

**INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LA INTERACCIÓN ENTRE
COMERCIANTES DE LA ZONA CÉNTRICA DE PAMPLONA, NORTE DE
SANTANDER, Y LOS MIGRANTES VENEZOLANOS**

GINA LUZ FLORIÁN TORRES

NEIDER MÉNDEZ PARODI

RAÚL RICARDO ORTÍZ VILLAMIZAR

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
PAMPLONA**

2019

**INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LA INTERACCIÓN ENTRE
COMERCIANTES DE LA ZONA CÉNTRICA DE PAMPLONA, NORTE DE
SANTANDER, Y LOS MIGRANTES VENEZOLANOS**

GINA LUZ FLORIÁN TORRES

C.C. 1.094.280.506

NEIDER MÉNDEZ PARODI

C.C. 1.063.564.958

RAÚL RICARDO ORTÍZ VILLAMIZAR

C.C. 88.033.747

**Trabajo de grado, modalidad Investigación para obtener el título de Comunicador
Social**

Asesora:

C.S. Diana Alexandra Rojas Carrillo

**Especialista en Gerencia de la Comunicación Organizacional de la Universidad Pontificia
Bolivariana de Bucaramanga**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
PAMPLONA**

2019

**INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LA INTERACCIÓN ENTRE
COMERCIANTES DE LA ZONA CÉNTRICA DE PAMPLONA, NORTE DE
SANTANDER, Y LOS MIGRANTES VENEZOLANOS**

Resumen

En este trabajo de investigación se estudia la incidencia de la comunicación entre los comerciantes de la zona céntrica del municipio de Pamplona y los migrantes venezolanos, en la cual se busca identificar, determinar y analizar cómo se presentan los procesos comunicativos que se desarrollan entre las partes que integran este estudio investigativo.

Desde el enfoque de la comunicación, es importante tener un acercamiento con respecto a los tipos de comunicación presentes entre los migrantes y los comerciantes del sector céntrico de la ciudad, debido que ésta es inevitable en el desarrollo comunicativo, dado entre esta población; para identificar la forma en cómo se presenta la incidencia comunicativa entre los migrantes y los comerciantes se aplicaron tres técnicas de recolección de información (observación no participante, encuesta y entrevista a profundidad) con el objetivo de conocer de qué manera se desarrolla y está presente la comunicación entre los comerciantes de la zona céntrica y los migrantes venezolanos.

Es necesario aclarar que la técnica “observación no participante” fue realizada a cinco establecimientos comerciales de la ciudad por tres días, la encuesta se realizó a 200 migrantes venezolanos y la entrevista a profundidad a cinco comerciantes del sector; los datos analizados arrojaron como resultado que efectivamente existe en su totalidad una incidencia de la comunicación positiva entre las partes que integran esta investigación, al determinar las diversas formas de interacción y los tipos de comunicación presentes al momento de relacionarse.

Abstract

In this research work we study the incidence of communication between merchants in the downtown area of Pamplona and Venezuelan migrants, in which we seek to identify, determine and analyze how the communicative processes that take place between the parties are presented that integrate this investigative study.

From the approach of communication, it is important to have an approach with respect to the types of communication present between migrants and merchants in the downtown sector of the city, because this is inevitable in the communicative development, given among this population; To identify the way in which the communicative incidence is presented between migrants and merchants, three information gathering techniques were applied (non-participant observation, survey and in-depth interview) with the objective of knowing how the information is developed and present. communication between downtown merchants and Venezuelan migrants.

It is necessary to clarify that the "non-participant observation" technique was performed at five commercial establishments in the city for three days, the survey was conducted on 200 Venezuelan migrants and the in-depth interview with five merchants in the sector; The data analyzed showed as a result that there is indeed an incidence of positive communication between the parties that make up this research, in determining the various forms of interaction and the types of communication present at the time of relating.

Palabras claves

Comunicación, procesos comunicativos, incidencia, interacción, cooperación, conflicto, migración, afectación, comerciante

Communication, communicative processes, incidence, interaction, cooperation, conflict, migration, affectation, merchant

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	10
LISTA DE GRÁFICAS	11
Introducción	12
CAPÍTULO I	14
EL PROBLEMA.....	14
1.1. Contextualización.....	14
1.2. Planteamiento del problema.....	18
1.4. Objetivo.....	24
1.4.1. General.....	24
1.4.2. Específicos.....	24
1.5. Justificación.....	25
1.6. Limitaciones	31
CAPÍTULO II.....	32
MARCO TEÓRICO.....	32
2.1. Antecedentes	32
2.1.1. Internacional	32
2.1.2. Nacional.....	35
2.1.3 Locales o regionales	38
2.2. Bases Teóricas.....	42

CAPÍTULO III.....	65
MARCO METODOLÓGICO.....	65
3.1. Enfoque Metodológico.....	65
3.3. Nivel de la investigación.....	66
3.4. Población y muestra.....	68
3.5. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	70
3.5.1. Observación No Participante.....	70
3.5.2. Encuesta.....	72
3.5.3. Entrevista a profundidad.....	73
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	75
3.6.1. Observación No Participante.....	75
3.6.2. Encuesta.....	104
3.6.2. Entrevista a profundidad.....	122
CAPÍTULO IV.....	143
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	143
4.1. Resultados.....	143
CAPITULO V.....	155
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	155
5.1. Conclusiones.....	155
5.2. Recomendaciones.....	156

REFERENCIAS..... 158

6.1. Bibliografía 158

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Observación No Participante, La Gran Locura Paisa	76
Tabla 2 Observación No Participante, Parque Águeda Gallardo.....	82
Tabla 3 Observación No Participante, Roy Royers	88
Tabla 4 Observación No Participante, Casa de Mercado Cubierto	94
Tabla 5 Observación No Participante, El Barberísta, Peluquería	100
Tabla 6 Ficha Técnica Encuesta	104

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Resultado de la pregunta Nro1, Encuesta.	108
Gràfica 2: Resultado de la pregunta Nro2, Encuesta.	109
Gràfica 3: Resultado de la pregunta Nro3, Encuesta.	111
Gràfica 4: Resultado de la pregunta Nro4, Encuesta.	112
Gràfica 5: Resultado de la pregunta Nro5, Encuesta.	113
Gràfica 6: Resultado de la pregunta Nro6, Encuesta.	115
Gràfica 7: Resultado de la pregunta Nro7, Encuesta.	116
Gràfica 8: Resultado de la pregunta Nro8, Encuesta.	117
Gràfica 9: Resultado de la pregunta Nro9, Encuesta.	118
Gràfica 10: Resultado de la pregunta Nro10, Encuesta.	120
Gràfica 11: Resultado de la pregunta Nro11, Encuesta.	121

Introducción

El presente trabajo de grado titulado “Incidencia de la Comunicación en la interacción entre los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, Norte de Santander, y los migrantes venezolanos” aborda cinco capítulos que tienen como propósito, de dar cumplimiento a los distintos objetivos propuestos como finalidad para obtener resultados de la investigación.

Lo que respecta al primer capítulo, es un contexto de lo que es la ciudad de Pamplona, y datos específicos de lo que significa la zona céntrica del municipio, siendo este el objeto primordial o campo de estudio. También, contextualizando acerca de causas y razones de problemas a analizar, explicando el porqué fue pertinente efectuar la investigación.

Desde de lo anterior, como segundo capítulo se tuvieron en cuenta algunos antecedentes que sirvieron como guía en el proyecto, los cuales soportan este trabajo de grado, asimismo, el marco teórico se compone de diferentes variables que determinan conceptos como: la comunicación, tipo de comunicación, niveles de comunicación, comunicación verbal y no verbal, procesos comunicativos, elementos de la comunicación, entre otros ejes temáticos que integran el estudio analizado.

Posteriormente, se desarrolla un tercer capítulo compuesto por un marco metodológico, abordado en criterios con base en: enfoque y diseño metodológico, nivel de investigación, población y muestra. Regulado bajo la idea de herramientas de recolección de datos como la Observación No Participante, La Encuesta y la Entrevista a Profundidad, técnicas aplicadas a comerciantes y migrantes ubicados en la zona céntrica de Pamplona, asunto que da pie al proceso de solución del cuarto capítulo, caracterizado por contener el análisis de los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados, nombrados anteriormente.

Como parte final, a través del capítulo cinco, se establecen conclusiones que parten del estudio de los resultados donde se expone el éxito alcanzado y derivado en la investigación. Además, de plantear recomendaciones que puedan servir de guía para otras posibles investigaciones relacionadas al tema migratorio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Contextualización

La movilidad de las personas hacia otro territorio siempre ha ocurrido; desde la antigüedad ha sido una de las acciones en las que el hombre se ha mostrado, pues como ser existente en la tierra considera adaptarse a nuevos entornos en donde pueda establecerse y llevar una vida. Pero, este no solo es el caso, en los ámbitos sociales que rigen la humanidad han ocasionado que por medio de su mal manejo no puedan sentirse cómodos habitantes de ciertos espacios por lo que deciden marcharse buscando otros estilos de vidas para mantenerse.

El concepto de nómadas es conocido hoy día como un individuo que anda de un lugar a otro, ya que no cuenta con la permanencia de un hogar, sino que camina apreciando ambientes distintos con el fin de subsistir. Aunque esto haya vivido el hombre en su pasado, se considera como una forma natural. En la actualidad, desde hace ya algunos años, se viene presentando una problemática de migración en donde los habitantes de territorios nacionales abandonan sus lugares de origen por descontento con sus gobiernos.

“En América Latina, en la última década y debido a las fuertes crisis financieras que se ha visto inmerso esta parte del mundo, arrojando tasas de desempleo que no se presentaban desde hace más de dos décadas, y agudizando una profunda problemática económica. Y es que, si miramos desde una óptica igualitaria, tanto hombres como mujeres han sido afectados, por la oleada de estas crisis, que no ha hecho distinción alguna, generando así el deterioro del desempleo en cada región, claro está, cada una con diferentes matices entre países y subregiones. Los países que históricamente mayor número de inmigrantes han

recibido son Argentina, Venezuela, México y Brasil. Y, aquellos en términos de emigración, se destacan Colombia, México, Cuba, Haití y Perú, por nombrar algunos.” Según (CEPAL, 2018)

Actualmente, la reciente crisis económica de Venezuela, ha cambiado la historia de migrantes en América Latina, pues, hasta junio de 2018, la ONU (Organización de Naciones Unidas) reveló que alrededor de 2,3 millones de venezolanos han migrado a países como Colombia, Ecuador, Perú y Brasil. Es así, que un país como Colombia que limita con el país bolivariano, en una extensión de 2.219 km, significaría un vasto territorio por donde poder cruzar hacia otros países y hacia este mismo, y que cifras del primer semestre de 2019 por parte de Migración Colombia arrojan que ya son más de 870 mil ciudadanos de venezolanos, que se encuentran en este país.

De esta manera, obligando a muchos de sus habitantes a una inédita migración hacia otros países, en busca de mejorar su calidad de vida; actualmente, debido a la todavía crisis que se mantiene. En datos propuestos según cifras de la Organización Internacional de migrantes (OIM), se estima que alrededor de 600 mil personas han llegado y permanecen en territorio colombiano, hasta el 31 de diciembre del año 2017.

Es así como el departamento de Norte de Santander se ha convertido en paso o estadía de los migrantes venezolanos, y en ciudades como Cúcuta y Pamplona, se han transformado en el nuevo hábitat de estas personas. Y es que, en el departamento nortesantandereano, según la Unidad de Gestión de Riesgo y la Gerencia de Frontera del Gobierno Nacional, se tiene un registro de cerca de 50.000 en el primer mes de registro de venezolanos en Colombia, realizado en el primer semestre del año 2019.

Pamplona, es un municipio colombiano ubicado en el departamento Norte de Santander en la Cordillera Oriental de los Andes, es considerada la capital de la Provincia de Pamplona y su fuente económica está basada en la gastronomía, el turismo y la educación. Limita al norte con el municipio de Pamplonita, al sur con los municipios de Cácuta y Chitagá, al oriente con Labateca y al occidente con Cucutilla. Dentro de sus localidades está conectada por carreteras nacionales con las ciudades de Cúcuta, Bucaramanga, Bogotá y Arauca.

Con el transcurso del tiempo ha recibido distintos nombres como: ciudad mitrada, la cuna de la neblina y ciudad religiosa; pero su nombre siempre ha sido el mismo. También, se destaca por albergar a un gran número de estudiantes de otras regiones del país, donde se resalta el claustro universitario de la Universidad de Pamplona, la cual es de influencia pública.

Igualmente, la ciudad es un epicentro vial y centro del oriente colombiano, pues a través de ella dentro de su historia partieron las expediciones, que se asentaron y posteriormente conformaron las poblaciones que en la actualidad conocemos como los departamentos de: Arauca, Norte de Santander y el destacado Estado venezolano de Táchira, siendo de esta manera denominada como ciudad fundadora de ciudades. Según la Oficina del Defensor de Migrantes Venezolanos de la Personería Municipal, “en Pamplona para el primer trimestre del 2019, se tenían registros de más de 2000 migrantes venezolanos establecidos en la ciudad, ya sea en condición de legalidad o ilegalidad, y al día, se podrían contabilizar hasta más de 400, que ingresan”. (Venezolanos, 2019).

Es así, que a partir de esos innumerables títulos que le han otorgado, Pamplona siempre ha sido un lugar de paso, pues según sus historiadores como Flor Delia Pulido, relatan que, desde tiempos de la Colonia, fue catalogada como Ciudad Fundadora de Ciudades, por ser punto de

partida al descubrimiento de nuevas tierras, de Colombia y Venezuela. Igualmente, mencionan que a partir que desde que se empezó a gestar la Independencia de Colombia, Venezuela y Perú, entre otros, desempeñó un rol importante en esa gesta libertadora. No, por ende, ha sido ruta conectora, no solo, entre el nororiente con el centro del país, sino una vía de tránsito entre las dos naciones hermanas, Colombia y Venezuela; compartiendo e intercambiando, incluso, en lo referente a la educación y economía. Para muchas personas del vecino país, Pamplona no solo se convirtió en lugar para adquirir conocimiento, en centros educativos como el Colegio Provincial de San José, el Colegio Bethlemitas, el Colegio El Rosario, incluso desde los inicios de la Universidad de Pamplona; compartiendo culturalmente, con el país bolivariano. Por esto la ciudad de Pamplona es considerado, desde hace mucho tiempo, como un lugar de paso, utilizado por muchos como un corredor de tránsito que, en la mayoría de las veces, es inevitable no parar por estas frías tierras. Y es que tan solo la Ciudad de la Neblina está ubicada con el punto limítrofe más cercano de la zona de frontera con Venezuela a tan solo 80 kilómetros aproximadamente, del denominado Puente Internacional Simón Bolívar; sitio por donde hoy en día, ingresan a Colombia más de 70,000 personas a diario, según cifras de migración Colombia.

Y, aunque la ciudad ha sido o representa para los migrantes un paso o transitoriedad hacia otros destino nacionales e internacionales, es importante señalar que son tres grupos que se han categorizado: los retornantes colombianos que desde hace varios años vivían en el vecino país, los que han sido conformados por un núcleo familiar mixto; entre una persona natural venezolana y, una colombiana, y por último, los venezolanos netos.

Por otro lado, en el municipio de Pamplona, según datos de la Cámara de Comercio de la ciudad existen alrededor de 1984 locales comerciales, de multiplicidad de características: de comida, de ropa, etc. Y en la zona céntrica alrededor de 480 locales, que representan la zona de

mayor auge comercial de los pamploneses. Lo anterior, genera unos puntos de interés para los migrantes en sus intenciones de buscar recursos, que han podido influir en la incidencia de la comunicación, en este sector de la ciudad.

1.2. Planteamiento del problema

Venezuela, es uno de los países que poseen grandes riquezas naturales, no solo en América Latina, sino del mundo entero. Reconocido a nivel mundial por ser una gran zona petrolera, causa que le permitió posicionarse como un territorio de alta incidencia con respecto a este recurso. En términos económicos, es uno de los principales países autosuficientes, y geográficamente, radicado en una ubicación que permite disfrutar a propios y turistas de una gran variedad de playas, montañas y llanuras que embellecen este vasto territorio.

Un país que actualmente se encuentra en una situación bastante crítica, la cual ha generado procesos como desterritorialización a más del 50% de su población, según la Naciones Unidas (ONU), las que han llevado al país bolivariano a una de las mayores crisis humanitaria y económica de su historia. (ONU, 2019)

“Aunque tarde, el Gobierno Nacional terminó pellizcándose y entendiendo la magnitud de esta crisis humanitaria, como la calificó el Procurador General de la Nación, Fernando Carrillo, y en atención a ello convocó una cumbre para tratar de darle respuesta a la misma, a medida que la crisis económica y social se profundiza en Venezuela, el número de personas que la abandonan es mayor” (La crisis humanitaria de Venezuela)

Así mismo, con el éxodo venezolano aumentan las cifras de migrantes, no solo al territorio colombiano, sino a aquel que esté dispuesto a apoyarlos frente a esta situación, la crisis

humanitaria aumenta también, debido a que diferentes problemáticas de orden social, económico y de salubridad, se presentan con más frecuencia cada día, no solo dicha problemática es para los migrantes del vecino país, sino también, representa un desafío para los países, ciudades y personas a los que hacen su arribo, ya sea en calidad de legalidad o ilegalidad; de lo cual el municipio de Pamplona, Norte de Santander, no ha sido ajeno a este fenómeno, a tal punto que se ha convertido en un corredor de paso o estadía de estas personas, siendo un componente influyente en el sector comercio; lo que puede llegar a ocasionar algún tipo de acción positiva o negativa, con las personas de esta zona.

Siendo la comunicación un elemento fundamental en los procesos que se desarrollan en la interacción entre las personas, puesto que es inevitable que se presente la comunicación, considerando que esta se manifiesta como una necesidad del ser humano al momento de establecer una conversación o un dialogo en sociedad, es importante investigar cómo se manifiesta la incidencia de la comunicación entre los comerciantes y los migrantes, pues se busca identificar, determinar y analizar qué tipo de interacción se evidencia ante la presencia del flujo de migrantes en el sector céntrico del municipio.

La comunicación como eje central en la humanidad, permite investigar características como la retroalimentación, cooperación, conflicto, procesos comunicativos, interacción, retroalimentación, flujo de migrantes, niveles, elementos y tipos de comunicación; como ejemplo, el caso de esta investigación que desea indagar con respecto a la interacción que se desarrolla entre los comerciantes de Pamplona y los migrantes venezolanos, se debe agregar que, la incidencia de la comunicación ante el problema de las relaciones humanas es inevitable, debido a que la acción de comunicar comprende distintos códigos verbales y no verbales, por

ello, estando en un mismo espacio o entorno será difícil no generar una comunicación; los seres humanos por naturaleza se comunican.

Siendo el valor comunicativo uno de los ejes primordiales de esta investigación, más adelante se irá contextualizando con el fin de abarcar los diferentes aspectos que definen y describen el término clave de este proyecto. Teniendo en cuenta, que como análisis se quiere obtener resultados acerca del tipo de interacción que se desarrolla entre los comerciantes del sector céntrico y los migrantes venezolanos.

Ahora bien, con respecto al ámbito del sector comercio que hace parte de la unión de términos que integran este trabajo y la población a estudiar, es necesario agregar que Pamplona al no ser un municipio tan amplio en su extensión y considerando que su flujo comercial se desarrolla en mayor medida en la zona céntrica, esto es una causa para que se fomente la interacción comunicativa con mayor rigurosidad, ya que al contar con una cabecera municipal compuesta por el sector comercial, es un motivo principal para ocasionar fluidez de información continua y en todo momento. Además, cabe resaltar que la zona céntrica está compuesta por 18 manzanas alrededor de su centro histórico, según registros de la Cámara de Comercio de la ciudad, y partiendo de la plaza Águeda Gallardo de Villamizar, siendo los puntos más activos comercialmente, la denominada calle Real, el sector del mercado cubierto, la carrera 7 entre calles cuarta y novena, y la carrera 4 entre calles cuarta y séptima, se determinará esta zona y se describen sus características, sabiendo que es el punto fundamental en donde la investigación determina sus resultados. Asimismo, porque es la zona de influencia de migrantes, población importante para el cumplimiento de objetivos de este trabajo.

Por lo anterior, debido a la realidad de los venezolanos, estas zonas de comercialización son puntos apetecibles para los migrantes para la consecución de su sustento, logrando generar a parte de algún tipo de inconformidad en el gremio comercial, también crear relaciones de interacción social, razón que les permite establecer vínculos comunicativos entre los dueños de negocios del sector y quienes atraviesan la situación migratoria. Debido a la incidencia de los ciudadanos de la República Bolivariana en el paso o la vía, se ven en la tarea de crear sus propias actividades comerciales, donde las más comunes suelen ser ventas artesanales, y otros tipos de estrategias que pueden estar afectando el éxito productivo de las entidades legales regidas bajo las políticas normativas avaladas por la Cámara del Comercio del municipio, la cual establece sus directrices a todos los negocios, con la oportunidad de contener acceso legal a las ventas y que esto generaría afectaciones a los comerciantes activos en el sistema, ya que, algunos puntos de venta no cumplen con los requisitos requeridos por ley.

Por tal razón, el elemento comunicativo es fundamental ante los diferentes procesos de asentamientos en el territorio pamplonés, puesto que se genera con la relación de estas dos nacionalidades la construcción de tejidos sociales, y no solo eso, sino también vínculos que de alguna manera promueven códigos; generando la comunicación y las acciones de interacción entre el uno con el otro. Entendiendo la comunicación como un proceso de interacción basado en el dialogo.

“La Comunicación es un encuentro entre partes a un mismo nivel, donde el conocimiento no se transmite, de uno a otro, sino de manera conjunta. Es así que los interlocutores llegan a poseer saberes y significados propios, por lo que deben comprender y crear una estructura de intercambio y retroalimentación que actúe de

forma recíproca.” (Freire, Concepto de Comunicación según autores) Citado por María del Socorro Fonseca.

Por esto, es necesario investigar de qué manera incide la comunicación en la interacción que se establece entre las partes objetivas de estudio, y como se mencionó con anticipación con respecto a lo que contraería la influencia de la comunicación en el ámbito del vínculo de la relaciones humanas, este caso Colombia y Venezuela, los dos países que enfrentan esta situación de interrelación social, ubicados en un mismo territorio, es decir que, el ámbito cultural, dinámica social y demás factores en sí constituyen a la comunidad y son fuentes que albergan la comunicación.

La comunicación, palabra clave de esta investigación, es una ciencia que se encuentra inmersa en la sociedad, la cual permite facilitar procesos en la misma, siendo esta un elemento primordial en la construcción no solo del tejido social, sino del individuo mismo; se traza la importancia de investigar la incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad de Pamplona frente al paso o estadía de los migrantes venezolanos, debido a que el fenómeno de la migración ha sido de gran magnitud en este sector económico, por lo cual se desea saber de qué manera incide o cómo se presentan estos procesos comunicativos desde el enfoque interactivo, por ejemplo, en la búsqueda de un empleo digno o la subsistencia diaria que garantice una mejor calidad de vida que la que les ofrece su país de origen; debido a que desde el enfoque de la comunicación es importante abarcar la influencia de la interacción y de esta manera comprender cómo esta se desarrolla entre las

poblaciones implicadas, ante la presente crisis que vive el vecino país y los migrantes que se trasladan al municipio de Pamplona, Norte de Santander.

Hay que mencionar, además, que la zona céntrica del municipio de Pamplona es el eje principal en cuanto a la delimitación espacial de esta investigación, teniendo en cuenta que el flujo de migrantes, una de las poblaciones que hace posible este estudio, hace mayor presencia en esta parte de la ciudad, por esta razón este lugar es el foco primordial, puesto que permite mayor acceso para realizar vínculos que conlleven a la correcta realización del trabajo; cabe mencionar, también, que muchos de los locales escogidos con una observación previa se encuentran en esta zona del municipio.

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es la Incidencia de la Comunicación en la interacción entre los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, Norte de Santander, y los migrantes venezolanos?

1.4. Objetivo

1.4.1. General

Determinar la incidencia de la comunicación en la interacción entre los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, Norte de Santander, y los migrantes venezolanos.

1.4.2. Específicos

- Identificar la incidencia comunicativa presente entre los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, Norte de Santander, y los migrantes venezolanos
- Analizar la incidencia comunicativa y la interacción entre comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, Norte de Santander, y los migrantes venezolanos.

1.5. Justificación

Pamplona, Norte de Santander, como muchas otras ciudades de Colombia y América Latina, ha tenido que refugiar a miles de venezolanos que migran a diario de su país, viviendo un éxodo que parece no terminar; el tema de migración venezolana es una problemática que se ha presentado desde el anterior gobierno del expresidente Hugo Chávez, trascendiendo hasta el actual, gobernado por Nicolás Maduro.

“Francisco Sucre, presidente de la comisión de Política Exterior del Parlamento venezolano, indicó que es un éxodo forzoso, por ello que estima en 5,2 millones el total de personas que decidieron abandonar el país desde que Hugo Chávez se hizo con el poder el 2 de febrero de 1999 y puso en marcha su soñada revolución bolivariana, cuando comenzó esa deriva hacia el comunismo, Venezuela pasó de ser un país esencialmente receptor de migrantes, a un país exportador, sobre todo de jóvenes”, rememora Sucre en alusión a los gobiernos de Chávez y Maduro ” citado por (Nacional, 2019)

Teniendo en cuenta que esta situación ha despertado curiosidad en la población pamplonesa y que ha cambiado aspectos dentro del espacio público del municipio, caso el de los locales o establecimientos de los comerciantes de la zona céntrica de la localidad que se ven afectados con la llegada masiva de los venezolanos, ya que las condiciones de vida de los migrantes no son las más favorables, del mismo es primordial vincular la influencia de la comunicación entre la población, como factor principal a investigar, debido que, el estudio desde esta perspectiva permite una orientación asertiva en cuanto cómo percibir o determinar la interacción que se

presenta entre los venezolanos y los dueños de establecimientos, para de esta manera identificar de qué forma incide el factor de la comunicación entre las partes que integran esta investigación.

Hay que mencionar además, que en esta investigación es importante analizar cómo se presentan los niveles de comunicación, siendo estos ejes primordiales que permiten un acercamiento sobre la incidencia de la comunicación entre los migrantes y el sector comercio de la zona, teniendo en cuenta que la comunicación interpersonal

“es aquel proceso que se da entre dos o más individuos que intercambian mensajes a través de un canal, el principal problema ha sido delimitar el resultado de tales encuentros a partir de las características de los emisores/receptores, su número y el canal utilizado” (GARCIA, 2012)

Acorde con este concepto, es importante que, en las relaciones entre las partes de esta investigación se encuentre presente este nivel de comunicación, puesto que es necesario que se intercambien no solo mensajes, sino que exista interacción a fin de establecer diálogos que faciliten la estancia de los migrantes en la zona comercial del municipio.

