

Capítulo 7

Móviles para el desarrollo: el contexto de los teléfonos móviles para la ayuda a poblaciones vulnerables. El caso de los migrantes

Andrés David Sabogal Buitrago

<https://doi.org/10.61728/AE24150071>

Introducción

Dentro de los estudios del desarrollo, existe toda una arena de investigación que respalda el papel clave que las tecnologías de comunicación móvil tienen en el soporte a las actividades que contribuyen con los medios de vida de diferentes individuos en las regiones en desarrollo, al igual que en acelerar el paso para alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), particularmente en los países de bajos y medianos ingresos. De ahí que este capítulo se ubique dentro del área temática de investigación de las tecnologías móviles para el desarrollo (M4D), la cual hace parte de un campo de estudio más amplio conocido como tecnologías de la información y la comunicación para la investigación y el desarrollo —ICT4D o ICTD por sus siglas en inglés—. Si bien este es un campo multidisciplinar que aborda una amplia gama de instrumentos dentro del espectro de las TIC, los teléfonos móviles, principalmente los básicos, han tomado la delantera dentro del estudio de estas tecnologías para el desarrollo debido a su viabilidad económica y amplia difusión.

Este trabajo de investigación aborda el impacto de los teléfonos móviles en la experiencia de los migrantes y su contribución al desarrollo de sus vidas, con el fin de identificar cómo estos dispositivos pueden ser una herramienta para empoderar a estas poblaciones; contribuir en su inclusión digital y social; habilitar el desarrollo de estrategias migratorias; y contribuir a superar el desafío del despliegue de servicios financieros para los no bancarizados. El presente artículo utiliza como método la revisión sistemática de literatura que examina la evidencia existente sobre el uso de teléfonos móviles por parte de migrantes y cómo esto ha contribuido a su integración y empoderamiento en la sociedad.

7.1. La tecnología móvil como herramienta para la población migrante en tránsito

Para los migrantes y refugiados el acceder a un teléfono móvil puede significar un punto de inflexión en su proceso migratorio: el restablecer contacto con sus familiares y amigos a través de estos dispositivos, después de tener que movilizarse a diferentes destinos, puede generar nuevas oportunidades para restituir o vincular nuevo capital social (Göransson et al., 2020), al mismo tiempo, pueden servir como compañía, centro organizativo, salvavidas y fuente de diversión (Alencar et al., 2019), así como herramienta para la planificación, navegación y documentación de los viajes de estos (Gillespie et al., 2018); también se pueden hallar evidencias de cómo los teléfonos móviles empoderan (Ruget y Usmanalieva, 2019), permiten mantener/fortalecer viejas relaciones y establecer nuevas conexiones a los trabajadores inmigrantes (Thompson, 2009; Lin y Tong, 2008); o pueden reducir la desigualdad modernizando las formas tradicionales de transferir dinero (Lee et al., 2021). Así, los teléfonos móviles han permitido que los migrantes adelanten procesos de adopción tecnológica a través de los cuales estos han podido desarrollar estrategias migratorias y realizar sus viajes de una mejor manera.

Como se puede observar, actualmente la conectividad transnacional se ha vuelto menos dependiente del desplazamiento físico, adoptando nuevas formas, flujos y magnitudes, y tal como Diminescu (2008) lo considera, existen distintos modos de movilidad: física, imaginaria y virtual, nuevas movilidades que han sido concebidas por las TIC. Del mismo modo, las TIC son consideradas un componente fundamental para mantener unida la movilidad internacional: sostienen las conexiones de los migrantes con sus familias y sus diásporas, así como también con la información y nuevas oportunidades. A este respecto, Diminescu (2008) acuñó el término *connected migrant* para describir los lazos que tienen los migrantes con su comunidad de origen a través de teléfonos móviles y el Internet, facilitando el apoyo económico, la gestión de problemas y cuidado de familiares, y la comunicación de todo de tipo de sentimientos y emociones.

Coincide con la visión anterior, la brindada por Gordano (2013), quien considera la mediación tecnológica necesaria para mantener los vínculos a distancia, sobre todo en “contextos de migrantes donde los contactos

personales y sociales pueden estar dispersos en diferentes ubicaciones geopolíticas” (p.10). En contraste, estas tecnologías pueden de igual modo presentar resultados que no son benéficos en ciertos aspectos para estos individuos, llevando a socavar los lazos sociales y aumentar las cargas financieras derivadas de obligaciones adquiridas con sus comunidades de origen, exacerbando así las presiones sobre los migrantes (Mikal et al., 2020). Por otro lado, en algunas ocasiones el uso de teléfonos puede ser un arma de doble filo, exponiendo a los migrantes a nuevas formas de explotación, extorsión, vigilancia y seguimiento de parte de gobiernos, traficantes o policías corruptos (Newell et al., 2016).

