

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Escuela de Posgrado



Factores que favorecen o limitan la adecuada implementación y cumplimiento de funciones del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad para mujeres víctimas de violencia que gestiona la Municipalidad Provincial de Huancayo.

Periodo 2018-2021

Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo que presenta:

Rocío del Pilar Solís Serpa

Asesora:

Patricia Rosa Fernández Castillo

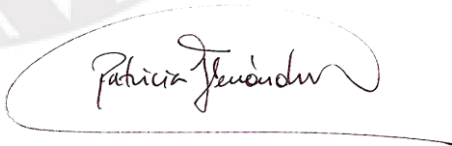
Lima, 2022

Informe de Similitud

Yo, **Fernández Castillo Patricia Rosa**, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulado “Factores que favorecen o limitan la adecuada implementación y cumplimiento de funciones del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad para mujeres víctimas de violencia que gestiona la Municipalidad Provincial de Huancayo. Periodo 2018-2021”, de la autora Solís Serpa, Rocío del Pilar, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 16%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 22/05/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

San Miguel, 10 de agosto del 2023.

Apellidos y nombres de la asesora: Fernández Castillo, Patricia Rosa	
DNI: 09583673	Firma
ORCID: 0000-0001-9494-2266	

Dedicatoria

A mi madre María Astrid y mi padre Teodorico, por su infinito amor.

A mi hermana Mercedes y mi hermano Julio.

A Milagritos, una fuente constante de inspiración y alegrías.

Agradecimientos

A la profesora Patricia Fernández Castillo, por su paciente guía y acompañamiento durante el proceso de investigación.

A la víctima de violencia albergada en la CRT ST, al funcionariado y personal de la Municipalidad Provincial de Huancayo, al CEM Huancayo, al Módulo de Justicia de Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, por sus testimonios y valiosa información que hicieron posible la realización de la investigación.

Resumen Ejecutivo

El presente estudio de caso cualitativo, investiga los factores que favorecen o limitan la adecuada implementación y cumplimiento de funciones del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad que administra la Municipalidad Provincial de Huancayo 2018-2020, analizando para ello, el marco normativo y de gestión, los recursos asignados, las atenciones que ofrece y la percepción de los actores involucrados, para elaborar una propuesta de mejora de esta entidad. La CRT ST, es una experiencia pionera que surge con anterioridad a la aprobación de la normativa que da lugar a estos servicios públicos en el país, y se encarga de prestar protección, albergue y alimentación a las mujeres víctimas de violencia cuya integridad se encuentra en riesgo o en peligro de feminicidio, pese a la magnitud del problema de la violencia contra las mujeres, los hogares de refugio son servicios escasos en el país. La investigación evidencia y concluye, que un factor favorable al servicio identificado, es su alineamiento a la normativa y de gestión institucional del gobierno local y el manejo de instrumentos en el proceso de atención a las mujeres que acoge; entre los factores limitantes, se identifica su débil articulación sectorial e institucional, el escaso presupuesto asignado, un personal del servicio no especializado y la percepción desfavorable de los representantes institucionales con los cuales se vincula en su labor, aspectos que impiden la prestación de atenciones integrales y multidisciplinarias.

Palabras clave: Mujeres víctimas de violencia, casa de refugio temporal, servicio municipal, protección.

Abstract

This is a qualitative case study which investigates the factors that favour or limit the proper implementation and fulfilment of functions of the service from the "Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad" that is administered by the "Municipalidad Provincial de Huancayo 2018-2020", analysing the regulatory and management framework, the resources assigned, the services offered and the perception of the actors involved, to prepare a proposal for the improvement of this entity. The CRT ST, is a pioneering experience that arises prior to the approval of the regulations that gives place to these public services in the country, and is in charge of providing protection, shelter and food to women victims of violence whose integrity is in question at risk or in danger of femicide, despite the magnitude of the problem of violence against women, shelter homes are scarce services in the country. The research shows and concludes that a favourable factor for the service in question is its alignment with the regulations and institutional management of the local government and of its instruments in the care process for the women; among the limiting factors, is identified its weak sectoral and institutional structure, the scarce budget assigned, a non-specialized service personnel and the unfavourable perception of the institutional representatives with whom it is linked in its work, aspects that prevent the provision of comprehensive and multidisciplinary care.

Keywords: woman victim of violence, temporary house shelter, municipal services, protection

Índice de Contenidos

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iii
Resumen Ejecutivo	iv
Abstract	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Gráficos	viii
Siglas y Abreviaturas	ix
Introducción.....	1
Capítulo I: Marco Contextual	10
Contexto Socioeconómico	10
Marco Normativo sobre el Servicio Público de Hogares de Refugio Temporal.....	14
La Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo.....	18
Capítulo II: Marco Teórico	20
Conceptos Teóricos	20
Investigaciones Referenciales	25
Capítulo III: Diseño Metodológico de la Investigación	29
Tipo de Investigación	29
Estrategia Metodológica	31
Dimensiones y Variables de la Investigación	31
Muestra y Técnicas de Investigación.....	33
Trabajo de Campo	36
Capítulo IV: Hallazgos de la Investigación	38
Presencia del Servicio CRT ST en los Marcos Normativos y Documentos de Gestión Municipal y Débil Articulación Interinstitucional	38
Insuficientes Recursos que Afectan el Funcionamiento del Servicio CRT ST	53
Focalización de la Atención en la Prestación de Albergue, Protección y Alimentación.....	72
Actores Involucrados Perciben Desfavorablemente el Servicio CRT ST	91
Capítulo V: Conclusiones, Recomendaciones y Propuesta de Mejora	96
Conclusiones.....	97
Recomendaciones	102
Propuestas de Mejora del Servicio Municipal CRT ST	104
Referencias Bibliográficas	107
Anexos	111

Índice de Tablas

Tabla 1 Dimensiones, variables y subvariables de la investigación	32
Tabla 2 Muestra y técnicas de investigación	35
Tabla 3 Muestras y códigos asignados.....	36
Tabla 4 Documentos que contienen las fichas o expedientes de las albergadas – Revisión documentaria	47
Tabla 5 Cargo y perfil del personal de la CRT ST	54
Tabla 6 Cargo y actividades a cargo de la jefa del Área de la Mujer – Responsable de la CRT ST – Revisión documentaria	56
Tabla 7 Funciones de la asistente de la CRT ST	57
Tabla 8 Asignación presupuestal al Área de la Mujer - CRT- Revisión documentaria	60
Tabla 9 Mujeres albergadas y sus hijos e hijas en el servicio CRT ST - Revisión documentaria	73

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Plano de distribución de la infraestructura de la CRT ST	66
--	----



Siglas y Abreviaturas

CRT ST	: Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad.
CEM	: Centro Emergencia Mujer.
ROF	: Reglamento de Organización y Funciones.
MAPRO	: Manual de Organización y Funciones.
MPH	: Municipalidad Provincial de Huancayo.
MIMP	: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
PDPC	: Plan de Desarrollo Concertado Provincial.
PEI	: Plan Estratégico Institucional
POI	: Plan Operativo Institucional



Introducción

Los hogares de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia, normativamente surgen el año 2004, cuando se promulga la Ley N° 28236, que aprueba la creación de estos servicios públicos, delegando a los gobiernos municipales la responsabilidad de promoverlos. El Reglamento de la referida Ley (2005)¹, establece que los hogares son centros de acogida temporal, que facilitan “protección, albergue, alimentación y atención multidisciplinaria especializada”, que debe responder a las necesidades específicas de la víctima de violencia, a fin de promover su recuperación integral (Artículo 4).

Pese a los años de vigencia de la norma que autoriza y regula la puesta en marcha de los hogares de refugio, son servicios limitados, la Ley N° 30364 (2015), que regula la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, amplía la gestión de este servicio a los gobiernos regionales y al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, otorgando a este sector el mandato de liderar su implementación:

“La creación y gestión de los hogares de refugio temporal (...) y otros servicios de protección a favor de las víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar estarán a cargo de los gobiernos locales, regionales y del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Es función de dicho Sector promover, coordinar y articular la implementación de dichos servicios en cada localidad”. (Artículo 42)

Los hogares de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia, como espacios

¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2005-MIMDES, el 8 de abril de 2005

de protección, según el Reglamento de la Ley 28236, están dirigidos a víctimas que enfrentan situaciones de riesgo que pone en peligro su integridad o “salud física, mental, emocional y/o moral” (Artículo 3). El Lineamiento para la atención y funcionamiento de los Hogares de Refugio Temporal aprobados por el MIMP (2016), además de reconocer que peligran diversos ámbitos de la salud de la víctima, precisa que estos espacios de acogimiento eventual son para mujeres víctimas de violencia, que están en riesgo de feminicidio, y para sus “hijos e hijas que sufren la violencia en su contexto familiar” (p. 12).

Los HRT, son servicios públicos escasos, el MIMP (2022), mediante el Programa Aurora gestiona 20 casas de acogida (p. 2), que funcionan en convenio con gobiernos regionales y locales. Bajo esta modalidad, el Ministerio asume la dotación de un equipo profesional multidisciplinario y la asignación presupuestal para la atención de las albergadas, mientras las contrapartes facilitan la infraestructura para el funcionamiento del servicio. También, existen hogares que administran las municipalidades como es la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, las iglesias, organizaciones de sociedad civil y las sociedades de beneficencia. La Defensoría del Pueblo (2019), haciendo referencia a información proveniente del MIMP, afirma que el año 2018 existían en el país 49 hogares de refugio (pp.10-13), servicios que son mínimos considerando la cantidad de mujeres víctimas de violencia. Esta situación es refrendada por el CIES (2019), al afirmar que en el país la presencia de estos servicios es reducida y “no existe ni uno por provincia” (p. 44).

La CRT ST, es un servicio público que implementa la Municipalidad Provincial de Huancayo desde el año 1999. Su origen, responde a una iniciativa de la Dirección General de Promoción Cultural y Social, que gestiona su creación ante la comisión de Asuntos Culturales del Concejo Municipal, que se concreta con la emisión de un Edicto, que dio paso a este servicio pionero, para la protección de las mujeres víctimas de violencia que surge en un gobierno local. El origen de Casa de Refugio de Huancayo, se enmarca en un contexto

caracterizado por importantes avances para los derechos de las mujeres, que se registra en la década de 1990, tanto en el ámbito internacional y nacional.

En estos años de funcionamiento, el servicio de la CRT ST, ha logrado trascender seis gobiernos municipales, que se encargaron de promover cambios y mejoras, en comparación a sus inicios cuando funcionaba de manera precaria, en un ambiente administrativo del segundo piso del antiguo Camal Municipal de Huancayo, que se habilita con enseres donados y jornadas de limpieza. Actualmente, el servicio depende jerárquica y funcionalmente del Área de la Mujer, unidad orgánica responsable de su administración, que depende de la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social.

La CRT ST, representa un servicio importante en la atención de las mujeres víctimas de violencia, que se encuentran en riesgo severo para su integridad física, sexual o mental, o están frente a un posible feminicidio. Las albergadas, son mujeres en condiciones de vulnerabilidad, que carecen de redes familiares o amicales que puedan acogerlas en esas circunstancias, por ello, la casa de acogida constituye una instancia protectora para las víctimas, así como para sus hijas e hijos que acceden al servicio, como única alternativa para su protección.

Planteamiento general de la investigación

La violencia contra la mujer es una práctica que vulnera los derechos humanos más generalizada y persistente que impacta gravemente en la vida y la salud de las mujeres. Fraser (2019), refiere que estimaciones globales dan cuenta que “una de cada tres mujeres ha experimentado algún tipo de violencia de género en el transcurso de su vida. Muchos de los acosadores son compañeros cercanos, responsables de un escandaloso 38% de los asesinatos de mujeres” (p. 29). En el Perú, en el mismo año el 10,0% de mujeres en edad

fértil sufrieron violencia física o sexual de parte de su esposo o compañero; mientras, en el departamento de Junín, el 10,1% de mujeres fue afectada por los mismos tipos de violencia (INEI, 2019).

De las cifras reportadas sobre Junín, sólo el 32,7% de mujeres víctimas de violencia solicitaron ayuda en alguna institución como la comisaría, la fiscalía o juzgado; contrariamente el 49,6% de mujeres maltratadas buscaron apoyo en personas cercanas, acudiendo con mayor frecuencia a la madre, hermanas, amigas y vecinas (INEI, 2019); en consecuencia la mayoría de mujeres víctimas permanecen en el lugar de los hechos de violencia, porque no tiene a donde ir, exponiéndose a mayores maltratos y situaciones fatales como el feminicidio.

De continuar esta situación, para la mayoría de mujeres víctimas de violencia que no tienen un lugar donde refugiarse, alejada del agresor y sentirse protegida ella y sus hijos cuando estos también son parte de la violencia, conlleva a que este problema se perennice y pase a formar parte de la vida cotidiana de las personas involucradas, donde a la mujer se le vuelve vulnerable e inducen a desarrollar conductas de sometimiento o de agresividad contra el agresor como también en contra de sus propios hijos con implicancias muy negativas para la vida de ambas partes, la familia y la sociedad. En este contexto, la existencia de un espacio de acogida temporal con la protección y garantías elementales para las víctimas, representa un mecanismo que ayuda a las mujeres víctimas de violencia, para alejarse del peligro y recibir protección para salvaguardar su integridad y en última instancia sus vidas.

En esta perspectiva se hallan las casas de refugio temporal y en especial la CRT ST de la Municipalidad Provincial de Huancayo, que por más de dos décadas asiste con protección, alojamiento y alimentación a las mujeres víctimas de violencia derivadas por

instituciones como el Centro de Emergencia de Mujer (CEM) y los juzgados, siendo este servicio municipal, el único en la provincia, que brinda protección frente a tan álgido problema y afronta problemas que van desde los económicos, la infraestructura inapropiada y la escasa capacitación del personal del servicio, así como, el trabajo no articulado con las instituciones del sector, aspectos que al ser estudiados, mejoraría el servicio en favor de las mujeres refugiadas. Representa también un factor motivante para la investigación, la poca información existente sobre estos servicios públicos, como señala la Defensoría del Pueblo (2019), “no existen diagnósticos confiables del funcionamiento de estos hogares en el país” (p. 5); situación que amerita efectuar el presente estudio que permita conocer el trabajo desarrollado por la Casa de Refugio de la Municipalidad Provincial de Huancayo y los factores que limitan su funcionamiento adecuado en el período comprendido entre el 2018 al 2020. Por ello, la investigación responde a las siguientes preguntas y objetivos de investigación:

Pregunta Central:

¿Cuáles son los factores que favorecen o limitan la adecuada implementación y cumplimiento de funciones del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad para mujeres víctimas de violencia que administra la Municipalidad Provincial de Huancayo?

Preguntas Específicas:

1. ¿Cuál es el marco normativo y de gestión municipal del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad para mujeres víctimas de violencia que administra la Municipalidad Provincial de Huancayo?
2. ¿Los recursos humanos, financieros y físicos, asignados al servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad son los suficientes para su funcionamiento?

3. ¿Cuáles son las atenciones que reciben las mujeres víctimas de violencia que acceden al servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo?
4. ¿Cuál es la percepción de los actores involucrados sobre el servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo?

Objetivo central:

Identificar y analizar los factores que favorecen o limitan la adecuada implementación y cumplimiento de funciones del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad que administra la Municipalidad Provincial de Huancayo, analizando el marco normativo y de gestión, los recursos asignados, las atenciones que ofrece el servicio y la percepción de los actores involucrados; para elaborar una propuesta de mejora en la atención de esta entidad.

Objetivos específicos:

1. Identificar y describir el marco normativo, los documentos de gestión y el nivel de articulación interinstitucional del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo.
2. Identificar y analizar los recursos humanos, financieros y físicos asignados a la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo.
3. Describir las atenciones que reciben las mujeres víctimas de violencia que acceden a la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo.
4. Conocer la percepción de los actores involucrados sobre el servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo.
5. Proponer estrategias para la mejora del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad que contribuyan a su adecuada implementación y cumplimiento de funciones.

La investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos. El primer capítulo

denominado marco contextual, aborda tres aspectos; el primero, da cuenta de las condiciones socioeconómicas de la población y la presencia de servicios públicos para la atención de la violencia contra la mujer en la provincia de Huancayo, donde se ubica el servicio municipal de la CRT ST. El segundo aspecto, corresponde al marco normativo internacional, nacional y local en relación a la violencia y los servicios de hogares de refugio temporal y finalmente, se presenta información sobre el objeto de estudio, la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad.

El segundo capítulo, destinado al marco teórico, aborda los conceptos teóricos esenciales para la investigación como es la violencia contra la mujer desde el mandato de las Naciones Unidas, organizaciones e investigaciones; también, se desarrolla los conceptos de las dimensiones que comprende la investigación. De igual manera, forma parte de este capítulo las investigaciones sobre los hogares de refugio temporal, donde se considera hallazgos relacionados con el tema de investigación desarrollados desde acciones de supervisión de la Defensoría del Pueblo y otros estudios académicos.

El tercer capítulo, trata sobre el diseño metodológico, sustenta que la investigación es un estudio de caso cualitativo descriptivo y según el objeto o finalidad es una investigación aplicada. La muestra de la investigación es significativa, elegida por criterios de conveniencia, considerando la accesibilidad y la información requerida sobre el servicio CRT Santísima Trinidad, que se explora desde cuatro dimensiones, 11 variables y 19 sub variables. Una información adicional es el trabajo de campo.

El cuarto capítulo, comprende los hallazgos de la investigación, que responde a las cuatro preguntas específicas propuestas; la primera, relacionada con el marco normativo y de gestión municipal, que se analiza desde cuatro variables, como son las normas municipales presentes en torno a la CRT ST, los instrumentos de planificación de la gestión

municipal y los instrumentos presentes en el servicio para la atención de las albergadas. Otra variable que se explora es la articulación interinstitucional que presenta el servicio.

El segundo hallazgo, responde a la asignación de recursos al servicio CRT ST, para la prestación de atenciones, analizadas desde tres variables; los recursos humanos asignados, responsable de la prestación de atenciones a las albergadas; los recursos financieros destinados al servicio, necesarios para su funcionamiento y la atención de las mujeres víctimas de violencia que acoge y finalmente, los recursos físicos desde la revisión de la infraestructura, los servicios básicos, equipamiento y condición de los bienes de la Casa de Refugio.

El tercer hallazgo, responde a la atención que ofrece el servicio a las mujeres albergadas, focalizada en la protección, albergue y alimentación. Este hallazgo se analiza desde las variables de identificar a las albergadas del servicio, la demanda que tiene el servicio y finalmente, los procedimientos de atención propiamente dichos que reciben las mujeres albergadas. El cuarto hallazgo, da cuenta de la percepción de los actores involucrados sobre la atención del servicio CRT ST. Finalmente, el quinto capítulo está dedicado a las conclusiones, recomendaciones, las mismas que están estructuradas según las dimensiones de la investigación y, por último, se presenta la propuesta de mejora del servicio.

El proceso de la investigación, ha sido posible gracias a la colaboración del personal directivo y operativo de la Municipalidad Provincial de Huancayo, vinculado con la gestión de la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, como es la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social, el Área de la Mujer y el personal que trabaja en el servicio CRT ST. También se destaca, la participación de profesionales de instituciones involucradas en la atención de los casos de violencia, con los cuales interactúa la CRT ST, como es el Centro

Emergencia Mujer de Huancayo y el Módulo Judicial Integrado en Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar.

Pese al esfuerzo desplegado, ha resultado dificultoso entrevistar a las mujeres que permanecieron albergadas en la CRT ST y poder recoger sus testimonios; primero, debido a la ausencia de acogimientos en el servicio durante el periodo de trabajo de campo de la investigación; segundo, las mujeres que egresan del servicio por lo general no mantienen contacto a su salida del servicio y finalmente, las restricciones por la emergencia sanitaria por la COVID-19; por ello, sólo se logró contactar a una persona, con una permanencia mayor a dos meses en la Casa de Refugio, que brindó su valioso testimonio.



Capítulo I: Marco Contextual

La Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo, se ubica en el distrito de Huancayo y provincia del mismo nombre, capital del departamento de Junín, abarca el piso altitudinal quechua a 3294 msnm. de los Andes Centrales del Perú. A continuación, se describen características socioeconómicas importantes del contexto.

Contexto Socioeconómico

Población

El 2017 la población censada en la provincia de Huancayo, asciende a 545, 615 habitantes, el 52,8% son mujeres y el 47,2% hombres. Representa el 43% de la población departamental. Un 93.2% de su población se encuentra en el ámbito urbano. El mayor grupo población corresponde al rango de edad de 15 a 29 años, que representa el 27,0%; seguido del grupo de edad de 30 a 44 años, que alcanza el 20,9%. Por su parte el distrito de Huancayo, cuenta con 118, 550 habitantes; el 53,1% son mujeres y el 46,9% hombres (INEI, 2018).

Educación

De acuerdo a los Censos 2017, en la Provincia, la tasa de analfabetismo es de 4,8% entre la población de 15 a más años de edad, es la única provincia donde se incrementó el analfabetismo en términos absolutos (854), aunque en términos porcentuales se redujo en un punto respecto al año 2007. Un 3,5% de la población mayor de 15 años, no alcanzó ningún nivel educativo, mientras un 40,9% tiene educación superior, siendo la provincia con la mayor población con este nivel educativo, superando el promedio departamental que se

ubica en 30,4% (INEI, 2018, p. 38).

Nivel de Vida

El Programa de la Naciones para el Desarrollo – PNUD (2019), ubica a la provincia de Huancayo, con un Índice de Desarrollo Humano de 0,5761, la esperanza de vida al nacer es de 71,64 años y el ingreso per cápita familiar se encuentra en 929,70 soles. La pobreza monetaria en el departamento de Junín, según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE (2020) “fluctúa entre 21,6 y 24,6% y la pobreza extrema entre 2,6 y 3,6%” (p. 4).

Salud

En el departamento de Junín, (INEI, 2021), el porcentaje de madres adolescentes o embarazadas entre los 15 a 19 años de edad, alcanzó un 8,8%, la tasa de uso de métodos anticonceptivos en el mismo segmento de edad, es de 81,2% por encima del promedio nacional de 78,1%, el porcentaje de mujeres con asistencia de personal de salud durante el parto, es de 96,6%, superando en más de dos puntos el promedio nacional, que se ubica en 94,2%. En el caso de la provincia de Huancayo, al año 2017, las mujeres en edad fértil, tienen en promedio 1,4 hijos (INEI, 2018, p. 48).

La pandemia por la COVID-19, puso en evidencia la carencia de infraestructura hospitalaria necesaria para enfrentar los casos graves, el departamento de Junín, empezaba la emergencia sanitaria con la habilitación de “31 camas para la Unidad de Cuidados Intensivos” y la implementación de “100 camas para la hospitalización de pacientes graves” (DIRESA, 2020). Al mes de diciembre del 2021, en el departamento se registraron 7,089 defunciones y 88,815 contagios (MINSA).

Autoidentificación Étnica

La población provincial de 12 a más años, en un 51,13%, se auto identifica como mestiza, mientras un 40,22%, se reconoce como Quechua, cifra mayor al promedio departamental que se ubica en 34,85% (INEI, 2018, p. 41). Caracteriza a Huancayo, la presencia de un calendario festivo permanente en los diferentes meses del año, destaca, la fiesta de carnavales entre los meses de febrero a marzo, donde se baila el Huaylarsh; durante el mes de mayo, las celebraciones en honor a Las Cruces; en el mes de julio y agosto, el Santiago, fiesta en honor a los animales, entre otras conmemoraciones, donde predomina el excesivo consumo de alcohol, una de las causas de hechos de violencia contra la mujer.

