

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN PERSONAS INMIGRANTES DE  
VENEZOLANOS



PSICÓLOGAS EN FORMACIÓN  
AMOROCHO MUÑIZ YURY DAYEMIS  
URUENA HERNÁNDEZ MARÍA MONYKA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
CÚCUTA, COLOMBIA

I-2019

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN PERSONAS INMIGRANTES  
VENEZOLANAS EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER DESDE EL AÑO 2018 HASTA  
EL AÑO 2019.



Realizado Por:

Amorocho Muñiz Yury Dayemis

Uruena Hernández María Monyka

Director de Trabajo de Grado  
Julia Carolina Castro Maldonado

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud

Programa de Psicología

Cúcuta, Colombia

I-2019

## Contenido

Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
Justificación	11
Objetivos	14
Objetivos Específicos	14
Formulación del Problema	14
Descripción del problema	15
Planteamiento del Problema	18
Formulación del problema	18
Estado el arte	19
A Nivel Internacional	19
A Nivel Nacional	21
A Nivel Local	23
Marco Teórico	25
Capítulo I	25
Psicología Social	25
Teorías de la cognición social.	26
Conflicto	27
Componentes del conflicto.	29
Personalidades conflictivas.	30
Resolución de Conflictos	32
Negociación.	32
Mediación.	33

Conciliación.	33
Arbitramento.	34
Aspectos positivos- negativos del conflicto.	34
Capítulo II	36
Migración	36
Capítulo III	39
Estrategias de Afrontamiento	39
Marco contextual	52
Asistencialismo	53
La caída del precio del petróleo	54
Inflación y devaluación del bolívar	55
Atentar contra las instituciones democráticas	55
Crisis en las relaciones diplomáticas	57
Marco legal	59
Artículo 25	59
Protección contra la detención y prisión arbitraria.	59
Artículo 96 de la Constitución Política de Colombia	60
Artículo 100 de la Constitución Política de Colombia.	60
Artículo 2 de la Declaración de Derechos Humanos	61
Artículo 4 de la Declaración de Derechos Humanos	61
Artículo 22 de la Declaración de Derechos Humanos	61
Artículo 23 de la Declaración de Derechos Humanos	61
Metodología	63
Tipo de diseño	63
Población	63

Muestra.	63
Tabla de datos	64
Categorías de la investigación	65
Técnicas	65
Observación no participante.	65
Entrevista semiestructurada.	66
Grupo focal.	66
Triangulación de datos.	66
Validación del instrumento.	67
Procedimiento	67
Fase 1.	67
Fase 2.	67
Fase3.	68
Fase 4.	68
Resultados	69
Participantes	69
Grupo Focal	79
Observación no Participante	82
Subcategorías, Participantes	85
Subcategoría, Grupo focal	90
Análisis y Discusión de Resultados	91
Conclusiones	102
Recomendaciones	104
Bibliografía	106

## Lista de Tabla

Tabla 1. Datos del sujeto 1	64
Tabla 2. Datos del Sujeto 2	64
Tabla 3. Datos del Sujeto 3	65
Tabla 4. Resultados de entrevista semiestructurada	69
Tabla 5. Resultados Grupo Focal	79
Tabla 6. Resultados Observacion no Participante	82
Tabla 7. Subcategoría, Participante	85
Tabla 8. Subcategoría, Grupo Focal	90

## **Resumen**

El trabajo titulado “*Estrategias De Afrontamiento En Personas Inmigrantes Venezolanas En Cúcuta,*” tiene como objetivo, determinar las estrategias de afrontamiento en personas inmigrantes de procedencia venezolana que residan en la ciudad de San José de Cúcuta, el cual se realizara por medio de una investigación cualitativa, mediante el diseño Fenomenológico.

Los instrumentos utilizados para recolectar la información, es la observación no participante, entrevista semiestructurada, estableciéndose dos categorías que son Estrategias de enfrentamiento y Proceso de inmigración, el cual fue validado por juicio de expertos, por ultimo un grupo focal.

Esta investigación se aplicó a una muestra de 3 personas venezolanas y se estableció un grupo focal de 3 personas; finalmente se identifican las estrategias que han implementado la población inmigrante participante de la investigación, comprendiendo de esta manera como han afrontado estas adversidades por las cuales han tenido que pasar.

**Palabras claves:** venezolanos, Psicología, Estrategias de Afrontamiento

## **Abstract**

The work entitled "Strategies of Coping in Venezuelan Immigrants in Cúcuta," has as objective, to determine the coping strategies in immigrant people of Venezuelan origin residing in the city of San José de Cúcuta, which will be carried out by means of an investigation qualitative, through the Phenomenological design.

The instruments used to collect the information, is non-participant observation, semi-structured interview, establishing two categories that are confrontation strategies and immigration process, which was validated by expert judgment, finally a focus group.

This research was applied to a sample of 3 Venezuelan people and a focus group of 3 people was established; Finally, the strategies implemented by the immigrant population participating in the research are identified, understanding better how they have faced these adversities for which they have had to pass.

***Keywords:*** Venezuelans, Psychology, Coping Strategies

## **Introducción**

Esta investigación se basa en “*Estrategias De Afrontamiento En Personas Inmigrantes Venezolanas En Cúcuta,*”. Esto se lleva a cabo debido al constante flujo migratorio que se ha presentado en la frontera. Su objetivo principal es determinar cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan las personas inmigrantes de procedencia venezolana que residan en la ciudad de San José de Cúcuta por medio de la investigación cualitativa.

Teniendo en cuenta que inmigración es la entrada a un país o región de personas que nacieron o proceden de otro lugar. Representa una de las dos opciones o alternativas del término migración, que se aplica a los movimientos de personas de un lugar a otro y estos desplazamientos conllevan un cambio de residencia temporal o definitiva. Con respecto a la aclaración anterior, se menciona que, en general, la inmigración es una condición dada por necesidades de tipo biológico, económico, social, cultural, etc., que pretende encontrar lugares, entornos, ambientes y sistemas que puedan suplir esas necesidades originales.

Así mismo, debido a las inconformidades y dificultades por las cuales atraviesa el país de Venezuela, como desempleo, pobreza, inestabilidad política, propagación de enfermedades, inseguridad, falta de alimento, problemas de salud pública, la economía, entre otras situaciones, la población venezolana se ve obligada a migrar a otros países buscando nuevas oportunidades donde puedan subsistir y desarrollarse, pero en ocasiones durante el proceso de migración estas personas son víctimas de actos de discriminación y xenofobia.

Continuando con lo anterior, se ve la necesidad de realizar esta investigación acerca de las estrategias de afrontamiento empleadas por la población inmigrante venezolana y de esta manera dejar como soporte de ayuda a trabajadores o voluntarios inmigrantes una cartilla de tipo

pedagógica en donde visualicen estrategias orientadoras ante las situaciones vividas en el contexto de inmigración.

Se utiliza una metodología cualitativa con un tipo de diseño fenomenológico debido a que por medio de este diseño se logra evidenciar la perspectiva de los participantes frente a un fenómeno como lo es la migración, brindándoles la oportunidad de compartir ciertas categorías en relación a este, por medio de una entrevista semiestructurada, grupo focal y observación no participante a esta población.

### **Justificación**

El ser humano presenta condiciones que han sido heredadas o adquiridas a lo largo de su desarrollo evolutivo, el hombre en su capacidad adaptativa ha desplegado aspectos inseparables, uno de ellos la movilidad, que consigo ha traído el fenómeno de la migración, si bien las migraciones han acompañado al ser humano a lo largo de la historia, en este momento actual, con una población mayor a siete mil millones de habitantes y unas condiciones adversas en el ámbito político, económico, social y cultural, las personas optan por migrar en búsqueda de un futuro mejor.

Según la CONAPO (Consejo Nacional de Población) en términos sociales humanos, define a la migración como el desplazamiento de personas desde su lugar de residencia habitual hacia otra, en algunos casos se mudan de país

por un período determinado de tiempo (Pérez Porto & Gardey, 2008)

Los países receptores de inmigrantes tienen la tendencia a percibir la migración como un fenómeno que trae consigo consecuencias a nivel económico, según (Gil, Atienza , Herrera, Malgesini, & Nyberg , 2005) ya sea desde el rechazo (los inmigrantes reducen las oportunidades laborales de la población local) o desde la aceptación (la inmigración es aceptada porque supone mano de obra barata, ocupa los huecos del mercado rechazados por la población local y ayuda a financiar el sistema de seguridad social.

La migración es un fenómeno complejo, puesto que los procesos demográficos son las más difíciles de registrar y controlar, según Seorw y Nam (1990) la migración es el proceso demográfico más difícil de documentar directamente, puesto que los mecanismos existentes para recolectar información, no se obtiene información veraz acerca del tema, sino cifras aproximadas de los flujos migratorios.

Teniendo en cuenta la revisión de la literatura el fenómeno migratorio ha sido investigado desde diferentes áreas del conocimiento y diversos contextos. Se han realizado muchas aproximaciones para explicarlo, definirlo y tipificarlo.

De acuerdo con (Micolta, 2005) la migración puede entenderse desde dos principios globales o universales, el primero desde un punto de vista espacial, pues la migración afecta a todos los países del planeta en mayor proporción a unos que otros, por ser un punto de partida y un punto de llegada sino también desde una dimensión cultural y profesional.

Entonces, la migración es un fenómeno trascendental, ya que afecta la salud física y mental, conllevando a consecuencias a nivel cultural, político y social de las personas que se encuentran bajo este fenómeno.

Según, el Director General de Migración Colombia, Christian Krüger Sarmiento, aseguró finalizando el 2017 que en el país se encontraban más de 550 mil venezolanos. Esto significó un aumento cercano al 62 % respecto al mismo informe presentado a mediados del año pasado.

Para octubre de 2017 Migración Colombia afirmó que el número de ciudadanos venezolanos que residen en el país, el cual llega a las 470 mil personas, entre los que están de forma regular e irregular en territorio colombiano. Según estos datos, hasta el momento 202 mil venezolanos han ingresado de manera regular al país, de ellos 67 mil cuentan con el Permiso Especial de Permanencia. (El tiempo, 2017)

De acuerdo a los informes expuestos por Migración Colombia, en el boletín migratorio del mes de diciembre del año 2017, ingresaron 109.649 habitantes venezolanos, de los cuales 53.226 son de sexo femenino y 56.423 de sexo masculino.

Entonces, se evidencia con todo lo anterior que la migración es un tema de crucial importancia, debido a que conlleva a consecuencias a nivel social, cultural y de salud. Y particularmente es una problemática que cada día aumenta tanto en el país, como en la ciudad de San José de Cúcuta

Por ende, se hace necesario desarrollar esta investigación desde un enfoque psicológico que permita determinar las estrategias de afrontamiento en familias inmigrantes de Venezuela que residan en ciudad de San José de Cúcuta el cual ya se ha sumido por los habitantes de la ciudad como normal, sin embargo, es una realidad que pone en riesgo la salud física y mental de las participantes de la investigación.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar las estrategias de afrontamiento en personas inmigrantes de procedencia venezolana que residan en la ciudad de San José de Cúcuta en el periodo de 2019, por medio de la investigación cualitativa.

### **Objetivos Específicos**

Describir la situación actual en la que se encuentran los inmigrantes venezolanos debido a la migración forzada por medio de la observación no participante.

Identificar que estrategias de afrontamiento son empleadas por los inmigrantes venezolanos actualmente residiendo en la ciudad de Cúcuta, mediante un grupo focal.

Clasificar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los inmigrantes de Venezuela en relación con las situaciones vivenciadas debido a la migración a través de una entrevista semiestructurada.

Presentar a la población de trabajadores o voluntarios que interactúan con población inmigrante una cartilla pedagógica en donde visualicen estrategias orientadoras ante las situaciones vividas en el contexto de inmigración.

## **Formulación del Problema**

### **Descripción del problema**

Desde comienzos del siglo XIX Colombia y Venezuela surgen como repúblicas independientes, siendo considerados países hermanos; Colombia se encuentra compuesto territorialmente por treinta y dos (32) departamentos, por su parte, Venezuela consta de veintitrés (23) estados, de acuerdo con (Urdaneta, 1999). Estas repúblicas mencionadas anteriormente debido a su ubicación geográfica son muy cercanas entre ellas y están establecidas como países en situación de frontera o “Países hermano” En la frontera colombo venezolana se pueden distinguir, cinco ámbitos territoriales: Guajira, Perijá-Cesar, Táchira-Norte de Santander, Apure-Arauca y Amazonas-Vichada-Guainía.

Como no es un secreto en todo grupo social, en este caso países hay aspectos positivos y aspectos negativos que se presentan en el transcurso de los años de acuerdo a los intereses de los individuos, a la situación social y a los avances presentes de cada época. La migración es uno de estos aspectos, ésta se puede presentar de manera positiva o negativa de acuerdo a la situación por la que esté pasando la persona que la experimenta; entre estos dos países no es un fenómeno nuevo y mucho menos extraño debido a las variaciones económicas que ha tenido cada uno. En décadas anteriores era usual que los colombianos partieran a tierras del vecino país, en busca de un mayor ingreso económico y por supuesto un mejor futuro, pues Venezuela contaba con una economía fundamentada en el petróleo, “sin embargo, la bonanza petrolera no sería por siempre y con la caída del precio del barril, también bajaron considerablemente los ingresos de Venezuela, lo que a su vez tuvo un impacto a nivel socioeconómico y político” (Servicio Jesuita a Refugiados, 2017)

La crisis económica de Venezuela se ha venido presentando hace algunos años y hoy es tan grave que según el observatorio venezolano de conflictividad social entre el 1 de abril de 2017 y

julio 31 de 2017 se presentaron 428 saqueos en diferentes lugares del país a establecimientos comerciales. (Servicio Jesuita a Refugiados, 2017)

Aspectos como la vivienda, el trabajo, la salud, la educación e incluso la alimentación han venido siendo dificultades cada vez más difíciles para el pueblo venezolano. El acceso a alimentos para la mayoría de la población en Venezuela es problemático, producto de la escasez o desabastecimiento de alimentos, a lo que se suma la pérdida excesiva de capacidad adquisitiva. Según Encovi citado por (Servicio Jesuita a Refugiados, 2017) el 82 % de los hogares venezolanos vive en pobreza, que pueden llegar a perder hasta 12 kilos de peso.

Los habitantes de los estados fronterizos, se encontraron con la necesidad de abastecerse de productos los cuales se encontraban escasos o inexistentes en el territorio venezolano, por ello optaron por trasladarse a las ciudades colombianas para satisfacer su necesidad.

Por otra parte, en Cúcuta se han encontrado testimonios de venezolanos que viajaron desde Caracas y otros lugares del interior del país, para abastecerse de alimentos, medicinas y productos de aseo a la zona fronteriza de Colombia, donde es posible conseguir algunos alimentos con costos demasiado elevados, ya sea por la hiperinflación económica de Venezuela o la desventaja que implica cambiar bolívares por pesos colombianos.

Según (Migración Colombia , 2018) citado por (Servicio Jesuita a Refugiados, 2017) 796 mil venezolanos ingresaron a Colombia en el 2017, 276 mil de los que ingresaron regresaron a Venezuela una vez se cumplió el tiempo de su permiso de permanencia, 520 mil salieron hacia terceros países o permanecen en Colombia haciendo uso de los permisos otorgados; cerca de 24 mil ciudadanos venezolanos solicitaron prórroga de permanencia ante migración Colombia, de los cuales el 15% lo hizo durante el mes de diciembre.

La ciudad de San José de Cúcuta, ciudad en situación de frontera con Venezuela a lo largo de su historia, se ha caracterizado por ser zona de comercio con las ciudades venezolanas de San Antonio y Ureña, siendo esta última considerada hace unos años la frontera terrestre más activa de América Latina.

La decadencia económica que ha presentado el vecino país ha incentivado a las personas a migrar a diferentes destinos, siendo Colombia, Ecuador y Chile los destinos con más preferencias por los ciudadanos venezolanos teniendo en cuenta la rentabilidad que genera la respectiva actividad económica que realicen en estos países, esto origina un problema para la ciudad de Cúcuta, ya que la necesidad de suplir la escases de oferta laboral que se ha presenta, puesto que la ciudad no cuenta con industrias formadas y solidas que puedan abarcar una población considerable para que disminuya la informalidad y el desempleo.

Por estas razones los migrantes venezolanos optan por realizar actividades laborales tanto en la informalidad, como en lugares comerciales por un sueldo inferior a un salario mínimo legal vigente, por lo anterior se hace necesario, identificar las estrategias de afrontamiento presentes en esta población, que surgen a partir de su condición migratoria de cada uno de los participantes de la investigación.

Acontecimientos como los mencionados y toda la trayectoria que tiene el declive económico de Venezuela han sido de gran razón para el desplazamiento de las familias hacia Colombia. Por ende, la presente investigación cualitativa pretende identificar las estrategias de afrontamiento en personas inmigrantes de Venezuela que residan en ciudad de San José de Cúcuta, con el fin de analizar esta problemática social y económica desde su trasfondo psicológico contribuyendo a otras investigaciones sobre fenómenos sociales en relación con la migración.

## **Planteamiento del Problema**

La migración en Venezuela específicamente se debe a la mala orientación por parte de los mandatarios que han tomado las riendas del país, llevó a un país próspero al declive en su economía y a su vez en otros campos que permean a los individuos venezolanos, la inflación y la devaluación de la moneda han sido factores que contribuyen a la migración masiva de ciudadanos venezolanos a la ciudad de Cúcuta, por lo que se han evidenciado altos flujos migratorios en los puentes internacionales de San Antonio y Ureña, esto ha dado como consecuencia a que la ciudad ocupe a nivel nacional el primer puesto en informalidad laboral y el segundo puesto en desempleo en lo que va del presente año, además los migrantes carecen de seguridad social, así mismo sus necesidades básicas se encuentran insatisfechas y primando la baja escolarización, por ello surge de manera concreta la formulación del problema de esta investigación: Identificación de estrategias de afrontamiento en personas inmigrantes de Venezuela.

## **Formulación del problema**

¿Qué estrategias de afrontamiento utilizan las personas inmigrantes venezolanas que han vivido en Cúcuta, Norte de Santander desde el 2018 hasta el 2019?

### **Estado el arte**

Para fortalecer un proceso investigativo es importante tomar como referentes otras investigaciones que sean productivas y contribuyan siendo ejemplo desde su forma y contenido, se pueden tomar como referencias algunas investigaciones que enriquecen esta investigación cualitativa, ya que incluyen situaciones problema similares a la aquí planteada.

#### **A Nivel Internacional**

Inicialmente se toma la investigación titulada “México en la encrucijada: Implicaciones internas e internacionales de la migración” por, el (Centro de Estudios Internacionales Gilberto Bosques., 2015), Donde se reconoce a México, como uno de los países que es, emisor, receptor, y lugar de tránsito y retorno de grandes flujos migratorios, siendo de naturaleza mixta y, en gran proporción, no autorizados o irregulares.

En esta investigación se presenta que, de acuerdo con las prácticas internacionales de la actualidad, la política migratoria se centra en la persona, más que en la seguridad, además, la política migratoria mexicana con respecto a los migrantes centroamericanos en su frontera sur, el Estado mexicano todavía está en proceso de traducir su legislación en prácticas efectivas y eficientes para garantizar los derechos de los migrantes. Teniendo en cuenta el análisis realizado se incluye a Estados Unidos y los países de Centroamérica ya que de allí proviene en gran medida un gran flujo de migrantes que transitan por México. Sea como fuere, al final una cosa es clara: la migración es un fenómeno inherente a las sociedades humanas y, como tal, cualquier esfuerzo destinado a limitarla está irremediabilmente condenado al fracaso.