De las evidencias anteriores y diversas contribuciones científicas en ciencias sociales sobre el papel de los teléfonos móviles en la experiencia de los migrantes, se puede afirmar que las principales dimensiones en las cuales los teléfonos móviles intervienen sus vidas son: comunicación, entretenimiento, financiera, laboral, aprendizaje, acceso a medios de información, acceso a trámites y localización geográfica. El estudio de esta dinámica entre teléfonos móviles y migrantes es fundamental para comprender cómo estos últimos están aprovechando el potencial de estas tecnologías para satisfacer algunas de sus necesidades de forma eficaz. Examinar cómo los migrantes están utilizando los teléfonos móviles para suplir necesidades de información, entretenimiento, comunicación, y para mejorar el acceso a servicios básicos como salud, educación y finanzas para elevar su nivel de integración en los países de acogida, es un paso importante para comprender cómo estos dispositivos se han convertido en instrumentos de empoderamiento para estas poblaciones. De esta manera, se aporta en la construcción de una literatura reciente y en aumento sobre la migración y tecnología. Asimismo, debido a que existen diferentes organizaciones internacionales, fundaciones y gobiernos que han enfocado algunas de sus iniciativas en ayudar a los inmigrantes y refugiados a través de la tecnología, este tipo de estudios puede trascender de su aporte teórico y académico, contribuyendo en la identificación para estas instituciones de las necesidades, conductas, actitudes, y, por tanto, formas de abordar la vida digital de esta población en situación de vulnerabilidad.

7.2. Antecedentes

Si su potencial es aprovechado de manera adecuada, los teléfonos móviles pueden ser una herramienta que acelere la acción sobre varios ODS clave de la ONU como lo hacen notar Rotondi et al. (2020):

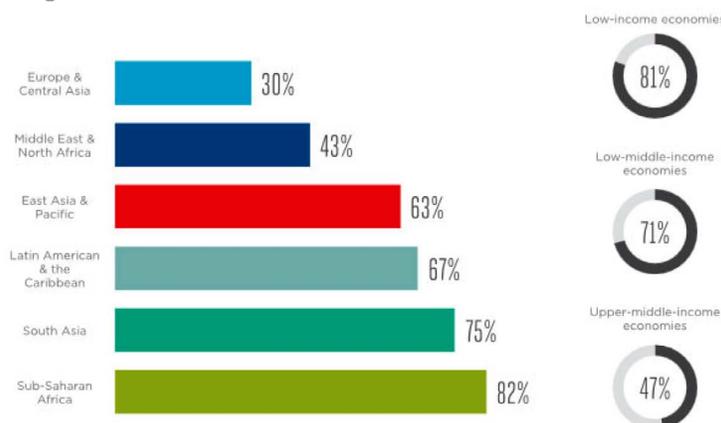
Los teléfonos móviles pueden desempeñar un papel crucial para garantizar una vida sana y promover el bienestar individual en todas las edades (ODS 3: “salud y bienestar”), y lograr la igualdad de género mediante el empoderamiento de las niñas y las mujeres (ODS 5: “igualdad de género”), como formas de reducir en última instancia la pobreza en todas sus formas (ODS 1: “fin de la pobreza”) y alcanzar los objetivos clave de la población. (p. 13414).

Dentro de este marco, se puede identificar el inicio de la discusión en torno a los M4D específicamente en el año 2008, año en el que se celebró la primera conferencia dedicada exclusivamente a M4D (Svensson y Larsson, 2015), aunque el uso de teléfonos móviles como herramienta impulsora de desarrollo puede situarse en años anteriores en la experiencia llevada a cabo en Bangladesh en 1997 por el Grameen Bank (GB), organización de microfinanzas orientada a la población rural más pobre, quienes a través de una intervención en la comunidad con políticas pragmáticas convirtieron a los teléfonos en bienes productivos para estos (Bayes, 2001). Las mujeres accedían a un microcrédito que les permitía obtener teléfonos celulares digitales GSM, y posteriormente vendían servicios derivados de la telefonía celular en sus comunidades (Barua y Diacon, 2003). Según las observaciones de Aminuzzaman et al. (2003) el impacto de esta iniciativa “en las relaciones socioeconómicas y políticas de las personas en las aldeas de Bangladesh sugieren un potencial transformador más amplio” (pp. 346-347), ya que los individuos involucrados experimentaron un empoderamiento en diferentes facetas de sus vidas gracias al acceso a los teléfonos móviles, probablemente transmitiendo, según Aminuzzaman et al. (2003), estos efectos a su comunidad de una manera más amplia.

De modo similar, otra de las primeras iniciativas apoyadas en los teléfonos móviles que ha impactado el “sur global”, es la del caso paradigmático en el uso del dinero móvil “M-Pesa”, con presencia por primera vez en Kenia en el año 2007. Esta ha sido una muestra clara de cómo el uso

masivo de los teléfonos móviles comenzó a dar un cambio en la dirección en la que se estaba produciendo la innovación para el uso social de estas tecnologías hacia los países en vías de desarrollo, mostrando alternativas a la tradicional vía de difusión de la innovación de Norte a Sur, dando paso a innovaciones sociales a nivel local, pensadas e implementadas para problemas de desarrollo local (PNUD, 2012). De esta manera, M-Pesa, “un sistema de transferencia de dinero basado en SMS que permite a las personas depositar, enviar y retirar fondos utilizando su teléfono celular” (Jack y Suri, 2011, p. 2) logró que, en Kenia, un país que en el 2006 presentaba un 18,9 % de la población adulta con acceso a servicios financieros formales, se llegara a que casi el 70 % de los hogares fueran usuarios de M-Pesa en el año 2009, facilitando la inclusión financiera a través de mecanismos no tradicionales. Este incremento presentando debido a la nueva variedad de productos y servicios financieros operados por empresas diferentes a los bancos tradicionales, a las cuales se les conoce con el nombre de Fintech ha impulsado el crecimiento de los servicios de dinero móvil, especialmente en los países en desarrollo según evidencian Sachs et al. (2016) (Figura 1).

Figura 1. Porcentaje de mercados en desarrollo con dinero móvil, por región y nivel de ingresos



Fuente: Sachs et al. (2016).

