TIC un medio de comunicación entre migrantes venezolanos en Colombia y sus familiares en Venezuela

ICT a means of communication between Venezuelan migrants in Colombia and their relatives in Venezuela

TIC um meio de comunicação entre migrantes venezuelanos na Colômbia e seus parentes na Venezuela

Diana Marcela Pantaleón Pinto
prof5663@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-4622-7759

Universidad Simón Bolívar. Cúcuta Norte de Santander, Colombia

Artículo recibido en julio 2020, arbitrado en noviembre y publicado en enero 2021

RESUMEN

La migración de venezolanos hacia territorio colombiano, particularmente en el Departamento Norte de Santander, representa un fenómeno inédito, de gran impacto, hecho que se ha venido presentando desde hace algunos años, afectando los dos países, en el cual el migrante busca mejores oportunidades y calidad de vida; ubicándose en lugares donde encuentre paz y seguridad, dejando sus seres queridos, bienes, incluso sus ocupaciones. El objetivo planteado es determinar cómo influye la comunicación apoyada en el internet para mantener las relaciones entre migrantes venezolanos y familiares. Se fundamenta en la Investigación etnográfica, las técnicas son: observación y la entrevista, cuyos resultados revelan un lazo expresivo, afectivo, sustentado en la plataforma internet, como medio comunicativo mediante el uso de las redes sociales como WhatsApp para el fortalecimiento de vínculos familiares y sociales.

Palabras clave: *migración; internet; comunicación; TIC*

ABSTRACT

The migration of Venezuelans to Colombian territory, particularly in the North Department of Santander, represents an unprecedented phenomenon, of great impact, a fact that has been occurring for some years, affecting both countries, in which the migrant seeks better opportunities and quality of life; placing themselves in places where they find peace and security, leaving their loved ones, goods, even their occupations. The proposed objective is to determine how the communication supported by the internet influences to maintain the relations between Venezuelan migrants and relatives. It is based on ethnographic research, the techniques are: observation and interview, the results of which reveal an expressive, affective bond, sustained on the internet platform,

as a means of communication through the use of social networks such as WhatsApp to strengthen family ties and social.

***Keywords**: migration; internet; communication; ITC*

RESUMO

A migração de venezuelanos para território colombiano, em particular no Departamento Norte de Santander, representa um fenômeno inédito, de grande impacto, fato que vem ocorrendo há alguns anos, afetando os dois países, nos quais o migrante busca melhores oportunidades e qualidade de vida; colocando-se em lugares onde encontram paz e segurança, deixando seus entes queridos, bens, até mesmo suas ocupações. O objetivo proposto é determinar como a comunicação apoiada pela internet influencia para manter as relações entre os migrantes venezuelanos e seus familiares. Com base na pesquisa etnográfica, as técnicas são: observação e entrevista, cujos resultados revelam um vínculo expressivo, afetivo, apoiado na plataforma da internet, como meio de comunicação através do uso de redes sociais como o WhatsApp para estreitar os laços familiares.

***Palavras-chave**: migração, internet, comunicação, TIC*

INTRODUCCIÓN

Un acontecimiento que está impactando nuestro contexto lo constituye el fenómeno de la migración de venezolanos hacia territorio colombiano, situación que afecta la realidad socioeducativa y muy particularmente en el Norte de Santander, límite de Colombia y Venezuela, donde por la dinámica socio política acontecida en nuestro vecino país, familias enteras o pequeños grupos emigran buscando mejores condiciones de vida que favorecen su calidad de vida y la de sus hijos. A tal fin, este trabajo plantea conocer cómo ocurren los procesos de comunicación entre migrantes venezolanos y sus familiares haciendo uso del internet, principalmente utilizando las tecnologías de información y comunicación mediante el uso de dispositivos móviles. El trabajo responde a la dinámica suscitada en Cúcuta, Norte de Santander, ciudad que recibe diariamente venezolanos que emigran de su país de origen, dada las circunstancias acaecidas y cuyo contexto es el seleccionado para llevar a cabo este trabajo.

La importancia del estudio redunda en profundizar sobre la dinámica migratoria, hecho que se ha venido presentando desde Venezuela hacia otros países.

En los últimos años ha sido apreciable como en Venezuela, ante la carencia de servicios y el debilitamiento del aparato productivo, sus ciudadanos han visto mermada su calidad de vida, teniendo incluso que dejar su tierra para buscar mejores condiciones para ellos y sus afectos.

Son variadas las causas que propician la migración en el mundo: la búsqueda de una vida mejor, las disparidades de ingresos entre distintas regiones y dentro de una misma región, las desigualdades sociales, las carencias económicas, el no contar con un sustento que permita mejorar las condiciones de vida, la cual constituye una situación que impacta la calidad de vida. En el caso venezolano las condiciones desmejoraron drásticamente en los últimos años forzando la migración.

El éxodo de profesionales, migración de los jóvenes con mejores niveles de formación de países en desarrollo para llenar las lagunas en la fuerza laboral de los países industrializados, problemática que se evidencia en el acontecer diario, hace que mayormente los profesionales venezolanos se desplacen a otras latitudes que les brinde la posibilidad de avanzar y mejorar sus condiciones sociales afectadas en Venezuela. País que no le ofrece oportunidades laborales, las cuales deberían ser retribuidas dignamente porque devengan os precarios salarios alejan a estos profesionales hacia países como Chile, España, Ecuador, Perú, México o Argentina suscitándose una “fuga de cerebros” que afecta directamente su país de origen, al perder profesionales y fuerza laboral que contribuya al avance y progreso social y económico.