Empleo

En la provincia la población en edad de trabajar de 14 años a más, es de 76,0%; de este grupo, el 41,9% tiene educación superior entre universitaria y no universitaria y el 39,3% educación secundaria (INEI, 2018, p. 45). Al 2021, la tasa de empleo en el departamento de Junín, entre la población de 15 años a más, es de 69,1% en las mujeres y 85,0% en los hombres; en el mismo año, la población sin ingresos propios comprende al 32,8% y 12,9% de mujeres y hombres respectivamente (INEI), estas cifras develan que las mujeres tienen menor acceso al trabajo, por tanto, carecen de ingresos personales, característica socioeconómica preponderantes en las víctimas de violencia.

Principales Actividades Económicas

En el departamento de Junín, el trabajo agropecuario constituye una de las principales actividades productivas que emplea al 50,0% de la PEA; otros sectores

económicos donde se desempeña la población, es el comercio, con 12,6%, construcción 5,2%; manufactura, 4,7%; minería 1,5% y el restante 25,6% trabaja en servicios; en el último decenio el aporte del departamento al PBI nacional fluctúa en el rango del 2,4% y 3,0%, según el Departamento de Estudios Económicos de la Sucursal Huancayo del Banco Central de Reserva del Perú (2020, p. 5).

Prevalencia del Problema de la Violencia Contra la Mujer

En Junín, el Programa Aurora, durante los años que comprende la investigación registra 28,515 casos de violencia atendidos por los centros Emergencia Mujer; de ellos, el 85,6% de víctimas son mujeres y el 41,0% de casos corresponde a la provincia de Huancayo (MIMP). De otro lado, en el Departamento, en los tres primeros años de estudio, 26 mujeres fueron víctimas de feminicidio, la cifra más alta, 10 casos, corresponde al 2020, donde se cumplía una prolongada cuarentena, exponiendo a las mujeres a situaciones severas de violencia, de estos casos, tres feminicidios ocurrieron en distritos de Huancayo (INEI, 2020, pp. 23-25). El 2021, seis mujeres han muerto como producto de un feminicidio, mientras en los años de estudio 51 mujeres han sido víctimas de tentativas de feminicidio (MIMP).

Presencia de Servicios Públicos para la Atención de la Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar

La provincia de Huancayo por su condición de capital del departamento de Junín, es sede de las instancias superiores de diversas instituciones públicas, como el Gobierno Regional, la Corte Superior de Justicia, el Distrito Fiscal, la Región Policial, la Oficina Defensorial y otros.

En Huancayo, entre los servicios públicos que brindan atención a las víctimas de

violencia, se encuentra el Programa Nacional Aurora del MIMP, que opera cuatro CEMs (CEM Regular Huancayo y Chilca y, CEM Comisaría Huancayo y Sapallanga) de los 18 servicios presentes en Junín, que ofrecen atenciones gratuitas y especializadas. Desde la línea preventiva, el Programa implementa la estrategia comunitaria que comprende las intervenciones de hombres por la igualdad, mentoría, empoderamiento económico y psicólogos comunitarios, que abarca nueve distritos (Huancayo, Chilca, El Tambo, San Agustín de Cajas, San Jerónimo, Pilcomayo, Sicaya, Huancán y Sapallanga).

El Ministerio de Justicia, desde la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, cuenta en Huancayo con una Dirección Distrital que “brinda asistencia técnico legal y patrocinio en las especialidades de defensa penal pública, asistencia legal y defensa de víctimas de violencia familiar, violencia sexual, abandono moral y material”. Este servicio tiene sedes en los distritos de Huancayo, Chilca, Hualhuas y San Agustín de Cajas (MINJUS, 2022). De otro lado, la Corte Superior de Justicia de Junín, implementa a nivel de Huancayo, el Módulo Integrado contra la Violencia de la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, que comprende seis juzgados especializados para atender las demandas y procesos judiciales en esta materia.

Marco Normativo sobre el Servicio Público de Hogares de Refugio Temporal

Marco Normativo Internacional

Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS. En su Objetivo 5 enuncia “lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”, la violencia contra la mujer se encuentra comprendida en la meta correspondiente a “eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación” (ODS, 2015).

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer – CEDAW (1979). Considera que la discriminación contra la mujer representa una violación al principio de igualdad de derechos entre mujeres y hombres, que atenta a la dignidad humana y limita la participación de la mujer en las diferentes esferas, por tanto, disminuyen su aporte en el bienestar de su familia y la sociedad. En su artículo 1, la Convención precisa que la discriminación contra la mujer:

“denota toda distinción, exclusión, restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera” (CEDAW, 1979)

Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993). Aborda la violencia contra las mujeres, que se pueda ejercer tanto en el ámbito privado y público. Identifica tres formas de violencia que se ejercen contra las mujeres, como es la física, psicológica y sexual. Demanda a los Estados un conjunto de acciones para su atención y erradicación.

Marco Normativo Nacional

Ley 28236 (2004), Ley que crea hogares de refugio temporal para las víctimas de violencia familiar. Impulsa la creación de estos servicios, para atender a las personas que se encuentran en esta situación y en condiciones de abandono o peligro su vida o salud a consecuencia de la violencia. La Ley, demanda a los gobiernos locales la “promoción de políticas, programas y servicios” para la atención de la violencia entre ellos, la creación de los hogares de refugio. Finalmente, exige a estos servicios ofrecer a las víctimas una

atención multidisciplinaria que les permita su recuperación.

Reglamento de la Ley 28236 (2005). Aprobado por Decreto Supremo 007 del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, establece que los hogares de refugio tienen por objetivo atender las necesidades básicas de las víctimas como vivienda, alimentación y vestido. Asimismo, tienen la responsabilidad de brindar soporte emocional y facilitar apoyo terapéutico, buscando la autonomía y el desarrollo de capacidades de las albergadas. Entre sus disposiciones complementarias demanda al entonces Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, aprobar un conjunto de normas específicas para fortalecer estos servicios y documentos para reglamentar su funcionamiento en cuanto a la derivación, la atención, el modelo de reglamento y el registro de los servicios.

Ley 30364, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar (2015). En su Texto Único Ordenado (2020), establece que “es política permanente del Estado la creación de hogares de refugio temporal” (Artículo 44). La norma amplía la responsabilidad de su creación y gestión a los gobiernos regionales y al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Artículo 42), superando lo establecido en la Ley de creación de estos servicios (2004), que dejaba esta función en los gobiernos locales. El MIMP en su condición de ente rector en materia de la prevención y atención de la violencia, tiene a su cargo el registro de estos servicios, aprueba los requisitos mínimos necesarios para la creación y funcionamiento y se encargan del monitoreo y evaluación.

Resolución Ministerial 150 del MIMP (2016). En cumplimiento a las disposiciones complementarias de la Ley 28236, después de más de una década, aprueba los instrumentos para la gestión de los HRT, denominados “Criterios de derivación a los hogares de refugio temporal”, “Lineamientos para la atención y funcionamiento de los hogares de refugio temporal” y el “Modelo de reglamento interno básico de los hogares de refugio

temporal”. La norma también otorga un plazo de seis meses, a fin de que las organizaciones que regentan estos servicios se inscriban y registren en el MIMP.

Resolución Ministerial 153 del MIMP (2016). Aprueba la directiva general denominada “Normas para el registro de hogares de refugio temporal”, aprobando así la totalidad de documentos requeridos por el Reglamento de la Ley 28236.

Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021 (MIMP, 2016). En su segundo objetivo estratégico, busca asegurar a las víctimas de violencia, especialmente mujeres que representan las mayores vulneradas, “el acceso a servicios integrales, articulados, oportunos y de calidad, destinados a la protección, atención y recuperación de las personas afectadas por la violencia de género”. Para ello, contempla la implementación o fortalecimiento de servicios públicos, ampliando su cobertura territorial, en el caso de los hogares de refugio temporal, se parte de los 39 presentes al año 2016.

Marco Normativo Local

Edicto 001 de la Municipalidad Provincial de Huancayo (1999). Crea el servicio municipal Casa Temporal de Refugio Santísima Trinidad de Huancayo, para mujeres víctimas de violencia familiar, a cargo de la Dirección General de Promoción Cultural y Social.

Ordenanza Municipal 552-MPH/CM (2016). Resuelve la creación del Área de la Mujer, incorporando bajo su mandato la gestión de la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, modificando su línea de dependencia directa de la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social. Le asignan a dicha área operativa, la competencia para el “monitoreo y la implementación de políticas, planes, acciones, intervenciones que contribuyan a la

erradicación de la violencia” (MPH, 01).

Plan Provincial Contra la Violencia de Género de Huancayo 2021-2025 (2021).²

El documento hace una breve referencia sobre la CRT ST, considerado como un espacio de acogida, donde se realizan “actividades productivas que comprenden talleres de tejidos a palitos y crochet, gastronomía, escuela municipal de lideresas; además de brindar alimentación” (p. 21). El Plan considera la implementación de hogares de refugio, proyectando para el año 2025, el funcionamiento de dos hogares en locales propios.

La Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo

La Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo, es un servicio público, pionero en su naturaleza, implementado y puesto en funcionamiento por la Municipalidad Provincial de Huancayo desde el año 1999, cinco años previos a la aprobación de la Ley 28236, Ley que crea el Servicio de Hogares de Refugio Temporal para las Mujeres Víctimas de Violencia Familiar, del año 2004.

El servicio municipal destinado a la protección de mujeres víctimas de violencia nace a iniciativa de la Dirección General de Promoción Cultural y Social, que presenta el proyecto para su creación, que se concreta en la sesión ordinaria del Concejo Municipal de Huancayo del 16 de setiembre de 1999, cuando es aprobada por unanimidad mediante un edicto. La CRT ST, empieza sus funciones en un ambiente del antiguo camal municipal, acondicionado con bienes donados.

Desde la creación, de la CRT ST han trascendido seis gestiones municipales, donde

² Aprobado con Ordenanza Municipal 676-MPH/CM, el 23 de noviembre de 2021.

las diversas autoridades de turno, han implementado diferentes cambios en las condiciones para la prestación de atenciones a las mujeres víctimas de violencia albergadas. En un contexto donde la violencia hacia la mujer se incrementa, la presencia del servicio es fundamental para prestar protección a las mujeres víctimas con alto riesgo, como fue el espíritu del proyecto de creación de este servicio, cuyos gestores avizoraban la necesidad de su implementación.

En estos años de funcionamiento el servicio ha logrado su incorporación en instrumentos de gestión municipal. El Reglamento de Organización y Funciones (2015), considera a la Ley 28236 que crea los HRT, entre las normas sustantivas vinculadas a las funciones de la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social. Destaca entre sus responsabilidades, la organización de “canales de concertación entre las instituciones que trabajan en defensa de derechos de niños, adolescentes, mujeres, discapacitados y adultos mayores” (MPH, p. 42).

La MPH, también ha incorporado la labor de la CRT ST en su MAPRO. En los procedimientos administrativos que se encuentran bajo la responsabilidad de la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social, figura el procedimiento de “protección a víctimas de violencia familiar, sexual”, cuya ejecución recae en el Área Mujer- Casa Refugio (p. 44). La denominación otorgada al procedimiento, evidencia que el gobierno municipal, tiene pendiente adecuarse a la Ley 30364, que reconoce la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Capítulo II: Marco Teórico

El capítulo, contiene los fundamentos conceptuales y teóricos de la investigación, estructurados y elaborados como resultado de la revisión bibliográfica de acuerdo con el planteamiento del problema de investigación. El marco teórico parte por definir la violencia contra la mujer, porque los hogares de refugio temporal, representan servicios públicos en el proceso de atención a las víctimas, a las cuales acoge temporalmente, para facilitarles protección, en circunstancias complejas para su integridad y vida.

Conceptos Teóricos

Violencia Contra la Mujer

Las Organización de las Naciones Unidas, en la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (1993), reconoce que esta violencia representa una violación a los derechos humanos, que limita a las mujeres en su acceso y disfrute de derechos y libertades. Se origina en las históricas relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres, que han dado como consecuencia su sometimiento, dominación y discriminación, siendo la violencia “uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación de subordinación respecto del hombre”. La Declaración, define la violencia contra la mujer como:

todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.
(Artículo 1)

La Declaración invoca a los Estados, adoptar mecanismos para la atención de las mujeres víctimas de violencia, mediante la implementación de un conjunto de servicios dirigidos para ellas y sus hijos, que aseguren su protección, tratamiento y rehabilitación, para así, superar la violencia, como se observa en la exigencia que realiza:

las mujeres objeto de violencia y, cuando corresponda, sus hijos, dispongan de asistencia especializada, como servicios de rehabilitación, ayuda para el cuidado y manutención de los niños, tratamiento, asesoramiento, servicios, instalaciones y programas sociales y de salud, así como estructuras de apoyo y, asimismo, adoptar todas las demás medidas adecuadas para fomentar su seguridad y rehabilitación física y psicológica. (Artículo 4, inciso g)

Entender la violencia contra la mujer o de género, conlleva necesariamente abordar el problema desde la teoría de género que fundamenta, explica y propone alternativas en torno al problema de la violencia, asociada estrechamente al sistema patriarcal. Este sistema justifica, reproduce y tolera una serie de imaginarios y prácticas entre hombres y mujeres, que, partiendo de la desigualdad y discriminación de género, que termina afectando la vida de las mujeres.

Fraser sostiene que el género representa una colectividad bivalente, compuesta por las dimensiones político-económica y cultural-valorativa; dos factores que causan un conjunto de injusticias en la distribución socioeconómica y en el reconocimiento cultural, que ocasionan en las mujeres, una subordinación tanto económica como cultural. El componente político-económica, al estructurar la división del trabajo, asigna a las mujeres las responsabilidades sobre el trabajo doméstico o no remunerado y dentro del trabajo remunerado le corresponde las posiciones de menor jerarquía y remuneración, en suma, “genera modos de explotación, marginación y pobreza, específicos de género”. De otro

lado, en el aspecto cultural-valorativa, destaca el androcentrismo y el sexismo, que privilegia lo masculino y la devaluación y minimización de lo femenino, que se expresa en un conjunto de violencias que sufren las mujeres (p. 14-16).

De otro lado, en el ordenamiento jurídico peruano, la Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar (2015), define la violencia contra las mujeres como “cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales” (Artículo 5). Dicha norma reconoce cuatro tipos de violencia, la violencia física, psicológica, sexual y económica o patrimonial (Artículo 8), que pueden ocurrir en el ámbito privado o familiar, en el espacio público o la comunidad y los cometidos o permitidos por representantes públicos.

Marco Normativo y de Gestión Municipal

Normas Municipales. La Ley Orgánica de Municipalidades (2003), contempla que las ordenanzas y los acuerdos son la expresión de gobierno de los concejos municipales. Las ordenanzas son normas de máxima jerarquía y de obligatorio cumplimiento en el ámbito territorial del gobierno local, que aprueban “la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa” (p. 11).

Instrumentos de Gestión Municipal. De acuerdo a Guzmán (2016), los instrumentos de gestión, son documentos técnico normativos internos, que reglamentan el funcionamiento de una entidad de manera integral, entre ellos, el ROF, el MOF y el MAPRO. Otros instrumentos son los planes institucionales que corresponden al planeamiento estratégico, en el caso de la investigación están consideradas el PDPC, el PEI, POI y la

programación multianual; asimismo, se incluyen los documentos presentes en el servicio CRT ST para la atención de las albergadas. La presencia de estos documentos de gestión, contribuyen a la institucionalizan el servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo.

Articulación Interinstitucional

La articulación interinstitucional, constituye un conjunto de procesos enlazados y consecutivos, orientado a vincular, actividades, labores, recursos y relacionar organizaciones para la realización de un trabajo en conjunto y coordinado entre instituciones, empresas y personas, en ámbitos intersectoriales, intergubernamentales, no gubernamentales y de la sociedad civil. Cravacuori, Ilari y Villar (2002), afirman que, la articulación surge “cuando dos o más organizaciones públicas, privadas o de la sociedad civil acuerdan y coordinan políticas que se traducen en acciones concretas, cada una asume una o más tareas específicas” (p. 18), sin generar relaciones de dependencia entre ellas. Villar (2002, como se cita en Cravacuori), concluye como producto del análisis de casos, que la “articulación es una herramienta utilizada prácticamente en la totalidad de las políticas, planes, programas y proyectos innovadores desarrollados por los gobiernos locales” (p. 18), dando como resultados la generación de redes y alianzas.

Para el caso de la investigación, se asume que la articulación interinstitucional se evidencia en convenios suscritos entre el gobierno local de Huancayo con instituciones públicas y/o privadas y organizaciones de sociedad civil; así como, la gestión del espacio de concertación para la atención de la violencia contra la mujer y el grupo familiar, creado por demanda de la Ley 30364.

Recursos Humanos, Financieros y Físicos

Para Chiavenato (2007), las organizaciones son entes donde se concentran diversos recursos productivos y estos recursos representan los medios disponibles que tienen las organizaciones para ejecutar sus tareas o funciones y alcanzar sus objetivos, en suma, pueden ser diversos insumos entre bienes y servicios necesarios para lograr el producto o servicio que presta la organización. El autor clasifica los recursos organizacionales en cinco grupos, como son, los humanos, financieros, físicos, mercadológicos y administrativos (p. 93-94). Para fines de la investigación se aborda los tres primeros tipos de recursos.

Recursos Humanos. Representan el recurso vivo y dinámico de la organización, son las personas que ingresan, se mantienen y participan en ella y son los responsables del manejo de los otros recursos que dispone la organización. Al margen de su jerarquía o la función que desempeñan, aportan sus conocimientos, actitudes y conductas, etc. En la organización el recurso humano se encuentra en tres niveles, el institucional de la organización (dirección), el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea) (Chiavenato, 2007, p. 95), en el caso de la CRT ST, el recurso humano es eminentemente operativo.

Recursos Financieros. Chiavenato, al referirse a los recursos financieros, alude al dinero en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), préstamos, financiamientos, créditos y otros, de los que se puede disponer de forma inmediata o mediata para solventar o atender las obligaciones de la organización. Los recursos financieros, señala, permiten la adquisición u obtención de otros recursos que requiere la organización, siendo importantes para el alcanzar los objetivos institucionales:

Hasta cierto punto, los recursos financieros son los que en buena parte

definen la eficacia de la organización en el logro de sus objetivos, ya que le proporcionan la capacidad necesaria para adquirir, en volumen adecuado, los recursos que requiere para su operación. (2007, p. 95)

Recursos Físicos. Son los recursos ineludibles para los trabajos y acciones primordiales de la organización, ya sea dar servicios especializados como es el caso de la CRT ST de Huancayo, o producir bienes y productos. Para Chiavenato, los recursos materiales están constituidos por el mismo espacio físico, los locales, edificios y terrenos, el proceso productivo, la tecnología, los métodos y procesos de trabajo orientados a la producción de los bienes y de los servicios producidos por la organización (2007, p. 94)

Proceso Administrativo. Un proceso es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto. El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas dentro de una organización u empresa, que busca utilizar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz. Según Huapaya (2015), un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

Investigaciones Referenciales

Defensoría del Pueblo

En el marco de sus competencias de supervisión a la administración pública sobre el cumplimiento de sus deberes funcionales y la adecuada prestación de los servicios públicos, la Defensoría del Pueblo, en su Reporte de Adjuntía 002 (2019), informa los

resultados de la supervisión nacional a los hogares de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia registrados en el MIMP. En los hallazgos, no distingue entre los hogares que administra el MIMP en convenio con gobiernos regionales o gobiernos locales, que gozan de estándares de atención diferentes, de los hogares que se gestionan desde la voluntad e iniciativa de actores como los gobiernos municipales, como es la CRT ST, objeto del presente estudio.

El Reporte defensorial, concluye que el 53,0% del personal encargado de la atención en los hogares, tiene el perfil requerido para la función que cumple, la mayoría de hogares disponen de instrumentos de gestión para su funcionamiento como planes operativos anuales, reglamento interno, el libro de registro de ingreso y egreso y expedientes por albergada. Asimismo, un 47,0% de hogares, no formulan el plan de intervención para la atención de las mujeres albergadas. Sobre las condiciones de la infraestructura, afirma que un 53,0% de ellos, no está adecuada para la atención de personas con discapacidad y un 33,0% carece de la certificación de defensa civil (p. 46-47).

Consortio de Investigación Económica y Social y PUCP

En el estudio “Rutas de atención estatal a las víctimas de violencia de género. Entre legados e innovaciones” (2019), evalúa las condiciones de la atención desde el estado a las víctimas de violencia de género en la fase de protección, donde se ubican los servicios de hogares de refugio temporal.

La investigación, concluye que, si bien el Estado ha destinado mayores recursos para la atención de la violencia de género, evidente en la mayor presencia territorial de servicios como el CEM, los servicios de hogares de refugio resultan insuficientes para atender las numerosas denuncias de mujeres que necesitan recibir la protección de estos

espacios (p. 72-73).

En el análisis de los logros y desafíos pendientes de las políticas de atención a las víctimas de violencia de género, el estudio identifica limitaciones presupuestales en los hogares de refugio para cumplir con la protección efectiva de las albergadas, partiendo por cubrir atenciones básicas como la alimentación, fuentes entrevistadas en dicha investigación, puntualmente en Huamanga, afirman que ocasionalmente el municipio provincial no provee de alimentos a las albergadas (p. 60).

Chanca y Llacua

En la tesis de licenciatura “Violencia contra la mujer y políticas sociales de género en el CEM Concepción y en la Casa de Refugio Temporal Huancayo” (2016), describen la violencia ejercida contra las mujeres y analizan la implementación de estos servicios públicos, que forman parte del procedimiento de atención a las víctimas de violencia, previstas en el marco normativo.

El estudio concluye, que la atención en ambos servicios públicos es deficiente, por la confluencia de causas como un escaso presupuesto para la contratación de recursos humanos, la presencia de muchos servidores públicos que reproducen estereotipos que privilegian lo masculino, la ausencia de un sistema de monitoreo que evidencie los avances que presentan ambos servicios públicos y factores asociados a las mujeres víctimas de violencia.

En la atención de las víctimas de violencia, la investigación también identifica las deficiencias en el sector público para la articulación intersectorial, como resultado de prácticas históricas del trabajo separado y la superposición de funciones. Cabe indicar que

en los servicios de hogares refugio, la articulación representa un factor esencial para la prestación de atenciones integrales y multidisciplinarias.



Capítulo III: Diseño Metodológico de la Investigación

Según Hernández (1998), “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación” (p. 106), en ese sentido, el diseño marca la ruta que debe seguir el investigador para no sólo contestar las interrogantes planteadas sino los objetivos propuestos en el estudio. Así la investigación, responde a un plan o proyecto consistente en: El abordaje del tema de investigación, elección del tipo de estudio, revisión documental preliminar, planteamiento del problema de investigación, incursión en el tema o sujeto de investigación, métodos y técnicas utilizadas, la población y la definición de la muestra, el análisis e interpretación de datos y hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones y como aspecto esencial la propuesta para la mejora del servicio. Todo ello, de manera interactiva.

Tipo de Investigación

La investigación, es un estudio de caso cualitativo, descriptivo y según el objeto de investigación es aplicada.

Estudio de Caso Cualitativo

Stake, afirma que el estudio de caso, “es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (1998, p.11). De acuerdo a Bell (2005) esta metodología brinda la oportunidad de estudiar a profundidad una parte de cierto problema con un tiempo que generalmente es limitado. En este marco, la investigación corresponde a un estudio de caso, que tiene como sujeto u objeto de análisis el servicio CRT ST para mujeres víctimas de violencia y los factores que favorecen o limitan su implementación y funcionamiento, en esa perspectiva,

se investigó con amplitud los hechos acontecidos en su ámbito, desde su creación, implementación y funcionamiento dentro del contexto de la realidad local la Municipalidad Provincial de Huancayo.

