan y si de verdad quieras conocer una cultura tienes que dejarte llevar un poco, pese al plan que tengas.

Existen muchas aplicaciones que puedes utilizar con este fin, pero sin duda alguna la que yo te recomiendo es la propia página de gestión de mapas de "Google Maps", llamada "My Maps". Así podrás ver en la propia aplicación del móvil tu plan del día, quitar y añadir lugares a tu antojo. Lo que sí te recomiendo es que no te pongas a investigar demasiado sobre cada lugar desde casa ya que si lo haces acabarás perdiendo la magia de la sorpresa.

Reserva y/o compra entradas

La mayoría de las instituciones culturales en España, disponen de una entrada que hay que pagar para poder acceder. Existen algunos descuentos, por disponer de una tarjeta de familia numerosa, ser estudiante y/o pensionista. Generalmente no disponen de aforo limitado dentro de las horas de visita pero vale la pena currar en salud y llamar de antemano.

FIG 60. Página "Centros Culturales" de la plataforma EXpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.

PÁGINAS OFICIALES

 Ministerio de
Educación y Formación
Profesional

A través de esta página se puede completar el formulario de solicitud de la convalidación.

 Ministerio de
Educación y Formación
Profesional

Para obtener más información sobre la educación y formación en España se puede acceder a este enlace.

 Ministerio de
Sanidad, Servicios
Sociales e Igualdad

A través de este enlace se puede acceder a la Sede electrónica necesaria para llevar a cabo los trámites de forma online.



People photo created by pressfoto - www.freepik.com

¿Cómo convalidar documentos en España?

María-Magdalena Balos

Las convalidaciones y homologaciones en España son llevadas a cabo por el Ministerio de educación y formación profesional. Cada uno de los títulos a convalidar dispone de sus procesos y pasos a seguir para asegurar la aprobación de este. Para una [guía más detallada](#) y actualizada se recomienda consultar la página del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

No deben de homologar y/o convalidar títulos aquellas personas que se quieran incorporar a cualquiera de los cursos de la Educación Primaria o la Educación Secundaria Obligatoria.

Para poder convalidar algo, estos estudios deben de tener una validez oficial, que sean estudios efectivamente superados, que exista una equivalencia con los estudios españoles a nivel académico, al igual que de duración y contenido.

Estos son los títulos que se pueden homologar y/o convalidar en España:

- Educación Secundaria Obligatoria
 - Título de Graduado o Graduada en Educación Secundaria Obligatoria
- Bachillerato
 - Título de Bachiller
- Formación Profesional (Consultar la información sobre estas enseñanzas en la [página web oficial](#))
- Enseñanzas artísticas profesionales
 - Título de Técnico de las Enseñanzas Profesionales de Música
 - Título de Técnico de las Enseñanzas Profesionales de Danza
 - Título de Técnico de Artes Plásticas y Diseño
 - Título de Técnico Superior de Artes Plásticas y Diseño

- Enseñanzas artísticas superiores
 - Título Superior de Música, en la especialidad correspondiente
 - Título Superior de Danza, en la especialidad correspondiente
 - Título Superior de Arte Dramático, en la especialidad correspondiente
 - Título Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, en la especialidad correspondiente
 - Título Superior de Artes Plásticas, en la especialidad de Cerámica o en la especialidad de Vidrio
 - Título Superior de Diseño, en la especialidad correspondiente
 - Títulos de Máster en Enseñanzas Artísticas homologados por este Ministerio
- Enseñanzas deportivas
 - Título de Técnico Deportivo
 - Título de Técnico Deportivo Superior

La documentación necesaria para la convalidación es la siguiente:

- Comprobante del abono de la tasa correspondiente a la convalidación.
- Fotocopia compulsada de un documento de identidad válido.
- Fotocopia compulsada del título o diploma oficial que se quiere convalidar.
- Fotocopia compulsada de la certificación acreditativa de los cursos realizados.
- Fotocopia del libro de calificaciones.

Los pasos para llevar a cabo una convalidación serían:

- Solicitar la convalidación con la ayuda de un formulario a través de su propia página web.
- Posteriormente, se tiene que imprimir y presentar en un registro oficial junto con toda la documentación necesaria.

FIG 61. Página "Convalidaciones" de la plataforma EXpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.

EXpatDATA

f t i n g

Inicio / Club Socialización

Tramites Legales ›

Integración ›

Educación ›

Transporte ›

Sanidad ›

Vivienda ›

Trabajo ›

Ocio ›

INGLÉS ESPAÑOL

PÁGINAS RELACIONADAS

ARTÍCULOS [Habilidad social](#)
Guía Científica para hacer nuevos amigos

ARTÍCULOS [Wiki How](#)
Un artículo sobre como encontrar amigos en facebook.



Party photo created by gpointstudio - www.freepik.com

¿Cómo socializar en un nuevo país?

Maria-Magdalena Balos

Con el avance de la sociedad en la era tecnológica, socializar y encontrar personas con los mismos gustos que los nuestros es cada día más fácil. Si hay algo que aprenden los expatriados en su viaje por el mundo es que todos pasan por las mismas necesidades. Es por eso que en la mayoría de los países del mundo hay grupos de facebook constituidas por personas de otras nacionalidades.

En estos grupos se encuentra una cantidad de información increíblemente variada. Desde dónde comprar un paquete de arroz hasta métodos de hacer trámites legales. Entre todo eso también suelen haber personas que quieren socializar y encontrar amigos en el nuevo país.

A través de mis aventuras por el mundo y tras haber vivido ya en 4 países diferentes he aprendido de primera mano que si alguien necesita ayuda y le echas una mano contándole tu experiencia te serán muy agradecidos y podrá ser la base de una larga y bonita amistad.

¡Otras Formas de Socializar!

En mi propia experiencia la mejor forma de socializar y encontrar nuevos amigos en un nuevo país es hacerlo a través de las mismas afinidades y preocupaciones que nos guían en el día a día.

Para ser más exacta voy a poner un ejemplo. A mí me apasiona mucho la fotografía, el diseño y todo lo relacionado con el arte así que cuando me mudo a un nuevo país busco todo lo relacionado con ello. Esto puede ir desde actividades a grupos de socialización relacionados con estos temas, perfiles de redes sociales, foros, etc e intento apuntarme a ellos para descubrir más sobre la cultura del país en esos sectores. Una vez vayas un par de actividades inevitablemente te socializado, intercambiado opiniones y seguramente ya tenga un grupo de conocidos.

Hay que tener en cuenta que no todos los grupos de facebook son para eso, hay algunos que se crean solo para compartir publicidad de comercios, para turismo u otros fines. La mejor forma de saber si estás en el grupo adecuado es leer su reglamento antes de entrar.

A continuación podrás encontrar algunos grupos de facebook para socializar, aunque depende mucho palabra clave para poder buscar otros:

- [Expats in Spain](#)
- [Ladies Moving to Spain](#)
- [Vegan Meet-ups Valencia](#)
- [Friends Social Club](#)
- [Foreigners in Barcelona](#)
- [Meetup In Madrid](#)
- [Malaga Social for Long-term Residents](#)
- [Torremolinos Playamar Social](#)
- [Digital Nomads Valencia EVENTS + SOCIAL LIFE](#)

Por otro lado, a todos nos gusta comer, así que socializar a través de la comida/bebida es la mejor forma de hacerlo. Busca talleres para perfeccionar alguna técnica gastronómica o aprender algo nuevo en la cocina que te guste y estoy segura que no será un taller solo para ti y terminarás conociendo personas con las mismas preferencias.