El número de profesionales venezolanos en el exterior ha aumentado progresivamente desde 1990. Las motivaciones siguen estando asociadas a condiciones del contexto sobre todo de tipo social y económico: inseguridad (personal y

jurídica) falta de oportunidades laborales y poco poder adquisitivo (Vargas, 2016). Al respecto Pedone y Alfaro (2015) señalan que:

> La aplicación del concepto de "fuga de cerebros" (*Brain Drain*) data de la década de 1960. En América Latina, los trabajos de Chaparro y Arias (1970), Rodríguez (1986), Oteiza (1996) y Pellegrino (2003) fueron claves para desarrollar este marco analítico, bajo el supuesto de que la migración internacional de personas con altas cualificaciones resultaba perjudicial para el desarrollo económico de la región. En la década de 1970, a partir de los estudios de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), consideran que la pérdida de recursos humanos cualificados es una faceta de dependencia a lo que yo agregó poca competitividad (s.p)

El fenómeno migratorio representa un hecho que afecta ambas partes, al país de origen, como al país receptor, los cuales son ciudadanos que ingresan a un país con otras formas culturales, sin tener beneficios directos, presentando dificultades para la inclusión, Los migrantes cualificados o no empiezan una nueva vida en un país –con otra cultura, otro ritmo de vida y que en algunos casos los lleva a tener dificultades para poder incorporarse en la vida productiva del país. Por otro lado, el dejar su país de origen representa una crisis existencial para la persona, porque la soledad, la tristeza y el añorar su tierra hacen que afronte situaciones emocionales que llevan a aflorar su pertenencia identidad y arraigo por la tierra que ha dejado.

Por otro lado, aunque muchos de ellos lo desconocen se tiene los derechos contemplados por la Organización de las Naciones Unidas (UNESCO, 2005) en la Convención de los derechos de los migrantes garantiza y procura el respeto de los derechos humanos de la población migrante, y por ello se centra primordialmente en algunos elementos como los que mencionan a continuación:

> Prevenir condiciones de vida y de trabajo inhumano, abuso físico y sexual trato degradante. Garantizar los derechos de los migrantes a la libertad de pensamiento, de expresión y de religión, garantizar el acceso de los migrantes a sus derechos, asegurar su derecho a la igualdad ante la ley, lo cual implica que los migrantes estén sujetos a los debidos procedimientos, que tengan acceso a intérpretes y que no sean sentenciados a penas desproporcionadas (ob cit. p.6).

La migración ha constituido un fenómeno de especial interés y estudio efectuado por

sociólogos y estudiosos del tema, siendo Colombia el país que ha presentado estos fenómenos en los últimos tiempos, Norte de Santander hay dos problemas migratorios el interno producido por los desplazamientos debido a la presencia de grupos armados y el externo, que es inédito, las migraciones externas provenientes de Venezuela que ha complicado aún más la situación económica. Para Pavajeau (1999)

> La causa que ha generado mayor número de migraciones internas en Colombia ha sido la violencia generada por grupos armados contra sectores de la población motivados por el interés de adquisición masiva de tierras o de controlar regiones o territorios del país; también por posiciones políticas de las poblaciones obligadas a desplazarse o simplemente porque la población que habita en las regiones que son escenario del conflicto armado es considerada por uno de los bandos enfrentadas como su enemiga" (p.3).

En Colombia, se considera este hecho como un desplazamiento masivo de personas hacia otros lugares, en busca de mejores oportunidades, sociales y laborales; a veces incluso ubicándose en lugares donde encuentren paz y seguridad, dejando sus bienes muebles e inmuebles y sus ocupaciones. Este proceso de migración interna acontecida afecta niños, jóvenes, adolescentes quienes son la población de mayor vulnerabilidad, que sufren las mayores consecuencias que les afecta su calidad de vida.

Esa paz, seguridad y tranquilidad aunada a mejores condiciones de vida hace que los venezolanos, algunos acostumbrados a no tener realmente una frontera física y otros llegados desde otros puntos de Venezuela tengan los mismos problemas y sean conducidos a la situación de angustia por no encontrar lo que se creía y se establece una fuerte conexión comunicativa con sus familiares en el exterior la cual se hace efectiva al apoyarse en el uso del internet como herramienta que sirve de soporte para mantener un acercamiento fomentado por acciones como: intercambiar información, enviar obsequios o giros, o ser parte de algún evento familiar a través del WhatsApp o zoom, cuyas aplicaciones se convierten en el apoyo fundamental para mantener la comunicación con el resto de la familia. Estos hechos se presentan en el Departamento Norte de Santander, específicamente en Cúcuta.

La presencia de una alta tasa de migrantes venezolanos en la capital de Norte de Santander, Cúcuta, evidencian la constante preocupación de estas personas al no poderse comunicar con sus familiares en Venezuela por la fallas de servicios –creando angustia, preocupación y vivir con temor ante la incertidumbre de no lograr ese acercamiento con sus familiares, es el único medio que los une, producto de la separación y distanciamiento el cual deviene de la realidad venezolana, de continuar la situación afectará enormemente la estructura de los núcleos familiares y sus lazos afectivos, tanto en la familia de origen como la nueva familia creada a partir del núcleo integrado por quienes se encuentran en el exterior.

La Migración

Desde tiempo atrás es notable el cambio y la evolución de los países en su desarrollo económico, social y político, cuya dinámica influye para que los ciudadanos tomen la decisión de abandonar su país y realizar trasladarse a otro destino, otros países en los cuales deciden asentarse y desarrollar su vida, este proceso puede denominarse migración. Wolkers (2018) sostiene que "la migración internacional es un movimiento de personas de un país (el país emisor) a otro país, el país receptor, donde planean residir, ya sea por un período temporal o de forma permanente" (p.3).

El éxodo de venezolanos hacia Colombia es un hecho inédito en la historia venezolana y comenzó cuando se agudizó la crisis económica en Venezuela, se evidencia, por poseer una apertura fronteriza entre ambos países y compartir ciertas similitudes en lo social y cultural, causas que según Wolkers (ob cit) son las siguientes:

• **Causas socioeconómicas**. Suelen constituir la causa fundamental de los procesos migratorios. La mayor parte de las personas que emigran de su país lo hacen tratando de mejorar su nivel de vida. De hecho, existe una relación estrecha entre el nivel de desarrollo económico de un país y los movimientos migratorios. Los países ricos son destino de los movimientos migratorios, mientras que los países subdesarrollados son los emisores de emigrantes.