Las evidencias anteriores muestran entonces como el uso de los servicios móviles financieros ha sido un poderoso acelerador para superar el de-

safío de desplegar servicios financieros para los no bancarizados (Sachs et al., 2016; Ky, 2016). De la misma manera, otras áreas destacadas en la intervención de los M4D en los países de bajos y medianos ingresos son la agricultura —*mAgriculture*—, la salud —*mHealth*—, el acceso a información y la participación cívica —*mParticipation, mGovernance*—. Por ejemplo, los agricultores se han apoyado en estos dispositivos para labores fundamentales en su labor como pronósticos del tiempo, precios del mercado y datos relevantes para el manejo de sus granjas (FAO, 2012; Oxfam GB, 2012; Demartis, 2017). En cuanto a las acciones de *mHealth* llevadas a cabo, estas han buscado mitigar los problemas de acceso físico, las restricciones de tipo financiero y las falencias en cuanto a la calidad de la atención médica a través del uso de servicios móviles para la prestación de servicios e información de salud. Rotondi et al., (2020) sostienen que “se han implementado ampliamente para mejorar el cumplimiento de las citas, la adherencia al tratamiento y la conectividad para mejorar la capacidad del personal de salud remoto y menos capacitado” (p. 13413).

Por otra parte, el uso de teléfonos móviles para respaldar procesos de gobernanza —*mGovernance*— y mejorar la participación de las personas —*Participation*—, que permite a ciudadanos y otras partes interesadas conectarse entre ellos, generar y compartir información, comentar e incluso votar (Höffken y Streich, 2013), ha habilitado el mejorar el acceso y la participación a una mayor parte de la sociedad, especialmente a los grupos más marginados o poco representados (PNUD, 2012). Finalmente, desde una perspectiva más general, los teléfonos móviles han sido utilizados de diversas maneras por los individuos migrantes desde que estos se han vuelto más asequibles a la mayoría de las personas, a este respecto Zhang (2017) revela que las brechas de penetración de los teléfonos móviles han disminuido durante los últimos 23 años. Mendoza y Morgade (2020) agregan de manera más específica que la popularidad de los teléfonos inteligentes entre los migrantes “no ha pasado desapercibida en los medios y estudios más recientes” (p. 2).

Tomando en cuenta lo anterior, si bien no es muy preciso identificar un punto específico en dónde situar el inicio del uso de los teléfonos móviles como herramienta para los migrantes, se puede decir que estos han sido usados desde que empezaron su proceso gradual de democratiza-

ción en los últimos 20 años, no obstante, existe un momento en el tiempo en donde puede hablarse de un programa formalmente constituido para ayudar en la búsqueda de soluciones de asistencia humanitaria para las poblaciones migrantes y refugiadas afectadas por desastres naturales y otras emergencias humanitarias (GSMA, 2021). A partir del programa de GSMA Disaster Response programme del 2012 y que en el 2018 pasó a llamarse Mobile for Humanitarian Innovation (M4H) se han llevado a cabo diferentes acciones y estudios en torno a la atención de comunidades afectadas por desastres, enfermedades, conflictos y desplazamientos. Las intervenciones han buscado impactar en la comunicación, atención de los medios de subsistencia, búsqueda de información, protección mecanismos de reunificación familiar y vía de acceso a la asistencia humanitaria a través de los teléfonos móviles (GSMA, 2021) mediante un trabajo conjunto entre las organizaciones humanitarias y los operadores de red móvil (MNO) alrededor del mundo.

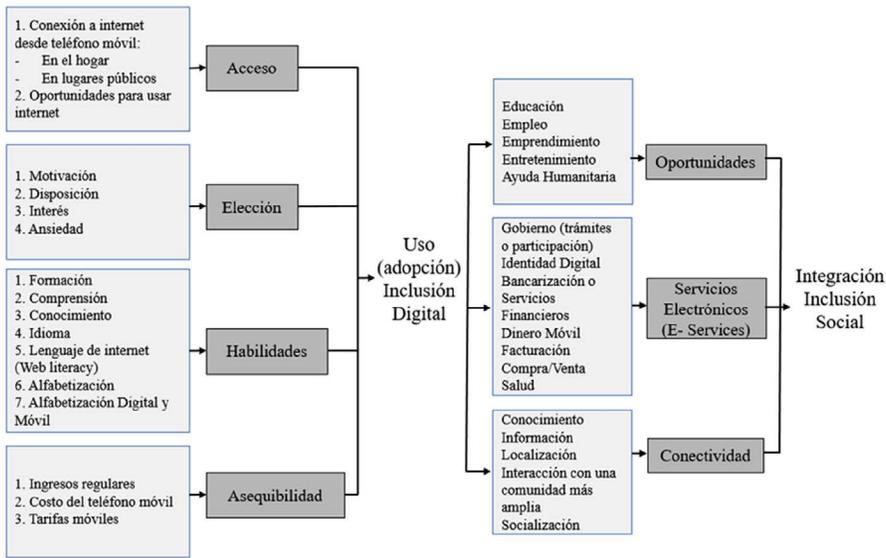
7.3. Teléfonos móviles y los migrantes

La inclusión de los migrantes en los países de acogida presenta una oportunidad de mejora aprovechando el potencial las TIC, particularmente el de los teléfonos móviles. Remover las barreras para el acceso y uso de estas herramientas es “un paso importante hacia una mayor inclusión económica y social de estos grupos más vulnerables” (Casswell, 2019, p.41). Estas herramientas pueden contribuir a resolver los problemas relacionados con el exilio de estas poblaciones, generando nuevas redes y concediéndoles mecanismos que podrían contribuir en su ruta de integración y empoderamiento. Sin embargo, el acceso físico a los dispositivos, el grado de alfabetización, las competencias digitales para aprovecharlos, entre otros factores determinarán la eficacia con la que pueden interactuar con los servicios móviles, dejando a quienes no cuentan con esta serie de factores facilitadores en un mayor riesgo de exclusión y marginación en el contexto de la transición a este tipo de servicios. El escritor William Gibson lo resumiría en su afamada frase: “el futuro ya está aquí, solo que desigualmente distribuido”.