Considero que la socialización es igual que todo en la vida, mientras más practiques mejor se te dará, pero si partes de un punto común al entablar una conversación, este arte se vuelve en un proceso que se disfruta.

EXpatDATA
© Todos los derechos reservados

Sobre Nosotros
Contacto

Política de privacidad
Terminos y Condiciones

Mapa de la Web
Voluntariado

FIG 62. Página "Club Socialización" de la plataforma EXpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.

Tramites Legales ›

Integración ›

Educación ›

Transporte ›

Sanidad ›

Vivienda ›

Trabajo ›

Ocio ›



Business photo created by rawpixel.com - www.freepik.com

¿Quién es y qué hace un asesor?

María-Magdalena Balos

El tema legal es algo que ha preocupado a la sociedad a través de todas sus eras y en todos los lados del mundo. Un estrés que se ha hecho hueco repasando todas las fronteras y arrasando territorios hasta instalarse en las mentes de todos los ciudadanos alrededor del mundo.

Todos queremos sentirnos seguros, estables y tener una cierta rutina en nuestro día a día. Sentir que nuestro deber para con la sociedad está pagado y no hay riesgos de ser desterrados de un país, que nos llegue una factura enorme y/o tener la estabilidad en todos los campos disminuye el estrés.

Disponer de una lista inmensa de asesores legales no disminuirá tu estrés a la hora de resolver un problema legal, por eso mismo no encontrarás una en estas páginas. Siempre he dicho que la "información es poder", por eso, saber qué tipo de asesorías es necesario en cada caso te ayudará a encontrar una que mejor se adapta a tus necesidades, así que en estas líneas tan solo revisaremos el rol de cada una en los temas legales y a quién acudir con cada necesidad.

Primeramente, tendrás que saber que existen "asesores legales" y "asesores jurídicos", pero los dos son juristas con una función principal: garantizar la correcta y adecuada aplicación de la normativa vigente.

Los dos tipos de asesores son aplicables tanto a empresas, autónomos o particulares, apoyando a estos en todo lo relacionado con los trámites de ámbito civil, penal, laboral y fiscal, es decir, cumplir la ley en todos los aspectos que nos puedan afectar en el presente.

Una de las razones por las que se puede acudir a un asesor legal sería por ejemplo llevar a cabo trámites relacionados con los impuestos o contratos laborales.

Mirando más de cerca en el mundo empresarial podríamos decir que estos se dividen en varias especializaciones: asesoría financiera, contable, laboral, administrativa, fiscal, informática y jurídica.

Generalmente, teniendo en cuenta siempre su especialización, se encargan de la realización de cualquier tipo de documento que requiera su presencia. Un ejemplo sería todo tipo de contratos: mercantiles, civiles y/o laborales, por lo que disponen también de conocimientos para guiar y asesorar al respecto.

Dispone de conocimientos en la creación de nuevas entidades y/o sociedades y estructuras jurídicas, por lo que garantiza la constitución exitosa de estas. Del mismo modo, a través de la información que posee es capaz de trazar la estrategia de defensa legal de una empresa.

Puede realizar todo tipo de trámites legales ante los organismos públicos al igual que guiar en la utilización de la normativa vigente de cualquier tipo. Podríamos decir que es una persona que dispone de la capacidad de asesorar una entidad o empresa en todo lo relacionado con la legalidad en un país.

PÁGINAS OFICIALES

asesorías [Asesorías.com](#)

Aquí podrás encontrar más información relevante relacionada con los asesores, su rol en la sociedad, al igual que, un asesor en tu provincia de España.

BUSINESS INSIDER [Business insider](#)

Artículo relacionado con la forma de encontrar el mejor artículo financiero en la actualidad.

INSTITUTO ESPAÑOL DE ANÁLISIS FINANCIERO | FUNDACIÓN DE ESTUDIOS FINANCIEROS

Instituto español de análisis financiero para la búsqueda de información en el sector.

FIG 63. Página "Asesores Legales" de la plataforma ExpatDATA en versión escritorio. Fuente: elaboración propia.

10. CONCLUSIONES FINALES

Tras todas estas fases del diseño y adaptación de este proyecto, centrado el contenido en las necesidades del usuario, considero que la plataforma está lista para llevarla a su desarrollo final. Pero antes habrá que resumir y sacar las conclusiones oportunas.

A través de la fase de introducción se ha presentado el diseño y su necesidad en la sociedad contemporánea del siglo XXI al igual que se ha planteado una pregunta de investigación que guío en el trámite de la investigación y ayudo a centrarse en caso de ramificación de ideas.

En esta misma fase se ha planteado la planificación y la metodología que se querían seguir para el buen desarrollo del proyecto. Como conclusión de esta fase hemos descubierto un problema mental real que lleva a la población inmigrante a ingresar en Centros de Salud Mental por no disponer de soluciones a tiempo: Síndrome de Ulises.

Ahora mismo, tras haber llegado casi al final del proyecto, tengo que reconocer que la planificación ha sido muy ambiciosa teniendo en cuenta que había mucha interacción y dependencia del *feedback* de los usuarios (Encuestas, Entrevistas, Cardsorting, Test con Usuarios...) y es lo que más retrasó el proyecto, pero finalmente logré cumplir con mis propias expectativas.

En la fase de investigación se ha partido de la competencia, pasando por la recogida de datos cualitativa y cuantitativa para finalmente destacar los trámites más relevantes para los usuarios.

Considero que a través de esta fase de investigación no solo he recopilado información para el proyecto sino que a nivel personal me he nutrido de conocimiento del que no tenía constancia y de otros trámites legales que tenía que llevar a cabo siendo inmigrante residente de otro país que el de nacimiento.

En el modelado hemos vuelto a centrar nuestra atención en el público objetivo, modelando los datos recopilados en las anteriores fases en el público hacia el que queremos dirigir nuestro proyecto.

En la fase de prototipo, se han llevado a cabo los primeros bocetos de la plataforma con la finalidad de hacer las pruebas con los usuarios y observar su interacción. Se considera el avance hasta este momento mucho mejor de lo esperado. Se han observado reacciones positivas hacia la plataforma y la interacción no ha fallado en ningún momento durante la prueba con los usuarios.

Teniendo en cuenta todas estas fases y habiendo demostrado la necesidad de una plataforma como *EXpatDATA*, hemos llegado a un punto en el que los tres objetivos del trabajo final de grado se han logrado con éxito.

Hemos descubierto cuales son las necesidades de nuestros usuarios y las hemos abordado en nuestra plataforma, proponiendo soluciones a ellos. Hemos determinado el tipo de plataforma con el que el público objetivo se siente más cómodo, siendo este el de página web. Al diseñar esta plataforma, se ha decidido crear una página web *responsive*, a través de la que hemos dado vida a un proyecto que se adapta a todo tipo de dispositivos, desde pequeñas pantallas como son los *smartphones* hasta ordenadores de sobremesa. Con esta decisión se han tenido en cuenta también la opinión de la minoría, que prefería una plataforma para utilizar en un móvil o tableta.

Las dificultades con las que nos hemos enfrentado en la creación del artefacto final fueron en primer lugar determinadas por los diferentes navegadores existentes actualmente en el mercado ya que al programar con HTML y CSS a veces diferentes navegadores mostraban no funcionaban correctamente. Del mismo modo, estudiar un nuevo lenguaje de programación para el TFG ha sido un verdadero reto.

Algo que no se ha tenido en cuenta en la planificación del proyecto ha sido todo el contenido que llenará la plataforma *ExpatDATA*. De este modo, cuando se había terminado con la programación de la plataforma no disponía de ningún tipo de contenido propio para incluir y tuve que empezar la investigación en todas las categorías que eran imprescindibles para la plataforma.