• **Causas bélicas.** Constituyen una fuente de migraciones forzadas, que han dado origen a desplazamientos masivos de población a lo largo de la historia (como, por ejemplo, la II Guerra Mundial en Europa, o posteriores guerras en África).

• **Causas políticas.** Las crisis políticas que suelen producirse en ciertos países llevan a muchas personas a temer la represión, por lo que deciden abandonar su país. En este caso se habla de la existencia de exiliados políticos. Los ejemplos que podemos citar son abundantes, desde España cuando muchos españoles se exiliaron para evitar la persecución del gobierno franquista, o en el caso de Argentina y otros muchos países latinoamericanos (p.4).

Lo expuesto anteriormente por el autor, refiere a lo acontecido como producto de conflictos internos de los países como causas económicas, políticas y bélicas las cuales conllevan al traslado forzado de las personas en la búsqueda de mejores oportunidades que en su país de origen no encuentran. Asimismo, impacta la evolución social, económica y política del país que emite migrantes por cuanto se suscita una fuga de personas que se desplazaran a otras entidades geográficas con el propósito de iniciar su vida desde otra instancia.

El Fenómeno de la Migración

La familia se ve afectada de manera determinante al afrontar los procesos migratorios dentro de su núcleo de origen en el cual se consolidan los afectos, la convivencia, valores que consolidan la personalidad del individuo y que en los actuales momentos se encuentra afligida dada la alta tasa de familias enteras, que han tomado la decisión de abandonar su tierra en la búsqueda de mejor calidad de vida para su familia, produciendo el resquebrajamiento en su estructura.

Cabrera (2019), señala que para el último trimestre de ese año:

> 5 de cada 10 venezolanos se quiere ir del país. Tenemos a media familia pensando en no estar en el país y la mitad de los que se van, tienen más de un familiar viviendo fuera del país. El 49% de las familias venezolanas

> tienen al menos un miembro que ha emigrado del país. Esta cifra aumentó un 8% desde el último trimestre. Lo que impacta a la familia, en promedio 2 integrantes de cada una de estas familias viven fuera de Venezuela. La familia está dividida (p.12).

La separación familiar derivada de los procesos migratorios se ve seriamente afectada y lleva a consolidar las bases de una nueva relación familiar basada en los afectos, en la nostalgia, en la ausencia que se reduce al alimentar las esperanzas de que en algún momento se reencuentren. Siendo los niños, adultos mayores, adolescentes los más afectados de esta situación, quienes padecen la ausencia del ser querido que se ha marchado en la búsqueda de beneficios para sí mismo y para los suyos. En lo económico enviarles dinero y solventar las necesidades básicas de la familia de origen, por medio de las remesas familiares que les ofrezca la posibilidad de atender las necesidades básicas de alimentación y salud. Estos aspectos se manifiestan según Stefoni (2011) en:

> Las remesas son utilizadas en alimentación, vestimenta, abrigo, educación, salud. Se relaciona con la reproducción social de la familia. Aquí cobra importancia mantener los vínculos pese a la distancia espacial, realizar celebraciones que marcan encuentros y reencuentros familiares (cumpleaños, navidades, día de la madre, entre otros (p.12).

La migración constituye una vía de escape ante la dramática situación que le plantea el país de origen, la opción más cercana es establecerse en el nuevo país y generar ingresos a fin de enviarle a la familia para cubrir necesidades de tipo social y económica. De esta manera se mantiene el vínculo familiar a pesar de la distancia en espacio se acrecienta el afecto y la comunicación familiar, porque aunque físicamente no está presente en las celebraciones los dispositivos móviles, celulares constituyen la pieza clave de comunicación entre ambas partes.

Según cifras del Banco Mundial (2018), “aproximadamente 1.235.593 personas con intención de permanencia han ingresado a Colombia desde Venezuela, incluyendo colombianos retornados y migrantes regulares e irregulares y en tránsito hacia otros países” (p.15). Estas cifras demuestran que la mayor tasa migratoria muestra a Colombia con la mayor tasa migratoria, siendo el país elegido para asentarse y puente

para otros países, dada su cultura y características que comparte en común con Venezuela. La vulnerabilidad de quienes llegan a Colombia queda evidenciada por la alta tasa de personas que circulan a diario, aproximadamente 45mil personas por día en 2019, según cifras aportadas por Migración Colombia.

Por ello el Banco Mundial en Colombia plantea la atención a la vulnerabilidad de los mismos de la siguiente manera

Cuadro 1: Atención a Migrantes y Retornados

Mitigar la vulnerabilidad de Retornados y Migrantes		
Horizonte temporal	**Inmediato (1 -3 meses)**	**Corto plazo (3 meses- 1 año)**
Facilitar la formación del capital humano e integración al mercado laboral de migrantes y retornados		Reconocer los saberes adquiridos y adoptar un proceso ágil para la convalidación de títulos hasta media superior.
Brindar atención focalizada a grupos vulnerables	Combatir el reclutamiento forzado y el tráfico de personas, incluida la explotación sexual	Facilitar el registro de los migrantes y retornados vulnerables al sistema de información de potenciales beneficiarios de programas sociales (SISBËN)
	Reducir la incidencia de la situación de calle de los migrantes y retornados y facilitar el acceso al saneamiento básico	Brindar apoyo y asesoramiento psicosocial a los migrantes y retornados

Tomado de: BID (2018)

Los anteriores aspectos se enmarcan en el plan de atención, basado en los planes desarrollados por el Banco Mundial, conjuntamente con el Gobierno de Colombia a los migrantes venezolanos, población vulnerable a la que debe brindársele todo el apoyo que requieren por la situación de extrema pobreza con la que llegan al país. Los principales focos de atención son: para la población profesional convalidación de títulos para que puedan acceder al mercado laboral y ejercer su profesión legalmente. En cuanto al resto de la población la más pobre, atención en áreas psicológicas, sociológicas y de seguridad social, dadas las condiciones en las cuales se encuentran.