Asimismo, el estudio de caso es de carácter cualitativo, que hizo posible el recojo de información desde los mismos actores, a través de técnicas como la observación no participante, la entrevista semiestructurada a los actores participantes y la revisión documental, además de la bibliográfica, de las normas legales e instrumentos de gestión administrativa de la MPH; de igual manera, se utiliza el mismo método para el análisis e interpretación de los datos o hallazgos que responden a las preguntas de investigación.

Estudio de Caso a Nivel Descriptivo

Por el nivel de profundización en el objeto de estudio, la investigación es descriptiva, lo que posibilita describir los cuatro factores que favorecen o limitan la adecuada implementación y cumplimiento de funciones del servicio. Como señala Martínez (2006), las investigaciones de estudio de caso, respecto a su propósito pueden ser descriptivas, si lo que pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, y exploratorias, si a través de las mismas se pretende conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio. Asimismo, Valderrama (2022), sostiene que el propósito principal de los estudios de caso es “describir variables más importantes que están presentes en una situación y las relaciones que guarda entre sí y con su ambiente, con el fin de dar respuesta rica y precisa a las interrogantes que dan origen al estudio” (p.88).

Estudio de Caso de Tipo Aplicada

El estudio, según su finalidad corresponde al tipo de investigación aplicada, porque busca conocer los factores que favorecen o limitan la adecuada implementación y cumplimiento de funciones del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, con la finalidad de proponer mejoras para el funcionamiento del servicio. Como señala Valderrama (2002)

La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta, tiene como finalidad conocer la realidad social, económica, política y cultural de su ámbito y plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias a los problemas determinados. (p. 29)

Estrategia Metodológica

Método

Sobre el método, Ávila (2001), plantea que es el camino o procedimiento que se sigue mediante un conjunto sistemático de operaciones y reglas prefijadas, para alcanzar un resultado propuesto. El método es el orden que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñar la manera de alcanzar un objetivo, también es un determinado procedimiento para ordenar una actividad (p. 43). En la investigación se optó por el método de estudio de caso cualitativo.

Dimensiones y Variables de la Investigación

La investigación en concordancia con las preguntas de investigación formuladas, comprende cuatro dimensiones; la primera, consta de cuatro variables y ocho sub variables;

la segunda dimensión, responde a tres variables y tres sub variables; la tercera dimensión, contiene tres variables y seis sub variables y finalmente, la cuarta dimensión con una variable y una sub variable. En la Tabla 1, se presenta las dimensiones, variables, sub variables y elementos de la investigación.

Tabla 1

Dimensiones, variables y subvariables de la investigación

Dimensión 1: Marco normativo, instrumentos de gestión municipal y articulación interinstitucional del servicio CRT ST		
Variables	Sub variables	Elementos
Marco normativo municipal	Ordenanzas municipales	- Ordenanza Municipal 532 - Ordenanza Municipal 624
	Acuerdos municipales	- Acuerdo Municipal 032-2020 - Acuerdo Municipal 053-2021
Instrumentos de gestión municipal	Plan de Desarrollo Provincial Concertado	- PDPC 2016-2018 - PDPC 2017 – 2024
	Plan Estratégico Institucional	- PEI 2016-2018 - PEI 2019-2022
	Plan Operativo Institucional	- POI 2018 - POI 2019 - Programación Multianual 2020-2022
Instrumentos de gestión y atención del servicio	Instrumentos para la atención del servicio	- Reglamento Interno de la CRT ST - Libro de Ingresos y Egreso - Fichas de las mujeres albergadas - Cuaderno de ocurrencias
Articulación interinstitucional	Convenios interinstitucionales	- La Municipalidad no tiene convenios formalizados
	Espacios de concertación	- Instancia de concertación Ley 30364
Dimensión 2: Recursos humanos, económicos y físicos asignados al servicio CRT ST		
Variables	Sub variables	Elementos
Recursos humanos	Personal del servicio	- Jefa del Área Mujer - Asistente - Vigilante
Recursos financieros	Asignación presupuestal	- Asignación presupuestal anual - Destino del presupuesto asignado - Insuficiencia del presupuesto
Recursos físicos	Infraestructura	- Contexto donde se encuentra la infraestructura - Ambientes, equipamiento y condición de los muebles - Gestiones para una infraestructura propia del servicio
Dimensión 3: Mujeres albergadas y atenciones del servicio CRT ST		

Variables	Sub variables	Elementos
Perfil de mujeres víctimas albergadas en el servicio	Perfil social de mujeres albergadas	<ul style="list-style-type: none"> - Edad - Estado civil - Número de hijos - Nivel de educación
Demanda del servicio	Mujeres víctimas albergadas	= Cantidad de mujeres víctimas albergadas
Procedimientos de atención en el servicio	Proceso de derivación de mujeres víctimas al servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Criterios para la derivación - Responsables de la derivación - Limitaciones para la admisión del albergadas
	Proceso de acogimiento de mujeres víctimas en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos que acompañan la derivación y acogimiento - Atenciones iniciales en el servicio
	Proceso de actividades habituales que desarrollan las mujeres víctimas albergadas	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de higiene y preparación de alimentos - Actividades de recuperación emocional - Actividades laborales o productivas - Actividades en el contexto de la COVID-19
	Proceso de coordinación con instituciones derivantes	- Acciones de coordinación
Dimensión 4: Percepción de los actores involucrados sobre el servicio CRT ST		
Variables	Sub variables	Elementos
Percepción del servicio	Percepción sobre los recursos y atención del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción sobre el personal - Percepción sobre el financiamiento - Percepción sobre la infraestructura - Percepción sobre la atención

Muestra y Técnicas de Investigación

Muestra

La muestra según Hernández (2022), en la ruta cualitativa, es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc, sobre el cual se recoge los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia (p.427). En el estudio de caso los datos pueden ser obtenidos en una variedad de

fuentes cualitativas como cuantitativas, esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos (Chetty, 1996). Con la particularidad que la muestra cualitativa se determina antes de la inmersión inicial. Es tentativa y se puede ajustar en cualquier momento del estudio, no es probabilística, no busca generalizar resultados sino profundizar en el fenómeno bajo estudio. Por consiguiente, en la presente investigación la muestra responde a criterios de conveniencia, ya que están formadas por los casos disponibles a los cuales se tuvo acceso.

Técnicas de Investigación

Según Hernández (2008), “la recolección de datos desde el enfoque cualitativo, ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis” (p.583). En ese sentido las técnicas utilizadas en la investigación son:

La Observación. Tafur (1994), afirma que “la observación permite el logro de la información en la circunstancia en que ocurren los hechos y no cuando estos ya pasaron” (p. 214). Asimismo, Andrade (2005), afirma que la observación facilita la examinación directa y detenida de los hechos o fenómenos de la investigación a fin de lograr la información requerida (p. 68). En la investigación esta labor se cumplió durante dos visitas a las instalaciones de la casa refugio, donde se pudo registrar información sobre la infraestructura y su acondicionamiento, cabe anotar, que en ambas visitas el servicio no contaba con mujeres albergadas.

La Entrevista Semiestructurada. Gomero y Moreno (1997, como se cita en Valderrama 1997), señalan que “la entrevista es un medio de recopilación de información mediante preguntas, a las que debe responder el interrogado” (p. 147). En el estudio, la

entrevista semiestructurada fue la técnica utilizada, las preguntas de la entrevista abarcan aspectos de conocimiento, información específica y de valoración del servicio.

Revisión Documental. La revisión documental como técnica de investigación estuvo presente en todo el proceso de investigación, desde la elección del estudio de caso, el desarrollo de la investigación, hasta la elaboración del informe final. En el trabajo de campo se logró profundizar la revisión de documentos académicos, normas legales, documentos administrativos y de gestión del gobierno local y específicamente de la CRT ST, revisados por su articulación, relación e impacto con el servicio.

En la Tabla 2 se aprecia la muestra y las técnicas de investigación empleadas.

Tabla 2

Muestra y técnicas de investigación

Muestra	Criterio de muestreo	Técnica
01 mujer víctima albergada en la CRT ST	Conveniencia	Entrevista semiestructurada
01 ex responsable Jefa del Área de la Mujer y responsable de la CRT ST	Conveniencia	Entrevista semiestructurada
01 funcionarios/as de la MPH: <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Desarrollo e Inclusión Social • Jefa del Área de la Mujer 	Conveniencia	Entrevista semiestructurada
02 integrantes del personal del servicio CRT ST	Conveniencia	Entrevista semiestructurada
01 jueza del Módulo Judicial Integrado en Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar de Huancayo	Conveniencia	Entrevista semiestructurada
01 profesional del Área Social del Centro Emergencia Mujer Huancayo	Conveniencia	Entrevista semiestructurada
Documentos: <ul style="list-style-type: none"> • “Lineamientos para la atención y funcionamiento de los hogares de refugio temporal” del MIMP • Reporte de Adjuntía N° 002-2019-DP/ADM Documentos de la Municipalidad Provincial de Huancayo <ul style="list-style-type: none"> • Acervo normativo municipal • Instrumentos de gestión municipal: 		Revisión documentaria

PDPC 2016-2018 y PDPC 2017 – 2024 PEI 2016-2018 y PEI 2019-2022 POI 2018, POI 2019 y programación multianual 2021-2023 ROF. MAPRO. <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos para la atención del servicio CRT ST Reglamento de la CRT ST Libro de ingreso y egreso Fichas de las mujeres albergadas Cuaderno de ocurrencias • Memorias de gestión de la MPH 		
02 visitas a la CRT ST en dos días discontinuos		Observación

Las muestras seleccionadas para las entrevistas semiestructuradas, se codificaron para su mejor manejo, los códigos comprenden la abreviatura del instrumento, ESE, seguida de una numeración asignada al azar. La codificación, se emplea en la presentación de los hallazgos de la investigación. En la Tabla 3 se presenta la relación de muestras y el código asignado.

Tabla 3

Muestras y códigos asignados

Muestra	Código
Gerente de Desarrollo e Inclusión Social	ESE-01
Jefa del Área de la Mujer – Responsable de la CRT ST	ESE-02
Asistente de la CRT ST	ESE-03
Vigilante de la CRT ST	ESE-04
Trabajadora Social del CEM Huancayo	ESE-05
Jueza del Módulo Judicial Integrado en Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar de Huancayo	ESE-06
Ex jefa del Área de la Mujer – Responsable de la CRT ST	ESE-07
Albergada de la CRT ST	ESE-08

Trabajo de Campo

El trabajo de campo para el recojo de información, estuvo sujeta a las condiciones

de acceso y disponibilidad de cada una de las muestras seleccionadas en la investigación, influenciada en gran medida por el contexto de la COVID 19. En el caso de las entrevistas semiestructuradas, se desarrollaron de manera presencial, por llamadas telefónicas y herramientas virtuales como el meet. Una muestra poco accesible son las mujeres víctimas de violencia que permanecieron en la CRT ST durante un periodo mayor a dos meses, pues a su egreso del servicio se desvinculan.



Capítulo IV: Hallazgos de la Investigación

El capítulo de hallazgos responde a la pregunta central de la investigación sobre los factores que favorecen o limitan la adecuada implementación y cumplimiento de funciones del servicio CRT ST. Aborda las cuatro dimensiones del estudio, el marco legal e instrumentos de gestión municipal y la articulación interinstitucional del servicio; los recursos humanos, financieros y físicos asignados, las mujeres albergadas y las atenciones del servicio y la valoración del servicio desde la percepción de los involucrados, aspectos que se desarrollan a continuación.

PE1: ¿Cuál es el marco normativo y de gestión municipal del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad para mujeres víctimas de violencia que administra la Municipalidad Provincial de Huancayo?

Presencia del Servicio CRT ST en los Marcos Normativos y Documentos de Gestión Municipal y Débil Articulación Interinstitucional

Recuento Histórico de la Creación de la CRT ST

La revisión de documentos históricos de la Municipalidad Provincial de Huancayo, evidencian que la CRT ST, surge a iniciativa de la Dirección General de Promoción Cultural y Social, que el año 1999, presenta a la comisión de Asuntos Culturales del Concejo Municipal, el proyecto para su creación y el Reglamento de funcionamiento para su consideración y aprobación en la Comisión, como primera instancia de decisión. La propuesta se sustenta en el incremento de los casos de violencia familiar en la provincia y en especial en el distrito capital, por consiguiente, la necesidad de su atención. Antes del visto bueno de la Comisión, como parte del procedimiento establecido en la administración

municipal, la propuesta debió ser revisada y subsanarse las observaciones y recomendaciones.

El acta de sesión ordinaria del Concejo Municipal del 16 de agosto de dicho año, da cuenta del Dictamen 012, que presenta la referida Comisión, solicitando al Concejo aprobar el proyecto de creación de la CRT ST, argumentando la necesidad de este servicio debido al incremento de los casos de violencia familiar y el servicio representa un “mecanismo de protección contra el maltrato físico, psicológico y/o abuso sexual”, entre otros fundamentos que exponen (MPH, pp. 34 - 35).³

En ese sentido, la creación de la CRT ST se concreta en la sesión ordinaria del nueve de setiembre de 1999, cuando el Concejo Municipal de Huancayo, aprueba por unanimidad el Edicto 001, cuyo primer artículo “crea la casa temporal de refugio para mujeres víctimas de violencia familiar”; y el segundo, aprueba el reglamento y su incorporación al ROF y el artículo final, encarga el cumplimiento del Edicto a la “Dirección General de Promoción Cultural y Social y la Oficina de Racionalización” (MPH 1999, pp. 32-33).⁴ Esta medida, implica que el problema de la violencia familiar trascienda del ámbito privado al de interés público.

La creación e implementación de la CRT, se correlaciona con hitos importantes para

³ El Libro de Actas de Sesiones de Concejo, gestión edil 1999-2002, N° 55-0, que comprende del 16 al 17 de agosto de 1999, narra que en la sesión, en el debate del Dictamen 012 de creación de la CRT, desarrollado en la estación de Orden del Día, los miembros del Concejo Municipal por voto mayoritario, aprueban el Acuerdo de Concejo 002, derivando el Dictamen a la Comisión de Planificación y Asuntos Jurídicos, para su revisión y aportes, debido a que en ese entonces el gobierno local, se encontraba modificando su estructura orgánica.

⁴ El Libro de Actas de Sesiones de Concejo, gestión edil 1999-2002, N° 57-0, que comprende del 6 al 9 de setiembre de 1999, relata que, en la sesión de la referencia, la Comisión de Planificación y Asuntos Jurídicos, presentó el Dictamen 019 con opinión favorable sobre el proyecto de creación del servicio de refugio, documento que se debate en la Sesión Ordinaria del Día.

los derechos de las mujeres ocurridos en la década de los 90. A nivel internacional, la ONU aprueba la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (1993), instrumento internacional que reconoce tres formas de violencia (física, sexual y psicológica), violencias que se identifican en la fundamentación del proyecto para instaurar la CRT; asimismo, la Declaración invoca a los estados garantizar a las mujeres víctimas de violencia “asistencia especializada, como servicios de rehabilitación” (artículo 4 inciso g), que en el plano local Huancayo, se concreta en la CRT como servicio de protección a las víctimas; otro avance es la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995). A nivel nacional se aprueba la Ley 26260 de protección frente a la violencia familiar (1993), nace el Ministerio de Promoción de la Mujer y Desarrollo Humano - PROMUDEH (1996) y se instala el primer CEM (1998) entre otros adelantos (Defensoría del Pueblo, 2021, p.14).

Marco Normativo Municipal

Ordenanzas Municipales. Considerando que las ordenanzas municipales regulan la estructura interna de los gobiernos locales y la administración de los servicios públicos municipales, a continuación, se identifica y analiza las ordenanzas vinculadas con la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad.

En la gestión municipal 2015 -2018, se aprobó la Ordenanza Municipal 552 (2016) que crea el Área de la Mujer y regula la dependencia del servicio CRT ST. La norma, en su primer artículo precisa que se crea dicha unidad “subsumiendo la Casa Refugio, la cual pertenece a la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social”. El segundo artículo, ordena modificar el Artículo 65 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad, incorporando el literal de “promover los derechos de la mujer” (p. 1).

La Ordenanza le confiere al Área de la Mujer, nueve competencias, pero entre ellas,

no se le designa expresamente la administración de la CRT Santísima Trinidad. Destaca entre sus responsabilidades, promover los derechos de las mujeres y sobre todo atender la problemática de violencia que las afecta, también destaca la promoción de espacios de articulación, la iniciativa para proponer normas y promover convenios que favorezcan la atención de los derechos de las mujeres.

La gestión municipal 2019-2022, aprobó la Ordenanza Municipal 624 (2019), al amparo de la Ley 30364, que crea la Instancia provincial de concertación para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en la provincia de Huancayo, con el propósito de “elaborar, implementar, monitorear y evaluar las políticas públicas encargadas de combatir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” (p. 10), integran el espacio instituciones públicas competentes en materia de violencia, además de representantes de la sociedad civil, el espacio lo preside el alcalde provincial y actúa como Secretaría Técnica, la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social.

Las ordenanzas de creación del Área de la Mujer y de la instancia de concertación en materia de violencia, aprobadas por la MPH, guardan correlato con las funciones exclusivas que goza este nivel de gobierno, previstas en la Ley Orgánica de Municipalidades (2003), que les faculta a impulsar el desarrollo social en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales, así como, instaurar medios de concertación para la defensa de los derechos de grupos poblacionales como las mujeres (Artículo 84, p. 21).

Acuerdos Municipales. El Concejo Municipal de la gestión 2019 - 2022, aprobó dos acuerdos, que resuelven mociones de Orden del Día presentadas por los concejales. Las iniciativas son recomendaciones para el fortalecimiento del Área de la Mujer y la suscripción de convenios para la mejora de las atenciones en el servicio CRT ST. La primera iniciativa,

es el Acuerdo de Concejo Municipal 032 (2020), que acuerda no aprobar la Moción, que contempla recomendar a la “Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social en coordinación con la Gerencia de Planificación y Presupuesto”, el fortalecimiento del Área de la Mujer, para frenar el feminicidio y la violencia que sufren las mujeres (p.1).

La segunda iniciativa es el Acuerdo de Concejo Municipal 053 (2021), que aprueba recomendar a la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social, la promoción de coordinaciones con el MIMP, gremios profesionales de abogados, psicólogos y asistentes sociales, para “mejorar la instalación, implementación y funcionamiento de la Casa Refugio Temporal Santísima Trinidad e incrementar otros centros de refugio, con el fin de otorgar la asistencia y protección a las víctimas de violencia y sus familias”.

Los acuerdos municipales descritos, pese a ser sólo recomendaciones que pretendían hacer llegar algunos miembros del Concejo Municipal, fueron denegadas. Este hecho evidencia la escasa sensibilidad y voluntad que muestra los decisores políticos, que minimizan y naturalizan la violencia contra la mujer y por consiguiente las acciones que se puedan emprender para enfrentarlos. Hernández (2022) al comentar el reporte de la Defensoría del Pueblo, sobre la implementación del Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016-2021, indica que en los niveles de gobiernos subnacionales, se presentan limitaciones técnicas para entender el problema de la violencia, que va ligado a la poca importancia que tiene el tema (p. 253). Las condiciones descritas representan una limitación para potenciar el servicio y por ende cumplir sus funciones.

Los hallazgos revisados y analizados del marco normativo municipal con relación al origen de la CRT ST, permite afirmar, que la creación de este servicio, representa la instrumentalización en el contexto local de Huancayo, de acuerdos supra nacionales como la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. Implica también,

cambios en la consideración de la problemática de la violencia contra las mujeres, que trasciende del ámbito familiar privado para ser tratado como un problema de interés público. De otro lado, los documentos normativos de la MPH enunciados, como es el caso de las ordenanzas municipales analizadas, muestran la incorporación e institucionalidad de la CRT ST, que la dota de un marco normativo municipal necesario para ser considerado entre sus prioridades de atención.

Instrumentos de Gestión Municipal

Partiendo de la afirmación de Guzmán (2016), que da cuenta que los instrumentos de gestión también lo conforman los planes institucionales que son parte del planeamiento estratégico, en la investigación se revisan y analizan el PDPC, el PEI y el POI y la programación multianual. La presencia de la CRT ST, en estos instrumentos de planificación, evidencian el alineamiento del servicio dentro gobierno local.

El Plan de Desarrollo Provincial Concertado. El PDPC, documento rector de la gestión municipal, se actualizó en las dos últimas gestiones municipales, en los años 2016 y 2019. En el PDPC 2016-2018, la violencia contra la mujer figuraba entre las problemáticas prioritarias del gobierno municipal, dentro del eje estratégico de Derechos fundamentales y dignidad de las personas, cuyo objetivo estratégico es, impulsar el acceso a derechos de grupos poblacionales vulnerables. El servicio CRT ST, se encontraba considerada como una acción estratégica para ofrecer a las víctimas de violencia un espacio de refugio transitorio.

En la actualización del PDPC 2017-2024,⁵ se omite el problema de la violencia contra la mujer, ya que no figura dentro de sus ejes estratégicos, a pesar de la magnitud que implica

⁵ Aprobado con Ordenanza Municipal 635-MPH/CM, del 31 de diciembre del 2019

la violencia en la provincia, que el 2020 registró el 30% de los casos de feminicidio ocurridos en el departamento de Junín (INEI, 2021). La atención a la violencia ejercida hacia la mujer, sólo se encuentra en la relación de proyectos estratégicos a nivel de idea, acopiados de las municipalidades distritales de su jurisdicción, como es la “Construcción e implementación de la casa refugio temporal para niños y mujeres víctimas de la violencia, del distrito de Sapallanga” y “El plan distrital de la prevención de la violencia intrafamiliar y valores del distrito de El Tambo”. Aunque el PDPC, sí reconoce la violencia y maltrato infantil en el eje estratégico de Derechos Fundamentales y Dignidad de las Personas (PDPC, 2019).

El Plan Estratégico Institucional. La gestión municipal 2015-2018, en el documento orientador de las acciones municipales PEI 2016 -2018, contempla la acción estratégica “víctimas de violencia familiar, sexual y de género cuentan con espacios de refugio temporal implementados”, bajo la competencia de la Gerencia de Desarrollo Social - Casa de Refugio. De las 17 prioridades previstas por las autoridades de turno, la prestación del refugio temporal ocupa el puesto 13, donde se encuentran las acciones vinculadas a la “promoción de los derechos ciudadanos de la población vulnerable y en riesgo”, dentro de los proyectos priorizados, considera la construcción de la CRT, que se encuentra a nivel de idea (2018, p. 73-122).

El PEI – 2019-2022, ⁶ aprobado por la gestión municipal del mismo periodo, contempla el objetivo estratégico institucional “Reducir los niveles de inseguridad ciudadana en el distrito de Huancayo”, que comprende la acción estratégica “Programas contra la violencia familiar de manera oportuna en el distrito”, bajo la responsabilidad de la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social – DEMUNA/Área de la Mujer, se asume que el servicio de la CRT ST, se encuentra incorporada en el referido programa (p. 20).

⁶ Aprobado con Ordenanza Municipal 621-MPH/CM, del 19 de junio de 2019

El Plan Operativo Institucional. Los planes operativos POI 2018 y POI 2019, alineados con el Plan Estratégico Institucional 2016-2018, contemplan la acción estratégica “víctimas de violencia familiar, sexual y de género cuentan con espacios de refugio temporal implementados” a cargo del Área de la Mujer – Casa Refugio, que figura con una asignación presupuestal de 32,000 soles y 25,654 soles respectivamente. Por su parte, la programación multianual 2020-2023, considera la actividad de atención a albergadas en los hogares refugio, que recibe una asignación presupuestal de 25, 654 soles.