Otro nivel de comunicación que se considera importante y se relaciona al anteriormente mencionado es el grupal. Para Fernández Collado, los grupos “se forman cuando dos o más personas perciben o creen que algo se puede lograr por medio de la acción conjunta, y no por la acción individual” siguiendo este orden de ideas, la necesidad que tienen los migrantes venezolanos de fuente de empleo que asegure su permanencia en la ciudad con la finalidad de mejorar su calidad de vida, los vincula de alguna manera a formar parte de un grupo social ya sea de manera directa e indirecta.

Del mismo modo la comunicación intrapersonal es otra que de alguna manera se encuentra inmersa en este estudio partiendo que “se refiere al modo en que los individuos seleccionan y articulan cada uno de los signos del lenguaje, pero no necesariamente para comunicar una idea a otro, sino, también para reflexionar.” Según (GARCIA, 2012)

De acuerdo a esta definición se puede argumentar que, en muchos de los casos, haciendo énfasis a los dueños de los locales o establecimientos del sector céntrico del municipio se evidencia este nivel de comunicación al articular los signos y mensajes, con el propósito de deliberar con respecto a la realidad de la crisis migratoria que presenta el país vecino.

Así mismo, esta población flotante de migrantes venezolanos por no tener la posibilidad de cubrir las necesidades básicas, se ven en la obligación de buscar su propio sustento en el sector comercial en donde se pueden visibilizar las mayores fuentes de oportunidades y sostenibilidad, precisamente es en estos espacios donde la incidencia de la comunicación cumple un papel primordial al establecer contacto directo con el comercio o dueños de negocios en la zona céntrica del municipio, donde muchos de estas personas migrantes buscan la forma de generar de alguna manera relaciones y desarrollar un tipo de interacción ante estos, con el objetivo crear vínculos sociales que les permita establecer procesos de comunicación asertivos entre comerciantes y los ciudadanos bolivarianos.

El argumento anterior, se encuentra relacionado con los factores a los que se ven inmersamente vinculados a este trabajo con respecto a la situación que se presenta en el público de interés asociado a este proyecto, dado que, por medio de esta investigación se pretende identificar la incidencia de la comunicación entre los comerciantes y los migrantes venezolanos. Desde el punto de vista freiriano “la comunicación, educación y sociedad humana están

estrechamente vinculadas, pues es imprescindible que el individuo, como ser humano pertenezca a una sociedad, donde la educación es indispensable y, por consiguiente, los procesos de comunicación” (FREIRE, 2012)

Por otra parte, al hablar de comunicación en este trabajo es importantes integrar los tipos que la integran con el propósito de identificar cuál de estos se evidencia con más frecuencia en la interacción que se desarrolla en la población investigada, “Comunicación Verbal Y No Verbal Un Enfoque Neuronal” (PÉREZ, marzo 2017), partiendo que desde esta perspectiva hacen parte la comunicación verbal y la no verbal, donde la primera

“ésta se relaciona con la palabra hablada, los signos orales y fonológicos, que indican la tonalidad del uso de la voz como expresamos nuestras inquietudes o necesidades, la manera en que abordamos a los demás” y la segunda “La comunicación no verbal –CNV- proporciona una información más fiable en situaciones en las que no podemos confiar en lo que se está comunicando con palabras, bien porque quien habla se propone intencionadamente engañarnos, bien porque ha bloqueado o reprimido la información que desea conocer”. (Musito, 1993: p.77) Citado por (PÉREZ, marzo 2017)

Por otro lado, el gobierno Bolivariano, aun evidenciando el éxodo que vive su pueblo, a través de los medios locales, nacionales e internacionales, no es consciente de la realidad que viven las miles de personas al momento de cruzar la frontera o trochas en busca de mejorar las condiciones de vida a las que se enfrentan en el vecino país; en la que cuatro de cada diez personas mueren a diario al caminar miles de kilómetros por las extensas carreteras hasta llegar a su lugar de destino, que en ocasiones es Pamplona, y aquellas que sobreviven se exponen a no

encontrar un techo para descansar, una alimentación adecuada y diferentes temperaturas de las ciudades a las que llegan.

Igualmente, de manera insólita el actual gobierno de Venezuela, niega la existencia de la crisis social tal vez más grande de la historia al expresar según varios diarios nacionales e internacionales, entre los que se encuentran La FM, El Nacional, El Heraldo, entre muchos otros, quienes informan la negación de la crisis política, social, cultural que se está presentando en la actualidad; a la que se refiere el gobierno del vecino país, además de mencionar que “quienes aún permanecen en el son los guerreros que luchan todos los días en la batalla, sin rendirse ni un instante”.

El presidente de la Asamblea Nacional Constituyente (ANC), Diosdado Cabello, expresó que “Cogieron una moda terrible (...) parecía que daba estatus (decir) 'yo tengo un hijo que se fue para Perú, mi hermano se fue para Colombia', (emigrar) se convirtió en una moda" además de manifestar que “quienes emigraron fueron influenciados por "un gran plan de desestabilización mental" urdido por "la derecha", un sector al que el chavismo gobernante acusa de casi todos los males del país, al tiempo que negó que haya una "fuga de cerebros". (LÓPEZ, 2018)

Por otro lado, la importancia de este trabajo investigativo se fundamenta en estudiar cual es la incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona y los migrantes venezolanos, ya que en los últimos años se ha visto el aumento de la migración, debido a la crisis social que atraviesa el vecino país, por ende, es necesario conocer cómo se presentan los procesos comunicativos, entendiendo la comunicación como un elemento fundamental no solo en la interacción, sino en el desarrollo de las relaciones humanas .

“En las relaciones humanas del gran dominio, la distancia social existente no permite el diálogo. Éste, por el contrario, se da en áreas abiertas, donde el hombre desarrolla su sentido de participación en la vida común. El diálogo implica la responsabilidad social y política del hombre” (Freire, 1997:64) citado por (Freire, Concepto de Comunicación según autores)

Como parte final, con esta investigación sobre la incidencia de la comunicación lo que se pretende es describir cómo afecta el fenómeno de la migración a un sector comercial de la ciudad de Pamplona, y que a partir de esta se puedan generar nuevas acciones de política pública para minimizar dichas afectaciones en cuanto al desarrollo de las interacciones en los procesos comunicativos, a su vez se espera que los estudios que resulten puedan llegar a ser una base o guía para futuras investigaciones iguales o similares y de esta manera se logren aportar datos relevantes para la realización de la misma.

En esta investigación se debe agregar que, la población principal que se tiene en cuenta para elaborar el estudio de la incidencia de la comunicación en la interacción entre comerciantes y migrantes venezolanos, son los comerciantes que cumplen con los requisitos establecidos en por la ley, es decir, que legalmente están registrados ante la Cámara de Comercio del municipio de Pamplona, los que específicamente cuentan con una legalidad de sus negocios. Por esto, según registros de la Cámara de Comercio de Pamplona, da cuenta de que en la ciudad hay 1983 negocios constituidos legalmente, siendo 480 los que se encuentran en la zona céntrica, los cuales, para la ejecución de este estudio, se parte por tomar a unos sitios estratégicos, que se observaron previamente, dando evidencia de gran flujo de migrantes a diario como son: La Plaza

Agueda Gallardo de Villamizar, la zona céntrica del Mercado Cubierto, La carrera 5 entre calles 6 y 7; específicamente los vendedores de verduras y frutas, el local Pieros Pizza, Roy Royers, La Gran Locura Paisa, Tejimoda en el Centro comercial San Andresito, El Barberista en Centro Comercial El Recreo y el local TodoModa.

1.6. Limitaciones

Las principales limitaciones que se presentan para la debida ejecución de la investigación, es que, dado que existe gran flujo de migrantes en el municipio de Pamplona, puesto que muchos de estos tienen como destino llegar a ciudades grandes donde se presenten mejores oportunidades de empleo y por ende mejorar su calidad de vida, de igual modo otros optan por llegar a países como Perú, Ecuador, Chile, entre otros; a causa de esto, es una población variante al momento de realizar el estudio, al mismo tiempo a causa de este factor las cifras de migrantes en el municipio varían de acuerdo al flujo que se presenta por la llegada masiva de ciudadanos bolivarianos que a diario transcurren por el municipio Pamplonés.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Martínez Pizarro Jorge/ Reboiras Finardi Leandro agosto de (2008)- en su trabajo Impacto social y económico de la inserción de los migrantes en tres países seleccionados de Iberoamérica- Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) - División de Población de la CEPAL / Santiago de Chile.

El resumen de este proyecto está basado y descrito como de carácter exploratorio, pasa revista a algunas de las dimensiones asociadas al impacto de la inmigración social y económica en tres casos seleccionados de Iberoamérica (Argentina, Costa Rica y España), a la luz de las evidencias y el conocimiento disponibles. Procura destacar las contribuciones de la migración en las sociedades de acogida, las problemáticas involucradas y las numerosas iniciativas que desde los gobiernos se han puesto en práctica en aras de una mayor integración de los inmigrantes o, al menos, en un intento por enfrentar la exclusión que los afecta.

Posteriormente, cabe resaltar que el primer capítulo de este trabajo chileno, realiza un breve diagnóstico de la inmigración durante los últimos años en los países considerados, basado en la información y los estudios disponibles, y poniendo énfasis en la magnitud de los flujos, la composición y el perfil de los inmigrantes, la distinción de sus orígenes y otras características. También se hace un recuento de las investigaciones que sobre la inmigración se han realizado en las últimas décadas en Argentina y Costa Rica, identificando las áreas de conocimiento más

relevantes. Los dos siguientes apartados ofrecen un examen de los temas más destacados de la agenda pública sobre la inmigración en cada país, considerando los debates de la opinión pública y las respuestas oficiales ante el fenómeno migratorio, en particular las de tipo normativo. El cuarto capítulo está dedicado a una revisión de las contribuciones de los migrantes a las sociedades de destino, y a un examen de los problemas detectados en su inserción. Se concluye resaltando las buenas prácticas identificadas, como medidas fundamentales para aprovechar las potencialidades de la migración y expandir sus impactos sociales y económicos positivos.

Este trabajo es crucial para la investigación que se está llevando a cabo, porque indaga y muestra algunos aspectos interesantes que ayudan a contextualizar algunas razones lógicas que competen a la incidencia de comunicación a los cuales se exponen los migrantes partiendo desde su aspecto y carácter de partida de sus estados de origen, además, de las causas y razones por las que deciden dejar sus territorios. Asimismo, refleja características de situaciones que determinan las acciones de la magnitud de flujo de individuos, teniendo en cuenta algunas investigaciones en las últimas décadas. En la actualidad el tema de migración ha convertido en impacto noticioso en la sociedad, razón que le otorga a las académicas averiguar todas aquellas consecuencias que se desglosan a partir de este fenómeno, que ha traído una dinámica bastante fuerte en algunas zonas con mayor rigor, en donde los países de Latinoamérica son quienes han sufrido todo el peso de acogida de migrantes, y Venezuela con el deterioro de su gobierno es un claro ejemplo.

Castillo Crasto Tomás y Reguant Álvarez Mercedes, en su proyecto abordado específicamente en el año 2017-Percepciones sobre la migración venezolana: causas, España como destino, expectativas de retorno. Esta indagación cuenta con una introducción donde se analizan causas que llevaron a los venezolanos a emigrar al país español, siendo Venezuela un

territorio en el que años atrás durante los siglos XIX y XX era receptor de migrantes y en la actualidad presenta definitivamente un factor de cambio migratorio, motivados por la crisis que atraviesa este país en el ámbito político, desequilibrio económico, una descomposición social y deterioro institucional en los últimos 17 años.

Este trabajo se centra en un estudio exploratorio con una orientación cualitativa en el que se basa en fuentes secundarias en las que se encuentran documentales, bibliografías, libros, artículos de revistas y publicaciones y en la parte empírica de la investigación se realiza entrevistas a 20 personas migrantes, escogidas de manera no aleatoria, para determinar las causas, consecuencias y expectativas de retorno, así como conocer su proceso migratorio, situación socioeconómico y las diferentes vivencias en el país de España.

En primera instancia lo que llama la atención de esta investigación es la metodología empleada en éste, siendo un estudio exploratorio cualitativo, basándose en fuentes documentales para conocer la situación actual de los migrantes y entrevistas estructuradas a profundidad realizadas a 20 migrantes venezolanos, en el que se implementó una muestra no aleatorio, conocido como “Bola de Nieve” donde “la selección se produce de acuerdo con la temática pero es realizada por los participantes en función de ser los conocedores de los rasgos de los otros participantes” (Oscar 2007: 36); donde el único requisito era ser migrantes venezolanos con más de dos años de residencia en España y tener la disposición de contar sus historias.

Finalmente, el principal aporte que realiza a esta investigación, debido a que se está realizando un trabajo sobre la incidencia de la comunicación en los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, con respecto a la llegada masiva de los migrantes venezolanos, es necesario realizar contacto directo con cada una de las personas que aportan a este procesos de investigación, con el objetivo de conocer las percepciones de los comerciantes de la zona

céntrica de Pamplona, con los habitantes de la República Bolivariana, asimismo, efectuar una sistematización de experiencias que permitan determinar la incidencia de la comunicación, se implementaría sin duda alguna la metodología exploratoria con orientación cualitativa en la parte empírica, adoptando la consulta no solo a los migrantes venezolanos, sino también a los comerciantes pamploneses con un muestreo no aleatorio y realizar de esta manera entrevistas con el fin de establecer cuáles por medio de estas técnicas los diferentes factores, ya que debido a la crisis que se presenta en el país en mención son muchos los que se presentan. Por esto, es importante conocerlos mediante las técnicas de recolección de datos aplicadas.

2.1.2. Nacional

López Ángela María, Herrera Jesús Antonio, (2017), en el trabajo de investigativo Migración de ciudadanos venezolanos a la ciudad de Medellín municipio de Bello - La investigación se da a partir del interés por conocer si el desplazamiento masivo que se está presentando en esta zona del país, y que puede generar un impacto negativo tanto en las vidas de las personas como en el aspecto laboral de la comunidad referenciada, haciendo énfasis en la posible afectación económica para los comerciantes informales del sector Centro Comercial Puerta del Norte del Municipio de Bello: una zona que referencian por su alta interacción comercial, y que se ha vuelto atractiva para el empleo informal de los migrantes venezolanos, y que puede originar algunos problemas sociales, en su núcleos familiares.

Esta investigación se da de tipo descriptivo y explicativo. La referencia hacia esta investigación se toma como importante para la propuesta de investigación que queremos desarrollar, dado que lo que se pretende ahondar es similar; primero, tanto en los coinvestigadores: migrantes y los comerciantes de una zona de alta demanda comercial, y

segundo, las dinámicas que se pueden presentar al asentarse la población migrante venezolana y querer ser parte de las mismas, originando, tal vez algunas problemáticas, en dichas zonas, en especial en los comerciantes.

Es importante señalar que, aunque los vendedores informales colombianos que se acentúan en la zona céntrica de Pamplona, no tienen una condición de legalidad, muchos de estos pertenecen a asociaciones que están enmarcadas dentro lo permitido por la administración municipal, y por lo tanto, presentan algún permiso que los abala para poder generar un trabajo digno, y en condiciones y/o restricciones que la misma administración les ha propuesto.

Entonces, dentro de esta referencia, la incidencia de la comunicación, proceso que estaría influenciando en la dinámica social del municipio de Pamplona, aspectos a los que se podrían estar enfrentando los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad, es igualmente, de doble vía, por un lado, ya no sería solo con el comercio informal colombiano, sino con el comercio informal venezolano, y este último, a diferencia del comerciante informal colombiano, no presenta algún tipo de reglamentación que le impida o restrinja ejercer su comercio en dicho sector; que en últimas, es el inconformismo de muchos de los comerciantes de la zona.

De esta manera, el principal aporte que realiza a esta investigación, debido a que se estudió una problemática donde se aborda cuáles son los efectos del sector comercio frente a la migración venezolana presente en un Puerta del Norte del Municipio de Bello, esto permite tener un acercamiento sobre cómo influye de alguna forma la estadía de los migrantes en el sector, se indaga al sumarla como referencia principal en este apartado de bases teóricas para tener un soporte de lo que es la influencia e incidencia en aspectos que regulan en el entorno social y que de tal modo acurren cambios con la presencia de ciudadanos de la República Bolivariana; y así

de concebir un argumento estudiado clave en este trabajo de exploración desde el ámbito de la comunicación investigativa.

Ruiz Meneses Carolina, (2017) en el proyecto denominado Movimiento migratorio de venezolanos a Colombia: Asentamiento De Ilegales en la ciudad de Pereira. Esta investigación se enfoca en el estudio del asentamiento de migrantes venezolanos a la ciudad de Pereira y su condición de legalidad o ilegalidad, pasando por la adopción de algunos factores que se presentan previamente y durante la migración, y pueden desencadenar problemáticas sociales en la zona de asentamiento y, también, en su estado de migrantes.

A partir de lo anterior, se puede recurrir a la investigación como guía en la obtención o referenciación de las condiciones que se presentan en todo el proceso de migración, así como los factores que los rodean en el mismo, y las consecuencias que se pueden llegar a gestar, en su asentamiento o transitoriedad en las zonas establecidas, y que afectan socialmente sus dinámicas, en el caso de nuestra propuesta de investigación, donde parte de la población migrante arriba, a su vez es un referente fundamental, debido que permite realizar un acercamiento detallado sobre el estado de permanencia de los migrantes en la ciudad de Pamplona y como esta influye en las dinámicas sociales del sector comercio de la ciudad de Pamplona.

Es importante, de lo anterior, investigar la forma de comunicación, que se pueda determinar, analizar y conocer de qué manera incide la comunicación en estas dos culturas y cómo interactúan entre sí, es decir, como puede influir que al estar los habitantes de Venezuela en Pamplona se puedan presentar cambios de comunicación en los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, bajo las dos condicionantes aludidas: por un lado, que se presentan con los migrantes venezolanos en condición de ilegalidad, y por el otro, los que esta establecidos

legalmente. Sería importante, identificar las circunstancias o diferenciar, si del mismo modo, esas clasificaciones se generan en igualdad, o hay alguna disimilitud, tanto para los ilegales o legales.

Ante la situación que presenta este antecedente en contexto, aclarar que este trabajo fija una mirada al tema de migración, ya que una de las poblaciones oportunas para el desarrollo y debidos alcances de los objetivos está compuesto por la influencia de ciudadanos venezolanos en el entorno que constituye a Pamplona, y que de alguna manera es necesario traer a colación proyectos encaminados desde una mirada al tema de impacto en la actualidad como lo es la migración. Con esto, llegar a concluir que la macro estructura de este proyecto investigativo obtendrán al encontrar productos de estudios analizados desde el punto de tema asociados a situaciones de desplazamiento, circunstancia que valoriza una ventaja de conocer y saber qué tipos de temas se han investigado y si cumple con características autónomas, siendo el primero mirado desde una perspectiva comunicativa, ya que se busca determinar y conocer que incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla con unidad en un mismo territorio de dos nacionalidades distintas.

2.1.3 Locales o regionales

Márquez Álvarez Erick Mauricio / Silva Mantilla Jorge Alberto Camilo, (2014) en su investigación nombrada Impacto de la Dinámica Migratoria Laboral en el Contexto Cúcuta (Colombia) – Ureña y San Antonio (República Bolivariana de Venezuela). Análisis desde el Enfoque de Género en el Sector Textil. / Universidad libre de Colombia - Seccional Cúcuta facultad de derecho san José de Cúcuta.

Se ha propuesto como objeto central el análisis sobre 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 2013-2014. Estructuralmente el documento cuenta con cuatro grandes partes además del planteamiento general.

En la primera se relatan las características de los tipos de migraciones laborales dadas entre trabajadores y trabajadoras del sector textil en la zona de frontera. En la segunda parte se identifica la situación laboral actual de las trabajadoras del sector textil del municipio de Cúcuta en Ureña y San Antonio (República Bolivariana de Venezuela) y las razones que han justificado el abandono del mercado laboral del municipio de Cúcuta hacia la zona de frontera del vecino país y la tercera finaliza con las acciones y medidas que se han implementado por el Estado colombiano para mejorar la situación económico-social de las trabajadoras del municipio de Cúcuta en Ureña y San Antonio (República Bolivariana de Venezuela).

El presente trabajo centra su atención en el mercado laboral en el Contexto Cúcuta (Colombia) – Ureña y San Antonio (República Bolivariana de Venezuela). Tiene como objetivo caracterizar al trabajador Fronterizo y analizar los enfoques de géneros en los laboral en la frontera Cúcuta, en ello los resultados sugieren que dos fuertes razones son: histórico, debido a los permanentes lazos culturales y sociales que se han mantenido en el territorio que perteneció anteriormente a la gran Colombia; segundo, económico, por la inmensa brecha productiva y salarial que existe entre los dos países, hecho que la vuelve atractiva para los migrantes.

El hecho de centrar la investigación en el ámbito laboral entre estas dos fronteras y analizar a su vez los enfoques de géneros que influyen en las dinámicas comerciales en el sector

textil, presenta aportes estructurales para soportar esta investigación, ya que esta se enfoca en determinar cómo incide la comunicación en el comercio de la ciudad de Pamplona, frente a la situación migratoria que atraviesa el país vecino Venezuela.

Lo anterior alude que, el tema de migración ha sido de relevancia para ajustarse a procesos de investigaciones dentro del campo académico, acción que ha generado un mayor entendimiento y acercamiento a conocer y poder actuar ante las problemáticas que enfrentan tanto las personas que viven la situación de cruce de fronteras, pero además, otro enfoque importante es cómo puede afectar negativa o positivamente las migraciones a los estados a que los habitantes de cierto territorio llegan a formar parte, como lo es el caso de los venezolanos en el municipio de Pamplona, que por motivos de su cercanía esto ha causado un adentramiento incesante de personas en condiciones migratorias. Problemas, que se han analizados y estudiados con la aplicación de métodos de investigación para poder influir de manera más especializada en valor de hallar un resultado.

Engel Edinho Ríos Vargas (2017) en su investigación como requisito para Trabajo de Grado en producción en medios denominada Crónicas de opinión periodísticas: la migración masiva de venezolanos en Cúcuta, una amenaza a la mano de obra cucuteña, ejecutada desde el campo de estudio educativo en la Universidad de Pamplona, Facultad de Artes y Humanidades, en el Programa de Comunicación Social, Villa del Rosario se expone lo siguiente:

Es un trabajo que tiene como objetivo crear crónicas periodísticas, optimizado desde la concepción del área de producción en medios, que narran y cuentan lo que es el impacto de la crisis fronteriza, desde una mirada ante el fenómeno migratorio, es una alternativa de carácter investigativa que buscó conocer el drama en la tragedia de los venezolanos y los cucuteños que

compiten por un empleo formal e informal. Además de alternar de manera positiva; soluciones en pro de procesos para lograr posibles beneficios relacionadas a las crisis encontradas.

Con lo anterior concluir que, es un proyecto que se asemeja a palabras y términos claves para ser crucial en este marco teórico que encierra desde otra óptica lo que ha sido el tema de migración en Colombia y como el paso o estadía de venezolanos puede de alguna manera causar una influencia en los procesos de comunicación que regular e intervienen en el diario vivir de ciudades y poblaciones ya formalizadas.

2.2. Bases Teóricas

La comunicación, siendo el eje primordial para el desarrollo de las variables que componen este marco de bases teóricas, para ellos se contarán con un autor que exponga un argumento general del concepto de la comunicación en donde proporcione la alta influencia que puede tener en la humanidad, sienta participe en otras terminologías en cuestión. “Es un proceso de interacción social, a través de signos y sistemas de signos, producto de las actividades humanas. Los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones, etc.” (Rey, 1999)

Pero, la comunicación desde otra mirada teórica referencial, también es considerada de la siguiente manera: La palabra “comunicación” es definida por la Real Academia Española simplemente como “acción y efecto de comunicarse” Quizá, para hacer más comprensible lo que este acto supone, sea preciso remitirnos a la raíz latina del término, el vocablo communis: entre sus significados destaca el de “recibido y admitido de todos o de la mayor parte”. (GARCIA, 2012)

Con lo anterior, el primer autor expone un argumento basado en la interacción social, donde las actividades humanas parten a jugar un papel fundamental en el desarrollo de nuevas perspectivas que darán lugar formas que al integrarse establecerán el proceso de comunicación, razón que garantiza una afinidad con lo que se ha venido diciendo anteriormente, que el plus de la comunicación que es el enfoque básico del proyecto dará lugar al adentramiento de estudios de las variables que se desarrollarán a continuación, partiendo de la necesidad que el hombre en su contexto se relaciona interactuando en aspectos lógicos del espacio donde está constituido.

De esta manera, el segundo énfasis teórico, alude que la comunicación, es en efecto acciones en donde el aspecto de comunicarse otorga la posibilidad de construir un proceso o canales comunicativos para conformar un dialogo, charla o conversación entre dos o más personas. Es decir, que teniendo en cuenta las dos citas la comunicación es un procedimiento que busca crear los contactos comunicativos a través de los fines que hacen parte del entorno mismo.

Posteriormente, cabe resaltar que la comunicación al ser un campo extenso, en este marco teórico, pretende abarcar todo lo que en general constituye los procesos de comunicación desde una mirada a todos aquellos aspectos que construyen la acción comunicativa. Para ello, se tendrán en cuenta los denominados elementos de la comunicación, primordiales para que se presente el proceso comunicativo, que a continuación serán expuestos.

Como primer elemento, se encuentra el emisor, que es definido como: “el elemento o la instancia en que se crea en mensaje. Algunos investigadores se refieren a la persona o grupo de personas emisoras como “fuente”, siendo primordial para el proceso comunicativo. Igualmente, se encuentra como segundo elemento, está el mensaje, que de acuerdo con Helena Beristáin es “una cadena finita de señales producidas, mediante reglas precisas de combinación, a partir de un código dado”. (GARCIA, 2012)

Como tercer elemento dentro del proceso comunicativo, se encuentra el receptor que es definido como “A quien recibe el mensaje, y que también puede fungir como emisor, se le conoce como “receptor”, “destino”, “destinatario” o “enunciario”. Se trata de un individuo que conoce los signos que son estructurados con la finalidad de comunicarle un mensaje”. Asimismo, el cuarto elemento es el canal, que se refiere al “medio por el cual los mensajes se transmiten a otra persona” (GARCIA, 2012)

Por lo anterior, los elementos de la comunicación, son importante para la realización de este estudio, ya que aborda todas aquellas acciones que van de la mano con la capacidad de interacción comunicativa entre las dos poblaciones especificadas para llevar a cabo el desarrollo y la ejecución de este proyecto de investigación, siendo un plus para alcanzar objetivos desde una perspectiva de lo que es la comunicación entre comerciantes y migrantes venezolanos.