La exclusión social vinculada a las nuevas tecnologías lleva a situaciones complejas de desintegración social, más allá del acceso a las nuevas tecnologías o el no acceso a la información, como puede ser la marginación institucional, el acceso o no a nuevas formas de consumo y comunicación o a servicios públicos básicos. (Olarte, 2017, p. 292).

Las personas y sociedades que no tienen acceso o no pueden por algún motivo beneficiarse de nuevas oportunidades, en este caso las brindadas por las nuevas tecnologías digitales, experimentan un rezago social frente a los que sí tienen acceso. “La diferenciación social de la tecnología reproduce fielmente la diferenciación social de la sociedad, (...). La práctica de la tecnología, tal y como se lleva a cabo, define a la sociedad y al mismo tiempo la incorpora” (Castells et al., 2007, p.75).

Visto de esta forma, Alam e Imran (2015) relacionan directamente la inclusión digital y la inclusión social expresando lo siguiente: “el concepto de inclusión social encaja bien con la perspectiva de la brecha digital porque la falta de acceso a la tecnología se ubica dentro de un marco más amplio de exclusión, reducción de recursos y poder social” (p. 350). Igualmente, Alam e Imran (2015) presentan un marco de categorías y temas (Figura 2) que vinculan la inclusión digital con la inclusión social, en este, se puede visualizar a través de qué mecanismos los teléfonos móviles intervienen directamente en la vida de los migrantes en su quehacer cotidiano. Se pueden identificar tres áreas principales —aprovechamiento de oportunidades, provisión de servicios electrónicos y conexión social a través de las TIC— en las cuales se nota una clara influencia de la tecnología digital en la inclusión social (Alam e Imran, 2015).

Figura 2. *Categorías y temas que vinculan la inclusión digital con la inclusión social*

Fuente: Alam e Imran (2015).

La intervención y utilización de los teléfonos móviles en el contexto de los migrantes se da desde la misma aparición y masificación de estos dispositivos. Los migrantes no son extraños al recurrir a los diferentes medios que tienen a su disposición para mantener los lazos -emocionales, profesionales, económicos- con sus lugares de origen, así como también para utilizarlos como agentes de apoyo habilitador en su proceso de integración, desde los servicios postales (Elliott et al., 2006), hasta el Internet (Pesando et al., 2021; Melella, y Perret, 2016) y consecuentemente los teléfonos móviles (Ruget y Usmanalieva, 2019; Gordano y Ros, 2016; Codagnone y Kluzer, 2011). Asimismo, en el extenso terreno de la literatura donde convergen las TIC y los migrantes se han cubierto gran cantidad de temas, así como también se ha incrementado el número de proyectos y programas de investigación en torno a este (Borkert et al., 2009). Ahora bien, a pesar del papel secundario que han tenido los teléfonos móviles en esta literatura, que mayoritariamente ha sido ocupada por el internet, recientemente y cada vez más se está abordando esta temática, debido en parte a la mayor penetración de los teléfonos móviles en la población de los países en desarrollo (Lal Dey et al., 2013; Ling y Horst, 2011), incluyendo la población migrante.

El reconocimiento por parte de investigadores de la relevancia que han adquirido los teléfonos móviles en la configuración de la experiencia del migrante en distintos escenarios ha motivado algunas de las investigaciones que se han enfocado en casos tan variados tanto en su naturaleza como en sus poblaciones, ejemplos de esto son el análisis del acceso a la tecnología móvil en la población migrante —la brecha digital— (Gros et al., 2018); el uso de teléfonos móviles entre los migrantes en la frontera México - Estados Unidos (Newell et al., 2016); el uso del teléfono móvil como apoyo social en trabajadores migrantes en Singapur (Chib et al., 2013) o el papel que desempeñan en las relaciones sociales y laborales de los trabajadores migrantes en el sur de China (Lin y Tong, 2008; Peng y Choi, 2013); igualmente, su uso por parte de los grupos de migrantes refugiados sirios (Ahmad, 2020; Göransson et al., 2020; Maitland y Xu, 2015); u otros grupos de refugiados (Mancini et al., 2019). Estos por mencionar algunos de los casos que se presentan en la literatura actual.

En la siguiente tabla también se pueden ver diferentes tipos de innovaciones tecnológicas que usan el teléfono móvil como herramienta de ayuda durante el proceso migratorio y de asilo. Dentro de estas se pueden encontrar aplicaciones creadas específicamente para ayudar a esta población, así como también tecnología que ya existía previamente, como por ejemplo WhatsApp, navegadores y traductores, que se utilizan con el fin de cubrir las necesidades de los grupos de migrantes y refugiados.

Tabla 1. *Ejemplos de innovaciones tecnológicas en el proceso migratorio y de asilo*

Fase	Necesidad que atiende	Ejemplos de soluciones tecnológicas innovadoras
Prepartida	Planificación de la ruta	InfoAid es una aplicación para refugiados que planean viajar por el sureste de Europa. Ofrece actualizaciones sobre las condiciones en las fronteras a lo largo de la ruta de los Balcanes, informes meteorológicos, información de transporte y consejos de seguridad, entre otros temas.