Otra investigación titulada “Migración Haitiana y brasileña en Santiago de Chile. Las dificultades en el proceso de integración, desarrollo y desafíos para una nueva perspectiva de vida”.

Realizada por (Pinheiro, 2017)

Para la Universidad Andrés Bello Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Esta investigación, tienen como objetivo identificar y comprender las principales dificultades de adaptación e integración social, y desarrollo profesional de la comunidad haitiana y la brasileña en Santiago de Chile, descubriendo su realidad actual frente a la sociedad chilena. Donde se evidencian las realidades que viven dos comunidades totalmente distintas de inmigrantes, en su proceso migratorio en Santiago de Chile, con el factor en común de la barrera idiomática: al no dominar la española.

Las dos comunidades viven perspectivas totalmente diferentes, la población brasileña, cuenta con la facilidad de un perfil socioeconómico que permite satisfacer las necesidades básicas, por su parte la comunidad haitiana llega en busca de trabajo y en condiciones de vulnerabilidad y pobreza.

Por otra parte, (Correa, 2012) de la facultad de ciencias sociales del departamento de sociología de la Universidad de Chile, realizan una investigación denominada “Ser ‘inmigrante’ en Chile: la experiencia del racismo cotidiano de peruanos y peruanas en la ciudad de Santiago”. El estudio fue realizado desde un enfoque metodológico cualitativo y comprensivo con carácter exploratorio. Las experiencias del racismo cotidiano se abordaron desde el discurso verbal de los propios sujetos. Por medio de este enfoque fue posible, definir cuáles y cómo eran dichas experiencias y, por otro lado, indagar en el significado que éstas tenían para los participantes.

Para la construcción de la investigación se obtuvo una muestra de 30 relatos de vida a inmigrantes peruanos y peruanas, con movilidad laboral ascendente, de los cuales se seleccionaron 10. Cabe destacar es que, si bien los relatos de vida analizados no tenían como tema central el racismo cotidiano sino las trayectorias laborales ascendentes, éste adquiriría una gran relevancia. Por lo tanto, Se constató que el racismo cotidiano está presente en la vida diaria de los entrevistados y que se experimenta de distintas formas, estructurando sus vivencias cotidianas y el modo de

comprenderlas. Aunque la mayoría de las experiencias son descripciones breves y sin mayor detalle, consideran explícitamente que la experiencia sea de carácter racista, y cuando lo hacen, lo vinculan a aspectos corporales como el color de piel, o a juicios estéticos en torno a la belleza o fealdad.

### **A Nivel Nacional**

Se halla una investigación titulada “Movimiento migratorio de venezolanos a Colombia: asentamiento de ilegales en la ciudad de Pereira” por (Ruiz & Ruiz , 2017) de la Universidad católica de Pereira. De acuerdo con esta investigación los principales causantes de los movimientos migratorios son: económicos, pues la falta de trabajo en su lugar de origen son escasas, expectativas en las mejores condiciones de vida y la alta demanda en la mano de obra; catastróficos, ya sean desastres naturales tales como un terremoto, incendios, inundaciones y erupciones volcánicas; problemas humanos, la misma sociedad origina en gran medida migraciones, como las guerras (nacionales e internacionales), las persecuciones religiosas, los conflictos étnicos y las tensiones políticas.

Aquí se tocan temas de gran importancia que son ejes en toda esta situación y que están muy presentes en esta situación, temas como el desempleo y la mala situación económica que son dificultades que desestabilizan no solo físicamente sino emocionalmente a las personas.

Por otro lado, una investigación realizada por (Baeza, 2016), denominada “Migración transnacional; descripción de la migración de retorno en el contexto colombiano” de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Con una metodología cualitativa apoyada en la selección y análisis de investigación documental. En donde se evidencio que el fenómeno migratorio es una problemática integral, que afecta en mayor medida a los Estados de origen, los de destino e incluso los lugares de tránsito. De acuerdo con la EEIR (2004) implementada por el DANE a 2.400 hogares ubicados

en las cabeceras municipales de Pereira, Dosquebradas y La Virginia en el marco de un amplio acuerdo denominado “Alianza país”, las principales motivaciones para la emigración de colombianos se dan por motivos de trabajo con un 67%, estudios 17%, reubicación familiar o matrimonio 11% y relacionados con el conflicto un 5%. Cabe resaltar que se evidencian resultados que no son del todo positivos, la migración genera en las sociedades de destino y tránsito factores como la xenofobia y la discriminación los cuales generan grupos de presión social que exigen atención de los gobiernos ante la arremetida de los inmigrantes.

De acuerdo con (Martínez D. , 2016) "El proceso migratorio entre Colombia y Venezuela (1989-2014): Principales causas y efectos políticos para la integración entre ambos países" por la Universidad Católica de Colombia. Donde se evidencia que uno de los efectos más importantes de las personas que migran es un mejor nivel de vida, aunque muchas veces se lleva a cabo de manera ilegal, lo cual trae consecuencias tales como la deportación. De acuerdo con la presente investigación, el principal efecto que ha dejado el proceso migratorio entre colombianos y venezolanos es el referente al fortalecimiento de la economía colombiana con el ingreso al país de personal altamente calificado en el industria del petróleo, en consideración a que el talento profesional, el crecimiento de capitales y la confianza de los venezolanos en invertir en Colombia está generando márgenes de utilidad social como la generación de empleo tanto para Colombianos como para venezolanos en el territorio Colombiano.

Una investigación realizada por (Bermúdez , Mazuera-Arias, Albornoz-Arias, & Morffe Peraza, 2018), denominada “Informe sobre la movilidad humana venezolana Realidades y perspectivas de quienes emigran”. Este estudio afirma que la emigración ha ido aumentando desde el año 2005 hasta la actualidad, de acuerdo con cifras de la OIM en 2015 entraron regularmente a distintos países receptores 697.562 venezolanos; en 2017 1.622.109 venezolanos, cifra que es superior pues

no incluye los venezolanos con otra nacionalidad, que han emigrado con pasaporte extranjero. Según el estudio las principales causas psicosociales son: Falta de medicina para tratamiento médico, incertidumbre por no saber qué va a pasar, altos niveles de estrés en el día a día, hambre, inseguridad y desesperación por lo que sucede en el país; además surgen causas económicas tales como: Nuevas y mejores oportunidades de trabajo, ayuda económica a familiares, no ve futuro próspero en Venezuela, no alcanza el dinero para pagar el alquiler y no poder mantener la calidad de vida.

### **A Nivel Local**

Se toma como referencia de trabajo de grado que lleva por nombre impacto de la dinámica migratoria laboral en el contexto de Cúcuta (Colombia)-Ureña y san Antonio (república bolivariana de Venezuela. Análisis desde el enfoque de género en el sector textil, de los autores Erick Mauricio Márquez y jorque Alberto camilo silva mantilla, en el año 2014, cuyo objetivo general es analizar el impacto de las migraciones laborales de género (mujer) en el sector textil en el contexto Cúcuta ( Colombia) – Ureña y san Antonio ( república bolivariana de Venezuela) , en el periodo 2012 -2014, se observa un impacto significativo en el área textil debido a la afectación que se generó por la malas relaciones binacionales, y el deterioro político de los países, se ve afectada la población de mujeres que hacen parte, ya que su calidad de vida disminuyo de manera relevante y la sostenibilidad familiar en la frontera, se encuentra significativamente cambiante e inestable (Marquez y Silva, 2014)

Un informe realizado por la (Cámara de comercio Cúcuta, 2017) denominado “Impacto socio-económico de la migración en Norte de Santander”. De acuerdo con el informe los habitantes de la ciudad de San José de Cúcuta se sienten inseguros, dado que el promedio para la ciudad llega al 36%. El factor principal es la incertidumbre de la situación política, social y económica en el

vecino país. En los primeros cinco meses del año 2017 las cifras de pacientes atendidos han superado en 127% el total del año 2016; la continua movilización de personas venezolanas presente en el departamento ha generado diferentes tipos de asistencia, entre las cuales se caracteriza la atención en salud. Además, Cúcuta ocupa la quinta posición en índice de pobreza extrema, por debajo de ciudades como Quibdó, Riohacha, Santa Marta y Florencia. Lo que demuestra su mayor índice desde los últimos cinco años.

Otro informe realizado por la (Cámara de comercio Cúcuta, 2018), que se denomina “Norte de Santander, como una nueva Frontera” afirma que en el año 2018 se reforzó la seguridad y control en las fronteras con un aumento en el pie de fuerza y la creación del GEM en 14 departamentos y la creación de RAMV. Según, cifras de migración Colombia 870.093 venezolanos se encuentran establecidos en Colombia, de los cuales 99.191 venezolanos se encuentran en Norte de Santander, lo que equivale al 11,4% de la población total. La economía del departamento, ocupa las primeras posiciones a nivel nacional en lo que concierne al desempleo, el primer trimestre del año ha sido donde se reporta las tasas de desempleo más altas después de la temporada navideña, que se caracteriza por absorber alta mano de obra.

### **Marco Teórico**

En este apartado se abarcaron 3 capítulos los cuales están clasificados en primera medida en temas acerca de conflicto. Luego, se abordaron temas de migración, por último, trabajaron las temáticas de estrategias de afrontamiento; Para poder dar así sustentó a la investigación y confrontar los resultados investigativos con los referentes teóricos.

### **Capítulo I**

#### **Psicología Social**

La psicología social como la disciplina científica que busca entender la naturaleza y las causas del comportamiento y de los pensamientos individuales en situaciones sociales. (Robert A. Baron & Donn Byrne, 2005)

La psicología social se centra fundamentalmente en entender las causas del comportamiento social y el pensamiento social, en la identificación de los factores que conforman nuestros sentimientos, comportamiento, y pensamiento en situaciones sociales. Intenta cumplir este objetivo mediante el uso de métodos científicos, y tiene muy en cuenta que comportamiento y pensamiento sociales están bajo la influencia de un amplio espectro de factores sociales, cognitivos, ambientales, culturales y biológicos (Robert A. Baron & Donn Byrne, 2005).

La psicología social se basa en unos enfoques como lo propone Sahili (2014), en su libro psicología social, hace énfasis en cuatro tipos de corrientes que abordan la psicología social, las cuales son:

Cognoscitivismo: para este enfoque las creencias y los pensamientos son esenciales en las conductas sociales, uno de los principales autores de este enfoque es Albert Ellis, el cual considera que los individuos gastan su energía al tratar de sorprender a los demás y vivir a modo de las expectativas que los otros tienen sobre ellos.

Conductismo: este enfoque fue creado por Watson y desarrollado por Skinner, el conductismo se puede interpretar como el estudio científico de la influencia social, el cual sus intereses surgen de como el medio ambiente influye en los comportamientos de los individuos ya sea individual o colectivo.

Psicoanálisis: siendo originada por Sigmund Freud, quien considero que existe un inconsciente que gobierna la psicología individual, también expresa que el estudio de los fenómenos psicosociales se asocia con las pulsiones y represiones compartidas por los individuos en su acontecer y que influyen en su concepción de las conductas colectivas

Gestalt: el creador de esta corriente es el psicólogo Max Wertheimer, su término significa figura o configuración y hace hincapié en la importancia de que los fenómenos deben de ser comprendidos y tomados en cuenta en su totalidad.

### **Teorías de la cognición social.**

La cognición social es el área de la psicología encargada del estudio de como los individuos piensan acerca de otros, entre los elementos que conforman la teoría de la cognición se encuentran: las actitudes, estereotipos, nivel de adaptación, la comparación social, los juicios sociales y las atribuciones. (Duran & Lara, 2005)

Las actitudes según el autor Oskamp (1991), son estados mentales de preparación para responder de un modo particular ante un objeto, estas presentan ciertos componentes tales como; componente cognoscitivo, que involucra las ideas o creencias sobre un objeto, el componente afectivo hace énfasis en los sentimientos y las emociones aludidas por el objeto actitudinal y finalmente el componente comportamental el cual se basa en la preparación para responder de una forma específica ante cierto objeto

El siguiente factor son los estereotipos: que son un conjunto de creencias generalizadas acerca de las características o atributos de un grupo, estas creencias pueden ser tanto positivas como negativas y resultan de la inclinación de los individuos por categorizar la información (Duran & Lara, 2005). En cuanto al nivel de aceptación según Helson (1964), afirma que es un nivel de estimulación que ha llegado a ser neutral a través de un evento anterior que sirve como el punto de partida para generar juicios sobre dicha dimensión

La comparación social, se interesa por como los individuos evalúan sus propias creencias, actitudes y habilidades, también declara que los individuos tienen un impulso a hacer autoevaluaciones y frecuentemente buscan información con ese fin; en cuanto a los juicios sociales Sherif & Hovland (1961), expresan que las características esencialmente útiles en esta teoría tienen mucho que ver con las ideas de latitud de aceptación y con latitud de rechazo de las actitudes.

La teoría de las atribuciones, los teóricos de esta teoría ven a los individuos como ingenuos, que intentan entender las razones de los eventos interpersonales que ellos han observado o experimentado, estas atribuciones pueden ser internas que el individuo adscribe el evento en cuestión a una disposición personal y externas donde se adscriben a un factor externo al individuo, al de la situación. (Duran & Lara, 2005)

## **Conflicto**

El término «conflicto» proviene de la palabra latina conflictus que quiere decir chocar, afligir, infligir; que conlleva a una confrontación o problema, lo cual implica una lucha, pelea o combate. Como concepción tradicional, el conflicto es sinónimo de desgracia, de mala suerte; se considera como algo aberrante o patológico, como disfunción, como violencia en general, como una situación anímica desafortunada para las personas que se ven implicadas en él.

Al conflicto también se lo define como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles. (Funque Alvarado , 2003)

(Ezequiel, 1995) Sostiene que el conflicto es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario. Así mismo, la (Fundación Progresar para el Desarrollo Social, la Democracia y la Paz., 2000) lo concibe como una disputa entre dos o más partes interdependientes que perciben metas incompatibles, recursos escasos o sentimientos.

El conflicto forma parte de la vida de relación de las personas y de los grupos. No es un hecho negativo que debe ser eliminado, como se creía tradicionalmente, haciéndolo sinónimo de violencia e irracionalidad, intentando evitarlo y resolverlo cuando surgía. Aunque el conflicto suele estar ligado a aspectos negativos que hay que procurar eliminar o atenuar también puede generar pautas de evolución y desarrollo.

Una sociedad sin conflictos permanecería estancada. Es por ello, por lo que la idea no es tanto evitar los conflictos como manejarlos para darles un uso constructivo y positivo orientado al desarrollo personal o grupal. De acuerdo con lo que manifiesta (Yubero & Morales, 1999), el conflicto puede ser considerado como una parte del combustible que permite poner en marcha la maquinaria social.

El conflicto es una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses” (Fernández, 1998) siendo un proceso inherente a las relaciones sociales, es inevitable en todo marco de relación, se produce entre niños en el patio de la escuela y entre países a nivel internacional. Es un fenómeno, por lo tanto, ubicuo y universal.

El conflicto, pues, como casi todo en el mundo en que vivimos, es bueno y malo al mismo tiempo, aportando beneficios personales o grupales dependiendo la situación,

### **Componentes del conflicto.**

Para definir una solución sobre el conflicto, es necesario analizar los componentes que están inmerso en esta. Además, los conflictos no son exactamente iguales; de allí que deban precisarse unos elementos comunes que permitan clarificar y estructurar la solución adecuada. Los componentes del conflicto son:

1. *Las partes del conflicto.* Son los actores involucrados personas, grupos, comunidades o entidades sociales en forma directa o indirecta en la confrontación. Estos presentan determinados intereses, expectativas, necesidades o aspiraciones frente al hecho o nudo del conflicto. Para conocer cuáles son las partes principales en un conflicto, cabe preguntarse: ¿quién tiene interés en la situación? ¿Quién será afectado por los cambios en tal situación? Cualquier persona o entidad que se enmarque en alguna de estas categorías puede ser una parte del conflicto. No obstante, dadas las variaciones y el nivel en que se involucren en el conflicto, las partes asumen diversos papeles:

a) *Las partes principales* presentan un interés directo en el conflicto y persiguen metas activas para promover sus propios intereses

b) *Las partes secundarias* muestran interés en el resultado de un acuerdo, pero pueden o no percibir que existe un conflicto y, por ende, deciden si asumen un papel activo o son representados en el proceso de toma de decisiones.

c) *Los intermediarios* intervienen para facilitar la resolución del conflicto y mejorar la relación entre las partes. Estos actores pueden ser imparciales y no presentar intereses específicos en un resultado en particular o pueden conservar el estatus de facilitadores.

2. *El proceso*. Comprende la dinámica y la evaluación del conflicto, determinadas por las actitudes, estrategias y acciones que presentan los diferentes actores.

3. *Los asuntos*. Son los temas que conciernen a las partes en un conflicto. La definición de los asuntos es el principal desafío de un profesional, ya que en ocasiones el conflicto está oculto o las partes están muy confundidas para verlo, en algunos casos porque son muy vulnerables. También se puede presentar que las partes no estén de acuerdo con los asuntos que son la legítima fuente del conflicto, puesto que involucran intereses y valores.

4. *El problema*. Hace referencia a la definición de la situación que origina el conflicto, los objetivos de la disputa y sus motivos.

5. *Los objetivos*. Corresponden a las decisiones conscientes, condiciones deseables y los futuros resultados.

### **Personalidades conflictivas.**

En el conflicto, la mayoría de las personas involucradas se puede clasificar en los siguientes grupos, según (Edelman & Beth Crain, 1996)

*Atacantes-destructoras.* Asumen posturas del tipo atacante-defensor, en las que hacen ver a la otra persona como el «enemigo». Él o ella se centran en las equivocaciones del otro y uno u otro no desean esa situación.

*Acomodaticias.* A primera vista, parecen el polo opuesto de los atacantes defensores. En vez de aprovechar la más pequeña provocación para ir a la guerra, la persona acomodaticia hará cualquier cosa para «mantener la paz». Estas personas no actúan desde una postura de fuerza; su motivación es el miedo y la creencia básica de que no tienen ningún poder. Por este motivo, se sienten tan inseguras como las atacantes defensoras, aunque parezcan tomar plena responsabilidad de la situación conflictiva. En el fondo están tan furiosas como las atacantes-defensoras e igualmente convencidas de tener la razón, aunque guarden absoluto silencio. La diferencia es que su hostilidad es pasiva en vez de activa.

*Evasivas.* Son personas que no reconocen que existe un conflicto. Las evasivas, al igual que las atacantes-defensoras y las acomodaticias, tratan de esquivar la responsabilidad del problema, pero de un modo distinto: negando que existe la dificultad como las personas alcohólicas o consumidoras de sustancias psicoactivas. Estas personas sienten una profunda necesidad de negar lo que pasa, de negar que harían cualquier cosa para enfrentarse a su dependencia o codependencia. La comunicación y la sinceridad son cualidades ajenas a estas personas; además tienen un concepto muy bajo de sí mismas que las conduce a una mentalidad de «víctimas» desesperadas. La forma que las personas evasivas tienen para tratar sus sentimientos de impotencia es hacer ver que no pasa nada.