Afectividad y Migración

Los vínculos afectivos se ven seriamente afectados cuando las personas se trasladan de un lugar a otro dejando a sus seres queridos, sus amigos e incluso sus ocupaciones cotidianas en el país de origen, trayendo como consecuencia que las familias se desintegren por la ausencia de alguno de sus miembros. En este sentido, Piras (2016) sostiene:

> Las jóvenes y los jóvenes con progenitores emigrados ya sean madre y/o padre, comparten en su mayoría un sentimiento de tristeza profunda debido a la partida de su ser querido, sentimiento que ha ido evolucionando con el tiempo. Destacan momentos de inestabilidad emocional y ambivalencia de sentimientos con respecto a la persona ausente (p.13).

De esta manera a pesar de que la familia mantiene interacción vía telefónica o a través de las redes sociales, ambas partes, se ven afectadas por la ausencia familiar, sea del padre, madre o hijo, lo cual afecta de manera directa el desenvolvimiento socio afectivo de los niños y jóvenes incluso de los abuelos quienes sienten de cerca la ausencia familiar. Lo cual se fortalece al pensar que pronto se podrán reencontrar y que se alimentan cuando se reciben obsequios, ayudas, giros, lo cual enfatiza la presencia de la persona ausente.

La Comunicación

La comunicación es un proceso interactivo que se suscita entre dos o más personas y que se fortalece en la cotidianidad. Es el proceso de mayor importancia que se da en los seres humanos. En todo grupo familiar debe darse una comunicación cercana, al respecto Peterson y Green (2019), sostienen que:

> Este tipo de comunicación donde intervienen los miembros de una familia se puede dividir en dos áreas, instrumental y afectiva. La comunicación instrumental es el intercambio de información factual que permite a las personas cumplir funciones familiares comunes, como decirles a sus hijos a qué hora se sirve la cena. La comunicación afectiva se refiere a cómo los miembros de la familia comparten sus emociones, como la ira o la

> felicidad entre ellos. Algunos miembros de la familia pueden comunicarse con éxito en un área, pero no en la otra (p.3).

Las formas de comunicación que plantea el autor están presentes en el hogar, desde el momento en que se conforma la familia cuyos vínculos se cimientan sobre la base del afecto y las emociones. Por otro lado, el autor menciona la comunicación instrumental, donde se perfilan las normas de convivencia, las acciones que se emprenden siguiendo los deberes del hogar todo basado en la comprensión y los valores, los cuales consolidan la personalidad del individuo.

En tal sentido, las dos formas de comunicación instrumental y afectiva sufren rupturas debido al distanciamiento familiar, prevaleciendo solo la afectiva, esta se logra a través del uso del internet, el cual hace parte de la vida del individuo actual, constituyendo el puente comunicativo entre personas que se encuentran a distancia. Por ello, Rodríguez (2015) plantea “las video llamadas no requieren estar en el mismo lugar para comunicarse con los familiares y compartir con ellos en tiempo real y poder tener un acercamiento familiar” (s.p). El uso de las mismas se realiza utilizando los medios tecnológicos para beneficiar a la población migrante, ofreciéndole la posibilidad de tener un mayor acercamiento con sus familiares, acrecentar los lazos afectivos entre sus seres queridos consolidando un vínculo emocional que favorece su equilibrio emocional.

El hecho de desplazarse lejos del país de origen implica que las personas tengan que afrontar situaciones nuevas a las cuales nunca se habían enfrentado como el marcharse sin dinero, sin tener un lugar o empleo seguro, en el lugar destino. Es evidente como estas personas llegan incluso a dormir en las calles, pasando por condiciones precarias y adversas, sin poseer los medios económicos para cubrir sus necesidades básicas de manera eficiente, incluso constituye un riesgo para su seguridad personal, en definitiva, buscando el incentivo del acercamiento con la familia del país de origen a partir de la comunicación en línea, la cual le ofrece la posibilidad de refugiarse y acrecentar los vínculos afectivos familiares.

La comunicación familiar es un elemento que entre los migrantes está mediado por el uso del internet y las Tecnologías de Información y Comunicación, en el contexto colombiano y en otras latitudes. De allí que, González Escudero (1999) plantea "Contribuir, desde el ámbito de comunicación a un mejor conocimiento de las mediaciones institucionales, sociales y simbólicas que intervienen en los procesos de inserción social de los emigrantes Magrebies, en España" (p.23). Estos aportes, revelan la formación y la naturaleza de las redes de comunicación que vinculan a quienes emigran entre sí, y a estos con las poblaciones instaladas en la región a donde se desplazan, hecho determinante en el desarrollo del proceso migratorio y en el asentamiento, los cuales reflejan la articulación entre las redes de relaciones sociales en un ámbito trasnacional y los usos que estos colectivos dan a los medios de comunicación desde un entorno que personal y colectivamente no puede pensarse sólo en términos de proximidad geográfico.

Melella y Perret (2016) "Exploraron la vinculación de las tecnologías de información y comunicación (TIC), en particular el uso del internet con los procesos migratorios en Argentina" (p.34). Exponen que las TIC han modificado las formas de migración tradicional al permitir un vínculo más fluido y dinámico con el país de origen a través del uso de las redes sociales y familiares. Los autores ponen de manifiesto que los migrantes al acceder a las TIC por medio de las diferentes aplicaciones han potenciado la construcción de redes trasnacionales, así como también se configuran espacios mediáticos diaspóricos constituidos como organización y participación política.

Se logra apreciar en otros países que las comunicaciones entre migrantes y familiares, se configuran a partir de las relaciones interpersonales familiares basadas en el uso del internet como medio que favorece el proceso comunicativo, entre el migrante y sus seres queridos. Cuyos estudios buscan comprender como se desenvuelve cada proceso comunicativo, así como los aportes que se hacen desde sus experiencias y aportes en Latinoamérica.

