DIAGNÓSTICO SOBRE
ALBERGUES PARA PERSONAS
MIGRANTES VENEZOLANAS EN EL PERÚ:

ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS PSICOSOCIALES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

ET LUX IN TENEBRIS LUCET
MCMXVII
idehpucp
INSTITUTO DE DEMOCRACIA Y DERECHOS HUMANOS
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Canada

DIAGNÓSTICO SOBRE
ALBERGUES PARA PERSONAS
MIGRANTES VENEZOLANAS EN EL PERÚ:

ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS PSICOSOCIALES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
idehpucp
INSTITUTO DE DEMOCRACIA Y DERECHOS HUMANOS
Canada

Diagnóstico sobre albergues para personas migrantes venezolanas en el Perú: análisis de los impactos psicosociales durante la emergencia sanitaria

Coordinadora de la investigación: Iris Jave

Investigadoras: Cécile Blouin, Irene Palla, Tesania Velazquez,
Ana Marissa Trigoso, Iris Jave, Paola Velarde

Primera edición: febrero de 2021
ISBN: 978-612-4474-13-2

Pontificia Universidad Católica del Perú, 2021
Instituto de Democracia y Derechos Humanos
de la Pontificia Universidad Católica del Perú, (IDEHPUCP)
Tomás Ramsey 925, Lima 17- Perú
Teléfono: (51 1) 626-2000, anexos 7500 / 7501
Correo electrónico: ideh@pucp.edu.pe
https://idehpucp.pucp.edu.pe

Embajada de Canadá, 2021
Bolognesi 228, Miraflores, 15074, Lima - Perú
Teléfono: (51-1) 319-3200
Correo electrónico: lima@international.gc.ca
https://www.canadainternational.gc.ca/peru-perou/

Corrección de estilo: Sandra Arbulú

Diseño y diagramación de interiores: Ximena Barreto

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio, siempre y cuando se haga referencia a la fuente bibliográfica.

Índice

Introducción 4

Metodología 9

1. LOS ALBERGUES 14

1.1 Acceso a los albergues 14
a) Sobre el ingreso al albergue 14
b) Dimensión psicosocial de las personas albergadas 16

1.2 Características generales de los albergues 18

1.3 Gestión de los albergues 19
a) Personal del albergue 19
b) Funcionamiento de los albergues 22
c) Gestión de los espacios 26

2. CONVIVENCIA 28

2.1 Las funciones de los albergues 28

2.2 Relación entre personal y persona albergada 30

2.3 Dinámicas internas 31

2.4 Prevención y gestión de conflictos 33
a) Prevención de conflictos 34
b) Gestión de conflictos 37

3. DESAFÍOS AL PROYECTO DE VIDA 39

3.1 El proyecto de vida y la preparación para la salida 39

3.2 Acompañamiento psicosocial 43

3.3 Desafíos institucionales: internos y externos 48

Conclusiones y recomendaciones 50

Referencias 53

ANEXOS 55

Anexo 1 55

Anexo 2 57

Introducción

El presente diagnóstico forma parte de las investigaciones que viene desarrollando el IDEHPUCP en materia de movilidad humana, con la finalidad de conocer acerca del acceso a servicios y del grado de inclusión de la población migrante en el país; así como respecto al fortalecimiento de capacidades para funcionarios migratorios y operadores de justicia, a través de cursos y talleres sobre migración y trata de personas. En ese proceso, hemos identificado la relevancia que adquiere la dimensión psicosocial de la población migrante, la cual se suma a las diversas vulnerabilidades que esta debe enfrentar.

Por ello, presentamos el *Diagnóstico sobre albergues para personas migrantes venezolanas en el Perú: análisis de los impactos psicosociales durante la emergencia sanitaria*, el cual hemos desarrollado en el IDEHPUCP con el apoyo del Fondo de Canadá para Iniciativas Locales (FCIL). Los objetivos que guiaron este estudio buscaron ampliar la información disponible sobre la situación de los albergues para personas migrantes venezolanas[1], profundizar acerca de las implicancias psicosociales relacionadas con las experiencias de vida en estos espacios y brindar recomendaciones que fortalezcan la dimensión psicosocial para garantizar el bienestar emocional de las personas albergadas y del personal que trabaja en los albergues.

