

Estudio de caso: Marcos prácticos para el cambio (Canadá)

El Consejo de Albergues para Mujeres de Alberta (Canadá) colaboró con ocho organizaciones miembros en una iniciativa de aprendizaje destinada a fortalecer las prácticas de los albergues relacionadas con la seguridad, la salud, las competencias culturales y las cuestiones jurídicas. Sobre la base de las experiencias compartidas por trabajadores de albergues de distintas regiones durante la [Primera Conferencia Mundial de Refugios de Mujeres](#) celebrada en 2008, en virtud de los [marcos prácticos para el cambio](#) (en inglés) se determinaron y adoptaron prácticas prometedoras en materia de albergues, incluida la capacitación del personal y una evaluación colectiva del proceso.

Ejecutado de septiembre de 2008 a agosto de 2010, el proyecto tuvo un impacto positivo en los conocimientos y las competencias del personal de los albergues en relación con la reunión de datos y su pertinencia para la calidad de los servicios, mejoró la calidad de la prestación de estos y contribuyó a mejorar la seguridad y el bienestar de las mujeres en los albergues de Alberta. Utilizando un [marco para la medición de los resultados](#) (en inglés), el proyecto se centró en lograr una relación satisfactoria de las mujeres con el personal de los albergues, la seguridad de estas y los conocimientos sobre los distintos recursos comunitarios en esferas de prácticas prometedoras determinadas (es decir, la seguridad, los aspectos jurídicos, la salud y la cultura). La iniciativa generó recomendaciones para adoptar medidas adicionales, permitió a los albergues participantes integrar nuevas prácticas en sus operaciones y promovió la ampliación de las prácticas entre los miembros del Consejo.

Antecedentes

El Consejo de Albergues para Mujeres de Alberta (Canadá) es una organización voluntaria provincial que presta apoyo a albergues de mujeres y a sus miembros asociados mediante la educación, la investigación y los servicios para mujeres y niños víctimas de abuso.

Por conducto del Consejo, los albergues de mujeres de Alberta colaboran para aprender y desarrollar conocimientos sobre prácticas prometedoras y mantener servicios de acogida de calidad en la región. Desde 2000, la iniciativa de colaboración ha completado dos proyectos importantes: el establecimiento de una base de datos común para reunir información, permitiendo al Consejo compilar y analizar datos anónimos reunidos por los albergues ([Alberta Shelter Trend Analysis: 10 years of Data Collection Informing Shelter Practice](#), 2011); y [la puesta a prueba de la herramienta de evaluación del peligro](#) (en inglés) como práctica prometedora para la evaluación del riesgo en apoyo de la seguridad de las mujeres y sus hijos (Keeping Women Alive – Assessing the Danger, 2009). Por medio de estos proyectos, la reunión y el análisis de datos de los distintos albergues les ha permitido adaptar mejor su labor a las necesidades individuales de las mujeres. Las supervivientes se benefician de la adquisición de conocimientos y el empoderamiento de los trabajadores que prestan servicios, que se tornan así en sus defensores. La investigación basada en la acción también ayuda a los albergues a informar mejor a los proveedores de fondos y los encargados de formular políticas sobre las necesidades de las supervivientes, dando seguridad a las mujeres que intentan escapar de la violencia doméstica y a sus hijos.

Los [marcos prácticos para el cambio](#) (en inglés) se adoptaron en septiembre de 2008 durante la [Primera Conferencia Mundial de Refugios de Mujeres](#), organizada por el Consejo de Albergues para Mujeres de Alberta, en la que participaron 800 trabajadores de albergues de mujeres de 51 países. Con el apoyo de la Oficina de la Mujer del Canadá, el Consejo invitó a los albergues miembros a determinar, poner en marcha y evaluar las prácticas prometedoras seleccionadas presentadas en la Conferencia. Ocho albergues miembros se comprometieron

Módulo de refugios

con el proyecto, centrándose inicialmente en tres elementos clave relacionados con su labor: la seguridad, la salud y las competencias culturales.

Durante la ejecución del proyecto entre el 1 de octubre de 2009 y el 31 de agosto de 2010, los datos reunidos pusieron de relieve características comunes en relación con las mujeres a las que se prestó apoyo y los servicios brindados por los albergues participantes.