*Encantadas.* Estas personas no sienten ningún impulso de ganar o atacar a la otra persona. Más bien, su recompensa es sentir su «propia confirmación de lo que piensa».

## **Resolución de Conflictos**

Las formas alternativas son una debida opción cuando la convivencia diaria, familiar y comunitaria, han sido transgredidas de manera intencional y repetitiva con perjuicios a nivel emocional, social, físico o legal de una persona. Las figuras alternativas también permiten a los individuos ser gestores de cambios pro-positivos y pro-activos que faciliten el bienestar mutuo, así como la satisfacción y el beneficio de los actores involucrados.

Dentro de las formas alternativas de resolución de conflictos se encuentran la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje:

### **Negociación.**

Es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia.

La negociación «es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender recibir feedback, buscando una solución que beneficie a todos. Cuando la gente usa la violencia, a veces las cuestiones se complican, se “pudre todo”, y no hay retorno» (Rozemblum de Horowitz, 1998, pág. 31). Las partes involucradas negocian fundamentadas en el respeto y la consideración; los intereses corresponden a lo que dificulta la negociación; lo que las partes reclaman y lo que se busca satisfacer son las necesidades, deseos o cuestiones materiales.

**Mediación.**

Consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, preferiblemente asistidas por sus abogados, intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria.

El mediador escucha a las partes involucradas para determinar los intereses y facilitar un camino que permita encontrar soluciones equitativas para los participantes en la controversia. El mediador es fundamental, pues de alguna forma contribuye a la resolución del conflicto, brinda una orientación cooperativa y competitiva procurando el beneficio de las partes, y busca eliminar o reducir la conducta conflictiva. (Funque Alvarado , 2003, pág. 275)

**Conciliación.**

Se trata de un proceso a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie. «Este proceso busca complementar el sistema tradicional de justicia, mediante un procedimiento breve en el cual una autoridad judicial o administrativa interviene como un tercero para lograr posibles soluciones a un problema que involucra a dos o más personas en controversia» (Cenasel, 1998: 50).

La conciliación es un proceso de civilidad porque los acuerdos son el resultado del ejercicio pacífico y democrático del derecho a la controversia, en el cual se involucra de manera directa a los actores interesados en arreglar las diferencias, procurando acuerdos recíprocos y satisfactorios

sin que se presenten vencidos ni vencedores, activando la comunicación, reduciendo y aliviando las tensiones, y evitando la escalada del conflicto.

### **Arbitramento.**

Se trata de un proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se le presenta y las partes o actores aceptan la decisión. Se parece a un juicio donde el árbitro es elegido por las partes, en procura de la conciliación. El árbitro actúa como auxiliar de la justicia, buscando que esta se haga más clara para que los actores interesados puedan determinar las reglas de procedimiento y se convierta en un instrumento comunitario (Funque Alvarado , 2003, pág. 277)

### **Aspectos positivos- negativos del conflicto.**

De acuerdo con Fernández (1999) (Ortego, López, & Álvarez, 2018) el conflicto posee dos caras, una buena y una mala, que sea tanto bueno como malo depende de factores como, las relaciones entre las partes, la influencia directa e indirecta entre terceros y los factores causales cuya ocurrencia varia en el rumbo de los sucesos.

En ocasiones el conflicto aporta beneficios o aspectos positivos al grupo, ya que el conflicto produce un aumento en la creatividad y motivación de los implicados.

1. Fomenta a la creación de y formación de coaliciones.
2. Incentiva la innovación y el pensamiento divergente a raíz de la pluralidad de perspectiva que se producen.
3. Aumenta la calidad en la toma de decisiones. La expresión de puntos de vista alternativos es un componente esencial de una buena toma de decisiones.
4. Contribuye a establecer la propia identidad personal y grupal.

5. promueve la afinidad e integración del grupo. Cuando se presenta un conflicto con otro grupo, las tensiones y amenazas externas que surgen de este suceso tienden a incrementar la identificación con el grupo.

Así como existen aspectos positivos, surgen aspectos disfuncionales, que se refiere al potencial desintegrador del conflicto, teniendo en cuenta los costes tanto personal como social y con la distribución inadecuada de los recursos.

- I. Se estimula la idea de que la solución es una cuestión de fuerza.
- II. Produce coste personal, grupal y social.
- III. Se forma una actitud hostil y sospechosa que incrementa la sensibilidad a las diferencias y disminuye la conciencia de las similitudes.
- IV. Se producen juicios erróneos basados en falsas percepciones, tanto respecto del oponente como de uno mismo.
- V. La experiencia del conflicto es vivida como algo negativo. Las personas se sienten incómodas cuando surgen diferencias.
- VI. Los canales de comunicación no se usan o se utilizan para intimidar al otro. La comunicación se reduce y se hace más insegura.
- VII. El conflicto conlleva un alto potencial desintegrador. No todo tipo de conflicto beneficia la estructura de grupo ni tampoco el conflicto sirve necesariamente para tal función en todos los grupos.

## Capítulo II

### Migración

Los desplazamientos a diferentes territorios se encuentran ligados a la historia de la humanidad, agudizados y estancados en periodos, siendo condicionados por aspectos económicos, demográficos, religiosos, culturales, sociales y políticos, dando lugar a migraciones tanto voluntarias como forzadas en algunos casos.

La movilidad en la humanidad siempre ha existido, el hombre comenzó a migrar en el momento en que la necesidad de conseguir más y mejores oportunidades en su supervivencia; de acuerdo con Ruiz (2002) entendemos por migración, los desplazamientos de personas que tienen como intención un cambio de residencia desde un lugar de origen a otro destino, atravesando algún límite geográfico que generalmente es una división político administrativa.

Seorw y Nam (1990) la migración es el proceso demográfico más difícil de documentar directamente, puesto que los mecanismos existentes para recolectar información, no se obtiene información veraz acerca del tema, sino cifras aproximadas de los flujos migratorios. Por su parte la (Enciclopedia Universal Ilustrada, 1987) define a la migración como “el fenómeno que consiste en el movimiento poblacional desde el país natal al extranjero o viceversa”.

El glosario de (Migraciones, 2006 ) la define como el movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo que abarca todo movimiento de personas sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas; este fenómeno conlleva un desplazamiento que tiene como finalidad buscar mejores oportunidades de vida ya que en su lugar de origen no satisfacen, sus necesidades y criterios personales.

Según Arango (1985) citado por (Micolta, 2005) La migración que da lugar a la calificación de las personas como emigrantes o inmigrantes, es aquella en la cual el traslado se realiza de un país a otro, o de una región a otra la suficientemente distinta y distante, por un tiempo suficientemente prolongado como para que implique vivir en otro país, y desarrollar en él las actividades de la vida cotidiana.

Giménez (2003) citado por (Micolta, 2005) una migración es “el desplazamiento de una persona o conjunto de personas desde su lugar habitual de residencia a otro, para permanecer en él más o menos tiempo, con la intención de satisfacer alguna necesidad o conseguir una determinada mejora.” Cabe resaltar que las personas que migran a diferentes lugares, deben ser conscientes del proceso de asimilar a la nueva sociedad a la cual se va a enfrentar y saber que en la mayoría de los casos es difícil acoger nuevas formas de desarrollarse y convivir en una sociedad distinta a la que ha dejado.

De acuerdo con (Micolta, 2005) la migración puede entenderse desde dos principios globales o universales, el primero desde un punto de vista espacial, pues la migración afecta a todos los países del planeta en mayor proporción a unos que otros, por ser un punto de partida y un punto de llegada sino también desde una dimensión cultural y profesional. El fenómeno de la migración compone un proceso complejo que, de acuerdo a su prolongación en el tiempo y espacio, abarca diferentes procesos, sino que afecta a diversas personas y grupos.

Según (Gómez Walteros, 2010)) La migración tiene dos componentes: la salida o emigración y la entrada o inmigración, puede ocurrir dentro de las fronteras nacionales o fuera de ellas, y, además, puede darse de manera voluntaria o forzada. la definición anterior contempla los elementos básicos del evento migratorio, teniendo en cuenta los factores psicológicos y psicosociales, por otra parte, involucra una consideración no sólo la realidad externa del individuo

tanto la geográfica, social, cultural y política, sino también de su realidad interna, que interactúa con las mencionadas anteriormente.

Teniendo en cuenta el fenómeno migratorio, existen lugares se pueden localizar en el territorio que cumplen funciones específicas, tales como:

**Lugares de origen:** son caracterizados principalmente por aquellas comunidades o regiones en los países que se han convertido en lugares de expulsión de población.

**Lugares de tránsito:** se caracterizan los territorios que sirven como receptores de población en tránsito desde sus lugares de origen hacia terceros territorios. Por lo general, tales territorios corresponden a estaciones de paso en las fronteras, ciudades fronterizas y otros territorios en las periferias fronterizas, donde esta población tiende a establecerse de manera temporal para completar el viaje.

**Lugares de destino:** son territorios a los cuales arriba la población migrante con el propósito de establecerse de forma temporal o permanente.

Aunque los criterios anteriormente mencionados, presentan ambigüedades, se aproximan a la idea de lo que es un flujo migratorio, por ello, las migraciones se consideran como movimientos que suponen para las personas un cambio en el entorno político, social y cultural relativamente prolongado o, de otro modo, un cambio permanente de residencia que conlleve a la interrupción de acciones y actividades en un lugar determinado y su reorganización en otro.

### Capítulo III

#### **Estrategias de Afrontamiento**

Las estrategias de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984) citado por (Martínez, Piqueras, & Inglés, 2011) es el “esfuerzo” cognitivo y conductual que debe realizar un individuo para manejar esas demandas externas (ambientales, estresores) o internas (estado emocional) y que son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona.

Las estrategias de afrontamiento son entendidas como recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes (Macías M. , Madariaga Orozco, Valle Amarís, & Zambrano, 2013). El psicoanálisis del ego en 1937 define el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas y reflexivos que buscan solucionar los problemas y, por tanto, reducen el estrés (Park & Folkman, 1997; Pearling & Schooler, 1978; (Macías M. , Madariaga Orozco, Valle Amarís, & Zambrano, 2013)

El afrontamiento se refiere a la serie de “pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles” (Stone y cols., 1988, pág. 183). Por lo tanto, en un proceso de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible (reduciendo, minimizando, tolerando o controlando) las demandas internas y ambientales.

El afrontamiento es un proceso dinámico, que involucra la evaluación y reevaluación constante de las personas ante situaciones demandantes y su función está en consonancia con las estrategias que los individuos llevan a cabo para la consecución de objetivos específicos. Las estrategias de afrontamiento son habilidades que se utilizan para mitigar las consecuencias displacenteras provocadas por el estrés, siendo esfuerzos que pueden ser tanto psicológicos como conductuales.

Según Lazarus y Folkman (1984), las estrategias de afrontamiento constituyen herramientas o recursos que el sujeto desarrolla para hacer frente a demandas específicas, externas o internas. Estos recursos pueden ser positivos al permitirles afrontar las demandas de forma adecuada, o negativos, y perjudicar su bienestar biopsicosocial.

Para (Di-Colloredo, Aparicio Cruz, & Moreno, 2007) todas las situaciones son potenciales disparadores de las diferentes estrategias de afrontamiento, aunque parece haber características de la situación que influyen en la utilización de estrategias concretas. Por ello el afrontamiento enfatiza utilizar las estrategias cognitivas y conductuales para lograr una transición y una adaptación plenamente efectiva.

Son eficaces solo si contribuyen al bienestar fisiológico, psicológico y social de la persona. La eficacia de las estrategias de afrontamiento descansa en su habilidad para manejar y reducir el malestar inmediato, así como en sus efectos a largo plazo, en términos de bienestar psicológico y en el estado de salud (Snyder, 1999) citado por (Di-Colloredo, Aparicio Cruz, & Moreno, 2007). Aunque la utilización de estas no es sinónimo de éxito, sirven para generar, evitar o disminuir conflictos en los seres humanos, atribuyéndoles beneficios personales, sociales y familiares y contribuyendo a su fortalecimiento.

Adicionalmente, McCubbin, Cauble y Patterson (1982) advierten que los procesos de afrontamiento no solo se presentan de forma individual, también aparecen como mediadores en el ámbito social. A pesar de que tanto el afrontamiento individual como el familiar impliquen esfuerzos comportamentales y/o cognitivos orientados a manejar la situación estresante (McCubbin & McCubbin, 1993), se distinguen entre ellos. El primero hace mención a procesos individuales que, si bien reciben influencia de lo social, es el sujeto mismo quien define su propia orientación para manejar los problemas en su vida cotidiana y con ello concreta el tipo de estrategia

que utiliza al afrontar los eventos críticos o estresantes en su realidad. Por su parte, el afrontamiento familiar ilustra una dinámica de grupo, que busca regular las tensiones que enfrentan y garantizar la salud de sus miembros.

Por consiguiente, existen dos tipos de estrategias de afrontamiento, una enfocada a la resolución de problemas y la segunda a la regulación emocional (Lazarus y Folkman, 1986; citado por (Macías M. , Madariaga Orozco, Valle Amarís, & Zambrano, 2013). La primera hace referencia a controlar y manejar el problema que está originando problemas en el desarrollo de las áreas de funcionamiento en los individuos. La segunda está encaminada a la regulación de las respuestas emocionales que le acusamos a una dificultad o situación negativa.

Por tanto, cabe destacar que los factores importantes para utilizar cualquier tipo de estrategia, dependerán del tipo de suceso, la posibilidad de su modificación, la ambigüedad e incertidumbre, así como la intensidad, la gravedad y la cronicidad de la situación (Lazarus & Folkman, 1986) citado por (Di-Colloredo, Aparicio Cruz, & Moreno, 2007)

La escala de Modos de Afrontamiento (Ways of Coping, WOC) de Folkman y Lazarus (1985), un instrumento que evalúa una completa serie de pensamientos y acciones que se efectúan para manejar una situación estresante, cubre al menos ocho estrategias diferentes (las dos primeras más centradas en la solución del problema, las cinco siguientes en la regulación emocional, mientras que la última se focaliza en ambas áreas. En el siguiente apartado se visualizarán las categorías que se tendrán en cuenta en esta investigación:

**Evitación Comportamental:** Empleo de un pensamiento irreal improductivo (p. ej., «Ojalá hubiese desaparecido esta situación») o de estrategias como comer, beber, usar drogas o tomar medicamentos. Estas situaciones contienen esfuerzos comportamentales y/o cognitivos orientados a manejar la situación estresante (Macías M. A., Madariaga Orozco, Valles Amarís, & Zambrano,

2013). Haciendo mención a procesos individuales que, si bien reciben influencia de lo social, es el sujeto mismo quien define su propia orientación para manejar los problemas en su vida cotidiana y con ello concreta el tipo de estrategia que utiliza al afrontar los eventos críticos o estresantes en su realidad.

**Búsqueda de alternativas**, es la búsqueda racional de una alternativa o solución se da través de una serie de estrategias que ayudan a solucionar o afrontar una situación problemática. Donde se consideran cuatro habilidades básicas: definición y formulación del problema, generación de soluciones alternativas, toma de decisión y aplicación de la solución y comprobación de su utilidad (Bados López & García Grau, 2014)

**Conformismo**, se define como toda lo que implica una aceptación de la situación tal y como es causada por la percepción de falta de control respecto a la situación-problema; en ocasiones la gente se la pasa de problema en problema, sólo por el hecho de que están conformes con sus vidas y todo ello como consecuente de la estrategia cognitiva llamada “conformismo” (Navarro & Bueno, 2015)

**Control emocional**, La inteligencia emocional es mucho más que la pura capacidad de regular con eficacia el mal humor. Puede también desempeñar un papel importante en el mantenimiento de las emociones negativas; una persona con un adecuado control emocional puede tener una buena salud mental, capaz de construir redes en beneficio de todos los integrantes del grupo social, con vida productiva y democrática activa por ende la capacidad de controlar las emociones constituye quizás el carácter asociado con mayor frecuencia a la definición de inteligencia emocional. (Salovey & Mayer , 1990)

**Evitación Cognitiva** hace referencia a las estrategias internas utilizadas por el individuo para evitar exponerse a un pensamiento o a una imagen molesta. Tales estrategias incluyen distracción,

reemplazo o supresión de pensamientos angustiantes, evitación de estímulos amenazantes y transformación de imágenes mentales en pensamientos verbales. (Rausch, Rovella, Barbenza, & Rodríguez, 2011).

**Reacciones Agresivas**, se puede definir como la tendencia a actuar o a responder violentamente siendo una conducta impulsiva, inmediata y reactiva en un estado emocional compuesto por sentimientos variados en intensidad, ya sea desde una leve molestia hasta el furor o la rabia conllevando a una conducta destructiva, ya sea a objetos o personas (Rodríguez, Russián, & Moreno, 2009).

**Expresión Emocional abierta**, es aquella situación la cual describe la capacidad para expresar las emociones de forma apropiada, es la habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa que de él se presenta, tanto en uno mismo como en los demás”. En niveles de mayor madurez, comprensión del impacto de la propia expresión emocional en otros, y facilidad para tenerlo en cuenta en la forma de mostrarse a sí mismo y a los demás. (Bisquerra Alzina & Escoda, 2007)

**Reevaluación Positiva**, se describe como la estrategia de optimismo que contribuye a tolerar la problemática y a generar pensamientos que favorecen a enfrentar la situación, algunos autores se han referido a esta estrategia como auto estímulo y como un positivo aprendizaje de la situación, centrándose sobre todo en el desarrollo personal. Es considerada como un modo de afrontamiento dirigido tanto a la emoción como al problema, que modifica la forma de vivir la situación sin distorsionar necesariamente la realidad o cambiarla objetivamente (Lazarus & Folkman, 1987).

**Espiritualidad**, es la manera como la gente entiende y vive su vida, en la búsqueda de su significado y valor, incluyendo un estado de paz y armonía, siendo también relacionada con la

necesidad de encontrar respuestas satisfactorias acerca de la vida, enfermedad, problemas sociales y la muerte. (Navas & Villegas, 2006)

**Espera**, es la estrategia para responder a los problemas de la vida cotidiana de manera inactiva y dejándolos a la deriva, en espera de que sea el tiempo quien los resuelva, o imaginando que nada está pasando (Espinosa Garduño, Ojeda García, & Cuenca Vázquez, 2008)

**Búsqueda de apoyo social:** es el respaldo que proporciona el grupo de amigos, familiares u otros; se centra en la disposición del afecto, recibir apoyo emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema o las emociones generadas por el estrés; esta situación se evidencia en la población inmigrante, pues esto incluye el enfrentamiento a nuevos retos, culturas, lenguaje, trabajo y hasta costumbres que al ser compartidos con una red de apoyo permiten soluciones que quizá la persona sesgada por todos los problemas antes no veía (Gantiva Diaz, Jaimes Tabares, & Villa Orozco , 2010).

Dentro de la familiar, el afrontamiento se presenta como un esfuerzo por comprender los eventos que los afecta y tomar así algún tipo de acción sobre este (Macias, Madariaga Orozco, & Valle, 2012) Se parte del supuesto de que dichos procesos de interacción están influenciados por el papel que cada miembro desempeña en su grupo familiar y las expectativas que han creado sobre la situación actual. Al igual que en el afrontamiento individual, el familiar implica esfuerzos comportamentales, emocionales y cognitivos orientados a manejar la situación estresante, sin embargo, son procesos que se diferencian en su desarrollo grupal, lo que en muchas ocasiones resulta difícil su implementación.

