

“Cuidando a quienes cuidan” Acompañamiento psicosocial al personal de albergues para migrantes en Veracruz, México

“Caring for Those who Care”

Psychosocial Support for Migrant Shelter Staff in Veracruz, Mexico

Recibido: 31 de enero de 2025 | Aceptado: 13 de mayo de 2025 | Publicado:
1 de julio de 2025

DOI: 10.32870/PUNTO.V11I121.235

Alix Lorena ALMENDRA•

María José GARCÍA ORAMAS••

RESUMEN

La crisis humanitaria derivada de los diversos desplazamientos migratorios en México ha puesto en evidencia la urgente necesidad de generar estrategias de atención integral para las personas migrantes, pero también ha supuesto un enorme desafío para quienes trabajan asistiendo a esta población. En este contexto, la Universidad Veracruzana (UV) implementó el programa Cuidando a quienes cuidan (2022-2024), dirigido a dar acompañamiento psicosocial al personal de albergues para migrantes en el estado de Veracruz. En este artículo planteamos la propuesta de intervención llevada a cabo en vinculación entre la UV y el personal de los albergues. En base a esta experiencia, la intención es aportar elementos que contribuyan a la creación de modelos de atención psicosocial en función de las necesidades del personal de albergues. Frente a los desafíos que enfrentan, el trabajo de cuidados se considera como eje epistemológico, ético y metodológico para la acción en estos contextos de emergencia social.

.....

- Investigadora independiente, México. Doctora en Humanidades –Estudios Culturales y Crítica Poscolonial– por la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Xochimilco. Áreas de investigación: psicología social, estudios migratorios, estudios de género. alixlorena@gmail.com; <https://orcid.org/0009-0007-2199-1113>
- Universidad Veracruzana, México. Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad de París x Nanterre. Áreas de investigación: estudios de género, psicología comunitaria. jogarcia@uv.mx; <https://orcid.org/0000-0001-7497-0147>

PALABRAS CLAVE

acompañamiento psicosocial ● cuidado a cuidadoras(es) ● albergues de migrantes

ABSTRACT

The humanitarian crisis resulting from various migratory displacements Mexico has highlighted the urgent need to develop comprehensive care strategies for migrants. However, it has also posed a significant challenge for those working in assistance to this population. In this context, the Universidad Veracruzana implemented the program Cuidando a quienes cuidan (2022-2024), aimed at providing psychosocial support to staff working in migrant shelters in the state of Veracruz. This article presents the intervention proposal carried out through collaboration between the university and shelter personnel. Based on this experience, the objective is to provide elements of analysis able to create psychosocial models of attention according to the needs of the shelter staff. Facing all the challenges they confront, care work is considered as an epistemological, ethical and methodological axis for action in these contexts of social emergency.

KEYWORDS

psychosocial support ● caregiver care ● migrant shelter

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Almendra, A. L. y García Oramas, M. G. (2025). "Cuidando a quienes cuidan". Acompañamiento psicosocial al personal de albergues para migrantes en Veracruz, México". *Punto Cunorte*, 11(21), e21235. <https://doi.org/10.32870/punto.v11i21.235>

INTRODUCCIÓN

En 2018 y 2019 presenciamos la llegada masiva de caravanas de personas migrantes a México que buscaban atravesar el país con el fin de llegar a los Estados Unidos. Desde esos años, el contexto migratorio ha experimentado profundas transformaciones que se traducen en movimientos masivos o colectivos de miles de personas, incluyendo mujeres, niños y familias completas que atraviesan el país, provenientes de muy diversas geografías, desplazándose por toda Latinoamérica e, incluso, desde países africanos y asiáticos. Como lo menciona Castro Neira (2019), en el escenario migratorio aparece “una enorme variedad de formas de desplazamientos y diversidad de causas que lo provocan” (p. 17), por lo que el contexto actual tendría que pensarse como una era de hipermovilidad humana, frente a la cual gobiernos reaccionan, ya sea para aumentar la velocidad o, al contrario, para ralentizarla y aumentar el control sobre otros.

El aumento del desplazamiento forzado llevó a la consolidación de la figura legal del refugio en México y al fortalecimiento de políticas de seguridad en la frontera sur, sumando a las viejas prácticas de detención y expulsión, restricciones burocráticas que obstaculizan la movilidad. En todos estos procesos, las personas migrantes deben transitar por laberintos administrativos que se modifican, amplían y retrasan constantemente según las políticas migratorias en curso y las disposiciones administrativas (Bourgeois, 2022, 2024; Hoffmann y Rodríguez López, 2024).

En el país, como respuesta al continuo aumento de la población, los servicios humanitarios para migrantes se han multiplicado en los últimos diez años, hasta constituir un tejido desigual de asociaciones e instituciones con carácter diverso; frágiles en muchos aspectos y bastante consolidados en otros. Se entiende que los albergues, comedores y casas de migrantes son espacios de ayuda humanitaria que brindan sus instalaciones para alojar a personas migrantes en tránsito, ofreciéndoles una diversidad de servicios de cuidado en su paso por México. Son producto

de distintas formas locales de solidaridad, muchos de ellos de carácter religioso o fruto del trabajo consolidado por parte de la sociedad civil organizada.

En 2017, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) registró 112 albergues migrantes en México. Actualmente, es difícil determinar su número exacto, ya que al igual que la población que atienden, estos espacios enfrentan constantes cambios y deben adaptarse a un entorno dinámico. La mayoría de ellos se encuentran dispuestos en las inmediaciones de las vías del tren o en zonas en que las personas migrantes han transitado de manera histórica.