El análisis de los documentos de gestión municipal, evidencia que las actualizaciones y formulaciones correspondientes al período 2019-2022, no están alineados; mientras en el PDPC, se omite la problemática de la violencia contra la mujer y su atención a través de la CRT ST, el PEI y POI si contemplan el programa contra la violencia familiar que comprende la atención a las albergadas. Este problema de desarticulación evidente en la planificación municipal de Huancayo, es congruente con las deficiencias de la gestión pública, identificadas en la Política Nacional de Modernización del Estado al 2021, donde se destaca las debilidades en la administración pública para asegurar el alineamiento de las políticas en los distintos niveles del estado y en los planes estratégicos, como el plan de desarrollo concertado, el plan estratégico institucional y el plan operativo institucional (p. 5).

La ausencia de un alineamiento ideal entre los instrumentos de gestión municipal, específicamente la exclusión en el PDPC, del servicio de la CRT ST, como mecanismo de atención del problema de la violencia contra las mujeres, puede afectar negativamente la priorización de iniciativas como proyectos de inversión, orientados al fortalecimiento del servicio.

Instrumentos de Gestión y Atención del Servicio CRT ST

El servicio CRT ST, cuenta con un conjunto de instrumentos para su gestión y funcionamiento, la investigación corrobora la presencia del reglamento, el libro de ingreso y egreso, fichas individuales o expedientes por cada víctima albergada y el cuaderno de ocurrencias, que se detallan a continuación.

Reglamento Interno del Servicio CRT ST. Un documento importante para la gestión del servicio, es el “Reglamento de la Casa de Refugio Temporal” (2018).⁷ Este documento estipula un conjunto de medidas para el funcionamiento del servicio y por ende, la prestación de las atenciones. Destaca el acápite sobre los deberes y derechos de la albergada y los procedimientos para su ingreso, atención y egreso. Entre los parámetros para la admisión de las mujeres víctimas de violencia, fija rangos de edad, condiciones de salud y otras limitantes. Una ex jefa del Área, responsable de su elaboración e incidencia para su aprobación, resalta que el Reglamento se formuló “[...] bajo los lineamientos del MIMP” (ESE- 07).

El Reglamento como documento rector, es valorado positivamente y considerado útil para la gestión del servicio. La jefa del Área de la Mujer y Responsable de la CRT ST, resalta que “el Reglamento es importante, para saber cuántas albergadas pueden entrar, que documentos necesitar, que personas son las que tienen que derivar” (ESE- 02). Por su parte la ex jefa del Área, destaca el aporte como un mecanismo que “ha ordenado [su] trabajo [...] es un documento importante para filtrar a las usuarias, eso nos permitía trabajar con las usuarias que deben estar en la Casa” (ESE-07).

Libro de Ingreso y Salida. Un documento empleado en el proceso de atención a las albergadas, es el Libro de Ingreso y Salida, que representa una importante fuente de

⁷ Aprobado con Resolución de Gerencia Municipal N° 701-2018-MPH/GM, del 22 de diciembre de 2016

información, que registra parte de la memoria del servicio. El Libro contiene data de las mujeres albergadas que acceden a la CRT ST, detalla su fecha de ingreso y el documento con el que es referida, donde se identifica a la institución responsable de su derivación. También, se encuentra información personal de la albergada, en la secuencia que se registra, figura el número de su Documento Nacional de Identidad, sus nombres y apellidos, dirección, edad, sexo, nivel educativo, estado civil, el tipo de violencia sufrida, la fecha de salida del servicio y finalmente, su firma y huella dactilar.

Fichas o Expedientes de Mujeres Albergadas. La CRT ST, en el proceso de atención, también maneja archivos o expedientes por cada albergada, donde se acopia documentos que dan cuenta de su permanencia en el servicio. Este file contiene el documento de derivación, la carta de compromiso firmada al ingreso a la Casa y los documentos de las atenciones recibidas, como las visitas médicas o el seguimiento realizado por las profesionales de las entidades responsables de su derivación, como resume el siguiente relato, “[...] se tiene un expediente por cada albergada, allí se adjunta sí estuvo mal, si se le llevó al seguro, si vino el SAMU, si vino la psicóloga, se adjuntan las recetas” (ESE-02). En la Tabla 4, se presenta el contenido de las fichas, en base a la revisión del expediente de una albergada que permaneció en el servicio en el año 2020, periodo de la primera ola por la pandemia de la COVID-19 y otra albergada que permaneció junto a su hija, el 2021.

Tabla 4

Documentos que contienen las fichas o expedientes de las albergadas – Revisión documentaria

Documento	Información
Oficio de derivación	Remitido por la institución que deriva a la usuaria.
Ficha de Referencia a Hogares	<ul style="list-style-type: none"> • Datos personales de la usuaria: Nombres y apellidos, número del Documento Nacional de Identidad, estado civil, número de hijos por sexo, dirección y teléfono.

	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre el episodio de violencia: Tipo de violencia sufrida, datos del agresor (edad, vínculo con la víctima, lugar de trabajo) y motivo de la derivación. • Consentimiento de la víctima, firma y huella dactilar
Carta de Compromiso de la Persona Albergada	<ul style="list-style-type: none"> • Datos personales de la usuaria: Nombres y apellidos, número del Documento Nacional de Identidad. • Compromisos que asume la usuaria: <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir el reglamento y los roles de vida diarios del hogar, realizar las actividades encargadas, asistir a los diferentes talleres, mantener en reserva la ubicación del hogar, estar a cargo de sus hijos estarán a su cargo de sus hijos. • Firma y huella dactilar de la usuaria
Carta de Retiro de la Casa Refugio	<ul style="list-style-type: none"> • Datos personales de la usuaria: Nombres y apellidos, número del Documento Nacional de Identidad, periodo de albergamiento, motivos de su salida y firma y huella dactilar.

Fuente: Fichas de dos mujeres albergadas en el servicio CRT ST

Elaboración propia.

Cuaderno de Ocurrencia. La CRT ST también maneja un Libro de Ocurrencias, donde el personal registra los diversos incidentes diarios que suceden en el servicio. La responsable del servicio indica que “tiene un cuaderno donde anota las ocurrencias del día”. (ESE-02). El libro contiene anotaciones de llamadas telefónicas, las visitas de profesionales que brindan alguna atención a las albergadas, las salidas a los juzgados para las audiencias, los exámenes de medicina legal y quejas de las albergadas, como la desaparición de prendas de vestir del lavadero o la pérdida de una porción de “pollo a la brasa” del dormitorio.

La revisión y análisis documentario de la MPH, evidencia que la CRT Santísima Trinidad, cuenta con instrumentos de gestión necesarios para su funcionamiento, como el Reglamento Interno aprobado normativamente. De la misma forma, dispone de instrumentos para atención de las mujeres albergadas, como es el libro de ingreso y egreso, el cuaderno

de ocurrencias y manejan expedientes individuales por cada usuaria que permanece en el servicio. Este hallazgo muestra el alineamiento del servicio a los mandatos del MIMP, que demandan implementar los documentos citados para el funcionamiento y atención en la CRT (p. 40). Otros documentos como el POA y la información contable se manejan desde el Área de la Mujer. Asimismo, el hallazgo concuerda con las conclusiones de la supervisión efectuado por la Defensoría del Pueblo (2019), donde se afirma que Huancayo, se encuentra entre los hogares que dispone de estos instrumentos (p. 17, 18).

Articulación Interinstitucional de la CRT ST

Partiendo de la propuesta Cravacuori, Ilari y Villar, sobre la articulación interinstitucional, encaminada a vincular acciones, recursos y otras condiciones para la ejecución de un trabajo conjunto a nivel interinstitucional, la investigación explora los vínculos formalizados por el servicio de la CRT ST, en calidad de convenios y el accionar del espacio de concertación en virtud de la Ley 30364, que se revisan y analizan a continuación.

Convenios de Cooperación Interinstitucional. La MPH, carece de convenios interinstitucionales, que le permita a la CRT ST complementar la atención que ofrece a las mujeres albergadas, sus hijas e hijos. El reconocimiento de la ausencia de acuerdos de colaboración, que faciliten la atención integral y multidisciplinaria que debe ofrecer el servicio, se observa en las siguientes versiones.

Ausencia de convenios de colaboración interinstitucional para la prestación de atenciones – Entrevistas semiestructuradas

“A la fecha no se tiene [convenios], pero se tendría que hacer, yo personalmente soy participe del trabajo en equipo con todas las instituciones”. (ESE-01)

"A la fecha no tenemos ningún convenio". (ESE-02)

Si bien la CRT ST, actualmente no registra convenios, en gestiones anteriores, han mantenido acuerdos de colaboración no formalizados. Entre ellos, con la ONG Centro de Atención Psicosocial – CAPS, que se encargó de la atención de la salud emocional de las mujeres acogidas, la capacitación del personal y el acompañamiento de su labor; igualmente, contaron con la participación de Nueva Acrópolis, que implementó actividades productivas. Estos acuerdos verbales entre el servicio y las instituciones citadas, han permitido el desarrollo eventual de ciertas actividades para la recuperación emocional de las albergadas y la capacitación productiva, muy escasas en las atenciones que ofrece el servicio, como se recoge en las siguientes versiones.

para la atención de salud mental de las albergadas se tenía un acuerdo con el CAPS (Centro de Atención Psicosocial) [...] han capacitado al personal de la Casa Refugio, para brindar atención a las víctimas. Al final de todas las capacitaciones nos han hecho acompañamiento con la participación de internas de Psicología [...].

También teníamos un acuerdo con el grupo Águilas Doradas de Nueva Acrópolis (2017), trabajamos con las víctimas talleres de empoderamiento, fortalecimiento, talleres productivos. Se les enseñaba diversas ocupaciones, para que generen sus emprendimientos como repostería, manualidades, manicure, donaron materiales como esmaltes, paletas de uñas. (ESE-07)

Los directivos valoran positivamente la posibilidad de generar convenios que contribuyan con la atención que brinda la CRT ST, el Gerente de Desarrollo e Inclusión

Social, manifiesta que son necesarios “a fin de que la albergada pueda tener un adecuado servicio como corresponde” (ESE-01), por ello, tienen iniciativas para la suscripción de un convenio con el Programa Aurora del MIMP, para dotar al servicio del personal necesario, “a fin de que ellos nos puedan apoyar con sus profesionales y tener su soporte para la atención adecuada que debe tener una casa refugio para la atención de las albergadas” (ESE-01).

El posible convenio con el Programa Aurora, también lo vislumbra otras fuentes de la Municipalidad, “estamos intentando hacer un convenio con el grupo Aurora [Programa Aurora], para que ellos pongan el personal, el psicólogo, una asistente social, enfermera”. Aunque advierte dificultades en el gobierno municipal, para cumplir con ciertas exigencias del MIMP, como la infraestructura requerida “piden espacios, piden una oficina para cada profesional, un tópico, pero no tenemos el ambiente adecuado” (ESE-02).

Otras instituciones públicas identificadas como potenciales aliados, con quienes, posiblemente pueden promover algún convenio de colaboración en salud, para facilitar atenciones terapéuticas, “queremos hacer un convenio con la Red de Salud [Valle del Mantaro], para la atención de los psicólogos” (ESE-02). Para el desarrollo de iniciativas laborales, pretenden un acuerdo con la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, cuya intervención puede facilitar que las albergadas a su egreso del servicio, hayan logrado ciertas capacidades que les permita generar sus propios ingresos económicos, “para que las personas que ingresan puedan tener la oportunidad de salir con un trabajo y poder sustentarse [solas]” (ESE-02); de esta forma, impulsar tanto su fortalecimiento emocional y autonomía económica.

Espacios de Concertación Interinstitucional. La Municipalidad Provincial de Huancayo, desde el 2019 lidera la Instancia provincial de concertación para la prevención,

sanción y erradicación de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Este espacio surge desde el impulso de la CRT ST, "La Instancia se ha formado desde la propuesta del Área Mujer y la Casa Refugio. Hemos trabajado e impulsado para que la Ordenanza Municipal sea aprobada" (ESE-07). Para su funcionamiento el espacio cuenta con un Reglamento Interno,⁸ que regula el trabajo que desarrolla. Sobre el trabajo vinculado con este espacio, la Jefa del Área Mujer refiere, "estamos trabajando con la Instancia" (ESE-02). Aunque no se encuentra evidencia de la atención que se pueda ofrecer al servicio desde la Instancia.

La articulación representa para la CRT ST, una necesidad y una exigencia para la atención integral y multidisciplinaria de las albergadas, mecanismos como los convenios de cooperación que pueden facilitar este proceso, están ausente en el servicio, según los hallazgos de la investigación; de otro lado, la instancia de concertación implementada en el marco de la Ley 30364, tiene un débil desempeño. Esta dificultad encontrada, no sólo se presenta en el servicio, sino constituye una de las debilidades que caracterizan a la gestión pública, donde la coordinación entre los niveles de gobierno y sectores, suelen ser limitadas, complejas, costosa y "muy poco efectiva", como señala el documento de diagnóstico del Plan de Modernización del Estado (2021, p. 7).

Si bien no resulta auspicioso promover la articulación interinstitucional, el Área de la Mujer, dando cumplimiento a su función de promoción de convenios, que le atribuye la Ordenanza de su creación, debe emprender acciones concretas para generar compromisos interinstitucionales, como es el caso de los colegios profesionales, exigencia que data desde la aprobación de la Ley 28236 y su Reglamento, a fin lograr atenciones gratuitas en favor de las albergadas (2005, p. 4). Además, con la atención interinstitucional se puede cubrir

⁸ Aprobado con Decreto de Alcaldía N° 002-2002-MPH/A, el 20 de enero de 2020.

necesidades básicas, la defensa de derechos, el desarrollo de capacidades y la superación de las consecuencias de la violencia (MIMP, 2026, p. 25).

Los hallazgos interpretados y evidenciados, en primer lugar, dan respuesta a la primera pregunta de la investigación sobre el marco normativo y de gestión municipal y la articulación interinstitucional del servicio CRT ST; en segundo lugar, al logro del primer objetivo de la investigación concerniente a dicha interrogante; finalmente, se fundamenta que la CRT ST, desde su creación se halla inmersa en un marco normativo y documentos de gestión municipal, aspecto primordial que favorecen la gestión del servicio; sin embargo, sus mecanismos de articulación interinstitucional son débiles, un factor que limita el cumplimiento de funciones en el servicio.

PE2 ¿Los recursos humanos, financieros y físicos asignados al servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, son los suficientes para su funcionamiento?

Insuficientes Recursos que Afectan el Funcionamiento del Servicio CRT ST

El Manual de Procedimientos Administrativos ⁹ de la MPH (2018), encarga a la unidad orgánica Área de la Mujer- Casa de Refugio, ejecutar el procedimiento “protección a víctimas de violencia familiar, sexual” (p. 320), proceso que demanda el uso de un conjunto de recursos, para ejecutar las diversas actividades que implica facilitar protección a las albergadas. Por ello, la identificación y análisis de los recursos asignados a la CRT ST, comprende los recursos humanos, financieros y físicos, considerados necesarios dada la naturaleza del servicio.

⁹ Aprobado con Resolución de Alcaldía 271, el 11 de octubre del 2018.

Recursos Humanos del Servicio CRT ST

Personal del Servicio. El servicio, en estos años de funcionamiento, ha contado con un personal mínimo, conformado por una responsable y un personal de vigilancia. La referencia de una anterior responsable, da cuenta de dicha situación, cuando señala que laboraban ella y una vigilante, incorporándose otra persona más para tareas de seguridad, que fue posible por la gestión realizada desde la naciente Área de la Mujer, como se evidencia en su relato:

[trabajábamos] mi persona que era la responsable y una persona de vigilancia para el turno noche. A tanta insistencia y lucha haciendo ver las necesidades, con el Área Mujer que empezó a funcionar, pedimos una vigilante más, haciendo ver que a las usuarias no se les podía dejar bajo llave y a parte que el personal tiene su hora de refrigerio, pues anteriormente se dejaba así bajo llave. (ESE- 07)

La investigación identifica que el personal de la CRT ST, lo integran la jefa del Área de la Mujer, una asistente y una vigilante. Un equipo sin experiencia previa en trabajos con mujeres víctimas de violencia. Otros aspectos que destacan, es su condición laboral en la Municipalidad de Huancayo, la jefa del Área es contratada bajo la modalidad CAS, tiene poco más de dos meses en el cargo. Tanto la encargada y vigilante son nombradas con 12 y ocho años de servicios respectivamente en el municipio. La Tabla 5, resume el cargo y el perfil del personal.

Tabla 5

Cargo y perfil del personal de la CRT ST

Jefa del Área de la Mujer – Responsable de la CRT ST	
Nivel educativo	Superior
Profesión	Licenciada en Administración de Empresas

Condición laboral	Contratada
Tiempo en el cargo	Ingreso a finales del mes de enero del 2021
Experiencia	Es su primera experiencia laboral vinculada a la violencia contra la mujer
Asistenta	
Nivel educativo	Superior Profesora de Educación Primaria y Técnica en Industrias Alimentarias
Condición laboral	Nombrada
Tiempo en el cargo	1 año y 1 mes
Experiencia	Trabaja 12 años en la Municipalidad de Huancayo. Inició sus funciones como obrera en limpieza de parques y jardines. Se desempeñó en el Área de Deportes y la Academia Municipal.
Vigilante	
Nivel educativo Profesión	Secundaria completa
Condición laboral	Nombrada
Tiempo en el cargo	1 año
Experiencia	Trabaja ocho años en la Municipalidad de Huancayo se ha desempeñado en diversas áreas como obras, servicios públicos y transportes.

Fuente: Entrevistas semiestructuradas

Elaboración propia

Jefa del Área Mujer – Responsable de la CRT ST. Ambos cargos se asumen paralelamente, como indica un directivo de la MPH, "la responsable del Área [de la] Mujer, también es responsable de la Casa Refugio" (ESE- 01). De acuerdo al MAPRO, lidera el procedimiento de protección dirigida a las mujeres víctimas que alberga, tiene a su cargo ocho actividades, desde las coordinaciones para el ingreso de una albergada hasta su egreso. De las actividades a su cargo, el de mayor complejidad es el diseño del plan de atención integral, que debe formularse para cada albergada, acción que no se cumple, ya que debe ser desarrollada por una profesional de psicología o trabajo social. En la Tabla 6 se resume las actividades asignadas a la jefa del servicio.

Tabla 6

*Cargo y actividades a cargo de la jefa del Área de la Mujer – Responsable de la CRT ST –
Revisión documentaria*

Cargo	Actividades
Jefa del Área Mujer y Responsable de la CRT ST	a. Coordina la disponibilidad de vacantes en el servicio. b. Revisa la documentación de referencia que acompaña el ingreso de la usuaria al servicio. c. Registra a la usuaria en el libro de registro [de ingreso y egreso]. d. Diseña el “plan de intervención integral” para la albergada. e. Emite la conformidad y recoge los bienes de almacén. f. Emite los documentos de contra referencia a la institución que derivo a la usuaria. g. Externa a la usuaria previa evaluación social. h. Emite informes mensuales sobre las usuarias que alberga el servicio.

Fuente: Manual de Procedimientos Administrativos –MAPRO

Elaboración propia

Asistenta. La asistenta,¹⁰ desarrolla labores exclusivas con las mujeres albergadas, informa que desconoce las funciones que debe cumplir, ya que se encuentran en proceso de formulación, “lo de las funciones recién se va a determinar, está en proceso. La jefa de Área está trabajando un esquema de los trabajadores de la CRT y cuáles son las funciones y obligaciones de cada trabajador” (ESE-03). Sin embargo, de acuerdo al MAPRO, se encarga de la entrega de los artículos de higiene al ingreso de las albergadas, la gestión diaria de la alimentación y el requerimiento de artículos de limpieza y alimentos, como se puede ver en la Tabla 7.

¹⁰ La asistenta menciona tener un memorando, donde la asignan el cargo de responsable de la CRT ST el año 20020; sin embargo, las funciones que cumple corresponden al de asistenta.

Tabla 7

Funciones de la asistente de la CRT ST

Cargo	Funciones
Asistente	a. Entrega a las usuarias los artículos de higiene y habitación. b. Planifica el menú de las tres raciones diarias y compra los alimentos perecibles. c. Hace el requerimiento de alimentos y útiles de aseo al almacén.

Fuente: Manual de Procedimientos Administrativos

Elaboración propia

Sobre su trabajo diario, comenta que parte de su labor es apoyar a las mujeres albergadas para mejorar su estado de ánimo, "un día están bien emocionalmente, otros días amanecen emocionalmente mal, entonces se les trata de apoyar" (ESE-03). En ocasiones también soluciona conflictos que surgen entre las albergadas del servicio, como se aprecia en el relato que ofrece:

ni bien llegué se quejaron, se acusaban que desapareció el peine, el jabón, que le pegó a mi hijito, que le insultó la abuelita, que me quiero ir. Lo que hice fue reunir las en la salita a toditas, hablé con las mamás, les hablé para que vean como está la situación afuera, [...] les hice entender a ellas que hay que aprender a convivir por el tiempo que permanecen en la Casa Hogar, pues no se van a quedar toda la vida, porque es temporal. Más o menos bajó [la pelea]. (Entrevista semiestructurada-03)

Vigilante. El desconocimiento de funciones también es señalado por la vigilante, cuando fue transferida a la CRT ST, le informaron verbalmente las labores que debía cumplir en el servicio, ha solicitado saber sus funciones y no recibe respuesta, como se aprecia en su testimonio:

la otra señorita encargada, me dijo vas a ir de vigilante y no vayas a prestar tu celular. Me indicó todo lo que debía hacer. También me dijeron, te vas a encargar de la puerta, que no esté abierta, vas a ver que no se peleen, vas a ver que se cocinen a su hora. Siempre he pedido saber cuáles son mis funciones, pero no me han respondido. (ESE-04)

Sobre sus labores puntualiza, que no sólo vela por la seguridad del servicio, sino atiende todas las necesidades que surgen en su turno; debe asegurarse que las albergadas cocinen y realicen el aseo de sus habitaciones; también, atiende a los visitantes del servicio y las emergencias que surgen con alguna internada. En suma, una multiplicidad de acciones, que se da cuenta en el siguiente relato.

En la Casa hago de todo. Cuando llega una albergada en mi turno, yo la recibo. Veo lo que van a cocinar, que hagan la limpieza de sus cuartos, que hagan sus cosas; viene alguien les atiendo; a veces me mandan documentos a la Municipalidad. En todo lo que se necesita yo apoyo [...] En el momento se presentan los casos y tengo que hacerlo. (ESE-04)

La jefa del Área de la Mujer, corrobora las funciones que cumplen tanto la asistenta como la vigilante, enmarcadas mayormente en el seguimiento de labores domésticas que cumplen diariamente las albergadas. “[la asistenta], ve toda la atención de la CR. El Vigilante ve continuamente que las personas se levanten a su hora, está viendo si están cocinando, si están atendiendo a sus hijitos [...] vigilan que no ingresen celulares” (ESE-02).

El hallazgo sobre el recurso humano que labora en la CRT ST, hacen concluir que es un factor que limita el funcionamiento del servicio, por no contar con el personal mínimo necesario para la gestión de este tipo de servicios públicos, muy lejos de equipararse a las

exigencias de un equipo multidisciplinario que demanda el Reglamento de la Ley 28236, requerimientos que replica el MIMP, en sus lineamientos para hogares, que debe estar compuesto por una directora, un profesional de psicología y trabajo social, capacitados y sensibilizados (2016, p. 27). A este grupo elemental debe incorporarse al personal de apoyo para labores de vigilancia, que no está considerado en el Reglamento de la Ley 28236 y el lineamiento lo asume como recomendable, cuando su presencia es fundamental dentro del servicio para brindar seguridad.