Internet como Medio de Comunicación

La realidad actual demuestra que las personas logran un mayor acercamiento con los demás a partir del uso de los dispositivos móviles (celular, computadora, otros) suscitándose un proceso de comunicación mediado por el internet. El cual se despliega mediante una plataforma tecnológica que facilita diversas formas de comunicación, suscitando una verdadera revolución tecnológica. Para Carnicer (2019)

> La única constante en el universo de internet ha sido el cambio y en esta última década han surgido nuevas herramientas que han vuelto a modificar las reglas del juego. Especialmente en lo que se refiere a la comunicación. En tan solo diez años hemos pasado de ser sujetos pasivos a usuarios activos, y de usuarios activos nos hemos convertido en generadores de contenido, opinadores, influencers y viralizadores (p. 32).

Los avances tecnológicos del internet han cambiado el ritmo de vida del individuo y la sociedad en general, el impacto tecnológico es avasallante, cuya presencia se encuentra en todos los ámbitos: social, económico, cultural, recreativo. Hay mayor acercamiento entre ciudades, pueblos y países donde cualquier acontecimiento que ocurre en algún lugar determinado es conocido en todo el mundo, debido a la conexión global del internet cuyo radio de acción llega a los lugares más lejanos del mundo, ofreciendo la posibilidad a las personas de interconectarse en tiempo real o diferido. Siendo notorio el hecho de que no solamente es la comunicación, el fin sino también como generadores de información y contenidos que pueden ser intercambiados.

El alto impacto comunicacional ha hecho que todos los procesos se generen de manera electrónica, el uso del correo electrónico, redes sociales hacen parte de la vida cotidiana del ser humano. Según Carnicer (ob cit). “EL Internet ha pasado de tener 2.000 a 5.000 millones de usuarios y ha cambiado las reglas del juego en categorías como el retail, la productividad, el entretenimiento, la educación o la comunicación” (p. 36). El aumento de la población que hace uso del mismo se acrecienta a medida que avanza el tiempo, junto al avance tecnológico, desde la aparición del World, Wide Web, la aparición de los computadores y celulares han venido para quedarse en el tiempo y cambiar la cotidianidad de otros tiempos.

Las Redes Sociales

Dentro de las bondades que ofrece el internet a nivel de comunicación se encuentran las redes sociales según Rdstation (2019) “son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos” (s.p). Las redes como lo señala el autor constituyen medios tecnológicos que facilitan la conexión entre personas en diferentes contextos geográficos que se encuentran en lugares distantes y logran comunicarse, de manera personal y colectiva. Las mismas, posibilitan que las personas puedan crear redes comunicativas informativas e incluso familiares para intercambiar información y mantener un acercamiento constante y estar no solo informado sino en constante interacción en tiempo real.

El mismo autor, señala las aplicaciones que actualmente existen en el entorno virtual, muchas de ellas son páginas que surgieron a principios de milenio, las mismas son *Friendster, MySpace, orkut, y Hi5*. Posteriormente, aparecen las redes sociales: *Facebook, Instagram, LinkedIn, twitter, WhatsApp, Facebook, Messenger y YouTube*. Las siguientes definiciones fueron tomadas de Rdstation (ob cit):

- **Facebook**. Es una red social completa que sirve para entretenerse, hacer amigos, relacionarse socialmente, informarse y a la vez mantenerse comunicado.

- **Instagram**. Es una red social en la cual se pueden compartir fotos y videos se puede utilizar desde el celular, además brinda la oportunidad de comunicarse e informarse.

- **LinkedIn.** Es una red social corporativa la cual reúne grupos de personas que se relacionan profesionalmente, en lugar de amigos son conexiones que se establecen por ello se configura desde lo profesional.

• **Twitter.** Es una red social de publicación de comentarios fotos, videos e intercambio de información tiene 319 millones de usuarios en el mundo.

• **WhatsApp**. Es la red social de mensajería instantánea más popular, la mayoría de las personas tiene en su teléfono inteligente esta aplicación y hace uso de ella. Se pueden hacer conexiones a través de videollamadas y se utiliza mensajería instantánea.

Lo señalado anteriormente refiere algunas de las Redes Sociales con más usuarios que existen, estas se han convertido para los migrantes en la forma de acercar amigos, parientes y demostrar que están bien, para búsqueda de empleos, desarrollar grupos de ayuda porque ellas representan a grupos de personas que se relacionan entre sí por interés sobre un tema o por tener afinidades específicos, es decir, conforman relaciones con otros usuarios a quienes se les puede conocer o no en persona, por medio del cual se crean relaciones de diferente índole, ya sean personales, profesionales, entre muchas otras (López, 2016, Guzmán y López, 2019, 2020).

En los últimos tiempos, es muy usual que las personas se comuniquen por medio de las redes sociales, las cuales llegaron para ser parte de la vida de los seres humanos, les favorece y les brinda la posibilidad de lograr un acercamiento entre personas en diferentes lugares del mundo. Las Tecnologías de Información y Comunicación ofrecen una gama de posibilidades que en otros tiempos era algo imposible, esto debido al auge avasallante de la tecnología y la aparición del Internet.

MÉTODO

Este producto de investigación se fundamentó en la etnografía, por sus características y bondades tal como la señala Giddens (2015) “es un método de investigación por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta, pudiendo ser esta una familia una clase social, una escuela” (p.23). Al investigador cualitativo le favorece porque las metodologías cualitativas, donde la investigación debe

captar la reflexión de los sujetos involucrados en el proceso, sus motivaciones, vivencias e interpretaciones personales y colectivas (Yegres Mago, 2013).

• Se aborda el objeto de estudio con miras a comprender e interpretar una realidad que interactúa con un contexto más amplio con la finalidad de obtener conocimientos y planteamientos teóricos, más que resolver problemas.