Durante el proceso de búsqueda de información se detectó una limitada producción de material y trabajos al respecto. Precisamente, es muy poca la información articulada sobre el número de albergues, sus formas de funcionamiento o la manera de acceder a ellos, lo que evidencia la necesidad de una política de alcance nacional. No obstante, encontramos dos trabajos relevantes para este documento.

[1] Si bien los albergues acogen principalmente a población extranjera, cuya mayoría proviene del ingreso de personas venezolanas al país, es relevante mencionar la presencia de peruanos en estos espacios.

El informe de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), *Evaluación de sitios para albergues con población venezolana en Lima Metropolitana DTM Reporte 1* (OIM, 2020), elaborado junto con RET Américas, se enfoca en dieciséis albergues temporales en Lima, principalmente destinados a población vulnerable. De este trabajo se puede recoger información sobre la gestión, las condiciones materiales y algunas dinámicas internas entre las personas albergadas y el personal antes del inicio de la pandemia. En cuanto a la distribución demográfica, se identificó una representación equitativa según sexo y, además, que el 40% de la población en los albergues estaba compuesta por niños, niñas y adolescentes (NNA). Para brindar servicios (alimentación, salud, educación, etcétera), se destaca la articulación con organizaciones externas o financiamientos por parte de la agencia gestora (catorce albergues pertenecen a organizaciones religiosas), organizaciones ajenas o terceros.

El segundo estudio consultado, realizado por el IDEHPUCP con apoyo del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), es el diagnóstico rápido realizado en cuatro albergues de Lima, titulado *Una mirada a los impactos psicosociales en personas refugiadas y migrantes venezolanas alojadas en albergues en Lima (Perú)* (Blouin, Goncalves & Jave, 2019), que brinda aportes para entender los impactos psicosociales en la dinámica migratoria. Debido a cuestiones de presupuesto, los albergues no aseguran un enfoque de seguridad humana; es decir, no garantizan la protección de las necesidades de las personas en el ámbito psicosocial. Así, el documento detalla la precariedad de los espacios para proveer acompañamiento y la falta de interacción con instituciones gubernamentales.

A partir del estudio de IDEHPUCP se identifican seis impactos psicosociales principales en la vida de las y los migrantes y refugiados venezolanos: (1) angustia, temor e incertidumbre; (2) frustración y desmotivación; (3) tristeza, soledad y depresión; (4) duelo y culpa; (5) añoranza y esperanza de volver; y (6) agresividad. Es preciso mencionar que estos no son independientes uno de otros y dependen de la condición de la persona. El mencionado estudio de la OIM (2020) señala que ocho albergues cuentan con comités comunales, liderados por los albergados, quienes desempeñan distintas funciones, como la gestión de la asistencia humanitaria y el desarrollo de actividades recreacionales. Similares avances se presentan en temas como seguridad y prevención. Sobre lo primero, el estudio indica que la seguridad se realiza de forma constante y autoorganizada entre las y los albergados; en cuanto a lo segundo, se registra que varios albergues cuentan con información relacionada con seguridad y

protección en caso de desastres. Por otro lado, también se detectó que pocos albergues contaban con mecanismos de retroalimentación sobre los servicios brindados, lo cual evidencia que aún es necesario reforzar las prácticas para la buena convivencia que involucren la participación de la población albergada.