El **afrontamiento familiar** se expresa entonces como la capacidad de la familia para movilizarse y poner en acción medidas que actúen sobre las exigencias hacia los cambios. (Macias, Madariaga Orozco, & Valle, 2012), el afrontamiento en familias no se crea en un instante, se modifican en el tiempo, donde no hay un estilo único y se emplean diferentes estrategias dependiendo de las demandas que la situación exige.

Cabe resaltar que no se debe confundir el afrontamiento con el dominio del individuo sobre el entorno; el afrontamiento se trata de manejar situaciones generadoras de estrés en el individuo, *con el objetivo tolerar, minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades*, ya sea resignificando el estímulo, a través de las acciones, pensamientos, afectos y emociones que el individuo utiliza a la hora de abordar la situación desbordante (Macias, Madariaga Orozco, & Valle, 2012), el afrontamiento hace parte del repertorio psicológico que el individuo emplea en las situaciones estresantes, donde intervienen rasgos de personalidad.

El psicólogo juega un papel activo en cada uno de los diferentes indicadores anteriormente señalados. Su papel fundamental de observador y de orientador, es una de las tareas esenciales para prevenir en estas personas la ocurrencia de efectos secundarios que afecten al resto sus familiares como a el mismo (Zas Ros, 2016), el caos como tal de la situación es un cambio abrupto en el estilo de vida del individuo y su familia, se considera de importancia contribuir a fortalecer los mecanismos de afrontamiento en las personas involucradas en esta problemática, mitigando así conductas inapropiadas que puedan llegar a generar conflictos y contribuyendo a una mejor adaptación de las personas.

**Afrontamiento conductual.**

La conducta está relacionada a las características de un individuo para comportarse en diversos ámbitos de su vida (Perez Porto & Merino, 2012). En algunas situaciones suele emplearse el término comportamiento, el cual se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a las situaciones a las que se enfrenta y los vínculos creados en el ambiente en donde se desenvuelve.

Algunos teóricos establecen diferencias entre conducta y comportamiento, refiriéndose a este último, como el conjunto de todas las conductas que puedan darse (Sanchez, 2018), es decir se puede entender por comportamiento como un grupo de conductas en una determinada situación. Mientras la conducta es entendida a partir de los comportamientos observables de un sujeto (Pérez Porto & Gardey, 2008), la conducta es consecuencia de los castigos y recompensas del ambiente hacia el individuo, por lo tanto se puede inferir que el comportamiento rige la conducta.

Durante el estudio de la conducta se han logrado identificar tres tipos fundamentales:

1. **Conducta de tipo agresivo:** las cuales resultan ser heredadas de los antepasados dado que era de vital importancia para la sobrevivencia, hoy día se define una conducta agresiva como un comportamiento incorrecto siempre y cuando la situación no lo requiera.
2. **Conducta de tipo pasivo:** este tipo de conducta suele manifestarse en personas con baja autoestima, con pocas habilidades para resolver los conflictos, generalmente adquieren estos comportamientos desde su infancia.
3. **Conducta tipo asertivo:** son aquellas donde la sociedad las considera más aceptables y adecuadas para relacionarse con los demás, comprenden una habilidad que se adquiere a edad temprana la cual debe entrenarse a lo largo del desarrollo del sujeto.

En el contexto de frontera las personas que han inmigrado de sus países se puede evidenciar los tres tipos de conductas, en donde la sociedad observa estos problemas comportamentales muy evidentes en estas poblaciones cuando llegan a otro país que no es de su origen, afectando de alguna manera la estabilidad del país que los recibe.

Por lo tanto el afrontamiento conductual está conformado por todos los patrones de comportamiento que el individuo ha desarrollado durante toda su vida (Cerny, 2013), evidenciando así la problemática de las instituciones debido a que muchos de los sujetos no tiene el repertorio conductual adecuado para afrontar y adaptarse a este tipo de situaciones generando conflictos con los funcionarios, comunidad, vecinos e incluso miembros de su familia.

En ocasiones las personas no representan dificultades a nivel conductual, sin embargo, sus familiares no contribuyen a una eficaz adaptación por cuestiones de temperamento y estresores externos esto conlleva a que se presenten diversos conflictos con las comunidades donde se encuentran.

La familia es contemplada como una red donde todos los miembros influyen en la situación, así como a su vez todos los miembros son afectados por la situación, cuando una persona se recupera y decide regresar a su residencia, en la mayoría de los casos puede continuar en un estado de dependencia, por tanto, es esencial dar las herramientas para mejorar su habilidad en términos de incrementar la capacidad de afrontamiento de manera que satisfaga las necesidades. De allí la importancia de realizar un trabajo en conjunto con la red de apoyo del sujeto con el objetivo de prevenir posibles recaídas debido a las adversidades por las cuales han tenido que pasar.

## **Afrontamiento Emocional**

Las emociones son innatas en el ser humano, están presentes desde su nacimiento y juegan un papel importante en el desarrollo e interacción con las demás personas. Denzin en 2009, establece que la emoción es una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior durante el transcurso de su vivencia. También presentan una función social pues esta permite a los demás predecir el comportamiento asociado con las mismas, así como la regulación emocional.

El contexto cultural define los procesos de afrontamiento, del tal forma que las emociones básicas son usadas como herramientas ante situaciones emocionales direccionadas a las respuestas emocionales del momento (Cholíz Montañez, 2005), el afrontamiento de las principales emociones como el miedo, consisten en la preparación del escape o evitación de situaciones peligrosas se convierte en una respuesta funcional que fomenta la protección de las personas.

Por otra parte, el afrontamiento de la ira cumple con funciones adaptativas, incluyendo la organización y regulación de procesos internos, psicológicos, fisiológicos, relacionados con la autodefensa, así como la regulación de conductas sociales e interpersonales. (Cholíz Montañez, 2005), comúnmente se establece que el afrontar las situaciones con esta emoción no es adecuado, debido a que se asocia con un impulso agresivo, sin embargo la ira en ocasiones se implementa con la finalidad de eliminar los obstáculos que impiden la consecución de los objetivos deseados o que generan frustración.

La experiencia emocional de un sujeto depende de diversos factores como valorar consciente o inconscientemente los hechos, de a quien se le atribuya la responsabilidad de los hechos, expectativas ante la situación y el apoyo del grupo familiar (Bericat, 2012) Al situarnos en el contexto de frontera muchos de estos factores se ven vulnerados por las condiciones

sociodemográficas de las, es decir, se encuentran expuestos emocionalmente ante las situaciones que enfrentan los países que los acogen.

Las personas al inmigran trae consigo su historia, en dicho momento los pensamientos orientan su comportamiento, por tanto la comprensión de las emociones en la práctica de la salud es entender la reacción del sujeto durante el inicio de su situación, debido a lo anterior la regulación emocional que es entendida como la capacidad de manejar las emociones de forma apropiada, mediante la toma de conciencia entre la emoción, la cognición y comportamiento para potenciar las capacidades de afrontamiento (Sanchez Rueda, 2013), es uno de los componentes esenciales para la adecuada adaptación emocional del paciente.

En cualquier situación de enfermedad o vulnerabilidad el estado psicológico de una persona se podría ver afectado positiva o negativamente de las emociones de otros hacia ellos especialmente en casos de hospitalización o enfermedades graves el personal de salud puede contribuir con su competencia emocional estableciendo una relación interpersonal la cual interfiere en la resolución de conflicto así como genera beneficios terapéuticos (Sanchez Rueda, 2013)

Desde el punto de vista de algunos investigadores el cuidado de las emociones realizados por el personal de salud en las instituciones públicas ayuda a frenar las reacciones negativas de las personas y familiares, cuando se presta atención a la salud emocional del paciente se contrarrestan los pensamientos negativos con seguridad y comprensión, generando impacto de bienestar emocional que contribuye a la disminución de posibles complicaciones, (Williams & Irurita, 2006)

### **Afrontamiento Cognitivo**

El afrontamiento cognitivo se denomina como el conjunto de esfuerzo de carácter cognitivo, constantemente cambiantes, que se despliegan para aminorar y dar respuesta a las demandas específicas, externas o internas de una situación estresante (Contreras Gutierrez, Chavez Becerra, & Aragon Borja, 2012), dicho esto lo cognitivo desempeña un papel importante en la mediación de las experiencias estresantes mediante los recursos personales y ambientales que el individuo ha desarrollado durante su vida.

Los estilos de afrontamiento se definen mediante la experiencia y las habilidades que el sujeto haya adquirido, en diversos estudios se ha sustentado que el afrontamiento cognitivo predomina en la población con un edad avanzada, permitiéndole a la persona a los cambios relativos al avance de la edad (Camacho Martel & Anarte Ortiz, 2003) Entre las estrategias dirigidas por la cognición se encuentran los procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional. Hacen parte de este grupo la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas y la extracción de valores positivos a los eventos negativos.

El modelo de adaptación y afrontamiento de Roy define los procesos anteriores como patrones innatos, adquiridos de las formas de manejar y responder al ambiente cambiante en las situaciones o periodos críticos de la vida diaria mediante algunos comportamientos, (Murga, Pacahuala, & Rodriguez, 2017). Dicho proceso se desarrolla a través de estrategias, creando en el individuo su “propio” estilo para afrontar situaciones desequilibrantes; para que el ser humano desarrolle su “propio” estilo de afrontamiento se debe atravesar por tres etapas descritas por Gonzales en 2013 las cuales son:

1. **La etapa de entrada** donde se involucran los procesos sensoriales como alerta, atención, sensación y percepción, dichos procesos transforman la información recibida en una

representación mental, la cual a su vez se relaciona con la experiencia preparando al individuo a emitir una respuesta.

2. La segunda **etapa denominada proceso central** envía la información mediante la codificación y formación de conceptos, tanto la memoria como el lenguaje, para una mayor comprensión lo que por consiguiente genera una mejor respuesta ante la situación.

3. Por último, **en la etapa de salida** la respuesta motora actúa de acuerdo con el entendimiento de la información, así como la interpretación del ambiente, el individuo crea un carácter para afrontar la situación (estilo) y unos comportamientos o respuestas (estrategias) que se implementan a nivel cognitivo, conductual y emocional.

Un aspecto importante es el afrontamiento cognitivo activo el cual se define como el énfasis que realiza el sujeto en el análisis, valoración y revaloración de las demandas provocadas por algún hecho estresante y de igual forma asignarle un significado o modificar el existente, logrando liberar la tensión provocada por la situación

Las investigaciones de los factores cognitivos en pacientes se reconocen como un componente importante. En específico se centran en el estudio de las creencias, debido a que estas variables cognitivas en ocasiones mantienen o incrementan el dolor, lo que posteriormente se definirá como “creencias desadaptativas” (Camacho Martel & Anarte Ortiz, 2003) las cuales ejercen una influencia negativa en el afrontamiento reduciendo su eficacia.

Las creencias desadaptativas guardan relación en diversos aspectos de la vida del ser humano, pensamientos como la inseguridad en su comunidad, el miedo a los procedimientos, la poca tolerancia frente a las demás personas y las situaciones vividas por sus familiares crean como consecuencia un mal ejercicio profesional lo que conlleva a una adaptación lenta.

### **Marco contextual**

San José de Cúcuta es la capital de Norte de Santander, una ciudad fronteriza que cuenta con dos zonas de frontera, donde el flujo migratorio de manera bidireccional se evidencia tanto por los puentes internacionales como en las trochas, por la situación política, social y económica que afronta Venezuela en los últimos 5 años se ha evidenciado altos índices de personas que optan por migrar hacia Colombia en busca de mejores oportunidades de vida, por ello en la ciudad ha aumentado, índices de inseguridad, desempleo y empleo informal, en donde la ciudad ocupa el primer puesto en informalidad laboral con un 70,4% distanciándose significativamente de la media nacional.

San José de Cúcuta tiene aproximadamente 900.000 habitantes, además existe una población fluctuante de 45 mil venezolanos que cruzan diariamente la frontera, por el puente internacional Simón Bolívar, pues se ha considerado como un éxodo masivo hacia la ciudad, donde se verifico dicha cantidad. Una la cifra preocupante que se desprende del registro administrativo de migrantes venezolanos en Colombia tiene que ver con que algunos municipios colombianos están recibiendo una presión migratoria que casi alcanza un cuarto de su población total. En este caso de lugares como villa del rosario (norte de Santander), en donde el número de migrantes venezolanos es del 23% del total de habitantes del municipio.

Emigrar es más que buscar oportunidades económicas, de un trabajo, es también la búsqueda de un contexto seguro que permita el desarrollo de la simple vida cotidiana. La emigración de venezolanos ha venido creciendo particularmente en los estratos medios de la población y entre las razones más frecuentes para dejar el país se han identificado: el hecho de no visualizar oportunidades de desarrollo individual y la inseguridad personal (Latinos Globales, 2008; Mateo y Ledezma, 2006; Ibarra y Rodríguez, 2010).

Por tercer año consecutivo, debido a la situación política y económica, Venezuela fue considerada el país con el peor desempeño económico en el mundo, El 81,8 % de los hogares venezolanos está en la pobreza y 9,6 millones de los habitantes comen dos o menos comidas al día, según la Encuesta sobre Condiciones de Vida, Encovi. La crisis en Venezuela tiene múltiples causas tanto sociales, como políticas y económicas. Estas son algunas de estas:

### **Asistencialismo**

Hugo Chávez llegó a la presidencia con la promesa del socialismo del siglo XXI, que buscaba cerrar la brecha social y solucionar a corto plazo los problemas que tenían los venezolanos, especialmente los más pobres, sin centrarse en las causas de su pobreza. El entonces presidente Chávez, quien gobernó desde 1999 hasta 2013, adoptó un modelo asistencialista: programas de construcción de vivienda, aumento de las pensiones de los ancianos y acceso a la atención primaria de salud, “que después se volvió imposible de mantener”, (Arevalo, 2018)

“Chávez empezó a utilizar toda la renta petrolera para entregarle recursos a la gente necesitada; aunque parece deseable, esto no es sostenible en el tiempo, pues el Estado se fue quedando sin fondos”. Tras la muerte de Chávez en el 2013, asumió el poder el presidente Nicolás Maduro, quien había sido ministro de Relaciones Exteriores y vicepresidente de Venezuela, asegurando que le daría continuidad a la gestión y al proyecto del gobierno de Chávez. “Mientras estuvo vivo Chávez la gente confiaba en él. Tenía legitimidad, carisma y lograba cierta estabilidad y apoyo popular. Además, esto se reforzaba con los ingresos por exportaciones petroleras”, (Maya, 2018)

La crisis del actual gobierno de Maduro se debe a que “no tiene cómo estabilizarse, no tiene carisma, no tiene dinero para redistribuir y ha tenido que recurrir a la represión y al apoyo de las

Fuerzas Armadas. Además, ha perdido popularidad y se ha ido destruyendo con la ideología de construir un Estado socialista” (Iopez, 2017)

En las últimas semanas, los venezolanos opositores han salido a las calles a protestar contra el gobierno de Maduro. Algunos videos y afirmaciones de los ciudadanos, que circulan en redes sociales muestran cómo la Guardia Nacional y la Policía Nacional Bolivariana los ha atacado.

### **La caída del precio del petróleo**

Venezuela tiene la mayor reserva de petróleo del mundo, con 300.878 millones de barriles, según la Organización de los Países Exportadores de Petróleo (OPEP), le siguen Arabia Saudita e Irán. A pesar de esto, los precios del mercado internacional petrolero son inestables. “El comportamiento de los precios del petróleo está atado a lo que ocurra con los jugadores del mercado internacional. Por el lado de la demanda, los grandes jugadores son Estados Unidos, China e India; por el lado de la oferta, están Oriente Medio y Estados Unidos”, explica Rey.

Estados Unidos utilizó nuevas técnicas de extracción de petróleo, “lo cual hizo que aumentara la oferta y se cayera el precio, afectando los ingresos del Gobierno venezolano”, agrega Rey. Mientras que en el 2014 el barril costaba 108 dólares, hoy el valor es de US\$ 48,97, según MacroTrends. “El Gobierno venezolano no ha podido encontrar un mecanismo para sobrellevar la caída de los precios”.

El 15 de enero de este año, el presidente Maduro decretó ante el Tribunal Supremo de Justicia el estado de excepción y emergencia económica en el país para "continuar cabalgando la crisis y avanzar en su superación".

## **Inflación y devaluación del bolívar**

“Venezuela tiene un problema muy grave de inflación, provocado principalmente por la escasez de los productos, comida, enseres, entre otros, que hace que los precios aumenten”, explica Rey. Por lo tanto, la caída del precio del petróleo, sumado al asistencialismo y a la inflación ha propiciado la crisis humanitaria.

La inflación de Venezuela llegará al 720,5 % este año, según un informe del FMI, siendo la más alta del continente americano. Esto ha sido una consecuencia de las restricciones que ha tenido Nicolás Maduro. Ellos quisieron controlar el precio al consumidor de las mercancías. Sin embargo, el precio de los insumos subió y esto hizo que las ganancias de las empresas se fueran reduciendo y muchas tuvieron que cerrar. Una poca oferta de bienes y servicios aumentó el valor de los productos y esto trajo escasez económica. El bolívar, la moneda de Venezuela, ha caído vertiginosamente. En el 2013, un dólar equivalía a 6,3 bolívares oficiales, hoy, 2017, un dólar equivale a 9,3 bolívares oficiales, según el convertidor ‘Exchange Rates’. Esto se refleja en el aumento del precio de los productos. En el 2016, una hamburguesa costaba 1.700 bolívares, equivalente a 170 dólares al cambio oficial de 10 bolívares por dólar, según la AFP.

Sin embargo, los venezolanos intercambian los bolívares y dólares en un sistema de cambio no oficial, pues el régimen de Maduro creó diferentes tasas de cambio: el Decom para las operaciones del público, Dipro para las del Estado y por supuesto las del mercado negro.

## **Atentar contra las instituciones democráticas**

El 6 de diciembre de 2015, por primera vez la oposición venezolana obtuvo la mayoría en la Asamblea Nacional tras 16 años de gobierno chavista. A los pocos meses, la oposición se empezó

a movilizar para obligar a las autoridades a aceptar un referendo revocatorio contra el presidente Maduro.

La crisis social se incrementó cuando líderes políticos como Leopoldo López o Antonio Ledezma, acusado de asociación para delinquir y de conspiración contra el gobierno de Maduro, fueron arrestados. Esta situación llevó nuevamente a las protestas de la oposición para pedir su liberación.

El 29 de marzo de este año -2017-, El Tribunal Supremo de Justicia (TSJ) decidió asumir las competencias de la Asamblea Nacional (AN) debido a la persistencia del "desacato", un estatus que el Poder Judicial le impuso el año pasado al Poder Legislativo por el incumplimiento de varias sentencias. Frente a esto Julio Borges, presidente de la Asamblea Nacional de Venezuela, anunció que era un golpe de Estado.

El gobierno de Nicolás Maduro manifestó a través de un comunicado que era “falso que se haya consumado un golpe de Estado en Venezuela. Por el contrario, sus instituciones han adoptado correctivos legales para detener la desviada y golpista actuación de los parlamentarios opositores declarados abiertamente en desacato a las decisiones emanadas del máximo Tribunal de la República”.