Fase	Necesidad que atiende	Ejemplos de soluciones tecnológicas innovadoras
Tránsito y respuesta a emergencias	Seguridad	Las aplicaciones de comunicación móvil multi-plataforma (como WhatsApp, Viber, Telegram) son utilizadas por los migrantes y refugiados como formas seguras de compartir consejos y apoyo sobre rutas de viaje, fronteras y asuntos de seguridad.
	Viaje	Los teléfonos inteligentes conectados al Sistema de Información Geográfica (SIG) y al Sistema de Posicionamiento Global (GPS) ayudan a los refugiados a planificar sus viajes y a enviar señales de socorro precisas.
	Infraestructura	MeshPoint es un dispositivo diseñado para soportar condiciones extremas y proporcionar un acceso fiable a Internet para hasta 150 usuarios simultáneos. Se puede llevar en una mochila.
	Reunificación familiar	Trace the Face, mantenida por la Cruz Roja (CICR), permite a las personas publicar fotos suyas y buscar a sus seres queridos. REFUNITE (GSMA, 2016) es una base de datos global para que los refugiados y las poblaciones desplazadas puedan buscar y conectarse con sus seres queridos desaparecidos a través de un teléfono móvil.
	Servicios de navegación	Herramientas que se utilizan para traducir información y ayudar a los migrantes y refugiados a acceder a los servicios: - "one-stop apps" (aplicaciones integrales) para información y servicios locales (Hello Hope, Ankommen App, Mobilearn). - Aplicaciones para ayudar a los migrantes a identificar o utilizar servicios médicos (Hababy para madres embarazadas). - Aplicaciones para ayudar a navegar la burocracia, como Bureaucracy en Alemania y Gherbtbn en Turquía.

Fase	Necesidad que atiende	Ejemplos de soluciones tecnológicas innovadoras
Llegada y orientación inicial	Traducción e interpretación	Google Translate y Babelfish traducen texto, imágenes de texto y páginas web. Nowall es una herramienta basada en SMS para ayudar a los recién llegados a comprender los formularios y procedimientos esenciales.
	Vivienda y bienes	Refugees Welcome y CALM ponen en contacto a los recién llegados con personas que ofrecen habitaciones libres; Ankommen es una plataforma de donación de muebles, mientras que GeeCycle es para smartphones y ordenadores portátiles.
	Banca y finanzas	MONI es una tarjeta que permite a las personas sin cuentas bancarias recibir subsidios del gobierno o ingresos laborales. Las plataformas en línea y los sistemas de transferencia de dinero se utilizan cada vez más para distribuir la ayuda humanitaria en efectivo directamente (y por vía electrónica) a los refugiados. Las plataformas de transferencia entre pares (Peer-to-peer), como TransferWise, reducen el coste de las remesas.
	Reconocimiento de aptitudes	La micro acreditación como por ejemplo las recomendaciones e insignias de LinkedIn, proporcionan una forma alternativa de demostrar y evaluar las calificaciones y experiencia de esta población.
	Aprendizaje de idiomas	WhatsGerman es un servicio a través de WhatsApp que brinda instrucción básica gratuita del idioma para los recién llegados a Alemania.
	Encontrar trabajo	Worker es una plataforma de empleo en línea alemana que busca contactar a refugiados que buscan trabajo con empleadores dispuestos a contratarlos. Refugees Work es una plataforma para programadores autónomos.
	Reentrenamiento y perfeccionamiento	Kiron tiene programas de capacitación en línea para desplazados. Escuelas intensivas de codificación para refugiados, como la ReDI, School ofrecen trabajo en red, tutoría y aprendizaje a distancia.

Fase	Necesidad que atiende	Ejemplos de soluciones tecnológicas innovadoras
Asentarse y prosperar	Emprendimiento y financiación	Plataformas de préstamos Peer-to-peer, como Prosper, y plataformas de financiación colectiva, como Kickstarter, pueden proporcionar fuentes alternativas de financiación para los emprendedores que no pueden acceder al crédito a través de fuentes tradicionales.
	Educación para niños	El software de transcripción para el aula, como Ai-Media, ayuda a los estudiantes de idiomas a mantenerse al día con sus compañeros en las aulas convencionales.
	Cohesión comunitaria	SINGA reúne a comunidades para eventos de narración de historias, práctica de idiomas y tutoría.
	Soluciones de vivienda sostenible	Home4Refugees es una plataforma que conecta a los refugiados que buscan alquilar con propietarios amigables con los refugiados.

Fuente: Elaboración propia con base en Benton y Glennie (2016); Castillo y Vooslo (2018); GSMA (2016).

De igual manera, diversos documentos se han publicado con respecto al impacto de las tecnologías digitales y las posibles oportunidades que estas presentan en el marco de la pandemia de COVID-19. Dentro de estos trabajos se puede encontrar el realizado en la séptima Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, donde se aprobó la “Agenda digital para América Latina y el Caribe hacia 2022 (eLAC2022), espacio que, además de buscar a través de la cooperación y el uso de las TIC contribuir al desarrollo, en esta ocasión, abordó: “los retos y las oportunidades que ha planteado la pandemia sobre el uso y adopción de tecnologías digitales y su rol para la reactivación y la reconstrucción económica” (CEPAL, 2020). Igualmente, la CEPAL (2020) resaltó la considerable aceleración que ha presentado la adopción de dichas tecnologías durante este período de crisis, ofreciendo soluciones para el comercio, el trabajo, la educación y la salud.