Además, otro ámbito o aspecto que involucra el campo de la comunicación, es el término contexto. Es así como existen diversas definiciones referentes a su significado. Por esto, el contexto se refiere a “la situación concreta donde se desarrolla la comunicación. De él dependerá en gran parte la forma de ejercer los roles por parte de emisor y receptor”. (Ecured)

Es fundamental, para tal investigación, dado a que generaliza minuciosamente la realidad de lo que es hacer o percibir la comunicación, en el momento en el que expresa que es la situación precisa donde se establece el proceso de comunicación, lo que en argumento seria que el contexto es una línea que marca la acción comunicativa en su desarrollo.

Por otro lado, hay que hacer mención de los niveles de comunicación, que desde el aporte de (Fundamentos de la comunicación, Dionne Valentina Santos García, Red Tercer Milenio), que en referencia se muestran y expresan a continuación.

Primero, se encuentra el Intrapersonal, que se refiere al “modo en que los individuos seleccionan y articulan cada uno de los signos del lenguaje, pero no necesariamente para comunicar una idea a otro, sino, también para reflexionar.”

Otro nivel es el Interpersonal, definido así: “Este proceso se da entre dos o más individuos que intercambian mensajes a través de un canal, el principal problema ha sido delimitar el

resultado de tales encuentros a partir de las características de los emisores/receptores, su número y el canal utilizado”.

Igualmente, se halla el Grupal, que, para Fernández Collado, los grupos “se forman cuando dos o más personas perciben o creen que algo se puede lograr por medio de la acción conjunta, y no por la acción individual” asimismo, señala que, “Existen diversos motivos por los que una persona decide sumarse a un grupo; según Fernández Collado, la atracción interpersonal, las metas de grupo, la necesidad de afiliación o el logro de metas exteriores intervienen en la elección de cada individuo”. Citado por (GARCIA, 2012)

De la misma manera, se entrelaza el Organizacional, que Fernández Collado define como: “La comunicación organizacional es diferente cualitativa y cuantitativamente, a la comunicación que se establece en otros contextos (familiar, laboral, amistoso, etc.), debido a la presión (debido a la presión (positiva y negativa) que se ejerce al organizar y que la organización misma pone en la comunicación”.

Por último, dentro de los niveles comunicativos aparece el Masivo, definido de esta manera: “Un medio diseña y transmite contenidos a un público indeterminado e impreciso por su número y diverso por sus características” (GARCIA, 2012)

Respecto a los niveles de comunicación, son un aspecto completo que abarca la incidencia de la comunicación en lo que puede abarcar no solamente desde un carácter personal, sino que ser capaz de construir un interés desde lo que es la constitución social, involucrando a la sociedad en generar y lo que en la actualidad la comunicación viene ofreciendo no perdiendo el modelo de emitir, proyectar y transmitir mensajes. La comunicación ya no es mirada desde una órbita particular, debido a que su pluralidad ha sido capaz de constituir otras oportunidades en las que

la habilidad de comunicar ha crecido y traspasado fronteras. Es por esto, que es importante indagar sobre la comunicación en lo que citará seguidamente, que son los tipos de comunicación.

“Todo acto comunicativo implica una planificación y una sincronización entre los interlocutores, quienes estructuran sus mensajes para lograr sus objetivos sociales, infiriendo para ellos sus “estados mentales” en función de su conocimiento previo, de las características observables de la situación en que se encuentran. Parece pues obvio que la comunicación no es posible si los interlocutores no están de acuerdo en un lenguaje común, en un vocabulario común y en una sintaxis”. (Herrero, 1993: p. 24) Citado por (PÉREZ, marzo 2017)

Por lo anterior, es necesario llegar a los términos que a continuación se ilustrarán en contexto de lo que son los tipos de comunicación, ya que son una pieza clave en el estudio de esta investigación, la comunicación tanto verbal como no verbal son términos que durante mas adelante consolidarán un papel fundamental ayudando a obtener el cumplimiento de objetivos, partiendo de la importante que se tiene al querer lograr conocer la incidencia de la comunicación en la interacción entre las dos partes en cuestión de análisis.

Es por ello, que ahora en nombre del artículo denominado Expresión Oral Y Escrita Ii, Unidad Temática I Comunicación Verbal Y No Verbal. Compilación De LCC Ángela Hernández Ríos Universidad Tecnológica De Izúcar De Matamoros, en donde se explican aspectos relacionados a los tipos de comunicación, muy relevantes hacer mención de estos, para la consecución de los objetivos de la investigación.

Dentro de estos tipos de comunicación se encuentra la Comunicación verbal, que se refiere a la: “también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para

expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal”. (Rios, 2014)

Siguiendo la línea conceptual de (Rios, 2014), se presenta varios conceptos como la Comunicación no Verbal, que se define como: “todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales. La comunicación no verbal complementa la comunicación verbal para reforzarla, contradecirla, sustituirla, acentuarla y regularla o controlarla”.

Otro de los tipos de comunicación es la Corporal (Kinésica), que es definida por el autor así: “La palabra kinésica se deriva del griego kinen que significa “mover”. Uno de los objetos de estudio de la kinésica han sido los movimientos y los gestos corporales. Ciertos gestos, llamados emblemas, son sustitutos no verbales para la palabra o las frases específicas, como afirmar o negar algo con el movimiento de la cabeza”.

De la misma manera, define la Comunicación paralingüística, como “el estudio de la expresión de los mensajes no verbales producidos por la voz”. Todos tendemos a interpretar y hacer juicios con base en las señales vocales. Las cuales corresponden a fenómenos acústicos específicos muy variados consistentes en elementos de calidad de voz, vocalizaciones y pausas”.

También, es importante resaltar la Comunicación no verbal espacial (Proxémica), que se define que, “Con esta área de conocimiento se investiga sobre cómo las personas utilizan el espacio para comunicar mensajes. Se refiere al estudio de la manera en que el hombre percibe, estructura, utiliza sus espacios personales y sociales”.

De igual forma, la Postura y movimientos son fundamentales en el proceso comunicativo, donde se señala que: “La postura siempre influye en la percepción que los otros tengan de nosotros, pues ésta se relaciona con la condición mental o el estado de ánimo y es un reflejo de ellos. Por ello debemos aprender a pararnos erguidos y movernos con naturalidad. La mala postura y los movimientos inadecuados se consideran malos hábitos que hemos ido adquiriendo en nuestra vida”.

Además, aparecen los Gestos y expresiones de la cara, que son “los elementos visuales de mayor impacto, y es en ellos donde el comunicador debe desarrollar más habilidad para apoyar su mensaje efectivamente”.

El Contacto visual es del mismo modo crucial, donde se señala que: “En una situación de comunicación, la primera habilidad física y de movimiento que debemos practicar es tratar de mantener el contacto visual con el receptor o los receptores. Los ojos son la única parte del organismo que tiene contacto directo con otra persona mientras hablamos o escuchamos”.

Los tipos de comunicación propuestos por el artículo mencionado, referente a la comunicación verbal y no verbal, son crucial para la investigación, debido a que constituye una relación entre lo que es una comunicación directa e indirecta, en donde se engloban circunstancias de la cotidianidad que de alguna manera pueden ser evidente en el momento de llegar al sector céntrico y percibir entre comerciantes y migrantes venezolanos, lo que a su vez logrará identificar cuál de los tipos de comunicación enunciados en los párrafos anteriores coinciden precisamente con el entorno, lo que será viable para identificar una perspectiva de la expresión oral, corporal y el manejo de espacios, asuntos que son fundamentales para este análisis de

estudio, puesto que se pretende conocer todos los posibles actos comunicativos que se relacionan en el ámbito pamplonés, en la zona central del municipio.

Algo fundamental para el planteamiento de la investigación y transversales en todo momento son los Ejes temáticos, puesto que la comunicación como se puede evidenciar hasta donde se ha venido tratando, contiene una gama extensa de características que la componen e involucran. Es por ello que hasta este punto y teniendo en cuenta otras variables complementarias, que parten desde el énfasis comunicacional, también caben en este marco de bases, términos que surgen desde el enunciado de los ejes temáticos, los cuales acompañan de manera precisa al desarrollo del estudio y que le otorgan un valor significativo a la explicación de la incidencia de la comunicación desde una mirada general, planteada desde los componentes precisos en el contexto global de lo que posee la comunicación, ejes que servirán para la ejecución y el análisis de resultados obtenidos y determinados que conforman los instrumentos que serán expuestos para la recolección de información, es decir que los ejes que se nombrarán ahora son los que constituirán las propuestas en las técnicas objetivas pensadas para la investigación.

Entre ellos, se encuentra los Flujos migratorios, importantes para esta indagación, la descripción de lo que es el concepto del termino flujos migratorios, puesto que va encaminado a especificar un contexto con base a una de las poblaciones determinadas para este proyecto, los migrantes son un elemento primordial, debido a que integran la razón de ser de la finalidad que se le otorgó a esta investigación desde un principio, por tal motivo cabe agregar que:

La OIM realizó un monitoreo entre octubre 2017 a marzo 2018 en lugares de tránsito y asentamientos de migrantes venezolanos en Brasil, Colombia y Perú aplicando la encuesta FMS.

En todas las ubicaciones, los encuestadores se acercaron a los entrevistados de una manera espontánea para explicar el propósito de la encuesta y obtener consentimiento explícito para ser entrevistados.

Otro eje temático complementario, son los procesos de comunicativos, en donde se define que: “No son privativos del ser humano, sino que se producen en todos los seres vivos; por lo tanto, no existe un solo tipo de comunicación, encontramos la comunicación verbal, no verbal, escrita, kinésica, proxémica, auditiva, eléctrica y química”. (OIM, 2018)

Del mismo modo, converge la dualidad Interacción – retroalimentación, que por su parte en un sub portal de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, se expone que, desde la Psicología Social, la interacción es escenario de la comunicación, y a la inversa. En donde claramente se explica que con relación a estas dos no existe una sin la otra. En el proceso de comunicación los sujetos proyectan sus subjetividades y modelos del mundo, interactúan desde sus lugares de construcción de sentido. Aludiendo a argumentos generales, llegando así a postularse bajo la cita referencial que expresa que la interacción puede ser comprendida como: “el intercambio y la negociación del sentido entre dos o más participantes situados en contextos sociales” (O’Sullivan 1997:196).

Lo que quiere decir, que la comunicación al ser emitida y recepcionada, de alguna forma causa un efecto, llegando a la conclusión que, desde el aspecto de la comunicación verbal y no verbal, la interacción se puede realizar desde el lenguaje oral o corporal. Con el solo hecho de fijar miradas, estar en el mismo entorno, habitar y convivir en el mismo espacio eso causa que de una u otra forma haya conexiones comunicativas.

“la comunicación es una interacción que se basa en la dialogicidad. Es decir, en un encuentro entre partes a un mismo nivel, donde el conocimiento de no se transmite de uno a otro (entre pares), sino de manera conjunta. Es así que los interlocutores llegan a poseer saberes y significados propios, por lo que deben comprender y crear una estructura de intercambio y retroalimentación que actúe de forma recíproca.” (Freire)

Desde la referencia del autor Paulo Freire, la interacción parte desde un involucramiento colectivo, en donde conjuntamente se forman lazos comunicativos que ponen juicios en mensajes que transmiten alguna información en donde se genere el diálogo y de manera recíproca se logre un proceso interactivo que suma cada vez más a la situación conversacional que se pueda establecer entre personas. Lo que alude que, este eje será un respaldo para concebir estilos formas de intercambio de códigos entre comerciantes y migrantes, por lo que en argumentos del mismo autor se postula que:

“En las relaciones humanas del gran dominio, la distancia social existente no permite el diálogo. Este, por el contrario, se da en áreas abiertas, donde el hombre desarrolla su sentido de participación en la vida común. El diálogo implica la responsabilidad social y política del hombre”.

El ámbito de estudio de la interacción, durante la búsqueda que se ha estimado para poner como soporte este término, a lo largo de la lectura de proyectos, textos y citas, se ha podido evidenciar que la interactividad básicamente está afiliada a un núcleo sociocultural, donde el aprendizaje, el intercambio de información y las acciones entre lo que compete a conductas y comportamientos; esto quiere decir que las variables que posteriormente se definirán están encaminadas en una línea que desprende lo que es la comunicación en general y que los procesos

referenciales que se vienen a continuación son contundentes para lograr identificar, determinar y conocer.

Igualmente, fundamental para el estudio, se presenta como eje temático la Cooperación, un eje que hace parte de puntos claves de los métodos para el análisis y resultados finales en el proyecto.

Según en el caso del estudio “Las formas de cooperación mediante redes reducen costos, disminuyen la incertidumbre y generan confianza. Este tejido social tiene la forma de un capital social que imprime demostración y va teniendo un efecto multiplicador, generando una ampliación y perpetuación de la red. Las redes migratorias son un ejemplo de cooperación, tienen un efecto multiplicador, perpetúan y reducen la incertidumbre, generan confianza, se muestran como paradigmas a seguir y actúan como expresiones de capital social.” (Gómez Walteros, 26, enero-junio, 2010, pp. 81-99)

Los Conflictos también entra como eje primordial dentro del estudio, y Según Suárez Marines, lo define como:

“Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos, y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan”. Citado por (Garrido, 2016)

Con relación a el eje temático conflicto, es basado o tomado en cuenta desde una perspectiva como metodología para observar los procesos de empatía entre los comerciantes y los migrantes

en la zona céntrica, razón que dará lugar medir las causas y consecuencias a partir de lo que se refleja en el entorno en el que se relacionan unos con otros, más que observar el eje de conflicto como un entorno no pacífico, es determinar cómo desde la comunicación se establecen acciones de comunicación a través de la comunicación verbal y no verbal.

Hasta ahora, se ha hondado en temas desde la cuestión de las características comunicacionales, a continuación se tendrán en cuenta los conceptos que figuran mucha relevancia en este proceso de investigación, por lo que se tratará y contextualizará sobre las categorías, ejes que permiten establecer un análisis desde el direccionamiento de la comunicación y cultura, y como estas se encuentran presentes en los diferentes procesos comunicacionales entre los comerciantes y migrantes, variables primordiales en este estudio y que se especificarán añadiendo algunos aspectos relevantes en lo que compete al conjunto de asuntos con respecto a la comunidad sabiendo la incidencia de las dos poblaciones ya mencionadas.

Es por esto que, en este marco de bases teóricas, se asigna con el término “comerciantes”, puesto que, es uno de los públicos enfocados para la realización de este trabajo de investigación en comunicación, por lo que se añade la opinión descrita en el siguiente concepto que a continuación se podrá evidenciar. No obstante, es necesario también tener presente que a través del sector céntrico, desde el comercio se pretende determinar y conocer las percepciones mismas de los diferentes comerciantes de la zona céntrica de la ciudad de Pamplona, debido a que ellos son los actores principales en que se basa esta investigación, sobre migración venezolana y la incidencia de la comunicación que implica en los comerciantes dicho fenómeno. Para el grupo de investigadores es fundamental determinar cómo se ven afectados las distintas locaciones tanto formales y no formales, para planear desde el área de la Comunicación Social posibles

estrategias que permitan orientar este fenómeno o crisis migratoria presente en la ciudad de Pamplona y a su vez disminuir los prejuicios que existen alrededor de esta problemática.

Según el artículo 10, del código de comercio “son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. La calidad de comerciante se adquiere, aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona” (Comercio)

Desde este criterio, los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona; enfrentan con la situación de migración una influencia de carácter comunicativo, sujetos a la migración, también se analiza las distintas percepciones, no solo de los comerciantes, que son un eje fundamental en esta investigación, sino de los habitantes del municipio, quienes frecuentan de manera constantes cada uno de los establecimientos que hacen parte del comercio pamplonés. Es importante conocer esas percepciones, de cada persona que de manera indirecta e indirectamente se involucra en los procesos de investigación que se plasman en este trabajo; igualmente, es necesario, para este, identificar lo que piensa cada una de estas personas que fundamentan y sirven como base a la indagación, para determinar de manera precisa y exacta, los diferentes factores a que se enfrentan los comerciantes del municipio de Pamplona frente el paso o estadía de los migrantes venezolanos.

Otra palabra que se une a la lista de esta categorización es cultura, pues es inevitable que haya una asimilación cultural con todo el proceso que se vive en el momento de la unión de dos nacionalidades, Colombia y Venezuela debido a su cercanía siempre han tenido un punto de encuentro que les da la posibilidad de mantener un contacto directo. El estado Táchira y el cruce la frontera en ciudad de Cúcuta.

Es así que, (Tylor, 1871) define a la cultura: "La cultura o civilización, en sentido etnográfico amplio, es ese todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de una sociedad". (Cantabria, 2017)

En esos términos, la Cultura es algo muy importante en cada territorio, y en cada uno de estos está muy arraigada y es su identidad. Cada Cultura es distinta, y en Pamplona, esta tiene matices diferentes y un contexto que posee características establecidas que le han permitido, en gran parte, saber vivir en sociedad y realizar unas prácticas sociales, económicas y culturales propias de su gente. Y, al incursionar una persona a otra cultura ajena a la suya la puede ver como agresiva, más si interviene en su campo de acción; todo esto, para hacer mención de lo que se presenta en el caso de la incursión de los migrantes venezolanos en la zona céntrica comercial.

Además, porque es a partir de la cultura, que se puede incidir en un cambio que se puede ver reflejado de alguna u otra manera en los diferentes procesos de comunicación presentes entre estas dos poblaciones al ingresar a una cultura diferente; cabe mencionar que cuando se ingresa a un territorio ajeno en carácter de ilegalidad, donde se puede crear algún tipo de conflictos comunicacionales o no, ya que se presentan diferencias culturales, en este caso, a los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad de Pamplona, por parte de los migrantes venezolanos que se han territorializado y apropiado de los espacios de este sector comercial.

Todo el proceso de migración que ha vivido Venezuela ha sido un reto, es difícil para los miles de venezolanos abandonar su territorio, lugar donde se encuentran sus raíces, en el cual han construido toda una vida llena de cultura y tradiciones, siendo aquel, un espacio que representa de manera simbólica cada una de las vivencias de muchos venezolanos que hoy se

encuentran en situación de migración o desplazamiento en los diferentes lugares que les brindan apoyo para seguir adelante con sus vidas en un territorio diferente a su lugar de origen.

Según (Geiger, 1996) se refiere a territorio como “una extensión terrestre delimitada que incluye una relación de poder o posesión por parte de un individuo o un grupo social. Contiene límites de soberanía, propiedad, apropiación, disciplina, vigilancia y jurisdicción, y transmite la idea de cerramiento” (Gustavo Montañéz Gómez, 1999)

En este sentido, se puede argumentar que este país en mención atraviesa a su vez por una crisis, que ha llevado a los ciudadanos a establecerse en otros territorios, los cuales les ofrezcan mejores condiciones de vida, caso es Pamplona, Norte de Santander donde día tras día atraviesan diversas experiencias, entre esas se encuentran los procesos comunicativos y la interacción que deben desarrollar con el comercio de la ciudad a fin de lograr un tipo de comunicación asertiva con los comerciantes.

Es importante mencionar que muchas de las personas que emigran o viven el proceso de desplazamiento, es porque el actual gobierno venezolano no les permite otra opción, por esta razón los miles de ciudadanos que abandonan su territorio optan por buscar una mejor condición de vida a la que les ofrece su país en otros lugares, en donde tienen que buscar oportunidades de vida, para lograr una subsistencia que les garantice un trabajo, salud, alimentación y por qué no, una economía estable; con el fin que estas personas puedan establecer y renovar su vida en un país que les permita comenzar de nuevo, donde sean aceptados o discriminados ni señalados por las acciones de otros venezolanos que se establecen en la ciudad con intenciones de denigrar al prójimo.

Al hablar de migración venezolana y de territorio en esta investigación, también es fundamental mencionar el concepto de frontera, al tener un vínculo directo con esta investigación, debido que los pasos fronterizos entre estas dos naciones en mención se hacen primordiales en los procesos migratorios, y por qué no en las formas de comunicación presentes en las dinámicas marcadas ante la crisis, definida como *“localización geográfica de tierra de nadie u otra tierra, que separa dos realidades, con una connotación política sobre una realidad geográfica constatable”* (M-H. Fernández Carrión, 2008). Citado por (Torre, 2016)

Es importante acuñar este término dentro de las categorías en este trabajo, ya que, al hablar de frontera, permite un acercamiento óptimo sobre la crisis y los efectos de la misma frente a los ejes temáticos de la investigación, también orienta sobre las líneas principales para dar seguimiento a los procesos migratorios de los ciudadanos venezolanos, población fundamental en este estudio académico, lo cual aporta fundamentos para los objetivos principales como los determinar la incidencia comunicativa entre los comerciantes y los migrantes venezolanos.

Consecuentemente, cabe acotar, lo que es el significado de la palabra migrante, atribuido e interpretado desde una contemplación referencial, ya que es otro término que suma a la proyección final de lo que necesita y busca este proyecto investigativo, por lo que pertenece a las palabras claves que componen inicialmente el cuerpo de este trabajo.

Es así que, El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (DAES) precisa que, aunque no haya una definición jurídicamente convenida, el migrante es definido como “alguien que ha residido en un país extranjero durante más de un año independientemente de las causas de su traslado, voluntario o involuntario, o de los medios utilizados, legales u otros”.

La realidad migratoria venezolana en la que actualmente se han inmerso algunos países, deja entrever algunas situaciones de territorialización, muy marcadas en las zonas aledañas a los locales comerciales y al comercio en general, suponiendo que se están generando situaciones de orden social que son muy importantes abordarlas. Algo que se debe tener en cuenta es que, muchos de estos migrantes venezolanos se establecen en estas zonas en un mayor o menor tiempo, pero que en gran número buscan generar algún tipo de ingreso monetario con la venta de algún tipo de producto, en esta zona comercial de la ciudad; de la misma manera, en esta investigación cabe mencionar el término migración y la importancia que este tiene en el estudio, comprendiéndolo como:

Según la CONAPO (Consejo Nacional de Población) en términos sociales humanos, una migración es 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, Algunos ejemplos donde aparece el término: «La migración de las personas afectadas por la crisis económica dejó varios pueblos casi vacíos» (Población, 2012)

Para algunos comerciantes es importante que se genere un proceso de intervención por las autoridades locales, ya que estos migrantes interrumpen las dinámicas comerciales, al establecerse cerca de los locales comerciales, con algunos productos, otros en su afán por pedir alguna ayuda; generando que muchas personas que habitualmente concurren a estos locales, no lo hagan por verse de una u otra forma, molestos por la presencia de estas personas, o en otro de los casos, le hagan su compra a estos migrantes.

Igualmente, otro de los inconvenientes que señalan tener es que no hay un control de la venta informal de los migrantes venezolanos, pues afirman que los comerciantes pamploneses

pagan algún tipo de impuestos para poder funcionar y los vendedores informales pamploneses deben estar formados en asociaciones, mientras que para estos vendedores informales venezolanos no existe alguna legislación que les limite en su oficio.

“Ya han llegado más comerciantes, en la zona céntrica no hay paso peatonal, porque hay mucho venezolano vendiendo caramelos, ropa y zapatos; y le dan mejor oportunidad de trabajo a ellos que a los pamploneses, al no controlar sus actividades”, así lo señaló Mirian Caicedo, comerciante pamplonesa. Por lo tanto, son varios los comerciantes que ven como los migrantes venezolanos se apropian de estos sectores sin que haya un control por la autoridad local, y se evidencia un fenómeno de territorialización; concepto que entraremos a definir.

Para muchos comerciantes, el éxodo de venezolanos a Pamplona y principalmente a esta zona céntrica, va aumentando diariamente y señalan que las condiciones de comercio que se presentan actualmente en Pamplona, no son las mejores y en muchos casos, los locales comerciales han tenido que cerrar sus puertas, y en otros, recurrir a préstamos que lo que les causa en un mayor endeudamiento, y con la masiva llegada de estos migrantes, que vienen en busca de trabajo o de realizar alguna actividad comercial, les está quitando las posibilidades de crecer en sus negocios.

En este sentido al presentarse alguna delimitación o control del espacio, este sigue accesible a cualquier persona que transite por el sector, pero, en ningún caso privativo; en cambio, si significa un acto de restricción y/o limitación en las actividades y el mismo uso del espacio. Por esta razón, la territorialización es un fenómeno que puede conllevar a cambiar las dinámicas que se presentan, en este caso, en los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad,

porque hay dos componentes adicionales que suponen una importancia dentro de los factores sociales que se pueden suscitar al controlar un espacio; primero el espacio físico de significación cultural, que es en últimas el que le da un sentido y orden al espacio y a las relaciones sociales; en segundo, el de la creación de territorio entendido como ese proceso de actividades materiales y simbólicas.

Para el caso que nos atañe, la apropiación o control del espacio por parte de migrantes venezolanos en las zonas comerciales de la ciudad, puede llegar a desbordar diferentes conflictos sociales, ya que, de una u otra forma, tienden a invadir el espacio propio de los comerciantes del sector comercial.

Además, con relación a este término, para la investigación es de suma relevancia en el ámbito de la delimitación de la población, dado que se desea determinar como objetivo la incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre los comerciantes de la zona central y lo que compete al impacto de la migración en esta parte específica del municipio de Pamplona, Norte de Santander. Con esto, se alude que la palabra territorialización, es pertinente tener en categoría de variables referencias, ya que alcanza a sintetizar lo que compete al área en donde se va a llevar a cabo la aplicación instrumental.

Otras de las variables que se suma a estas bases teóricas es la palabra aculturación, término importante en esta investigación y que se puede tomar a consideración para el estudio, si se presenta un proceso de adaptación cultural de los migrantes en la zona céntrica de Pamplona, para ello nos adentramos al concepto.

“Una propuesta de definición del concepto de aculturación al interior de la corriente de la difusión proviene de Herskovits, quien afirma que es la "transmisión cultural conseguida", es decir, es "la transferencia de elementos o rasgos de una cultura a otra, cuyo proceso y dispositivos sólo estamos en situación de deducir, porque su manifestación ha ocurrido en un tiempo ahistórico", de esta manera, "la aculturación como concepto, es la transmisión cultural en marcha" ((Weküll))

De lo anterior, es significativo identificar como un proceso de adaptación de una cultura donde a pesar de ser países fronterizos, existen diferencias culturales, en las que se presenta diferencia del lenguaje, jerga, signos lingüísticos y no lingüísticos, los cuales son importantes para los diferentes procesos comunicativos entre los comerciantes y los migrantes y de esta manera exista una interacción positiva entre los mismos, en este asunto, es interesante identificar como es el actuar de cada uno de los actores de la investigación, de analizar, como se presenta la adaptación cultural de forma individual y colectiva, y si se cumple con el objetivo en un proceso de socialización, que es el de ayudar al individuo a ajustarse de buena voluntad a los usos de la sociedad y del lenguaje comunicacional por medio de la interacción y de los grupos a los cuales pertenece; aunque en este asunto, conlleva otra figura, como lo es la migración como se ha mencionado anteriormente.