“Estas situaciones atentan contra la democracia y hacen que Venezuela se desplome, pues esta se sostiene en la medida en que haya pesos y contrapesos institucionales. Cuando esto no ocurre, empieza a haber persecución, decretos de medidas extraordinarias y abuso del *poder*”, (lopez, 2017)

## **Crisis en las relaciones diplomáticas**

El Consejo Permanente de la Organización de Estados Americanos (OEA) convocó el 26 de febrero a una cita de ministros de Relaciones Exteriores para evaluar la situación en Venezuela, un paso que Caracas ha advertido forzará su retiro de la institución continental. Ese mismo día, el representante de Venezuela en la OEA anunció la decisión del gobierno de Nicolás Maduro de retirarse del organismo hemisférico. El proceso tarda dos años.

Cuba apoyó la decisión de Venezuela de apartarse de la Organización de Estados Americanos (OEA) reafirmando "su lealtad" al presidente Nicolás Maduro. "Venezuela ha adoptado la digna decisión de retirarse de la OEA, que firmemente apoyamos, luego de haber enfrentado con valentía el acoso, la injerencia y la ignominia de la que ha sido objeto en esa institución y por parte de su enfurecido secretario general, Luis Almagro", señaló la cancillería en un comunicado. El presidente Santos anunció el 18 de abril que ve "con seria preocupación la militarización de la sociedad venezolana" e hizo "un llamado a la cordura" en el vecino país. Además, el llamado del mandatario colombiano se suma al de once países, incluido Colombia, que pidieron en un comunicado que el Gobierno venezolano garantice la manifestación pacífica a la oposición para que pueda ejercer ese derecho constitucional.

Esta comunicación fue rechazada por Caracas, al considerarlo "una grosera injerencia" de su política interna. Esta tensión entre Santos y Maduro podría hacer hundir más la crisis que sufre el Gobierno venezolano y quedarse sin un aliado importante: Colombia.

La población abordada para la presente investigación, serán migrantes que se encuentran ubicadas en hostales en el corregimiento de La Parada, municipio de Villa del Rosario. En donde se estima que se encuentran aproximadamente treinta (30) personas, de los cuales la investigación comprenderá solo tres (3) de emigrantes venezolanos.

### **Marco legal**

La investigación se encuentra enmarcada dentro del contexto de psicología social, por ello existen entidades reguladoras y leyes nacionales que deben ser tenidas en cuenta, por lo tanto, se deben mencionar, artículos, resoluciones, decretos y organismos de control que se relacionan con los temas de los cuales se encuentran las bases de las teorías y los conceptos del tema de la presente investigación.

En agosto de 2009, el Gobierno aprobó el Conpes 3603, con el fin de promocionar la defensa, protección y garantía de los derechos humanos de las personas vinculadas en los procesos migratorios, y promover la “creación de escenarios que beneficien la decisión de migrar bajo condiciones de libertad en las que los ciudadanos construyan su propio destino con el acompañamiento y protección del Estado”.

#### **Artículo 25**

La Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”.

#### **Derecho a la identidad cultural.**

Es el derecho que tienen todos los migrantes al mantenimiento de su identidad cultural y poder ser diferente, pero al mismo tiempo parte integrante de la sociedad receptora.

#### **Protección contra la detención y prisión arbitraria.**

“El extranjero que se halle legalmente en el territorio de un Estado solo podrá ser expulsado de él en cumplimiento de una decisión adoptada conforme a la ley”.

En ningún caso, el extranjero puede ser expulsado o devuelto a otro país, sea o no de origen, donde su derecho a la vida o a la libertad personal está en riesgo de violación a causa de raza, nacionalidad, religión, condición social o de sus opiniones políticas.

1. La expulsión colectiva de extranjeros está prohibida.
2. Derecho a la elección de residencia.
3. Principio de igualdad y no discriminación.
4. Derecho a la propiedad.
5. A salir libremente de cualquier país.

#### **Artículo 96 de la Constitución Política de Colombia**

Son nacionales colombianos. 1. Por nacimiento: a) Los naturales de Colombia, que con una de dos condiciones: que el padre o la madre hayan sido naturales o nacionales colombianos o que, siendo hijos de extranjeros, alguno de sus padres estuviere domiciliado en la República en el momento del nacimiento y; b) Los hijos de padre o madre colombianos que hubieren nacido en tierra extranjera y luego se domiciliaren en territorio colombiano o registraren en una oficina consular de la República.

#### **Artículo 100 de la Constitución Política de Colombia.**

Los extranjeros disfrutarán en Colombia de los mismos derechos civiles que se conceden a los colombianos. No obstante, la ley podrá, por razones de orden público, subordinar a condiciones especiales o negar el ejercicio de determinados derechos civiles a los extranjeros. Así mismo, los extranjeros gozarán, en el territorio de la República, de las garantías concedidas a los nacionales, salvo las limitaciones que establezcan la Constitución o la ley. Los derechos políticos se reservan

a los nacionales, pero la ley podrá conceder a los extranjeros residentes en Colombia el derecho al voto en las elecciones y consultas populares de carácter municipal o distrital.

### **Artículo 2 de la Declaración de Derechos Humanos**

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónoma o sometida a cualquier otra limitación de soberanía.

### **Artículo 4 de la Declaración de Derechos Humanos**

Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre, la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.

### **Artículo 22 de la Declaración de Derechos Humanos**

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

### **Artículo 23 de la Declaración de Derechos Humanos**

Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

### **Metodología**

De acuerdo a la investigación titulada *estrategias de afrontamiento en personas inmigrantes venezolanas en Cúcuta*, la perspectiva metodológica que se adopto es cualitativa ya que se pretende conocer y explorar las estrategias de afrontamiento en dichos participantes.

#### **Tipo de diseño**

En esta investigación adopto un tipo de diseño fenomenológico, (Sampieri, 2014, pág. 493) el cual su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. Se justifica que este tipo de diseño es el adecuado debido a que se logra evidenciar la perspectiva de los participantes frente a un fenómeno como lo es la migración, brindándoles la oportunidad de compartir ciertas categorías en relación a este (Creswell, 2013, Wertz et al. 2011, Norlyk y Harder 2010, Esben, Swane, Hallberg y Thome, 2008, Kvåle 2007, Creswell 2007 et al. Tomado de (Sampieri, 2014, pág. 493)

#### **Población**

Al 30 de junio de 2017, (Migración Colombia, 2017) registro el ingreso al territorio nacional de 263.331 ciudadanos venezolanos, los cuales ingresaron, principalmente, por los Puestos de Control Migratorio ubicados en Cúcuta, Paraguachón y Bogotá. De esas cifras 48.393 individuos decidieron residir por lo menos por un tiempo la ciudad de Cúcuta y 22.050 se encuentran distribuidos a lo largo del municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander (La Opinion, 2018)

#### **Muestra.**

De estos 22.050 venezolanos residiendo geográficamente en la ciudad fronteriza Villa del Rosario, Norte de Santander, se escogió una muestra de 3 personas venezolanos, los cuales fueron

seleccionados en un muestreo no probabilístico con un tipo muestra por conveniencia debido a la facilidad de acceso al contexto en el cual se desenvuelven. “Muestra por conveniencia: están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Battaglia, 2008<sup>a</sup>)”. (Sampieri, 2014, pág. 391) Dichos individuos cuentan con las siguientes características:

1. Menos de 6 meses de haber llegado a la ciudad.
2. Edades entre los 21-25 años.
3. Residen junto con otros inmigrantes en una residencia.

### **Tabla de datos**

*Tabla 1. Datos del sujeto 1*

Edad:	23
Escolaridad:	Bachillerato
Tiempo de residencia:	4
Motivo de desplazamiento:	Migración forzada

*Tabla 2. Datos del Sujeto 2*

Edad:	25
Escolaridad:	Bachillerato
Tiempo de residencia:	4
Motivo de desplazamiento:	Migración forzada

Tabla 3. Datos del Sujeto 3

Edad:	24
Escolaridad:	Bachillerato
Tiempo de residencia:	5
Motivo de desplazamiento:	Migración forzada

### **Categorías de la investigación**

1. Estrategias de enfrentamiento
2. Proceso de inmigración

### **Técnicas**

El método de corroboración de la información es mediante un estudio de caso los cuales se definen como “*Estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría* (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2008” tomado de (Sampieri, 2014, pág. 164). Dicho es pertinente a la investigación debido a que se utilizara técnicas como las siguientes; observación no participante, entrevista semiestructurada, y grupo focal.

### **Observación no participante.**

Se hacen descripciones de lo sé esta observado, escuchando, olfateando y palpando del contexto y de los participantes observados. Regularmente van ordenadas de manera cronológica. Permite contar con una narración de los hechos ocurridos (Sampieri, 2014, pág. 371). Esta técnica fue seleccionada debido a que el observador tiene la posibilidad de mantener experiencias directas con

los participantes y el ambiente, dando una posibilidad de exploración del entorno del individuo y su comportamiento con el mismo.

### **Entrevista semiestructurada.**

Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (Sampieri, 2014, pág. 418). Es una técnica relevante debido a su intimidad y su capacidad de direccionar los temas por explorar, se obtiene un control sobre incluir o excluir ciertos temas.

### **Grupo focal.**

El grupo focal logra obtener una narrativa y una comparación entre los puntos de vista de los participantes frente al fenómeno por el cual se identifican todos. Se logra formar un espacio seguro e incluso de apoyo para los participantes.

“Se reúne a un grupo de personas para trabajar con los conceptos, las experiencias, emociones, creencias, categorías, sucesos o temas que interesan en el planteamiento de la investigación. El centro de atención es la narrativa colectiva (Ellis, 2008), a diferencia de las entrevistas en las que se busca explorar detalladamente las narrativas individuales (Sampieri, 2014, pág. 409)

### **Triangulación de datos.**

El hecho de utilizar diferentes métodos de recolección (Sampieri, 2014, pág. 418). Esto hace que la investigación obtenga más información desde diferentes técnicas, brindando la oportunidad de un análisis más exacto ya que es conveniente tener varios métodos de recolección de datos.

### **Validación del instrumento.**

Esta entrevista se validó a través de juicio de expertos, el cual se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. (Cuervo A, Escobar J, 2008)

Para la validación de este instrumento se tuvieron en cuenta las opiniones y sugerencias de tres (3) psicólogos profesionales, a los cuales se les presento el instrumento y calificaba cada ítem referente a la redacción, coherencia con el objetivo, claridad de la pregunta, si esta es esencial, si es útil, si es necesaria, y las observaciones para cada ítem. Una vez recibida estas recomendaciones, se ajusta las sugerencias dadas por los expertos acerca de cada pregunta, teniendo como resultado final la entrevista para ser aplicada.

### **Procedimiento**

Para determinar las estrategias de afrontamiento en personas inmigrantes de procedencia venezolana, se implementó cuatro (4) fases que se describen a continuación

#### **Fase 1.**

Construcción del objetivo de investigación, búsqueda del marco teórico y estado del arte sobre la temática migración, y asuntos relacionados a ellos. Formulación de pregunta problema, descripción y planteamiento del problema.

#### **Fase 2.**

Diseño y validación de la técnica cualitativa para la recolección de la información, la fue la entrevista semi-estructurada, la muestra seleccionada se realizada por medio de unos criterios de selección ya establecidos, para un total de 3 personas venezolanas.

**Fase3.**

Las investigadoras en esta fase llevan a cabo la aplicación de la entrevista semi-estructurada a la población seleccionada

**Fase 4.**

A continuación, se presenta el análisis de cada una de las respuestas obtenidas por cada participante. Cada una de las respuestas dadas por ellos a cada una de las preguntas fueron consignadas en una tabla elaborada en el programa Microsoft Excel, donde se transcribió tal cual respondieron. Posteriormente se analizarán las respuestas con subcategorías para así realizar la categorización y poder desarrollar la discusión de los resultados obtenidos en la investigación.

## Resultados

## Participantes

Tabla 4. Resultados de entrevista semiestructurada

Categoría	Preguntas	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3
Búsqueda de alternativas	¿Cómo trata de solucionar un problema?	<p>“Bueno dependiendo del problema, por ejemplo, cuando llegue acá tuve que vender algunas cosas de mi casa para reunir lo de los pasajes y dejarles a mis hijas algo de comer; por eso les deje un saco de maíz para que hicieran arepas y aunque sea con agua que comieran. Por lo general resuelvo mis problemas día a día, porque tengo que conseguir la comida para cuando vaya en un mes tenga algo para llevarles por eso trato llevar las cosas de la mejor manera.”</p>	<p>“Pues mira chama la vida es complicada y más desde que todo cambio en Venezuela, se debe dejar la familia para buscar un mejor futuro es duro vale; por eso hoy en día para solucionar mis problemas lo que hago es ponerle la mejor cara y actitud nada saco con estresarme.”</p>	<p>“Vea primero le pido a Dios, para mí lo primordial es Dios porque hay que entregarle todo sin el nada. Esa es la mejor respuesta, la mejor respuesta es entregarle a dios”.</p>
Búsqueda de alternativas	¿Existen varias formas de	<p>“Si, pues hay muchas formas de solucionar, pero a veces se nos</p>	<p>“Yo pienso que hoy en día sí, pues uno muchas veces se</p>	<p>“Si, lo mejor es si un problema es de molestacion con la</p>

	arreglar un problema?	tranca todo, pero pues por eso vi la solución de salir de la ciudad de allá, pero igualito es difícil por más solución aquí no tenemos a nadie, pero igual uno aquí ve más plata más movimiento.”	bloquea y no ve la salida; por eso lo mejor que yo pude haber hecho es buscar un nuevo horizonte saliéndome de Venezuela, mientras se vuelve a arreglar la situación y vuelva hacer mi Venezuela querida.”	persona buscaría mejor hablar con la persona, si la persona no entiende evitaría y me alejaría de ella. En mi caso lo haría porque me conozco, o sea si sé que llego a un punto limite donde me puedo poner bravo, porque somos seres humanos”
Búsqueda de alternativas	¿Cómo llega a la solución de un problema?	“Solucionar un problema no es fácil, pues por lo menos la situación que tenemos del país no está nada fácil, para solucionar ese problema pasaran maso menos unos quince años digo yo. Pero cuando se presentan los problemas en mi casa es más fácil porque uno sabe tomar el control de la situación.”	“Para mi muchas veces no se encuentra la solución de raíz a todos los problemas, si no que uno trata de llevarlos por las orillas, bueno eso pienso yo. Por el momento la solución mía fue dejar todo y venirme, pues es que allá uno ya no consigue nada y aquí poco o mucho se logra hacer para comer por lo menos.”	“Mira yo busco soluciones busco hablar directamente con la gente o me encierro, me encierro en el cuarto y me pongo a escuchar música y duro como encerrado una hora o una hora y media pensando las cosas, hasta el punto que tomar decisiones”.
Búsqueda de alternativas	¿Con que facilidad piensa usted en distintas	“Pues a veces es complicado y uno no encuentra la salida, pero si uno logra actuar con calma,	“Como te decía chama yo trato de ponerle la mejor cara y no estresarme, por lo tanto, no me ahogo si no encuentro	“No es fácil, solo pienso bien las cosas y aquí en Colombia me he sabido comportar”

	maneras para solucionar un problema?	ve distintas maneras los problemas.”	aquí agarro para otro lado ya lo tengo decidido.”	
Conformismo	¿Cómo reacciona usted cuando tiene un problema?	“Bueno pues yo lo hago poniéndolo en manos de Dios para que me ayude a tener el entendimiento y la capacidad para solucionarlo.”	“Mi primera reacción a veces es retirarme para poder pensar las cosas con calma y así de esta manera tomar la mejor decisión.”	“En ocasiones me he comportado agresivo pero como te digo uno tiene que saber comportarse porque tú no sabes quién es esa persona o la persona tampoco sabe cómo eres tú”
Conformismo	¿Considera que usted deja que los problemas se solucionen solos? ¿Por qué?	“No, los problemas no se solucionan solos se tiene que buscar la base del problema e ir al principio y resolverlo.”	“No, los problemas nunca se van a solucionar solos uno tiene que buscarle la sombra al palo para poder arreglarlos, porque si uno se queda esperando que se solucionen solos ahí se queda uno.”	No, es tratar de hablar con la persona, si me insulta bien pero como te digo somos seres humanos y hay un punto que uno tiene que revienta”
Conformismo	¿Se considera pesimista con las cosas que le pasan? ¿Por qué?	“Pues no, el pesimismo es una enfermedad hay que ser tolerantes para solucionar el problema.”	Yo no me considero pesimista al contrario trato de siempre darle apoyo a mi familia y a los que me rodean buscándole el lado positivo.”	“No me considero pesimista solo pienso que los seres humanos algunas veces veo que también nosotros no no no como te explico nos aferramos solo a lo malo y no buscamos lo bueno”.

Control o evitación emocional	¿Conoce alguna manera de relajarse o tranquilizarse frente una adversidad?	“Mi manera de relajarme es rezando y estando en un momento de silencio, reflexionando sobre todo lo que me perturba para poder relajar y tranquilizarme.”	“Pues chama mi manera de relajarme es escuchando música, saliendo a trotar; me gusta distraerme en otros lugares.”	“Si, escuchando música”
Control o evitación emocional	¿Ha habido ocasiones donde usted siente que se dejó llevar por el momento?	“Pues no, yo tenía dos años planeando el viaje tenía mucho miedo, temor de venirme para algo donde no conozco, algo totalmente diferente pero pues aquí estoy.”	“Te pudiera decir que no, pero la verdad es que uno muchas veces se deja llevar por el momento y no piensa para reaccionar.”	“Si, pero acá en Colombia no, estando acá en Colombia le doy gracias a dios que aquí me he sabido comportar, aunque he sido agresivo cuando me dejo llevar por el momento”.
Control o evitación emocional	¿Conoce sus propias habilidades?	“Si, bueno pues por lo menos nosotros en mi casa hacíamos panadería, tortas, donas, bombas, pan de jamón; vivíamos de eso, pero desde que la situación se puso difícil no pudimos volver a comprar nada quedamos sin nada. Después quedamos haciendo lazos, dulces pero llego la	“Si tengo muchas habilidades, soy una persona que me gusta organizarme para hacer las cosas, considero que también soy hábil ayudándoles a mis amigos, me gustan las manualidades y cocino rico.”	“Si, mi habilidad es tratar de hablar con la persona lo más calmado que pueda”

		escases y nos quedamos sin hacer nada.”		
Evitación comportamental	¿Ha habido ocasiones donde usted suele reaccionar con indiferencia?	“Nunca ante ninguna situación, porque uno no puede ser indiferente con los problemas, si es con una persona hay que darle la mano y si es un problema hay que enfrentarlo.”	“No, siempre trato de hacerle el frente y ponerle la cara a todas las cosas.”	No, siempre trato de solucionar y poner frente a los problemas”
Evitación comportamental	¿Cómo reacciona emocionalmente frente a un problema?	“Llorando y pidiéndole a Dios que me dé bastante fortaleza para solucionarlos, aunque llorando no soluciono nada pero me hace relajar.”	“Mira emocionalmente puedo decir que los problemas los tomo en el momento con calma para saber reaccionar; pero uno ve que muchas personas se ponen a llorar y se descontrolan de una forma que uno no sabe ni como calmarlos.”	“En ocasiones respondo de manera agresiva y con ira, pero luego pienso bien las cosas y logro dar soluciones”.
Evitación comportamental	¿Dónde aprendió a reaccionar de esa forma frente a un problema?	“Desde pequeña en mi casa teníamos una crianza de buenas costumbres, nos enseñaron a no tener miedo a lo diferente, a lo extraño y a buscar la manera siempre de resolverlos; sin quedarse a esperar que otros	“Creo que de las mismas adversidades de la vida, porque te digo algo en mi casa mi mamá era muy problemática y siento que ella no sabe reaccionar.”	“En mi casa en Venezuela, en la calle, las vivencias que uno ha pasado, pero aca en en Colombia porque como te digo si un venezolano mata acá a un colombiano si no lo ven, no paga igual si un colombiano se