Mujeres y niños en los albergues

- Se admitieron 2.177 mujeres con sus 1.833 hijos.
- La edad promedio de las mujeres fue 32 años; el 47% de los niños admitidos fueron menores de 3 años, y el 21% tenía entre 4 y 6 años.
- El 58% de las mujeres se describió como aborígen, meti, primera nación o inuit, y el 9% de todas las mujeres representaba otros grupos de minorías visibles.
- El 39% de las mujeres formaba parte de uniones consensuales, el 11% estaba casada y el 24% estaban separada o divorciada; el 46% vivía con su pareja en el momento de ingresar en el albergue.
- El 41% de las mujeres tenía un problema de salud física al ser admitida.
- El 80% estaba desempleadas y el 77% necesitaba ayuda financiera.
- El 33% de las mujeres permaneció en el albergue menos de 4 días, el 47% se quedó entre 5 y 21 días, y el 20% permaneció allí más de 21 días.

Resultados de la evaluación

- [Evaluación del peligro](#) (en inglés) (Campbell, J. 1995; Campbell, Webster y Glass, 2008)
 - Casi la mitad de las mujeres corría peligro extremo de femicidio; el 17% corría peligro grave.
 - Las mujeres sufrieron múltiples formas de abuso; el 96% fue víctima de abuso emocional, verbal o psicológico.
 - La mujer promedio fue víctima de abuso emocional por lo menos 15 veces por mes y de abuso físico por lo menos 1 o 2 veces por mes.
- [Evaluación de las supervivientes de la violencia doméstica](#) (en inglés) (Dienemann, Campbell, Curry y Landenburger, 2002)

Esta evaluación se llevó a cabo con mujeres en relaciones abusivas a fin de conocer sus opiniones sobre un número de cuestiones, incluida su seguridad, salud, cultura y sus fortalezas y competencias. Teniendo en cuenta estas categorías, se clasificó a las mujeres según su negación/aceptación o rechazo/acción de la situación. Las escalas de clasificación de las mujeres fueron las siguientes:

- Preparación, o consideración de la posibilidad de cambio (el 27%);
- Acción, o separación de la pareja (el 26%);
- Contemplación, o compromiso con la relación, aunque cuestionando determinados comportamientos (el 21%);
- Precontemplación, o pleno compromiso con la relación (el 15%);
- Mantenimiento, o inicio de una nueva vida (el 12%).

En general, aparentemente las mujeres estaban mejor preparadas para abordar cuestiones relacionadas con la cultura (como analizar opciones de relación) en comparación con cuestiones relacionadas con la salud (por ejemplo, cuestiones de salud mental, como el estrés postraumático).

Análisis del proceso

Entre los principales elementos del proyecto que fueron fundamentales para su éxito cabe mencionar:

- La inversión del Consejo en personal y consultores externos;
- La selección y ejecución de las actividades del proyecto por un equipo directivo, integrado por representantes de todos los albergues participantes, lo que garantizó una colaboración firme. El equipo se reunió con frecuencia para guiar la ejecución del proyecto, como grupo y en grupos de tareas más pequeños para prestar apoyo a diferentes componentes del proyecto;
- Las contribuciones de los albergues participantes, como:
 - La participación de los trabajadores y administradores de los albergues en 60 reuniones y teleconferencias (4 reuniones presenciales y 56 teleconferencias, equivalentes a unas 1.156 horas);
 - La celebración y participación en cursos de capacitación, tanto dentro como fuera del albergue (16 trabajadores, 2 por albergue, asistieron a 6 actividades de capacitación importantes);
 - El establecimiento y mantenimiento de alianzas comunitarias;
 - La celebración de varias reuniones de personal en apoyo de la ejecución del proyecto;
 - El establecimiento de nuevas herramientas de reunión de datos y de procesos de evaluación;
 - La elaboración y vigilancia de los procesos de reunión de datos.

Etapas I (octubre a diciembre de 2008)

Durante la etapa de planificación, el equipo directivo seleccionó varias herramientas de evaluación e intervenciones en apoyo de la ejecución de prácticas prometedoras relacionadas con la seguridad, la salud y las competencias culturales. Esto incluyó la elaboración de un [formulario de acuerdo mutuo](#) (en inglés).