Dada la situación que describen los mencionados estudios, se puede constatar que las prácticas de apoyo y acompañamiento son comunes en los albergues, sirven de soporte permanente, proveen un espacio para el desahogo y permiten que el equipo gestor realice seguimiento a las y los migrantes sobre su bienestar en múltiples aspectos (legales, laborales, sanitarios o emocionales). De este modo, las funciones que cumplen los albergues en el contexto de migración buscan, primero, resolver la situación de emergencia, para lo cual brindan protección y seguridad a las personas que no tienen un lugar donde quedarse. Segundo, se convierten en un espacio para que las y los migrantes y refugiados puedan vincularse con personas que atraviesan las mismas circunstancias, mediante espacios de intercambio, reconocimiento y solidaridad. Al mismo tiempo, también se identifica un vínculo positivo entre las y los migrantes y refugiados con el lugar de acogida. Fuera del albergue, sin embargo, la dinámica en el ámbito de la comunidad es más compleja y no se logra establecer una relación similar con el entorno. El estudio de Blouin, Goncalves y Jave (2019), entretanto, profundiza este tema y menciona las maneras en que la población migrante afronta estas situaciones, según los recursos, capacidades y las estrategias adoptadas.

Sin embargo, debido a la crisis provocada por la pandemia, este contexto varió a partir de marzo de 2020, cuando el gobierno peruano declaró al país en emergencia nacional y ordenó una cuarentena obligatoria, sumada a otras medidas que buscaban reforzar el aislamiento social obligatorio para evitar la propagación del coronavirus[2]. Las medidas de confinamiento, impuestas inicialmente por quince días, se ampliaron hasta el 30 de junio de 2020, lo cual afectó severamente la economía nacional, particularmente a las poblaciones vulnerables, como son las y los migrantes y refugiados. Al respecto, cabe añadir que, en el proceso de integración de la migración al país, el Estado peruano aún no ha reconocido a la población migrante como grupo vulnerable y, por lo tanto, ha sido imposible que pueda acceder a los bonos económicos estatales para mitigar el impacto de la COVID-19. En ese sentido, varias de

[2] Decreto supremo 044-2020-PCM.

las dificultades expuestas en el presente diagnóstico, referentes al ámbito psicosocial, están directamente relacionadas con la imposibilidad que tuvieron las personas migrantes y refugiadas para generar ingresos durante la primera mitad del año 2020, debido a despidos y a la imposibilidad de salir a trabajar, ya que la mayor parte de ellos y ellas forman parte del sector informal de la economía y sus ingresos dependen de lo recaudado diariamente.

En la misma línea, la reducción de ingresos provocó un aumento de desalojos para la población migrante debido a la inviabilidad de seguir pagando una renta. En paralelo, al declararse la emergencia nacional se ordenó el cierre de las fronteras, lo cual generó que varias personas quedaran varadas en los límites territoriales y, ante la imposibilidad de salir del país, se vieron en la necesidad de buscar albergues (Defensoría del Pueblo, 25 de abril de 2020; CNDDHH, 24 de mayo de 2020) durante el tiempo de confinamiento. De este modo, en la población migrante creció la necesidad de acudir a estos recintos, aun cuando estos habían cerrado o se vieron obligados a reducir su capacidad para cumplir con las medidas sanitarias.

Frente a todas estas carencias y dificultades, ha surgido también la dinámica del retorno hacia el lugar de origen, lo que la Defensoría del Pueblo ha calificado como los «retornantes»: personas que, por falta de alternativas y oportunidades para asentarse en el nuevo territorio, regresan a su país de origen (Defensoría del Pueblo, 10 de mayo de 2020). Por último, el cierre de fronteras ha tenido un gran impacto en los derechos sociales, económicos y culturales, con más fuerza en las mujeres, NNA y población LGTBIQ migrantes, como lo reporta el *Informe alternativo al Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares* (IDEHPUCP, 2020). Se registró de forma preocupante un incremento de casos de violencia hacia estos grupos, así como más dificultades para que puedan acceder a servicios de denuncia e investigación.

En ese sentido, el presente diagnóstico busca documentar los cambios que generó la crisis sanitaria de la COVID-19 en diez albergues del país y el impacto psicosocial que la cuarentena ha tenido en la población migrante. El documento ha sido estructurado en tres partes. La primera presenta un análisis descriptivo basado en los estudios mencionados, así como nueva información vinculada al contexto de pandemia. La segunda analiza y compara las experiencias y percepciones recogidas en las entrevistas realizadas a actores involucrados en la dinámica migratoria —gestores de albergues, organizaciones a cargo

de estos y las mismas personas albergadas—, así como la labor que cumplen los albergues; especialmente, se busca enfatizar en los cambios ocurridos a partir de la emergencia sanitaria declarada a mediados de marzo de 2020 por el gobierno peruano. Finalmente, la tercera parte recoge los aportes y las sugerencias planteadas para el fortalecimiento del acompañamiento psicosocial para las y los migrantes albergados y demás personas e instituciones involucradas en su bienestar físico y psicosocial.