El limitado y débil recurso humano en la CRT ST, se enmarca en las flaquezas de la gestión pública, enunciada en la política de Modernización del Estado, que se caracteriza por la confluencia de regímenes laborales diversos, la incorrecta fijación de los perfiles de puestos y el número requerido de profesionales, entre otras dificultades (CEPLAN, 2021, p. 6). El insuficiente recurso humano, afecta directamente la gestión del servicio, porque el personal representa el recurso vivo, responsable de dinamizar los demás recursos disponibles en una organización, en este caso la CRT ST, como plantea Chiavenato (2007, p. 105). Desde la percepción de una integrante del personal, resulta de la escasa importancia que se le asigna al servicio, "los de arriba [los de la Municipalidad] no se preocupan por las albergadas, lo que pase con ellas no les importa. Siempre dicen que más quieren si tienen casa y comida" (ESE-04), momento en el que rompe en llanto.

Recursos Financieros del Servicio CRT ST

Asignación Presupuestal Anual. La CRT ST, recibe anualmente una asignación presupuestal a través de la unidad orgánica del Área de la Mujer, "[...] como Área [de la] Mujer tenemos un Plan Operativo Anual pero no como Casa [de] Refugio, donde hemos contemplado el alquiler del domicilio y la alimentación de las albergadas" (ESE-02). La revisión documentaria de los planes operativos anuales correspondientes a la temporalidad

de la investigación, reafirma la versión de la funcionaria, sobre la gestión del presupuesto del servicio mediante esta Unidad.

Los planes operativos de los años 2018 y 2019 y la programación multianual 2020-2022 de la Municipalidad Provincial de Huancayo, resumidas en la Tabla 8, muestran que, durante el primer año, el total del presupuesto que se asigna a la Casa de Refugio Temporal, asciende a 32,000 soles; mientras los siguientes años, se le asigna 25,654 soles, que representa una reducción del 19,8%, con relación al año 2018, este recorte en el presupuesto, coincide con el inicio de la gestión municipal 2019-2022.

La Tabla 8, también evidencia, que el mayor porcentaje del presupuesto se orienta a la atención alimentaria y el albergue de las mujeres (alquiler de la infraestructura donde opera el servicio), que se identifica como alojamiento. Un aspecto importante que destaca entre los POIs, es el correspondiente al año 2018, donde se observa presupuestos para actividades de atención psicológica y el desarrollo de capacidades laborales de las albergadas (talleres de laborterapia), si bien son montos menores, resultan significativos en la mirada de una atención integral que debe caracterizar al servicio; contrariamente, promover la difusión de la CRT, contraviene la exigencia normativa de mantener el servicio en reserva.

Tabla 8

Asignación presupuestal al Área de la Mujer - CRT- Revisión documentaria

Actividad	POI – 2018 S/.	POI -2019 S/.	Programación Multianual 2020 – 2022 S/.
Atención en alimentación y alojamiento a señoras e hij@s víctimas de violencia familiar	28,090	25,654	25,654 ⁽¹⁾
Consejería y atención psicológica a víctimas de violencia familiar, sexual y de género	1,994		

Talleres de laborterapia para usuarias (manualidades, tejidos y repostería)	755		
Brindar información de los servicios (que) presta (la) casa refugio a la población de la provincia de Huancayo	1,161		
Total	32,500	25,654	26,654

Fuente: POI 2018, 2019 y Programación Multianual 2020-2022

Elaboración propia

Destino del Presupuesto. El presupuesto anual destinado a la Casa de Refugio Temporal, cubre esencialmente tres gastos corrientes que comprende el pago mensual del alquiler de la vivienda donde funciona la CRT, pagos por los servicios de agua y luz y la alimentación de las mujeres albergadas y sus hijos e hijas. En suma, están destinados a la atención de necesidades básicas de alimentación y asegurar el espacio de albergue, como se recoge en los siguientes testimonios.

Gastos que cubre el presupuesto – Entrevistas semiestructuradas

“(el presupuesto) comprende el alquiler de la casa refugio, gastos corrientes de servicios de agua y luz y la alimentación de las albergadas, puede ser también personal”. (ESE-01)
“en el alquiler se gasta bastante, se paga fuerte; en la comida también se gasta bastante”. (ESE-02)
“Hacen compras de víveres para que ellas mismas cocinen”. (ESE-05)
“Primero lo que se priorizaba era el alquiler y la alimentación”. (ESE-07)

Si bien se cuenta con un presupuesto para la atención alimentaria de las albergadas, hay ocasiones donde no se dispone de recursos para la adquisición de insumos básicos para la preparación de los alimentos, como es la carne, “[...] a veces pedíamos que podía comprar carnecita o alguna cosa y decía que no había presupuesto” (ESE-04). En estas

circunstancias, el personal financie algunos gastos menores en la atención de las albergadas, desde la compra de ciertos alimentos o el transporte local, "muchas veces hemos puesto de nuestro bolsillo [...] por ejemplo, un pasaje para que se desplacen o hemos comprado algo [...]. A veces son cosas pequeñas que por humanidad gastamos, a veces son tres, cuatro o cinco soles [...]" (ESE-03), gastos eventuales que no son reembolsados, "[...] cuando surge alguna emergencia lo asume de su bolsillo, no le reponen nada" (ESE-04).

Presupuesto Insuficiente. Fuentes de información participantes en la investigación, coinciden en su apreciación, al valorar de insuficiente o limitado el presupuesto de la CRT ST. Esta situación demanda adecuar las atenciones del servicio, sobre todo en la alimentación. Otras atenciones ya no son posibles de realizar como es la atención emocional y la capacitación laboral de albergadas. Las siguientes afirmaciones evidencian la insuficiencia del presupuesto, para asegurar las prestaciones requeridas por las albergadas.

Presupuesto Insuficiente para la prestación de atenciones – Entrevistas semiestructuradas

"[...] lo presupuestado a veces no está de acorde con la necesidad". (ESE-01)
"Sí necesitamos más presupuesto, pero a veces no le dan la importancia debida". (ESE-02)
"Siempre me decían que no tienen presupuesto". (ESE-04)
"El problema también grande de esta casa, es que no tiene suficiente recurso económico". (ESE-05)
"Muchas veces hemos sentido la necesidad de que nos faltaba presupuesto para ofrecer más cosas, pero por lo menos para lo necesario está bien". (ESE-07)

Las dificultades presupuestales que presenta el servicio, de acuerdo al Gerente de Desarrollo e Inclusión Social, surgen porque el equipo responsable no formula

adecuadamente la programación presupuestal, “[...] no se ha desarrollado bien el cuadro de necesidades. En tal caso es responsabilidad de la parte técnica, del equipo que no desarrolló bien su trabajo”. Estos problemas según el funcionario pueden ser resueltas con requerimientos de ampliación, sustentados adecuadamente para ser aprobado por la Sub Gerencia de Presupuesto, “[...] si hay necesidad se tiene que solicitar, el hecho es de poder sustentar la ampliación [...]. El área de presupuesto es un área bastante técnica, la cual te dice correcto yo te brindo, pero justifica por qué, no es un tema que no haya presupuesto” (ESE-01).

De los hallazgos en la investigación se concluye que la CRT ST, cuenta con una asignación presupuestal anual asegurada en el POI y la programación multianual; aunque resulta insuficiente para cumplir óptimamente con las atenciones de alimentación y albergue que requieren las mujeres albergadas. En estos últimos cuatro años el monto presupuestal del servicio presenta una reducción que bordea el 20% en comparación al 2018, mientras otros programas dirigidos a la niñez en riesgo de desprotección (DEMUNA), tiene asignado 40 mil soles, de acuerdo a la programación multianual (MPH, 2020).

El insuficiente presupuesto estipulado para la CRT ST, responde a diversas causales entre ellos, los criterios empleados en la asignación, aspecto abordado por CEPLAN en el análisis de las dificultades que enfrenta la gestión pública, donde persiste una “asignación inercial”, que replica los montos dispuestos el año anterior (p. 5), identificado también en la CRT ST, que se confirma con la versión de un funcionario, cuando afirma que el presupuesto "es de acuerdo más o menos a lo llevado al año anterior" (ESE-01). Ello, genera que los montos asignados no contribuyan al buen desempeño de los servicios públicos y mucho menos a cerrar brechas ni atender las prioridades de la ciudadanía. Finalmente, los insuficientes recursos financieros, limitan la disponibilidad de otros recursos necesarios para cumplir con la atención de las mujeres albergadas. Como señala Chiavenato (2007), estos

recursos en gran medida determinan la eficacia de una organización para alcanzar sus objetivos, porque le permiten adquirir, los recursos que necesita para su operación (p. 105)

Recursos Físicos del Servicio CRT ST

La Infraestructura de la CRT ST. En estos años de funcionamiento, la CRT ST, ha prestado servicios en diversas viviendas implementadas por la Municipalidad Provincial de Huancayo, en sus inicios operaba en un ambiente habilitado en el antiguo Camal Municipal, ubicado en el del puente Centenario, conocido como bajada de El Tambo, posteriormente y hasta la actualidad funciona en una casa alquilada, la profesional del CEM, ofrece un recuento de las diversas casas ocupadas por el servicio a lo largo de estos años.

Cuando yo inicié en el CEM, la Casa Refugio funcionaba en la bajada de El Tambo, dónde era el camal, era un local viejo, allí funcionaba. Después, se fueron por el parque Goyzueta, donde estuvieron buen tiempo, luego la trajeron al jirón [...], a unas cuerdas del parque, luego se trasladaron a Ocopilla, a un lugar muy feo, es [un] barrio donde hay más delincuencia. Ahora regresó [...]. Cada gestión cambia. (ESE-05)

Contexto donde se Ubica la Infraestructura de la CRT ST. Al recorrer las calles de la urbanización donde se encuentra la CRT Santísima Trinidad, se observa un barrio tranquilo de clase media, con calles asfaltadas, en su mayoría silenciosas, con viviendas que lucen jardines exteriores y también se aprecia parques amurallados para el esparcimiento de los vecinos. Las calles aledañas al servicio se encuentran vacías, sin transeúntes, de manera esporádica circulan vehículos de transporte público o taxis; en ese contexto, la vivienda que alberga a las mujeres víctimas de violencia, pasa desapercibida y muy difícilmente puede ser identificada.

En este contexto, el local de la CRT ST, se ubica en una esquina, es parte de una construcción de dos pisos, con características similares a las viviendas vecinas. Al observar el frontis, notamos que parte de los ambientes que ocupan las albergadas, tienen ventanas directas hacia las dos calles. Al ingresar a la 'Casita refugio', como le llama con afecto nuestra anfitriona, que nos recibe con amabilidad, informa que el servicio sólo funciona en el primer piso, pues el segundo piso y la azotea son ocupados por otras personas, con las cuales no tienen contacto, porque no comparten espacios comunes. Comenta también, que el barrio es muy tranquilo y seguro, que hay tiendas cercanas y un pequeño mercado para realizar algunas compras que necesitan.

La infraestructura de la CRT ST, dispone de los servicios básicos de agua, luz y desagüe. Sobre otros servicios, se identifica que no dispone de internet y tampoco de teléfono fijo o un celular institucional para las comunicaciones, tampoco cuenta con un directorio telefónico. En la Casa no se aprecia la señalización necesaria de defensa civil, que pueda usarse en situaciones de emergencia; igualmente, no dispone de extintores ante la posible ocurrencia de incendios.

Ambientes, Equipamiento y Condiciones de los Muebles. La infraestructura donde funciona la CRT ST, se divide en dos bloques; el primero, corresponde al primer piso de la construcción original de la vivienda, conformado por una sala de recepción que tiene tres usos, dos dormitorios para las mujeres albergadas y sus hijos e hijas y un baño completo; el segundo bloque, es una construcción provisional de un piso con techos de calamina, compuesto por un dormitorio, almacén, sala para niños (separada para oficina), la cocina y comedor, medio baño y oratorio. Los ambientes comparten un pequeño patio y pasadizo, en el gráfico 1, se presenta un plano que muestra los ambientes que comprende el servicio.

Gráfico 1

Plano de distribución de la infraestructura de la CRT ST



Fuente: Observación de campo

Elaboración propia

Sala de recepción

El primer ambiente que observamos al ingresar a la CRT ST, es la sala de recepción que se ve limpia y ordenada, acondicionada para tres usos; la parte de entrada sirve como oficina de recepción, consta de un escritorio de trabajo, muy cerca se encuentra un botiquín de medicamentos, que según narra la guía, contiene medicinas básicas para controlar la fiebre o los cólicos estomacales, y destaca la presencia de un cuadro del Sagrado Corazón de Jesús. La parte central, está habilitada como sala de recibo, con tres sillones de cuero negro, colocados en dirección hacia el único televisor presente en el servicio, donde las albergadas y sus hijos ven sus programas favoritos, adornan este espacio láminas con frases motivadoras, en ocasiones emplean la sala para las atenciones psicológicas de las

albergadas.

El límite de la sala son cuatro estantes con archivadores, que funcionan como separadores, detrás de los estantes, se ubica el dormitorio de la vigilante, compuesto por un camarote y un pequeño armario con llave, para guardar sus pertenencias. Este primer ambiente es de uso común, para el equipo de trabajo y las albergadas, no tiene privacidad, a la salida de este espacio encontramos un pequeño patio y un pasadizo que conecta con los otros ambientes que conforman la Casa.

Dormitorios

La CRT ST, cuenta con tres dormitorios independientes, dos de ellos, pertenecen al primer bloque de la vivienda, con ventanas hacia la calle, de marcos metálicos tupidos y lunas gruesas que impiden la visibilidad interior y exterior. El tercer dormitorio se encuentra en el segundo bloque en la construcción de un piso. Cada habitación luce limpio, decorada con frases que alientan a una vida sin violencia, amobladas con tres camarotes, un pequeño ropero y una mesa, al momento de la visita sólo se observan las camas y los colchones, pues según indica la guía, las frazadas están lavadas y guardadas, hasta el ingreso de una nueva albergada, en cada dormitorio descansa una usuaria y sus hijas e hijos, a fin de mantener su privacidad.

Servicios higiénicos

La CRT ST, solo dispone de un baño completo, ubicado en el primer bloque de la vivienda, compuesto por un inodoro, lavamanos y la ducha. Este servicio higiénico se aprecia limpio, es empleado tanto por las albergadas, sus hijas e hijos y el personal de la CRT. Durante el tiempo de permanencia en el servicio, cada albergada maneja de forma

independiente sus artículos de higiene (papel higiénico, jabón, pasta dental, cepillo y otros), y asumen la limpieza del ambiente. También, hay un medio baño en el patio, que no se puede observar, ya que se encuentra con llave.

Patio y pasadizo

A la salida de la sala de recepción se encuentra el pequeño patio y pasadizo, que conecta con los otros ambientes del servicio. En este espacio sobresale un periódico mural ilustrado, cuya sección de “chistes” refuerza estereotipos de género sobre la mujer, presentada ejerciendo violencia contra un niño y un hombre. En el pequeño patio pasadizo que cuenta con maceteros y un pequeño jardín se encuentra un oratorio dedicado a la Virgen María, es un espacio, donde las mujeres que lo desean elevan sus oraciones, comenta la guía; también se encuentra el lavadero.

Sala para niños y oficina

Al ingreso de este ambiente está instalada una oficina que cuenta con un escritorio pequeño y dos sillones rojos, que se observan desgastados. De acuerdo a información de la guía, el espacio se usa eventualmente para las terapias de las albergadas, señala que en ese lugar pueden conversar con tranquilidad sin ser escuchadas”. Seguidamente, se ubica la sala para niños, este espacio cuenta con dos pequeños sillones, una mesa pequeña de colores, tiene un piso microporoso de animales, conformado por nueve piezas y un pequeño estante con pocos libros, juguetes y peluches. En este ambiente destaca el colorido cartel “Mi biblioteca” y los dibujos que hacen alusión a los derechos de los niños y niñas. Este espacio pese a ser pequeño se siente acogedor y alegre, goza de iluminación, por la ventana que da al pasadizo.

Cocina y comedor

La cocina y el comedor, se ubican en el lado izquierdo del pasadizo, luego del oratorio. La cocina es amplia y ventilada, se encuentra limpia y ordenada, dispone de muebles empotrados y un lavadero, está equipada con una refrigeradora y cocina a gas moderna de seis hornillas y horno. Los utensilios para la preparación de los alimentos y el consumo, se ven ordenados. La cocina conecta con el comedor, un ambiente estrecho, donde sólo caben la mesa y sillas, pero es un espacio iluminado por la ventana hacia el oratorio ubicado en el patio/pasadizo”.

Gestiones para una Infraestructura Propia del Servicio. La ausencia de una infraestructura propia para la CRT, motivó demandas para que la MPH, asuma la construcción de una infraestructura para el servicio. La ex responsable destaca los trámites realizados, “hicimos la gestión, conseguimos el terreno, hicieron los planos y allí quedó, se traba cuando quieren asignar presupuesto, se trunca cuando preguntan cuántas son, si amerita los gastos” (ESE-07). Esta versión es corroborada por la representante del CEM, cuando informa de su participación junto a otros actores, de la iniciativa del gobierno para dotar de un local al servicio:

Hace como cuatro o cinco años atrás, tuvimos una reunión con un gerente, que dijo que había un terreno donde podíamos construir la Casa Refugio. Trabajamos el plano, el diseño de las habitaciones, lugares de juego para los niños; pero al final nada, habiendo terreno y presupuesto y no se hizo nada. (ESE-05)

La necesidad y demanda de una infraestructura para la CRT, continua vigente. El Gerente de Desarrollo e Inclusión Social maneja una propuesta amplia, que comprende la construcción de una infraestructura específica para su gerencia, considerando los servicios

que le competen. Actores como el CEM y el Área de la Mujer y el propio gerente, anhelan se cristalice y permita ofrecer un mejor servicio a las albergadas y terminar con la constante búsqueda de una nueva vivienda para el servicio. Los siguientes relatos recoge la iniciativa de la Municipalidad para dotar de infraestructura propia al servicio.

Iniciativa para dotar de infraestructura propia a la CRT ST – Entrevistas

semiestructuradas

"[...] estamos gestionando el tema de la infraestructura [...] una infraestructura para toda la Gerencia de Desarrollo, donde también tiene un espacio la Casa Refugio, para que no sigamos teniendo el problema de estar buscando cada cierto tiempo una casa para adecuarla". (ESE-01)

"hay un proyecto. si el gerente lo logra, la casa será construida por la Municipalidad, [...] allí sí en vez de invertir en alquiler se invierte en otras cosas" (ESE-02).

" El gerente actual quiere construir la Casa Refugio, ojalá se cumpla". (ESE-05)

Los hallazgos evidencian, que el gobierno local de Huancayo, a lo largo del tiempo ha garantizado una infraestructura para el funcionamiento de la CRT ST, observándose un enorme avance en comparación a sus inicios cuando operaba en un ambiente del antiguo Camal Municipal. A la fecha la Municipalidad asegura el alquiler de una vivienda donde opera el servicio, que cumple con gran parte de las exigencias para los locales de estos servicios públicos, solicitados por el MIMP, a excepción de la habilitación de oficinas y computadoras para el equipo de trabajo y exigencias menores que pueden ser habilitadas fácilmente como el extintor, el equipamiento del botiquín, la telefonía o las certificaciones de defensa civil. Una demanda que sí requiere mayor atención es la implementación de un dormitorio y baño para personas con discapacidad (2016, p. 36).

Los hallazgos descritos sobre la infraestructura del servicio, es congruente con los resultados expuestos por la Defensoría del Pueblo (2019), sobre la supervisión a los servicios de refugio, en el caso de la CRT de Huancayo, evidencia la disponibilidad de dormitorios unifamiliares, la presencia de un ambiente para la atención de las albergadas, la higiene que presenta la cocina (p. 26-27). Asimismo, también, la CRT ST, se encuentra entre los servicios, que adolece de un dormitorio y baño para personas con discapacidad y se encuentra en el grupo de servicios supervisados, cuyo local no cuentan con la certificación de defensa civil (p. 46).

Las evidencias de los recursos existentes en la CRT ST, permite responder a la segunda pregunta de la investigación y concluir que el servicio dispone de insuficientes recursos para su funcionamiento. Al no contar con los recursos necesarios, no puede asegurar su objetivo final de garantizar la prestación de una atención integral y multidisciplinaria a las albergadas. Como señala Chiavenato (2007), los diversos recursos representan los medios que dispone la organización para alcanzar sus objetivos, "sin recursos no hay manera de alcanzarlos (p. 105). En primer lugar, cuenta con un recurso humano limitado, sin el perfil adecuado para el cumplimiento de sus funciones, siendo necesario su fortalecimiento hasta equiparse paulatinamente, a la exigencia del MIMP de asegurar un equipo básico, necesario para este tipo de servicios públicos.

En segundo lugar, la asignación presupuestal del servicio también resulta insuficiente, cubre actividades de alimentación, albergue y protección, pese a ello, se identifica una importante reducción del presupuesto en la actual gestión municipal. Finalmente, el recurso físico, equipamiento y condiciones de la infraestructura del servicio, si bien presenta ciertas condiciones favorables para las albergadas, no asegura espacios propicios para el personal que labora en el servicio.

PE3: ¿Cuáles son las atenciones que reciben las mujeres víctimas de violencia que acceden al servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad?

Focalización de la Atención en la Prestación de Albergue, Protección y Alimentación

Las atenciones que brinda la CRT ST a las mujeres albergadas, parte por identificar el procedimiento de derivación al servicio, el acogimiento y las atenciones que reciben, detalladas en las actividades habituales que desarrollan las mujeres durante el periodo de permanencia en la Casa. Se inicia el análisis de esta dimensión con la descripción del perfil social de las albergadas, la demanda que tiene el servicio y los procesos que a continuación se describe.

Perfil de Mujeres Víctimas Albergadas en el Servicio CRT ST

Perfil Social de Mujeres Albergadas. En base a la data del Libro de Ingreso y Egreso, que registra a las mujeres que acoge la Casa de Refugio Temporal, se ha construido el perfil de las mujeres víctimas de violencia que accedieron al servicio durante el año 2020, en este documento varios campos no tienen información, por ello no se puede presentar un procesamiento global del perfil de las albergadas.

En cuanto a rangos de edad, la de menor edad tiene 19 años y la de mayor edad 71 años, este caso, contraviene el Reglamento de la CRT, que fija en 65 años, la edad límite para la admisión en el servicio, porque a mayor edad presentan dificultades para atenderse (MPH, 2018). Sobre el nivel educativo, se observa que las mujeres que llegan al servicio, en mayor número tienen primaria incompleta, refieren haber cursado el segundo y tercer grado. Otro grupo de mujeres tiene secundaria completa y sólo una tiene estudios superiores incompletos. Este factor puede evidenciar la vulnerabilidad de las mujeres albergadas, pues su menor nivel educativo las limita el ejercicio de sus derechos. Sobre el estado civil, ellas

se identifican como madres solteras o convivientes. En cuanto al número de hijos que acompañaron a las mujeres durante su acogimiento en la Casa de Refugio, se registra un máximo de dos hijos, cuyas edades van desde los seis meses hasta un adolescente de 16 años.

El perfil de las mujeres albergadas en el año 2020 en el servicio municipal de la CRT ST, concuerda con las características de las mujeres víctimas de violencia registradas en el país durante el mismo año. La violencia tiene mayor incidencia entre las mujeres con niveles educativos de primaria y secundaria, donde las ocurrencias representan el 57,5% y 59,6% respectivamente. En cuanto al quintil de riqueza, la violencia va en aumento según desciende el quintil de riqueza, afectando al 59,9% de las mujeres del segundo quintil. Sobre la autoidentificación étnica de las víctimas, la mayor ocurrencia de violencia corresponde a las mujeres que se autodefinen de origen nativo (INEI, 2021, p. 58-59).

Demanda del Servicio

Cantidad de Mujeres Albergadas en el Servicio. En los años de investigación, la cantidad de mujeres albergadas es variable, aunque se evidencia una reducción paulatina desde el año 2019 para adelante. La Tabla 9, detalla que el 2018, la CRT ST prestó atención a 56 mujeres víctimas de violencia acompañadas de 102 hijas e hijos; el 2019, accedieron al servicio 47 mujeres con 63 hijas e hijos; el año 2020, acoge a 17 mujeres con 7 hijas e hijos y finalmente, hasta el primer mes del año 2021, ingresan al servicio 3 mujeres con 2 hijas e hijos.