Asimismo, en categorización, otra palabra u expresión que se une a este estudio conceptual, teniendo presente que desde la perspectiva de la incidencia comunicativa se desprenden otros subtemas a categorizar, tomando como referencia arraigo, dado a que tiene mucho que ver con lo que se quiere investigar en el trabajo, aludiendo desde el punto de vista de lo que compete a los procesos comunicativos. Ahora bien, se cuenta con la crítica conceptual del

siguiente autor, quien hace su aporte para respaldar teóricamente el término nombrado con anticipación.

Como lo describe el autor Anavel Monterrubio en su proyecto Movilidad, arraigo e identidad territorial como factores para el desarrollo humano “El arraigo se manifiesta en la voluntad del hombre por estar vinculado al espacio geográfico que lo alberga —su hábitat— y a la fuente generacional que le dio origen (ancestros) y sus allegados, compartiendo con ellos la creencia en distintos principios y normas”. (Monterrubio, Junio de 2014)

Por tal razón, con la presencia de más migrantes en Pamplona, se fomentó un arraigo, ya que las personas optaron por vincular y adentrarse tanto a la comunidad, que de esta manera terminaron siendo parte de ella, algunas ya con una estabilidad profunda y otras apenas comenzando un proceso de adaptación para luego residir de una forma más radical en la zona, con fuentes de empleos y capital de producción; frente a la situación que enfrentan los migrantes venezolanos, es necesario que estos logren apropiarse de las diferentes culturas que los reciben en los diferentes lugares de Colombia en específico Pamplona, lugar donde se realiza esta investigación y a su vez ciudad donde se presentan mayor afluencia de migrantes venezolanos por encontrarse en zona fronteriza con el vecino país.

Otra de las acciones que se originan con la estadía de los migrantes en la zona céntrica del municipio de Pamplona es la apropiación por lo que se trae este término a colación para conceptualizar y describirlo con siguiente.

Weber conceptualiza la apropiación al mismo nivel e indirectamente relacionada con la noción de poder (o probabilidad-poder); en una segunda instancia, adquiriendo mayor concreción, se vincula directamente —aunque en un sentido amplio— con la idea de dominación

(o probabilidad-dominación); finalmente, en el nivel más concreto, la noción de apropiación se introduce en los diferentes ámbitos de lo social (económico, político, social), transformándose en conceptos específicos (Castaños, 2012)

El análisis anterior, es necesario añadir que este proceso de apropiación conlleva a que las personas que emigran de sus naciones al residir en otro estado llegan a formar parte de un núcleo originario, asentando y conformando una estadía que les posibilite una subsistencia. Se desata una estrategia entre los migrantes para poder generar producción que les permita sobrevivir, de esta manera creando alternativas de ventas para el desarrollo y crecimiento ente sí, implementando procesos y tipos de comunicación que les permita facilitar las relaciones entre la interacción de las partes que integran esta investigación, logrando a su vez un bienestar equilibrado en su permanencia o estadio en la ciudad de Pamplona.

En conclusión, son muchas los conceptos que se pueden describir con relación a lo que se pretende investigar en este proyecto. Pero, por el momento, las expresiones anteriormente analizadas son por ahora las claves, y que fundamentarán principalmente el estudio, afianzando dicha temática. Tampoco se descarta que en el transcurso de la misma se involucren nuevas premisas que serán pertinentes para ser analizadas con profundidad. No obstante, no se deja de lado los testimonios que aporten cada uno de los actores involucrados, así como toda la referencia del contexto y la ampliación del ámbito conceptual, que se pueda desprender al encarar el estudio y la pertinencia de poner a consideración las dinámicas cambiantes que se vayan presentando en el transcurrir de dicho estudio y que pueda contribuir a la investigación de nuevos fenómenos que se generen con lo referente a la migración; ya sea en cualquier carácter que se presente y que desencadene en una problemática, para así colaborar con fundamentos y

una visión o guía, para encarar nuevos aprendizajes, y tratar de entender los acontecimientos que suceden en la actualidad y que son de suma importancia analizarlos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque Metodológico

Para el cumplimiento de los objetivos esperados y el desarrollo pleno de la investigación, se debe partir desde un enfoque metodológico que permita y aborde diferentes pautas para la recopilación de la información necesaria que cumpla con lo estipulado en estos objetivos, así como el de aportar un resultado de la realidad que se pretende explorar y describir, para que vayan acorde con el planteamiento de los mismos, de acuerdo al fenómeno presentado debido a la migración venezolana y su implicación en cómo se presenta la comunicación en la interacción con los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad de Pamplona .

Por esto, es determinante proponer y definir el enfoque investigativo que debe llevar la investigación, para que, con este, se pueda perseguir resultados y se acceda a extraer las diferentes conclusiones que muestra la realidad inmediata, así como también, se puedan reflejar con el objetivo del estudio; con referencia a lo anterior,. (Chen, 2006) Citado por (Sampieri, 2010) “Las investigaciones con enfoque mixto consisten en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno”.

De esta manera, y por lo mencionado anteriormente, se define como enfoque investigativo, el mixto, dado que lo que busca la investigación es explorar, describir y cuantificar, la incidencia comunicativa de la migración venezolana con los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad de Pamplona frente al cada vez creciente fenómeno migratorio; a su vez que, se ve fundamentado en una combinación de métodos, el cuantitativo y cualitativo, para

una mejor absorción de los datos e información que se requieren para obtener resultados asertivos.

3.2. Diseño metodológico

El objeto de estudio se encaminó a través del estudio de investigación en comunicación desde el campo, con finalidad de recolectar datos informativos desde la perspectiva de un concepto proporcionado por la realidad, razón lógica para identificar el desarrollo de la comunicación en la interacción entre comerciantes y migrantes ubicados en la zona céntrica de Pamplona.

De tal modo, es importante agregar que la exploración de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (Arias Odon, 1999). La información recolectada para esta investigación se obtuvo desde un contexto social comunitario, (zona céntrica del municipio de Pamplona, Norte de Santander), donde se analizaron todos aquellos aspectos comunicativos que competen a la forma y manera de comunicarse e interactuar, involucrando no solo a la población comercial del centro de Pamplona, sino que analizar también la influencia del paso de migrantes establecidas en la determinada zona central, esto con el fin, de dar cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

3.3. Nivel de la investigación

En el marco de nivel de investigación se cuenta aproximadamente con dos, que son supremamente necesarios en esta metodología de trabajo, los cuales al unirse conforman un núcleo fundamental para ir indagando y conocimiento paso a paso las características de lo que se

tiene planeado investigar. Los dos niveles investigativos presentes en este trabajo serán los siguientes:

Como primero, se cuenta con el nivel de investigación de carácter exploratorio, el cual básicamente es la base principal para tener un previo acercamiento, y así poder conocer y observar la incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre los comerciantes y los migrantes venezolanos. En este estudio investigativo se considera primordial utilizar el nivel exploratorio, ya que de alguna manera involucra a las partes consideradas, a constituir, en primera instancia, un método de adentramiento para ir determinando y conociendo, poco a poco, los elementos y componentes que tienen relación con la razón de ser de lo que se quiere lograr con este estudio.

Asimismo, el autor (Arias, 2012), citado por (Arguello Yesenia, Octubre 2015) define la investigación exploratoria “como aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”

Del mismo modo, otro nivel de investigación que se une a este proceso de metodología de estudio, y como segundo, es la Investigación descriptiva, la cual, “busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis “descrito así por (Hernández, 2006 p: 102)

De igual forma, es fundamental en el proceso de la investigación revelar la realidad, y que se vaya describiendo lo encontrado, para que con cada información obtenida se nutra el estudio de la manera más real y verídica.

3.4. Población y muestra

La población principal que se tiene en cuenta para elaborar el estudio de la incidencia de la comunicación en la interacción entre comerciantes y migrantes venezolanos, son los comerciantes que cumplen con los requisitos establecidos por la ley, es decir, que legalmente están registrados ante la Cámara de Comercio del municipio de Pamplona, los que específicamente cuentan con una legalidad de sus negocios. Por esto, según registros de la Cámara de Comercio de Pamplona, da cuenta de que en la ciudad hay 1983 negocios constituidos legalmente, siendo 480 los que se encuentran en la zona céntrica, los cuales, para la ejecución de este estudio, se parte por tomar a unos sitios estratégicos, que se observaron previamente, dando evidencia del flujo de migrantes como son: La Plaza Agueda Gallardo de Villamizar, la zona céntrica del Mercado Cubierto, La carrera 5 entre calles 6 y 7; específicamente los vendedores de verduras y frutas, el local Pieros Pizza, Roy Royers, La Gran Locura Paisa, Tejimoda en el Centro comercial San Andresito, El Barberista en Centro Comercial El Recreo y el local TodoModa.

Los comerciantes del sector céntrico del municipio serán la pieza clave para el desarrollo de esta actividad, público caracterizado, que dará lugar a la ejecución de la metodología de investigación gracias a la información pertinente que puedan dar.

Igualmente, es fundamental la población migrante, dado que así se podrá consolidar la investigación, dos poblaciones específicas que facilitarán los resultados para construir las conclusiones, recomendaciones, oportunidades, posibilidades y demás aspectos de extensión, ya que teniendo en cuenta que el tema de comunicación es bastante amplio, y que puede ser un camino para sistematizar experiencia, lo que alude que con el tiempo, puedan ir dando lugar a

indagaciones a profundidad con respecto a estas temáticas y que se mire desde otra perspectiva el impacto de la migración.

De esta manera, como referencia ante esta investigación, como punto de apoyo y base teórica que permita soportar lo que compete al aspecto en términos de población, es importante tomar como referencia la opinión de un autor que de una descripción de manera concisa y que, aborde una explicación más completa del significado de la Población. "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (Tamayo, 1997)

En contexto, con lo que expone anteriormente el autor, es pertinente argumentar que la población dentro del área de la investigación cumple un factor determinante para lograr los resultados, ya que de ella depende la mayor parte posible de información que permitirá alcanzar objetivos y metas del estudio. Los datos en la investigación corresponden fundamentalmente al descubrimiento de propósitos que buscan, desde un principio, con el proceso de análisis desde el enfoque de la comunicación, característica primordial a investigar.

Asimismo, es importante aclarar que los migrantes venezolanos que a diario confluyen en esta zona, son cambiantes y no se tiene un consolidado claro de la totalidad y de cuanto llevan establecidos, por lo que se optó de tomar un número de 200 migrantes para aplicar un instrumento de recolección de datos, como lo es la encuesta.

3.5. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

Para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, es importante la elección de los diferentes instrumentos de recolección de datos. Se parte de la elección del enfoque mixto, donde este, pretende abordar en diferentes factores que integran sistemáticamente los métodos cuantitativos y cualitativos, para reflejar la realidad del fenómeno de la migración venezolana y sus implicaciones comunicativas en su paso o estadía por el municipio de Pamplona, que se desprenden y generan en los comerciantes de la zona céntrica. Es así, que para una mejor recogida de información los instrumentos seleccionados son: La observación no participante, la encuesta, la entrevista a profundidad.

3.5.1. Observación No Participante

Esta técnica de investigación cualitativa a desarrollar, en este caso la Observación no Participante, será tomada en cuenta para la exploración de la búsqueda de información con respecto al tema abordado y de esta manera que permita tener un acercamiento ante la temática que se está indagando, con relación a los procesos comunicativos que se despliegan entre esta población, generalmente, en este estudio, dado que, ha sido utilizada como alternativa del proceso de investigación, que no solo va enfocado en la línea de explorar el campo, sino que se ha destacado por su incidencia en los recursos humanos y aspectos físicos.

Por tal modo, gracias a que la observación no participante ha sido relevante en procedimientos de estudios, como en el campo de la salud y otras ciencias; se toma específicamente como técnica de estudio para este proyecto, ya que además de lo anterior, la apuesta que hace desde la introducción de la antropología y la sociología es bastante interesante, teniendo en cuenta la manifestación importante que desprende, en casos de estudios

etnográficos. Esta metodología estratégica, da la posibilidad de contener accesos a diversas informaciones, ayudando en la comprensión de creencias y extensiones culturales, lo cual permite tener un contacto personal con la población, logrando a su vez conocer las diferentes formas o manifestaciones que se presentan en cuanto a los procesos comunicativos, que no son conquistadas por otras técnicas, como entrevistas.

Según el (Equipo de Expertos, en 2018), Valencia España “La observación no participante se caracteriza por llevar a cabo el estudio de la materia u objeto estudiado sin participar con él. De este modo, se busca conseguir la mayor objetividad posible, ya que al no participar de forma activa con lo que se estudia, se puede observar en su estado natural sin que el investigador pueda alterar su naturaleza mediante el simple hecho de estudiarlo”.

Es decir, la observación no participante garantiza el descubrimiento de información que no pueda ser obtenida por motivos de la comunicación escrita o al expresarse alguien por medio de la palabra, puesto que, parte desde una perspectiva óptica que se encarga de mirar y detallar conductas y actitudes, partiendo desde el análisis del entorno, el ambiente, los comportamientos grupales, pero también desde una mirada personal, gestualidades, además de la conexión directa con el tiempo real, analizando una serie de sucesos en cadenas de tiempos. Asimismo, es importante resaltar que, la observación no participante tiene una característica fundamental de carácter breve, basado en que el investigador puede obtener información sobre datos preciso de su objetivo de estudio sin la necesidad de tener un arribo directo con la población que analiza. Dado que, se encarga más de analizar desde una perspectiva visual, mirando y detallando lo que a simple vista ve en el entorno.

De este modo, la observación no participante también tiene dos aspectos sumamente necesarios que interesan para este estudio, pues, este tipo de observación se centra de manera directa e indirecta, la primera que se encarga de la acción en la que el investigador busca, analiza y detalla; de tal forma que pueda conseguir información y ya la determinación indirecta puede construirse a partir de documentación que sea relevante para añadir, acuñando al desarrollo de datos contundentes que sean de viabilidad para retroalimentar el proyecto (no se observa la realidad, se apoya a través de fuentes documentales referenciales)

Los aspectos a tener en cuenta mediante el proceso de observación no Participante serán determinados bajo un control de recuadros de ejes temáticos contando con lo siguiente: Flujo de migrantes, tipos de comunicación (Verbal y no verbal), Proceso comunicativo, retroalimentación, interacción, cooperación y conflictos.

3.5.2. Encuesta

Es un instrumento que mediante el uso de cuestionarios prediseñados que busca en obtener información específica de las personas encuestadas, ya que esta permite explorar asuntos subjetivos y que puede ser aplicable y obtener datos de un número considerable de personas, y que esa información puede representar una o más variables a medir en lo referente al fenómeno de la migración venezolana y su implicación en los diferentes factores sociales que se puedan generar en los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad de Pamplona. Al respecto, (Grasso, 2006:13) “Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.”

Adicional a esto, es importante dejar claro que la encuesta pretende medir las actitudes de los actores involucrados con referencia al fenómeno presentado.

En la aplicación del instrumento de investigación, la **encuesta**; se aplicará los migrantes venezolanos establecidos o que simplemente hacen su tránsito en la zona céntrica de la ciudad y que realizan alguna actividad económica permanente o intermitente, en calidad de empleado o actividad propia, en calidad de legal o ilegal o en búsqueda de alguna oportunidad laboral o en busca de algún tipo de ayuda.

Para la consecución de la información, se realizarán una serie de preguntas con escala de estimación, estilo cuestionario; para que, de esta manera, se empiecen a identificar la incidencia comunicativa que se viene presentando en la interacción entre los comerciantes y los migrantes en la zona comercial. Para ellos es relevante empezar por analizar el porqué del establecimiento en la zona, el tiempo que llevan, y la calidad en que desempeñan su trabajo, para así, poder extraer una mejor información respecto a los objetivos del estudio.

3.5.3. Entrevista a profundidad

Otra técnica importante y que se pone a consideración es la **entrevista a profundidad**, puesto que, por medio de esta, se genera un ambiente más personal y propio, y donde se pueden recolectar datos e información de interés y relevantes para el estudio propuesto, y en este caso, conseguir adicionalmente, lo que en la encuesta y en la observación no se percibe.

Para el sociólogo español Alonso, “la entrevista de investigación es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación.”

De lo anterior, se puede adicionar, que la entrevista aporta un registro de los diferentes investigadores que servirá, en el mayor de los casos, como referencia a diferentes estudios sobre

el fenómeno a investigar, en este caso, referente a la incidencia de la comunicación en la interacción de los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona con los migrantes de venezolanos.

Para la realización de la entrevista a profundidad se parte aclarando que esta se hará a cinco dueños de locales comerciales que llevan establecidos más de 10 años en el sector y que a través de un previo acercamiento, se identificaron y se toman como referencia de aportación de más datos e información; así mismo, la entrevista parte o consta de unas fases para una mejor estructura de la misma, expuesta de la siguiente manera:

Fase inicial: se le indicará al entrevistado el objetivo de la entrevista, haciendo unas preguntas exploratorias, y lograr congeniar con el mismo, aclarando que la entrevista será grabada.

Cierre: se hace un resumen de lo más relevante durante la entrevista, aclarando algunos puntos que sean necesarios.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para obtener el análisis, ante el tema de investigación incidencia de la comunicación en la interacción entre los migrantes venezolanos y los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, se utilizaron tres (3) instrumentos recolectores de información (observación no participante, encuesta y entrevista estructurada) con el objetivo de determinar la comunicación interactiva que se genera a partir de las dos poblaciones nombradas al inicio de este párrafo.

A raíz del análisis de los resultados realizado a través de técnicas cuantitativas y cualitativas se logró determinar lo siguiente:

3.6.1. Observación No Participante

Se determinaron tres días para llevar a cabo la ejecución de esta técnica; con el fin de buscar que los momentos fueran pertinentes para lograr alcanzar el cumplimiento de metas y así encontrar resultados que aportaran de manera significativa al trabajo. Es importante aclarar que se tomaron para la observación los 5 negocios que a continuación serán descritos, ya que ellos presentan un flujo notorio de migrantes motivo que garantizó encontrar mucho que observar, además de poder brindar la posibilidad de obtener resultados ante la imposición de este método de recolección de información.

DIARIO DE CAMPO

FECHA: Del 26/05/19, 28/05/2019 y 01/06/19)

HORARIOS: se estipularon horarios durante distintas horas en los días observados.

LUGAR: La Gran Locura Paisa Todo

TEMA: Migrantes venezolanos que frecuentan el lugar e interactúan en la zona, con el fin de comprar los productos que ofrece el lugar.

OBJETIVO: Determinar la incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre el negocio variedades La Gran Locura Paisa Todo y los migrantes venezolanos.

Es un negocio encargado de vender todo tipo de productos para el consumo, contiene alta diversidad de elementos en cosméticos para el aseo, cuidado personal, belleza, juguetes, utensilios para el hogar y demás. Se tomó como medio para investigar en el proyecto incidencia de la comunicación en la interacción entre comerciantes y migrantes venezolanos, ya que al ser un negocio con disponibilidad de precios cómodos esto es una gran ventaja para que los migrantes adquieran la oferta y demanda y así lograr conseguir lo que necesitan a bajos costos. Crucial para la indagación, dado que esto genera que se pueda determinar el procesos de comunicación e interacción.

Tabla 1 Observación No Participante, La Gran Locura Paisa

EJE TEMÁTICO	DESCRIPCIÓN	REFLEXIÓN
	<p>Día 1: la presencia de los migrantes en el lugar es evidente, ya que están situados en la parte inicial del negocio, es decir que al momento de llegar al lugar se ven en la puerta, sentados pidiendo colaboración.</p> <p>Día 2: al ser un negocio frecuentado por consumidores por la oferta de productos</p>	<p>Es pertinente que se movilicen de la zona y busquen otro lugar en el que puedan establecer, puesto que estando en la entrada pueda generar incomodidad para las personas que</p>

<p>Flujo de migrantes</p>	<p>ellos se sitúan ahí con el propósito de contactarse con las personas y pedir colaboración. Este primer día de observación contó con una fecha especial, el día de las madres en Pamplona, con mayor razón se pudo notar la incidencia de venezolanos en la zona.</p> <p>Día 3: fue evidente volver a ver a los migrantes en el lugar, debido que ha sido un lugar que ha sido tomado como punto estratégico para pedir ayuda. Además de que algunos lo ven como una fuente de oportunidad, ya que los precios se prestan para que ellos puedan posibilidad de comprar a buen precio.</p> <p>No hubo mayor novedad, en comparación con los días anteriores observados, concluir que fue bastante tranquilo.</p>	<p>frecuentan el lugar, asimismo para los administradores del negocio.</p>
	<p>Día 1: La comunicación es de carácter verbal, dado que constantemente los migrantes van pidiendo ayuda expresando que tienen necesidades, pidiendo</p>	<p>Mantener posiblemente una comunicación amena para que no haya problemas e inconvenientes por</p>

<p>Tipos de comunicación (Verbal y no verbal)</p>	<p>colaboración a las personas que se sitúan en su entorno, esto relacionado a las personas que se establecen en la entrada del negocio.</p> <p>Día 2: el tipo de comunicación entre los migrantes establecidos en el negocio, a veces se torna no verbal, puesto que solo se evidencia el paso o estadía y movimiento de un lado a otro. Es decir, que interactúan a través del lenguaje corporal.</p> <p>Día 3: se logró identificar el mismo ritmo comunicativo, aunque cabe resaltar que a veces se habla poco y en otras ocasiones los migrantes son quienes se acercan y piden ayuda. La comunicación entre los migrantes y los comerciantes poca, solo se sitúan en el lugar y se les permite pedir ayuda.</p>	<p>influencia de confianza.</p> <p>Dado que la razón de ser del negocio es vender a distintos públicos y la presencia de migrantes no puede ser agradable para muchos.</p>
	<p>Día 1: es un proceso ameno, en donde la conversación que se evidencia mediante el proceso comunicativo se nota en el momento de comprador y vendedor, eso con</p>	<p>No está mal la comunicación que se da, debido que así se salvaguardan de cualquier acción que pueda crear</p>

<p>Proceso comunicativo</p>	<p>lo que respecta a la hora de que un migrante compra.</p> <p>Día 2: los venezolanos situados en la puerta solo se limitan a pedir ayuda a quienes pasan, lo que establece una comunicación indirecta.</p> <p>Día 3: el dueño del negocio y sus ayudantes escuchan el dialogo que se da en la parte de afuera.</p>	<p>conflictos por la toma del lugar en la parte interior.</p>
<p>Retroalimentación</p>	<p>Día 1: La retroalimentación es corta, dado que hay limitación en las palabras, cuando un migrante compra es solo acercarse a la caja de pago y el vendedor lo atiende de manera formal y contundente.</p> <p>Día 2: en la parte de afuera es solo una comunicación sin apelación, se escucha lo que hablan, mas no se profundiza en lo que se dice.</p> <p>Día 3: los administrativos y dueño del negocio se limitan a sus labores de</p>	<p>La comunicación siempre será una naturalidad del hombre y más como ser sociable vinculado en la sociedad. Es mejor que se establezca una corta retroalimentación para evitar algún dialogo negativo.</p>

	comercios mientras ellos ubicados en la entrada pidiendo a quienes entran y salen.	
Interacción	<p>Día 1: es una interacción poco sociable. Los migrantes situados hablan expresando que necesitan ayuda, con el público que entra y sale, no se evidencia interacción con el público administrativo del negocio.</p> <p>Día 2: hay una emisión y recepción corta de los mensajes.</p> <p>Día 3: la interacción en el entorno, cada uno enfocado en su quehacer.</p>	<p>Los comerciantes como habitantes netamente de la zona son tolerantes y colaboran el momento oportuno que ellos les parezca, con la finalidad de marcar su territorio, sin ofender pero dejando claro que ellos están legalmente constituidos como vendedores formales en el sector céntrico de Pamplona.</p>
	<p>Día 1: La cooperación es de carácter simple, debido a que el negocio está enfocado en vender a distintos públicos, incluyendo a los migrantes que hacen parte del ambiente y que participan del accionar de la razón de ser de los negocios.</p>	<p>Es bastante tolerante el ambiente, ya que las dos partes están en conformidad y no se crea ningún aspecto negativo que pueda interponerse para generar una mala comunicación.</p>

<p>Cooperación</p>	<p>Día 2: no se evidencia ningún intercambio de cooperación entre las dos partes, migrantes en el lugar piden y vendedores comercializan.</p> <p>Día 3: no se percibe ayuda entre sí, o contribuirse mutuamente.</p>	
<p>Conflicto</p>	<p>Día 1: En general, no se evidencia un entorno conflictivo, hay acuerdo en que los migrantes compren y estén en la entrada del negocio.</p> <p>Día 2: hay más presencia de migrantes en la entrada, pero no se crea ningún ambiente conflictivo.</p> <p>Día 3: entorno calmado, presencia de migrantes en la entrada del negocio y al frente. No hay ningún tipo de ambiente conflictivo.</p>	<p>En aras de no causar un anti bajo en la relación que hay hasta el momento, por parte de los migrantes buscar otro lugar, para que al momento de llenarse el lugar de clientes no sean una angustia para el jefe o dueño del local.</p>

FECHA: Del 26/05/19, 28/05/2019 y el 31/06/19

HORARIOS: se estipularon horarios durante distintas horas en los días descritos anteriormente.

LUGAR: Parque Central Águeda Gallardo

TEMA: Migrantes venezolanos que han establecido negocios en el parque como alternativa de trabajo, lo que a su vez genera una forma de comunicación con el entorno.

OBJETIVO: Determinar la incidencia de la comunicación en la interacción que desarrollan los migrantes venezolanos como vendedores en la zona.

El Parque Central Águeda Gallardo del municipio de Pamplona, aparte de caracterizarse por ser una zona recreacional, es paseos, charlas y demás actividades que realizar las personas para distraerse; también es una fuente de empleo para quienes desean vender productos que puedan servir para el consumo en el entorno, dado que algunas personas llegan y se pueden antojar de consumir algo.