Metodología

El estudio se centra, en primer lugar, en el análisis de diez albergues en el Perú que acogen a población migrante, y en los actores involucrados en estos espacios. Asimismo, en el ámbito territorial, el diagnóstico se limita a tres regiones: Lima Metropolitana (la capital del Perú), ya que concentra el mayor número de personas venezolanas en el país; y Tumbes y Tacna, puesto que son regiones fronterizas (en el norte y sur, respectivamente), y, por ende, forman parte de la ruta migratoria venezolana. Estos diez albergues fueron seleccionados de un total de 38 hospedajes y albergues en Lima, Tumbes y Tacna, a partir de dos bases de datos: una proporcionada por la OIM y la otra elaborada por el IDEHPUCP; cabe añadir que se siguieron criterios de funcionamiento, acceso y capacidad de respuesta.

La metodología empleada fue cuantitativa y cualitativa. Lo cuantitativo estuvo orientado a recoger, de manera amplia y representativa, características y dinámicas sociales presentadas en los albergues. En cuanto a lo cualitativo, el enfoque estuvo centrado en profundizar las experiencias personales y las prácticas de convivencia de los actores involucrados en la sostenibilidad de los albergues; también se tomó en cuenta la experiencia de las personas albergadas.

Del mismo modo, se revisaron fuentes secundarias, como informes y artículos académicos, de instituciones sociales y organismos internacionales relacionados con la situación de los albergues para personas migrantes del país.

La estrategia metodológica ha tomado en cuenta los enfoques en derechos humanos, de género y psicosocial, como se señala a continuación.

Enfoque de derechos humanos

El enfoque basado en derechos humanos (EBDH) se entiende como

> un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que, desde el punto de vista normativo, está basado en las normas internacionales de derechos humanos y, desde el punto de vista operacional, está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos (ACNUDH, 2006).

Asimismo, el EBDH se rige por los principios de igualdad y no discriminación, participación e inclusión, acceso a la información, y acceso a la justicia[3].

Enfoque de género

Aporta desde el análisis y la metodología para identificar las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre hombres y mujeres en las prácticas sociales y culturales. Al poner en evidencia las desigualdades de género y sus causas, permite superar las brechas sociales y, gracias a ello, promover relaciones de género justas y equitativas. Asimismo, se caracteriza por ser interseccional, pues acepta la existencia de otras discriminaciones derivadas del origen étnico, social, orientación sexual, identidad de género, entre otras (MIMP, 2017).

Enfoque psicosocial

Pone de relieve cómo se interrelacionan las dimensiones individuales, familiares y sociales, para identificar tanto las dificultades como los recursos. Establece, además, entornos protectores para la población, con énfasis en las personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o tienen necesidades específicas, como los NNA, las mujeres embarazadas, las mujeres víctimas de violencia y las personas con discapacidad o enfermedades crónicas.

[3] Véase Bregaglio, Constantino y Chávez (2014).

El siguiente cuadro muestra la metodología empleada.

Cuadro 1. Metodología

Etapas	Acciones	Observaciones
Etapa 1	• Revisión documental y académica	Se identificó escasa literatura sobre la temática.
Etapa 2	• Mapeo de actores (contacto, identificación y ubicación) • Selección de diez albergues • Aplicación de encuesta básica a nueve albergues • Procesamiento y sistematización	Se realizó el cruce de dos bases de datos (OIM e IDEHPUCP). Se seleccionaron diez albergues para el estudio.
Etapa 3	• Elaboración de cuestionario guía • Realización de entrevistas en profundidad a 18 actores	Se constató el cierre de tres albergues.
Etapa 4	• Sistematización, análisis y redacción de reporte	Se incluyó a cuatro personas albergadas.