Algunos de estos espacios generalmente recibían a las personas en tránsito para darles servicios de alojamiento durante pocos días, mientras las personas descansaban lo necesario o se recuperaban para seguir su trayectoria migratoria. Otros, principalmente ubicados en la Ciudad de México, habían sido espacios para personas solicitantes de refugio o albergues de larga estancia. Sus instalaciones requerían de otro tipo de complejidades para dar alojamiento por temporadas más largas; asimismo, su personal necesitaba otro tipo de profesionalización para brindar atenciones psicosociales, jurídicas y de integración cultural.

Sin embargo, este panorama se ha modificado sustancialmente en los años recientes, ya que el número de solicitantes de refugio han aumentado de manera inédita (Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados [COMAR], 2024) y todo el territorio mexicano se ha vuelto un lugar de espera para muchas personas que solicitan refugio en México. Por lo tanto, los albergues que anteriormente estaban acondicionados para recibir a personas migrantes en tránsito, ahora se han visto en la necesidad de alojar población solicitante de refugio y población en desplazamiento en general. Actualmente, no solo alojan a un mayor número de personas, sino que se trata de poblaciones muy diversas –en términos culturales y con situaciones migratorias distintas– que imponen tiempos cada vez más largos en las estancias y nuevas necesidades.

Tomando en cuenta este escenario, el presente artículo pretende poner en el centro de la discusión la relevancia de los cuidados para el

personal de los albergues migrantes; el desgaste implicado en un contexto de emergencia social por el desplazamiento forzado en la región y la necesidad de establecer prácticas interinstitucionales que impliquen a actores académicos en la realización de actividades con incidencia social. Para ello, se describe el panorama de Veracruz como uno de los principales corredores migratorios, y se presentan los hallazgos preliminares tras un acompañamiento de dos años a dos albergues del sur del estado. Finalmente, se reflexiona sobre la importancia de los cuidados en la sostenibilidad de la vida y las corresponsabilidades que implica.

ALBERGUES EN VERACRUZ

El estado de Veracruz ocupa el área geográfica del país en la que se puede trazar el trayecto más corto desde la frontera sur hacia la frontera norte de México. Por lo tanto, ha sido una ruta históricamente empleada por personas migrantes que viajan desde Centroamérica a los Estados Unidos. Esto también la ha convertido en una de las rutas más peligrosas y violentas para las personas migrantes, con drásticas transformaciones recientes y coyunturales (Hoffmann y Rodríguez López, 2024).

Desde Tabasco o Chiapas era posible llegar a la zona sur del estado a bordo del ferrocarril conocido como La Bestia, para seguir al centro del país y hacia la frontera norte. Actualmente, aunque el tren dejó de ser el principal medio de transporte,¹ el flujo migratorio no solamente no se ha detenido, sino que se ha diversificado (Hoffmann y Rodríguez López, 2024). En particular, los municipios de Las Choapas, Tierra Blanca, Minatitlán, Coatzacoalcos, Sayula, Acayucan y Oluta han sido y continúan siendo un lugar de intenso flujo de personas migrantes (Rodríguez y Hoffmann, 2023). Desde esta región veracruzana se desprenden dos rutas para llegar a la frontera norte de México: una es la que sigue la costa del Golfo hasta llegar a Reynosa, Tamaulipas, en la frontera con Texas,

.....

¹ Esto debido a la alta peligrosidad de la ruta, a los operativos oficiales para contener el flujo migratorio desde la frontera sur y a las transformaciones en la infraestructura que trajo el proyecto Federal de la construcción del tren Maya que inició en el 2020.

y la otra es la que va desde el sur del estado al centro del país, pasando por el corredor industrial Córdoba-Orizaba (Rodríguez y Hoffmann, 2023). En ambas rutas, el papel de los albergues ha sido protagónico en las prácticas de atención y cuidado a las personas migrantes.

Los trabajos etnográficos más recientes en esta zona (Hoffmann y Rodríguez López, 2024; Rodríguez y Hoffmann, 2023) demuestran que existe una gran diversidad en cuanto a estrategias colaborativas entre instancias del Estado y organizaciones de la sociedad civil nacionales e internacionales, desde acuerdos entre actores informales –incluso individuales– hasta albergues con procesos muy formalizados. La mayoría de ellos tienen bases religiosas en sus fundamentos, aunque pueden distinguirse a partir de sus objetivos, alcances, servicios ofrecidos e inserción en determinadas redes. Así, es posible encontrar desde la básica provisión de servicios de alimentación y descanso con prácticas de confort físico y espiritual hasta el apoyo en materia económica, jurídica y asesoría legal, así como atención médica y psicológica.

Los principales albergues en el estado de Veracruz que han hecho un trabajo sostenido por décadas son el comedor para migrantes Las patronas en Amatlán de los Reyes, el albergue Monseñor Guillermo Ranzahuer ubicado en Oluta, el albergue Decanal Guadalupano ubicado en Tierra Blanca y la Casa del migrante de la Diócesis de Coatzacoalcos en la ciudad de Coatzacoalcos.² A pesar de sus significativas diferencias, los albergues de esta entidad, al igual que lo demuestra el trabajo de Cárdenas-Rodríguez y Vázquez Delgado (2014) en el estado de Tamaulipas, comparten el alto grado de inseguridad que se vive en la región. Esta inseguridad tiene impactos en las personas migrantes que ahí se alojan, pero también en su equipo de trabajo (Rodríguez y Hoffmann, 2023).

.....