Se ha realizado una estructura web con una interacción fácil de utilizar para todo tipo de usuarios, pese a que la investigación haya revelado que el público objetivo tiene conocimientos tecnológicos del nivel medio/alto.

Teniendo en cuenta la magnitud de este proyecto, la cantidad de países que existen y el tiempo para desarrollarlo se ha centrado la atención en un solo país para la creación del artefacto final. Para dar vida a una primera versión de la plataforma, se ha investigado sobre cada una de las categorías incluidas en el proyecto (más de 35), creando una pequeña guía en forma de artículo con el fin de ayudar la integración de personas que llegan a España.

11. FUTURAS LÍNEAS DE CONTINUIDAD

Se ha decidido incluir este apartado para enunciar otros problemas menores detectados durante el desarrollo de este proyecto. Teniendo en cuenta los plazos para llevar a cabo este proyecto se ha decidido priorizar y centrar el diseño en los problemas que más frustraciones causan a nuestro público objetivo dejando de lado otros datos menos relevantes.

En el caso de la entrevistas, también se considera imprescindible añadir las mejoras que serían importantes en las futuras encuestas relacionadas con este proyecto. Para futuros estudios provenientes de individuos residentes en países no hispanohablantes, se recomienda mejorar la encuesta añadiendo dos preguntas más. Al inferir sobre los datos para sacar las conclusiones de esta encuesta, se han echado en falta datos que hubiesen sido reveladoras para la correcta comparación: el género con el que se sienten identificados los individuos que han contestado la encuesta y su nacionalidad. Por ejemplo, en el caso de los que respondieron que la razón de abandonar el país fue la violencia de género sería de gran ayuda conocer el género con el que se sienten identificados para poder, ofrecer apoyo a través de la plataforma. Algunas formas de hacerlo podría ser poniéndolos en contacto con profesionales del sector o aportando artículos de apoyo.

Asimismo, para las futuras encuestas, se debería de añadir una forma de contacto visible en todo momento de la encuesta. Pese a haberse compartido la encuesta desde la cuenta personal de *Facebook*, los usuarios se han enfrentado con dificultades al ponerse en contacto para debatir sobre la encuesta o aportar más visiones al respecto. Afortunadamente al final se solucionaron todos los inconvenientes con éxito.

Este listado de problemas se tendrá en cuenta en las futuras actualizaciones de la plataforma con el fin de encontrar soluciones a ellos y ofrecer más facilidades a los usuarios.

- Añadir alguna forma para disponer de perfil con usuario y contraseña y poder así contactar a los profesionales directamente desde la plataforma.
- Disponer de un modo de compartir las páginas y artículos del blog en redes sociales y/u otras plataformas.
- Añadir otras categorías de interés a medida que van surgiendo temas teniendo en cuenta el *feedback* de los usuarios como por ejemplo “Seguridad”.
- Adaptar la página a más países e ir expandiéndola poco a poco.
- Incluir más trámites.
- Se podría crear un simulador para llevar a cabo trámites legales con la ayuda de JavaScript. Los datos de entrada serían la nacionalidad, edad, estado civil y devolvería los datos necesarios para llevar a cabo el trámite y los profesionales que suelen llevar a cabo ese tipo de trámite.
- Habilitar el botón de búsqueda. Al principio la página sería muy básica y dispondría de páginas repletas de información, pero con el tiempo y para agilizar la interacción con la plataforma se podría habilitar la opción de buscar dentro de la página.
- Incluir profesionales y datos más detallados según la provincia de en la que está el usuario.

12. AGRADECIMIENTOS

Primero que nada, deseo agradecerle a mi tutor, Toni Buenadicha Rodríguez, por su dedicación, su constante guía y los mejores *feedbacks*. Sin su apoyo en estos meses tan difíciles este trabajo no hubiese llegado a tomar forma.

Posteriormente, me gustaría agradecerles a los participantes en este trabajo final de grado, empezando por mi pareja, Iván Valles Pérez y terminando con el listado de más abajo. Las experiencias y deseos de los participantes de contar sus historias han ayudado en descubrir las necesidades a la hora de mudarse de país y poder centrar el diseño en dichas necesidades. Algunos de esos participantes son las entrevistadas: Noelia García Magalhaes, María Emilia Gallo, Carmen Herrero Hidalgo, al igual que todos los grupos de Facebook que permitieron la distribución de encuesta:

- Argentinos viviendo en Berlín,
- Argentinos en Chile, Argentinos en China,
- Argentinos en Cambridge, UK,
- Argentinos en Milán y norte de Italia,
- Colombianos, Latinos y Dominicanos en Ámsterdam,
- Colombianos en Estados Unidos,
- Cubanos en Costa Rica,
- Cubanos en Japón,
- Españoles en Alemania,
- Españoles en Bélgica,
- Españoles en California,
- Españoles en Cambridge,
- Españoles en Francia,
- Españoles en Indonesia,
- Españoles en Reino Unido,
- Españoles en Shanghái,
- Españoles e hispanohablantes en Suiza,
- Españoles e hispanohablantes en Haugesund y alrededores,
- Hispanos en Cambridge, UK,
- Hondureños en Canadá,
- Hondureños en Montreal,
- Latinos en Canadá,
- Latinoamericanos en Cambridge, UK,
- Latinos en Estocolmo Grupo Oficial,
- Latinos en España,
- Latinos en Montreal,
- Latinos en Phoenixville,
- Latinoamericanos en París,
- Latinos y españoles en Sídney
- Estudiar Trabajar y Vivir en Australia,
- Mexicanos felices en China,
- Mexicanos en el mundo,
- Paraguayos en toda Italia,
- Paraguayos en Europa,
- Peruanos en Bélgica,
- Todo españoles en Cambridge,
- Venezolanos en Finlandia,
- Venezolanos en Alemania,
- Venezolanos en Cambridge, UK,
- Venezolanos en Italia.

13. ANEXOS

Anexo A – Preguntas encuesta

Las 18 preguntas que se lanzaron con la encuesta fueron:

1. Te encuentras en la edad de:
 - menos de 18 años
 - 18 – 20 años
 - 20 – 30 años
 - 30 – 40 años
 - 40 – 50 años
 - más de 60 años
2. Pensando en tecnologías actuales (móviles, ordenadores y tablets) y plataformas de uso, consideras que eres:
 - un experto
 - nivel medio
 - nivel básico
 - nivel principiante
3. ¿Cuál es tu país de residencia actual?
4. ¿Resides actualmente en tu país de nacimiento?
5. ¿En cuantos países distintos has vivido al menos 3 meses? (contando tu país de nacimiento y el actual)?
 - 2 países
 - entre 3 – 5 países
 - más de 5
6. Cuales son los motivos que han hecho que te cambies de país?(Elige tantas opciones como deseas)
 - Nueva oferta de trabajo
 - Motivos familiares
 - Mejorar el nivel de vida
 - Violencia de genero
 - Catástrofes naturales
 - Guerras
 - Otros
7. ¿Antes de trasladarte a un nuevo país conocías su idioma?
 - Si
 - No
8. Si tu respuesta a la pregunta anterior fue “NO” ¿te ha supuesto una dificultad añadida no conocer el idioma del país?
 - Si
 - No
9. ¿Habitualmente a través de que dispositivos llevas a cabo los trámites legales?
 - Ordenador de sobremesa
 - Portátil
 - IPad/tableta
 - IPhone/Smartphone

10. ¿Consideras difícil encontrar información legal fiable en internet?