El trabajo de investigación para la elaboración de este diagnóstico ha contemplado cuatro etapas. Primero, se actualizó un mapeo de 2019 realizado por OIM, que había identificado 28 instituciones que trabajan con población migrante venezolana en el país, así como actores clave en las regiones de Lima, Tacna y Tumbes. A partir de esta etapa se resaltan el rol y el soporte de congregaciones eclesiales y de instituciones internacionales reconocidas, mientras que el Estado se encuentra ausente. Dicho mapeo estaba orientado a mostrar la heterogeneidad de la situación migratoria en el país, por ello buscó incorporar albergues gestionados por distintos actores. Al mismo tiempo, se constató la ausencia de albergues en Tumbes, la primera región a la que accede la población migrante cuando ingresa al país. En este escenario, se decidió incluir al espacio de descanso temporal (*Refugee Housing Units*,

RHU por sus siglas en inglés) ubicado en el Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF), que daba acogida a los migrantes durante el tiempo que gestionaban su ingreso al país. Lamentablemente, el espacio cerró debido a la emergencia sanitaria decretada en marzo de 2020 y se mantiene así hasta ahora. Por su propia naturaleza, el espacio de descanso temporal en el CEBAF respondía a necesidades y normas diferentes respecto a los demás albergues, pero, al mismo tiempo, brindaba servicios similares y se articulaba con las mismas instituciones que apoyan con la gestión del resto de albergues contemplados en la investigación. En ese sentido, al tratarse de un espacio del Estado peruano, aunque financiado por organismos internacionales, se incluyó en las entrevistas a Plan Internacional, la ONG encargada de su gestión.

Como en el caso del espacio de descanso temporal en el CEBAF, a través del mapeo ha sido posible observar el fenómeno del cierre de albergues en Lima Metropolitana, debido, principalmente, al impacto de la pandemia. En particular, las motivaciones más fuertes que determinaron el cierre, mencionadas por las y los gestores contactados, han sido la dificultad de ofrecer una adecuada atención médica en caso de contagio por COVID-19, la falta de personal y los insuficientes ingresos económicos para adaptarse a los nuevos estándares sanitarios.

Durante la segunda etapa se procedió a seleccionar los albergues de Lima, Tumbes y Tacna mediante una encuesta aplicada en línea, que buscó recoger datos cuantitativos relativos a la gestión de nueve de los diez albergues seleccionados[4]. La muestra, que ha logrado evidenciar la heterogeneidad de los espacios, da cuenta de una variedad en ubicación, criterios de ingreso y normas, servicios brindados, espacios de la estructura, cantidad y formación del personal, nivel de articulación con otras instituciones, entre otros. Al respecto, en el anexo 2.1 se reportan las preguntas de la encuesta virtual.

En la tercera etapa, en noviembre de 2020, se realizaron entrevistas en profundidad —por vía telefónica o a través de plataformas virtuales— al personal que gestiona y participa en los diez albergues[5]. Para fortalecer el

[4] De los diez albergues identificados, uno quedó fuera debido a la falta de respuesta.
[5] En el estudio, se decidió incluir a dos albergues que se encuentran cerrados hasta el momento: uno cerró debido a la declaración de estado de emergencia sanitaria, mientras que el otro, después de culminada la cuarentena.

enfoque psicosocial, se decidió incluir una posterior entrevista semiestructurada a RET Américas, una institución que ha brindado atención psicológica a personas migrantes en las regiones de Lima y Tumbes, antes y después de la cuarentena. De este modo, se realizaron 18 entrevistas (a siete varones y once mujeres); entre ellos, una persona entrevistada es venezolana y la edad de quince de ellos se encuentra entre los 35 y los 50 años, mientras que tres tienen entre 25 y 35 años. En las entrevistas se puso énfasis en la variedad de actores que componen el estudio: cinco psicólogos y psicólogas, tres asistentes sociales, tres religiosos y religiosas, dos secretarios y secretarias, una persona especializada en turismo, una en salud, una en educación, una que cumple el rol de coordinadora y otra de la que no se tiene información.