Tabla 2 Observación No Participante, Parque Águeda Gallardo

EJE TEMÁTICO	DESCRIPCIÓN	REFLEXIÓN
Flujo de migrantes	Día 1: Los migrantes venden el parque productos del consumo diario, generando una relación con quienes frecuentan el lugar, ya que es una zona recreacional logran convivir con los habitantes del municipio	Es una alternativa que beneficia a los migrantes, de esta manera ellos al realizar la labor de vender puedan disolver problemáticas de necesidad, y la

	<p>creando una relación de vendedor y comprador.</p> <p>Día 2: Cada vez son más los migrantes que se suman a crear negocios en la zona, con el fin de desde sus propias iniciativas formar parte del núcleo de vendedores de la zona.</p> <p>Día 3: comunicación amena, mayor flujo de personal en la zona, comerciantes informales del sector por un lado y migrantes que venden por otro espacio, recorriendo puntos específicos del parque.</p>	<p>comunicación puede generarse de forma constante.</p>
<p>Tipos de comunicación (Verbal y no verbal)</p>	<p>Día 1: es verbal la comunicación, dado que ellos ofrecen lo que llevan en sus canastas de ventas.</p> <p>Día 2: el tipo de comunicación verbal, a través de palabras y lenguaje hablado es una causa que por naturaleza se evidencia y necesita. Por lo cual es notorio observar que los migrantes de la zona interactúan con el espacio.</p>	<p>El tipo de comunicación es apropiado, de esta forma se evitan inconvenientes y mejor que sea algo esporádico para que no haya problemas por mucha interrelación.</p> <p>La comunicación cada vez es más relevante, teniendo en cuenta que es una acción</p>

	<p>Día 3: la comunicación se da más entre migrantes y la población estudiantil de Pamplona, con comerciantes pamploneses en el sector no.</p>	<p>que día tras día va creciendo en el espacio y entorno.</p>
<p>Proceso comunicativo</p>	<p>Día 1: Es unos procesos de comunicación formal, puesto que la relación que establecen constantemente es la misma.</p> <p>Día 2: al igual que el primer día de observación se establece un proceso de relación en el espacio.</p> <p>Día 3: al igual que los dos días anteriores, la comunicación en su proceso es amena, no hay un vínculo argumento entre las partes involucradas.</p>	<p>Es una decisión particular de cada persona, decidir no relacionarse con quienes como migrantes están vinculados en el parque y precisamente con puntos de negocios en las 4 partes principales.</p>
<p>Retroalimentación</p>	<p>Día 1: Existe una retroalimentación corta, escasa. A la hora de ofrecer los productos quien se interesa por comprarles acude al ofrecimiento y se da una comunicación de manera contundente y pasiva.</p>	<p>Lograr que la comunicación se mantenga establemente positiva para no contraer problemas de dialogo que conformen conflictos sociales en el parque como zona importante y</p>

	<p>Día 2: la comunicación directa no se establece, el espacio es el mismo pero no hay relevancia comunicativa.</p> <p>Día 3: es una relación en el espacio, no hay argumentos precisos de retroalimentación de mensajes.</p>	frecuentada por la comunidad en general.
Interacción	<p>Día 1: La interacción es igual se ofrece, se vende y se compra.</p> <p>Día 2: Hay más participación interactiva por parte de los migrantes, ellos se acercan a ofrecer sus productos al personal que se encuentra en el parque.</p> <p>Día 3: La relación con los negocios netamente del municipio situados en el parque como ventas de cafés, dulces y demás apetitivos es poca, los migrantes y los comerciantes ambulantes no crean una comunicación estable y concisa, ya que cada uno está en sus labores.</p>	Tratar de crear espacios determinados, pertinentes y aprobados para evitar que haya una mala comunicación interactiva entre migrantes y comerciantes que ya han estado ahí desde hace muchos años.
	Día 1: Los comerciantes ambulantes en el parque netos de Pamplona permiten sin	Generar mayor contribución por parte de ambas

<p>Cooperación</p>	<p>ninguna anomalía que venezolanos participen vendiendo productos. Aunque puede que para muchos no esté bien que desempeñen ese trabajo.</p> <p>Día 2: Hay venezolanos contratados por habitantes de Pamplona, que deciden vender productos por algún porcentaje acordado por su jefe.</p> <p>Es una cooperación espontanea, ya que el comprador y el vendedor mutuamente realizan la acción como es comúnmente.</p> <p>Quien tiene su empresa busca satisfacer una necesidad.</p> <p>Día 3: Comerciantes netamente de la zona y que pertenecen a Pamplona no se vinculan muchos con los migrantes de Venezuela, estas dos poblaciones tienen puntos clave en el parque para vender sus productos.</p>	<p>poblaciones, que mutuamente se colaboren en lo poco o mucho para no crear una relación negativa.</p> <p>Ayudar, apoyar y cuidar el lugar, pues les sirve como fuente de empleo y desarrollo.</p>
	<p>Día 1: Tanto comerciantes pamploneses, como comerciantes venezolanos están dedicados a sus labores, por lo cual no se</p>	<p>Procurar guardar una distancia mínima respecto a la incidencia en la zona,</p>

<p>Conflicto</p>	<p>evidencian conflictos, no son notorios, los migrantes están en el parque haciendo una labor de venta y quien está en el entorno como posible consumidores son los que deciden tomar o no el servicio.</p> <p>Día 2: similitud a lo anterior, se emplea un ambiente pacífico, cada uno por su lado.</p> <p>Día 3: se evidencia un entorno calmado y tranquilo.</p>	<p>para que no haya disgustos por parte de los comerciantes que tienen años de incidir en el parque y que ya tienen sus clientes, de esta manera no habrá una comunicación negativa. Es decir, que los migrantes no alteren el paso con su presencia en zonas ya determinadas por comerciantes netamente del municipio.</p>
-------------------------	--	---

FECHA: Del 29/05/19, 30/05/2019 y el 01/06/19

HORARIOS: 11: 45 a.m. - 12:45 p.m.

LUGAR: Roy Royers (Venta de Pollos)

TEMA: Migrantes venezolanos que interactúan en Roy Royers, venta de pollo, con el fin de pedir ayuda. Además de la comunicación que se establece entre el jefe y sus trabajadores, dado a que el negocio cuenta personal venezolano contratado.

OBJETIVO: Determinar la incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre el negocio Roy Royers y los migrantes venezolanos, siendo o no parte del núcleo administrativo.

Roy Royers: es un negocio de comidas de pollos, situado en el Parque Central Águeda Gallardo, amplio situado entre la Droguería Inglesa y un punto de Efecty.

Tabla 3 Observación No Participante, Roy Royers

EJE TEMÁTICO	DESCRIPCIÓN	REFLEXIÓN
Flujo de migrantes	<p>Día 1: Hay movilidad constante por ser una zona de bastante incidencia transita.</p> <p>Día 2: Existen migrantes contratados en el lugar, los cuales cumplen horarios en horas picos, al medio día es un tiempo determinado donde se ve más la presencia de migrantes, además de la prestación de la labor de quienes son de Venezuela y trabajan ahí.</p> <p>Al estar situado intermedio, entre la Droguería Inglesa y un punto de Efecty, esto genera que haya muchas ventajas de contraer el proceso de comunicación, puesto</p>	<p>Roy Royers, es una empresa que le apuesta a la contratación de empleados venezolanos, con el fin de brindar apoyo y ayuda. Creando fuente de empleos para aquellos que hacen bien la labor de meseros y vendedores.</p>

	<p>que el movimiento de las personas es todo el día.</p> <p>Día 3: Los migrantes que encontraron la estrategia de limpiar los parques y calles de Pamplona, también circulan por este negocio haciendo limpieza y en una caja dejada en el suelo recibir propinas de quienes pasan cerca o al frente de Roy Royers.</p>	
<p>Tipos de comunicación (Verbal y no verbal)</p>	<p>Día 1: Es una comunicación positiva por cuanto el administrador o dueño del negocio permite el acceso de venezolanos a trabajar.</p> <p>Día 2: Con respecto a quienes van y piden colaboración son tratados de manera normal, considerando el humanismo y el buen trato.</p> <p>Día 3: Como dato relevante, los venezolanos que trabajan en el negocio se relacionen al frente del lugar entre sí, pudiéndose de alguna forma ayudar con</p>	<p>La comunicación se evidencia de manera pasiva, hay buen trato y relación, ya que el contener venezolanos en el lugar trabajando, al momento de acercarse alguien la misma nacionalidad no se presenta ninguna incomodidad, al contrario se le ayuda.</p>

	<p>algo. Por ejemplo, a cambio de trapear el piso de afuera del negocio se le colabora dándole algo de pollo del negocio.</p>	
<p>Proceso comunicativo</p>	<p>Día 1: El proceso de comunicación es de carácter positivo, los contratados venezolanos del lugar son jóvenes y el señor Nelson Robayo dueño del negocio admite la entrada de migrantes que quieran pedir colaboración.</p> <p>Día 2: Asistencia de cantantes de rap y vendedores dulces.</p> <p>Día 3: El dueño del negocio al permitir y contratar a venezolanos eso da indicios de buena colaboración, lo que permite que los contratados en el lugar interactúen con los demás en el entorno de afuera del negocio.</p>	<p>Que los migrantes venezolanos sigan dejando en los negocios venezolanos una buena imagen para que se les pueda ayudar de manera más segura. Que este negocio sea ejemplo de buena relación entre comerciantes y venezolanos.</p>
<p>Retroalimentación</p>	<p>Día 1: Entrada de personas al lugar es constante niños, jóvenes, adultos, familias, amigos un sin número de personas que llegan a gustar de los servicios.</p>	<p>Hay formalidad en la comunicación y eso es agradable, que haya tolerancia y respeto, además de ayudar y</p>

	<p>Día 2: la interacción de los migrantes no solo es con su jefe que sería el comerciante de la zona céntrica sino que además parte a formar interacción con las personas que visitan el negocio para consumir.</p> <p>Día 3: la retroalimentación de códigos lingüísticos son notorios, hay comunicación corta pero existe.</p>	<p>colaborar con el buen trato y la atención.</p>
<p>Interacción</p>	<p>Día 1: Se establece una buena comunicación interactiva, puesto que los venezolanos contratados acuden a las demandas que les dice el jefe, cumpliendo con horarios, reglamentos y políticas que se consideran pertinentes realizar y cumplir como asociados al negocio Roy Royers.</p> <p>Día 2: hay similitud en lo anterior, pues los quehaceres y actividad dinámica es la misma, la rutina es igual. La interacción se presenta de manera continua todos los días, normal y precisa.</p>	<p>Que los migrantes que estén contratados aprovechen esta oportunidad para que se ayuden y así demuestren las capacidades que tienen con su rol de atención al cliente.</p> <p>Demostrar que son capaces de llevar una vida buena aportando al desarrollo del municipio.</p>

	<p>Día 3: relación interactiva pues se comunican entre sí, con el entorno y demás aspectos que componen el ambiente.</p>	
Cooperación	<p>Día 1: Al ser contratados migrantes en el lugar es una contribución que da a conocer a simple vista que hay buena relación y empatía por parte del comerciante.</p> <p>Día 2: La ayuda de migrantes a migrantes, donde se crean lazos interactivos que permiten la colaboración buscando métodos para satisfacer necesidades entre sí.</p> <p>Día 3: se coopera de manera evidente, a cambio de una acción se atribuye una recompensa. Los migrantes barren y trapean el frente del negocio y se les da alimentación.</p>	<p>Es una forma de crear relaciones pacíficas, que ayuden a disolver problemáticas de convivencia. Asimismo, es una colaboración gratificante que mejora estilo de vidas y crea una paz en la comunidad.</p>
Conflicto	<p>Día 1: No se evidencia ningún conflicto, se refleja una tranquilidad. Los migrantes llegan a pedir colaboración y si se les puede contribuir se les aporta.</p>	<p>Minimizar las inconformidades y tratar lo mayor posible en atribuir cuando se puede</p>

	<p>Día 2: total normalidad, la incidencia de migrantes en la zona no se torna conflictiva.</p> <p>Día 3: existe control del espacio, al estar situado en el orden público central cerca del parte se crea un ambiente bastante traficado, pero no hay conflictos entre las partes que circulan el lugar.</p>	<p>de una u otra forma ayudar.</p>
--	--	------------------------------------

FECHA: Del 26/05/19, 28/05/2019 y el 01/06/19 (los tres días analizados serán descritos de manera general)

HORARIOS: durante los tres días de observación se determinaron distintos espacios.

LUGAR: Casa de Mercado de Pamplona (Variedades en ventas)

TEMA: participación de migrantes venezolanos en el sector, con el fin de mirar la incidencia de la comunicación entre comerciantes que habitan la Casa de Mercado y los migrantes que se sitúan en la parte del corazón de la casa de ventas.

OBJETIVO: Conocer la incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre los migrantes venezolanos y los comerciantes de la Casa de Mercado de Pamplona.

La Casa de Mercado de Pamplona tiene más de 100 años al servicio de la comunidad pamplonesa, es un lugar que cuenta con alta variedad de productos para el consumo, lo que le convierten en una zona de alta influencia peatonal, atrayendo cada vez más personas a formar

empresas pequeñas, buscar oportunidad de trabajo y obtener algún beneficio para satisfacer alguna necesidad.

Tabla 4 Observación No Participante, Casa de Mercado Cubierto

EJE TEMÁTICO	DESCRIPCIÓN	REFLEXIÓN
<p>Flujo de migrantes</p>	<p>Día 1: Siendo la Casa de Mercado una zona de alta movilidad peatonal y de tránsito, los migrantes se establecen en puntos clave como oportunidad de trabajo y pedir colaboración.</p> <p>Día 2: Se pueden evidenciar tanto puntos de ventas de comerciantes netamente de Pamplona y migrantes venezolanos.</p> <p>En la parte principal de la Casa de Mercado en las afueras se pueden notar migrantes participando tanto en ventas como en el consumo de productos.</p> <p>Día 3: En la parte interior llegan a pedir colaboración o como es</p>	<p>La situación y el impacto la migración para muchos de los pamploneses que tienen sus negocios desde hace años puede tornarse un poco incómodo, por lo cual es necesario que los venezolanos hagan sus labores tratando de no afectar la convivencia de quienes ya hacen parte de la zona con respecto a la venta y ofertas de variedades.</p>

	<p>común vendiendo golosinas a cambio de una moneda.</p> <p>La Casa de Mercado, es una fuente de empleos, ya que se solicitan hombres para cargas pesadas de productos para el consumo.</p>	
<p>Tipos de comunicación (Verbal y no verbal)</p>	<p>Día 1: El tipo comunicación es principalmente verbal, porque algunos piden colaboración de trabajo y se les responde de manera rápida.</p> <p>Día 2: A través de gestos y palabras se comunican a veces. Hay mayor relevancia en la decodificación de los mensajes cifrados durante la comunión.</p> <p>Día 3: se dan los dos tipos de comunicación, tanto verbal como no verbal, algunos hablan poco con mensajes e informaciones</p>	<p>La comunicación es poca, no hay relevancia en lo que se dice, es más que todo cotidianidad y costumbre.</p> <p>Los comerciantes de la zona hacen sus funciones cuentan con la presencia de los migrantes y se les ayuda en lo que puedan.</p>

	<p>concisas sobre alguna pregunta, otros solo realizan gestos y movimientos corporales.</p>	
<p>Proceso comunicativo</p>	<p>Día 1: Es un proceso normal, en cuestión de que los migrantes piden colaboración a los comerciantes y en los que se les pueda ayudar se les sirve. La comunicación es mas de jefe ha contratado.</p> <p>Día 2: a la hora de solicitar alguna cosa u otra tanto migrantes como comerciantes actúan de manera formal, no existe un procesos de comunicación relevante, se les trata como a cualquier cliente que solicite los servicios.</p>	<p>Es favorable que la comunicación se verbal para que haya un mensaje claro, en el que todos puedan convivir de manera razonable.</p>
<p>Retroalimentación</p>	<p>Día 1: Se evidencia el trato continuo, dado a que la presencia de migrantes en la zona de la Casa es notorio.</p>	<p>Lograr que haya un buen trato, buena convivencia y que se alguna manera los migrantes venezolanos como nuevos en el lugar no les conviene portarse mal, buscando</p>

	<p>Día 2: Poca recepción de mensajes.</p> <p>Día 3: La apelación por parte de los comerciantes ante lo que plantean los migrantes no es relevante, se emplea más la kinésica y proxémica.</p>	<p>ganarse siempre la confianza de quienes laboran en el lugar, para que se les pueda atribuir permiso u oportunidad de empleo.</p>
<p>Interacción</p>	<p>Día 1: Fluidez verbal poca, respuestas o no respuestas, la interacción es relacionada al entorno.</p> <p>Día 2: Se nota una interacción pasiva, donde hay más participación por parte de los migrantes venezolanos, ya que son ellos quienes piden colaboración u oportunidad de trabajo.</p> <p>Día 3: no existe intercambio de información relevante.</p>	<p>No hay relevancia en la comunicación interactiva, lo que hace que solo sea una relación de la siguiente manera:</p> <p>Jefe – contrato</p> <p>Vendedor – comprador</p>

<p>Cooperación</p>	<p>Día 1: Se les ayuda en lo que se les pueda apoyar a cambio de una labor realizada se les atribuye una recompensa.</p> <p>Día 2: al ser la Casa de Mercado un lugar de alta incidencia de ventas, hay oportunidades de trabajos por horas o días determinados. (cargas pesadas, venta de frutas, tintos, panes y dulces)</p> <p>Día 3: la cooperación es igual que los días anteriores, por algún quehacer se atribuye algo que pueda satisfacer el trabajo realizado en cargas u otra actividad.</p>	<p>Generar fuentes de empleos, buscar métodos de llegar a mas público consumidor, es decir que muchos comerciantes tienen sus negocios y visibilizan la mercancía dándola a venezolanos para que vender en localidades cercanas.</p>
<p>Conflicto</p>	<p>Día 1: se nota tranquilidad, conformidad por parte de los comerciantes en la zona.</p>	<p>Es necesario que haya buena convivencia, que tanto migrantes como comerciantes de la Casa de</p>

	<p>Día 2: No se presentan conflictos que puedan incomodar y crean ambientes conflictivos, de pelear riñas y demás inconvenientes que perjudiquen el sector.</p> <p>Día 3: hay respeto tanto en el trato como en el mismo entorno.</p>	<p>Mercado puedan llevar la situación de manera pacífica.</p>
--	---	---

FECHA: Del 27/05/19, 28/05/2019 y el 30/06/19

HORARIOS: durante los tres días de observación se determinaron distintos espacios.

LUGAR: El Barberista (Peluquería)

TEMA: Como ha contribuido El Barberista a venezolanos, aproximadamente por dos años.

OBJETIVO: Conocer la incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre los migrantes venezolanos que laboran en El Barberista y su propietario.

El Barberista tiene aproximadamente 2 años al servicio de Pamplona, es un sitio cómodo y a gusto tanto para trabajadores, administradores y para sus clientes. Está situado en la zona Recreo de la Plazuela Almeyda, precisamente en un espacio microempresarial. Enfocado precisamente en la limpieza del cuero cabelludo en hombres.

Tabla 5 Observación No Participante, El Barberista, Peluquería

EJE TEMÁTICO	DESCRIPCIÓN	REFLEXIÓN
Flujo de migrantes	<p>Día 1: se evidencia la presencia de los barberos contratados que son de Venezuela, quienes tienen entre dos y tres años de radicados en Colombia (Pamplona).</p> <p>Día 2: al ser ellos contratados esto permite que migrantes relacionados lleguen a lugar a realizar visitas, además de su estadía en el lugar durante los horarios de atención al cliente.</p> <p>Día 3: el flujo es el mismo, ellos constituyen diariamente el lugar, por lo cual se nota su presencia en horarios laborales.</p>	<p>Una propuesta de negocio planteada desde los talentos que poseen los migrantes venezolanos en barberías. Por lo cual se considera una alternativa de beneficio sabiendo que es una buena forma de explotar las capacidades que ellos tienen y que se les puede retribuir a cambio de un contrato.</p>
Tipos de comunicación	<p>Día 1: La comunicación es de tipo positiva, ya que es un acuerdo específico, en el que se establecen horarios determinados para</p>	<p>La comunicación es la clave para que se desarrollen las actividades y planes que competen al negocio</p>

<p>(Verbal y no verbal)</p>	<p>trabajar, lo que quiere decir que para formular el contrato debe consolidarse un conceso de dialogo.</p> <p>Día 2: La comunicación es verbal, porque los migrantes que hacen parte de El Barberista están contratados por el propietario.</p> <p>Día 3: existen los dos tipos de comunicación, tanto verbal como no verbal, hay comentarios y gestos como risas, movimientos corporales.</p>	<p>para generar reconocimiento y atraer públicos.</p> <p>Se necesita del dialogo entre empleados y propietario para generar entendimiento de la razón de ser el de negocio.</p>
<p>Proceso comunicativo</p>	<p>Día 1: Procesos de comunicación positivo, dado a que la relación que se tienen es de confianza y de apoyo como grupo de trabajo.</p> <p>Día 2: Hay un dialogo pacífico y de trabajo colectivo.</p> <p>Día 3: Comunicación normal, se establece interacción pasiva.</p>	<p>Es favorable que se lleven bien, lo que genera que haya una buena convivencia y además se puedan desarrollar las políticas que contraer tener y atender un negocio.</p>

<p>Retroalimentación</p>	<p>La retroalimentación es evidente, puesto que para resolver alguna duda e inquietud se comunican por medio de palabras y gesto lo que pretender descifrar mensajes coherentes que tiene que ver con la disponibilidad del negocio.</p> <p>Día 3: apelación de las palabras, se responden preguntas, se acude a llamados y se habla cuando se sugiere opinión.</p>	<p>Tener en fortalecimiento la comunicación es benéfico para el negocio y sus coadyuvantes, dado a que permite mayor productividad y crecimiento de todos.</p>
<p>Interacción</p>	<p>Día 1: Se comunican entre sí, hablan de temas relacionados al trabajo y demás.</p> <p>Conversan y están dispuestos y atentos al dialogo.</p> <p>Día 2: Hay decodificación de mensajes en el entorno.</p> <p>Día 3: Se emplean métodos de comunicación directos con el jefe y demás administrativos e</p>	<p>La interacción parte a ser un eje fundamental en El Barberista, por cuanto hay canales de diálogos positivos y se entienden mutuamente cada uno cumpliendo con las funciones determinadas por su jefe.</p>

	<p>indirectos con llamadas telefónicas con clientes solicitando el servicio.</p>	
Cooperación	<p>Día 1: La cooperación es evidente y notorio por lo siguiente:</p> <p>Son colaborativos con el negocio.</p> <p>Atienden bien a las personas, con los elementos adecuados y correspondientes. Acuden al servicio a tiempo.</p> <p>Día 2: El jefe cuenta con la capacidad para liderar y administrar.</p> <p>Día 3: se les paga un sueldo por su labor en las actividades del negocio.</p>	<p>La fuente que otorga El Barberista otorga una buena fuente de comunicación, lo que da muestra positiva de una buena interacción entre migrantes y comerciantes.</p>
	<p>Día 1: No se evidencian conflictos en el ambiente,</p>	<p>Las características principales de El Barberista, una buena prestación</p>

Conflicto	<p>tranquilidad y entorno fuera de conflictos entre los presentes.</p> <p>Día 2: se determina una buena relación entre las partes que conforman el lugar. Jefe, empleados y clientes.</p> <p>Día 3: entorno pacifico, tranquilo y clamado, se emplea la decencia y la buena atención.</p>	<p>del servicio, se refleja tranquilidad y respeto.</p>
------------------	---	---

3.6.2. Encuesta

La encuesta como herramienta de recolección de información no solo logró alcanzar el cumplimiento de los objetivos, también generó conocer todas aquellas percepciones que tienen los migrantes de los comerciantes de la zona en la cual transitan. Se aplicó a migrantes, con la finalidad de obtener resultados desde una mirada migratoria, y así poder conocer que piensan, sienten y como a traviesan ese fenómeno. Este instrumento en el momento de desarrollarse tuvo varios momentos, los ideales para que la participación fuera exitosa, día, tarde y noche en las distintas localidades del orden central de Pamplona.

- **Formato: Encuesta**
- **Público: Migrantes venezolanos.**

Tabla 6 Ficha Técnica Encuesta

FICHA TÉCNICA

Solicitada por: Estudiantes de Comunicación Social Noveno semestre Universidad de Pamplona: Gina Luz Florián Torres, Neider Méndez Parodi, Raúl Ricardo Ortíz Villamizar

Realizada por: Gina Luz Florián Torres, Neider Méndez Parodi, Raúl Ricardo Ortíz Villamizar

Universo: Pamplona, Norte Santander

Población: Migrantes venezolanos

Unidad de muestreo: Migrantes venezolanos

Fecha: 30 de mayo al 03 de junio

Área de cobertura: Parque Principal, Plazuela Almeida, Calle Real, Plaza de Mercado Cubierto, Barrio santo Domingo, Carrera 4 entre calles 4 y 5.

Técnica de recolección: Encuesta

Tamaño de la muestra: 100

Objetivo de la encuesta: Conocer cómo se desarrolla la comunicación que tienen los migrantes venezolanos con los comerciantes de la zona céntrica.

Número de preguntas formuladas: Once (11)

Formato encuesta a migrantes venezolanos

Objetivo: Conocer cómo se desarrolla la comunicación que tienen los migrantes venezolanos con los comerciantes de la zona céntrica.

1. ¿Por qué se establecen en la zona céntrica de Pamplona?

Oportunidad de Trabajo _____ Pedir colaboración _____ Otra _____

2. ¿Cuánto tiempo lleva establecido en la zona céntrica del municipio?

1-3 meses _____ 4-6 meses _____ 6-11 meses _____ 1 año _____ otra _____

3. Si trabaja, ¿Está usted subcontratado por otra persona?

Sí _____ No _____

4. ¿Qué tipo de labor desempeña en la zona?

5. ¿Cómo es su interacción con los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona?

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

d) Deficiente

¿Por qué? _____

6. ¿Se ha presentado algún conflicto con los comerciantes por su asentamiento en la zona céntrica de Pamplona?

Si _____ No _____

Cuál _____

7. ¿Cuál es su percepción respecto a los comerciantes que tienen sus negocios en la zona céntrica de Pamplona?

Excelente _____ Mala _____ Buena _____ Regular _____

¿Por qué? _____

8. ¿Cómo es la relación con los comerciantes de la zona céntrica del municipio?

Excelente _____ Mala _____ Buena _____ Regular _____

¿Por qué? _____

9. ¿Cómo es la comunicación con los comerciantes de esta zona céntrica del municipio?

Excelente _____ Mala _____ Buena _____ Regular _____

¿Por qué? _____

10. Sabiendo que La Comunicación verbal según (Ecured) “Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.”, y la comunicación no verbal según Poyatos (1994) “es aquella en la que no se utilizan elementos lingüísticos, es decir, un sistema variado de signos no lingüísticos que sirven de soporte a la comunicación verbal”

¿Qué tipos de comunicación maneja con los comerciantes de la zona céntrica? (Verbal o no Verba)

¿Por qué? _____

11. ¿Qué inconvenientes comunicativos se presentan con los comerciantes de esta zona?