- Si
- No

11. Cuales de los siguientes trámites te han causado problemas, frustraciones y/o dificultades al integrarte en un país? (Elige tantas opciones como deseas. En caso de "Otras" enuméralas).

- Vivienda (alquiler y/o compra)
- Sistema sanitario (médicos, dentistas, quiroprácticos, seguros privados, etc.)
- Educación (guardería, infantil, eso, universidades, etc.)
- Suministros (eléctricos, telefonía, gas, agua, móviles)
- Mascotas (Integración en el país, transporte, veterinario, controles)
- Transporte (público y/o privado)
- Tasas e impuestos
- Visados
- Trabajo
- Idiomas
- Integración
- Otras

12. ¿Cuál de los siguientes trámites consideras de más importancia? Puntúa de 1 a 5, donde 1 es poco importante y 5 es muy importante.

- Vivienda (alquiler y/o compra)
- Sistema sanitario (médicos, dentistas, quiroprácticos, seguros privados, etc.)
- Educación (guardería, infantil, eso, universidades, etc.)
- Suministros (eléctricos, telefonía, gas, agua, móviles)
- Mascotas (Integración en el país, transporte, veterinario, controles)
- Transporte (público y/o privado)
- Tasas e impuestos
- Visados
- Trabajo
- Idiomas
- Integración
- Otras

13. ¿Conoces o has utilizado en algún momento una plataforma para trámites de integración? (Si tu respuesta es "Si", enuméralas.).

14. Si existiese una plataforma que ofreciera la posibilidad de conocer de antemano todos los trámites y procedimientos necesarios para establecerse en un nuevo país, te resultaría útil?

- Si
- No

15. Si esta plataforma existiese, en qué formato te resultaría más cómoda?

- Página web (Escritorio)
- Aplicación (Móvil)

16. ¿Si en dicha plataforma se ofrece una suscripción a un precio razonable por asistencia personalizada en el proceso de integración, estarías dispuesto a pagar por ello?

- Si
- No

17. Si respondiste "Sí" en la pregunta anterior, cuál te parecería un precio justo por un servicio de resolución de dudas a través de email en un máximo de 24h?

- 2€ – 5€
- 5€ – 10€
- 10€ – 15€
- Otro

18. ¿Hay algo que consideres que deberíamos de añadir a esta plataforma para facilitar la integración de personas con vida itinerante?

Anexo B – Entrevista 1 - Noelia Garcia Magalhaes**Profesión: Reclutadora · De: Santander, España****P: ¿Cuéntame más o menos cuál sería tu perfil?**

R: He estudiado diseño gráfico y hoy día me dedico a trabajar como talent manager, reclutadora en una empresa francesa. Soy española, he vivido en diferentes puntos de España y luego me mudé a Emiratos Árabes Unidos donde he vivido por un año. Después me mudé a Suecia, a Estocolmo concretamente, durante casi 3 años y de Suecia me vine a Luxemburgo y estoy viviendo aquí desde hace casi 3 años.

P: ¿Qué ha determinado cambiarte tanto de país?

R: Mi pareja tuvo una oferta de empleo hace años, aunque en realidad esa fue una excusa. Siempre intuimos que nuestro futuro no estaba en España porque las opciones laborales y la calidad de vida no eran lo suficientemente buenas para nosotros. No nos gustaba lo que nos ofrecía España.

P: ¿Pese a que la excusa había sido el trabajo, ¿igualmente hubieseis pensado en salir de España?

R: Sí, siempre estuvimos abiertos a ello. Nunca hemos cerrado la puerta al irnos. No fue por la oportunidad de trabajo, el trabajo fue la excusa.

P: ¿Cuál de todos los países en los que has vivido consideras que deja más claro como solucionar el problema legal a la hora de integrarse en el país?

R: Uf. La verdad es que cualquiera de los países en los que he vivido tienen su cosa. No creo que ninguno lo deje claro. Siempre que te vas a un país nuevo, tienes que dedicarle un tiempo a investigar. Creo que viene de forma intrínseca en la mudanza. Es una parte que no puedes obviar, pero no creo que sea fácil en ninguno. No llegas y te dan toda la información, tienes que buscarla. Aunque eso, por ejemplo aquí en Luxemburgo, te dan una guía de bienvenida con ayudas, pero tienes que enterarte de que eso existe y que ese servicio lo dan, incluso para eso te tienes que informar.

P: ¿Algunos de los países en los que has estado tienen algún tipo de sistema de integración para los nuevos llegados?

R: Todos, diría que incluso España. Quizás Emiratos Árabes no, o yo no lo conocí, pero en el resto de países sí. Sobretodo tiene que ver con la cultura y el idioma. Hay programas de integración y en esos programas de integración aprendes como es la cultura de ese país, cuáles son las costumbres, el idioma y asistes a ciertos eventos siquieres. En Emiratos yo no lo vi, seguro que lo tendrán, pero yo no vi.

P: ¿Consideras que alguno de estos programas de integración es destacable por encima de los demás? ¿Un ejemplo a seguir?

R: Bueno, al principio yo pensaba que en Suecia se podía destacar el sistema de integración que tenían, pero luego me enteré que en España es exactamente el mismo o muy parecido y en Luxemburgo es similar, entonces creo que todos siguen las mismas directrices. Los países de Europa creo que tienen el mismo modelo. Creo que lo destacable es el propio modelo porque ayuda a integrarte, ayuda a entender mejor la forma de vida en ese país y las razones por las que se vive de esa manera. Creo que es lo mínimo que tienen que hacer.

P: ¿Crees que estos programas te han ayudado?

R: Sí! Creo que me han ayudado a comprender cosas que no entendía culturales y he aprendido el idioma y eso es importante.

P: ¿Hablando de idiomas, el hecho de conocer o no el idioma de un país antes de mudarte ha sido un factor determinante en la decisión de mudarse o no? ¿Qué convenientes e inconvenientes le ves a conocer o no el idioma?

R: Bueno, si no conoces el idioma te cierras muchas puertas laborales, a no ser que ya llegues con un trabajo. Para mi no ha sido determinante en ningún momento no conocer el idioma antes de ir, incluso cuando me fui a Emiratos no sabía inglés y me fui. Obvio que no me iba sola pero es un reto muy complicado. Creo que dependiendo del país puede ser más fácil vivir sin ese idioma pero siempre te va cerrar puertas y oportunidades en todos los sentidos. Te vas a integrar menos porque vas a ir con gente que no habla tampoco el idioma, vas a hablar en inglés. Algún local querrá hablar contigo pero no va a profundizar en la conversación tanto como si hablases el idioma y obvio, laboralmente, académicamente, en todos los sentidos te cierras puertas.

P: ¿Tu trayectoria profesional ha influido en un sentido estar en un país o en otro?

R: No, en este caso no. Mi situación laboral es muy diferente a la de una persona de mi edad, no es la norma. Mi carrera laboral no ha sido decisoria para cambiarme de país.

P: ¿Consideras que los gobiernos e instituciones en general deberían de incluir más programas de acogida?

R: No, pero creo que deberían invertir más en dar a conocer esos programas y en que llegarán más a la gente que llega nueva al país. Que lleguen a la gente de una forma más sencilla, como "tenemos unos programas de integración" y luego tu ya investigas lo que te interesa. Deberían invertir en Marketing más que en otra cosa.

P: ¿Crees que ese puede llegar a ser uno de los mayores déficits a la hora de integrarse?