• Se debe analizar e interpretar la información encontrada en el campo tanto la verbal como la no verbal, para comprender lo que hacen, dicen y piensan además de como interpretan su mundo y lo que en el acontece.

Un estudio etnográfico permite recoger una visión global del ámbito social estudiado, desde distintos puntos de vista. El investigador puede compartir e interactuar con las demás personas vivencias, situaciones cotidianas que a diario acontecen en el lugar el cual será el escenario donde se lleva a cabo la investigación, sus aportaciones son importantes al igual que las observaciones de cada situación o detalle que aprecie el investigador y que favorecen la comprensión de la situación que se está estudiando.

En cuanto a las técnicas de investigación la observación, el investigador puede indagar y comprender su objeto de estudio e indagar los comportamientos sociales, culturales y ancestrales que estos demuestren, son los principales factores que enmarcan el rumbo a seguir en una investigación, como también las limitaciones que en ella se puedan presentar, (Taylor y Bodgan, p.132).

Momento de la Investigación o Etapas Cumplidas

Todo proceso de investigación conlleva una serie de pasos que son fundamentales para el cabal cumplimiento del mismo. En este sentido se cumplieron las siguientes etapas: diagnóstico del contexto, el investigador es parte de esa realidad porque reside en el lugar donde habitan temporalmente los venezolanos. Desde donde se seleccionaron los informantes clave, aplicación de técnicas de investigación:

observación, entrevista y registro de información, finalmente transcripción de las entrevistas análisis de la información obtenida categorización y obtención resultados de la investigación

Es importante tener presente el contexto donde se desarrollan los hechos y la forma como lo hacen, ya que agentes externos pueden llegar a influenciar en cierto modo la secuencia a seguir en una investigación, el mismo es el centro de Cúcuta capital del Departamento Norte de Santander, es allí donde el investigador por ser parte de esa realidad como ente importante en este proceso debe intervenir por medio de su análisis e interpretación.

Por lo cual utilizó la entrevista en profundidad, como técnica cualitativa, permite el acercamiento entre el investigador y el sujeto investigado, en este sentido Robles (2011) señala que "es un proceso que podríamos dividir en dos fases; la primera denominada de correspondencia, donde el encuentro con el entrevistado, la recopilación de datos y el registro, son la base para obtener la información de cada entrevista" (p.22). En su aplicación, la misma debe partir de una empatía que debe generar el investigador con el sujeto investigado, con la finalidad de que se establezca un clima agradable y de acercamiento para lograr el propósito de la misma.

Obtención de la Información y Análisis de los datos

Para la obtención de la información se procedió a utilizar la triangulación de datos que permitió contrastar tanto entrevistas y registros descriptivos de observación a fin de configurarlas e ir desplegando el análisis de estas, estas dieron paso a las categorías obtenidas, las cuales son: migración, comunicación y afectividad. A partir de allí se derivó el análisis, para finalmente llegar al producto de la investigación.

Con el propósito de comprender la dinámica de la investigación se procedió a desarrollar las siguientes interrogantes dirigidas a personas seleccionadas de acuerdo a su tiempo de permanencia y origen. ¿Cómo es la comunicación con tu familia en

Venezuela?, ¿Qué medios utilizas para realizarla? Los informantes clave fueron personas migrantes seleccionados atendiendo su procedencia, puesto que proceden de diferentes estados del país de origen, información de su nivel socioeducativo, edad, ocupación, tiempo de haber migrado. Los criterios de selección se presentan a continuación:

***Cuadro* 2: Informantes Clave**

Informante	Edad	Ocupación	Tiempo de haber emigrado
O1	35 años	Vendedor ambulante	2 años
O2	24 años	Aseadora	3 años
O3	22 años	Ayudante de bodega	1 año
O4	29 años	Alquila celulares minutos llamadas	14 meses

RESULTADOS

Del análisis de las entrevistas surgieron las siguientes categorías producto de la categorización:

Migración. Categoría que manifiesta el por qué ellos buscan mejores condiciones de vida que en Venezuela no pudieron obtener:

"Nos vamos a trabajar a Colombia para poder comer y vivir mejor",

"En Colombia hay fuentes de empleo se gana y se hace un buen mercado",

"nos fuimos de Venezuela por buscar mejorar la calidad de vida".

Estas apreciaciones dejan ver la relevancia que tiene para esta persona el haber migrado, porque según las observaciones efectuadas la persona envía giros a sus familiares en Venezuela.

En este sentido, para Aruf (2008) la decisión migratoria, "estaría fundada en una compleja combinación de factores internos y externos; entre los externos más significativos se destacan: Falta de alternativas para los logros ocupacionales, Incertidumbre social sobre el futuro económico, Inseguridad general frente al crecimiento de la violencia. Necesidades básicas insatisfechas" (s.p). De allí que en el apartado anterior se pone de manifiesto lo argumentado por el informante y que lo fundamenta el autor al plantear los elementos que inciden para tomar dicha decisión.

Afectividad. Esta categoría emergió a partir de los siguientes aportes:

> *"El estar en otra tierra te hace querer más la tuya, añorar tu familia, tus cosas".*
> *"Me fui buscando mejores oportunidades para mantener a mis hijos, los extraño",*
>
> *"Me hace mucha falta mi familia, mis hermanos, los quiero y añoro"*.

Por lo manifestado, en esta categoría se aprecia el alto grado de carga emocional que inundan las expresiones de los entrevistados, dejando evidente el hecho que implica la separación que ambas partes manifiestan siendo esta categoría una de las más sensibles para el informante. Al respecto Aruf (2008) sostiene:

> Los sentimientos generados a raíz de la migración han ido cambiando con el tiempo, según hayan ido entendiendo las razones de esa ausencia y hayan conseguido elaborar el duelo migratorio. Reconocen haber pasado por diferentes etapas, transformando los sentimientos negativos y dañinos, en sentimientos más positivos con el tiempo (p. 27).