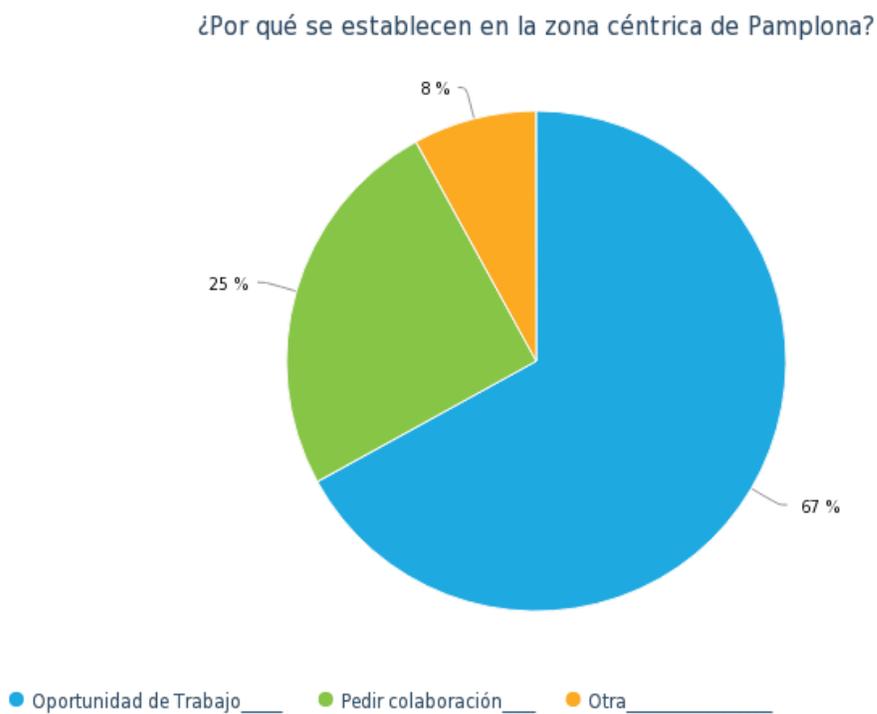
Muchos _____ Pocos _____ Ninguno _____

¿Por qué? _____

Diagnostico encuesta a migrantes venezolanos

- **Gráfica 1: Respuesta a la pregunta ¿Por qué se establecen en la zona céntrica de Pamplona?**

Gráfica 1: Resultado de la pregunta Nro1, Encuesta.



Con relación a la primera pregunta sobre el por qué la población migrante de Venezuela se establece en la zona céntrica del municipio de Pamplona, las personas encuestadas evidenciaron que el 67% lo hace por oportunidad de Trabajo, el 25% por pedir colaboración, mientras el 8% lo hace por razones diferentes.

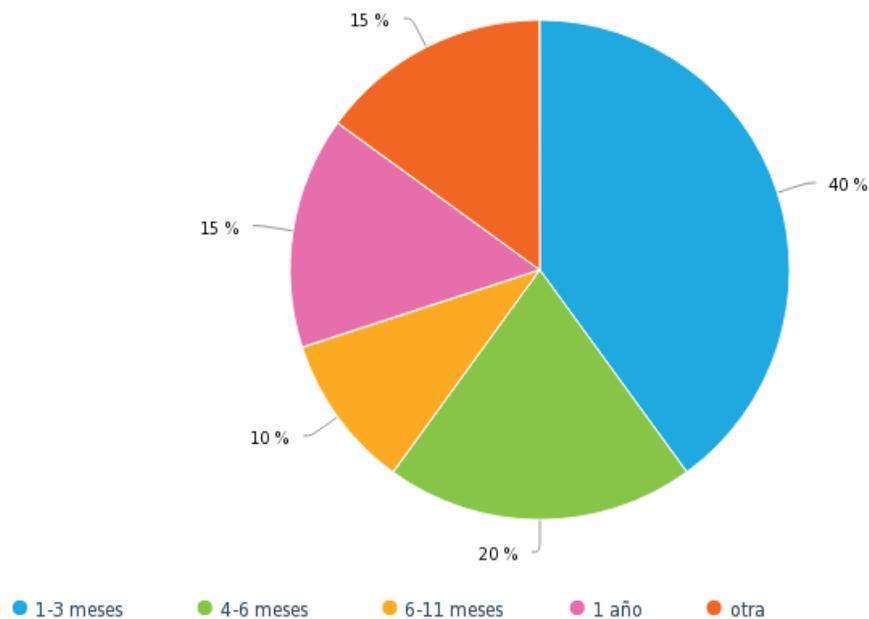
Según los resultados se logra analizar que efectivamente es mayor el número de migrantes que se establecen en esta zona, con el fin de buscar oportunidades de trabajo y a su vez crear fuentes de empleo a sus paisanos, de la misma manera al hacer presencia; muchos encuentran en ésta una forma de vida, la cual les permita una estabilidad económica en su estancia en el municipio.

Por otra parte, las personas que tuvieron como opción de respuesta “otra” la mayoría de estas resaltaron que, al llegar a la ciudad de Pamplona se les agotó el dinero con el que contaban para llegar a su destino, entre estos estaba, Medellín, Perú, Bogotá, Bucaramanga, otros afirmaron que el lugar les pareció acogedor, sobre todo por el clima, por eso decidieron acentuarse en este.

➤ **Gráfica 2: Respuesta a la pregunta ¿Cuánto tiempo lleva establecido en la zona céntrica del municipio?**

Gràfica 2: Resultado de la pregunta Nro2, Encuesta.

¿Cuánto tiempo lleva establecido en la zona céntrica del municipio?



Referente a la segunda pregunta de esta técnica de investigación, la cual responde al tiempo que tiene esta población de migrantes establecidos en la zona céntrica del municipio, la cual tiene cinco opciones de respuestas y los resultados fueron los siguientes, el 40% de la población encuestada se encuentra establecida entre 1 y 3 meses, el 20% entre 4 y 6 meses, el tiempo correspondiente a 1 año y la opción otra, comparten un porcentaje del 15%, mientras el 10% lleva entre 6 y 11 meses en esta zona.

Según estas cifras, se puede analizar, que es mayor el número de personas venezolanas que se encuentra en la zona céntrica del municipio de Pamplona de uno a tres meses, por lo que se logra percibir que son muchos los migrantes con poco tiempo establecidos en la zona comercial del centro de la ciudad.

En este orden de ideas, es necesario mencionar, que aunque no es la opción con mayor número de personas establecidas en esta zona, son muchas las personas que llevan establecidas en la zona hasta cinco años, buscando en esta ciudad no solo una comodidad económica, sino una forma de vida, para sí mismos y para sus familias o parejas.

➤ **Gráfica 3: Respuesta a la pregunta Si trabaja, ¿Está usted subcontratado por otra persona?**

Gràfica 3: Resultado de la pregunta Nro3, Encuesta.



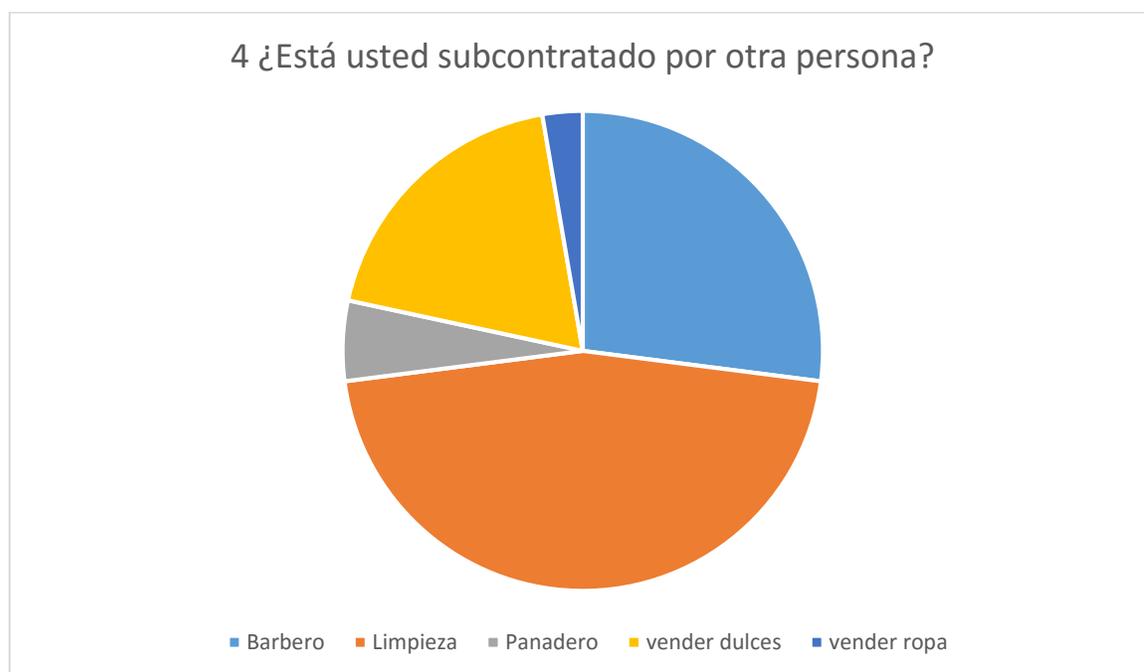
Del 100% de la comunidad encuestada el 53% de la población no se encuentra subcontratada, mientras el 47% si lo está por otras personas.

Según estos datos se logra analizar que muchos de los migrantes venezolanos trabajan de manera independiente en la ciudad, muchos de estos lo hacen e trabajos informales en el municipio, como lo mencionan algunos, mientras que pocos se encuentran trabajando a terceros para conseguir el sustento diario.

➤ **Gráfica 4: Respuesta a la pregunta ¿Qué tipo de labor desempeña en la zona?**

Barbero (10x) Limpieza (17x) Panadero (2x) Vender Dulces (7x) Vender Ropa

Gràfica 4: Resultado de la pregunta Nro4, Encuesta.



Esta pregunta, sobre a qué tipo de labor desempeña en la zona céntrica del municipio, las anteriores expuestas se evidencia la frecuencia con las que se repiten las labores a las que normalmente se dedican los migrantes venezolanos, según estos

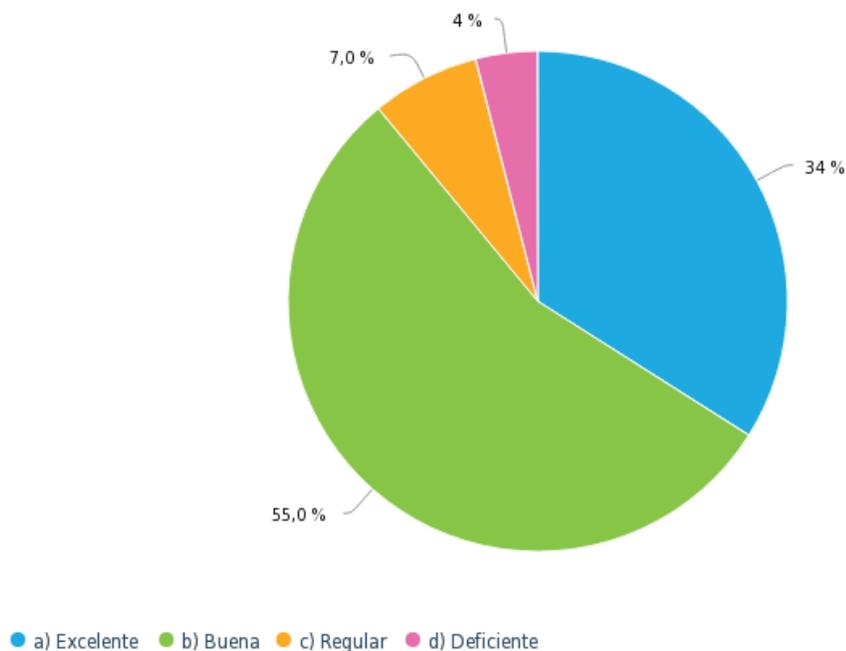
datos se deduce que existe un mayor número que se dedica a realizar limpieza en el centro de la ciudad, principalmente, lo que comprende la Plaza Águeda Gallardo de Villamizar y la Calle Real.

Cabe mencionar, que existen personas que se dedican a otros trabajos informales, los cuales no tienen tanta frecuencia o no son tan repetitivos en esta población migrantes, entre estos se encuentra la venta de limones, de aguacate, estilista, administradora de panadería, Vendedor Comercial de Café y Sandwich Gourmet, entre otros. Son muchas las labores a las que se dedican los migrantes que se establecen en la zona central de la ciudad, entre estas a su vez hay unas que se realizan con mayor frecuencia, mientras otras se hacen con mayor nivel.

➤ **Gráfica 5: Respuesta a la pregunta ¿Cómo es su interacción con los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona?**

Gràfica 5: Resultado de la pregunta Nro5, Encuesta.

¿Cómo es su interacción con los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona?



Lo que respecta la interacción entre los comerciantes de la zona céntrica del municipio y los migrantes del país Bolivariano, los resultados arrojados por la encuesta son que 55,0% es buena, el 34% es excelente, el 7,0% es regular y el 4% es deficiente.

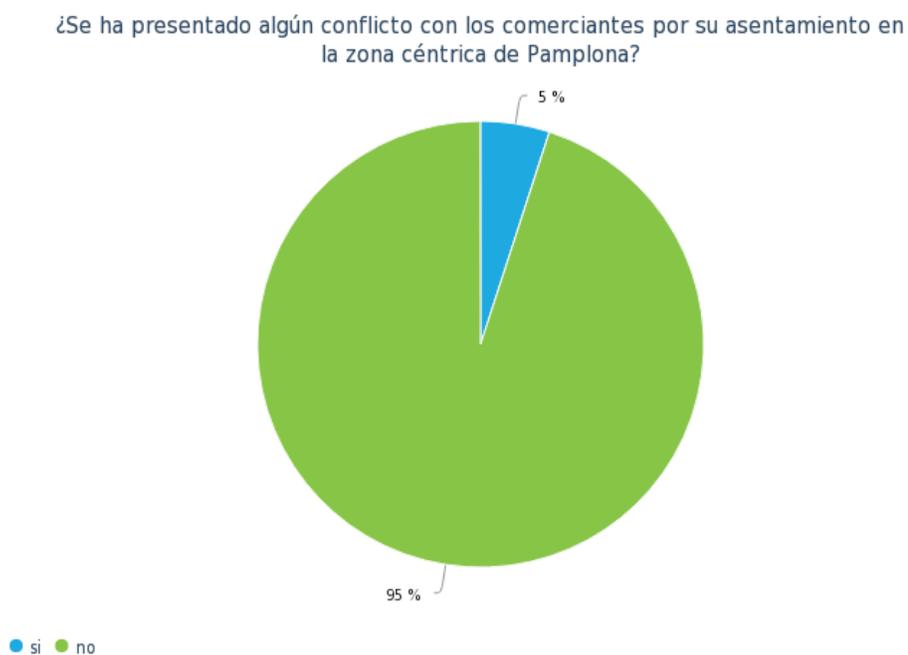
Dejando como conclusión, que existe buena interacción con los comerciantes de la zona, debido a que hay buena convivencia, algunos se encuentran agradecidos por sus trabajos o simplemente existe buen trato entre los mismos, estas fueron algunas de las opiniones manifestadas por las personas encuestadas.

Según los resultados son pocas las personas en la que su interacción es deficiente con el comercio de la zona, entre las respuestas obtenidas, manifiestan que algunos son

envidiosos, discriminan y no se encuentran a gusto que el venezolano busque una fuente de empleo en la ciudad.

➤ **Gráfica 6: Respuesta a la pregunta ¿Se ha presentado algún conflicto con los comerciantes por su asentamiento en la zona céntrica de Pamplona?**

Gràfica 6: Resultado de la pregunta Nro6, Encuesta.



De las personas encuestadas el 95% manifestó que no se ha presentado conflictos con los comerciantes por su asentamiento en la zona céntrica de Pamplona, mientras el 5% expresó que si se ha presentado.

Según el resultado de la encuesta, se puede analizar que efectivamente no se presentan conflictos con los comerciantes en la zona, es decir existe una buena relación

entre ambas partes, la cual les permite realizar sus labores de la mejor manera. El 5% de la población que manifiesta que, si se han presentado conflictos, afirma que han sido de tipo económicos al no pagar lo establecido por los servicios prestados por esta población.

➤ **Gráfica 7: Respuesta a la pregunta ¿Cuál es su percepción respecto a los comerciantes que tienen sus negocios en la zona céntrica de Pamplona?**

Gràfica 7: Resultado de la pregunta Nro7, Encuesta.



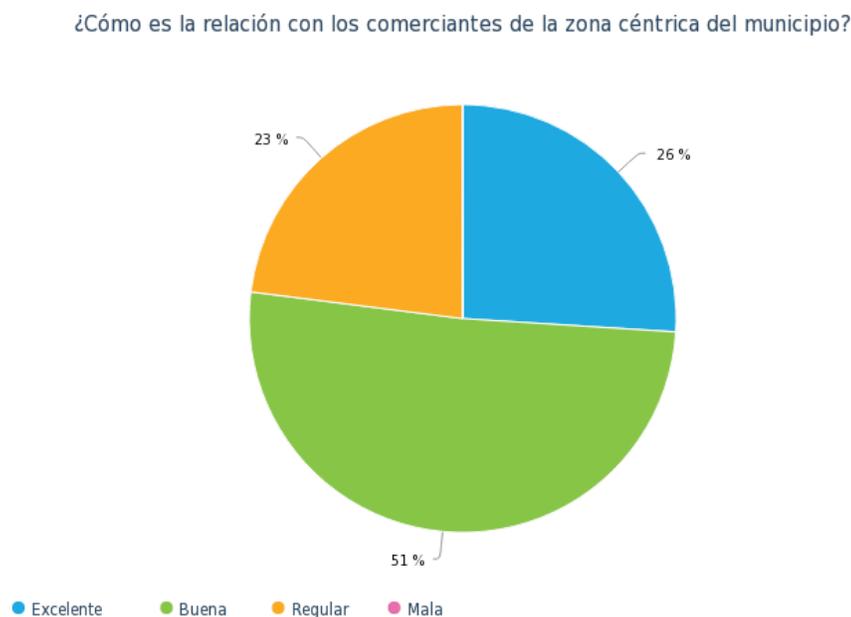
Respecto a percepción que tienen los migrantes venezolanos hacia los comerciantes que tiene sus negocios en la zona céntrica de la ciudad el 74% respondió que exista buena, el 15% excelente y el 11% regular.

En este orden de ideas, se puede analizar que existe mayor grado de buena percepción hacia los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, debido a que muchos locales generan oportunidad de trabajo, son colaboradores y ayudan a las personas que lo necesitan.

No obstante, los que mencionaron que la percepción es regular, aseguraron que muchas de estas personas con negocios en esta zona son amargados, groseros y que no les gusta ayudar a los migrantes venezolanos, por el contrario, los discriminan.

➤ **Gráfica 8: Respuesta a la pregunta ¿Cómo es la relación con los comerciantes de la zona céntrica del municipio?**

Gráfica 8: Resultado de la pregunta Nro8, Encuesta.

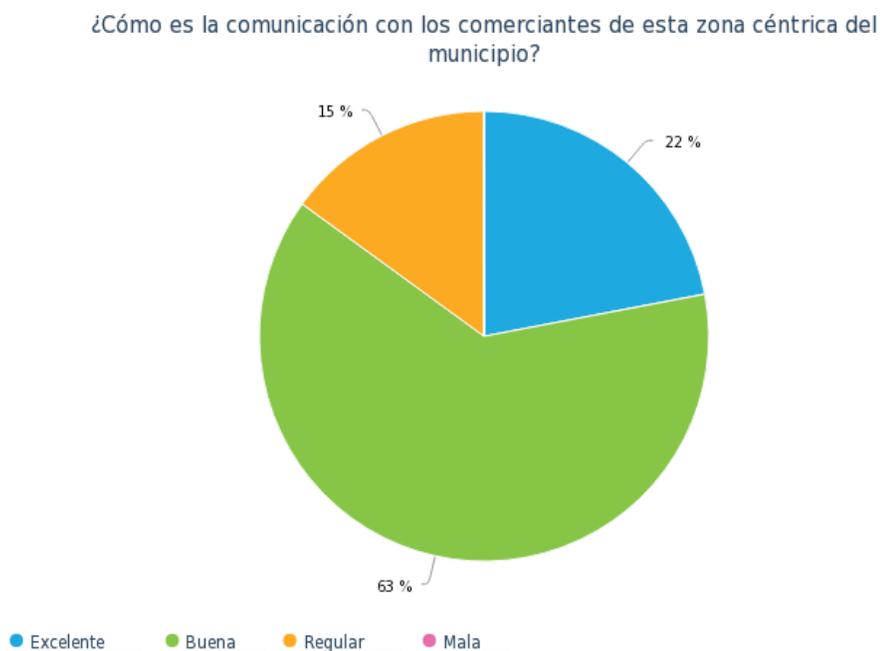


El 100% de las personas encuestadas mencionó que el 51% tiene buena relación con los comerciantes de la zona céntrica del municipio, el 26% excelente y el 23% regular relación.

De acuerdo a estos resultados se puede concluir que en general existe buena relación con los comerciantes de la zona, ya que estos los apoyan y los respetan al establecerse en la ciudad, no obstante, algunos expresaron que pocos no toleran la presencia de los venezolanos en el lugar, no son tolerantes; por lo que no existe buena relación con los mismos.

➤ **Gráfica 9: Respuesta a la pregunta ¿Cómo es la comunicación con los comerciantes de esta zona céntrica del municipio?**

Gràfica 9: Resultado de la pregunta Nro9, Encuesta.



De las personas encuestadas el 63% respondió que la comunicación es buena, el 22% excelente y el 15% de la población manifestó que se presenta de manera regular con los comerciantes de la zona céntrica del municipio.

De acuerdo a estos resultados, se analiza que efectivamente existe buena comunicación con los comerciantes de la zona, ya que existe una interrelación entre ambos, hay tolerancia y deseo de mejorar cada día, buena convivencia, lo cual permite que haya buena comunicación entre las partes.

Asimismo, hubo personas que manifestaron que la comunicación se establece de forma regular, debido a que algunos se concentran simplemente en su trabajo, limitándose a sus labores diarias.

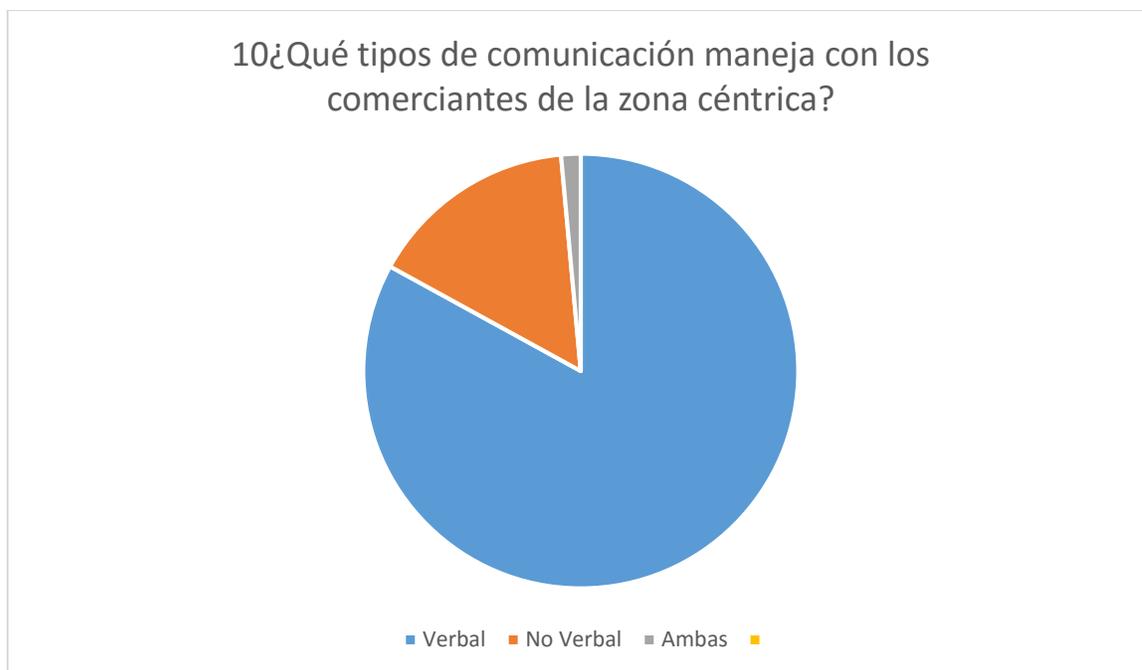
- **Gráfica 10: Respuesta a la pregunta Sabiendo que La Comunicación verbal según (Ecured) “Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.”, y la comunicación no verbal según Poyatos (1994) “es aquella en la que no se utilizan elementos lingüísticos, es decir, un sistema variado de signos no lingüísticos que sirven de soporte a la comunicación verbal” ¿Qué tipos de comunicación maneja con los comerciantes de la zona céntrica? (Verbal o no Verba)**

verbal (80x)

Ambas (15x)

No Verbal (5x)

Gràfica 10: Resultado de la pregunta Nro10, Encuesta.



Según los resultados el tipo de comunicación que más tiene presencia en entre los comerciantes de la zona y los migrantes venezolanos es la comunicación verbal, ya que muchos de estos manifestaron que el lenguaje hablado, es fundamental a la hora de realizar sus trabajos o interactuar con los demás, a su vez muchos mencionaron que algunas veces el lenguaje de señas también se ve presente en su entorno, al señalar o simplemente hacer gestos al momento de querer comunicar, por lo que se concluye que en este sector también existe presencia de ambas formas de comunicación.

Gráfica 11: Respuesta a la pregunta ¿Qué inconvenientes comunicativos se presentan con los comerciantes de esta zona?

Gràfica 11: Resultado de la pregunta Nro11, Encuesta.



El 65% de la población encuestada manifiesta que no se presenta ningún inconveniente comunicativo, el 33% menciona que pocos y el 2% hay muchos presentes con los comerciantes de la zona.

Según los resultados arrojados en la encuesta se puede analizar, que efectivamente es mayor el grado donde no se presentan ningún inconveniente en materia de comunicación entre

los comerciantes de la zona y los migrantes venezolanos, de acuerdo a las apreciaciones de muchos de los encuestados se debe a que siempre se maneja buena comunicación respetuosa donde prima el dialogo entre los mismos, los cuales hay unos que se centran en crear y conservar una amistad, que en crear inconvenientes o conflictos.

3.6.2. Entrevista a profundidad

Como método de investigación fue bastante útil, logró determinar informaciones bastantes complementarias para el estudio. Al ser una entrevista a profundidad; a diferencia de los otros instrumentos contó con unos reglamentos y parámetros que le dieron propiedad en el momento de la ejecución determinada por tiempos, locación, requerimientos precisos de desarrollo, designación de datos y fuentes, asimismo contando con una estructura de entrada y final que daría lugar al alcance objetivo.