Además, con la finalidad de integrar directamente la experiencia y la mirada de las personas migrantes, se consultó con los albergues la posibilidad de entrevistar a individuos alojados o que fueron alojados en su centro y que estuvieran dispuestos a colaborar voluntariamente. Al respecto, se puso énfasis en que estos participantes no deberían encontrarse en situación de particular vulnerabilidad, para cuidar su bienestar. Cabe destacar que, al ser personas designadas por los mismos gestores, constituyen una muestra influenciada y parcial. Debido al contexto de inestabilidad política vivida en el país durante el recojo de información, solo se entrevistó a cuatro personas de distintos albergues en Lima: tres mujeres y un varón, todas venezolanas; tres con edades entre 25 y 45 años, y la cuarta persona, de 70 años de edad. En el anexo 2.2 se incluye la guía de entrevista semiestructurada.

Finalmente, en la cuarta y última etapa se procedió a la sistematización, análisis y redacción del presente diagnóstico.

1. LOS ALBERGUES

1.1 Acceso a los albergues

A) Sobre el ingreso al albergue

Desde el inicio de la migración venezolana al Perú, el perfil de las personas alojadas en los albergues se mantiene en relación con la situación de extrema vulnerabilidad (OIM, 2020), tanto para los individuos como para las familias; sin embargo, se han ido agregando criterios adicionales según los diferentes flujos migratorios (IDEHPUCP, 2020), las necesidades y las exigencias de la población migrante. Paralelamente, dicho perfil también depende de las mismas competencias y posibilidades específicas de cada albergue. En consecuencia, el 70% de los albergues afirman que los criterios de acceso han ido cambiando y adaptándose en el tiempo; además, reconocen que dependen de los aspectos estructurales, específicamente, de las posibilidades económicas, el espacio y los recursos humanos de cada uno de ellos.

En cuanto al ingreso, se ha observado un cambio en relación con los procedimientos para aceptar migrantes; por ejemplo, en cuatro albergues mencionaron que han empezado a admitir personas mediante el trámite o referencia de otras instituciones, mientras que seis siguen aceptando únicamente a quien se presenta directamente para solicitar alojamiento.

Ante la ausencia de una política o iniciativa de gran alcance que difunda información sobre la existencia de albergues en el territorio nacional, el principal medio para que las personas migrantes y refugiadas sepan de ello es a través del intercambio entre connacionales; con menor frecuencia, a través de la interacción con iglesias o instituciones que trabajan con población migrante o mediante las redes sociales en las que se difunde información, fotos y campañas para dar a conocer el espacio y recaudar bienes de primera necesidad. Así, según las entrevistas, cuatro albergues mencionan haber realizado algún tipo de difusión del espacio y sus servicios. En el caso del espacio de descanso temporal –o RHU– en el CEBAF, se rescata el trabajo articulado con otras entidades estatales o internacionales. Por su parte, el albergue en Tacna ha encontrado útil repartir afiches en los terminales terrestres.

Todos los albergues cuentan y cumplen con un protocolo para los ingresos y, en la fase de registro, solicitan un documento de identificación. Sin embargo, debido a la dificultad de obtener dichos papeles, en el último periodo nueve albergues han optado por aceptar también a personas y familias que se encuentran con una calidad migratoria irregular o indocumentadas. Como una forma de contribuir a solucionar esta situación, la mayoría de los establecimientos brinda información u orientación para regularizar el estatus o cuentan con un servicio de apoyo legal para los trámites. Cabe mencionar que este aspecto está estrechamente vinculado con el espacio de descanso temporal (RHU) del CEBAF, ya que solo acepta a personas que están pidiendo asilo o esperando su trámite de la visa humanitaria. Como puede verse, las políticas de acceso durante la cuarentena y la pandemia se han visto fuertemente afectadas y, en su mayoría, han tenido que adaptarse a la situación vigente.