R: No, creo que los programas de integración existen y si quieres puedes llegar a encontrarlos, pero tienes que querer. De esta manera también es cierto que si invirtieran más en informar a los inmigrantes sobre estos programas se saturarían y tendrían que hacer más cursos o lo que sea, entonces a lo mejor tienen un presupuesto concreto y no pueden salir de ahí entonces por eso a lo mejor tampoco invierten en información, pero si les interesa, deberían de informar más. No creo que no disponer de esos programas sea un problema de integración.

P: ¿Con qué trámites te has sentido más frustrada a la hora de entrar en un país?

R: Dependiendo del país, en general no he sentido frustración porque he asumido desde un principio que iba a ser un proceso complicado entonces me lo he tomado con filosofía y calma. También es cierto que mi situación es muy sencilla porque yo estoy casada y mi marido es el que se muda por los países y yo enseguida accedo a la residencia permanente. Ósea yo no tengo ningún problema de documentación. Creo que he sufrido más para instalar mi internet, es lo que más me ha frustrado porque ha tardado un mes.

P: Pensemos en una plataforma que ayude en la integración en un nuevo país. ¿Qué consideras que debería de llevar dicha plataforma para que ayude?

R: No, es que no se si hace falta que haya una plataforma para ayudar a los nuevos a llegar a un país. Si tengo que decir algo que no tiene que faltar quizás sería algo así como preguntas del tipo: ¿que hago en mi tiempo libre? ¿Dónde puedo comprar muebles de segunda mano? Creo que simplemente, esta plataforma debería recopilar todo lo que hay a lo mejor en diferentes lugares. Quizás también lo que haga falta será una sección de consejos a nivel psicológico, mental. Cómo prepararte psicológicamente para llegar a un país nuevo. Creo que sería muy innovador, creo que es algo necesario y que puede ayudar a mucha gente. Hay muchísima gente que no está preparada para enfrentarse a una nueva cultura y generalmente es la mentalidad. Las cosas no son fáciles en la vida en general, hay que verlo con perspectiva.

Anexo C - Entrevista 2 – María Emilia GalloNoelia

Profesión: Arquitecta · De: Bogotá, Colombia

P: ¿Cuéntame un poco sobre ti?

R: Nací en Colombia, pero llevo un año viviendo en Luxemburgo. Soy arquitecta pero tengo una especialización en diseño urbano, pero mi última experiencia laboral fue más en la parte comercial entonces estoy más enfocada en este mundo, me gusta interactuar con las personas y se me da muy bien. Fue a través de una empresa española de acabados arquitectónicos, pero no era tanto la parte del diseño, sino la parte comercial.

P: ¿En cuántos países has vivido hasta el momento?

R: Vivir como tal solo Colombia y Luxemburgo. Hice un intercambio en el colegio y me fui a Canadá por un tiempo, pero fue muy corto. Viví ahí un tiempo y ya está. También estuve en Estados Unidos trabajando durante dos veranos cuando estaba en la universidad.

P: ¿Qué ha determinado que te cambiaras de país?

R: En este momento fue el amor. Tuve una relación a larga distancia por casi 2 años. Y bueno, era mejor que yo me viniese a Luxemburgo a que él se fuera a Colombia.

P: Si no hubiese sido este el motivo. ¿Te hubieses planteado cambiar de país igualmente?

R: Yo siempre había pensado irme un tiempo. No para siempre pero sí experimentar unos años fuera de Colombia. Si, me lo hubiera planteado.

P: ¿Crees que Luxemburgo deja muy claro cómo solucionar los temas legales a la hora de integrarse en el país?

R: No, digamos que depende mucho de cada caso. No puedo hablar de todos los visados porque seguramente, el visado de trabajo está muy claro, porque la mayoría de las personas que llegan a Luxemburgo es por esta razón. Mi visa fue muy difícil de encontrar, aunque, si la comparas con otras visas de otros países en Europa, yo creo que inclusive en el mundo, es muy “fácil”. Al no ser de la Unión Europea, no me puedo mover con tanta facilidad dentro de Europa, entonces buscamos muchas opciones. Las únicas formas de llegar a Europa como latina son: estudios, trabajos o casada y yo no quería ninguna de esas tres. Empezamos a investigar y no salía nada en las páginas de internet, hasta que mi pareja, tras esperar 45 minutos esperando que le contestaran en el ministerio de inmigración, descubrió que existía mi visa, que es una visa que se llama “relación duradera”. Ahí fue cuando le explicaron todo lo que necesitamos hacer para obtenerla. Aún así, en Colombia no hay embajada de Luxemburgo, por lo que tuve que ir a la Embajada de Bélgica, que tiene el “Tratado de Benelux”, Bélgica, Holanda y Luxemburgo y ahí no tenían ni idea de este tipo de visado. Entonces casi no me dan la visa. El cónsul me decía que me tengo que casar y yo explicándole que no es necesario hacerlo, que no son los mismos trámites para Bélgica que para Luxemburgo. Entonces claro, eso fue muy intenso y frustrante. Muchos intercambios de correos electrónicos y luego me tocó sacar otra visa para entrar en la Unión Europea porque no había vuelo directo a Luxemburgo. En general mi visa no fue fácil, pero yo diría que más bien no fue clara, pero no creo que todas las visas para Luxemburgo sean así.

P: ¿Crees que Luxemburgo dispone de un sistema de integración?

R: Sé que Sí, pero ahora por el Covid19 está muerto así que no se si es bueno o malo. Tienen un sitio que se llama Olai donde te dan unas charlas en las que te explican cómo funciona el país y por participar te dan 3 cursos gratuitos de cualquiera de las lenguas oficiales del país. Se que lo tienen, además Luxemburgo es un país multicultural. Si no fuera por las personas que viven aquí pues no funcionaría. Lo tienen pero creo que aún les falta trabajar en ello.

P: ¿El hecho de conocer o no el idioma del país te ha ayudado a la hora de elegir si mudarte o no?

R: *Digamos que si hubiese sido en otras circunstancias y más bien decisión propia yo creo que hubiese ido a un país donde yo supiera el idioma, de habla española o inglesa. En este caso, pues no hubo opción, entonces me vine aquí a Luxemburgo pero yo creo que si, para mi hubiese sido mucho más difícil la integración en el país si aquí no hablaran inglés y muy duro.*

P: **¿Qué ventajas e inconvenientes ves en el hecho de saber o no el idioma?**

R: *Yo creo que sabiendo el idioma te acercas mucho más a la cultura, llegas a conocer mucho más a la gente, te ubicas más y te hacen la vida más amena y si no lo sabes es una barrera muy grande, enorme. A mi me pasa ahora con el francés, como que ya lo se un poco más y ya me puedo integrar más pero con todo y eso, como mi novio es luxemburgoés es complicado para mi sin saber luxemburgoés, sobretodo si estoy en reuniones sociales donde todo el mundo habla luxemburgoés, no tengo ni idea de lo que están hablando. No te integras, estás ahí pero no estás. Incluso para sacar ventajas y poder disponer de todas las ayudas que tiene el país. En medio de todo, Luxemburgo tiene muchas cosas en inglés, pero por ejemplo, ADEM, que viene a ser la oficina de empleo, da muchos cursos gratuitos para formación profesional, pero todas son en francés o alemán y si no sabes estos idiomas pierdes este tipo de ventajas.*

P: **¿Consideras que los gobiernos e instituciones deberían de disponer de más sistemas de integración y programas de acogida?**

R: *Claro que sí. O quizás existan pero no les dan la publicidad suficiente o no los mueven bastante como para ser conocidos. Yo veo dos fallos: (1) que no existen y (2) no los promueven de buena manera. Siento que si se debería de incrementar, aún más ahora en el mundo en el que vivimos donde nuestras generaciones quieren devorarse el mundo, conocer el mundo, ir a diferentes sitios. Creo que tendrían la demanda suficiente para poder promover esos proyectos. Siento que la inmigración va aumentando cada vez más y no creo que se muevan las instituciones ni los gobiernos a la misma velocidad.*