Formato de entrevista a profundidad a comerciantes de Pamplona

Desarrollo: Se hacen las preguntas de acuerdo a los objetivos.

1. ¿Qué piensa de los migrantes que se acentúan en la zona céntrica de la ciudad de Pamplona?
2. ¿Cuál es la situación real que se presenta con el asentamiento de los migrantes venezolanos en la zona céntrica de la ciudad?
3. Sabiendo que La Comunicación verbal según (Ecured) “Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.”, y la comunicación no verbal según Poyatos (1994) “es aquella en la que no se utilizan

elementos lingüísticos, es decir, un sistema variado de signos no lingüísticos que sirven de soporte a la comunicación verbal” ¿Cuál es el tipo de comunicación (Verbal o No verbal) que maneja con los migrantes de la zona?

4. ¿Cómo se desarrolla la interacción con los migrantes venezolanos establecidos en esta zona?
5. ¿Existe algún tipo de cooperación que se desarrolle entre los migrantes que se ubican cerca de su negocio y usted?
6. ¿Concurre alguna afectación directa por el asentamiento en la zona céntrica de los migrantes venezolanos?
7. ¿Se han generado conflictos con los migrantes que se ubican cerca de su local y usted?
8. ¿Sabiendo que la migración se sigue presentando cada vez en mayor grado, cree que se deben buscar vías comunicativas (dialógicas) para lograr consensos o acuerdos que beneficien a ambas partes?

Entrevista: #1

Formato: Entrevista a profundidad

Tipo: Cualitativo

Publico: Comerciantes

Nombre: Rubén Darío Mantilla, comerciante Local “Tejimoda” C.C. San Andresito – 42 años en el comercio pamplonés

Cargo: Propietario

1. ¿Qué piensa de los migrantes que se acentúan en la zona céntrica de la ciudad de Pamplona?

Si, los venezolanos que se concentran en esta zona del país, son personas que vienen muy necesitadas de salud y económicamente. Por eso, nosotros hemos tratado de ayudarlos en lo que se pueda, pero las ayudas que nosotros damos, no son suficientes para tanta cantidad de gente que viene día tras día a este municipio.

2. ¿Cuál es la situación real que se presenta con el asentamiento de los migrantes venezolanos en la zona céntrica de la ciudad?

La situación real de esta población venezolana en nuestra ciudad, es alarmante, porque todos sabemos que dentro de esa población viene gente buena, que es la mayoría, pero viene también gente que se dedica al robo y a extorsionar y a dañar el orden público de esta ciudad.

3. Sabiendo que La Comunicación verbal según (Ecured) “Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.”, y la comunicación no verbal según Poyatos (1994) “es aquella en la que no se utilizan elementos lingüísticos, es decir, un sistema variado de signos no lingüísticos que sirven de soporte a la comunicación verbal” ¿Cuál es el tipo de comunicación (Verbal o No verbal) que maneja con los migrantes de la zona?

Pues, la gente presenta las dos las dos comunicaciones, la que más se utiliza es la verbal; la verbal pues, algunas personas son bastante groseras con la comunidad y otras personas pues,

son bastante también educadas. Como vemos esto es un problema que no se sabe cómo vaya a terminar, porque el país se está llenando de venecos o venezolanos, hermanos venezolanos, pero no sabemos qué va a pasar en el futuro.

4. ¿Cómo se desarrolla la interacción con los migrantes venezolanos establecidos en esta zona?

Pues con los comerciantes solamente vienen a pedir ayuda, su monedita, su mercado o su ropita, pero así que haya una interacción normal, no la hay.

5. ¿Existe algún tipo de cooperación que se desarrolle entre los migrantes que se ubican cerca de su negocio y usted?

Pues, prácticamente, lo que se hace es a ayudar con un par de zapatos, mudas de ropa, dinero en efectivo. Pero darle trabajo no se puede, porque estamos cometiendo un delito y, además, una persona que no tiene papeles en regla no se les puede dar trabajo, porque las oficinas de trabajo, las inspecciones de policía están totalmente en acción para que eso no se dé.

6. ¿Concorre alguna afectación directa por el asentamiento en la zona céntrica de los migrantes venezolanos?

No, a mí no me ha afectado hasta el momento en nada, porque aquí trabajamos varias personas y entonces sí pues en cuestión de seguridad nos cuidamos mucho, pero, en cuestión de ayuda, pues en lo que se puede se les colabora.

7. ¿Se han generado conflictos con los migrantes que se ubican cerca de su local y usted?

No, pues acá en esta parte no, pero sí he sabido que la Calle Real sucede mucho eso.

8. ¿Sabiendo que la migración se sigue presentando cada vez en mayor grado, cree que se deben buscar vías comunicativas (dialógicas) para lograr consensos o acuerdos que beneficien a ambas partes?

Lo que pasa es que con el gobierno venezolano no se puede hacer ningún diálogo, porque allá no hay autoridad, no hay gobernabilidad, como se llama. En cambio, en Colombia, lo que le estamos haciendo es un favor para que esa gente como humanos entren a este país y traten de rebuscarse la nueva vida. Pero, sí le toca al Gobierno, porque esto ya es cuestión de entre los gobiernos buscar la forma a nivel nacional o internacional. para que esto pare, porque el problema no es para el norte de Santander sino para todo el país, inclusive para otros países de Latinoamérica.

Se de muchos comerciantes que por ayudarlos a ellos les han tratado de dar mercancía para que la vendan y se han perdido con lo de la mercancía. También, he sabido que muchos de los constructores que hay aquí en Pamplona, les han dado trabajo a venezolanos porque ellos supuestamente, trabajan más barato y eso, pues, es malo porque le están quitando la mano de obra los colombianos que también necesitan mucho de capital de trabajo para poder sostener su familia.

Tengo conocimiento que también unas ONG'S en Pamplona, están colaborando a los hermanos venezolanos y esas personas van a comprar o a recibir esos mercados en ciertos supermercados de Pamplona y salen y los venden por cualquier precio, o sea que de nada sirve colaborarles a esas personas, si están haciendo eso para para comprar otra clase de vicios o no están utilizando las ayudas para lo que es.

Análisis

Para el comerciante Rubén Mantilla, la comunicación se presenta tanto verbal como no verbal, siendo la primera en mayor grado, pero que no genera una interacción clara. Por otro lado, se deja entrever que existe en el proceso comunicativo la proxémica se evidencia al haber una brecha vista por la inseguridad que por parte del comerciante se puede generar.

También se evidencia que reconoce que existe una clara necesidad para los migrantes, y que esto conlleva a un conflicto social en el país. En cuanto, alguna afectación señala que en su local comercial no se ha presentado alguna, porque se ha tomado medidas, pero sabe de otros lugares de la zona céntrica que se han presentado.

Finalmente, se muestra una percepción mala hacia la población migrante por afectaciones que han causado algunos venezolanos y que se presenta como una referencia para una sana interacción con estos.

Entrevista: #2

Formato: Entrevista a profundidad

Tipo: Cualitativo

Público: Comerciantes

Nombre: Mariano Vera, comerciante – 47 años en el comercio pamplonés

Cargo: Propietario

- 1. ¿Qué piensa de los migrantes que se acentúan en la zona céntrica de la ciudad de Pamplona?**

Bueno, sinceramente se lo voy a decir como dicen, con el corazón en la mano, falta de que el Gobierno no solamente a nivel acá de frontera, sino a nivel nacional, saquen unos articulados, unos decretos de carácter urgente en el congreso, para que lo aprueben rápido. Porque sinceramente, nosotros con los venezolanos en este momento, no hay convivencia en lo absoluto, ya que, Pamplona que es una de las ciudades estudiantiles a nivel de Colombia, no solamente a nivel de Colombia, sino a nivel de Latinoamérica, tenemos inconvenientes con Pamplona que era una ciudad sanísima y ahora hay una ola de atracos, tremendo con el problema que tenemos con la venta de droga, venta de vicio en la mayoría de los sectores de acá de Pamplona y qué sacan los señores agentes de la policía, trabajar y trabajar, a veces les toca hasta las 24 horas y llegan y hacen las capturas, se los entregan a los juzgados, a la fiscalía y dichos señores, lo sueltan a los tres días, según dicen que es que no se les pueden violar los derechos fundamentales.

Entonces, Pamplona se ha vuelto por doquier una ola de atracos, de robos de motos; es una inseguridad tremenda. Entonces, esperamos que a nivel nacional nos colaboren en ese aspecto, en ese sentido. Por donde usted da fe, usted como pamplonés que es, hemos tenido muchos inconvenientes, porque por cualquier lado, usted en una cuadra ve 20, 30 o 40 venezolanos, y esto es terrible. También, le han quitado el empleo a más de un colombiano y las ventas eventualmente de ellos por doquier, entonces, hay un perjuicio tremendo para la comunidad pamplonesa, en ese aspecto, en ese sentido.

2. ¿Cuál es la situación real que se presenta con el asentamiento de los migrantes venezolanos en la zona céntrica de la ciudad?

Pues, la situación real es que, la economía de Pamplona está paupérrima, a raíz de tanto emigrante que hay en la ciudad de Pamplona. Es que, no es como dice el Gobierno a nivel nacional, que hay un promedio de entrada de migrantes venezolanos de millón novecientos o dos millones, eso es mentira, en este momento aquí a nivel nacional le calculo, un promedio de cinco millones quinientos ya asentados en nuestro país. El cuál es un daño tremendo para toda la comunidad a nivel nacional, a nivel de Colombia es un problema social, que se está suscitando un problema social muy tremendo, a raíz de que, el Gobierno a nivel nacional es incompetente en ese sentido.

- 3. Sabiendo que La Comunicación verbal según (Ecured) “Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.”, y la comunicación no verbal según Poyatos (1994) “es aquella en la que no se utilizan elementos lingüísticos, es decir, un sistema variado de signos no lingüísticos que sirven de soporte a la comunicación verbal” ¿Cuál es el tipo de comunicación (Verbal o No verbal) que maneja con los migrantes de la zona?**

La comunicación es Verbal.

- 4. ¿Cómo se desarrolla la interacción con los migrantes venezolanos establecidos en esta zona?**

No, pues imagínese la problemática que tenemos, muchas veces se hacen al frente del negocio de uno y si de repente uno les va a especificar algo, o va a llamar a la Policía, lo que sea.

Pues, qué saca con que venga la Policía y los corra o lo que sea, y al rato ya nuevamente están sentados al lado del local de uno y peor, porque vienen con palabras soeces y que no les importa, de repente, matar a cualquier colombiano que la frontera es cerquita, que estamos a una hora o hora y media de la frontera, que lo matan a uno y que se van.

5. ¿Existe algún tipo de cooperación que se desarrolle entre los migrantes que se ubican cerca de su negocio y usted?

No hay beneficio, en ningún aspecto, en ningún sentido. Porque del 100% que llegan acá a esta zona, póngale que vengan a trabajar por ahí el 30 o el 25%, de resto, los demás vienen a ver quién se descuida a quién le pueden hacer daño.

6. ¿Concorre alguna afectación directa por el asentamiento en la zona céntrica de los migrantes venezolanos?

Mucho, en muchos aspectos, en muchos sentidos. Mucho porque ellos no pagan impuestos, no pagan Cámara de Comercio, no pagan Hacienda, no pagan absolutamente nada, no pagan un local como nosotros lo estamos pagando aquí; locales carísimos. Y, el tema del agua y la luz es peor acá en Pamplona. Pamplona, parece que fuera una vivienda estrato 6 estilo Bogotá como para el norte. porque aquí como va a llegarle a un local, recibos de 180, 200 mil pesos; donde incluso no se utiliza ni el agua. Y lo peor, en la luz, el inconveniente que tenemos con la

luz, la luz carísima en Pamplona, y en ese aspecto nadie, absolutamente nadie aquí en Pamplona, nos colabora con el tema de la luz y el agua que esta carísima.

7. ¿Se han generado conflictos con los migrantes que se ubican cerca de su local y usted?

Si, muchas veces sí. Muchísimos inconvenientes con ellos. Por ejemplo, que si uno tiene un carro se lo rayan de maldad, porque uno les habla, les dice y no hacen caso; entonces ahí vienen los inconvenientes. Entonces, muchas veces es mejor no sacar el carro por el lado del sector, porque se lo rayan o se le dañan, entonces hay muchos problemas y nadie responde en lo absoluto.

8. ¿Sabido que la migración se sigue presentando cada vez en mayor grado, cree que se deben buscar vías comunicativas (dialógicas) para lograr consensos o acuerdos que beneficien a ambas partes?

Yo creo que se están agotando esas vías, porque a nivel gubernamental, nadie a nivel nacional, nadie se preocupa; no se preocupa el presidente, no se preocupa el Congreso, en lo absoluto. Y, a partir de eso, es que tenemos los inconvenientes en la localidad de Pamplona. Peor, porque si usted no saca plata para darles, si no les da, es para problemas con ellos.

Análisis

Para el comerciante Mariano vera, son muchos los inconvenientes que se presenta por el paso o estadía de los migrantes venezolanos a partir del proceso comunicativo, pues argumenta que se presenta de manera agresiva, y también, se desenfunda en otras afectaciones que no han llevado a una sana convivencia.

La comunicación se presenta de manera verbal, pero que ya se están agotando estas vías, también, no existe ninguna cooperación. Asimismo, la percepción del comerciante para con los migrantes es altamente negativa lo que conlleva a que la interacción entre las partes no se presente, esto ante la inseguridad y conflictos que se presenta en esta zona con la población migrante.

Entrevista: #3

Formato: Entrevista a profundidad

Tipo: Cualitativo

Público: Comerciantes

Nombre: Nubia Guerrero, comerciante Plaza Águeda Gallardo de Villamizar – 35 años en el comercio pamplonés

Cargo: Propietario

1. ¿Qué piensa de los migrantes que se acentúan en la zona céntrica de la ciudad de Pamplona?

No, pues, acá más que todos los que vienen, pues sí están siempre trabajando, unos barren, otros trapean, otros venden chupetas, otros por ahí trabajan con los carros de los tintos, que la gente les colabora y pues bien con ellos, tenemos buena comunicación con los venezolanos y también les hemos prestado ayuda.

2. ¿Cuál es la situación real que se presenta con el asentamiento de los migrantes venezolanos en la zona céntrica de la ciudad?

La situación real, es que podemos también entrar en una crisis como en Venezuela, porque debido a la alta migración que se ha presentado acá en Colombia, se pueden estar disparando los productos de la canasta familiar. Y pues también se presenta, que la gente de Venezuela trabajaba un costo más bajo que la gente de acá, entonces mucha gente se queja es por eso, porque no consigue trabajo, porque ellos trabaja más barato.

- 3. Sabiendo que La Comunicación verbal según (Ecured) “Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.”, y la comunicación no verbal según Poyatos (1994) “es aquella en la que no se utilizan elementos lingüísticos, es decir, un sistema variado de signos no lingüísticos que sirven de soporte a la comunicación verbal” ¿Cuál es el tipo de comunicación (Verbal o No verbal) que maneja con los migrantes de la zona?**

Aquí la comunicación es verbal.

- 4. ¿Cómo se desarrolla la interacción con los migrantes venezolanos establecidos en esta zona?**

Sí, todos los días nos estamos encontrando. Bueno a mí personalmente, me vienen a comprar que el tinto, que el chocolate, o sea más o menos son clientes, para mí son clientes

- 5. ¿Existe algún tipo de cooperación que se desarrolle entre los migrantes que se ubican cerca de su negocio y usted?**

Sí, pues yo a veces a ellos les colaboró con la alimentación y ellos me ayudan a cuidar o están pendientes por aquí, que sí necesita uno me compran, que sí necesita uno cualquier favor, pues ellos me hacen el favor.

6. ¿Concurre alguna afectación directa por el asentamiento en la zona céntrica de los migrantes venezolanos?

Para mí no, pues la gente, la mayoría, viene y se está un rato y se va, o están pasando a hacer sus actividades. Pero, siempre están viniendo para acá o especialmente aquí en mi puesto, pues es más dónde vienen todos. Muchos dicen que este es el punto del venezolano, porque todos llegan aquí a comprar: que un cigarrillo que yo le vendo a 200 y que el tinto, se lo dejó más barato, porque uno sabe la situación que ellos están presentando ahora.

7. ¿Se han generado conflictos con los migrantes que se ubican cerca de su local y usted?

Pues, acá no, en el parque no se ha presentado conflictos. Conmigo, no han tenido ningún problema.

8. ¿Sabido que la migración se sigue presentando cada vez en mayor grado, cree que se deben buscar vías comunicativas (dialógicas) para lograr consensos o acuerdos que beneficien a ambas partes?

Yo creería que sí, que se buscará una mejor opción tanto para ellos como para nosotros. Pues sí, yo más o menos a veces les presto. Pues aquí en especial hemos colaborado con las necesidades básicas de ellos, es lo que más se ha podido ayudar.

Análisis

Para la comerciante Nubia Guerreo, hay buena comunicación con los migrante que se establecen o hacen su paso por esta zona, existe cooperación entre las partes, y por ende la interacción se presenta de la mejor manera y no se presentan algún tipo de conflictos o afectaciones.

De otra parte, si mira con recelo lo que a futuro se pueda presentar, con la creciente llegada a diario de migrantes a la ciudad.

Entrevista: #4

Formato: Entrevista a profundidad

Tipo: Cualitativo

Publico: Comerciantes

Nombre: Antonio Romani, comerciante Piero's Pizza – 20 años en el comercio pamplonés

Cargo: Propietario

1. ¿Qué piensa de los migrantes que se acentúan en la zona céntrica de la ciudad de Pamplona?

Bueno, es un fenómeno migratorio, que, pues está tocando completamente a Pamplona, aunque ha sido de paso, porque esta gente permanece una semana acá y después sigue el camino. ¿Qué pienso?, que es desafortunado el momento para Colombia, para nosotros, para Pamplona, la economía local y para ellos, sobre todo, que están expuestos a dejar el arraigo de su tierra y venirse a aventurar

2. ¿Cuál es la situación real que se presenta con el asentamiento de los migrantes venezolanos en la zona céntrica de la ciudad?

Bueno, uno lo que puede observar en la zona céntrica, es que hay mucha gente pidiendo limosna, recogiendo basura y lavando pisos. Y, pues uno se pone a pensar, de que es la única manera en una ciudad donde no hay empleo, pues, ellos tienen que defenderse para obtener recursos. Incluso, si uno ofrece un empleo, en una oportunidad tuve la ocasión de ofrecerle algo en mi empleo y no aceptó el empleo porque ganaba más plata pidiendo, más que un sueldo mínimo 30,000 o 40,000 diario, eso es más que un sueldo mínimo.

Primero, a los ilegales, uno pues, ellos piden comida, uno les da algo, lo que lo que uno pueda, en la noche, les da chance de que le lave los frentes y a otra gente que ha tenido sus documentos, incluso, los venezolanos que han retornado, que son colombianos, y que tienen sus familias, han trabajado con nosotros. Gente con permisos especiales, de permanencia, pero, también hemos observado, que es un tipo de trabajo muy particular, porque ellos no están acostumbrados al trabajo cómo es acá en Colombia, entonces, siempre se presentan quejas, problemas

3. Sabiendo que La Comunicación verbal según (Ecured) “Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.”, y la comunicación no verbal según Poyatos (1994) “es aquella en la que no se utilizan elementos lingüísticos, es decir, un sistema variado de signos no lingüísticos que sirven de soporte a la

comunicación verbal” ¿Cuál es el tipo de comunicación (Verbal o No verbal) que maneja con los migrantes de la zona?

Yo creo que es verbal, porque a mí los comerciantes con lo que hemos hablado, pues todos muestran la preocupación, y siempre quieren ayudar y hablan con la gente le dice: mira, ¿qué te pasa?, bueno una cantidad de consejos, pero ha llegado el momento después de 2 años que llevamos de esto o tres, que a veces uno no quiere ni saber, la cantidad de problemas porque se tocan las fibras, esa cantidad de problemas que traen ellos.

4. ¿Cómo se desarrolla la interacción con los migrantes venezolanos establecidos en esta zona?

Para mí es normal, o sea, están acá, ya ni modo. Hay que ayudarlos, hay que mirar si solicitan algo, pues uno trata de colaborarles. Pues normal, uno como cualquier persona, no que uno les niega el saludo, que los mires feo, porque hay que entender la situación de cada persona.

5. ¿Existe algún tipo de cooperación que se desarrolle entre los migrantes que se ubican cerca de su negocio y usted?

Sí, hay un grupo de gente que colabora haciendo aseo y limpiando, se ofrecen. La gente es mano de obra no calificada. Entonces, uno encuentra gente con ganas de hacer cosas, pero no están calificados. En el caso particular, nosotros hemos tratado de buscar desde hace tiempo, gente en pastelería, panadería o cocina, pero es imposible

6. ¿Concorre alguna afectación directa por el asentamiento en la zona céntrica de los migrantes venezolanos?

A mí personalmente no me ha tocado, no me ha afectado ni el negocio ni nada.

7. ¿Se han generado conflictos con los migrantes que se ubican cerca de su local y usted?

No, ningún conflicto, incluso hay gente que se queda por ahí durmiendo y uno trata, en la noche, de ofrecerles algo de comer.

8. ¿Sabiendo que la migración se sigue presentando cada vez en mayor grado, cree que se deben buscar vías comunicativas (dialógicas) para lograr consensos o acuerdos que beneficien a ambas partes?

Si se generó algún problema, Pues se debería crear. Pero, eso ya no nos corresponde a nosotros, eso ya es un problema de entidades gubernamentales, los que ofrezcan ayudas. Pero, el Gobierno yo creo que debe estar trabajando en eso, incluso, las ONG'S extranjeras que están en Pamplona y otros que están aportando dinero para que ellos creen micro empresas, y puedan quedarse en Colombia me imagino, ya pensando en otra vida diferente.

Bueno, la Comunicación no es negativa, yo creo que la gente más que verlo de un lado positivo, lo ven por un lado humanitario. Ni modo, hay que soportarlo, vamos a pasarlo, vamos a ayudarlos y la gente pues está con eso, más que negar las cosas.

Análisis

Para el comerciante Antonio Romani, la comunicación con los migrantes venezolanos se presenta de buena forma, sin afectaciones o conflictos, por ende, la interacción es normal.

Percibe la necesidad de ayudar, de poder colaborarle a los migrantes y si algún tipo de desprecio. Si ve un problema social lo que está sucediendo con la masiva migración y ve viable

buscar vías comunicativas en caso de conflictos o afectaciones entre los comerciantes y los migrantes, además que haya cooperación entre las partes.

Entrevista: #5

Formato: Entrevista a profundidad

Tipo: Cualitativo

Publico: Comerciantes

Nombre: **Edgar Suarez**, comerciante Mercado Cubierto – 12 años en el comercio pamplonés

Cargo: Propietario

1. ¿Qué piensa de los migrantes que se acentúan en la zona céntrica de la ciudad de Pamplona?

Bueno, no es un sitio apto, porque ellos lo están tomando como la casa y también, el desarrollo de sus necesidades fisiológicas, entonces, nos están entorpeciendo el desarrollo cultural de Pamplona.

2. ¿Cuál es la situación real que se presenta con el asentamiento de los migrantes venezolanos en la zona céntrica de la ciudad?

En primer lugar, es la afectación donde ellos toman como obligación, que tenemos que darle en esta situación ropa, es lo que primero ellos están exigiendo, a veces de una manera educada, a veces de una manera grosera; dónde están tomando como obligación darles. Entonces, de esta situación nuestra obligación porque esto corresponde a un estado al gobierno venezolano.

Los otros comerciantes, pues, la inseguridad que se presenta, no tanto en el mercado sino en la parte de educación, en la Universidad de Pamplona, donde se presentan muchos atracos y en las noches, la inseguridad que se presenta.

- 3. Sabiendo que La Comunicación verbal según (Ecured) “Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.”, y la comunicación no verbal según Poyatos (1994) “es aquella en la que no se utilizan elementos lingüísticos, es decir, un sistema variado de signos no lingüísticos que sirven de soporte a la comunicación verbal” ¿Cuál es el tipo de comunicación (Verbal o No verbal) que maneja con los migrantes de la zona?**

En esta zona, lo que más se presenta es la parte verbal. La cuestión es que la situación de ellos es de posesión, como de obligación y nosotros en Pamplona no estamos acostumbrados que nos hablen en un tono de voz. Usted sabe que un tono de voz cambia lo que ellos están pidiendo.

Hay situaciones que se han presentado aquí en la parte de afuera, no sólo en la parte de ropa, sino en la parte de verduras, se han posicionado en el lugar donde estaban los colombianos vendiendo. Entonces de manera imprudente, como si fuera el país de ellos, se van adueñando de esos espacios y ciertos vendedores colombianos se han ido de acá.

- 4. ¿Cómo se desarrolla la interacción con los migrantes venezolanos establecidos en esta zona?**

Pues, el día a día, desde las 7 de la mañana, entran a pedir tanto en cafeterías; aquí lo que más piden es, que una camiseta, que una chaqueta, pero no de una manera agradable, sino que realmente, uno los trata de ayudar, pero, ya llega uno y la otra persona trae a la otra persona, ya no es una chaqueta sino dos, y si no entonces de una manera verbal lo agreden a uno. Todos los días fluyen aquí, más o menos en la mañana, 50 migrantes.

5. ¿Existe algún tipo de cooperación que se desarrolle entre los migrantes que se ubican cerca de su negocio y usted?

Pues, la cooperación no hay ninguna, porque ellos quieren colaboración, más ellos no colaboran en nada. La inseguridad empezó en Pamplona, en parte de robos que se han presentado dentro del mercado por parte de la mayoría son venezolanos Y si usted y han sido identificados la mayoría como venezolanos.

Ya no se presenta, porque para ellos es una obligación, ya que el estado colombiano hizo el compromiso directamente con ellos, el estado más no nosotros como comerciantes porque nosotros tenemos el día a día, si, nosotros tenemos unos compromisos con nuestras familias y a los que le debemos la ropa.

6. ¿Concorre alguna afectación directa por el asentamiento en la zona céntrica de los migrantes venezolanos?

Nosotros nos cansamos, ya el comercio en Pamplona se cansó de la situación que ya viven aquí y nosotros no le podemos cuidado, ya dimos de manera total el no, eso ya les corresponde a instituciones grandes dónde entonces son grandes recursos.

7. ¿Se han generado conflictos con los migrantes que se ubican cerca de su local y usted?

Pues, conflictos no, pero más o menos la actitud, la manera agresiva. Pues, uno ya ni les pone cuidado a ellos, porque todos los días es el día a día, es una interrelación; ya entonces, ya uno no le pone cuidado, qué gestos o qué groserías digan, pero para uno va como normal.

8. ¿Sabido que la migración se sigue presentando cada vez en mayor grado, cree que se deben buscar vías comunicativas (dialógicas) para lograr consensos o acuerdos que beneficien a ambas partes?