2 La Red de Documentación de Organizaciones Defensoras de Migrantes (REDODEM) registró en el 2023 un total de 53,435 personas migrantes que ingresaron a algún albergue en todo el país. De este total, el mayor porcentaje (39 %) se registró en los albergues de Chiapas, Veracruz y Oaxaca. Además, el albergue con un mayor número de registros a nivel nacional fue el Decanal Guadalupano en Tierra Blanca. Sin embargo, ello no representa el número total de personas atendidas por los albergues en dicho año, sino el número total de ingresos que se lograron registrar dado el contexto de saturación en los mismos y, por lo tanto, de rebase de sus capacidades (REDODEM, 2023).

Además, comparten la característica de ser “lugares nodos” (Rodríguez y Hoffmann, 2023) en distintos niveles, pues son parte de una estructura más amplia conformada por múltiples conexiones que se dan entre las personas migrantes, instituciones estatales encargadas de las políticas migratorias, organizaciones no gubernamentales (internacionales, nacionales y locales) relacionadas con la ayuda humanitaria y personas voluntarias.

El tipo de personal que conforman estos albergues también suele ser diverso. Generalmente se encuentra tanto personal de planta como personal voluntario de corta estancia. Ambos tipos de personal pueden tener también muy distintos niveles de profesionalización. Sin embargo, los desafíos alcanzados exigen que se encuentren cada vez más capacitados, principalmente en temas del área legal, con habilidades de comunicación en distintos idiomas y con herramientas adecuadas para dar respuesta al impacto psicosocial que el contexto produce.

EL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL COMO UNA LABOR DE CUIDADOS

El programa Cuidando a quienes cuidan (2022-2024), dirigido por el voluntariado de la uv y perteneciente al proyecto de apoyo a albergues de migrantes, fue creado con el objetivo desarrollar e implementar actividades de acompañamiento psicosocial para el cuidado del personal (de planta y voluntario) que atiende en los albergues para personas migrantes del estado de Veracruz. Partimos de que una perspectiva psicosocial contempla principios como los de dignidad, apoyo mutuo, solidaridad, vida con calidad, enfoque de derechos, perspectiva de género y desarrollo humano integral en salud mental (Villa Gómez, 2012). Por lo tanto, es un enfoque que implica una posición que atraviesa no solo lo teórico y la intervención misma, sino también un lugar ontológico, ético-político, epistemológico y metodológico. Quienes hicimos parte de este trabajo asumimos también una postura de defensa de derechos humanos, una posición de cuidados desde la ética feminista y un trabajo colaborativo con enfoque comunitario. En este programa se implementaron cinco tipos de acciones principalmente:

1. Integración y capacitación del equipo de trabajo: La conformación de un equipo de psicólogas(os) capacitadas(os) en la atención a personas migrantes, quienes a su vez, capacitaron a otros(as) pares para el acompañamiento al personal que atiende en estos albergues
2. Capacitación y acompañamiento a los equipos de los albergues: Se realizaron distintas actividades de acompañamiento a los equipos de los albergues, por medio de actividades de capacitación, supervisión de casos clínicos y atención psicosocial de manera individual y grupal.
3. Conformación de brigadas de estudiantes universitarios de diversas disciplinas:³ Las acciones se enfocaron en conformar grupos de estudiantes para integrarse en tareas de voluntariado en estos albergues; brindarles capacitación y herramientas puntuales para su estancia, así como el acompañamiento psicosocial (grupal e individual) a distancia durante su voluntariado.
4. Acciones de impacto entre la comunidad universitaria: Se realizaron dos jornadas académicas entre la comunidad universitaria, con el fin de poner en el centro de la discusión el tema de los cuidados y las responsabilidades institucionales, comunitarias e individuales que suponen. También, se trabajó en un manual sobre cuidado y autocuidado en el contexto de desplazamiento forzado elaborado entre la OIM y la UV (Arreola Contreras et al., 2024). Asimismo, se dio asesoría a un trabajo de tesis de licenciatura relacionado con la temática de cuidados en el contexto.
5. Acciones de ayuda humanitaria: La coordinación del voluntariado trabajó paralelamente a la implementación del programa, realizando distintas acciones de acopio entre la comunidad universitaria y el público en general, para donar recursos materiales diversos a los albergues.

En lo que respecta a las acciones centrales de acompañamiento del programa, éstas fueron realizadas en el albergue Decanal Guadalupano⁴

.....

- 3 Se conformó una brigada de nueve estudiantes voluntarios provenientes de distintas sedes de la uv: cuatro de Enfermería, dos de Medicina, dos de Derecho y uno de Psicología.
- 4 Desde 2003 realizan labores de asistencia humanitaria en las inmediaciones de las vías del tren que cruzan por Tierra Blanca. En 2005 se creó el albergue con el objetivo de

de Tierra Blanca y el albergue Monseñor Guillermo Ranzahuer⁵ en Oluta (localidad del municipio de Acayucan). Ambos espacios son una referencia obligada para el tránsito de personas migrantes en la zona. En el informe del 2022, la REDODEM indicó que 40 % de los registros de personas migrantes en algún albergue de los estados del sur (Chiapas, Oaxaca y Veracruz) ocurrieron en Veracruz, precisamente en estos dos albergues. Entre ambos espacios acumularon un total de 10,487 registros de personas migrantes durante ese año, solo superado por los 11,916 registros que ocurrieron en Palenque (REDODEM, 2022). Sin embargo, ambos albergues han continuado registrando más personas en los siguientes años.