Acerca del perfil de la persona albergada, cuatro albergues no ponen ningún tipo de restricción de ingreso; dos reciben solo madres, padres y parientes cercanos con NNA; otros dos aceptan solo mujeres con NNA (aunque hasta 2018, uno recibía solo varones); otro de ellos, solo jóvenes varones entre los 18 y los 25 años que estén solos en el país; y uno antes recibía sin restricciones, pero ahora, debido a la pandemia, prioriza a las mujeres con NNA. En general, todos seleccionan a personas y familias recién llegadas al país o que viven en las calles y no cuentan con una red de soporte familiar o amical. Tres albergues mencionan explícitamente que no tienen la posibilidad ni la competencia necesaria para acoger personas con graves discapacidades y, por este motivo, los derivan a otros servicios o instituciones. En cuanto a la orientación sexual, un solo establecimiento ha declarado explícitamente que no hace distinciones de esa índole.

Respecto a la nacionalidad de las personas albergadas, tres albergues han declarado que solo acogen a personas venezolanas; uno, a personas venezolanas y peruanas; tres aceptan personas extranjeras en general; y tres, a ciudadanas y ciudadanos peruanos y extranjeros. Aunque en su mayoría las personas albergadas son venezolanas, también se registra la presencia de migrantes procedentes de otros países de América Latina e incluso de África (Nigeria) y Asia (Pakistán). Esta heterogeneidad conlleva la necesidad de crear servicios y competencias más inclusivos, basados en las distintas necesidades y vulneraciones de las personas albergadas.

B) Dimensión psicosocial de las personas albergadas

A partir de la información recogida en las encuestas y entrevistas se puede identificar que la dimensión psicosocial de las personas albergadas presenta características particulares de acuerdo con el momento vivido a partir del contexto de COVID-19. Así, se pueden reconocer tres momentos: antes, durante y después de la cuarentena.

Las personas albergadas presentaban signos previos de afectación emocional debido a su experiencia migratoria, a la incertidumbre de su estado legal y a las dificultades para encontrar un trabajo, situación que se suma a la ansiedad y a altos niveles de preocupación (Blouin, Goncalves & Jave, 2019). Una vez iniciada la cuarentena, la escasez de recursos económicos se incrementó y ello propició un aumento de los niveles de estrés, que se expresó de diversas maneras en las personas albergadas. Las dificultades para conseguir trabajo durante el periodo de cuarentena, y, por ende, los problemas para enviar dinero a sus familias, así como pensar en el efecto de la pandemia en su país, fueron factores determinantes que impactaron en el estado de ánimo de la población migrante.

> Las preocupaciones se manifestaron más fuertes en los primeros tres y cuatro meses: vulnerabilidad, preocupación, problemas por dinero (vivían de la caridad de los vecinos), ansiedad, estrés, dolores de cabeza, insomnio, mucha irritabilidad con los hijos o la pareja. La vulnerabilidad aumentó (entrevista albergue 2, de ahora en adelante «entrevista alb.»).

Los NNA tampoco han sido ajenos al encierro y a los sentimientos de sus padres: «Los niños tenían expectativa de qué será cuando vayan a salir, que está pasando. Ellos manifiestan mucho lo que los papás están viviendo, entonces se ponen preocupados o agitados» (entrevista alb. 1).

Otro fenómeno que ha sido descrito por personas de tres albergues está relacionado con la pérdida de familiares que se encontraban en Venezuela y el consecuente proceso de duelo incompleto. En estos casos, los albergues han brindado acompañamiento y soporte a todos los niveles –psicológico, económico y logístico– e, incluso, han pagado eventualmente los ataúdes.

En general, la cuarentena ha sido descrita como un momento complejo que ha afectado las interacciones dentro de los albergues. Un gestor que ha vivido todo el tiempo en un albergue ha afirmado que «desde la tercera semana cualquier palabra causaba tensión y no ha sido fácil gestionarlo, además porque estábamos con poco personal» (entrevista alb. 1). Una persona migrante ha comentado algo similar:

> durante la pandemia, no teniendo nada que hacer, sin trabajo y sin internet, nos creamos problemas que no había de verdad, creíamos cosas que no pasaban, cada palabra que uno decía se interpretaba mal, no ha sido fácil ver siempre las mismas caras. Los niños se aburrían mucho. Fue muy difícil y después muchas familias se fueron y de treinta y dos personas solo quedaron tres familias (entrevista RET Américas).