Herramientas de evaluación: Se identificaron cuatro herramientas para que el personal de los albergues comprendiese mejor las necesidades de las mujeres que acudían a los albergues; para permitir a estas mujeres evaluar el grado en que el albergue respondía a sus necesidades; y para facilitar la transmisión de la capacitación impartida, las herramientas utilizadas y el impacto general del proyecto por el personal directivo y los trabajadores.

- La [evaluación de las supervivientes de la violencia doméstica](#) (en inglés), que incluyó las esferas que abarcaba el proyecto (seguridad, salud y cultura), suministró el marco principal que orientó la ejecución del proyecto en los albergues. La evaluación se basó en el modelo transteórico del cambio, centrado en ayudar a las personas mediante un proceso destinado a modificar intencionalmente su comportamiento (Prochaska, 1979; Prochaska, DiClemente y Norcross, 1992). La evaluación describió cinco etapas de cambio (precontemplación, contemplación, preparación, acción y mantenimiento) y se diferencia del modelo transteórico al centrarse en cuatro cuestiones principales: la seguridad, la cultura, la salud y las fortalezas. Estas esferas son clave para comprender

la experiencia de una víctima de abuso a medida que avanza a través de las etapas de cambio.

- La [evaluación del peligro](#) (cuestionario y calendario) (en inglés) se llevó a cabo como parte del componente de seguridad del proyecto.
- La [encuesta de salida](#) (en inglés) midió la satisfacción de las mujeres con los servicios brindados por los albergues y reunió información sobre sus experiencias generales, la satisfacción con el personal y sus percepciones de los albergues y la sensibilidad del personal respecto de su cultura. Además, incluyó preguntas específicas sobre la duración de las estadías y el número de veces que habían permanecido anteriormente un albergue.
- La [encuesta al personal de albergues](#) (en inglés) se realizó entre el personal de por lo menos dos refugios participantes que colaboraron directamente con la ejecución del proyecto. También se entrevistó a otros interesados, incluidos miembros del equipo de ejecución y asociados en materia de asistencia jurídica.

Intervenciones

- Se facilitó el apoyo relacionado con la salud por medio de la administración por el personal de la evaluación de las supervivientes de la violencia doméstica para ayudar a determinar el nivel de preparación de una mujer para abordar cuestiones de salud (definidas en el instrumento como “sentimientos” y “angustia mental”); y por medio de la remisión a otros servicios. La capacitación se centró en aumentar los conocimientos del personal y el reconocimiento de los síntomas de trauma en las mujeres. La capacitación incluyó estrategias básicas (como la relajación, la respiración profunda y otras técnicas de meditación) que el personal podía enseñar fácilmente a las mujeres para reducir su ansiedad cuando se sintieran abrumadas por la emoción.
- En vista de las graves cuestiones jurídicas que generalmente afectan a las mujeres que acuden a los albergues, que pueden poner en riesgo su seguridad y la de sus hijos (como la custodia y el acceso a los tribunales penales), el Consejo estableció una asociación con Legal Aid Alberta, mediante la cual se puso en funcionamiento una línea telefónica suministrada por Legal Aid para recibir llamadas de albergues.
- Las políticas y los procedimientos que brindan un marco estructural para las actividades de los distintos trabajadores son fundamentales para prestar apoyo a las competencias culturales institucionales. Una [encuesta](#) (en inglés) basada en el trabajo de la Dra. Sujata Warrior, completada por el personal directivo y el personal de todos los albergues, evaluó las necesidades institucionales relacionadas con el fomento de las competencias culturales en sus organizaciones. El proyecto alentó a todos los refugios participantes a formular políticas por escrito en apoyo de sus esfuerzos por aumentar sus competencias culturales y a elaborar definiciones de competencias culturales uniformes para todos los albergues.

Etapa II (enero a septiembre de 2009)

Durante la etapa de preparación, los consultores externos ayudaron al equipo directivo a elaborar un [marco para la medición de los resultados](#) (en inglés), que incluyó la elaboración de herramientas y métodos y una descripción de los procesos de reunión de datos del proyecto. El marco se formuló teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Los recursos disponibles en los albergues;
- La disponibilidad de apoyo a los albergues y su personal mediante el proceso de ejecución;
- La labor basada en principios de investigación ética (relacionados con la confidencialidad de los datos sobre las mujeres y sus hijos, la seguridad de la información recabada, una indicación clara a las mujeres de todo lo que se espera de

ellas, y la garantía de que las mujeres y los niños no corren riesgos emocionales como resultado del proyecto); y en el examen del proyecto por parte del Comité de Ética del Consejo;

- La necesidad de modificar y/o ampliar la información existente recopilada en la base de datos común para satisfacer los objetivos del proyecto;
- La transferencia del marco y los requisitos conexos de reunión de datos a una nueva base de datos común.