Esta aceleración puede representar también una solución en la vida de los trabajadores migrantes más vulnerables, quienes han debido sortear

las dificultades de esta pandemia con un componente adicional: quedar fuera de sus hogares, desamparados y sin ayuda (ONU, 2021). Debido a la debacle económica causada por el virus, muchos de estos migrantes han visto afectada su posición laboral, causando un deterioro en las condiciones en que viven y una caída temporal de las remesas, que pone en riesgo las economías y sociedades de los países que son altamente dependientes de este flujo de dinero. Sin embargo, durante la pandemia las plataformas de transferencia de dinero digital o de dinero móvil, que no requieren de un agente físico para realizar la transacción, han experimentado un incremento en sus números (Benni, 2021). Según evidencia de Batista y Vicente (2013) la introducción del dinero móvil tiende a sustituir los medios tradicionales de ahorro y de transferencia de remesas. Por lo tanto, debido a que estas alternativas hacen que las transferencias de remesas sean más baratas y rápidas a diferencia de otras opciones, y a que las cuarentenas estrictas han limitado el poder acudir a los agentes físicos, el envío de dinero a través de plataformas digitales cobró especial importancia durante la pandemia.

También, diferentes organizaciones de ayuda humanitaria y gobiernos han utilizado el dinero móvil para realizar transferencias directas de efectivo en modalidad G2P durante diferentes crisis, incluyendo esta pandemia, en donde según el más reciente reporte de GSMA, en el 2020 se incrementaron en un 12,7 por ciento el número de cuentas de dinero móvil registradas a nivel global (más de 300 millones de cuentas activas mensualmente), duplicando la tasa de crecimiento que la organización había previsto (Andersson-Manjang y Naghavi, 2021).

Consideraciones finales

Los teléfonos móviles están transformando la vida cotidiana de los migrantes y han ayudado a empoderarlos, aunque solamente hasta cierto punto. Estos dispositivos les han permitido realizar fácilmente una diversa cantidad de tareas que antes no podían o tenían limitado hacer, lo que dificultaba aún más su ya complicado viaje. Mantenerse en contacto con familiares y amigos o recibir noticias sobre sus países de origen son solo algunas de las actividades que ya pueden realizar de manera constante. Se

puede encontrar que los migrantes confían en sus teléfonos móviles para conectarse con miembros de su diáspora y ayudarse mutuamente en el extranjero, aunque una menor proporción los utiliza para temas o servicios más complejos como acceder a trámites gubernamentales, asesoría legal o servicios financieros y envío de remesas. Lo anterior, debido a que una parte de ellos se muestran aún escépticos, o simplemente desconocen, de aplicaciones y sitios web oficiales creados para asistirlos; esto refleja el poco apoyo que los migrantes tienen esperado recibir de su gobierno mientras están en el extranjero, así como también de parte de diferentes organizaciones internacionales. A pesar de estas limitantes, se evidencian importantes hallazgos sobre el uso de teléfonos móviles por parte de los migrantes. Se confirma que los teléfonos móviles son herramientas que los migrantes pueden utilizar de manera efectiva en su vida cotidiana para hacer frente a la marginación en sus lugares de acogida.

Las investigaciones futuras acerca del tema deben explorar las condiciones bajo las cuales la tecnología puede convertirse en una herramienta para un compromiso más sólido de los grupos migrantes y de las diferentes organizaciones con estos. Además, el desarrollo de nuevas medidas y estrategias basadas en el uso de teléfonos móviles puede contribuir en la búsqueda de mejores condiciones de vida para este grupo vulnerable. Por ello, el estudio de los teléfonos móviles como herramienta para migrantes y refugiados cobra gran relevancia, debido a que permite analizar el aprovechamiento que estas poblaciones hacen de dicha tecnología para satisfacer sus necesidades de manera eficaz. Esta comprensión posibilita contribuir a la inclusión digital y social de estas poblaciones vulnerables, cuyo acceso a recursos y servicios suele ser limitado.

Bibliografía

- Ahmad, M. (2020). A Data Analysis Investigation of Smart Phone and Social Media Use by Syrian Refugees. *Journal of Information and Knowledge Management*, 19(1), 1–18. doi: <https://doi.org/10.1142/S0219649220400055>
- Alam, K. y Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information Technology &*