Tabla 9*Mujeres albergadas y sus hijos e hijas en el servicio CRT ST - Revisión documentaria*

Año	Mujeres	Hijas e hijos
2018 ⁽¹⁾	56	102
2019 ⁽²⁾	47	63
2020 ⁽²⁾	17	7
2021 ⁽³⁾	3 ⁽⁴⁾	2 ⁽⁴⁾
Total	123	175

(1) Fuente: Memoria Anual de la Municipalidad Provincial de Huancayo 2018

(2) Fuente: Libro de Ingresos y Egresos

(3) La información corresponde al mes de enero del año 2021

(4) De las tres albergadas, sólo 1 es un ingreso nuevo

De la información de la tabla, se concluye que los años con la menor cantidad de albergadas corresponde al 2020 y 2021, caracterizados por la emergencia sanitaria por la COVID-19. En este periodo las instituciones responsables de la derivación de las víctimas de violencia, no demandaron el servicio, pese a coordinaciones previas, como refiere la responsable de la CRT ST “[hemos] recibido llamadas preguntando sobre la disponibilidad de cupos [...], pero no se concretó albergar a las víctimas” (ESE-02). En otros casos, las albergadas se desalientan, por las restricciones en cuanto a comunicación y salidas que deben cumplir durante el periodo de albergue, “cuando se informa que las albergadas no tendrán comunicación ni contacto con el exterior, las víctimas se desaniman” (ESE-02). Otro aspecto que destaca, es la cantidad de niñas, niños y adolescentes que ingresan al servicio juntamente con sus madres, que superan en un 42,3% a las mujeres albergadas.

El hallazgo sobre la cantidad de albergadas en la CRT ST, muestra una disminución importante, que coincide con el cambio de autoridades en el gobierno local de Huancayo el año 2019. Esta situación se acrecienta por la coyuntura de la COVID-19, vivida el 2020 y 2021. La reducción o ausencia de albergadas, suele presentarse en los servicios de hogares temporales, al margen de coyunturas especiales que limitan el acceso de las víctimas de violencia. Es el caso del hogar de refugio del departamento de Huánuco, que, durante años previos a la pandemia, registró 28 albergadas el año 2017 y 24 de enero a setiembre del 2018; en los mismos períodos de tiempo, los hogares de los departamentos de Arequipa y Ancash, no registran albergadas (Defensoría del Pueblo, 2019, p.35).

Procedimientos de Atención en el Servicio CRT ST

Proceso de Derivación de Mujeres Víctimas de Violencia al Servicio CRT ST

Criterios para la Derivación a la CRT ST. El Reglamento de la CRT ST (2018), marco normativo que regula su funcionamiento, establece que este servicio de protección está dirigido a mujeres y sus hijas e hijos, víctimas de violencia familiar, sexual y de género que se encuentran en situación de riesgo (MPH, p. 1). Las profesionales de las instituciones involucradas en el proceso de derivación y acogimiento (CEM y Área de la Mujer), coinciden en señalar que el servicio, está dirigida a mujeres víctimas de violencia, cuya vida se encuentra en alto riesgo o feminicidio y no cuentan con redes familiares que las puedan acoger.

Beneficiarias del servicio Casa de Refugio Temporal – Entrevista semiestructurada

"Básicamente es aquella mujer que está en riesgo su vida, también cuando la pareja las ha echado a la calle, cuando no tienen una red

familiar [...], a veces son de otros lugares y aquí no tienen familiares". (ESE-05)
"Cuando estamos ante un riesgo severo o severo extremo [...] que pueda existir un feminicidio, [que] puede pasar [...] dentro del hogar ya sea convivencial o conyugal". (ESE-06)
"Debía ser una víctima en alto riesgo, no contar con redes familiares cercanas que las podía apoyar". (ESE-07)

El factor riesgo de feminicidio, como condición para el ingreso a la Casa de Refugio Santísima Trinidad, es validado por una albergada cuando afirma que ha "recibido amenazas de muerte por eso [estuve en la Casa de Refugio]" (ESE-08), siendo derivada conjuntamente con una niña y un hijo adolescente por el CEM de una provincia cercana a Huancayo, ante la ausencia de redes familiares que pudieran asumir su protección en dichas circunstancias.

Responsables de la Derivación a la CRT ST. El mayor número de mujeres víctimas acogidas en el servicio, son derivadas por el CEM y el Poder Judicial y las comisarías "La mayoría de los casos los trae el CEM, o el Poder Judicial, también derivan las comisarías" (ESE-07). En el CEM, son las trabajadoras sociales las que tienen la responsabilidad de la evaluación y calificación de la condición de la usuaria y son ellas las que determinan el ingreso de las mujeres víctimas de violencia a la Casa de Refugio como se identifica en la siguiente versión.

Nosotras somos las que calificamos, evaluamos [...] todos tiene que coordinar con nosotras, porque somos las que calificamos y las llevamos; [otras instituciones] pueden opinar y decirnos esta persona no tiene familiares, no tiene a nadie y quiere ingresar a la Casa Refugio. (ESE -05)

Cuando se decide que una víctima de violencia debe ser ingresada en la CRT ST,

empiezan las coordinaciones con la responsable del servicio, para concretar su traslado; para ello preparan el expediente respectivo que se entrega a su ingreso y otras referencias como sus hijos, algunas redes familiares y la documentación específica que deben entregar, como consta en la versión de la trabajadora social del CEM:

Una vez que (se) califica, se coordina [...] con la responsable de Casa Refugio, se acuerda con ellas y quedamos en el horario. Luego elaboramos un oficio y también tenemos una ficha de internamiento o de ingreso, que contiene los datos personales de la usuaria, información con quienes ingresa, si hay hijos, el nombre de los niños, el tiempo promedio que se quedará, su estado de salud como está ingresando y referencias de familiares. (ESE -05)

La derivación de albergadas a la CRT Santísima Trinidad, lo realiza también el Juzgado, a partir de las medidas de protección que se le otorga a la víctima de violencia. En muchos casos coordinan directamente con el servicio para el ingreso de la víctima, "primero se ordena en la resolución de medidas de protección y segundo coordinamos directamente con la Casa Refugio (ESE-06).

Desde la versión de las profesionales de ambas instituciones el CEM y Poder Judicial, pueden derivar a las mujeres víctimas y cada una maneja un procedimiento de atención específico. El Reglamento de la Ley 30364, establece que además de estas instituciones, pueden gestionar el ingreso de las víctimas en los refugios, otras entidades públicas involucradas en el sistema de justicia, que conozcan de hechos de violencia que ameriten dicha atención (Artículo 90.3), como es la Policía o la Fiscalía.

Limitaciones para la Admisión de Albergadas. Si bien la CRT ST, está dirigida a mujeres víctimas de violencia en alto riesgo, no todas pueden ser admitidas en el servicio,

el Reglamento Interno, fija un conjunto de prohibiciones para la admisión como es el caso de niños, niñas y adolescentes menores de 13 años sin una persona responsable de su cuidado y de mujeres mayores de 65 años. Tampoco pueden ser admitidas mujeres con enfermedades contagiosas, problemas psiquiátricos graves, adicciones y antecedentes de haber delinquido (MPH, 2016, p. 1). Estas limitaciones son referidas también por la ex jefa del Área de la Mujer, que hace un recuento de los impedimentos para acceder al servicio:

No padecer de enfermedades. Por estar actualmente mal, o ser una paciente que haya salido del hospital, tampoco podíamos recibirla. A una mujer que tenga dependencia a estupefacientes como la droga tampoco se podía recibir, porque [...] no se tiene personal especializado para hacer la contención. Tampoco mujeres que delinquen, adultas mayores que necesitan atención especializada en el tema de salud". (ESE-07)

Las restricciones de edad y no dependencia, son necesarias porque las mujeres albergadas asumen diversas tareas durante el tiempo de permanencia en la CRT ST. Esta demanda es corroborada por la responsable del servicio, "[...] tiene que estar estable también físicamente, porque ellas se atienden solas, acá no son atendidas" (ESE-02). En suma, es necesario que la mujer acogida en el servicio, se encuentre en la capacidad de asumir su atención, que se encargue de la preparación de sus alimentos, el mantenimiento de sus habitaciones, el lavado de sus ropas y si tienen hijos e hijas asumir su cuidado.

[...], no se puede tener personas que están en estado de dependencia, que tienen muchas necesidades, como los niños, niñas, adultas mayores, porque no hay un personal especializado y permanente que las puede atender, porque requieren llevarles al baño, hacerles comer, para ese tipo de casos no. (ESE-07)

El Reglamento Interno, ha regulado la admisión de albergadas, antes de su vigencia, se presentaban situaciones donde la CRT ST, era obligada a recibir mujeres con problemas de adicción a drogas, que delinquieran o adolescentes, que pese a ser víctimas de violencia, por sus condiciones específicas, necesitan de atención especializada y diferenciada, que la CRT ST no está en capacidad de ofrecer, como se aprecia en el siguiente relato de la ex responsable del servicio.

El Reglamento pone parámetros. Antes del Reglamento recibíamos muchas adolescentes con problemas de conductas, adictas a estupefacientes o delinquieran, pero que a la vez habían sufrido violencia, varias se nos escapaban por el techo, por la azotea. Gracias al Reglamento se puso un alto, ya ninguna institución nos podía obligar a recibirlos, aunque siempre se manejó con flexibilidad, ver su condición, el tipo de violencia [...]. (ESE -07)

Proceso de Acogimiento de las Mujeres Víctimas en el Servicio CRT ST

Documentos que Acompañan la Derivación y Acogimiento. El ingreso de una mujer víctima de violencia a la CRT ST, se acompaña de un conjunto de documentos, que remiten las instituciones responsables de la derivación; si bien, no se observa uniformidad en los legajos que se presentan al momento del acogimiento en el servicio, si hay documentación básica que se presenta como el oficio de derivación y la ficha de ingreso, entre otros más específicos, como es la denuncia policial del hecho de violencia, la resolución de medidas de protección del Poder Judicial, con el mandato de albergarlas en un refugio.

Documentos que acompañan el ingreso de una usuaria al servicio Casa de Refugio

Temporal-Entrevistas semiestructuradas

"En cuanto a la documentación para el albergar a una víctima, sí o sí el oficio bien del CEM o Poder Judicial, [...]. Traen también una ficha donde figura el tipo de violencia que sufre, esos documentos principalmente" (ESE-02)
"Traen la solicitud y hoja de referencia, la denuncia policial [...]" (ESE-03).
"[...] elaboramos un oficio y también tenemos una ficha de internamiento o de ingreso, que contiene los datos personales de la usuaria, información con quienes ingresa, si hay hijos, el nombre de los niños, el tiempo promedio que se quedará, su estado de salud como está ingresando y referencias de familiares" (ESE-05).
"Acompañamos la copia certificada de la resolución judicial que así lo ordena, copia de repente de los actuados que han venido de la PNP, donde ya se encuentra el DNI o ficha RENIEC de la víctima, el mandato judicial y de repente un oficio que se lleva directamente" (ESE-06).
"Las usuarias venían con el oficio de internamiento, acompañado con un resumen de su ficha social. Tenían que incluir un cuadro con su evaluación psicológica, donde se indique que la víctima se ubica en tiempo y espacio y su estado emocional. Debían tener esa evaluación antes de ingresar a la CR; sin esa información no ingresaban, no las recibíamos". (ESE-07)

Entre los documentos necesarios para acoger a una víctima de violencia, no hay referencia a informes o similares, que acrediten las condiciones de la salud mental de la víctima. La indicación de la ex responsable del servicio, apunta como un requisito indispensable, la evaluación psicológica, con información de su estado emocional y ubicación en tiempo y espacio que debe presentar la víctima de violencia. En ocasiones, donde no se puede cumplir con las evaluaciones y dada las condiciones de un posible feminicidio, procedían con la admisión, "[...] no te podías negar a ingresarlas y utilizábamos el criterio, conversar con ellas, observarlas, pero al día siguiente pasaban sus evaluaciones, porque también nos permitía que la víctima reciba atención integral" (ESE-07).

En el contexto de la pandemia por la COVID-19, la Casa de Refugio Temporal, incorporó como requisito indispensable para la admisión en el servicio, la prueba negativa a esta enfermedad, esta exigencia forma parte de las medidas adoptadas, para proteger la salud de las albergadas, sus hijas e hijos y el equipo de trabajo del servicio.

*Requisito de prueba negativa de COVID-19 para ingreso al servicio-Entrevistas
semiestructuradas*

"[...] ahora en pandemia una prueba rápida de COVID, que se hace en la Clínica Municipal, no sé si es gratis [...]". (ESE-02)
"[...] el informe negativo de la prueba COVID, que es un requisito indispensable para el ingreso a la Casa Refugio [...]. Sin esta prueba no ingresaban ya que se tenía personas vulnerables". (ESE-03)
"Sí ahora sí [...], se hace la evaluación de la COVID, pasan esa prueba y se adjunta la constancia que les otorgan de no estar enfermas, sin esa constancia no pueden ingresar, porque pueden contagiar a otras usuarias o la encargada de Casa Refugio. La prueba es gratuita [...]". (ESE-05)

Los hallazgos de la investigación sobre la derivación de las albergadas, muestran que el personal responsable del servicio conoce los criterios para cumplir con este procedimiento, en este proceso se reconoce el valor del Reglamento Interno y su rol regulador en la CRT ST, que ha facilitado la admisión de mujeres que efectivamente deben acceder al servicio, el conocimiento de este instrumento también es recogido por la Defensoría del Pueblo (2019), cuya supervisión da cuenta de este hallazgo, afirmando que es necesario para el desempeño en el servicio (p. 18). Las representantes de las instituciones involucradas en la derivación de las víctimas como son el CEM y Módulo Integrado de Justicia, manejan sus propios procedimientos para referir a las mujeres víctimas, que acompaña con la documentación necesaria.

Con respecto al acogimiento, la CRT ST, cumple con los procedimientos demandados por el MIMP, registran el ingreso de la albergada en el Libro de Ingresos y Egresos, habilitan la ficha personal, donde archivan el oficio de derivación y la carta de compromiso informado que firma la albergada y en adelante incorporarán los documentos que se generen durante su estadía. Este hallazgo guarda armonía con los resultados de supervisión de la Defensoría de Pueblo (2019), que reconoce el manejo de estos instrumentos en el servicio (p. 19).

Atenciones iniciales en el servicio CRT ST. Luego de los procedimientos iniciales de acogida y registro, las mujeres que ingresan a la CRT ST, reciben artículos de higiene, como se identifica en la versión del personal de vigilancia, “cuando llega cada albergada, le dan todo para su aseo” (ESE-04). Esta acción prevista en el MAPRO, que desarrolla la asistente del servicio, se implementa desde años anteriores; mujeres adultas y madres con bebés, reciben también toallas higiénicas y pañales, como se corrobora en el testimonio de la ex jefa del servicio:

[a] cada usuaria que ingresaba se le daba su kit de higiene personal, que contiene jabón, pasta dental, cepillo, papel higiénico y peine, si era necesario se les suministraba toallas higiénicas y pañal para bebés si las albergadas venían con hijos pequeños. Esto último lo implementamos porque vimos la necesidad, ya que no se daba ese beneficio. (ESE -07)

Proceso de Actividades Habituales que Desarrollan las Mujeres Víctimas Albergadas en la CRT ST

Actividades de Higiene y Preparación de Alimentos. Las mujeres albergadas en la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, no tienen un programa específico de

actividades diarias; sin embargo, dedican gran parte del tiempo a desarrollar labores mayormente de naturaleza doméstica. En el servicio, las mujeres acogidas empiezan su día aproximadamente entre las siete y las siete y treinta de la mañana, momento en el que se dedican a su higiene personal y el de sus hijos e hijas (si los tuvieran), la limpieza de sus dormitorios y ambientes comunes del servicio, otras tareas frecuentes son la preparación de sus alimentos (desayuno, almuerzo y la cena) y el lavado de sus ropas, como se resume en el siguiente recuadro.

Labores diarias que cumplen las mujeres albergadas del servicio CRT –Entrevistas semiestructuradas

"Se levantan 7:30 de la mañana, hacen su aseo personal, si tienen hijos asean a sus hijos, arreglan su dormitorio, preparan su desayuno, hacen la limpieza, lavan su ropa". (ESE-02)
"Sus actividades matutinas diarias se levantan 7 o 7:30 de la mañana, corremos sus habitaciones, se asean, preparan su desayunito [...]". (ESE-03)
"Desde que yo ingrese no hay un horario o rol de trabajo que diga, que de tal hora a tal hora haces esto, te levantas, desayunas, coses o lavas. Pero la usuaria se encarga tener limpio su cuarto y los servicios higiénicos, que prepare sus alimentos a su hora, asear a sus hijos, lavar su ropa, bañar a sus hijitos". (ESE-04)

Las actividades diarias de higiene y elaboración de alimentos, también lo manifiesta una albergada del servicio municipal, que detalla las tareas que desarrolló durante su permanencia en la Casa de Refugio Temporal, además hace referencia a actividades recreativas como la lectura.

Cuando me levantaba yo hacía el desayuno de mis hijos y de la otra persona [...], ella era sordomuda, yo le preparaba su desayuno, ella lavaba a veces los servicios,

o a veces nos turnábamos. Después de tomar el desayuno empezábamos a cocinar, luego a recrearnos un rato a leer libro. (ESE-08)

Actividades de Recuperación Emocional. En el procedimiento que comprende la atención a las albergadas, el MAPRO de la Municipalidad de Huancayo, considera el diseño de un plan de intervención integral, que debe incluir la atención terapéutica para su recuperación emocional. Este proceso no se desarrolla en la atención que ofrece la CRT ST, por consiguiente, el servicio, no facilita actividades recuperativas; primero, por la ausencia de un equipo de trabajo básico integrado por un profesional de psicología, que facilite atención terapéutica y segundo, su débil articulación interinstitucional que limitan la prestación de atenciones multidisciplinarias que se necesitan.

La debilidad del equipo de trabajo, es manifestado por sus integrantes, quienes afirman puede fortalecerse con la incorporación de un psicólogo/a, considerado de mucha importancia, para la atención emocional de las albergadas, que resulta compleja en comparación al tratamiento de la salud física, que logran cubrir en los establecimientos públicos, como se aprecia en las versiones que se presentan.

Demanda de profesional de psicología – Entrevista semiestructurada

"se necesita sí o sí un psicólogo/a [...], con un psicólogo al menos es suficiente, porque si la albergada se pone mal, se le puede llevar a la posta, se soluciona; pero a veces las albergadas de la nada se ponen mal, llamamos al psicólogo del CEM y muchas veces está ocupado. [...] por eso para mí es muy importante tener un psicólogo". (ESE-02)

"la Casa Refugio no cuenta con psicólogo (sería necesario)". (ESE-03)

"Yo pediría que haya un psicólogo para que puedan apoyar a las albergadas". (ESE-04)

Sin embargo, en determinados momentos el servicio, ha cumplido con la atención emocional de las albergadas, aprovechando la presencia de practicantes de la carrera de Psicología, que laboraban en la CRT ST, como señala la ex jefa del Área de la Mujer, "cuando estaban las chicas [practicantes], en tiempos que teníamos personal [...]. En las tardes o una hora en las mañanas [tenían], sus sesiones de psicología, sus tallercitos de autoestima, de fortalecimiento emocional" (ESE-07).

Actividades Laborales o Productivas. Las albergadas de forma eventual participan de algunas actividades para desarrollar o fortalecer sus capacidades laborales o productivas. Las acciones eventuales se implementan por el entusiasmo del personal de la CRT ST, que lleva adelante dichas labores, buscando distraer y mantener ocupadas a las albergadas, pues deben acomodarse a sus conocimientos y la disponibilidad de algún insumo. Es así que durante la pandemia han realizado labores de tejidos, bordados, preparación de panes y otros, guiadas por la asistente del servicio.

Actividades laborales/ productivas que desarrollan las mujeres albergadas de la CRT ST-Entrevista semiestructurada

"La encargada del área hace el taller de costura, hacen almohadas, les enseñan a bordar o también jardinería para distraerse, al menos dos horas trabajan un tallercito.

Pero los talleres generalmente lo hacen en la tarde [...] como hay un pequeño patio en el solcito hacen algún taller".(ESE-02)

"[...] por sus conocimientos en industrias alimentarias, organizó un curso de panificación para las albergadas.

Había insumos en la Casa Refugio y para mantenerlas ocupadas se desarrolló trabajos, era el caso de lanas y las señoras empezaron a tejer sus chalinas, también les llevé telas y se hizo un pequeño curso de corte y confección, también se contaba con algodón y trabajaron sus almohadas". (ESE-03)

"La verdad, verdad no hay nada, último ya [...] le hacíamos coser almohaditas para que se entretenga. Nosotras hemos pedido para poder hacer pastelería, hacer

queques o alguna otra cosa y nos decían que estaba prohibido usar el horno de la cocina". (ESE-04)

"[...] se puso a tejer". (ESE-04)

El personal del servicio, considera necesario que la CRT ST, brinde a las albergadas capacitaciones laborales, con la finalidad, que, al egresar del servicio, puedan tener condiciones que les permita generarse ingresos monetarios, para su sustento y el de sus familias. Por ello, piden la implementación de talleres ocupacionales, como corte y confección o pastelería, teniendo en cuenta que albergadas del servicio, que en su mayoría son mujeres con primaria incompleta y en segundo lugar tienen estudios secundarios, su nivel educativo las coloca en condiciones de mayor vulnerabilidad, con escasas posibilidades de empleabilidad, siendo una opción laboral, el comercio, a la cual apuntan las actividades laborales como la repostería y corte confección, que se desean impartir en la CRT ST.

Demanda de talleres ocupacionales –Entrevista semiestructurada

"[...] implementar talleres que les sirvan al salir de la casa, que puedan desempeñarse, valerse por sí mismas, tener un oficio; para que ellas mismas puedan tener sus ingresos [...]. Eso sería bonito". (ESE-02).

"Para las señoras armar un tipo de tallercitos como corte y confección, que tengan su maquinita que aprendan a elaborar, que una especialista les enseñe a producir para que puedan defenderse cuando salgan". (ESE-03)

" Para el caso de las mujeres se puede implementar para hacer manualidades, repostería o alguna cosa así para tenerlas ocupadas a las mamás y se olviden de sus problemas. Por ejemplo, diríamos hoy haremos un pastel de manzana". (ESE-04).

Actividades en el Contexto de la COVID-19. En la coyuntura de la pandemia,

donde las clases escolares se desarrollaban de manera virtual, las albergadas con hijas e hijos estudiantes, dedicaban parte importante de su tiempo al acompañamiento de sus clases, las tareas escolares y el envío de las mismas, como señala la responsable de la Casa “[si] tienen hijitos están en las clases virtuales” (ESE-02). Esta labor, impedía que en algunos casos no asuman otras actividades, como explica la vigilante del servicio, “la señora que estaba con sus dos hijitos no hacía nada, como los chiquitos tenían sus clases por internet” (ESE-04).

Otro aspecto saltante está relacionado con la atención de la salud de las mujeres albergadas. En coyunturas normales, los casos que requieren atenciones médicas, son tratados en los establecimientos de salud públicos cercanos a la CRT ST. Durante la pandemia, las emergencias presentadas fueron atendidas por el Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU), requerido con frecuencia por el servicio, para la atención médica de alguna albergada o el descarte de posibles contagios de la COVID-19. Estas demandas se han dado de forma frecuente, debido a las sospechas de posibles contagios entre las albergadas y el personal del servicio, como se muestra en los siguientes testimonios.