El proceso de reunión de datos se reflejó en un plan de evaluación elaborado y aprobado por el Comité y la Junta de Ética del Consejo. Los componentes clave del plan de evaluación incluyeron:

- Identificar y abordar posibles cuestiones éticas (como usar números de caso no identificables para documentar información personal, indicar plenamente a las mujeres todo lo que se espera de ellas y garantizar que las mujeres y los niños no corran riesgos emocionales causados por la evaluación);
- Formular la pregunta de investigación: *¿Qué efecto tiene el uso de la evaluación de las supervivientes de la violencia doméstica y de la herramienta de evaluación del peligro en la seguridad, la salud y la percepción de las competencias culturales de las beneficiarias?*;
- Determinar las medidas que se adoptarán desde la admisión de las víctimas hasta su partida, incluidos datos demográficos y antecedentes; la evaluación de las supervivientes de la violencia doméstica, la evaluación del peligro (calendario y 20 puntos), un plan de seguridad y la encuesta de salida. Además, se hizo el seguimiento de las actividades de ejecución;
- Impartir seis cursos de capacitación importantes y elaborar y/o revisar protocolos y otros documentos de apoyo para la reunión de datos, la administración de herramientas de evaluación e intervenciones.

Etapa III (octubre de 2009 a junio de 2010)

El proyecto se ejecutó durante un periodo de nueve meses, en el que se realizaron teleconferencias mensuales con el equipo directivo y el Consejo de Alberta prestó apoyo individual a la capacitación en los albergues. Se realizaron auditorías relacionadas con la reunión de datos en febrero y abril de 2010, utilizando información acumulada desde octubre de 2009 para:

- Garantizar la precisión y exhaustividad de los datos ingresados;
- Abordar preguntas o preocupaciones de los albergues en relación con el ingreso de datos;
- Realizar un análisis y examen preliminar de los datos;
- Preparar los procesos de depuración de datos;
- Determinar preguntas de investigación adicionales de interés para los albergues para análisis y presentación de informes futuros.

Los datos se descargaron de la base de datos común al programa informático de análisis estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para su examen. Esto redujo el volumen de trabajo de los albergues (por ejemplo, no fue necesario el doble ingreso de datos) y garantizó que pudiera vincularse la información reunida mediante números de caso no identificables para proteger la confidencialidad de las mujeres y los niños. Las variables utilizadas en el análisis se seleccionaron sobre la base del marco de reunión de datos original e

incluyeron datos demográficos básicos, estadísticas de admisión y estadía, y datos reunidos en encuestas. Las auditorías tuvieron como resultado:

- Nueve informes resumidos para cada auditoría: un informe individual elaborado por albergue participante y un informe global con información de todos los albergues;
- Una presentación en PowerPoint para ayudar a los albergues a dar a conocer la información de la auditoría individual a su personal;
- Un informe resumido del proyecto y una presentación en PowerPoint para la difusión y el debate por el equipo directivo;
- Una reunión presencial de un día de duración celebrada en noviembre de 2010 facilitada por el consultor de evaluación para revisar los resultados, reunir aportes contextuales de los albergues, intercambiar ideas sobre la interpretación de los datos y compartir experiencias sobre la ejecución en general. El Consejo brindó apoyo individual a los albergues luego de ambas auditorías para facilitar la depuración de datos.

Etapa IV (julio de 2010 a enero de 2011)

Esta etapa incluyó:

- Observaciones de los interesados reunidas por el consultor de evaluación mediante entrevistas telefónicas a los miembros del equipo directivo y el personal de Legal Aid. También se realizó una encuesta en línea entre el personal de los albergues que participó en la capacitación y/o empleó las herramientas utilizadas en el proyecto (se entrevistó a 16 personas y 43 personas completaron las encuestas);
- La depuración y el análisis finales de los datos cuantitativos;
- Un análisis cualitativo;
- La divulgación de la preparación del informe al equipo directivo y sus observaciones finales;
- La divulgación del informe.