P: **¿Con qué trámites te has sentido más frustrada?**

R: *Pues hasta ahora era el tema visado, y en su momento estaba muy enfadada. El hecho de que la embajada de Bélgica, pese al tratado entre países no tenía ni idea de la existencia de mi visado, fue lo peor. No tenía a quién más acudir. Ahora mismo no me van a homologar el carnet de conducir de Colombia y eso me tiene súper frustrada. Estoy muy enfadada porque desde que llegué a Luxemburgo tenía que esperar 6 meses para poder sacar el pasado judicial, hacer el examen médico y después homologarlo. Y me acaban de decir que desde 2021 ya no les homologan el carnet de conducir a los colombianos. Puedo conducir con él un año pero luego ya no me sirve de nada y tengo que hacer un curso aquí para volver a obtenerlo, lo que no tiene sentido porque llevo 14 años conduciendo en las calles de Colombia. Entiendo que me pidan que haga unas clases teóricas para comprender cómo funcionan las reglas de tráfico aquí pero estoy muy frustrada tener que sacarlo desde cero. Los visados de estudio, no fueron nada complicados, si lo haces por medio de una agencia pues no hay problema.*

P: **Pensando en una plataforma que te ayude a la integración en un nuevo país, ¿qué información consideras que sería imprescindible añadir?**

R: *Yo creo que debería de tener diferentes tipos de intereses para que uno pueda ubicarse. Si por ejemplo yo soy deportista y no voy con el arte pues sólo a los eventos culturales que se suelen publicar en las páginas web de los países, pues no voy a ir. Diferentes tipos de intereses: cultura, arte, deporte, negocios. Creo que sería súper chévere tener un lugar en el que poder interactuar con personas de otro lado, para ver como impulsar una idea, un negocio. También lo que hay acá en Luxemburgo, podría ser chévere que esté en la plataforma, que es un poco contar como funciona el país, las reglas, un sitio que te explique como hacer los trámites en el país: que hacer para homologar el carnet de*

conducir, que se necesita para ir a un médico. Si es alguien que aún no ha llegado al país y quiere información sobre cosas como los visados de: estudio, trabajo o residencia. También podrían ir los eventos, donde se hacen reuniones y/o conferencias, etc. Yo creo que lo más importante es el tema reuniones, creo que Luxemburgo es muy bueno uniendo personas de otros países, pero no mezclando a los extranjeros con los luxemburgueses. Creo que sería super importante para que realmente pueda uno ser parte de la cultura. Aquí todos se sienten muy integrados porque hay muchísimos inmigrantes, pero, realmente, la gente no conoce luxemburgueses. No es mi caso, porque mi novio es luxemburgués, pero para realmente entrar “deep” en el país también sería chévere encontrar eventos donde estés con los nativos.

Anexo D - Entrevista 3 - Carmen Herrero Hidalgo

Profesión: Abogada y Socia-Directora en el departamento jurídico-fiscal e internacional del despacho de abogados Herrero & Hidalgo. Especializada en herencias familiares internacionales. • De: Madrid, España

P: Cuéntame un poco quien eres y a qué te dedicas.

R: Soy abogada y llevo viviendo más de 20 años trabajando en el despacho. Es un despacho familiar, lo fundaron mis padres y nos dedicamos sobre todo al asesoramiento de personas físicas y de empresa también, porque somos asesoría de empresas y yo llevo más tema internacional, tema de fiscalidad y de personas físicas: impuesto sobre las rentas de las personas físicas, asesoró en testamentos, llevó las herencias, etc.

Esta experiencia de venir a Bruselas surgió un poco porque yo necesitaba aprender francés para atender a mis clientes de habla francófona. Yo me domino muy bien con el inglés, pero el francés no lo domino. Soy del sistema educativo que había en España en el que solo nos enseñaban inglés, pero claro yo jamás había hablado francés.

Decidimos dar el paso de experiencia familiar internacional. Mi marido trabaja en investigación científica pero le surgió la oportunidad de trabajar en la comisión europea como experto nacional. Todo esto surgió hace un año, antes del confinamiento, hizo una entrevista, vino a Bruselas en febrero, le dijeron que sí, que empezaba en junio, en pleno confinamiento tuvimos que plantearnos si realmente era el momento para venirnos pero dijimos claro, es que es la oportunidad.

Los niños están ya en los últimos años del colegio, son adolescentes, tienen 14 y 15 años y pensamos que era una buena oportunidad también para ellos de tener la experiencia internacional, de estar en un colegio con gente de otros países y ya directamente volver con 4 idiomas a España. En España estaban aprendiendo en el colegio inglés y alemán, pero claro, llegaron aquí y los niños les llevan 2 años de adelanto en cuanto a aprendizaje del idioma. Les ha costado sobre todo el tema del idioma, pero bueno, se han acoplado muy bien al colegio, están muy contentos, están sacando muy buenas notas y tienen amigos. Es verdad que no es como ir a un colegio autóctono del lugar porque ellos van al colegio europeo y en la sección española, con lo cual van a clases en español, alemán, inglés y francés, en los 4 idiomas, pero realmente muy contentos.

Yo he tenido la oportunidad de que el confinamiento ha demostrado que el teletrabajo se puede hacer desde cualquier lado y fíjate que yo lo que más temía era la campaña de la declaración de la renta que es de mayo a junio en España y esos dos meses son un montón de citas personales en el despacho. El cliente tradicional del despacho es un cliente de más de 60 años, que le gusta venir al despacho, verte, llevar los papeles, te lleva más papeles de los que necesitas, pero bueno da igual, le gusta el contacto ese de ir a verte una vez al año al despacho. Eso hace que una vez al año puedas preguntarle quién le ha hecho el testamento o simplemente le asesoramos en cuanto a los bienes que tiene, por ejemplo en caso de tener un contrato de arrendamiento si ha tenido algún problema con el inquilino, en fin, es la oportunidad que tienes, una vez al año del trato con el cliente.

El año pasado, estábamos pensando cómo hacerlo, porque la gente no podía venir al despacho, era super peligroso. Finalmente, lo que hicimos fue hacerlo por vía telefónica y por video llamada para los que se apañaban en hacer la video llamada, quien no, pues nada, por teléfono. Y este año, pues yo me planteo seguir en la línea porque la situación no ha mejorado mucho, pero si que a lo mejor me voy a España un par de semanas, tres si hace falta para hacer las citas presenciales con gente que es más mayor y no se defiende con los medios tecnológicos para poder hacerlo.

Nosotros llevamos aquí poco tiempo, nos mudamos en agosto y pese a ser abogada no conozco las leyes de Bélgica. Si que es verdad que nuestro despacho pertenece a una red

internacional de juristas que es Lexunion y aquí en Bélgica tenemos una notaría con la que normalmente trabajamos. La red internacional Lexunion está formada, sobretodo en Europa por despachos notariales porque a diferencia de España, los notarios Europeos sí que asesoran en temas fiscales y en todos los temas que hago yo como abogada y asesora fiscal. En España, los notarios se limitan solo a firmar las escrituras que les preparan los oficiales y no dan ese asesoramiento global de lo que puede implicar una operación fiscalmente. Muchas veces se mete la pata porque a lo mejor se hace una donación y no se ha estudiado que una donación implica muchos impuestos y a lo mejor vas a pagar más impuestos de lo que realmente se dona. Los notarios europeos sí que hacen ese estudio, entonces trabajamos con Francia, Alemania, Bélgica y muchos más.