		solucionen el problema ni nada de eso.”		va a Venezuela lo matan nadie va a saber. Por eso es que te digo que si me he calmado he cambiado”.
Evitación cognitiva	¿Qué actividades realiza cuando se le presenta una dificultad?	“Bueno yo por lo general me pongo a cocer para despejar la mente y así distraerme.”	“Mis actividades por lo general para desahogarme son la música y salir a correr, esas actividades me encantan.”	“soy de las personas que me gustan los libros y la música, yo boto furia a través de la música”
Evitación cognitiva	¿Discute y/o busca ayuda en otras personas cuando se ve en una situación de dificultad?	“Yo busco ayuda en personas que me asesoren, que sepan un poquito más que yo, alguien que me orienten; personas preparadas si la situación es intelectual; si es físico alguien que tenga más fuerza que uno y le diga cómo es.”	“Si, tengo un amigo que es muy especial, él siempre me ayuda a salir de apuros y por lo general también me ayuda a aterrizar cabeza.”	“Si pero por el whatsapp o a veces con mi tía, porque en verdad no he querido buscar amistades, porque cuando tú te acostumbras a una persona es muy fuerte es fuerte dejarlo es más fuerte que el amor y que el odio, uno se acostumbra a una persona es difícil”.
Evitación cognitiva	¿Siente que acudir a otra persona le aporta algo a la	“Pues me da ideas para así poder sacar mis conclusiones y organizarme.”	“Si claro que sí, lo puede ayudar a uno a ver un luz en la adversidad y sentir que no se ahoga en la situación.”	“Si porque logro desahogarme, aunque no quiero que sientan lastima”

	situación negativa?			
Reacción agresiva	¿Cómo se comporta con los demás cuando está presentando una situación difícil?	“Tranquila, porque los demás no tiene la culpa de la situación de uno, por eso uno debe estar relajado y tomar las cosas con calma, porque si uno se desespera no soluciona nada.”	“Por lo general calmada, soy la que trato de calmarlos y que vean que el problema si tiene solución.”	“Con los demás me quedo callado”
Reacción agresiva	¿Cómo son sus emociones frente a un acontecimiento?	“Soy muy sensible, por lo general lloro.”	“Muchas veces uno no se espera los acontecimientos, por lo tanto reaccionó en manera de asombro aunque muchas veces con ira y disgustada “	“Generalmente reacciono con ira y tristeza”.
Reacción agresiva	¿Cómo describirían los demás su estado emocional cuando presenta alguna situación difícil?	“Bueno yo ante los demás y sobre todo ante mi hijas no he demostrado temor ni miedo, trato que no me vean en un momento débil; ante eso me voy a llorar al cuarto porque no les puedo enseñar a sentir miedo ni nada de eso, ellas me	“Yo pienso que me describen como una mujer tranquila, que asimila las cosas de la mejor manera.”	“Hay que preguntarle a la tercera persona porque yo puedo mentir. Estaría mintiendo, solo que te buscaría personas reales que te digan que me molesto pero no me paso, me quedo callado”.

		describen como una mujer fuerte echada para adelante.”		
Expresión emocional abierta	¿Cómo expresa lo que siente?	“Hablando, siempre me ha gustado decir las cosas que siento de la mejor manera para que la persona lo entienda bien y no de una mala manera para que no lo tomen mal.”	“Por lo general soy muy comunicativa y efusiva, por eso todo me gusta resolverlo de una vez.”	“Pocas veces expreso lo que siento”
Expresión emocional abierta	¿Tiene en cuenta las reacciones de los demás?	“Si, me pongo a ver si lo tomo bien o lo tomo mal; y si lo tomo mal pues trato de que lo entienda otra vez y así vea que no es en mal si no bien.”	“Claro en ocasiones uno tiene que ser consiente y darse cuenta si la embarro o no con los demás.”	“No, en esos momentos solo pienso y actuó por mi cuenta”
Reevaluación positiva	¿Intenta ver el problema desde otra perspectiva? ¿Como?	“Si, por lo menos yo le digo a mis hijas que no estamos tan mal porque hay personas que están peores que nosotras, por lo menos nosotros tenemos donde vivir hay gente que en la ciudad no tiene nada e incluso hay niños en la calle comiendo de la basura. Aquí a veces comemos arepa sola pero por lo menos comemos.”	“Por supuesto uno siempre tiene que mirar el problema por todos los ángulos para hallar la manera de resolverlo.”	“No, yo sí puedo pero yo que hago poniéndome en los zapatos del otro si no va a aprender?”.

Reevaluación positiva	¿Cuáles son los aspectos positivos de un problema? ¿Si hay?	“Claro, cuando resolvemos y todos quedamos tranquilos ven que la cuestión no es tan difícil como parece y buscamos la manera de resolverlo.”	“Los problemas le demuestran a uno de lo que realmente estamos hechos, entonces si tiene sus cosas positivas.”	Los aspectos positivos de un problema son los cambios y las responsabilidades que se toman. Estoy 100% positivo de que tengo buena actitud.
Reevaluación positiva	¿Cuáles son las frases con las que se identifique frente a una situación?	“Dios le da sus peores pruebas a los mejores guerreros.”	“Persistir si todo fuera fácil cualquiera lo lograría “	“entregarle todo a Dios”
Búsqueda de apoyo social	¿Considera que sus problemas los puede solucionar sin ayuda de los demás?	“No, no tampoco así siempre hay que buscar la manera de buscar el apoyo en alguien.”	“Si, claro los problemas si son solo de uno pues hay que resolverlos uno mismo.”	“Si claro yo acá estoy solo”.
Búsqueda de apoyo social	¿Cuáles son sus redes de apoyo en una situación de dificultad?	“Tengo una tía que habla mucho conmigo, ella me da los mejores consejos, me hacer ver lo bueno y lo malo de la situación, me hace poner en una balanza para que yo saque mis	“Mi red de apoyo es un primo, él siempre está apoyándome cuando más lo necesito.”	A veces con mi tía no he buscado amigos ya que uno sabe en 2, 3 o 5 años se arregle la situación en Venezuela, y uno tiene que volver siempre tiene que volver.

		conclusiones y ver cómo resolver.”		
Búsqueda de apoyo social	¿Cuándo esta con amigos o parientes les deja saber sobre la situación?	“No, la verdad no a todo el mundo le doy a demostrar que estamos tan mal pues.”	“La verdad soy muy reservada en mis temas.”	“Comparto poco con mi familia ya que están en Venezuela pero no me gusta que se enteren de mis situaciones aca en Colombia”
Búsqueda de apoyo social	¿Cómo cree que ellos aportan o no a ella?	“Bueno muchos se dan cuenta y nos apoyan, por lo menos en la casa ven que somos bastantes y que estamos solas entonces nos dan cosas. No podemos vivir de la gracia de Dios todo los días tenemos que buscar la manera de solucionar.”	“Pues hay personas que si aportan tratando de apoyarlo en lo que más pueden.”	“Ellos no pueden hacer nada por mí, la situación en Venezuela no les permite, lo único seria preocuparlos”
Espiritualidad	¿Cómo influyen sus creencias religiosas a actuar frente a un problema?	“Por encima de todas las cosas Dios por delante y por detrás también cuidando mis espaldas.”	“Creo mucho en Dios él es como el refugio de mi corazón.”	“Yo le entrego todo a Dios en especial los problemas”.
Espiritualidad	¿Deja todo en manos de sus creencias religiosas?	“No todo porque dios es bueno y él nos ayuda pero siempre hay que echarle una manito	“Yo pienso que hay dejarle todo en manos a él para que desde arriba nos lo lleve de la mejor manera y pedirle que	“Sí, pero también actuó frente a los problemas tratando de solucionar”

		para que se solucionen más rápido.”	nos dé el discernimiento para asimilar las cosas.”	
Espera	¿Considera usted que las situaciones se resuelven por sí mismas y sin ayuda de los demás?	“No, hay que solucionar buscando como dije anteriormente, buscar la base del problema para solucionar.”	“No por si solas no, muchas veces uno necesita una ayudita y existen personas que tienen contactos y más maneras.”	“No, cada situación amerita pensar y actuar sobre ellas pero siempre uno es el único que puede solucionar nadie más”.
Espera	¿Cómo considera usted que resultaría un problema si usted busca que se resuelva solo?	“Sería más difícil, cada día un problema trae a otro y si no resuelves uno va llegando otro y otro se te acumulan todos los problemas hay que buscarle la mejor solución.”	“Es complicado porque nunca se va resolver solo.”	“Nunca se solucionaría”

### Grupo Focal

Tabla 5. Resultados Grupo Focal

Preguntas	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3
¿Cuándo se enfrenta a una dificultad y/o problema, como suelen reaccionar frente a ella?	“Es fuerte porque uno quiere comprar algo en Venezuela y es difícil por el costo de la plata, por eso yo reacciono	“Uno trata de tomarlo con calma pero hay muchos problemas que me deprimen, por lo menos en estos	“Pues es complicado por tantas cosas que uno debe pasar, muchas veces uno

	esperando o hacer cualquier cosa.”	momentos dejar todo lo que tengo en Venezuela es duro.	reacciona de forma inesperada o en ocasiones explosiva.”
¿Qué medios utilizan para expresar sus sentimientos frente a un suceso negativo?	“Por lo general me adapto a las cosas para así poder asimilarla de la mejor manera.”	“Ahorita lo que hice fue tomar la decisión de venirme para un mejor futuro, tengo una hermana que está en Ecuador y ella me va ayudar pero la comunicación es esencial.”	“Por lo general lloro de rabia e impotencia, entonces no soy buena para expresar mis emociones.”
¿Qué pensamientos tienen ustedes, frente a un suceso negativo?	“Me da tristeza ver que un niño quiere algo y uno no tiene como comprarlo o incluso la falta de medicina.”	“Ponerle la mejor cara y tener moral.”	“Muchas veces uno cuando está en problemas no piensa porque en el momento uno no encuentra salida, pero ya después con calma uno analiza y ve alguna solución.”
¿Cuáles son las dificultades que ha tenido para acoplarse a la vida fuera de Venezuela?	“La cuestión de la vivienda, pues es una habitación donde duermen quince personas eso no nos gusta, el ambiente no es igual al de Venezuela; a veces hemos pensado dormir en la calle pues estoy acostumbrado a mi espacio, mi cama, pues	“Dejar todo, muchas veces sentirse humillando, porque mucha gente lo ve a uno y piensa que quien es uno como si uno no valiera nada entonces es difícil acoplarse sin uno tener las comodidades que	“Dormir en una habitación con quince personas, uno no está acostumbrado por eso es difícil y la comida también muchas veces a uno le cae mal por lo que el organismo no está acostumbrado.”

	<p>uno solo es diferente pero yo estoy aquí es por mi hijos y uno aquí aunque sea poquito les puede dar a ellos pero allá no.”</p>	<p>teníamos antes cuando Venezuela estaba bien”</p>	
<p>¿Cómo los trata la gente de aquí?</p>	<p>"Pues por lo general bien, lo digo por la comida y aquí en el comedor por lo menos comemos.”</p>	<p>“Como te digo muchas veces la gente lo mira a uno feo, pero también hay personas que son amables y ayudan en cuanto a las comidas.”</p>	<p>“Bien, hay muchas ayudas humanitarias tenemos el comedor por parte de los gringos y el que tienen los padres; por eso estamos agradecidos.”</p>
<p>¿Cómo ha sido su adaptación al contexto social colombiano?</p>	<p>“Pues como todo uno no está acostumbrado a este ambiente, ha sido difícil adaptarnos porque nosotros estamos para el lado de la parada entonces la tierra, la lluvia pues eso me tiene afónica.”</p>	<p>“No ha sido un proceso fácil, uno está acostumbrado a su casa y venir a pasar necesidades es duro.”</p>	<p>“Uno trata de manejar la situación pero es muy duro adaptarse dejando todo en el otro lado.”</p>
<p>¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de estar en Colombia?</p>	<p>“Las cosas buenas puedo decir que en cuestión de la salud me han atendido bien la niña me la atienden bien, por parte de la</p>	<p>“Lo positivo es que aquí por lo menos podemos conseguir lo de la comida poco o mucho pero se hace y lo negativo pues</p>	<p>“Aquí uno pues tiene 3 veces a la semana la comida donde los gringos y los otros días nos toca irnos para donde los</p>

---

cruz roja me le dieron los remedios todo y pensé que no lo iban hacer.”	ver que a raíz de que uno es consciente de que muchos han venido es a robar y matar, la gente nos tiene miedo y pues no todos somos así.”	padres eso es algo bueno porque así uno se ahorra y come, y lo malo es que no le dan a uno trabajo en nada.”
---	---	---

---

### **Observación no Participante**

*Tabla 6. Resultados Observación no Participante*

Observaciones	Impresiones	Subcategorías
Inmigrantes venezolanos acumulados por grupos por todo el lote.	Se evidencia la necesidad	Supervivencia
Alrededor de 20 se encuentran acostados esperando	Desempleo, desesperanza, resignación	Adaptación emocional
Se encuentran a las afueras de un comedor gratuito, el cual les presta el servicio 3 veces a la semana.	Aprovechamiento de la ayuda brindada	Conformismo
Muchos se encuentran vendiendo tintos, cigarrillos y bebidas	Ganas de trabajar	Búsqueda de alternativas
Hay muchos venezolanos que están con niños	Niños que no se adaptan al entorno	Adaptación social
Se ven agotados	Apariencia física poco saludable debido a la	Adaptación social
Poca higiene en el lugar	condiciones que se encuentran	
Se encuentran expuestos a una alta temperatura	Descuido del aspecto físico	Supervivencia
Visibles ante toda la comunidad	Ubicación poco favorable para ellos ya que se convierten en un foco central para la comunidad para malos comentarios.	Búsqueda de apoyo social
Hay flujo de personas	El flujo de personas evidencia la cantidad de inmigrantes que huyeron de su país, y se encuentran necesitado	Adaptación cognitiva
Luego de ingresar al comedor permanecen en el sitio por horas prolongadas		
Se deben identificar con la cedula para ingresar al comedor		Conformismo

Estrategias de afrontamiento

Proceso migratorio

---

Algunos se encuentran durmiendo	El desempleo y el mal uso del tiempo, evidencia como prefieren quedarse en el sitio por tiempo prolongado.
Hay alta contaminación vehicular	La contaminación auditiva y visual no es un inconveniente ya que se encuentran en mejores condiciones siguen siendo mejores acá en comparación con su país de origen.

---

## Subcategorías, Participantes

Tabla 7. Subcategoría, Participante

SUB-CATEGORÍA	UNIDAD DE ANALISIS
<p><b>Búsqueda de alternativas:</b> es la secuencia de acciones orientadas a solucionar un problema al tener en cuenta el momento oportuno para analizarlo e intervenirlo.</p>	<p>ponerle la mejor cara y actitud nada saco con estresarme, Por lo general resuelvo mis problemas día a día y trato llevar las cosas de la mejor manera, la mejor respuesta es entregarle a Dios, problema, la vida es complicada, todo cambio en Venezuela, mejor futuro</p>
	<p>"Si, pues hay muchas formas de solucionar, por eso vi la solución de salir de la ciudad de allá, Yo pienso que hoy en día sí, por eso lo mejor que yo pude haber hecho es buscar un nuevo horizonte saliéndome de Venezuela, Si, lo mejor es si un problema es de molestacion con la persona buscaría mejor hablar con la persona", nos tranca todo, no tenemos a nadie, se bloquea y no ve salida</p>
	<p>"cuando se presentan los problemas en mi casa es más fácil porque uno sabe tomar el control de la situación, uno trata de llevarlos por las orillas", "busco hablar directamente con la gente o me encierro", solucionar un problema no es fácil, no se encuentra solución de raíz a todos los problemas, dejar todo,</p>
	<p>"a veces es complicado y uno no encuentra la salida", "yo trato de ponerle la mejor cara y no estresarme", "No es fácil, solo pienso bien las cosas", actuar con calma, me he sabido comportar</p>

<p><b>Conformismo:</b> estrategia cognitiva que busca tolerar el estrés, resignándose con la situación</p>	<p>poniéndolo en manos de Dios para que me ayude a tener el entendimiento  "a veces es retirarme para poder pensar las cosas con calma", "En ocasiones me he comportado agresivo", tomar la mejor decisión, saber comportarse  "los problemas no se solucionan solos se tiene que buscar la base del problema"  "si uno se queda esperando que se solucionen solos ahí se queda uno."  "es tratar de hablar con la persona" resolverlo, los problemas nunca se van a solucionar solos,</p>
<p><b>Control o evitación emocional:</b> estrategia cognitivo conductual que busca, o tolerar la situación estresante por medio del control de las emociones, o bien, evitar expresarlas por la carga emocional o por la desaprobación social que esta conlleva.</p>	<p>"hay que ser tolerantes para solucionar el problema, siempre darle apoyo a mi familia y a los que me rodean buscándole el lado positivo, nos aferramos solo a lo malo y no buscamos lo bueno", el pesimismo es una enfermedad,  rezando y estando en un momento de silencio, reflexionando, escuchando música, saliendo a trotar, escuchando música , tranquilizarme, distraerme  Pues no, yo tenía dos años planeando el viaje, uno muchas veces se deja llevar por el momento y no piensa para reaccionar, he sido agresivo cuando me dejo llevar por el momento, tenía miedo, temor de venirme donde no conozco  Si, en mi casa hacíamos panadería, tortas, donas, bombas, pan de jamón, soy hábil ayudándoles a mis amigos, me gustan las manualidades y cocino rico, mi habilidad es tratar de hablar con la persona lo más calmado, nos quedamos sin hacer nada, si tengo muchas habilidades,</p>
<p><b>Evitación comportamental:</b> estrategia conductual que lleva a cabo acciones</p>	<p>si es un problema hay que enfrentarlo, ponerle la cara a todas las cosas, poner frente a los problemas, nunca, puede ser indiferente con el problema, hacerle el frente</p>

que contribuyen a tolerar el problema o a eliminar o neutralizar las emociones generadas.	<p>llorando no soluciono nada pero me hace relajar, los problemas los tomo en el momento con calma para saber reaccionar, En ocasiones respondo de manera agresiva y con ira, llorando, pidiéndole a Dios fortaleza, se descontrolan sin saber cómo calmarlos.</p> <p>en mi casa teníamos una crianza de buenas costumbres, nos enseñaron, las mismas adversidades de la vida, En mi casa en Venezuela, en la calle, las vivencias que uno ha pasado, nos enseñaron a no tener miedo, a buscar la manera de resolverlo, mi mama era muy problemática, ella no sabe reaccionar</p>
Evitación cognitiva: estrategia que busca eliminar o neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores a través de la distracción o la negación.	<p>cocer para despejar la mente, para desahogarme son la música y salir a correr, yo boto furia a través de la música, distraerme, esas actividades me encantan, me gustan los libros</p> <p>Yo busco ayuda en personas que me asesoren, él siempre me ayuda a salir de apuros y por lo general también me ayuda a aterrizar cabeza, Si pero por el WhatsApp o a veces con mi tía, porque en verdad no he querido buscar amistades, que sepan un poquito más que yo, alguien que me oriente</p> <p>sacar mis conclusiones y organizarme, ver un luz en la adversidad y sentir que no se ahoga en la situación, Si porque logro desahogarme, me da ideas, claro que si</p>
<b>Reacción agresiva:</b> expresión impulsiva de la emoción de la ira dirigida hacia sí mismo, hacia los demás o hacia objetos, que puede disminuir la carga emocional que	<p>Tranquila, porque los demás no tiene la culpa de la situación de uno, soy la que trato de calmarlos y que vean que el problema si tiene solución, me quedo callado, estar relajado, tomar las cosas con calma, el desespero no soluciona nada</p> <p>por lo general lloro, reaccionó en manera de asombro, muchas veces con ira y disgustada, reacciono con ira y tristeza, soy muy sensible</p>