La nueva realidad basada en las relaciones a distancia pone de manifiesto sentimientos de duelo por la ausencia, el cual va madurando en el tiempo y que se modifica en la aceptación del distanciamiento, para acrecentar la motivación por el

reencuentro familiar, el cual disipará todo sentimiento que afecte la carga emocional de las personas.

Comunicación. Se refiere al vínculo comunicativo entre migrantes y familiares en Venezuela:

> "*la ventaja del internet y el WhatsApp nos permite comunicarnos a cada momento para Venezuela*"
>
> "*el internet nos acerca más, yo llamo a mi familia siempre",*
>
> *"trabajo vendiendo minutos a Venezuela y desde ahí estoy en contacto con mis familiares mi marido y mis hijos*".

Aquí puede apreciarse que los lazos comunicativos están presentes en el contexto de las personas. En este sentido, Bianco (2018) señala que "en la trayectoria migratoria no sólo son de ayuda las redes sociales y las comunicaciones telefónicas sino también la posibilidad de utilizar mapas geográficos en línea como soporte a la ruta que se debe seguir" (p.38). El uso de las redes sociales afianza los patrones comunicativos y afectivos de las personas y les ofrece un mayor acercamiento que se aprecia y se fortalece en la interacción comunicativa lograda por medio del uso del internet.

Los resultados muestran, de manera precisa, que el proceso de migración se suscita debido a las condiciones socioeconómicas de los migrantes, las carencias de servicios y de posibilidades que no se cuentan en su país de origen y que conllevan a que se desplacen a otros países para mejorar sus condiciones de vida, siempre con la esperanza de volver a su tierra. Hechos que ponen de manifiesto la afectividad como el vínculo referencial o lazos que unen a los seres queridos, lo cual favorece y estimula al venezolano a trabajar por brindar y ofrecer un apoyo económico a sus familiares dentro del país.

Lo anterior refleja un lazo comunicativo entre familias de origen y familia migrante, en el Departamento Norte de Santander, hechos que develan, las personas que se han asentado allí, requieren mantener ese vínculo comunicativo y afectivo, propiciando un acercamiento por medio del uso de las TIC, que para este caso se hace a través de: *WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger*, estas herramientas propician el acercamiento y consolida la comunicación con sus parientes en Venezuela. Aun cuando las condiciones en ese país, en cuanto a los servicios no son tan eficaces, se estrecha el lazo comunicacional que incentiva la afectividad, los valores, la identidad, entre otros.

La comunicación como proceso inherente al ser humano se realiza a través de la mediación del internet como elemento que ofrece la posibilidad de acercar y estrechar los vínculos afectivos entre las personas, siendo una herramienta valiosa en estos tiempos. Donde las Tecnologías de Información y Comunicación, tienen gran influencia entre los migrantes y sus familiares dada la nueva consolidación de redes trasnacionales que van emergiendo y conforman un nuevo esquema de comunicación global, permitiendo a las personas renovarse, manifestar sus afectos y añoranza por sus orígenes.

Por otra parte, se puede notar la consolidación de grupos de personas que conforman una red de migrantes que mantienen y comparten intereses, motivaciones, su cultura y los lleva a sembrar un valor de solidaridad y compartir entre ellos que se cimienta sobre la base del uso de redes de comunicación sustentadas en la plataforma de internet, mediante la creación de grupos sociales a través de W*hatsApp y Facebook*, lo cual reafirma y solidifica el acercamiento entre comunidades de migrantes en el Departamento Norte de Santander de Colombia.

CONCLUSIONES

Atendiendo el objetivo general de la investigación develar cómo influye la comunicación apoyada en el internet para mantener las relaciones entre migrantes venezolanos y familiares. De los resultados se extraen dos elementos importantes que

respaldan el proceso interactivo entre ambas familias: afectividad y comunicación. La afectividad es una de las categorías implícitas en el mismo, poniendo de manifiesto el vínculo afectivo y emocional que constituye el puente de unión, entre ambas partes, donde se aprecia, el afecto, la añoranza por el lugar de origen, el dejar las familia, o parte fundamental del grupo y encontrarse en una situación completamente diferente, situando a la persona en un contexto que no es el propio, conllevando a alimentar el retorno o considerar el reunirse nuevamente en algún momento, siendo el internet el único medio que facilita el acercamiento entre ambas partes.

El uso del internet constituye un elemento imprescindible que forma parte de la vida cotidiana del individuo, no solo permite el acercamiento comunicativo, si no también disminuye la brecha afectiva, ofrece la posibilidad de conexión en contextos lejanos donde las personas migrantes se conectan con su familiares en su país de origen. Es notable el uso del internet en estos tiempos facilitando la configuración de una comunidad familiar social, trasnacional, la familia originaria y la familia virtual, la cual se estrecha a medida que las posibilidades lo concedan. Por lo anteriormente, expresado y en atención a los resultados se evidencia la configuración de una red comunicativa que se sustenta en la afectividad y que se fortalece y afianza en el vínculo comunicativo soportado por el manejo comunicacional del internet como plataforma que ofrece las posibilidad desde el punto de vista de su accesibilidad, la economía porque tal como lo manifestó uno de los entrevistados se puede acceder de manera rápida y cercana sin tanto costo, a la interacción con el grupo familiar.

Además es notoria, la conformación entre la población migrante, de grupos sociales a través de las redes sociales: Venezolanos en Colombia, Venezolanos en el exterior, otros. Lo cual brinda la posibilidad real de concretarse con sus connacionales y compartir sus afectos, cultura, entretenimiento y hasta el trabajo. Uno de los elementos a destacar es el hecho de que el uso del internet y las redes sociales facilita, acerca y contribuye a la reestructuración del núcleo familiar, social. Desde el punto de vista emocional disminuye el anhelo y el duelo emocional por el distanciamiento entre sus miembros y por el contrario minimiza la brecha comunicativa aun cuando no se está

presente físicamente.