- People*, 28(2), 344–365. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IITP-04-2014-0083>
- Alencar, A., Kondova, K. y Ribbens, W. (2019). The smartphone as a life-line: an exploration of refugees' use of mobile communication technologies during their flight. *Media, Culture and Society*, 41(6), 828-844. doi: <https://doi.org/10.1177/0163443718813486>
- Aminuzzaman, S., Baldersheim, H., y Jamil, I. (2003). Talking back! Empowerment and mobile phones in rural Bangladesh: A study of the Village Phone Scheme of Grameen Bank. *Contemporary South Asia*, 12(3), 327-348. doi: <https://doi.org/10.1080/0958493032000175879>
- Andersson-Manjang, S., y Naghavi, N. (2021). *State of the Industry Report on Mobile Money 2021*. GSMA. Recuperado de: https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/03/GSMA_State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2021_Full-report.pdf
- Barua, D., y Diacon, D. (2003). *The Impact of the Grameen Bank Mobile Phone Programme on the Lives and Housing of Rural Women in Bangladesh*. Recuperado de: <https://world-habitat.org/publications/the-impact-of-the-grameen-bank-mobile-phone-programme/>
- Batista, C., & Vicente, P. (2013). Introducing Mobile Money in Rural Mozambique: Evidence from a Field Experiment. *NOVAFRICA Working Paper Series*, 1301. doi: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2384561>
- Bayes, A. (2001). Infrastructure and rural development: insights from a Grameen Bank village phone initiative in Bangladesh. *Agricultural Economics*, 25(2–3), 261–272. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1574-0862.2001.tb00206.x>
- Benni, N. (2021). *Digital finance and inclusion in the time of COVID-19: Lessons, experiences and proposals*. FAO. doi: <https://doi.org/10.4060/cb2109en>
- Benton, M., & Glennie, A. (2016). *Digital Humanitarianism: How tech entrepreneurs are supporting refugee integration*. <https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/TCM-Asylum-Benton-FINAL.pdf>
- Borkert, M., Cingolani, P., y Premazzi, V. (2009). The State of the Art of Research in the EU on the Take Up and Use of ICT by Immigrants and Ethnic Minorities (IEM)". *JRC Scientific and Technical Reports. Office for Official Publications of the European Communities*. doi: <https://doi.org/10.2791/28811>

- Casswell, J. (2019). *The digital lives of refugees: How displaced populations use mobile phones and what gets in the way*. GSM.A. Recuperado de: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2019/07/The-Digital-Lives-of-Refugees.pdf>
- Castells, M., Fernández-Ardèvol, M., Qiu, J. L., y Sey, A. (2007). *Mobile Communication and Society: A Global Perspective*. In *Mobile Communication and Society*. MIT Press.
- Castillo, N. y Vooslo, S. (2018). *Hello Hope/Merhaba Umut: case study by UNESCO-Pearson Initiative for Literacy*. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261737>
- CEPAL. (2020). Agenda digital para América Latina y El Caribe (eLAC2022). Séptima Conferencia Ministerial Sobre La Sociedad de La Información de América Latina y El Caribe. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46439/1/S2000903_es.pdf
- Chib, A., Wilkin, H., y Hua, S. (2013). International Migrant Workers' Use of Mobile Phones to Seek Social Support in Singapore. *Information Technologies & International Development*, 9(4), 19–34. Recuperado de: <https://itidjournal.org/index.php/itid/article/download/1122/1122-3129-1-PB.pdf>
- Codagnone, C., & Kluzer, S. (2011). *ICT for the social and economic integration of migrants Europe*. European Commission. Joint Research Centre. doi: <https://doi.org/10.2791/53261>
- Demartis, E. (2017, 29 de Diciembre). Mensajes de voz en idioma local para ayudar a los productores de cacao ghaneses. *El País*. Recuperado de: https://elpais.com/elpais/2017/11/17/planeta_futuro/1510914842_512598.html
- * Diminescu, D. (2008). The connected migrant: An epistemological manifesto. *Social Science Information*, 47(4), 565–579. doi: <https://doi.org/10.1177/0539018408096447>
- Elliott, B., Gerber, D. y Sinke, S. (2006). Letters across borders: The epistolary practices of international migrants. En *Letters across Borders: The Epistolary Practices of International Migrants*, (pp. 1-315). Palgrave Macmillan. doi: 10.1057/9780230601079

- FAO. (2012). Mobile technologies for food security, agriculture and rural development. *Role of the public sector*. Recuperado de: <http://www.fao.org/3/i3074e/i3074e.pdf>
- Gibson, W. (1984). *Neuromancer*. Editorial Minotauro.
- Gillespie, M., Osseiran, S. y Cheesman, M. (2018). Syrian Refugees and the Digital Passage to Europe: Smartphone Infrastructures and Affordances. *Social Media and Society*, 4(1). doi: <https://doi.org/10.1177/2056305118764440>
- Göransson, M. B., Hultin, L., & Mähring, M. (2020). 'The phone means everything.' Mobile phones, livelihoods and social capital among Syrian refugees in informal tented settlements in Lebanon. *Migration and Development*, 9(3), 331–351. doi: <https://doi.org/10.1080/21632324.2020.1746029>
- Gordano, C. (2013). *Contested Discourses on Migrant Connectivity: Migrant Users and Corporations of Mobile Phone and Money Transfer Services in Catalonia. An interdisciplinary approach* (Tesis de doctorado). Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, España. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10803/128619>
- Gros, B., Zhang-Yu, C., Ayuste, A., y Escofet, A. (2018). La apropiación de los dispositivos móviles en ciudadanos inmigrantes: el segundo nivel de división digital. *Athenea Digital*, 18(3), 1–18. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2175>
- GSMA. (2016). *Refugees and Connectivity*. REFUNITE. Recuperado de: <https://www.gsma.com/refugee-connectivity/refunite/>
- GSMA. (2021). *Mobile for Humanitarian Innovation. Annual Report 2020*. Recuperado de: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/02/M4HAnnualReport2020.pdf>
- Höffken, S., y Streich, B. (2013). Mobile participation: Citizen engagement in Urban planning via smartphones. *Citizen E-Participation in Urban Governance: Crowdsourcing and Collaborative Creativity*, July 2017, 199–225. doi: <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-4169-3.ch011>
- Jack, W., y Suri, T. (2011). *Mobile Money: The Economics of M-PESA*. National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w16721>
- Ky, S. (2016). *Essays on the rise of mobile financial technology in developing countries and its impacts on individual financial behaviors* (Tesis de doctorado). UNIVERSITE DE LIMOGES, Limoges, Francia.