Coordinaciones de emergencia para descartar COVID-19 -Entrevista semiestructurada

“[...] decidimos con ellos si los llevamos a la posta o viene el SAMU [...]”. (ESE-02)
"Durante la pandemia, cuando tenían síntomas nos asustábamos y siempre venía el SAMU, incluso sacaron pruebas para verificar que no estuvieran contagiadas de COVID". (ESE-03)
"por la salud de una albergada, que le dolía la cabeza, la espalda e hizo fiebre, llamé al SAMU para que vengan a atenderlas". (ESE-04)

Las atenciones que reciben las mujeres albergadas se reflejan en las actividades

diarias que desarrollan, los hallazgos identificados y analizados, evidencian que reciben, protección, albergue y alimentación. La mujer que ingresa al servicio, recibe un conjunto de productos de higiene personal, así como, la asignación de un dormitorio de uso unifamiliar. A diario, desarrollan labores de higiene personal y la limpieza de sus dormitorios, ambientes comunes y prendas de vestir y se encargan de la preparación de sus alimentos tres veces al día.

Las actividades evidenciadas, demuestran que la Municipalidad Provincial de Huancayo, incumple con su MAPRO, donde queda establecido que la atención de las albergadas comprende el diseño de un plan de intervención integral, que de acuerdo al MIMP (2016) debe incluir actividades terapéuticas para la recuperación emocional de las albergadas y actividades labores o productivas (p. 24). Sin embargo, su ejecución suele ser eventual, como se aprecia en los hallazgos, siendo más ausente durante el periodo de la emergencia a causa de la COVID-19. Entre las razones para este incumplimiento, se encuentra el insuficiente recurso que dispone la CRT ST.

Proceso de Coordinaciones con Instituciones Derivantes

Acciones de Coordinación con Instituciones que Derivan a las Albergadas. La atención de las albergadas de la CRT ST, requiere de la coordinación constante con las instituciones que las derivan, a fin de favorecer su atención; por ello, el profesional que acompaña su ingreso asume esa responsabilidad, "se hacen cargo y firman, hacen el seguimiento" (ESE-02). Sin embargo, en pocas oportunidades cumplen con esa labor, mostrando desinterés por conocer el estado de las albergadas y sus hijas e hijos, por lo general, es frecuente que el personal del servicio tome la iniciativa para comunicarse, como se recoge en la siguiente versión.

Muchas las dejan y se olvidan. Muy pocas asistentes sociales o psicólogas por

iniciativa propia nos llaman y preguntan por la albergada, si está bien o no, si necesita algo, si pasa algo con ellas o sus hijitos. Nosotras tenemos que llamar a ellas. (ESE-03)

El seguimiento esporádico del CEM, servicio que deriva al mayor número de albergadas, es mencionado por el equipo de la CRT ST, "[...] recuerdo el caso de un psicólogo del CEM Sapallanga, preguntando por su albergada" (ESE-03). De la misma forma, otra versión, da cuenta del seguimiento ocasional que desarrolla el CEM, "en el tiempo que estoy, una que otra vez vienen del CEM". (ESE-04). Las eventuales comunicaciones telefónicas surgen desde la Casa de Refugio, cuando las albergadas presentan problemas de salud de envergadura y deben adoptar decisiones conjuntas para su atención, lo que no implica necesariamente el acompañamiento presencial del CEM para atender la emergencia. En el siguiente recuadro se evidencia las versiones del personal del servicio sobre estas coordinaciones.

Situaciones que demandan coordinar con instituciones que derivan a las mujeres albergadas – Entrevistas semiestructuradas

"[...] si se ponen mal los llamamos, coordinamos con ellos o vienen, por ejemplo, si se ponen mal decidimos con ellos [...]. Acompañan la atención a la víctima" (ESE-02)

"[...] si es algo complicado llamábamos sí o sí a la asistente o psicólogo para que puedan llevarlas a la posta. Nosotras también las hemos llevado a la posta o la Clínica Municipal [...]. (ESE-03)

"una internada se puso mal y tuve que llamar a su psicóloga y me dijo que le lleve al hospital y tuve que hacerlo". (ESE-04)

La coordinación telefónica ocasional entre la CRT ST y el CEM, ocurre también, cuando las albergadas solicitan su egreso del servicio y debe atenderse dicho pedido,

"cuando la albergada siente que ya se quieren ir voluntariamente, se le llama a la asistenta o psicóloga que lleva su caso, se le informa, entonces coordinamos con ella, conversa con la albergada y se decide" (ESE -03).

Desde los equipos de las instituciones responsables de la derivación a la CRT ST, el CEM y el Módulo Integrado de Justicia de Violencia contra la Mujer de la Provincia de Huancayo, señalan que sí cumplen con el seguimiento de las albergadas, verifican que reciban una atención adecuada, que se encuentren bien salud, en general están atentas a las necesidades de las albergadas mientras permanece en el servicio.

Seguimiento de las albergadas por instituciones derivantes– Entrevista semiestructurada

"Nosotras las trabajadoras sociales vemos la parte social, que estén bien, que la atención sea buena, que si tienen algún problema de salud, que si hay algún lugar donde la podemos colocar temporalmente para que trabaje [...] nosotras [...] - estamos en comunicación con la usuaria. También la abogada/o que está llevando su proceso, coordina con nosotras para comunicarle que tiene audiencia, que debe hacer algún escrito porque su proceso legal continúa". (ESE-05)

"[...] ordenamos por ejemplo a la asistenta social, para que haga el seguimiento de cómo está la víctima [...]". (ESE-06)

Los hallazgos evidenciados y analizados correspondientes a la tercera dimensión, permiten concluir que la CRT ST, ofrece a las víctimas que acceden al servicio atenciones de protección, albergue y alimentación, actividades que tienen presupuestos asignados anualmente, que se facilitan con ciertas deficiencias, especialmente las relacionadas con la provisión de alimentos. Sin embargo, queda pendiente que el gobierno local de Huancayo, cumpla con facilitar a las albergadas, atenciones terapéuticas, a fin de promover su autonomía y "el desarrollo de capacidades que permitan la opción por una vida sin violencia"

(Reglamento de la Ley 28236, p. 4). De la misma forma, la Ley 30364, reconoce el derecho de las víctimas para recibir atenciones para la recuperación integral de su salud física y mental (Artículo 10), las cuales no logra facilitar el servicio. Las dificultades detectadas en la atención, se corroboran con las afirmaciones del CIES (2019), cuando señala que los servicios de hogares tienen “una capacidad de atención muy limitada” (p. 44).

La Procuraduría General de la República de México (2017), afirma que la violencia, hace que la víctima viva una pérdida de su dignidad, seguridad y confianza en sí misma y en las personas que la rodean. Construyen sentimientos de vergüenza y culpabilidad, fobias, trastornos de pánico; puede incluso presentar una total inactividad física, o a presentarse comportamientos suicidas y de daño autoinfligido. Es por eso que para muchas mujeres es difícil superar la violencia. Por ello, se hace necesario la atención integral que deben facilitar los servicios de refugio como la CRT ST de Huancayo.

PE4: ¿Cuál es la Percepción de los Actores Involucrados sobre el Servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo?

Actores Involucrados Perciben Desfavorablemente el Servicio CRT ST

Los gobiernos locales en el Perú han atravesado en las últimas décadas 2000 y 2010, un periodo de cambios en materia de descentralización, autonomía y enfoques de gestión bajo influjo de la Nueva Gestión Pública, lo que ha determinado su autonomía administrativa y económica en el manejo de los asuntos público de su jurisdicción, con respecto del gobierno central Pollitt y Bouckaert (2010, p. 8). Con el propósito de lograr la eficiencia, la productividad, la evaluación del desempeño y la accountability, pero, sobre todo, ha puesto al ciudadano en el centro de atención, Manzano (2019).

Sin embargo, los recursos asignados o transferidos desde el gobierno central y de

otras fuentes de financiamiento como los ingresos provenientes de los tributos, no han sido los suficientes como para implementar adecuadamente programas y proyectos, especialmente los de carácter social como el servicio municipal CRT ST. Tal es así, que el servicio en referencia presenta un estancamiento en su labor de protección de las mujeres víctimas de violencia.

Percepción sobre el Servicio

Percepciones sobre los Recursos y Atención del Servicio

Percepción sobre el Personal del Servicio. El personal del servicio, es el recurso humano de la CRT ST, que despliega sus capacidades, habilidades y actitudes en la atención a las mujeres víctima de violencia que son derivadas. La percepción que tienen sobre el personal, evidencia cuestionamientos sobre su capacidad para cumplir con las funciones que demanda el cargo, mostrándose tales cuestionamientos en la aseveración siguiente:

"[...] quiénes son las responsables de la Casa Refugio, son personal de limpieza de la Municipalidad, son mujeres vigilantes, personas con grado de instrucción pobre, como que tuvieran primaria nada más o primaria incompleta, ni siquiera se pueden expresar bien. No es desmerecer, pero si se le lleva a la Casa Refugio a una persona, es para que por lo menos le den contención emocional, le acompañen, le den ánimo para que salga de su problema, todo eso hace falta". (ESE-05)

Las limitaciones del personal de vigilancia, también son observadas; sin embargo, se les asigna responsabilidades ajenas a sus funciones, como es la atención a las albergadas, "las compañeras tenían limitantes para escribir, para llenar los cuadernos, pero

en lo que es limpieza y mantenimiento las señoras eran muy activas para apoyar las indicaciones” (ESE -07).

Percepción sobre el Financiamiento. Los recursos financieros de la CRT ST, proviene del presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huancayo, de los que se puede disponer de manera inmediata o mediata para hacer frente a los pagos por el alquiler de la vivienda, servicios públicos básicos (agua potable, servicio de alcantarillado y energía eléctrica) y la compra de alimentos, garantizando de esta manera el funcionamiento del servicio. Sin embargo, el recurso financiero asignado al servicio, es escaso y limitante para la adquisición de los bienes y servicios que demanda para su adecuado funcionamiento, especialmente para el alquiler de una mejor vivienda, “si por mi fuera se puede alquilar una casa más apropiada, [...]. Todo quedaría en querer porque no hay el presupuesto debido” (ESE -05). La preocupación por un presupuesto para la infraestructura también se evidencia en el siguiente relato “[no alcanza para] buscar una casa adecuada para ellas, también no te dan mucho presupuesto para el alquiler, hay un tope”, esta limitación se extiende igualmente al “pago de personal, materiales” (ESE-07)

Los recursos financieros son escasos, pero si están presente para afrontar los servicios de alquiler de la Casa de Refugio, pago de los servicios básicos y sobre todo para la compra de alimentos de manera continua. Por lo que se puede considerar que son limitados, pero si contribuyen al funcionamiento continuo de la CRT ST.

Percepción sobre la Infraestructura. La infraestructura y su equipamiento donde opera la CRT ST, forma parte de los recursos físicos, el inmueble donde funciona el servicio es alquilada y en ocasiones requieren adecuarse para la prestación de las atenciones. La mayoría de fuentes consultadas, perciben que la vivienda no es adecuada, observan que no dispone de los ambientes necesarios como oficinas administrativas y carece de espacios

recreativos para los niños. En el siguiente recuadro se resume la valoración sobre la infraestructura donde funciona la Casa de Refugio.

Valoración de la infraestructura de la CRT ST – Entrevistas semiestructuradas

"sabemos también que hay deficiencias en cuanto a su infraestructura. Como se alquila, no hay un ambiente adecuado para lo que se necesita. Se adecua siempre las casas para lo que se requiere; no es lo mismo que tener todos los ambientes necesarios. (ESE-01)
"La infraestructura no es la adecuada [...]. Acá solamente es un primer piso". (ESE-02)
"Me parece que no está tanto así adecuado. Si vienen varias familias no alcanza [...]". (ESE-03).
"No tienen oficinas administrativas, cuando vienen los psicólogos se les recibe en la sala, si necesitan hablar en privado hay una oficina al fondo para recibirlos. Tratamos de que tengan privacidad para que puedan hablar". (ESE-04)
"ninguna de las casas que yo he conocido es el adecuado, no tienen patio, no hay jardín, no tiene lugares de recreación para los niños, las mujeres están encerradas entre cuatro paredes [...]". (Entrevista semiestructurada -05)
"Definitivamente hay necesidad de contar con local propio". (ESE-07)

En menor medida se identifica percepciones favorables sobre la infraestructura del servicio, una usuaria que permaneció junto a sus hijos, por un periodo mayor a dos meses, valora positivamente haber ocupado un dormitorio unifamiliar, "tenía mi cuarto privado con los niños" (ESE -08). También, consideran que la CRT "tiene los servicios básicos y esenciales" (ESE-06), finalmente, hay una opinión que muestra su aprobación a toda la infraestructura "para mí lo veo bien [...] tienen su patio para que puedan solearse, tienen su lavadero, sus baños, su dormitorio para cada uno, yo lo veo cómodo, cada dormitorio tiene tres camas y uno con dos camas y ocupan un cuarto por familia" (ESE-04).

Las percepciones valorativas sobre la infraestructura, muestra dificultades del local donde funciona la CRT ST, el tipo de tenencia de la vivienda en alquiler, no facilita desarrollar mejoras permanentes y un mantenimiento adecuado, que acarrea las limitaciones identificadas por las entrevistadas y por consiguiente del servicio. En consecuencia, el recurso físico, constituye una limitación para la implementación y funcionamiento de la CRT ST.

Percepción sobre la Atención del Servicio. Los marcos normativos establecen que los servicios públicos de hogares de refugio, deben ofrecer a las albergadas una atención integral y multidisciplinaria, demanda instrumentalizada tanto en el MAPRO del gobierno municipal y en el Reglamento del servicio. No obstante, la atención en la CRT ST, se cumplen de acuerdo a la disponibilidad de los recursos humanos, financieros y físicos asignados. En ese sentido, la atención del servicio, se centra esencialmente en la protección, albergue y alimentación, " [...] la Casa Refugio tiene un equipo que se ocupa, más que nada de brindarle la protección, la alimentación necesaria y alguna actividad, entonces que estén yendo bien es [...] importante para nosotros" (ESE-06).

La protección que ofrece la CRT ST, para salvaguardar la vida y la integridad de las mujeres víctimas de violencia, es considerada importante y valiosa, aunque no es el más conveniente en ofrecer atenciones recuperativas o desarrollen las capacidades de las albergadas, "el servicio no es tan adecuado para recuperar a víctimas, pero si para proteger sus vidas mientras está viviendo ese ciclo de violencia. Ayuda bastante" (ESE-07).

Las valoraciones sobre las atenciones que ofrece la Casa de Refugio Temporal, concluyen que se centran en la protección, albergue y la alimentación, que se prestan con limitaciones, como se desprende de los hallazgos compartidos sobre los recursos asignados al servicio. Los estudios corroboran, las dificultades de los servicios sociales como la CRT

ST, Manzano et al, (2019), afirma que los servicios sociales afrontan un nuevo escenario con problemas que van desde su redefinición conceptual hasta la disposición de recursos limitados respecto a la demanda a cubrir, aspecto que, unido a una falta de tecnificación y sistematización de la intervención social, dificulta la fijación de prioridades, asignación eficiente de recursos y una atención coherente y equitativa.

La valoración de la CRT ST, desde la percepción de los actores involucrados como el personal del servicio, la representante del CEM, con la que se coordina y articula los trabajos de derivación y recepción de los casos, al igual que la juez del Módulo Integrado de Justicia y una usuaria, se centran en los recursos: humanos, financieros, físicos y materiales, con los cuales se brindan el servicio y mayormente evidencian las limitaciones y carencias que afrontan para la prestación de las atenciones.

A nivel del recurso humano, el personal que atiende en la CRT ST, desde la percepción de algunos actores que articulan el trabajo de derivar los casos de violencia, no sería el más adecuado ni idóneo para tal propósito, Constituyéndose en un factor que poco favorece a la implementación y funcionamiento del servicio. De igual manera, la condición de alquiler de la vivienda donde se brinda el servicio no es favorable; sobre todo, la escases del presupuesto asignado que genera tal situación.

A nivel de las atenciones que ofrece el servicio, responden a la protección, albergue y alimentación, por consiguiente, no se cumple con la atención integral y multidisciplinaria que se espera de los servicios como la CRT ST. Frente a esta situación surge la demanda por atenciones específicas que debe sumar el servicio, como son las actividades terapéuticas y laborales que deben desarrollar las albergadas.

Capítulo V: Conclusiones, Recomendaciones y Propuesta de Mejora

Conclusiones

Las conclusiones que se presentan a continuación, dan cuenta de los resultados obtenidos a partir de los objetivos y de las preguntas de investigación, y están ordenadas de acuerdo a las cuatro dimensiones que comprende la investigación.

Conclusiones sobre la Primera Dimensión: Marco Normativo, Instrumentos de Gestión Municipal y Articulación Interinstitucional del Servicio CRT ST

- La investigación evidencia que la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad que administra la Municipalidad Provincial de Huancayo desde el año 1999, constituye un servicio público pionero en su naturaleza, que se anticipó a la Ley 28236 del año 2004, norma que faculta la creación de estos servicios públicos. La decisión política que aprueba su creación y funcionamiento, corresponde a un contexto de definiciones y avances normativos internacionales y nacionales para proteger los derechos de las mujeres que llega a su mayor expresión en la década de los años 90; por tanto, su creación e implementación representa una estrategia y acción de protección para las mujeres víctimas de violencia, concordante con las normas y tratados supranacionales y las normas legales vigentes en el estado peruano.
- El estudio concluye que la creación e implementación de la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, cumple con las normas y procedimientos establecidos para la creación y administración de servicios públicos por las municipalidades. A ello, se suma su incorporación orgánica y funcional en los instrumentos de gestión el Plan Estratégico

Institucional, el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto Institucional de la Municipalidad Provincial de Huancayo, concordante con la función exclusiva de este gobierno local de promover el desarrollo social en su jurisdicción, específicamente mediante la prestación de protección a las mujeres víctimas de violencia, una problemática creciente en la provincia. La debida institucionalización de la CRT ST, le otorga la legalidad necesaria para proveerla de recursos, aunque limitados, que garantizan su funcionamiento y permanencia.

- La Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo, dispone de un conjunto de instrumentos administrativos, un Reglamento Interno que regula el acceso, permanencia y egreso de las mujeres víctimas de violencia que acoge y otros documentos como el Libro de Ingreso y Egreso, que contiene información de las mujeres que acceden al servicio, además de disponer de fichas de registro individual donde se acopia documentación desde la referencia y atenciones que reciben las albergadas en el servicio y el Libro de Ocurrencias, donde plasman incidentes saltantes que surgen diariamente. En suma, instrumentos de gestión que fortalecen el funcionamiento del servicio.

Por consiguiente, el marco normativo, los instrumentos de gestión municipal, y los reglamentos y registros internos del servicio, constituyen un factor que favorece la adecuada implementación y funcionamiento de la CRT ST.

- La investigación concluye que la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo, presenta una débil articulación interinstitucional, un factor que limita el funcionamiento e implementación del servicio, que afecta drásticamente la prestación de una atención integral y multidisciplinaria que debe ofrecer este servicio. Esta situación es evidente en la ausencia de convenios de cooperación con instituciones

públicas y privadas, para la facilitación de atenciones complementarias a las albergadas; así también, en la frágil interrelación que mantiene con las instituciones que derivan a las albergadas y en un débil liderazgo del espacio de concertación para la atención de la violencia en el marco de la Ley 30364. Sin embargo, el servicio ha mantenido acuerdos no formalizados para la participación de practicantes de psicología y organizaciones sociales encargadas de actividades de recuperación emocional y laborales.

Conclusiones sobre la Segunda Dimensión: Recursos Humanos, Financieros y Físicos Asignados al Servicio CRT ST

- La investigación evidencia que los recursos asignados a la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad son insuficientes y constituyen un factor desfavorable para el servicio, que afecta la adecuada prestación de atenciones. La principal debilidad detectada, es el recurso humano, que se refleja en la carencia de un personal básico de trabajo, necesarios en los refugios dirigidos a mujeres víctimas de violencia, que además de la responsable, asistente y vigilante, que dispone el servicio municipal, debe contar con un profesional de trabajo social y psicología. La ausencia de estos profesionales afecta la gestión del servicio y en consecuencia la adecuada atención que deben recibir las albergadas.
- La investigación también demuestra que otro factor desfavorable para el funcionamiento de la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo, es la insuficiente asignación de recursos financieros, ya que más del 50% se destina al pago de alquiler del predio donde funciona la CRT más el pago de los servicios básicos de agua y luz, el monto restante se orienta a la alimentación diaria de las albergadas; se evidencia también, que durante el periodo de la investigación se registra un recorte que bordea el

20%. En consecuencia, la asignación presupuestal cubre básicamente el albergue y la alimentación de las mujeres albergadas, en suma, su protección.

- En estos años de funcionamiento de la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, la Municipalidad Provincial de Huancayo, ha mejorado en la provisión de una mejor infraestructura y equipamiento; sin embargo, aún este recurso físico es insuficiente, que afecta su funcionamiento, porque no logra cubrir requerimientos esenciales como asegurar ambientes específicos para el personal de trabajo, espacios privados para el descanso del personal de vigilancia, del mismo modo implementar mejores espacios para niños, niñas y adolescentes, que representan una cantidad importante de albergados, que son acogidos conjuntamente con sus madres.

Conclusiones sobre la Tercera Dimensión: Mujeres Albergadas y Atenciones del Servicio CRT ST

- El servicio CRT ST de la Municipalidad Provincial de Huancayo, focaliza sus atenciones en la protección, albergue y alimentación de las mujeres albergadas, esporádicamente han ofrecido atenciones de recuperación emocional y desarrollo de capacidades laborales o productivas, incumpliendo así, las demandas de las normas vigentes. Las condiciones de las atenciones, representa en sí, un factor que no favorece el funcionamiento y la demanda de una mejor implementación del servicio, que se ve afectado por limitados recursos asignados al servicio, principalmente de un recurso humano que no alcanza a ser el mínimo requerido, capaz de dinamizar el servicio y generar su vinculación interinstitucional que complementen las atenciones multidisciplinarias requeridas por las albergadas; en segundo lugar, los recursos financieros, que cubre básicamente el albergue y la alimentación.

- La cantidad de mujeres víctimas de violencia que alberga la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo, es variable, aunque se muestra un descenso en los años que comprende la investigación y se acrecienta durante la emergencia por la COVID-19. En algunos casos las restricciones de comunicación y salida que deben cumplir las albergadas durante su permanencia en el servicio, para asegurar su protección, representan factores desmotivantes. La variabilidad del número de albergadas, constituye un factor que afecta y no favorece demandas para una mejor implementación del servicio municipal.
- Las mujeres albergadas en la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo, son víctimas de violencia que enfrentan situaciones críticas y representan potenciales víctimas de feminicidio. En la mayoría de los casos, las mujeres son madres solteras o convivientes, con hijos a cargo, su nivel educativo prevalente es primaria o secundaria incompleta.
- El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, pese a ser el órgano rector de los servicios de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia, no está presente en la gestión del servicio CRT ST, su participación es invisible, desde la referencia de las fuentes consultadas en la investigación, especialmente en el personal que labora en el servicio. Su ausencia en su rol de monitoreo y seguimiento, afecta desfavorablemente en la implementación y funcionamiento del servicio.

Conclusiones de la Cuarta Dimensión: Percepciones de los Actores Involucrados sobre el Servicio CRT ST

- Las percepciones de los actores involucrados con la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad de Huancayo, el personal del servicio e instituciones derivantes,

evidencian que el servicio es importante y necesario para la protección de las mujeres víctimas de violencia; sin embargo, no aportan a su recuperación integral. Esta apreciación final sobre el servicio especialmente de las representantes de las instituciones que se encargan de derivar a las mujeres víctimas de violencia, el CEM Huancayo y el juzgado, puede ser un factor limitante para su involucramiento y la exigibilidad de la mejor implementación y funcionamiento del servicio.