Resultados de las experiencias de las mujeres y el personal

- [Encuesta de salida](#) (en inglés) a las mujeres
 - Entre el 92% y el 96% de las mujeres expresaron su satisfacción con los servicios prestados por los albergues.
 - Las mujeres se mostraron especialmente satisfechas con su mayor capacidad para mantenerse a ellas y a sus hijos a salvo como resultado de su estadía en el refugio y menos satisfechas con sus conocimientos sobre los recursos comunitarios relacionados con la salud (aunque la tasa seguía siendo extremadamente alta).
- [Encuesta al personal de albergues](#) y [entrevista a los interesados](#) (ambos en inglés)
 - La mayoría de los entrevistados (entre el 64% y el 81%) expresó una opinión positiva sobre el proceso de reunión de datos. Los encuestados comprendían los motivos de los requisitos de reunión de datos y su papel en el proceso y opinaban que se impartía la capacitación necesaria al personal y que se los mantenía actualizados sobre los cambios a medida que era necesario.
 - La mayoría (el 80%) de los entrevistados estimaba que el proyecto tenía un impacto positivo en su albergue. Más del 80% pudo integrar la información y las competencias adquiridas mediante el proyecto en su trabajo. Casi el 80% pensaba que el proyecto les había ayudado a brindar una mejor asistencia a las mujeres y los niños en el albergue y casi el 66% creía que el proyecto había permitido mejorar los servicios de emergencia de los albergues para las mujeres y los niños.

Experiencia adquirida y recomendaciones

- Impartir capacitación al personal es fundamental para integrar nuevas herramientas en el funcionamiento de los albergues, como la evaluación de las supervivientes de la violencia doméstica y la evaluación del peligro (calendario y cuestionario). Esto debe complementarse con el apoyo de los trabajadores y el personal directivo de los albergues y el equipo de ejecución para una mayor eficacia.
- Debe prestarse especial atención a los procesos de reunión de datos a fin de mejorar la capacidad de los albergues para recabar información, especialmente datos delicados. Ello debe reflejar y abordar los diferentes niveles de capacidad y acceso a los recursos de los albergues y tal vez requiera fondos adicionales destinados a impartir capacitación o aumentar el personal para prestar asistencia a los procesos de reunión de datos.
- Las herramientas de evaluación deben analizarse con el personal para garantizar su idoneidad e identificar preocupaciones relacionadas con su aplicación. Para ello, podría ser necesario trabajar con los encargados de elaborar las herramientas o examinar o revisar las herramientas existentes.
- El proceso de ejecución exige mucho tiempo por el personal de los albergues, y esto debe reconocerse y abordarse en la etapa de elaboración.
- Deben establecerse y adoptarse diversas estrategias de comunicación durante el proceso de ejecución para garantizar que el personal de los albergues esté plenamente informado de la meta, los procesos y los resultados del proyecto, así como de sus responsabilidades en este.
- La viabilidad de lograr diversos objetivos en un plazo de tiempo breve debe analizarse cuidadosamente, dado que la complejidad y la profundidad del proyecto pueden presentar dificultades para la ejecución eficaz de determinados componentes (como ocurrió con los objetivos de competencias culturales en esta iniciativa).
- Los proyectos sobre prácticas prometedoras deben poner en marcha nuevas intervenciones o actividades que se potencien mutuamente en lugar de integrar todas las prácticas clave al mismo tiempo, a fin de garantizar cambios eficaces y sostenibles.
- Si los recursos lo permiten, debe prestarse apoyo a actividades de capacitación periódicas sobre todas las prácticas que se promueven y facilitarse el acceso a estas de todo el personal de los albergues.
- Deben establecerse procesos para el seguimiento de la información de las estadías múltiples en albergues y de otros servicios que reciben las mujeres en los albergues.
- Los refugios deben determinar un método coherente y preciso para registrar y documentar los servicios que se prestan a las mujeres que permanecen allí durante un período de tiempo breve, que constituyen la mayoría de los casos que atienden los albergues.

Fuentes: Jan Reimer. Consejo de Albergues para Mujeres de Alberta. 2011; Consejo de Albergues para Mujeres de Alberta 2011. [*Practical Frameworks for Change Evaluation Report*](#). Consejo de Albergues para Mujeres. Alberta.