Cuando me vine hacia aquí, lo primero fue buscar la casa. No tenía mucho nivel de francés pero sí que empecé hace un año con un profesor que es de Madrid pero con el confinamiento empezamos con las clases online y si que sigo manteniendo esas clases online y es lo que me ayuda a mejorar porque claro, estoy todo el día encerrada en casa sin posibilidad de socializar. La práctica del idioma hoy por hoy es muy complicada. Si que es verdad que en el día a día, leo el correo en francés y voy aprendiendo, por lo que estoy en contacto con la lengua, de hecho ayer estuve en una reunión con un cliente importante en francés y más o menos me defendí, pero estaría bien poder vivir la vida normal en Bélgica y en Bruselas, que acabamos de llegar y es una situación muy extraña.

Lo primero que hicimos fue buscar la casa, como mi profesor de francés es de aquí de Bruselas, él me comentó que hay muchos barrios de aquí que son peligrosos y conflictivos, entonces él me iba aconsejando donde está bien y qué evitar en función de lo que encontrábamos. Eso fue lo primero, que gracias a tener a alguien de confianza que me asesorara pude encontrar un buen barrio. Fuimos a visitar un piso que estaba muy bien de precio y aparentemente en una buena zona, pero mi profesor me dijo que estaba a 2 calles del barrio más conflictivo de Bruselas. Es super importante que alguien te pueda asesorar en ese aspecto, al igual que, los portales en los que buscar información. No sé si otros países son tan complicados, pero Bruselas parece ser que es una ciudad muy peligrosa. Ahora mismo estoy en un barrio super tranquilo, pero sé que hay zonas que hay que evitar porque son muy peligrosas.

El portal donde aquí se pueden encontrar casas se llama Inmoweb que es el sitio en el que nosotros encontramos la casa. Nos venimos para acá, estuvimos dos semanas viendo distintas opciones de alquiler y finalmente nos decidimos por esta casa que está en un barrio muy tranquilo, tenemos el bosque al lado, un Carrefour grande también. Hay como ciertas cosas importantes a tener en cuenta cuando te mudas y eso también es importante a tenerlo en cuenta.

El tema de la negociación del contrato de arrendamiento. Lo cogimos a través de una inmobiliaria y al principio las condiciones que nos había puesto el propietario nos parecieron bien, no quería que tuviéramos mascotas, en un principio el propietario nos dijo que el contrato debía de ser por tres años y el problema es que el contrato de mi marido para mudarnos aquí eran 2 años. Y bueno, tuvimos que debatir esa cláusula y tuvimos un tema de negociación y bueno, porque yo soy abogada y tengo el respaldo de los notarios de aquí, que conocen la ley belga y me dijeron que no tenían porque obligarme a hacer un contrato por 3 años porque hay 2 tipos de contratos en Bélgica: el de corta duración que es máximo de 3 años pero se pueden pactar menos o el contrato largo que son 9 años. Entonces claro, en ese caso es importante tener un asesoramiento jurídico, que realmente alguien que conozca la ley del país te diga que pasa si firmas una cláusula u otra. Las consecuencias de firmar por 3 años y quedarnos solo 2 eran que al irnos teníamos que pagar 2 meses demás por

rescindimos el contrato antes. Creo que es súper importante conocer la ley del país para negociar el contrato de alquiler.

En una plataforma como la que tu propones creo que es importante recomendar o tener acceso de alguna forma a profesionales del país que realmente conozcan los temas de las agencias inmobiliarias para que te solucionen el tema del alquiler, tema de abogados que asesoren la revisión del contrato o cualquier otro problema legal ya sea con el alquiler o con otros trámites.

Otra cosa importante, sobre todo en mi materia, el tema de las sucesiones, hacer testamento o no es muy importante porque en agosto de 2017 entró en vigor el reglamento Europeo de sucesiones que dice que si una persona europea no ha optado por la ley de su nacionalidad para que se aplique a su sucesión. Es decir, yo soy española y me vengo a vivir a Bruselas y si yo no he hecho un testamento en el que haya dejado claro que cuando fallezca quiero que se aplique la ley española en cuanto a temas de derechos legítimas o quienes son mis herederos (esto es lo que dice la ley española), se me aplicaría la ley de mi residencia habitual de los últimos años. Eso implica que por ejemplo para mí se aplique la ley de Bélgica que yo la desconozco totalmente.

En España lo más común es hacer un testamento en el que se le deja al cónyuge el usufructo de todos los bienes y a los hijos la nueva propiedad. Es decir, cuando falleces, tu pareja puede seguir utilizando los bienes y disfrutar de ellos como lo ha venido haciendo mientras estaba el matrimonio vigente y eso hace que los hijos no puedan echarlo de casa. A los hijos uno los quiere pero nunca se sabe y asegurar que la persona cónyuge vaya a tener el usufructo de los bienes siempre da una estabilidad que a lo mejor no la tienes si heredan los hijos todo. Es muy importante estudiar las leyes sucesorias de cada país y es importante saber la importancia de hacer testamento a la hora de decir, no es que se me tiene que aplicar la ley de mi país, no de la otra punta del mundo.

Luego, cuando llegamos, nos tuvimos que registrar en lo que se llama aquí “la comuna”, que es como el municipio, el ayuntamiento de la zona para empadronarse y demás. Hemos tenido un montón de problemas con esto porque hay que traer papeles de España que no sabíamos: certificado de matrimonio, el acta de nacimiento de los niños y muchos más que tienen que estar apostillados por España y además traducidos con traducción jurada y si no los tienes son documentos que te retrasan el empadronamiento y te retrasan tener el seguro médico. Es lo que a nosotros nos ha pasado, en plena pandemia, estamos sin seguro médico aquí por el tema del papeleo. Eso también es súper importante saberlo desde antes.

Yo por ejemplo en una plataforma como la que tu planteas, podría dar ese servicio en España sin problema porque somos abogados españoles y conocemos la ley española y de hecho trabajamos también con la cámara de comercio hispano-francesa con lo cual, la versión a lo mejor para los franceses, según el tipo de situaciones tendríamos más facilidad. Todo lo que viene a ser revisión de contratos de alquiler, informar de cómo se puede empadronar uno y todo ese tipo de servicios los podríamos hacer. Sobre todo a Madrid. Además como estamos en la Lexunion, en la red internacional, podríamos a lo mejor en todos los países donde tenemos alguna notaría o representación: Holanda, Francia, Alemania, Suiza, Bélgica y Luxemburgo, en Portugal tenemos un despacho de abogados.

P: ¿Qué trámites podría llevar a cabo un abogado para ayudar a las personas que se quieren cambiar la residencia a otro lugar?

R: Primero que nada y creo que lo más importante sería revisar el contrato de alquiler, todo el tema del empadronamiento, el estudio de la residencia fiscal, asesorar sobre los impuestos que se pueden tener en ese país simplemente por residir en ese país o por trabajar. El tema del testamento, tal y como comentaba, es súper importante por la ley de residencia. La residencia fiscal creo que es importante porque si por lo que sea fallecen tus padres, tienes que pagar impuesto donde viven tus padres, pero también donde tu residas

fiscalmente. A parte de eso todos los temas de la vida diaria en el nuevo país también los puedes llevar un abogado. Algo como los pasos para abrir una cuenta en el país de residencia, a qué banco vas, qué documentos te piden y todas estas cosas. El seguro médico también es muy imprescindible y seguramente el asesoramiento en cuanto al contrato laboral y sus implicaciones si cambias de trabajo.