- Lal Dey, B., Binsardi, B., Prendergast, R., y Saren, M. (2013). A qualitative enquiry into the appropriation of mobile telephony at the bottom of the pyramid. *International Marketing Review*, 30(4), 297–322. doi: <https://doi.org/10.1108/IMR-03-2012-0058>
- Lee, J., Morduch, J., Ravindran, S., Shonchoy, A., y Zaman, H. (2021). Poverty and Migration in the Digital Age: Experimental Evidence on Mobile Banking in Bangladesh. *American Economic Journal: Applied Economics*, 13(1), 38–71. doi: <https://doi.org/10.1257/app.20190067>
- Lin, A. y Tong, A. (2008). Mobile Cultures of Migrant Workers in Southern China: Informal Literacies in the Negotiation of (New) Social Relations of the New Working Women. *Knowledge, Technology & Policy*, 21(2), 73–81. doi: <https://doi.org/10.1007/s12130-008-9045-9>
- Ling, R., y Horst, H. (2011). Mobile communication in the global south. *New Media and Society*, 13(3), 363–374. doi: <https://doi.org/10.1177/1461444810393899>
- Maitland, C., y Xu, Y. (2015). A Social Informatics Analysis of Refugee Mobile Phone Use: A Case Study of Zaatari Syrian Refugee Camp. *TPRC 43: The 43rd Research Conference on Communication, Information and Internet Policy Paper*. doi: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2588300>
- Mancini, T., Sibilla, F., Argiropoulos, D., Rossi, M. y Everri, M. (2019). The opportunities and risks of mobile phones for refugees' experience: A scoping review. *PLoS ONE*, 14(12), 1–24. doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0225684>
- Melella, C., y Perret, G. (2016). Uso de la Internet en contextos migratorios. Una aproximación a su estudio. Enl@ce: *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 13(2), 71–92. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82349540005>
- Mendoza Pérez, K., & Morgade Salgado, M. (2020). Mobility and the mobile: A study of adolescent migrants and their use of the mobile phone. *Mobile Media and Communication*, 8(1), 104–123. doi: <https://doi.org/10.1177/2050157918824626>
- Mikal, J., Grace, K., DeWaard, J., Brown, M., y Sangli, G. (2020). Domestic migration and mobile phones: A qualitative case study focused on recent migrants to ouagadougou, burkina faso. *PLoS ONE*, 15(8 August), 1–20. doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236248>

- Newell, B., Gomez, R., y Guajardo, V. (2016). Information seeking, technology use, and vulnerability among migrants at the United States–Mexico border. *Information Society*, 32(3), 176–191. doi: <https://doi.org/10.1080/01972243.2016.1153013>
- Olarte, S. (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. *Temas Laborales*, 138, 285–313. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552396>
- ONU. (8 de abril de 2021). La COVID-19 deja desamparados y sin ayuda a los migrantes y refugiados. *Noticias ONU*. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2021/04/1490622>
- Oxfam GB. (2012). *Mobile Technology Creating Change In Armenia. Oxfam Case Study*. Recuperado de: <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/249794/cs-mobile-technology-creating-change-armenia-010712-en.pdf;jsessionid=7E59248A-FE87874168C6778CD9F93E64?sequence=1>
- Peng, Y., y Choi, S. (2013). Mobile phone use among migrant factory workers in South China: Technologies of power and resistance. *China Quarterly*, 215, 553–571. doi: <https://doi.org/10.1017/S0305741013000738>
- Pesando, L., Rotondi, V., Stranges, M., Kashyap, R., y Billari, F. (2021). The Internetization of International Migration. *Population and Development Review*, 47(1), 79–111. doi: <https://doi.org/10.1111/padr.12371>
- PNUD. (2012). *Mobile Technologies and Empowerment: Enhancing human development through participation and development*. Recuperado de: https://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/democratic-governance/access_to_informationand-governance/mobiletechnologies-primer.html
- Rotondi, V., Kashyap, R., Pesando, L. M., Spinelli, S., y Billari, F. C. (2020). Leveraging mobile phones to attain sustainable development. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(24), 13413–13420. doi: <https://doi.org/10.1073/PNAS.1909326117>
- Ruget, V. y Usmanalieva, B. (2019). Can smartphones empower labour migrants? The case of Kyrgyzstani migrants in Russia. *Central Asian Survey*, 38(2), 165–180. doi: <https://doi.org/10.1080/02634937.2019.1594170>

- Sachs J.D., Modi V., Figueroa H., Machado M., Sanyal K., Khatun F., Lopez S., Weidman-Grunewald E., Pellbäck M., Shah A., Gray V., Biggs P. y Reid K. (2016). *ICT & SDGs. How Information and Communications Technology can Accelerate Action on the Sustainable Development Goals*. The Earth Institute, Columbia University y Ericsson. Recuperado de: <https://www.ericsson.com/assets/local/about-ericsson/sustainability-and-corporate-responsibility/documents/ict-sdg.pdf>
- Svensson, J., y Larsson, C. (2015). Approaches to Development in M4D Studies: An Overview of Major Approaches. En *Promoting Social Change and Democracy through Information Technology* (pp. 26–48). IGI Global. doi: <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-8502-4.ch002>
- Thompson, E. (2009). Mobile phones, communities and social networks among foreign workers in Singapore. *Global Networks*, 9(3), 359–380. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1471-0374.2009.00258.x>
- Zhang, X. (2017). Exploring the patterns and determinants of the global mobile divide. *Telematics and Informatics*, 34(1), 438–449. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.06.010>