Las nacionalidades de estos registros de 2022 fueron 80 % de Honduras, y 20 % restante y con más de 100 registros de personas por país se encuentran Guatemala 6 %, Nicaragua 3 %, El Salvador 3 %, Venezuela 3 %, Haití 2 %, Cuba y México con menos del 0.5 % cada uno. Con menos de 100 registros de personas por país, pero con más de diez durante el periodo señalado, aparecen personas de Colombia, Brasil, Ecuador, Chile, Belice y Perú. Por último, con menos de diez registros por país, encontramos a personas nativas de Costa Rica, República Dominicana, Estados Unidos, Panamá, Bolivia, Senegal, Mali, República Democrática del Congo, Afganistán, Argentina, Vanuatu, Guayana Francesa, Togo, Angola, Bahamas, Bangladesh, China, Egipto, España, Hungría, Kenia, Samoa y Siria⁶ (REDODEM, 2022).

-
- brindar atención humanitaria gratuita, orientación sobre derechos humanos y protección a personas migrantes en tránsito. Ofrece los servicios de comedor, duchas, enfermería y ropería. También brinda información diversa que puede servir de apoyo en el trayecto hacia el norte. Mantiene comunicación y coordinación con consulados de Centroamérica, con la Comisión Nacional de Derechos Humanos y otras organizaciones para la defensa de derechos humanos y la denuncia de delitos.
- 5 Fundado en 1998 con el principal interés de atender y dar apoyo humanitario a las personas migrantes. Mantiene un flujo migratorio de aproximadamente 150 personas diarias. Se trata de un albergue de larga estancia, lo que implica que las personas pueden permanecer durante varias semanas, dependiendo de su proceso de regularización. Al igual que el albergue Tierra Blanca, realizan acciones de defensa de derechos humanos, acompañamiento psicológico, atención médica y asesoría legal para los procesos migratorios.
 - 6 Si bien estos últimos no se tratan de flujos “masivos” (en varios casos puede tratarse únicamente de una persona), sí podemos decir que se trata de perfiles con una muy alta diversidad cultural y de trayectorias migratorias complejas (REDODEM, 2022).

Quienes están al frente de los equipos de los albergues ratifican que las transformaciones en el contexto migratorio han sido rápidas y profundas en esta región: no solo se han diversificado las nacionalidades, sino que el tiempo de estancia dentro de los albergues se han extendido, pasando de días a meses e, incluso, periodos de más de un año; las capacidades de los dormitorios y de los recursos materiales se ven cotidianamente rebasados. También, debido a que se prioriza a quienes son solicitantes de refugio y a que los flujos migratorios se han diversificado, la mayoría de las personas que se encuentran en los albergues son grupos familiares, con una alta presencia de niños y niñas.⁷

Así, debido a la alta demanda de trabajo y las distancias entre los mismos albergues y quienes nos encontrábamos trabajando en el acompañamiento de los equipos, las actividades se realizaron con metodologías híbridas: los acompañamientos individuales y grupales se realizaban de manera semanal o quincenal con tecnologías a distancia; también se realizaron visitas a los albergues, para llevar acopios realizados entre la comunidad universitaria y tener conversaciones grupales con el personal y sus coordinadoras(es).

Los equipos de estos albergues están conformados por la coordinación, personal administrativo, personal de cocina, personal de vigilancia, una persona encargada de psicología, otra de derecho, personal de enfermería y personal voluntario. Las cantidades del personal varían mucho dependiendo de la temporada y los esfuerzos voluntarios que se sumen, pero generalmente los equipos de planta están conformados, por lo menos, por una persona para cada área. En este punto, es importante mencionar que el programa buscó –inicialmente– desarrollar estrategias para el acompañamiento clínico individual solo del personal de psicología de estos albergues, mientras se cubrían otras formas de apoyo que propiciaran el cuidado comunitario entre el personal. Sin

.....
7 Tan solo en Tierra Blanca el número promedio mensual de personas migrantes recibidas en 2017 era de 500 (*Albergue Tierra Blanca*, 2018), mientras que en el 2023 aumentó a un promedio de 800 mensuales (Cañedo Lomán, 2023), a los que se sumaron los pasos intempestivos de grupos que viajan en caravanas, como la llegada masiva de 500 personas migrantes en un día el 24 de enero del 2024.

embargo, por pedido de los mismos equipos, el acompañamiento individual fue ampliado a todo el personal que lo solicitara, pues las diversas áreas de atención dijeron necesitarlo.⁸

De manera general, en todas las acciones que se realizaron, el trabajo de cuidados fue el centro de la reflexión: ¿cuáles son las acciones y responsabilidades que conlleva el trabajo de cuidados entre el personal de los albergues?, ¿qué herramientas puntuales se pueden construir colectivamente para llevar a cabo acciones de autocuidado y cuidado comunitario para preservar la salud mental en las labores que ahí se realizan cotidianamente?⁹ Las sesiones de trabajo buscaron generar reflexiones en torno a si las personas que trabajan en los albergues se asumen como cuidadoras, si toman acciones sobre el cuidado de ellas mismas o de otras personas y si consideran que el entorno en el que realizan sus labores propicia acciones de cuidado, no sólo para las personas migrantes, sino también para quienes atienden a estas poblaciones.

Dado que históricamente han sido las mujeres a quienes se les han adjudicado las labores de cuidados, partimos de una postura feminista del cuidado que se relaciona con la generación, reproducción, mantenimiento y conservación de la vida. Las tareas del cuidado (a partir de la extensión del rol de la maternidad) han derivado en un tipo de trabajo, en uno no remunerado (el cuidado doméstico de la vida) en beneficio de otras personas (Carosio, 2007). La economía feminista los llama *trabajos de cuidados*, que enfatiza el componente físico, afectivo y relacional de cuidar de otras(os), atender sus necesidades personales, materiales e inmateriales, con límites más amplios que el grupo doméstico (Carosio, 2007).

Desde esta perspectiva, la propuesta de trabajo con el personal consistió en hacer juntos una reconfiguración crítica de sus experiencias,

.....