presenta la persona en un momento determinado.	ellas me describen como una mujer fuerte echada para adelante, me describen como una mujer tranquila, personas reales que te digan que me molesto pero no me paso, me quedo callado, no he demostrado temor ni miedo, no me vean débil
Expresión emocional abierta: describe la tendencia a expresar las dificultades para afrontar las emociones generadas por la situación, expresar las emociones y resolver el problema	me ha gustado decir las cosas que siento de la mejor manera, soy muy comunicativa y efusiva, Pocas veces expreso lo que siento, hablando Sí, me pongo a ver si lo tomo bien o lo tomo mal, ser consiente y darse cuenta si la embarro o no con los demás, solo pienso, actuó por mi cuenta, trato de que lo entienda bien
<b>Reevaluación positiva:</b> busca aprender de las dificultades al identificar los aspectos positivos del problema.	yo le digo a mis hijas que no estamos tan mal, hay personas que están peores que nosotras, mirar el problema por todos los ángulos para hallar la manera de resolverlo, poniéndome en los zapatos del otro si no va a aprender, hay gente que no tiene nada cuando resolvemos y todos quedamos tranquilos, le demuestran a uno de lo que realmente estamos hechos, los cambios y las responsabilidades que se toman, si tiene sus cosas positivas Dios, le da las peores pruebas a sus guerreros, si todo fuera fácil cualquiera lo lograría, Dios
<b>Búsqueda de apoyo social:</b> re ere al apoyo proporcionado por el grupo de amigos, familiares u otros, centrado en la disposición afectiva de recibir apoyo	buscar el apoyo en alguien, resolverlos uno mismo, yo acá estoy solo, no tampoco, los problemas son solo de uno Tengo una tía que habla mucho conmigo, Mi red de apoyo es un primo, A veces con mi tía no he buscado amigos, me hace ver lo bueno y malo, siempre está apoyándome

emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema.	no a todo el mundo le doy a demostrar que estamos tan mal, soy muy reservada en mis temas, no me gusta que se enteren de mis situaciones, comparto poco ven que somos bastantes y que estamos solas entonces nos dan cosas, tratando de apoyarlo en lo que más pueden, la situación en Venezuela no les permite, muchos se dan cuenta y nos apoyan, tenemos que buscar la manera de solucionar, hay personas que si aportan, ellos no pueden hacer nada por mi
<b>Espiritualidad:</b> estrategia cognitivo-conductual expresada a través del rezo y la oración, dirigida a tolerar o solucionar el problema o las emociones que se generan ante el problema.	Por encima de todas las cosas Dios, Dios él es como el refugio de mi corazón, Yo le entrego todo a Dios Dios es bueno y él nos ayuda pero siempre hay que echarle una manito, Yo pienso que hay dejarle todo en manos a él, actuó frente a los problemas tratando de solucionar
Espera: estrategia cognitivo-comportamental que busca esperar que la situación se resuelva por sí sola con el pasar del tiempo	buscar la base del problema para solucionar, uno necesita una ayudita, siempre uno es el único que puede solucionar nadie más un problema trae a otro y si no resuelves uno va llegando otro, nunca se va resolver solo, nunca se solucionaría”

**Subcategoría, Grupo focal***Tabla 8. Subcategoría, Grupo Focal*

SUB-CATEGORÍA	UNIDAD DE ANALISIS
<p data-bbox="352 427 722 454"><b>Estrategias de afrontamiento</b></p> <p data-bbox="205 475 869 756">Vega, Villagrán, Quiroz y Soria (2013) el afrontamiento es un proceso dinámico, que involucra la evaluación y reevaluación constante de las personas ante situaciones demandantes y su función está en consonancia con las estrategias que los individuos llevan a cabo para la consecución de objetivos específicos.</p>	<p data-bbox="926 427 1881 513">Esperando o hacer cualquier cosa, hay muchos problemas que me deprimen, uno reacciona de forma inesperada o en ocasiones explosiva.</p> <p data-bbox="926 545 1881 631">me adapto a las cosas, la comunicación es esencial, Por lo general lloro de rabia e impotencia</p> <p data-bbox="1005 708 1797 735">Me da tristeza, tener moral, en el momento uno no encuentra salida</p>
<p data-bbox="396 813 678 841"><b>Proceso de emigración</b></p> <p data-bbox="205 862 869 1393">Giménez (2003) citado por Micolta (2005) una migración es “el desplazamiento de una persona o conjunto de personas desde su lugar habitual de residencia a otro, para permanecer en él más o menos tiempo, con la intención de satisfacer alguna necesidad o conseguir una determinada mejora.” Cabe resaltar que las personas que migran a diferentes lugares, deben ser conscientes del proceso de asimilar a la nueva sociedad a la cual se va a enfrentar y saber que en la mayoría de los casos es difícil acoger nuevas formas de desarrollarse y convivir en una sociedad distinta a la que ha dejado.</p>	<p data-bbox="909 813 1896 943">La cuestión de la vivienda, es difícil acoplarse sin uno tener las comodidades que teníamos antes cuando Venezuela estaba bien, Dormir en una habitación con quince personas</p> <p data-bbox="909 967 1896 1053">por lo general bien, aquí en el comedor, hay personas que son amables y ayudan en cuanto a las comidas., Bien, hay muchas ayudas humanitarias</p> <p data-bbox="898 1065 1906 1151">ha sido difícil adaptarnos, No ha sido un proceso fácil, es muy duro adaptarse dejando todo en el otro lado.</p> <p data-bbox="909 1243 1896 1330">cosas buenas puedo decir que, en cuestión de la salud, Aquí por lo menos podemos conseguir lo de la comida, así uno se ahorra y come, no le dan a uno trabajo en nada.</p>

## Análisis de las 3 técnicas

Categoría	Grupo Focal	Observación no Participante	Entrevista semiestructurada	Análisis
<b>Estrategia de afrontamiento</b>	Se identificó por medio de esta técnica que en la categoría de estrategias de afrontamiento los inmigrantes reaccionan en ocasiones de manera agresiva o no encuentran salida a los problemas por la falta de tiempo para generar soluciones.	En este apartado los hallazgos van en paralelo con lo manifestado en el grupo focal realizado de acuerdo a las ayudas que reciben, ya que en las observaciones se identifica la población inmigrante a las afueras de los comedores, otros como vendedores ambulantes, trayendo consigo malos comentarios.	Son diversas las estrategias de afrontamiento que ponen en prácticas la población de inmigrantes pero así mismo se logra identificar que por vivir una situación similar de duelo migratorio debido al contexto que presenta el país de origen de los participantes se encasillan estas estrategias en tomar decisiones en un periodo corto de tiempo y en emociones que predominan al momento	A raíz de las necesidades que atraviesan la población venezolana se desencadenan una serie de emociones y pensamientos que traen consigo estrategias de afrontamiento como lo son las de buscar alternativas, reacción agresiva, búsqueda de apoyo social y la espiritualidad.

	de reaccionar o solucionar in problema.	
<b>Proceso Migratorio</b>	En la categoría de cómo viven los participantes su proceso migratorio logra reconocer que para ellos es difícil acoplarse a no tener las comodidades que tenían antes cuando vivían en Venezuela. Así mismo resaltan las ayudas humanitarias en cuanto a salud y comida que reciben como algo primordial en todo	La característica principal en esta categoría es la falta de cubrimiento de las necesidades básicas de la población inmigrante, el desempleo y los sentimientos que desencadena esta situación como desesperanza y resignación, así mismo esto se ve reflejado en la apariencia física haciendo más difícil la aceptación por parte de la población colombiana, lo que genera en los
	De acuerdo a las respuestas de los participantes se evidencia que aunque su inmigración tiene la misma causa, cada uno vive un proceso de manera diferente, lo acepta, lo percibe y reacciona de acuerdo a sus vivencias, a la crianza y a los esquemas que a lo largo de su vida ha construido. Se destaca también de la entrevista las respuestas direccionadas hacia el rechazo que reciben de parte de la población colombiana lo cual según	El proceso migratorio es característico por la supervivencia que día a día se enfrenta como inmigrante, cuando se habla de supervivencia no es solo la parte económica sino también el alimento, la adaptación cultural, el rechazo lo que hace que los inmigrantes vivan procesos de adaptación a nivel emocional, social y cognitivo y que dependiendo de

---

su proceso, ya que dependiendo de cada proceso ellos aplican diferentes estrategias de afrontamiento.	inmigrantes pensamientos negativos.	los participantes refieren que hace más complejo el proceso migratorio desencadenando emociones y sentimientos que reducen la posibilidad de tomar decisiones asertivas en el proceso.	factores externos les permitirá afrontarlos de diferentes maneras. Por medio de las tres técnicas de recolección se identifica las principales es el conformismo en ellos por las ayudas que reciben y la evitación emocional.
---	-------------------------------------	--	--

---

### **Análisis y Discusión de Resultados**

A continuación, se evidencia el análisis y la discusión de resultados de la investigación.

Inicialmente se realiza el análisis de las respuestas de los sujetos que participaron en la investigación, de acuerdo a cada una de las categorías que fueron: *Estrategias de afrontamiento* y *Proceso de inmigración*.

De acuerdo a las respuestas dadas por los participantes en la subcategoría de *búsqueda de alternativas*, mencionamos a (Bados López & García Grau, 2014) “*La búsqueda racional de una alternativa o solución se da través de una serie de estrategias que ayudan a solucionar o afrontar una situación problemática. Donde Se consideran cuatro habilidades básicas: definición y formulación del problema, generación de soluciones alternativas, toma de decisión y aplicación de la solución y comprobación de su utilidad*”. Cada persona aplica a su problema la alternativa que crea acertada como es el caso de los sujetos entrevistados refiriendo que “*lo mejor es si un problema es de molestación con la persona buscaría mejor hablar con la persona*” donde desde diferentes perspectivas tienen una alternativa diferente, siempre tratando de dar solución a los problemas que se le presentan “*resuelvo mis problemas día a día y trato llevar las cosas de la mejor manera*”, los entrevistados sin tener conciencia utilizan las cuatro habilidades mencionadas anteriormente por el autor.

En la siguiente subcategoría de *Conformismo*, se define como toda lo que *implica una aceptación de la situación tal y como es causada por la percepción de falta de control respecto a la situación-problema* (Navarro & Bueno, 2015); en ocasiones la gente se la pasa de problema en problema, sólo por el hecho de que están conformes con sus vidas y todo ello como consecuente de la estrategia cognitiva llamada “conformismo” la cual mediante este investigación con personas inmigrantes de acuerdo a la situación vivida en su país y el solo hecho de que se encuentren en

Colombia representa que al emigrar han buscado tener el control de las situaciones difíciles o por lo menos salir de su zona de confort "*los problemas no se solucionan solos se tiene que buscar la base del problema*", esta es una de las expresiones de los entrevistados que muestran su falta de conformismo ante los problemas.

Continuando con los resultados obtenidos en la entrevista, los participantes (Salovey & Mayer, 1990) afirman *que una persona con un control emocional adecuado es candidata a convertirse en un ciudadano sano, capaz de construir redes en beneficio de todos los integrantes del grupo social, con vida productiva y democrática activa por ende la capacidad de controlar las emociones constituye quizás el carácter asociado con mayor frecuencia a la definición de inteligencia emocional. La inteligencia emocional es mucho más que la pura capacidad de regular con eficacia el mal humor. Puede también desempeñar un papel importante en el mantenimiento de las emociones negativas cuando sea necesario como se evidencia en las respuestas "uno muchas veces se deja llevar por el momento y no piensa para reacciona"*.

De acuerdo a lo mencionado por los autores, se logra apreciar que los participantes tienen control emocional sobre sus acciones, utilizando estrategias para tener control de ellas como: escuchar música, realizando ejercicios, rezando, meditando, sin importar las adversidades por las cuales han atravesado siguen teniendo control sobre su comportamiento.

Dando continuada abordamos la subcategoría de *evitación comportamental*, Las estrategias de afrontamiento contienen esfuerzos comportamentales y/o cognitivos orientados a manejar la situación estresante (Macías M. A., Madariaga Orozco, Valles Amarís, & Zambrano, 2013). Haciendo mención a procesos individuales que, si bien reciben influencia de lo social, es el sujeto mismo quien define su propia orientación para manejar los problemas en su vida cotidiana y con

ello concreta el tipo de estrategia que utiliza al afrontar los eventos críticos o estresantes en su realidad.

Se logra identificar por medio de las preguntas realizadas para evaluar los comportamientos de los inmigrantes que la crianza determina la reacción frente a este tipo de situaciones por sus frases tales como "poner frente a los problemas" "en mi casa teníamos una crianza de buenas costumbres, nos enseñaron" "En mi casa en Venezuela, en la calle, las vivencias que uno ha pasado", logrando concluir que esta es una categoría que permite evidenciar la importancia de la dinámica social en los comportamientos y estrategias de las personas, pues ayuda a las personas a actuar en determinada situación para sacar el mejor provecho de la misma.

De acuerdo a (Rausch, Rovella, Barbenza, & Rodríguez, 2011) *la evitación cognitiva hace referencia a las estrategias internas utilizadas por el individuo para evitar exponerse a un pensamiento o a una imagen molesta*. Tales estrategias incluyen distracción, reemplazo o supresión de pensamientos angustiantes, evitación de estímulos amenazantes y transformación de imágenes mentales en pensamientos verbales plasmados tales como "para desahogarme son la música y salir a correr" "cocer para despejar la mente" revelando las actividades de ocio que sin importar la situación de migración las personas realizan en un país diferente al suyo, ya que es necesario para mantener un equilibrio emocional, cognitivo y social.

En cuanto a las reacciones agresivas, se puede definir como *la tendencia a actuar o a responder violentamente siendo una conducta impulsiva, inmediata y reactiva en un estado emocional compuesto por sentimientos variados en intensidad, ya sea desde una leve molestia hasta el furor o la rabia conllevando a una conducta destructiva, ya sea a objetos o personas* (Rodríguez, Russián, & Moreno, 2009), teniendo en cuenta la definición anterior, se suma la situación en la que los participantes se encuentran y es al control agresivo que deben exponerse debido a que no

se encuentran en su país y la justicia, normas y reglas son diferentes para ellos como lo refieren en la entrevista *“los demás no tiene la culpa de la situación de uno” “me quedo callado”, “reaccionó muchas veces con ira”* son frases que muestran la evitación a esta estrategia de afrontamiento para hacer frente a esta subcategoría llevándolos a actuar en muchas ocasiones de una manera impulsiva.

Al hablar de la subcategoría de *expresión emocional abierta* hacemos referencia a los autores (Bisquerra Alzina & Escoda, 2007) los cuales la describen *“como la capacidad para expresar las emociones de forma apropiada. Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa que de él se presenta, tanto en uno mismo como en los demás”*. En niveles de mayor madurez, comprensión del impacto de la propia expresión emocional en otros, y facilidad para tenerlo en cuenta en la forma de mostrarse a sí mismo y a los demás.

Partiendo de lo anterior, se evidencia que la expresión de las emociones es vital para los seres humanos porque por medio de esto se determinan las diferentes personalidades como se aprecia en los participantes pues unos manifestaban *“soy muy comunicativa y efusiva”* teniendo control de sus emociones al momento de expresarla *“me gusta decir las cosas que siento de la mejor manera”*, pero también se evidencio en otro participante que prefieren ser reservados en cuanto a su expresión emocional *“Pocas veces expreso lo que siento”* dificultándose dar solución a las adversidades o impidiendo el desarrollo de habilidades y capacidades para la vida en sociedad.

Por otra parte, en la subcategoría de *reevaluación positiva*, se puede describir como una estrategia de optimismo que contribuye a tolerar la problemática y a generar pensamientos que favorecen a enfrentar la situación. Algunos autores se han referido a esta estrategia como auto estímulo y como un positivo aprendizaje de la situación, centrándose sobre todo en el desarrollo

personal. Es considerada como un modo de afrontamiento dirigido tanto a la emoción como al problema, que modifica la forma de vivir la situación sin distorsionar necesariamente la realidad o cambiarla objetivamente (Lazarus & Folkman, 1987).

Este componente hace referencia a la estrategia cognitiva que busca aprender de las dificultades, identificar los aspectos positivos del problema, tolerar y generar pensamientos que favorezcan la forma de vivir la situación. La amenaza se atenúa consiguiendo cambiar el significado de la situación. Es una estrategia de afrontamiento activa, enfocada a crear un nuevo significado de la situación del problema y esta es una capacidad que se desarrolla en la práctica o sea enfrentando día a día situaciones difíciles como las que atraviesan los inmigrantes y que a pesar de esto logran tener una reevaluación positiva de su situación actual, tomando aspectos positivos de la misma para afrontar cada limitación por las que se enfrenta, evidenciándose en el discurso de estas personas frases como *"yo le digo a mis hijas que no estamos tan mal porque hay personas que están peores que nosotras"* *"los problemas le demuestran a uno de lo que realmente estamos hechos"* todo esto muestra que esta es una de las estrategias que estas personas han logrado aplicar en su proceso migratorio, que sin importar en la situación socioeconómica por la cual están pasando ven aspectos positivos de la misma para salir adelante.

*La búsqueda del apoyo social* es el respaldo que proporciona el grupo de amigos, familiares u otros; se centra en la disposición del afecto, recibir apoyo emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema o las emociones generadas por el estrés (Gantiva Diaz, Jaimes Tabares, & Villa Orozco , 2010) esta situación se evidencia en la población inmigrante, pues esto incluye el enfrentamiento a nuevos retos, culturas, lenguaje, trabajo y hasta costumbres que al ser compartidos con una red de apoyo permiten soluciones que quizá la persona sesgada por todos los problemas antes no veía

Se logra apreciar en los participantes que en muchas ocasiones se encuentran solos en otros países, dificultándose ese apoyo social que necesitan los seres humanos para dar solución a los problemas que trae el migrar a otro país, pues sus redes de apoyo se encuentran lejos enfrentándose a nuevos retos solos, con la ilusión de poder ayudar a sus familiares que desconoce en muchas ocasiones su situación en el país que los acoge *"no me gusta que se enteren de mis situaciones"* *"soy muy reservada en mis temas."*

En la subcategoría de *espiritualidad*, las personas entrevistadas plasman en sus relatos su fe y creencias, manifestando que *"entregan esta adversidad a Dios"* pero también tienen claridad de la importancia de tomar acciones frente las situaciones sin dejar de lado la Espiritualidad ya que como lo mencionan diferentes autores es la manera como la gente entiende y vive su vida, en la búsqueda de su significado y valor, incluyendo un estado de paz y armonía. También ha sido relacionada con la necesidad de encontrar respuestas satisfactorias acerca de la vida, enfermedad, problemas sociales y la muerte. (Navas & Villegas, 2006)

De acuerdo a lo anterior, podemos evidenciar que la parte espiritual forma parte fundamental de estas personas, pues manifiestan que *"Dios es bueno y él nos ayuda"* siendo una estrategia para tolerar, dar solución o tener control de las emociones que se pueden generar ante el problema, proporcionándole una paz y armonía a estos sujetos.