Pues aquí hay instituciones que están colaborando con la llegada de estos migrantes, con alimentación, con posadas. Y Consornoc también, es otra entidad, le está dando, también, el apoyo a todos los migrantes, de manera de alimentación, de ropa y psicológicamente.

Pero, una cosa es una institución grande, del Gobierno o independiente, en caso de nosotros, nosotros somos independientes, no tenemos esa capacidad de todos los días colaborarles.

Análisis

Para el comerciante Edgar Suarez, los migrantes venezolanos representan un malestar un problema social para el sector porque la inseguridad ha aumentado. Por otro lado, la comunicación se ha afectado por la forma en que los migrantes la realiza, de forma agresiva y con una actitud de obligación al pedir ayuda o colaboración, influyendo en la sana convivencia y por ende en la forma como interactúan.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LA INTERACCIÓN QUE SE DESARROLLA ENTRE LOS COMERCIANTES DE LA ZONA CÉNTRICA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA Y LOS MIGRANTES VENEZOLANOS

4.1. Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos de las herramientas de recolección de información, ya aplicadas, como son la observación no participante, la encuesta y la entrevista a profundidad, se logra identificar la incidencia de la Comunicación en la Interacción que se desarrolla entre los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad de Pamplona y los migrantes venezolanos, debido a que estos resultados, ya analizados, permiten tener un acercamiento de cómo el factor comunicativo incide en la interacción entre las partes, el cual, es el eje principal en la investigación.

En este orden de ideas, según la percepción que arrojó la observación no participante, se determina que efectivamente los procesos de comunicación e interacción que se evidencia, en su gran mayoría, se observa un carácter positivo, debido a que en los cinco negocios que se tomaron como referencia para dicha técnica, se percibe gran flujo de migrantes que circulan alrededor de los mismos, estos al estar relacionados en un mismo entorno espacial, es inevitable que no se presenten procesos comunicativos, por ende se observa una cooperación e interacción entre las formas de comunicación manifestadas, las cuales se muestran con gran frecuencia, ya que muchos de los migrantes asentados en el municipio colaboran en los distintos establecimientos ubicados en el comercio de la ciudad, según se contempla en algunos de estos, la colaboración

entre las partes es mutua, y de esta manera el factor comunicativo es necesario al momento de hacer presencia y convivencia en los locales, y la interacción se puede presentar con mayor o menor intensidad.

Aunque la comunicación verbal, se presenta de manera reiterada, es importante destacar que esta, en algunas ocasiones, se presenta de manera simple; haciendo referencia a que no existe un proceso de retroalimentación claro y que no conlleva a una plena interacción entre las partes.

Pero, no necesariamente la comunicación que se presenta de forma verbal, puede llegar a ser un elemento diferenciador en la interacción que se desarrolla en esta zona, puesto que la comunicación contempla una representación mayor en la forma como interactúan las personas, es así, como podemos llegar a identificar actitudes que dentro de la comunicación no verbal representan un grado alto, en la manera de ese interactuar de las personas, en este caso, los comerciantes y los migrantes venezolanos.

De lo anterior, es importante valernos del lenguaje corporal, que, aunque en muchos casos, se presenta de forma mínima puede revelar información importante a mayor detalle, para cualquier situación. Por lo tanto, la proxémica que se denota, evidencia que los comerciantes, de una u otra forma, protegen su espacio, ya sea el negocio como tal o su espacio personal, esto además nos indica que, en la interacción que se presenta, no hay mucha afinidad, entre las partes, demostrando que los procesos comunicativos no son del todo positivos, a la hora de dicha interacción, lo que puede llegar a generar algún tipo de conflicto. Esto se hizo evidente en la gran mayoría de lugares donde se procedió a realizar el instrumento, donde se resalta, que, aunque no se pronuncie una palabra, se está generando un proceso comunicativo propio, más personal, donde ocurre una interacción que ante los demás no es abiertamente visible, incluso, ante las

mismas partes, porque al creer que no han exteriorizado algo ante la otra persona, su lenguaje corporal está emitiendo algún tipo de manifestación que de inmediato es comprendido por la otra parte.

Por lo tanto, los resultados que revela este instrumento son contundentes y claros, pues nos evidencian como la comunicación incide en la interacción, tal vez de forma positiva o negativa y en mayor o menor grado, y que de una u otra forma ambas partes, logran entenderse.

Asimismo, la herramienta de recolección de datos, la encuesta, arrojó resultados positivos en cuanto a la incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad de Pamplona y los migrantes venezolanos, al demostrar en cada uno de sus ítems buena relación en los procesos comunicativos, debido a que según los resultados, es mayor el número de personas migrantes quienes manifiestan que efectivamente existe buena interacción, y por ende la comunicación, ya que estos han sido factores principales presentes para la relación ya sea en la generación de empleo o en una sana permanencia en la ciudad, según mencionan algunas de las personas encuestadas y por consiguiente el análisis de esta investigación.

En general, esta técnica arrojó como resultado un tipo de comunicación asertiva por parte de los migrantes venezolanos con el comercio de la zona céntrica de la ciudad, foco principal en este estudio, ya que son pocas las personas encuestadas que manifestaron que algunos de los comerciantes presentan una actitud algo negativa ante el flujo de migrantes, en el sentido que algunos no toleran la presencia de estos o que son groseros e indiferentes según si lo mencionan algunos. No obstante, es mayor la población que siente agradecimiento por Pamplona y a su vez por su negocio, al demostrar empatía ante esta crisis migratoria, y, por consiguiente, una

influencia positiva ante los procesos comunicacionales. Además, se revela que, aunque la interacción no se puede presentar de manera reiterada e intensa, en el momento en que surge, no observan mayor dificultad sobre la misma, tendiendo a que cada día sea normalmente.

Por otro lado, la técnica denominada Entrevista a profundidad, revela un claro rechazo, en la mayoría de entrevistados, ante la presencia de los migrantes en la zona, y, por ende, los procesos comunicativos se presentan de forma negativa y que puede llegar a transpolar a otras problemáticas sociales, que incluso, se vienen presentando. Pues, aunque se hable de colaboración o ayuda, se refieren a estas personas de forma despectiva, y se están estigmatizando como delincuentes. Asimismo, se evidencia que la comunicación, en lo posible, se presenta de forma mínima, y las vías dialógicas están agotadas, haciendo referencia a que los migrantes son agresivos y groseros, en el proceso comunicativo. Es así, que la interacción no se presenta de manera continua y si con menor intensidad, y que se refleja como partiendo de la forma en que se comunican cada una de las partes, se fluctúa la interacción de forma negativa o positiva, en este caso negativamente. Por lo tanto, la comunicación es un punto fuerte para los comerciantes, para que se presente una interacción plena, y que conlleve a una mejor convivencia, sin rechazo alguno, y que no conlleve a la generación de conflictos.

Por lo general, la comunicación incide de forma más negativa que positiva en la interacción entre los comerciantes y migrantes, aunque estos últimos reflejen de manera positiva la forma como se presenta, al analizar y al ser de una u otra forma más objetivos, se puede evidenciar que los migrantes al ser ajenos al territorio donde se encuentran, no son del todo razonables ante las situaciones que se presentan, pues muchos solo con ser aceptados en otro lugar, ven con beneplácito toda acción. En cambio, los comerciantes, propios de la zona y de la ciudad, pueden señalar de manera más abierta lo que está sucediendo. Por esto, la interacción

presenta su grado de dificultad en el momento en que desarrolla el proceso comunicativo, partiendo de cómo cada una de las partes, la perciba. En este caso, los comerciantes son los que le dan la intensidad a la interacción que se pueda presentar, y los que, en el proceso comunicativo, permite que haya o no, retroalimentación, además, son los que le dan una característica más profunda de positiva o negativamente.

Con lo que respecta a la observación no participante, la primera técnica de recolección de información en este proyecto, con lo que fue la determinación de cinco negocios claves para conocer la incidencia de la comunicación en la interacción entre los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona y los migrantes venezolanos corresponde añadir de manera general lo siguiente, con el fin de dejar claro, que a través de este método de observación a simple vista se pudieron obtener por medio de la visión aspectos muy bien analizados con relación a la forma de comunicarse las dos poblaciones que integran la idea principal del desarrollo de la investigación.

La influencia de venezolanos en Pamplona es bastante notoria, ya que en distintas zonas del sector céntrico se sitúan para desarrollar diferentes actividades involucradas en el orden público, en consecuencia con negocios, zonas recreacionales y demás sitios que hacen parte de Pamplona. Posteriormente, coincidir que la comunicación es de carácter inevitables, dado a que la necesidad de unos a otros se evidencia en el momento en que hacen presencia y convivencia en los distintos lugares analizados, la comunicación puede darse de manera asertiva o no, pero siempre habrá un mensaje para descifrar. Lo que quiere decir, que la interacción es una vía indispensable que se da de manera espontánea sin medir causa o razón.

Los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona y migrantes venezolanos al estar constituidos en un mismo entorno, espacio y ambiente tienen la posibilidad de comunicarse y

crear relaciones conformes o no, puesto que a la necesidad que contrae la migración se exponen seres humanos que sienten y razonan.

El flujo de migrantes, la cooperación, la interacción y el proceso de comunicación son los ejes temáticos más tomados en cuenta en este análisis, dándole mayor rigurosidad a la descripción de negocios en los cuadros, debido a que en los aspectos nombrados en ello aparecen argumentos que corresponden a la razón de lo que fue involucrarse en esta investigación. Del mismo modo, resaltar que los negocios que se tomaron fueron propuestos con el fin de que hubiera disimilitud en ventas de productos y así mirar como es la comunicación interactiva desde la órbita del contexto de la propiedad, añadiendo que dado a la posibilidad que da la observación de escoger; se determinaron los cinco descritos anteriormente, para medir el grado de comunicación desde la capacidad que tienen de atracción los lugares según su género, oferta y demanda. Sitios en los que los migrantes pueden frecuentar y realizar sus actividades con el objetivo de satisfacer sus necesidades y en propiedad del proyecto para analizar y cumplir metas por la alta incidencia en estos.

Del mismo modo, es importante en el marco de aspectos de resultados, precisar cuestiones y asuntos obtenidos en la segunda técnica e instrumento de recolección de información, ya que fue una alternativa que ayudó a profundizar en el cumplimiento de los objetivos para determinar la incidencia de la comunicación entre comerciantes y migrantes venezolanos. Es por ello, que en la encuesta se determinaron acciones y asuntos que ayudaron a comprender cada vez más el objeto de estudio, por lo cual cabe agregar como resultado lo que bien a continuación:

Después de analizar de manera detallada las preguntas y las opciones de respuestas de la encuesta, se puede argumentar haciendo énfasis al foco de esta investigación sobre la Incidencia de la comunicación en la interacción que se desarrolla entre los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad de Pamplona y los migrantes venezolanos, que estos procesos comunicativos entre los migrantes y el comercio de la ciudad, efectivamente arrojan resultados positivos.

En primer lugar, es mayor el grado de migrantes que menciona que tiene buena relación con los comerciantes y por ende buena comunicación con los mismos, debido a que han recibido diferentes tipos de apoyo por el comercio de la ciudad, ya que estos de alguna manera son generadores de fuentes de empleo y por consiguiente es necesario que se desarrolle una interacción positiva y permita de esta manera fortalecer los procesos de comunicación dados entre ambas partes.

Dicho de esta manera, en su totalidad, los migrantes venezolanos que deciden establecerse en la zona céntrica del municipio de Pamplona, lo hacen, ya que en esta encuentran una estabilidad económica, y por ello una mejor calidad de vida en su estancia en la ciudad, debido que existen oportunidades de empleo, como se ha mencionado anteriormente, considerando que existe buena interacción en los procesos de comunicación desarrollados entre el comercio de la ciudad y los migrantes que día tras día buscan refugio a consecuencia de la crisis migratoria por la que atraviesa el país venezolano.

Hay que mencionar, además, que las razones expuestas se adhieren a las posibilidades de permanecer mucho más tiempo del que los migrantes tienen predispuesto a permanecer en la zona céntrica del municipio y por ende en la ciudad de Pamplona, según mencionan algunos de los encuestados, el hecho que se establezcan buenas relaciones, cooperación e interacción entre

el comercio y los venezolanos, es un motivo para que estos últimos decidan prolongar su estancia, partiendo de que muchos de estos llegan a un lugar desconocido y logran ser acogidos, donde se les apoya con oportunidades de trabajo y mejora de la calidad como mencionan muchos de los migrantes.

Asimismo, es necesario mencionar que aunque algunos de los migrantes mencionan que muchos de los dueños de los negocios se comportan de manera intolerante al no sobrellevar la presencia de los venezolanos en el lugar, es de rescatar que según los resultados es mayor el número en que colaboran al ayudarlos en su asentamiento en este lugar, porque se concluye este estudio arroja que existe una incidencia positiva de la comunicación al desarrollarse interacción con los comerciantes de la zona céntrica y los migrantes venezolanos.

Ahora bien, la entrevista a profundidad como tercer instrumento logró cambiar un poco los resultados, en esta técnica se pudo determinar la incidencia de la comunicación desde la perspectiva razonar que tienen los comerciantes de la zona céntrica, además de traer a cabalidad información útil que logró entender e identificar cuestiones comunicativas a las que se enfrentan las dos poblaciones nombradas anteriormente. Con esto, a continuación se dará a conocer de manera general lo que fue el aporte de este instrumento para el logro de los objetivos del trabajo de investigación, ya que como proceso de recolección la entrevista a profundidad pudo alcanzar bastantes metas en este trabajo en el área de resultados, algo que es satisfactorio y de lo cual se hablará posteriormente.

Para la realización de un análisis coherente y conciso de la presente investigación, en este caso, la entrevista a profundidad, se parte de unas preguntas en los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona, específicamente, a cinco dueños de locales comerciales en esta zona, que

previamente fueron identificados y que presentan una característica particular, que contemplan entre 12 y 40 años establecidos en el sector comercial, y que pueden generar datos importantes para nuestro objetivo del estudio.

A continuación, se analizará pregunta por pregunta, según lo que nuestros coinvestigadores aportaron, para luego hacer un análisis general, resaltando los puntos de inflexión más importantes que se presentaron.

A su vez, los comerciantes tienen claro que son personas que presentan necesidades básicas, y que de una u otra forma necesitan algún tipo de ayuda, pero, que también, generan un malestar en ciertas zonas, debido a su actitud frente a la posible ayuda que requieren, siendo la comunicación, un elemento fundamental en la interacción entre los comerciantes y los migrantes venezolanos, y que esta se puede presentar de manera agresiva y también, que no se presenta algún tipo de convivencia entre las partes, en algunos casos.

Además, los propietarios de los negocios entrevistados, aducen que la situación real es que, cada día crece el número de migrantes venezolanos, que esta situación ha aumentado la inseguridad en la ciudad, y que puede estar generando un problema más grave tanto como económica como globalmente. También, que hay muchos migrantes pidiendo ayudas, en algunos casos, de forma casi obligatoria.

Asimismo, señalaron que en su mayoría la comunicación se presenta de manera verbal, pero que también, se presenta de manera no verbal, en algunas situaciones, además, que esta comunicación, en algunos casos sube de tono por parte de los migrantes venezolanos, al asumir una posición hostil y agresiva, al pedir algún tipo de ayuda.

Con relación a la interacción, que se presenta con los comerciantes de esta zona es a diario, en mayor o en menor medida, pero se presenta. En algunos casos, se interactúa de forma más amena y, en otros, se presenta de manera agresiva y ofensiva.

En algunas situaciones, se presenta cooperación en algunos locales comerciales, pues mientras los migrantes venezolanos prestan servicios de aseo y limpieza, los comerciantes les brindan ayuda, en elementos básicos y dinero. Por otro lado, en otros locales comerciales, no ven que se presente algún tipo de cooperación, pues se aduce que en algunos momentos se les brinda ayuda a los migrante, pero que, a cambio, no reciben algo para ellos; y también, que la cooperación no existe en ninguna forma, porque la inseguridad ha aumentado en la ciudad. Así como también, los ven como mano de obra no calificada.

Cabe agregar que, muchos de los comerciantes no ven afectación directa con el asentamiento de venezolanos en sus locales. Pero, otros, ven con recelo su estadía en esta zona, ya que, a comparación de ellos, señalan que pagan unos impuestos muy altos, para que a esta población migrante no lo haga. Además, en otros sitios, se les ha implementado una postura negativa, para su ingreso a pedir algún tipo de ayuda o colaboración.

De igual modo, para los comerciantes, los conflictos son mínimos en sus locales, pero si evidencian que otros sectores se presentan a menudo. Asimismo, que, en algunos casos, toman las migrantes represalias contra los comerciantes por no dejarlos establecerse en esta zona, incurriendo en daños del bien ajeno.

Posteriormente, para los comerciantes, si ven con buenos ojos encontrar vías dialógicas para minimizar inconvenientes, pero lo que, si dejan claro, es que, son las entidades gubernamentales las que deben implementarlas. Por otro lado, algunos advierten que estas vías

ya están agotados entre ellos y los migrantes, por la posición que asumen los venezolanos, al ver como una obligación que le den algún tipo de ayuda o colaboración.

Cada uno de los argumentos de los comerciantes entrevistados, y haciendo hincapié en lo que nos concierne en esta investigación, como lo es la comunicación en la interacción que se desarrolla entre las partes, es muy importante dejar entrever lo que mediante este instrumento nos arroja. Como primero, los comerciantes entrevistados, señalan que, si existe de una u otra forma algún tipo de afectación en esta zona céntrica de la ciudad, ya sea directa o indirectamente. Sin embargo, resaltan que son las autoridades las encargadas de generar algún tipo de acción, que pueda mitigar esa clase de afectación, ya sea de conflicto o en cuanto a lo económico, al establecerse algunos migrantes con sus negocios paralelamente a los locales comerciales.

Segundo, es claro para estos, que a diario se ve el aumento de los migrantes que se establecen o hacen su paso por el sector, en busca de alguna ayuda o colaboración, y que, por ende, a diario se interactúa con estas personas. Como tercero, algunos de los comerciantes ven con recelo este fenómeno, ya que lo ven como una forma de aumentar la inseguridad, así como, de ver amenazada la economía y, sobre todo, la invasión de su espacio laboral.

Cuarto, algunos comerciantes revelan que los migrantes venezolanos acuden en busca de ayuda o colaboración a sus locales comerciales, pero que lo hacen de una forma de obligación y constante, lo que demuestra su inconformismo, por su estadía o paso por esta zona. Y quinto, algunos comerciantes han tomado la decisión de cerrarle las puertas a los migrantes venezolanos, dado su inconformismo por la manera en que piden algún tipo de ayuda y por el malestar con los compradores que concurren a este sector comercial.

Po todo lo anterior, es evidente que la interacción entre los migrantes venezolanos y los comerciantes de la zona céntrica de la ciudad, se ve afectada por no haber un proceso comunicativo claro, donde cada persona puede comprender a su manera, la posición del otro, acumulando barreras que pueden confluir en otras problemáticas, que llevan un mayor grado de complejidad. Está claro, que la comunicación, en este caso, puede representar las vías más idóneas para reducir las posibles afectaciones y, asimismo, cómo el proceso comunicativo puede romper, o reducir las brechas que este caso, el fenómeno migratorio, representa en otro país, junto con sus posibles consecuencias entre ambas partes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Con el presente estudio se pretendió identificar como la comunicación representa un rol importante en la forma como interactúan las personas, en este caso los comerciantes de la zona céntrica de Pamplona con los migrantes venezolanos que hacen su paso o estadía por el sector, en un fenómeno como la migración.

Asimismo, es crucial destacar que la comunicación se presenta de manera permanente entre los migrantes y los comerciantes del sector, en algunos casos, que lleva a una interacción más fluida, en otros con menos intensidad y que tiene una incidencia en el momento en que interactúan.

También, resaltar como la comunicación incide para que entre las partes se presente una interacción positiva o negativa, para que se pueda llevar una sana convivencia o incluso llegando a casos de agresión entre las partes.

Es muy relevante mencionar que en los resultados de la investigación se pudo evidenciar que los migrantes venezolanos perciben el proceso comunicativo de una manera y los comerciantes de otra; para los migrantes se presenta de la mejor manera, sin inconvenientes y no ven alguna afectación, viendo una interacción normal. Pero, en cambio, los comerciantes ven que la comunicación se ve amenazada, en algunas ocasiones, por la forma en que los venezolanos se expresan para pedir algún tipo de ayuda o colaboración, a veces, de una forma agresiva.

Algo muy importante que reveló el estudio, es que la comunicación no verbal presenta un mayor grado de relevancia en el momento en que pueden interactuar los comerciantes y los migrantes, y que, aunque no se pronuncie una palabra, los gestos y la proxémica, son fundamentales, dejando entrever como el proceso comunicativo a partir de esta forma no verbal, incide de manera contundente para que se presente una interacción plena o no.

En algunos casos, la cooperación se presenta como una alternativa para desarrollar una interacción más profunda, y que el proceso comunicativo se dé de forma más abierta, generando una convivencia amena, que propenda a minimizar conflictos o agresiones.

De la misma manera, al presentarse un proceso comunicativo, la cultura entra a jugar un papel que puede ser crucial para el modo en que puedan interactuar estas personas, porque puede desenfundar en un ambiente más ameno, o, por el contrario, en uno más hostil. Y, al mismo tiempo, puede el solo hecho de encontrarse los migrantes en este territorio, se pueden convertir en una amenaza para los comerciantes de la zona.

Finalmente, es conveniente evidenciar como un proceso tan normal, para muchos, o tan complejos para otros, puede transformar las realidades de las personas, de manera positiva o negativa, esta última, en conflictos sociales como la xenofobia y, en algunos casos, agresiones físicas y verbales que aumentan la problemática del fenómeno de la migración.

5.2. Recomendaciones

- Continuar con el proceso investigativo extendiendo la investigación a otros sectores de la zona comercial del centro o exteriores de la ciudad, para una mayor ampliación de información respecto al fenómeno presentado

- Generar o crear una estrategia dentro de las herramientas de recolección de información donde cada una de las partes estén presentes para que se pueda, desde ellos mismos mediante una catarsis, recoger la mayor información posible y que, a su vez, se puedan resolver las diferencias comunicativas entre ellas
- Al leer el presente estudio se debe tener en cuenta la Comunicación como el eje fundamental y transversal de la investigación, y su incidencia en la interacción entre los comerciantes y los migrantes venezolanos.
- Tomar como referencia los ejes temáticos como la cooperación, conflicto, flujo migratorio, proceso comunicativo para la continuación de la investigación para que sea más contundente.
- Finalmente, se propone tomar como referencia este estudio y continuar investigando otras temas pertinentes como los factores sociales, que serían muy importante analizar y definir, para así poder, encontrar vías dialógicas entre las partes involucradas, el gobierno local y nacional, así como la sociedad en general

REFERENCIAS

6.1. Bibliografía

(Weküll), M. V. (s.f.). *La vigencia del concepto de la Aculturación: alcances y limitaciones.*

Arguello Yesenia, S. V. (Octubre 2015). *República Bolivariana de Venezuela. Ministerio del Poder Popular para la Educación Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda . Morón .*

Arias Odon, F. G. (1999). *Guía para su Elaboración 3ra ed. El proyecto de Investigación.*
Caracas: Oriol Ediciones.

Arias, F. G. (2012).

Cantabria, U. d. (21 de junio de 2017). *Opencourseware.* Obtenido de Opencourseware:
<https://ocw.unican.es/mod/page/view.php?id=800>

Castaños, E. T. (2012). *El concepto de apropiación en Max Weber.* Ciudad de Córdoba/Argentina: Universidad Nacional de la Plata/Juncal 355, B° Alto/Alberdi.

CEPAL, L. C. (2018). *Observatorio Demográfico*.

Chen. (2006).

Comercio, C. d. (s.f.). *Artículo 10*.

DAES. (s.f.).

Ecured. (s.f.). Comunicaciòn verbal.

Freire, P. (1997:64).

FREIRE, P. (2012). *TEORIAS DE COMUNICACION LATINOAMERICANAS*.

Freire, P. (s.f.). Concepto de Comunicación según autores. *Todo Sobre Comunicaciòn*.

GARCIA, D. V. (2012). *FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN*. Estado de México: RED
TERCER MILENIO S.C.

Garrido, C. A. (2016). *LA GESTIÓN DEL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES*.

Universidad Internacional de Andalucía .

Gómez Walteros, J. A. (26, enero-junio, 2010, pp. 81-99). *LA MIGRACIÓN INTERNACIONAL:
TEORÍAS Y ENFOQUES, UNA MIRADA ACTUAL*. Medellín, Colombia: redalyc.org.

Gustavo Montañéz Gómez, O. D. (1999). *ESPACIO, TERRITORIO Y REGION: CONCEPTOS
BASICOS PARA UN PROYECTO*. Ciudad Universitaria-Santafé de Bogotá, Colombia:
REVISTA DEL DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA DE LA UNNERSIDAD
NACIONAL DE COLOMBIA.

Hernández. (2006 p: 102). Metodología de Investigaciòn .

Herrero, G. M. (1993: p. 24).

LÓPEZ, S. (09 de septiembre de 2018). Diosdado Cabello dice que migración de venezolanos es por "moda y estatus". *LA FM*, pág. 1.

M., A. D. (03 de marzo de 2018). La crisis humanitaria de Venezuela. *La República*, pág. 2.

Monterrubio, A. (Junio de 2014). *Movilidad, arraigo e identidad territorial como factores para el desarrollo humano*. México: Centro de Estudios Sociales Organización Interna, de Opinión Pública de la Cámara de Diputados.

Musito, S. P. (1993: p.77).

Nacional, E. (01 de febrero de 2019). Millones de venezolanos han huído de Venezuela desde llegada del chavismo. *Diario El Nacional*, pág. 1.

OIM, O. I. (2018). *ANÁLISIS: FLUJOS MIGRATORIOS DE VENEZOLANOS EN SUDAMÉRICA*. Organización Internacional para las Migraciones DTM.

ONU, O. N. (2019).

PÉREZ, L. G. (marzo 2017). *Comunicación verbal y no verbal un*. Guatemala.

Población, C. N. (2012). *definicion de concepto de migración*. Obtenido de definicion de concepto de migración: <https://definicion.de/migracion/>

Rey, F. G. (1999). *lifeder.com*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores/>

Rios, A. H. (2014). EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II. *UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal*. Matamoros.

Sampieri. (2010).

Tamayo, S. T. (1997). Definición de Población .

Torre, A. R. (2016). *FRONTERAS y CONCEPTOS FRONTERIZOS (desde la Historia)*. Grupo de investigación Frontera Global Universidad de Alcalá: Bibliografía: Frontera Global: guía orientativa 1.

Venezolanos, O. d. (2019). Pamplona, Norte de Santander.