8 Para el final de 2023 se habían apoyado de manera virtual a 18 trabajadoras(es) en los dos albergues con talleres grupales y apoyo psicológico individual.

9 Las sesiones psicológicas individuales se complementaron con reuniones de capacitación grupales realizadas de forma semanal con las(os) psicólogas(os) de los albergues. En estas reuniones se profundizó en temáticas definidas a partir de las necesidades expresadas por las(os) psicólogas(os) de estos albergues.

dando valor y reconocimiento al trabajo indispensable que llevan a cabo para el sustento de la vida desde una mirada contextual e histórica, inmersa en sus experiencias particulares, pero generando conciencia sobre su implicación en la red de relaciones de interdependencia que se genera en el contexto más amplio de la migración actual.

CUIDAR DE LAS(OS) CUIDADORAS(ES)

Un estudiante de psicología registró lo siguiente en su diario de campo, mientras realizaba su servicio social como voluntario en el albergue de Oluta: “Me di cuenta de que el albergue está en supervivencia diaria, tal como lo están las personas migrantes”. La supervivencia a la que se refiere tiene muchas dimensiones, pues revela la sensación de estar en una organización que está en una lucha constante desde diversos frentes para subsistir. Alude a la gestión de recursos materiales y profesionales para sostener los servicios cotidianos que son brindados a cientos de personas migrantes. Para esto, el personal del albergue, así como las y los voluntarios realizan esfuerzos físicos, emocionales y profesionales intensos para llevar a cabo las distintas labores que implica el funcionamiento de un espacio así: desde las labores de aseo e higiene del espacio y la elaboración de comidas hasta el acompañamiento legal interinstitucional para la defensa de derechos humanos o las actividades de educación en salud y psicológicas para atender tanto a personas adultas como a niñas(os). Todo esto ocurre en un ambiente en el que hay que evaluar y tomar decisiones permanentemente sobre las condiciones de emergencia, de seguridad y de bienestar de una población muy heterogénea que está también en una lucha por su propia supervivencia.

Uno de los grandes desafíos frente a esto es que son los albergues quienes están realizando tareas que corresponden a instancias gubernamentales. Las instancias públicas terminan derivando a las personas migrantes a los albergues, para que sean estos los que cubran necesidades básicas y funciones que les corresponden a aquellas con recursos públicos y responsabilidades gubernamentales. Así, por ejemplo, es posible encontrar que un dormitorio en el albergue Ranzahuer ha sido

transformado en una sala de cuidados médicos para que muchas personas migrantes, con enfermedades o lesiones graves, reciban cuidados a la salud que los hospitales locales les brindan –en el mejor de los casos– por tiempo muy limitado.

Constatamos que este personal humanitario opera en entornos inseguros, lo que aumenta su exposición a la violencia. En Tierra Blanca, las balaceras son frecuentes puesto que ahí operan grupos criminales que se sirven de las personas migrantes para obtener ganancias económicas ilegales; Acayucan es una de las zonas más violentas del estado, con muchas desapariciones y secuestros y la presencia de numerosos actores armados (Hoffmann y Rodríguez López, 2024). Además, el personal de los albergues también puede ser blanco del hostigamiento de las mismas fuerzas de seguridad del Estado, que en ocasiones, criminalizan estas labores.

Aunado a esto, una cuestión específica de lo que fue posible observar en los albergues del estado de Veracruz es que gran parte de quienes prestan servicios pertenecen a estas localidades. Son personas muy jóvenes, estudiantes o recién egresados, con recursos económicos limitados, algunos con historias familiares también trastocadas por la migración, así como biografías en las que también hay huellas de exclusiones y precarizaciones diversas. Digamos que estas(os) jóvenes son también una población vulnerable que está expuesta a las condiciones de exclusión y violencia de la región.

Sin embargo, de acuerdo a lo relatado por ellas(os) mismas(os), la labor de servicios y cuidados que realizan se ha vuelto un compromiso y misión de vida más que un trabajo. Esto es, al mismo tiempo, lo que les ayuda a mantener su motivación frente a un escenario que representa mucho esfuerzo, intenso desgaste, poca remuneración económica y condiciones muy precarias en términos laborales. A pesar de todo ello, quienes conforman estos equipos no habían considerado su rol como cuidadoras(es), sino que se asumían como personal humanitario. Por ejemplo, en el caso de la abogada del equipo de Oluta, ella subrayó la importancia de percatarse de su rol de cuidadora para poder hacerse

responsable de lo que implica trabajar en escenarios de emergencia y atención a las personas migrantes, pero también para asumir una responsabilidad de cuidado ante ella misma.

También surgieron dimensiones de reflexión en torno al género, pues en los testimonios de las trabajadoras –sobre todo aquellas con cargos con más responsabilidades– se visibilizó la constante expectativa que gira en torno a las mujeres y el rol de cuidadoras, desde un lugar tradicional de la feminidad, en donde es común que ellas “se descuiden” para cuidar a otros y donde parece imposible plantearse la posibilidad de ser cuidada. La dimensión del género es muy relevante, pues la mayoría de personas que trabajan en estos contextos son mujeres. A partir de este reconocimiento, las reflexiones incorporaron una dimensión feminista del cuidado, es decir, el cuidado como un espacio político y común en el que los roles tradicionales de género se pueden subvertir o utilizar de manera estratégica y crítica por medio de prácticas comunitarias y conformación de redes que potencien el cuidado de la vida. Ya que las prácticas individuales de autocuidado no pueden estar aisladas de un contexto histórico y político en el que se llevan a cabo.