P: ¿Un despacho de abogados como al que tú pertenes podría ayudar en todos estos trámites ofreciendo todos los servicios a sus clientes como pack o el asesoramiento va por servicio?

R: Si, efectivamente. Podemos ayudar en todos los casos creando una oferta o simplemente asesorando en un servicio en concreto, como podría ser el tema del contrato de arrendamiento.

P: ¿Cuáles crees que son las dificultades desde el punto de vista legal a la hora de establecerse en un nuevo país?

R: Creo que todo lo que viene a ser trámite conlleva un grado de dificultad. El empadronamiento es un trámite legal esencial sin ese trámite no tienes la residencia y pasados los tres meses puedes estar como turista, como en cualquier país tienes que tener un permiso para estar aquí, ya sea por trabajo, porque eres pareja de funcionario o estudiante.

En el caso de un coche que traes de otro país sé que si llevas 6 meses aquí sin cambiar la matrícula te pueden multar y parece ser que las sanciones en tráfico aquí son muy graves porque te llevan ante el juez. Quizás la primera vez no pero la segunda seguro, ya sea por velocidad, por saltarse un semáforo u otras infracciones. Hay ciertas cosas que se deberían de saber.

P: ¿En España conoces algún trámite legal realmente difícil/complicado de llevar a cabo?

R: En España hay un trámite que creo que es el más complicado y es el número del NIE. Lo sé porque nosotros tenemos que pedir el número de NIE para los extranjeros que heredan bienes en España pero que residen fuera. Imagínate un francés que su padre ha fallecido o bien en España o bien en Francia, pero que tenía unos pisos en Madrid y para hacer ese trámite de la herencia necesita solicitar un NIE siendo no residente y luego pagar el impuesto de sucesiones en España. Pedir el NIE es un rollo porque hay que pedir cita en la policía, tardan en dar citas, está siempre colapsado, bueno, pues es un trámite que normalmente la persona nos da un poder notarial y nosotros nos encargamos de hacerlo todo. Si la persona está en España le informamos de como hacer la gestión y la hace y ya está.

P: ¿Conoces algún tipo de tratado entre países que ayude a solucionar los trámites legales de una forma más efectiva?

R: Tratado internacional como tal, está el que evita la doble imposición que evitan tener que pagar por lo mismo impuestos en dos países diferentes. Esto se aplica a herencias, renta y otros impuestos. España tiene un tratado con Francia que si por ejemplo alguien fallece y se hereda se pagan los impuestos en un solo país y en el otro no son necesarios. Lo mismo para la declaración de la renta.

En cuanto a los países para ayudar a la integración, como te comentaba nosotros tenemos esta red, llamada Lexunion y tenemos despachos en varios países, lo que podríamos hacer sería trabajar como trabajamos habitualmente con expedientes de herencias en común con otros países o asesoramiento en otro tipo de trámites como por ejemplo compra-venta. Ayer mismo tuve una consulta con un francés que iba a comprar en España un inmueble.

P: ¿Cuánto de fiable es la información legal que encontramos hoy en día en internet?

R: Por lo general yo creo que no te puedes fiar de lo primero que ves, tienes que contrastar. Por lo menos cuatro búsquedas y si coinciden pues debería de ser verdad, salvo

que se hayan copiado las unas a otras. Mi profesor de francés dice que está muy bien la página del gobierno de Francia en cuanto a información de trámites en general, de todo tipo, de pagar impuestos, de qué pasa si haces una donación, cómo se hereda. Toda esa información del gobierno francés está muy bien. Pero por ejemplo, el gobierno Belga es un desastre, no hay nada de información en internet. Entonces dependiendo de cada país puedes encontrar información, pero yo me iría a la red de los organismos, no a cualquier web. A lo mejor también es interesante la red de algún despacho que es solvente y que te de credibilidad.

P: En la encuesta que llevé a cabo, con 157 respuestas, el 8.3% acepta y sigue los consejos de grupos de Facebook, al igual que el 28.7% siguen los consejos de amigos y familiares. ¿Consideras que los grupos de Facebook y amigos son las mejores fuentes de información?

R: Como te comento, a mi me ha sido muy útil el grupo de Facebook y creo que esa gente ha pasado por las mismas experiencias, a ver, hay de todo, te encuentras de todo y hay que contrastar. Por ejemplo, el otro día que pase la ITV del coche, tenía 2 luces más y se había roto una pieza de bajo del coche, que es un reflectante nada más, que es una pieza que tenían que pedir a Seat para ponerla. Lo puse por el grupo de Facebook para ver si alguien me recomienda algún taller de confianza y claro, mucha gente me ha empezado a recomendar talleres de barrios peligrosos que ya me han dicho que no me acerque por ahí y al final no hice caso a nadie y me fui a buscar a alguien por aquí por el barrio. Me habrán cobrado más pero al final he ahorrado en tiempo porque estaba al lado y seguridad por no meterme en un barrio peligroso. Así que a esa gente no le hice caso.

P: ¿Cómo verías tú la inclusión de los profesionales en la plataforma?

R: Yo según lo veo, creo que la plataforma lo que debería de hacer es tener como una sección de profesionales recomendados y que tengas acuerdo con esos profesionales para que cualquier asunto que les llegue a ellos lo facturen pero que cobres un porcentaje de su trabajo. No sé de qué forma puedes o bien cobrarles publicidad a los profesionales por tenerles en la plataforma o ir a resultado y cobrar el porcentaje de lo que facturen.

Al final la gente por acceder a la plataforma puede disponer de cierta información gratuita, que se puede sacar de los propios grupos de Facebook y luego dar la posibilidad de tener profesionales a los que se dar publicidad en la plataforma y llevarte un porcentaje de sus servicios. Creo que es lo mejor que la plataforma dirija las dudas a los profesionales porque así puedes tener el seguimiento de lo que ha pasado.

14. BIBLIOGRAFÍA

Aruj, Roberto S. (2008) Causas, consecuencias, efectos e impacto de las migraciones en Latinoamérica. *Papeles de población: vol.14 (no.55)*, 95-114. Enlace:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252008000100005&nrm=iso

Ihrke, David. (2014), Reason for Moving: 2012 to 2013 Population Characteristics. *United States Census Bureau: vol. June 2014, 1- 15.* Enlace:

<https://www.census.gov/content/dam/Census/library/publications/2014/demo/p20-574.pdf>

Achotegui Loizate, Joseba. López, Agustín. Morales Suárez-Varela María Manuela. Espeso Dori. Achotegui Ane, Dialnet (2015) Estudio Sociodemográfico De Los Inmigrantes Con Síndrome de Ulises. Estudio sobre 1.110 inmigrantes atendidos en el SAPPIR in Barcelona. *Norte de Salud Mental: vol 13 (no. 50)*, 70-78. Enlace:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5191741>

Escarabajal Frutos, Andrés. Izquierdo Rus, Tomás. MaquilóSánchez, Javier. Giménez Gualdo, Ana María. (2011) Los inmigrantes y el equilibrio emocional: La difícil integración. *International Journal of Developmental and Educational Psychology: vol 5 (no. 1)*, 273 – 282. Enlace:

<https://www.researchgate.net/publication/316560883 LOS INMIGRANTES Y EL EQUILIBRIO EMOCIONAL LA DIFICIL INTEGRACION>

McAuliffe, Marie. Khadria, Binod (2020) Report overview: Providing perspective on migration and mobility in increasingly uncertain times. *World Migration Report: vol 2020 (no. 1)*, 1-14. Enlace: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/wom3.11>