Recomendaciones

A la Municipalidad Provincial de Huancayo:

- A la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huancayo, se le recomienda capacitar y sensibilizar a las autoridades y funcionariado de este gobierno local, sobre la normativa para la implementación de servicios públicos de protección de la violencia, a fin de atender con prioridad la problemática de la violencia contra las mujeres.
- A la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social de la Huancayo, mediante el Área de la Mujer, unidad orgánica responsable de la gestión de la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, se le recomienda impulsar iniciativas de convenios interinstitucionales con organismos públicos y privados que favorezcan la articulación del servicio para complementar las atenciones multidisciplinarias que requieren las mujeres víctimas de violencia albergadas en el servicio. Para ello, se debe aprovechar el marco normativo vigente que promueve la vinculación institucional para la atención de las víctimas.
- A la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de

Huancayo, se le recomienda dotar de una mejor asignación de recursos a la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, principalmente fortalecer el recurso humano responsable del servicio con un profesional de psicología y trabajo social, necesario para completar el personal básico necesario para la atención en este servicio público municipal. También, es primordial garantizar un mejor recurso financiero, que facilite disponer de los bienes y servicios que se requieren para la prestación de las atenciones.

- A la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social de Huancayo, se le recomienda observar los lineamientos del MIMP en la implementación del servicio Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, para asegurar ciertas condiciones necesarias para la prestación de atenciones a las mujeres víctimas de violencia que alberga.

Al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

- En su rol de rector el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, debe facilitar un acompañamiento sostenido a la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, para asegurar una mejor prestación de atenciones, empezando por capacitar al personal de trabajo existente. Asimismo, debe cumplir con su rol de seguimiento y monitoreo para asegurar ciertos estándares en la prestación de atenciones que ofrece el servicio.
- El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, debe considerar y valorar la experiencia y recursos que la Municipalidad Provincial de Huancayo, ha logrado asegurar para la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad, para la suscripción de un convenio y asumir la gestión conjunta de este servicio, que se sustenta en las altas cifras de violencia contra la mujer a nivel de la provincia y del departamento de Junín, además de la experiencia capitalizada por el servicio en estos años de funcionamiento.

Propuestas de Mejora del Servicio Municipal CRT ST

La propuesta de mejora del servicio municipal Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad que administra la Municipalidad Provincial de Huancayo, comprende la vinculación de dos pilares importantes, que responden a las exigencias normativas para el funcionamiento de estos servicios públicos. En primer lugar, parte por el fortalecimiento del recurso humano responsable del servicio, que debe ser equiparado a un personal básico que requieren estos servicios; segundo, la implementación de mecanismos de articulación para complementar la prestación de atenciones que se deben ofrecer a las albergadas y otras demandas favorables para el servicio.

Fortalecimiento del Personal del Servicio CRT ST

El Reglamento de la Ley 28236, estipula que los servicios públicos destinados a la protección de las mujeres víctimas de violencia deben contar con un equipo mínimamente integrado por un director/a y un profesional de psicología y trabajo social (Artículo 11). Esta exigencia de personal, es refrendado por los Lineamientos aprobados por el MIMP, considerando como personal básico. Para alcanzar este personal la CSRT ST de Huancayo, necesita incorporar a los profesionales de psicología y trabajo social, porque cuenta con una responsable, una asistente y personal de vigilancia. El gobierno local, debe velar porque el personal del servicio sea sensible a la problemática de la violencia contra la mujer, estar capacitado y con experiencia para en el desempeño de sus funciones.

La capacitación del personal del servicio, puede desarrollarse en coordinación con el CEM Huancayo, en cumplimiento de sus acciones de prevención dirigida a los gobiernos locales, para la prevención de la violencia de género. Estas actividades deben extenderse a las autoridades, funcionarios y otros servidores de la Municipalidad de Huancayo, para

comprometer su acción a favor de la Casa de Refugio Temporal Santísima Trinidad. Los temas básicos que deben ser desarrollados son: género y enfoque de género, la violencia y sus diversas modalidades, el marco normativo sobre la violencia contra la mujer y contenidos relacionados con los hogares de refugio temporal.

- Un personal sensible, capacitado y con experiencia puede aprovechar los marcos normativos existentes que favorecen la gestión de los servicios públicos de hogares refugio, como tramitar la asignación de un inmueble por parte de la Comisión de Administración de Bienes Incautados y Decomisados –COMABID, como estipula la Ley 28236 (Artículo 4).
- De igual forma, puede implementar estrategias para generar la articulación interinstitucional que requiere la Casa de Refugio Temporal, que se traduzca en convenios de cooperación, que faciliten brindar una atención multidisciplinaria a las mujeres albergadas, ampliando su atención de protección, albergue y alimentación a prestaciones de recuperación emocional y desarrollo de capacidades laborales o productivas.

La Articulación Interinstitucional del Servicio CRT ST

La articulación interinstitucional, de acuerdo a la Política de Modernización del Estado al 2021, representa un eje transversal para alcanzar un Estado unitario y descentralizado, siendo necesario para ello, la articulación y alineamiento entre los tres niveles de gobierno y las diversas entidades que la integran, ejercitando sus diversas competencias, que permitan alcanzar metas y objetivos “que contribuyan a equiparar las oportunidades de desarrollo a las que pueden acceder sus ciudadanos en cualquier lugar del país” (p. 25).

Un mecanismo público de articulación en el cual puede atenderse las demandas del de la CRT ST, para facilitar una atención integral y multidisciplinaria a las mujeres que alberga, es la Instancia provincial de concertación para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Este espacio de concertación existente en la Municipalidad, si bien débil aún en su operatividad, representa en sí una oportunidad para fortalecer el servicio local del refugio municipal, más aún, considerando que la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social, delegada como secretaria técnica, gestiona el espacio a través del Área de la Mujer.

La Instancia, de acuerdo al Reglamento de la Ley 30364, normativamente tiene entre sus funciones “promover la adopción de políticas, planes, programas, acciones y presupuestos específicos para la prevención, atención, protección y recuperación de las víctimas” (Artículo 108). Este espacio debe estar integrado por la máxima autoridad de instituciones públicas como la Corte Superior de Justicia, el CEM, el sector Salud, entre otros (Artículo 107.1) con quienes el servicio de la CRT ST, se vincula de forma constante en el proceso de atención de las mujeres que acoge.

Siendo la CRT ST un servicio enmarcado en la protección de las mujeres víctimas de violencia que enfrentan un riesgo severo para sus vidas, las demandas existentes en el servicio, deben atenderse en la Instancia provincial de concertación. La investigación evidencia que el personal a cargo del servicio no llega a ser el mínimo requerido por los lineamientos del MIMP, por ello, la existencia de diversas demandas como la atención emocional de las albergadas, puede concretarse por convenios con el sector salud, que se impulsen desde la Instancia.

Referencias Bibliográficas

- Arruzza, C., Bhattacharya, & Fraser Nancy (2019). Manifiesto de un feminismo para el 99%. <https://herdereditorial.com/catalogo/filosofia/manifiesto-de-un-feminismo-para-el-99-9788425442865>
- Avila Acosta, R. (2001). metodología de la Investigación. Cómo elaborar la Tesis y/o investigación. Estudios y ediciones.
- Callupe, F y Campos, M. Caracterización del departamento de Junín. Banco Central de Reserva del Perú. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Huancayo/junin-caracterizacion.pdf>
- CIES & PUCP (2019). Rutas de atención estatal a las víctimas de violencia de género. Entre legados e innovaciones. https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/informe_entrega_final_rousseau_dargent_escudero_10062019.pdf
- CINEASE. (2020). Caracterización de la región Junín. <https://hdl.handle.net/20.500.12982/6218>
- Congreso de La República del Perú (2004, 28 de mayo). Ley 28236, Ley que crea hogares de refugio temporal para las víctimas de violencia familiar. http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgfc/diff/normatividad_nacional_violfamilia_r_y_sexual/3_Ley_28236.pdf
- Congreso de la República del Perú (2020, 6 de setiembre). Texto Único Ordenado de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/09/DS-004-2020-MIMP-LP.pdf>
- Corte Superior de Justicia de Junín <https://csjunin.gob.pe/web/noticias-contenido/1297#:~:text=A%20partir%20del%2031%20de.a%20la%20ciudadan%C3%A0%20en%20general.>
- Chanca, Y. & Llacua, Y. (2016). "Violencia contra la mujer y políticas sociales de género en el Centro Emergencia Mujer de Concepción y en la Casa de Refugio Temporal Huancayo (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú) <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3909/Llacua%20Javier-Chanca%20Huaroc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato. I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (7.ª Ed.). Mc Graw Hill.
- Cravacuore, D., Ilari, S. y Villar, A. *La articulación en la gestión municipal. Actores y políticas*. Universidad Nacional de Quilmes. <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/agm.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2019). Segundo reporte del plan nacional contra la violencia de género 2016 -2021. Avances en su implementación a nivel regional y provincial (Reporte de Adjuntía N° 001-2019-DP/ADM).

- <https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/wpcontent/uploads/2019/09/Segundo-Reporte-PNCVG.-Avances-Regionales-y-Provinciales.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2019). Supervisión a los hogares de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia (Reporte de Adjuntía N° 002-2019-DP/ADM).
<https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/wpcontent/uploads/2019/08/Supervisi%C3%B3n-Hogares-de-Refugio-Temporal-2019-Defensor%C3%ADa-del-Pueblo.pdf>
- Dirección Regional de Salud de Junín. (2020, 04 de junio). Junín le hace frente al coronavirus con 31 camas UCI y 100 para hospitalización de pacientes graves.
http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2020042304_junn_le_hace_frente_al_coronavirus_con_31_camas_uci_y_100_para_hospitalizacin_de_pacientes_graves
- INEI. (2022). Perú: Femicidio y violencia contra la mujer 2015-2020.
<https://observatorioviolencia.pe/wp-content/uploads/2022/03/Peru-Femicidio-y-Violencia-contra-la-Mujer-2015-2020.pdf>
- INEI. (2022, 25 de octubre). Indicadores de género. <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/brechas-de-genero-7913/>
- INEI (2018). Junín Resultados Definitivos
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1576/12TOMO_01.pdf
- Fraser, N. (1997). ¿De la redistribución al reconocimiento? Dilemas en torno a la justicia en una época “postcolonialista”.
www.cholonautas.edu.pe
- Guzmán, N. (2016, 12 de agosto). *Blog La Cosa Pública*.
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2016/09/12/los-instrumentos-de-gestion/>
- Hernández, W. (2022). Una mirada crítica a las políticas públicas en materia de violencia de género. En: Balarin, M., Cueto, S. y Fort, R. (Eds.), *El Perú pendiente: ensayos para un desarrollo con bienestar*. GRADE.
<https://hdl.handle.net/20.500.12820/713>
- Hernández, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Huapaya, R. (2015) Concepto y régimen del servicio público en el ordenamiento público peruano. *Revista Ius Et Veritas* (50), 368-397.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/14827/15382>
- Martínez, P. (2006). *El Método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Pensión y Gestión.
- Ministerio de Justicia. Dirección General de Acceso a la Justicia y Defensa Pública
<https://www.gob.pe/11894-ministerio-de-justicia-y-derechos-humanos-direccion-general-de-defensa-publica-y-acceso-a-la-justicia>
- Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (2005). Decreto Supremo N° 007-2005-MIMDES. Aprueba el Reglamento de la Ley N° 28236, Ley que crea los Hogares de Refugio Temporal para las Víctimas de Violencia Familiar.
<https://observatoriodelasfamilias.mimp.gob.pe/normatividad/II-instrum->

[nacionales/2_3_normatividad_tematica/2_3_12_VIOLENCIA_FAMILIAR_SEXUAL/2_3_12_1_CASA_REFUGIO/DS-007-2005-MIMDES.pdf](#)

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021, 28 de diciembre). Portal estadístico Programa Nacional Aurora. <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016), Resolución Ministerial N° 150-2016-MIMP. Aprueba los documentos denominados Criterios de Derivación a los Hogares de Refugio Temporal, Lineamientos para la atención y funcionamiento de los Hogares de Refugio Temporal y Modelo de reglamento interno básico de los Hogares de Refugio Temporal.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300325/d30101_opt.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2015). Decreto Supremo 008. Aprueba el Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 202.
https://observatorioviolencia.pe/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-2016-2021-ley-30364_reducido.pdf

Municipalidad Provincial de Huancayo (2021). Plan provincial contra la violencia de género 2021-2025

Municipalidad Provincial de Huancayo (2019). Resolución de Gerencia Municipal 701. Aprueba el Reglamento de la Casa de Refugio Temporal.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1218157/rgm1870120200807-1746888-3ucufs.pdf>

Municipalidad Provincial de Huancayo (2017), Plan de Desarrollo Provincial Concertado 2017 - 2024, 40-87, 90 -102.

Municipalidad Provincial de Huancayo (2016), Memoria Anual 2015, 30-38

Municipalidad Provincial de Huancayo (2016), Ordenanza Municipal N° 552-2016. Aprueba creación del Área de la Mujer.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1022818/om1655220200720-16432-1pmmiog.pdf>

Municipalidad Provincial de Huancayo (2015), Plan de Desarrollo Provincial Concertado 2013 - 2021, 30-37, 60-61.

Municipalidad Provincial de Huancayo (2013), Plan Estratégico Institucional 2013 - 2018,
<http://www.munihuancayo.gob.pe/portal/upload/documentos/2016/transparencia/PEI>

Municipalidad Provincial de Huancayo (1999). Libro de Actas de Sesiones de Concejo, gestión edil 1999-2002, N° 55-0. Archivo Central.

Municipalidad Provincial de Huancayo (1999). Libro de Actas de Sesiones de Concejo, gestión edil 1999-2002, N° 57-0. Archivo Central.

Organización de la Naciones Unidas (1979), Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

Organización de la Naciones Unidas (1993), Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer.

<https://www.refworld.org/es/docid/50ac921e2.html>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Rubio y Arce. (2019). Teoría esencial sobre el ordenamiento jurídico peruano.

<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/170299>

Valderrama, S. (2002). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Editorial San Marcos.



Anexos

Anexo 1: Guía de entrevista a Gerente de Desarrollo e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huancayo

Introducción:

Muchas gracias por el tiempo que me ofrece para entrevistarle, la información que me facilite será utilizada solamente para la elaboración de mi tesis que comprende el “Análisis de los factores que favorecen o limitan el cumplimiento de funciones en el servicio Hogar de Refugio Temporal” que gestiona la Municipalidad Provincial de Huancayo.

Datos básicos:

Nombre:
Entidad:
Tiempo en el cargo:
Lugar de entrevista:
Fecha de la entrevista:

Preguntas:

Variable: Asignación presupuestal al servicio Hogar de Refugio Temporal – HRT

1. ¿Cuál es la apreciación que tiene sobre el CRT?, ¿cómo ve el funcionamiento del servicio a lo largo de estos años?
2. ¿Cuáles son los criterios para la asignación de presupuestos a la CRT?, ¿qué comprende el presupuesto asignado?, ¿garantiza el personal necesario, el mantenimiento de la infraestructura, que otros aspectos?
3. ¿El presupuesto asignado a la CRT, asegura el cumplimiento de sus funciones?
4. ¿Dé que depende una mejor asignación presupuestal para la CRT?, ¿considera que el servicio podría mejorar?

Variable: Articulación interinstitucional para la atención

1. ¿La Municipalidad tienen convenios o acuerdos con otras entidades para mejorar la prestación de servicios en el CRT?, ¿qué fines tienen los convenios o acuerdos?, ¿en qué medida se cumplen los convenios o acuerdos?
2. ¿Cuál es la participación de la CRT en el espacio de concertación para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, donde la Gerencia que dirige es la secretaría técnica?
3. ¿Han adoptado otras medidas que fortalezcan la atención en la CRT?, como promover el voluntariado.

Variable: Equipo de trabajo del servicio Hogar de Refugio Temporal

1. ¿Qué mecanismos ha implementado la Municipalidad para el cuidado y autocuidado del personal que trabaja en la CRT?

Muchas gracias

Anexo 2: Guía de entrevista semiestructurada a Jefa del Área Mujer y ex responsable del Área

Introducción:

Muchas gracias por el tiempo que me dedica para entrevistarla/lo, la información que me facilita será utilizada únicamente para la elaboración de mi tesis que trata sobre el “Análisis de los factores que favorecen o limitan el funcionamiento del servicio Hogar de Refugio Temporal para mujeres víctimas de violencia. El caso de la Municipalidad Provincial de Huancayo, periodo 2018-2021”, su participación es valiosa porque me permitirá desarrollar propuestas para la mejora de dicha política local. La entrevista nos llevará alrededor de 45 minutos. Si hay alguna pregunta que no quiera responder, solo me lo comunica. Muchas gracias.

Datos básicos:

Nombre:
Entidad:
Tiempo en el cargo:
Lugar de entrevista:
Fecha de la entrevista:

Preguntas:

Variable 1.3: Reconocimiento institucional del servicio Hogar de Refugio Temporal

1. ¿La CRT tiene convenios o acuerdos con otras entidades para el cumplimiento de sus funciones?, ¿en qué medida se han cumplido los acuerdos?.
2. ¿Cuál es la participación del CRT en el espacio de concertación para la prevención, atención y erradicación de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar que dirige la Municipalidad?, ¿se adoptaron medidas que favorezcan la labor del servicio CRT?.
3. ¿La CRT adoptó otras medidas que fortalezcan la atención en el servicio HRT?, como promover el voluntariado.

Variable: Documentos de gestión para el funcionamiento y atención en el servicio Hogar de Refugio Temporal

1. ¿Con qué documentos de gestión cuenta la CRT?, (Reglamento Interno, Plan Operativo Anual, Libros contables). ¿qué importancia tienen estos documentos en el trabajo que desarrolla la CRT?, ¿los documentos responden a los lineamientos del MIMP?
2. ¿Con qué documentos para la atención a las usuarias cuenta la CRT?: (cuaderno de ingreso y egreso, cuaderno de salidas, expediente personal de las víctimas, cuaderno de incidencias diarias, cuaderno que registra los ingresos y egresos financieros), ¿los documentos responden a los lineamientos del MIMP?

Variable: Equipo de trabajo responsable de la atención en el servicio Hogar de Refugio temporal

1. ¿Qué profesionales conforman el equipo de trabajo de la CRT?, ¿qué tipo de contrato tienen?, ¿cuál es su perfil profesional?
2. ¿Qué funciones cumple el equipo de trabajo en la atención a las mujeres albergadas?, ¿es suficiente para el cumplimiento de las funciones de la CRT?

3. ¿El equipo de trabajo está capacitado para la atención de las mujeres que acceden a la CRT?

Variable: Demanda del servicio Hogar de Refugio Temporal

1. ¿Cuáles son las condiciones para que una mujer víctima de violencia acceda al CRT?
2. ¿Cómo son derivadas las mujeres víctimas de violencia a la CRT?, ¿qué documentos son necesarios para su ingreso a la CRT?, ¿por la pandemia han implementado alguna medida especial?
3. ¿Qué medios de coordinación mantienen con las instituciones que derivan a las mujeres víctimas para su seguimiento durante su permanencia en la CRT?, ¿valoran de forma conjunta el nivel de riesgo de la víctima para su egreso del hogar?
4. ¿Al egreso de la víctima del CRT, informan a las instituciones que la derivaron?

Variable: Atención que ofrece el servicio Hogar de Refugio Temporal

1. ¿Qué actividades realizan las mujeres víctimas mientras están en la CRT?
2. ¿Qué utilidad tiene para las mujeres víctimas las actividades que realizan en la CRT?, ¿por qué?

Variable: Asignación presupuestal

1. ¿El presupuesto que se asigna a la CRT, es el suficiente para el cumplimiento de sus funciones?

Variable: Infraestructura y seguimiento

1. ¿La infraestructura y el equipamiento que tiene la CRT son los necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones?, ¿por qué?

Muchas gracias por su tiempo, ha sido muy valioso escucharla/o.

Anexo 3: Guía de entrevista semiestructurada a juez/a de la Corte Superior de Justicia de Junín y profesional del Área Social del CEM

Introducción:

Muchas gracias por el tiempo que me dedica para entrevistarla/lo, la información que me facilita será utilizada únicamente para la elaboración de mi tesis que trata sobre el “Análisis de los factores que favorecen o limitan el funcionamiento del servicio Hogar de Refugio Temporal para mujeres víctimas de violencia. El caso de la Municipalidad Provincial de Huancayo, periodo 2018-2021”, su participación es valiosa porque me permitirá desarrollar propuestas para la mejora de dicha política local. La entrevista nos llevará alrededor de 45 minutos. Si hay alguna pregunta que no quiera responder, solo me lo comunica. Muchas gracias.

Datos básicos:

Nombre:
Entidad:
Tiempo en el cargo:
Lugar de entrevista:
Fecha de la entrevista:

Preguntas:

Variable: Demanda del servicio Hogar de Refugio Temporal

Derivación de mujeres víctimas de violencia al CRT

1. ¿Cuáles son los criterios que consideran para decidir derivar una mujer víctima de violencia a la CRT?
2. ¿Cuál es el procedimiento que usan para derivar a una mujer víctima de violencia a la CRT?, ¿Qué documentos son necesarios para el ingreso de la víctima a la CRT?, por la pandemia hacen algún trámite adicional.

Intervención durante el internamiento de la víctima y egreso

1. ¿Qué mecanismos de coordinación tienen con la CRT para el seguimiento de las mujeres albergadas?, ¿valoran de forma conjunta el nivel de riesgo de la víctima para su salida del hogar?
2. ¿Al egreso y/o salida de la víctima de la CRT, su institución recibe informes de este servicio?.

Variable: Infraestructura y equipamiento

1. ¿Cuál es su valoración de la infraestructura y el equipamiento de la CRT, considera que son los necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones?

Variable: Equipo de trabajo

1. ¿El equipo de trabajo de la CRT, está capacitado para atender a las mujeres víctimas de violencia que alberga?

Muchas gracias por su tiempo, ha sido valioso escucharla/lo

Anexo 4: Guía de entrevista semiestructurada a 2 miembros del equipo de trabajo de la Casa de Refugio Temporal

Introducción:

Muchas gracias por su tiempo y responder mis preguntas, que me ayudarán para elaborar mi trabajo de investigación sobre el servicio del Hogar de Refugio Temporal de la Municipalidad Provincial de Huancayo, su participación es importante porque me permitirá desarrollar propuestas para mejorar el servicio. La entrevista nos llevará alrededor de 45 minutos. Si hay alguna pregunta que no quisiera responder, me lo comunica. Muchas gracias.

Datos básicos:

Nombre:
Entidad:
Tiempo en el cargo:
Lugar de entrevista:
Fecha de la entrevista:

Preguntas:

Variable: Equipo de trabajo

1. ¿Qué formación profesional tiene?, ¿qué cargo tiene en la CRT?, ¿qué tipo de contrato de trabajo tiene?, ¿cuánto tiempo trabaja en la CRT?
2. ¿Qué funciones cumple en la CRT?, ¿con qué medios cuenta para el desarrollo de sus funciones?, ¿son suficiente para cumplir sus funciones?
3. ¿Qué experiencias previas de trabajo tiene con mujeres víctimas de violencia?

Variable: Atención que ofrece el servicio

1. ¿Qué actividades de la CRT que desarrollan las mujeres albergadas están a su cargo?, ¿cómo son?

Variable: Asignación presupuestal

1. ¿El presupuesto que tiene la CRT, es suficiente para las actividades que realizan y así cumplir sus funciones?, ¿por qué?

Variable: Infraestructura y equipamiento

1. ¿El local de la CRT y el equipamiento que tiene, son los necesarios y adecuados para el trabajo que realizan?, ¿ayudan al cumplimiento de sus funciones?

Muchas gracias por su tiempo, ha sido valioso escucharla/lo