Por otro lado, en las distintas discusiones grupales se planteó la ausencia de definiciones de (auto)cuidado en espacios profesionales, particularmente en las disciplinas del cuidado a la salud, donde el “sufrir” de quienes prestan servicios es algo implícito a las labores profesionales que se realizan. En estos contextos profesionales, la “queja” o los límites a la atención a otras(os) están vistos como una falta de herramientas profesionales. Al respecto, insistimos en la relevancia de considerar que el autocuidado no es solo una labor individual, sino un ejercicio que debe permear las reflexiones y prácticas institucionales y disciplinares. Es decir, aún en el autocuidado existe una implicación colectiva, pues cualquier acción individual debe estar acompañada por un discurso que permita transformaciones.

Consideramos que esto también supone poner atención en las condiciones laborales tanto en los albergues, las organizaciones socias del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (ACNUR) con las que este orga-

nismo terceriza sus labores en el país o las empresas privadas contratadas por el gobierno para implementar tareas de seguridad en las estaciones migratorias. Las políticas de salud y laborales en este contexto son también parte de este entramado que se conoce como “industria migratoria” (Romano y Varela-Huerta, 2023).

Estas problemáticas de precarización laboral aparecen muy nítidamente en los albergues. En una comunicación que tuvimos con la dirección de uno de ellos, durante una visita en septiembre de 2023, se nos informó lo difícil que había sido trabajar con financiamiento proveniente del ACNUR, tanto por las extenuantes exigencias de resultados que este organismo imponía al personal como por las dificultades para negociar prestaciones básicas de atención a la salud y cuidado para el equipo del albergue.¹⁰

También encontramos que el personal de estos albergues se ve cotidianamente afectado por tener que administrar escasos recursos frente a demandas masivas, pues diariamente tienen que priorizar recursos que “no alcanzan para todos”. Por lo tanto, experimentan una cierta angustia moral y altos niveles de frustración, como consecuencia de las decisiones que a menudo deben tomar o por los grandes esfuerzos que deben hacer con un impacto limitado.

Digamos que el personal en el contexto migratorio experimenta el estrés laboral habitual que se da en otros sectores del trabajo de cuidados (Arón y Llanos, 2004; Comité Internacional de la Cruz Roja, 2014). Sin embargo, el desgaste se ve agravado por las condiciones de emergencia del desplazamiento forzado, los contextos de inseguridad de la región y hostilidad del entorno hacia las personas migrantes, las limitaciones de financiación y las largas jornadas, que pueden estirarse a causa de tener que alojarse en el mismo albergue en el que trabajan.

.....

10 Finalmente, este albergue perdió el financiamiento del ACNUR con el inicio de la guerra en Ucrania. Fueron notificados dos semanas previas a que se les suspendieran los recursos y a que las oficinas del ACNUR se desmantelaran en esta ciudad, con el argumento de que el ACNUR tenía que concentrar mayor financiamiento para los refugiados ucranianos y esta ciudad del sur veracruzano ya no era prioritaria. El albergue ha continuado con sus labores produciendo otras formas de financiamiento más sustentables.

Un hallazgo relevante sobre este punto fue percibir en los acompañamientos con las(os) estudiantes que quienes hacían trabajo voluntario sin permanecer alojadas(os) en el albergue, es decir, trasladándose diariamente desde sus casas, aunque demostraban cansancio físico por los tiempos de transporte diario, parecían contar con mayores espacios de contención social y con mejores recursos disponibles para poner en práctica acciones de autocuidado, a diferencia de aquellas(os) estudiantes que cubrían una estancia total en el albergue, quienes en pocos días ya expresaban sentirse saturadas(os) y abrumadas(os) por el contexto. En contraste con esto, estas mismas personas que permanecían alojadas ahí se sentían más rápidamente comprometidas con sus actividades y con la sensación de mucho aprendizaje absorbido en poco tiempo, lo cual nos lleva a destacar la relevante experiencia y los saberes especializados que estas(os) trabajadoras(os) portan, aunque se trate de personas muy jóvenes.

Otro punto relevante es que estos equipos atienden a poblaciones que se encuentran en condiciones de desplazamiento forzado, lo que supone un contacto con un sufrimiento que tiene muchas dimensiones: las injusticias padecidas, situaciones de violencia o extrema precariedad/exclusión que propiciaron el desplazamiento, los diversos duelos migratorios y pérdidas múltiples que se experimentan, las separaciones familiares forzadas, las violencias padecidas en los trayectos de desplazamiento, el racismo y expulsión de las comunidades de acogida y el abandono institucional aún como solicitantes de refugio, la experiencia de perder una condición de ciudadanía, entre otras. Con esto, hay que considerar que el personal, sin importar la labor que realice, está expuesto al contacto con historias y situaciones muy duras que afectan su propia salud mental. Se ven permanentemente expuestas a relatos terribles. Incluso, pueden llegar a ser testigos de ellos o estar expuestos a graves peligros en su labor cotidiana.

Al respecto, distintos informes de las agencias internacionales (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2014; *Médicos del Mundo*, 2023) han demostrado los efec-

tos emocionales negativos de los factores causantes del estrés en diversos grupos de trabajadores humanitarios a causa del contacto con estos sufrimientos. Entre dichos efectos adversos figuran la depresión y ansiedad, problemas psicosomáticos, una sobreidentificación con las poblaciones beneficiarias, insensibilidad, apatía, conductas autodestructivas, consumo de sustancias, alteraciones en el sueño o la alimentación y conflictos interpersonales. Estas sintomatologías pueden agruparse o combinarse de distintas formas, dando lugar a padecimientos que han sido documentados por la literatura de salud mental: síndrome del *burn out* (Saborío Morales e Hidalgo Murillo, 2015), trauma vicario o fatiga por compasión (Tobón-Restrepo, 2021) y el trastorno de estrés postraumático (Acuña Conejero et al., 2021). Estas sintomatologías estaban presentes –mayormente– entre el personal de planta. Principalmente, las(os) psicólogas(os) y abogadas(os), ya que son quienes están más expuestos a escuchar las historias de vida de las personas migrantes, atender a víctimas de delitos y, además, realizar un trabajo de mayor contacto con las instancias migratorias gubernamentales.

