

# **Factores de riesgos psicosociales que enfrentan los trabajadores humanitarios en el contexto transfronterizo en Norte de Santander**

**Esthefany Parra Diaz**  
Código estudiantil: 201422511577

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:  
**Especialista en Procesos de Intervención Social**

**Tutoras:**

**María del Pilar Cárdenas Palomo**  
**Yurley Carolina Peinado Contreras**

## **RESUMEN**

Este estudio analiza los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores humanitarios en Norte de Santander, una región marcada por el conflicto, la migración y una alta demanda de asistencia humanitaria. Mediante un enfoque fenomenológico cualitativo, se exploraron las experiencias de once profesionales de ONG que brindan atención directa en la región. Estos riesgos se categorizan en tres dimensiones: personal, organizacional y familiar. A nivel personal, los participantes experimentaron agotamiento emocional, ansiedad y dificultades para gestionar la carga emocional asociada a su trabajo. En el ámbito organizacional, prevalecieron las culturas laborales rígidas, el liderazgo autoritario, la ambigüedad de roles y la falta de políticas de cuidado sostenidas. En el ámbito familiar, los trabajadores enfrentaron tensiones, aislamiento y dificultades para conciliar la vida laboral y personal. Si bien algunos participantes cuentan con redes de apoyo, estas suelen ser insuficientes y carecen de respaldo institucional. Los hallazgos subrayan la urgente necesidad de que las organizaciones humanitarias diseñen e implementen políticas integrales de bienestar que aborden las

necesidades emocionales de su personal y refuercen factores de protección como el autocuidado, el apoyo institucional y la contención emocional.

**Palabras clave:** Psicosocial, Humanitario, Desgaste, Emocional, Intervención.

## ABSTRACT

This study analyzes the psychosocial risk factors affecting humanitarian workers in Norte de Santander, a region marked by conflict, migration, and a high demand for humanitarian assistance. Through a qualitative phenomenological approach, the experiences of eleven NGO professionals providing direct care in the region were explored. These risks are categorized into three dimensions: personal, organizational, and familial. At the personal level, participants experienced emotional exhaustion, anxiety, and difficulties managing the emotional burden associated with their work. Within the organizational sphere, rigid workplace cultures, authoritarian leadership, role ambiguity, and a lack of sustained care policies prevailed. In the family domain, workers faced tensions, isolation, and difficulties balancing work and personal life. While some participants have support networks, these are often insufficient and lack institutional backing. The findings underscore the urgent need for humanitarian organizations to design and implement comprehensive well-being policies that address the emotional needs of their staff and strengthen protective factors such as self-care, institutional support, and emotional containment.

**Key Words** Psychosocial, Humanitarian, Burnout, Emotional, Intervention.

## Referencia

- Belara, S. C. (s.f.). *Administracion de Recursos* . Obtenido de [https://www.academia.edu/40633355/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recur sos\\_H](https://www.academia.edu/40633355/Chiavenato_Administracion_de_Recur sos_H)
- Bordignon, N. (s.f.). *El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto*. Obtenido de Revista Lasallista de Investigación 2 (2),50-63: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69520210>
- Calderón-Mafud, J. L.-M.-M.-T. (2024). Liderazgo Destructivo, Factores Psicosociales y Deterioro Organizacional: Revisión de la Literatura. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 45. Obtenido de [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/accionesinvestigsoc.2024459932](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/accionesinvestigsoc.2024459932)
- Campos-Vidal, J. F.-C.-C. (2017). Afrontar el desgaste: cuidado y mecanismos paliativos de la fatiga por compasión. *Alternativas. Cuadernos De Trabajo Social*, (24), 119–136. Obtenido de Alternativas. Cuadernos De Trabajo Social, (24), 119–136. : <https://doi.org/10.14198/ALTERN2017.24.07>
- Carrascal Ropero, S. M. (s.f.). *Factores psicosociales para la humanización del servicio de salud en el hospital emiro quintero cañizares de ocaña, norte de santander*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/67233/smcarrascalr.p df?sequence=1>
- Fonseca Huertas, B. (2023). *Fuentes de estrés que perciben docentes y habilidades que necesitan como medida de autocuidado*. Obtenido de Universidad de los Andes.: <https://hdl.handle.net/1992/73774>
- García Agudelo, D. Y. (2023). *Estrategia formativa de afrontamiento para el fortalecimiento psicosocial de maestrantes en educación de una universidad privada de Cúcuta*. Obtenido de <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>
- Gómez Portilla, J. P. (2022). *Factores psicosociales que inciden en los entornos familiares de las mujeres que laboran 8 horas diarias dentro de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta* . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12442/11195>
- Granados Téllez, C. y. (2020). *Granados Téllez, C y Vargas Aguirre, Z* . Obtenido de Uniandes. : <http://hdl.handle.net/1992/49296>
- Husserl, E. (1970). *The Crisis of European Sciences and Transcendental Phenomenology*. Northwestern University Press.
- INDERBU. (2023). *Evaluación factores de riesgo psicosocial* . Obtenido de <https://inderbu.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/Riesgo-Psicosocial-Inderbu-2023.pdf>
- Jojoa Tobar, A. M. (2011). *Burnout y estrés traumático secundario en trabajadores humanitarios del departamento de Nariño. Informe final de Trabajo de Grado*. Universidad de Nariño. Pasto.
- Lara-Valencia, F. (2023). *Desarrollo, fronteras y transfronterismos: conceptos y procesos* . Obtenido de Frontera Norte: <https://doi.org/10.33679/rfn.v1i1.2370>
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. Macmillan.

- McFarlane AC, Williamson P, Barton CA. (s.f.). *The impact of traumatic stressors in civilian occupational settings. J Public Health Policy.* 2009. doi:10.1057/jphp.2009.21. PMID: 19806072.
- Montagut, E. A. (2020). *Determinación del riesgo psicosocial y su afectación familiar y personal de los trabajadores de la IPS centro de formación el recuento de la ciudad de Cúcuta.* Obtenido de Interfaces, 3(1).
- Moreno Jiménez, B. &. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).*
- Ospina Cano, S. (2023). Relación entre la interacción trabajo-familia y la calidad de vida en el trabajo en docentes universitarios de la ciudad de Pereira. Obtenido de <https://repositorio.ucaldas.edu.co/handle/ucaldas/19469>
- PNUD & UNION EUROPEA. (2022). *Guía de Primeros Auxilios Psicológicos a Personas en Situación de Movilidad Humana. Ecuador.* Obtenido de <https://share.google/xzIqG3W0DYRzsQvGv>
- PNUD. (2024). *Análisis del mercado migrante en Cúcuta.* Cúcuta. Obtenido de <https://www.undp.org/sites/g>
- Taylor, S. J. (2008). La entrevista en profundidad. Métodos cuantitativos aplicados,. 194-216. Obtenido de [https://www.academia.edu/download/34912704/LECTURA\\_DE\\_EVERTSO N.pdf#page=192](https://www.academia.edu/download/34912704/LECTURA_DE_EVERTSO_N.pdf#page=192).
- Vigilant, M. (2021). *Evolución y gestión del riesgo asociado a la seguridad de los trabajadores humanitarios en terreno.* Trabajo de fin de máster, Universidad Pontificia Comillas, Mexico. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11531/66579>