A partir del uso de las TIC las personas han pasado de una comunicación personal a una interacción virtual y a pesar de que al realizar las llamadas, o enviar mensajes, no hay contacto físico personal, este proceso afianza y arraiga los lazos afectivos y comunicacionales entre todos, para favorecer el acercamiento y los vínculos afectivos, particularmente la presencia del familiar ausente. Siendo las TIC un factor determinante en la comunicación entre pares, sin costos elevados y propiciando la creación de comunidades sociales se afianzan los valores y se brindan nuevas oportunidades que solo ofrecen las tecnologías.

La familia es la principal estructura que sostiene y fundamenta las relaciones sociales y la personalidad de los jóvenes, la migración ha fragmentado las relaciones familiares e incluso la misma estructura. Aun cuando se mantiene un contacto cercano, es imprescindible que desde la comunicación se afiancen vínculos que solo la interacción personal cotidiana puede favorecer y satisfacer. De tal manera, que a pesar de que exista un distanciamiento físico, se preserven los valores de pertenencia, convivencia, afectos que fortalecen la salud mental y el afecto familiar que debe prevalecer en el grupo familiar.

Finalmente y a manera de reflexión resulta importante considerar que la dinámica sobrevenida producto de las migración, ha impactado la estructura familiar porque por un lado se habla de la familia de origen y por otro la familia distante, destacándose de este hecho un aspecto interesante por cuanto se ha creado una nueva forma social familiar que pudiera considerarse una nueva estructura como la familia extendida basándose en un grupo familiar integrado por las personas que migraron y que conforman una nueva estructura en el país donde deciden radicarse uniéndose a otros familiares que progresivamente se van integrando y quienes conforman a su vez nuevas relaciones de pareja con personas del lugar donde residen extendiéndose la dinámica familiar a otros contextos y trayendo como consecuencia que ya no se habla solo de la familia origen, sino por el contrario la nueva estructura familiar asentada en el

territorio extranjero.

REFERENCIAS

Aruf, R. (2008). Causas, Consecuencias, Efectos e Impacto de las Migraciones en Latinoamérica. [Revista en línea]. *Papeles de población, 14(55).* Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252008000100005. [Consulta: 2019, Marzo 11]

Banco Mundial (2018).Migración Desde Venezuela a Colombia. (Documento en Línea). Disponible en: https://r4v.info/es/documents/download/66643. [Consulta: 2019, Marzo 09]

Cabrera P., (2019). La Migración y su Impacto Familiar Dentro y Fuera de Venezuela. Sección opinión Venezuela. Diario Las Américas. Disponible en: https://www.diariolasamericas.com/opinion/la-migracion-y-su-impacto-familiar-dentro-y-fuera-venezuela-n4183465. [Consulta: 2019, Marzo 06]

Carnicer L., (2019). El Internet como Medio de Comunicación. (Documento en línea). Disponible en: https://forbes.es/empresas/53352/internet-como-medio-de-comunicacion/. [Consulta: 2019, Marzo 06]

González Escudero E (1999). Redes Sociales, Comunicación y Procesos de Movilidad y Asentamiento de los Emigrantes Magrebies en Alicante: 1985- 1999. (Tesis no publicada)

Manetto, F. (2018). El Éxodo Venezolano, de Crisis Migratoria a Prioridad Humanitaria. *Diario el País*. Sección: Venezuela. Disponible: https://elpais.com/internacional/2018/09/29/colombia/1538255552_732711.html. [Consulta: 2019, Febrero 08]

Melella C. y Perret M., (2016). Uso de la Internet en contextos Migratorios. Una Aproximación a su estudio. (Trabajo no publicado). Disponible en: https://www.redalyc.org/jatsRepo/823/82349540005/html/index.html. [Consulta: 2019, Marzo 12]

Pavajeau, J. (1999). *Las Migraciones Forzadas de Población, por la Violencia, en Colombia: una Historia de Éxodos, Miedo, Terror, y Pobreza.* Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales (1A) Disponible en: http://www.ub.edu/geocrit/sn-45-33.htm. [Consulta: 2019, Enero 12]

Peterson R., y Green S., (2019) Familias First (Documento en línea). Disponible en: http://www.eltractor.cl/2019/04/comunicacion-familiar-caracteristicas.html. . [Consulta: 2019, Enero 12]

Pedone C., e Alfaro. Y.,(2015) Migración cualificada y políticas públicas en América del Sur : el programa PROMETEO como estudio de caso p. 31-42. Disponible en https://doi.org/10.4000/sociologico.1326. [Consulta: 2019, Febrero 24]

Piras (2016). Emociones y Migración: Las Vivencias Emocionales de las Hijas y los Hijos que se Quedan en Origen (Revista). España

Pismataro F., y Gehring H., (2018). *Retos Y Oportunidades de la Movilidad Humana Venezolana en la Construcción de una Política Migratoria Colombiana.* Colombia: adeneur

Rdstation (2019). Las Redes Sociales. (Página WEB). Disponible en: https://www.rdstation.com/mx/redes-sociales/. [Consulta: 2019, Febrero 24]

Stefoni C., (2011). Migración, Remesas y Desarrollo: Estado del Arte de la Discusión y Perspectivas (Pagina web). Disponible en: https://journals.openedition.org/polis/2389. [Consulta: 2019, Enero, 14]

UNESCO (2005). *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Migrantes*. (Documento en Línea). Disponible en: unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000143557_spa. [Consulta: 2019, Febrero 24]

Vargas, C., (2016). Intención de emigración de estudiantes en último año de carrera. Caso de 4 universidades venezolanas seleccionadas. Trabajo de grado presentado para obtener el título de Magister en Ciencia Política, Universidad Simón Bolívar. Caracas-Venezuela

Wolkers K., (2018). Migración Internacional. (Documento en línea). Disponible en: https://cutt.ly/ikz0qUH [Consulta: 2019, Marzo 20]

Yegres Mago. A. (2013). La investigación cualitativa en el ámbito de las ciencias sociales. Libro no publicado.