Las prácticas de escucha a estas(os) jóvenes profesionales nos mostraron la urgente necesidad de que los equipos cuenten con espacios diferenciados y enfocados en los siguientes objetivos: 1) espacios de profesionalización por medio de capacitaciones constantes; 2) espacios de supervisión con pares, incluso con colegas de otros albergues, para compartir responsabilidades de trabajo y elaborar grupalmente los desafíos diarios; 3) espacios de acompañamiento individual en los que sean escuchadas(os) y acompañadas(os) en la elaboración de lo visto o escuchado en su actividad; 4) espacios de distensión personal y en equipo durante las jornadas de trabajo, y 5) espacios de intercambio comunitario e interinstitucional en los que puedan compartir su trabajo con la comunidad en general y se vean como agentes valiosos, con conocimiento especializado y reconocidas(os) por su entorno.

Sabemos que aunque el desgaste entre las(os) trabajadoras(es) humanitarias(os) es inevitable, será necesario implementar esfuerzos para poner al centro su salud mental. Como observamos en esta intervención,

estos padecimientos pueden verse aminorados si se implementan redes de cuidados en las que distintos actores puedan tomar coresponsabilidad, a nivel individual y grupal, compartiendo experiencias comunes, tal como se realizó en las asesorías periódicas por nuestro equipo de trabajo.

CONCLUSIONES

Sabemos que este personal enfrenta una supervivencia distinta a la de las personas migrantes, pero con igual intensidad, por lo que es necesario atender también sus condiciones laborales, de salud mental, de seguridad y de cuidado. Frente a este contexto tendríamos que preguntarnos ¿a quién le corresponde esto?, y ¿podemos ser un país de refugio sin problematizar el trabajo de cuidados y de autocuidado que se lleva a cabo en este contexto?

Las nociones de seguridad (humana o nacional) se enlazan con las nociones de protección que los mismos gobiernos estatales e internacionales despliegan (como en el caso de la figura de protección del refugio). Sin embargo, el trabajo empírico muestra que las acciones de seguridad y protección dejan de lado formas de cuidado y sostenimiento de la vida que, en el cotidiano, encarnan actores bajo condiciones de mucha vulnerabilidad. Necesitamos asumir que protección y cuidado son nociones con genealogías, posicionamientos éticos/ontológicos y prácticas muy distintas (Puig de la Bellacasa, 2017) y preguntarnos si los Estados que despliegan prácticas de protección internacional pueden cuidar. Además, esta es una tarea que no puede ser garantizada por una sola entidad, sino que se trata de una labor que sólo puede ocurrir en común, y las universidades tienen mucho que aportar a este respecto.

La experiencia aquí revisada nos demostró la necesidad de poner el foco en una población muy vulnerable que forma parte de un contexto de emergencia social. Tal como el personal de los albergues nos lo hizo saber, “todas las personas que conforman los equipos necesitan el acompañamiento”. Para ello, consideramos que la experiencia de intervención psicosocial llevada a cabo en la Universidad Veracruzana en colaboración con la OIM brinda elementos de reflexión y análisis relevantes

que sirven como referencia para el trabajo de acompañamiento a personal de albergues de migrantes en contextos similares.

REFERENCIAS

- Acuña Conejero, S. S., Aguado Márquez, N. M., Álvarez Casado, J. y Amores Tola, R. (2021). Estrés post-traumático en la atención de emergencias y rescates. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 67(264), pp. 232-244. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000300007>
- Albergue Tierra Blanca (2018, 26 de enero). Informe 2017. Recuperado el 23 de junio de 2025 de <https://alberguetierrablanca.blogspot.com/>
- Arón, A. M. y Llanos, M. T. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 20(1-2), pp. 5-15. Recuperado el 23 de junio de 2025 de http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf
- Arreola Contreras, J. A., Cruz Gómez, B., Díaz Fernández, M., González Pineda, G., Aragón-Gama, A. C. y Campos Goenaga, I. (2024). *Multiverso SMAPS: cuidando a quienes cuidan. Guía para facilitadores en el cuidado y autocuidado del personal de albergues y casas de personas migrantes*. Organización Internacional para las Migraciones-Universidad Veracruzana. Recuperado el 23 de junio de 2025 de https://mexico.iom.int/sites/g/files/tmzbd1686/files/documents/2024-10/manualcuidadores_oim_multiverso_final041024.pdf
- Bourgeois, C. (2022). En búsqueda del refugio, el peso del contexto. Miradas cruzadas desde Tapachula, Acayucan, Ciudad de México y Tijuana. *Cahier LMI-MESO*, (8). Recuperado el 23 de junio de 2025 de https://www.academia.edu/83415550/En_b%C3%BAsqueda_del_refugio_el_peso_del_contexto_Miradas_cruzadas_desde_Tapachula_Acayucan_Ciudad_de_M%C3%A9xico_y_Tijuana
- . (2024). Haitianos y haitianas en las fronteras de México: temporalidades, (in) movilidades y documentación. En Y. Castro Neira, A. Agudo Sanchíz y C. Bourgeois (Eds.), *Movilidades humanas en crisis. Estudios comparados en las fronteras de las Américas y Europa* (pp. 241-394). Laboratorio Mixto Internacional MESO, Universidad Iberoamericana. Recuperado el 23 de junio de 2025 de https://www.academia.edu/114227431/Movilidades_humanas_en_crisis_Estudios_comparados_en_las_fronteras_de_las_Am%C3%A9ricas_y_Europa