Por último, en la subcategoría *Espera*, los autores (Espinosa Garduño, Ojeda García, & Cuenca Vázquez, 2008) la definen como *"la estrategia para responder a los problemas de la vida cotidiana de manera inactiva y dejándolos a la deriva, en espera de que sea el tiempo quien los resuelva, o imaginando que nada está pasando"* pero no es el caso del tema de inmigración, pues estas personas no tienen suplidas sus necesidades evidenciándose que estos participantes tienen que buscar la forma de suplir sus necesidades *"siempre uno es el único que puede solucionar nadie"*

*más*”, también tienen claridad de que *“un problema trae a otro y si no resuelves uno va llegando otro”* por ende, la población venezolana día a día busca dar solución a cada problema que se les presenta en su situación.

En esta apartado se evidenciará el análisis de resultados del grupo focal, el cual consta de dos subcategorías *estrategias de afrontamiento, proceso de inmigración*

En cuanto al proceso migratorio, se plantea que estos procesos se presentan a partir de dos tipos de surgimientos: *aquel que nace de factores de expulsión* y el que *brotó de factores de atracción*. Tanto en los unos como en los otros aparecen fenómenos sociales, políticos, de violencia o económicos. Respecto a estos últimos puede afirmarse que, con la globalización, los países sobre todo los latinoamericanos han perdido el grado de autonomía al diseñar su política económica, pues no pueden actuar libremente sobre importantes variables como los tipos de cambio o sobre los tipos de interés (Martínez Casadiegos, 2016). Es por ello que las oleadas migratorias se originan desde los países con niveles de vida, salarios, oportunidades laborales y grados de tranquilidad social y estabilidad política (de Flores, 2009) comparativamente más desfavorables, hacia otros, con posibilidades más favorables.

Con relación a lo anterior, se aprecia que las personas inmigrantes que participaron de la investigación, se les ha dificultado este proceso de migración pues estos países latinoamericanos comparten casi las mismas necesidades económicas, evidenciándose que al migrar a otros países la falta de empleo, la vivienda se vuelven situaciones complejas por la que tienen que pasar estas poblaciones.

En la última subcategoría de estrategias de afrontamiento, se hace mención los autores (Vega, Villagrán, Quiroz y Soria, 2013) el cual lo define como un *“proceso dinámico, que involucra la evaluación y reevaluación constante de las personas ante situaciones demandantes y su función*

*está en consonancia con las estrategias que los individuos llevan a cabo para la consecución de objetivos específicos”* estas personas tienen claridad de su situaciones actuales, evidenciándose que a pesar de lo difícil que sea siguen adelante, con el firme propósito de conseguir algún sustento económico para poder ayudar a sus familiares el cual es su motivación para levantarse con mayor determinación a hacerle frente a sus problemas que viven a diario.

### Conclusiones

En cuanto a los objetivos que se plantearon en esta investigación se pudieron llevar a cabo de una manera satisfactoria, se “*Describir la situación actual en la que se encuentran los inmigrantes venezolanos*” observándose que en el grupo de inmigrantes su situación es de desempleo, sentimientos de desesperanza, resignación y agobio, así mismo se resalta la lucha por cubrir las necesidades básicas que por falta de oportunidades no puede cubrir esta población, aprovechándose de esta manera de las ayudas humanitarias brindadas por el gobierno colombiano.

Asimismo, se *Identifican las estrategias de afrontamiento* empleadas por los inmigrantes venezolanos en donde se considera que a partir de las dos categorías (proceso migratorio y estrategias de afrontamiento) los participantes emplean estrategias de afrontamiento emocionales, cognitivas y comportamentales. Identificando de esta manera que la más representativa en ellos es la emocional debido a la situación de migración y duelo migratorio que viven actualmente. Así mismo, se pudo identificar que en los entrevistados juegan un papel importante las familias o alguna red de apoyo pues de alguna manera la comunicación con ellos les permite sobrellevar esta situación.

Dando continuidad a las conclusiones, *se clasifican las estrategias de afrontamiento utilizadas por los inmigrantes venezolanos* en relación con las situaciones vivenciadas debido a la migración, permitido establecer dos categorías que permitieron clasificar las estrategias que más son utilizadas por esta población para hacer frente a esta nuevas situaciones que viven actualmente las cuales son la búsqueda de alternativas, control o evitación emocional, evitación comportamental, evitación cognitiva, evitación emocional, reevaluación positiva y espiritualidad ya que cada una de estas estrategias según lo mencionado por ellos les permite adaptarse al nuevo entorno y la “nueva vida” que emprenden para una mejor situación económica, social y emocional , atrayendo la atención

del investigador que la estrategia de espiritualidad está presente en cada una de las otras estrategias y subcategorías mencionadas.

Igualmente, se logra *Determinar las estrategias de afrontamiento en personas inmigrantes de procedencia venezolana*, evidenciándose once estrategias de afrontamiento de las cuales se resaltan nueve como lo son: Búsqueda de alternativas, conformismo, control o evitación emocional, evitación comportamental, evitación cognitiva y reacción agresiva, búsqueda de apoyo social, espiritualidad, espera. Que son las utilizadas por la población inmigrante de objeto de estudio, resaltando de esta manera que algunas estrategias que en la cotidianidad las personas utilizan, los inmigrantes dejan de lado, porque su situación no les permite actuar como las personas residentes de la ciudad de Cúcuta que en ocasiones utilizan estrategias como la espera y el conformismo pero el solo hecho de que una persona emigre de su país origen demuestra que no pone en práctica el conformismo o la espera a que la situación de su país mejore.

Finalmente, en vista de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas se puede concluir que los participantes inmigrantes participantes de esta investigación utilizan de una u otra manera alguna estrategia de afrontamiento para tratar de sobre llevar la situación por la cual están pasando, haciéndole frente a la misma sin importar la condición socio-económica en la que se encuentran, realizando cualquier labor con el fin de conseguir el sustento diario.

Por otra parte, se puede evidenciar que esta población presenta sentimientos de desesperanza, resignación por no contar con una estabilidad económica debido a la situación actual de su país de origen, imposibilitándolos para proporcionar una ayuda a sus seres queridos, pero a pesar todo esto estas personas utilizan en gran medida la estrategia de afrontamiento emocional, siendo su mayor motivación para hacerle frente a las adversidades siendo sus familiares el pilar fundamental para tratar de superarse y ver el lado positivo a todo aquello que conlleva el inmigrar a otro país.

### **Recomendaciones**

Finalmente, se dan unas recomendaciones que se evidenciaron en la realización de la investigación, para la recolección de datos se sugiere ofrecer un espacio adecuado y oportuno para los participantes, puesto que, si se entrevistan en un espacio abierto o en su zona de trabajo, la concentración del participante va a ser dispersa, por tanto, sus respuestas no van a tener la misma confiabilidad.

asimismo, se recomienda para futuras investigaciones fortalecer en el proceso de investigación realizada con las poblaciones inmigrantes profundizando en las condiciones de salud individuales y colectivas de la población de estudio, haciendo necesario que se creen proyectos de mejoramiento y condiciones de salud que mitiguen un poco los problemas que se presentan en la población inmigrante.

Por otra parte, se recomienda a las universidades de zona de frontera que propongan campañas interdisciplinarias para orientar e intervenir en las diversas problemáticas por las cuales tiene que afrontar las personas inmigrantes, pues no tienen a donde ni a quién acudir para dar solución a sus necesidades (psicológicas, jurídicas, medicas, sociales, socio-económicas), haciéndose fundamental la participación de las universidades en estas investigaciones, pues son ellas las encargadas de realizar la transformación social del país con los profesiones que forman constantemente, los cuales pueden contribuir a dar una solución a estas poblaciones.

Por último, se recomienda a las profesionales en psicología la psicoeducación e intervención en el tema de las estrategias de afrontamiento en la población inmigrante, como también en la

promoción de la salud mental, para que estas personas aprendan nuevos métodos de afrontar los sucesos traumáticos que han tenido que pasar y asimismo, empleen métodos para contribuir a una mejora en su salud mental pues debido a estas situaciones se ve afectada.

### Bibliografía

- Arevalo, c. (21 de enero de 2018). *el tiempo*. Obtenido de [//www.eltiempo.com/mundo/causas-que-llevaron-a-venezuela-a-la-crisis-84652](http://www.eltiempo.com/mundo/causas-que-llevaron-a-venezuela-a-la-crisis-84652)
- Bados López, A., & García Grau, E. (2014). *Resolución de problemas*.
- Baeza, G. (2016). *Migración trasnacional; descripción de la migración de retorno en el contexto colombiano*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana Cali: [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8463/Migraci%F3n\\_trasnacional\\_descripcion.pdf;jsessionid=5305E656FAB512B80D12925BBFDF31F0?sequence=1](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8463/Migraci%F3n_trasnacional_descripcion.pdf;jsessionid=5305E656FAB512B80D12925BBFDF31F0?sequence=1)
- Bericat, E. (2012). *Emociones*. Obtenido de <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Emociones.pdf>
- Bermúdez , Y., Mazuera-Arias, R., Albornoz-Arias, N., & Morffe Peraza, M. (2018). *Informe sobre la movilidad humana venezolana. Realidades y perspectivas de quienes emigran [9 de abril al 6 de mayo de 2018]*. Obtenido de <https://cpalsocial.org/documentos/570.pdf>
- Bisquerra Alzina, R., & Escoda, N. P. (2007). *Las competencias emocionales*.
- Camacho Martel, L., & Anarte Ortiz, M. T. (2003). *Creencias, afrontamiento y estado de animo deprimido en pacientes con dolor cronico* . Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/727/72715320.pdf>
- Cámara de comercio Cúcuta. (2017). *Impacto socio-económico de la migración en Norte de Santander* . Obtenido de [http://www.cccucuta.org.co/uploads\\_descarga/CIERRE\\_DE\\_LA\\_FRONTERA\\_2%20\\_A\\_NIOS\\_VF.pdf](http://www.cccucuta.org.co/uploads_descarga/CIERRE_DE_LA_FRONTERA_2%20_A_NIOS_VF.pdf)

- Cámara de comercio Cúcuta. (2018). *Norte de Santander, como una nueva Frontera*. Obtenido de [://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9311/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9311/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Centro de Estudios Internacionales Gilberto Bosques. (2015). *México en la encrucijada: Implicaciones internas e internacionales de la migración*. Obtenido de [http://centrogilbertobosques.senado.gob.mx/docs/Documento\\_Analisis.pdf](http://centrogilbertobosques.senado.gob.mx/docs/Documento_Analisis.pdf)
- Cerny, V. (2013). *Métodos Psicodiagnósticos de los Autores*. (Bratislava, Editor)
- Cholíz Montañez, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Obtenido de <https://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- Contreras Gutierrez, O., Chavez Becerra, M., & Aragon Borja, L. (2012). *Pensamiento constructivo y afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/jbhsi/v4n1/v4n1a3.pdf>
- Correa, J. (2012). *Ser 'inmigrante' en Chile: la experiencia del racismo cotidiano de peruanos y peruanas en la ciudad de Santiago*. Obtenido de Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales. Departamento de Sociología: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/130580/Tesis%20Josefina%20Correa%20Tellez.pdf?sequence=1>
- Cuervo A, Escobar J. (2008). *VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS*. Obtenido de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)

- Di-Colloredo, C., Aparicio Cruz, D., & Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Duran, M., & Lara, M. (2005). *Teorías de la Psicología social*.
- Edelman, J., & Beth Crain, M. (1996). *El tao de la negociación: cómo prevenir, resolver o superar los conflictos de la vida diaria*. Traducción de Alicia Sánchez Millet. Paidós Ibérica. Barcelona.
- El tiempo. (2017). *Población de venezolanos en Colombia llega a los 470.000*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/politica/gobierno/numero-de-venezolanos-en-colombia-2017-145126>
- Enciclopedia Universal Ilustrada. (1987). Madrid, España.
- Espinosa Garduño, D. I., Ojeda García, A., & Cuenca Vázquez, J. (2008). Comunicación y afrontamiento como estrategias individuales que buscan facilitar la adaptación social en población migrante. *Migración y desarrollo*, (11), 79-95.
- Ezequiel, A.-E. (1995). *Diccionario del trabajo social*. Buenos Aires.
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea Editores.
- Fundación Progresar para el Desarrollo Social, la Democracia y la Paz. (2000). *Mecanismos alternativos para la transformación de los conflictos*. Bogotá.

Funque Alvarado , M. E. (21 de Octubre de 2003). *los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

Gantiva Diaz, C. A., Jaimes Tabares, S., & Villa Orozco , M. C. (2010). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato*. Psicología desde el Caribe.

Gil, S., Atienza , J., Herrera, G., Malgesini, G., & Nyberg , N. (2005). La migración un camino entre el desarrollo y la cooperación. adrid, España: Editorial Centro de Investigación para la Paz. Obtenido de : <http://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Cohesi%C3%B3n%20Social/MIGRACION.pdf>

Gómez Walteros, J. (2010). La Migración Internacional: Teorías Y Enfoques, Una Mirada Actual. Semestre Económico. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1650/165014341004.pdf>

La Opinion. (2018). El 88 % de los venezolanos que ha llegado a Colombia planea quedarse. Obtenido de <https://www.laopinion.com.co/frontera/villa-del-rosario-el-mas-afectado-por-la-migracion-156412#OP>

lopez. (2017).

Macías, M. A., Madariaga Orozco, C., Valles Amarís, M., & Zambrano, J. (2013). *Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico*. Psicología desde el Caribe.

Macias, M., Madariaga Orozco, C., & Valle, M. (2012). *Estrategias de afrontamiento familiar e individual ante situaciones de estres psicologico*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2051/6906>

Macías, M., Madariaga Orozco, C., Valle Amarís, M., & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *psicología desde el Caribe*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf>

Marquez y Silva. (2014). *impacto de la dinámica migratoria laboral en el contexto de Cúcuta (Colombia)-Ureña y san Antonio (república bolivariana de Venezuela)*.

Martínez, A., Piqueras, J., & Inglés, C. (2011). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés*. Obtenido de <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article6/article6.pdf>

Martínez, D. (2016). *El proceso migratorio entre Colombia y Venezuela (1989-2014): Principales causas y efectos políticos para la integración entre ambos países*. Obtenido de Universidad Católica de Colombia. : <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3107/4/TESINA%20EL%20PROCESO%20MIGRATORIO%20ENTRE%20COLOMBIA%20Y%20VENEZUELA%201989%202014%20%20PRINCIPALES%20CAUSAS%20Y%20EFECTOS%20P.pdf>

Maya, m. l. (21 de enero de 2018). *el tiempo*. Obtenido de [www.eltiempo.com/mundo/causas-que-llevaron-a-venezuela-a-la-crisis-84652](http://www.eltiempo.com/mundo/causas-que-llevaron-a-venezuela-a-la-crisis-84652)

Micolta, A. (2005). Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. Universidad Nacional de Colombia: Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4391739.pdf>

- Migración Colombia . (2018). Obtenido de <http://migracioncolombia.gov.co/index.php/es/entidad/finanzas/estados-financieros/98-entidad/4248-estadisticas-2017>
- Migración Colombia. (2017). Radiografía de venezolanos en Colombia. Obtenido de [http://www.migracioncolombia.gov.co/venezuela/radiografia\\_web.pdf](http://www.migracioncolombia.gov.co/venezuela/radiografia_web.pdf)
- Migraciones, O. I. (2006 ). Obtenido de [http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml\\_7\\_sp.pdf](http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf)
- Navarro, A., & Bueno, B. (2015). Afrontamiento de problemas de salud en personas muy mayores. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, .
- Navas, C., & Villegas, H. (2006). Espiritualidad y salud. *ciencias de la Educación*, 1(27), 29-45.
- Ortego, M., López, S., & Álvarez, M. (9 de Abril de 2018). Obtenido de Los conflictos. Universidad de Cantabria.: [https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema\\_09.pdf](https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_09.pdf)
- Pérez Porto , J., & Gardey, A. (2008). *Concepto de migración*. Obtenido de <https://definicion.de/migracion/>
- Perez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definición de conduct*. Obtenido de a <https://definicion.de/conducta/>
- Pinheiro, L. (2017). *Migración Haitiana y Brasileña en Santiago de Chile, . Las dificultades en el proceso de integración, desarrollo y desafíos para una nueva perspectiva de vida*. Obtenido de Universidad Andrés Bello. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales: [http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/4562/a120155\\_Pinheiro\\_L\\_Migracion\\_haitiana\\_y\\_brasile%C3%B1a\\_en\\_2017\\_tesis.pdf?sequence=1](http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/4562/a120155_Pinheiro_L_Migracion_haitiana_y_brasile%C3%B1a_en_2017_tesis.pdf?sequence=1)

- Rausch, L., Rovella, A., Barbenza, C., & Rodríguez, M. (2011). *Procesos cognitivos del trastorno de ansiedad generalizada en adolescentes*. *Psicología y salud*, 21(2), 215-226.
- Robert A. Baron & Donn Byrne. (2005). *Psicología Social 10º Edición*. Madrid: Pearson Educacion.
- Rodríguez, L. M., Russián, G. C., & Moreno, J. E. (2009). *Autorregulación emocional y actitudes ante situaciones de agravio*. *Revista de Psicología*, 5(10), 25-44.
- Rozemblum de Horowitz, S. (1998). *Mediación en la escuela: resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires.
- Ruiz , C., & Ruiz , L. (2017). *Movimiento migratorio de venezolanos a Colombia: asentamiento de ilegales en la ciudad de Pereira*. Obtenido de Universidad católica de Pereira.: <http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/4631/3/DDMEPGT12.pdf>
- Salovey, P., & Mayer , J. (1990). *Inteligencia emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Sanchez Rueda, G. (2013). *Las emociones en la practica de enfermeria* . Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284050/gsr1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, P. (2018). *¿ Que entendeos por conducta ?, concepto, tipos y tecnicas* . Obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/conducta/>
- Servicio Jesuita a Refugiados. (2017). *Informe de contexto frontera Colombo-Venezolana*. (O. R. Caribe, Ed.) Obtenido de <https://www.jesuitas.org.co/docs/966.pdf>

- Urdaneta, A. (1999). Colombia y Venezuela: Fronteras, convivencia y desarrollo. Obtenido de <http://gidrot.com/materials/docs/ir/ir4.pdf>
- Vega, C., Villagrán, M., Quiroz, C., & Soria, R. (Febrero-Julio de 2013). Estrategias de afrontamiento, estrés y alteración psicológica en niños. *Alternativas en Psicología*. (F. d. Superior, Ed.) *Semestral Tercera Época. Año XVII*.
- Williams, A., & Irurita, V. (2006). *Confort Emocional: la perspectiva del paciente en el contexto terapeutico*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284050/gsr1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yubero, S., & Morales, F. (1999). *El conflicto entre grupos profesionales, El grupo y sus conflictos*. Ciudad Real: Universidad de Castilla: La Mancha.
- Zas Ros, B. (2016). *Experiencias en la psicología hospitalaria*. Obtenido de <http://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2011/11/Psicologia-Hospitalaria-Barbara-Zas.pdf>