- Cañedo Lomán, E. (2023, 22 de junio). A través de colecta la uv apoya a personas migrantes. *Universidad Veracruzana*. Recuperado el 23 de junio de 2025 de <https://www.uv.mx/orizaba/general/a-traves-de-colecta-la-uv-apoya-a-personas-migrantes/>
- Cárdenas-Rodríguez, R. y Vázquez Delgado, B. D. (2014). Recursos disponibles para la protección de mujeres en tránsito por Tamaulipas. *Papeles de Población*, 20(79), pp. 169-207. Recuperado el 23 de junio de 2025 de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252014000100007
- Carosio, A. (2007). La ética feminista: más allá de la justicia. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*, 12(28), pp. 159-184. Recuperado el 23 de junio de 2025 de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-37012007000100009#:~:text=La%20area%20de%20una%20%C3%A9tica,no%20lleva%20a%20la%20moralidad
- Castro Neira, Y. (2019). Etnografías de la movilidad y la contención de las migraciones: repensando los métodos de la antropología. *Antropologías del Sur*, 6(11), pp. 17-37. Recuperado el 23 de junio de 2025 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7335665>
- Comité Internacional de la Cruz Roja (2014). *Acompañar a los familiares de las personas desaparecidas: Guía práctica*. Comité Internacional de la Cruz Roja. Recuperado el 23 de junio de 2025 de <https://www.icrc.org/sites/default/files/external/doc/es/assets/files/publications/icrc-003-4110.pdf>
- Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (2024). *La COMAR en números*. Recuperado el 23 de junio de 2025 de <https://www.gob.mx/comar/articulos/la-comar-en-numeros-387226?idiom=es>
- Hoffmann, O. y Rodríguez López, M. T. (2024). El dispositivo migratorio regional del sur de Veracruz: El migrante permitido y la internacionalización de la atención al migrante. En Y. Castro Neira, A. Agudo Sanchíz y C. Bourgeois (Eds.), *Movilidades humanas en crisis. Estudios comparados en las fronteras de las Américas y Europa* (pp. 395-436). Laboratorio Mixto Internacional MESO, Universidad Iberoamericana. Recuperado el 23 de junio de 2025 de https://www.academia.edu/114227431/Movilidades_humanas_en_crisis_Estudios_comparados_en_las_fronteras_de_las_Am%C3%A9ricas_y_Europa
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2014). *Los peligros del trabajo humanitario*. Recuperado el 23 de junio de

2025 de <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2018/07/Coping2-2014-SP-low.pdf>

Médicos del Mundo (2023). El trabajo humanitario en riesgo: Fomentar la protección del personal humanitario y sanitario para asegurar el acceso a la ayuda. Recuperado el 23 de junio de 2025 de <https://www.medicosdelmundo.org/actualidad/publicaciones/informes/el-trabajo-humanitario-en-riesgo-fomentar-la-proteccion-del-personal-humanitario-y-sanitario-para-asegurar-el-acceso-a-la-ayuda/>

Puig de la Bellacasa, M. (2017). Pensar con cuidado. *Concreta: sobre creación y teoría de la imagen*, (9), pp. 26-47. Recuperado el 23 de junio de 2025 de <https://editorialconcreta.org/revista-concreta/concreta-09/traduccion-pensar-con-cuidado-maria-puig-de-la-bellacasa/>

Red de Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes (2022). *La esperanza en el camino: la REDODEM en un país de impunidad, militarización y violencias. Informe 2021-2022*. Recuperado el 23 de junio de 2025 de https://redodem.org/wp-content/uploads/2025/03/2020_Informe_de_Investigacion_REDODEM_2021_2022_Vers_14_08_23_Completo_compr_1_af92b719ff.pdf

---- (2023). *Resultados de análisis sobre la movilidad humana en México durante 2023 de la Redodem*. Recuperado el 23 de junio de 2025 de <https://redodem.org/2023-2/>

Rodríguez, M. T. y Hoffmann, O. (2023). Los servicios humanitarios para migrantes en Veracruz. Oasis, nodos y redes. *Ulúa. Revista de Historia, Sociedad y Cultura*, 21(41), pp. 129-163. <https://doi.org/10.25009/urhsc.v21i41.2762>

Romano, J. y Varela-Huerta, A. (2023). Contrarelatos y acuerpamiento a pie de vía: Entrevista con Amarela Varela Huerta. *Bajo El Volcán. Revista del Posgrado de Sociología*. 4(8), pp. 153-186. Recuperado el 23 de junio de 2025 de https://www.academia.edu/103397651/Contrarelatos_y_acuerpamiento_a_pie_de_v%C3%ADa_entrevista_con_Amarela_Varela_Huerta

Saborío Morales, L. e Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), pp. 119-124. Recuperado el 23 de junio de 2025 de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_abstract&tlng=es#:~:text=119%2D124,,poner%20en%20riesgo%20la%20vida

- Tobón-Restrepo, L. J. (2021). Fatiga por compasión y autocuidado en profesionales de la salud. El campo del cuidado y la responsabilidad personal. *El Ágora USB*, 21(2), pp. 726-747. Recuperado el 23 de junio de 2025 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-80312021000200726
- Villa Gómez, J. D. (2012). La acción y el enfoque psicosocial de la intervención en contextos sociales: podemos pasar de la moda a la precisión teórica, epistemológica y metodológica. *El Ágora USB*, 12(2), pp. 349-365. Recuperado el 23 de junio de 2025 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=407736376005>