Al finalizar la cuarentena[6], la posibilidad de trabajo disminuyó la tensión, pero, en general, el proceso sigue siendo complejo.

> Siguen llegando muchos migrantes [en Tumbes], pero es un problema porque no hay espacio ni un albergue como tal. La situación es preocupante porque no los acogen por el miedo al contagio. Hay muchos episodios de enojo y de mal manejo de emociones (entrevista RET Américas).

Por su parte, una psicóloga que trabaja en Tumbes explica que para las personas migrantes:

> el problema al principio [antes de la cuarentena] era «cómo llegar al territorio» y luego [de la cuarentena] era «ahora que salgo [del albergue], ¿qué hago?», habiendo perdido la red de apoyo porque su familia ya no los espera en Lima porque ya no tiene casa donde alojarlo (entrevista RET Américas).

La necesidad de albergues, también como espacios de ayuda y contención psicosocial, es urgente, aún más durante el periodo de cuarentena.

[6] La cuarentena culminó el 30 de junio de 2020.

1.2 Características generales de los albergues

De los diez albergues que participaron en el estudio, dos de ellos se encuentran en regiones fronterizas del país: uno en Tumbes (frontera con Ecuador) y el otro en Tacna (frontera con Chile). Los ocho restantes se encuentran en la capital, Lima, específicamente en Lima Metropolitana. A su vez, la distribución de los albergues dentro de la región es la siguiente: cuatro se ubican en la zona de Lima oeste; dos, en Lima centro; uno, en Lima norte; y otro, en Lima este.

Respecto a los años en los que fueron creados, estos varían: tres en 2018 y cuatro en 2019; no obstante, en 2016 se crearon dos albergues y uno fue inaugurado en 2017. Las razones que propiciaron el surgimiento de estos espacios son las siguientes: casos específicos (6), por impulso de la ACNUR o la OIM (2) y por iniciativa de la congregación religiosa (2).

Como se ha señalado en otros estudios (OIM, 2020), todos los albergues cuentan con servicios básicos (agua, alcantarillado, electricidad y alumbrado público); adicionalmente, seis de ellos tienen acceso a telefonía e internet y dos tienen movilidad en caso de emergencia. En relación con servicios complementarios, todos ellos brindan servicios de alimentación (al menos dos comidas por día) y seis cuentan con espacios de recreación o con materiales de aprendizaje para niños y niñas. Una menor cantidad de albergues ofrecen servicios de salud primarios, asistencia legal y talleres de integración y orientación en el territorio (ver anexo 1).

Todos las y los gestores de los albergues reconocen que la cantidad de personas acogidas fue aumentando progresivamente en los últimos años. Por ejemplo, en tres de ellos, la cifra se duplicó respecto al número inicial. Para responder a esta situación, se acondicionaron nuevos espacios o se distribuyeron de tal forma que se permitiera el ingreso de más personas. No obstante, esta tendencia se ha detenido a partir de las medidas sanitarias que trajo consigo la pandemia.

Las políticas de acceso durante la cuarentena y la pandemia se han visto fuertemente afectadas y, en su mayoría, han tenido que adaptarse a la situación vigente. Dos albergues cerraron y ocho de ellos, durante la cuarentena, alojaron únicamente a personas que ya estaban albergadas previamente y que han elegido quedarse. La mayoría de estos recintos, en la pregunta referente al impacto de la pandemia en el acceso al albergue, contestaron que

no percibieron cambios significativos, aunque, en el transcurso de la entrevista, señalaron varias limitaciones o novedades que han ocurrido. Así, uno de los cambios referidos es la imposibilidad de abrir el albergue a nuevas personas durante el periodo de cuarentena; en efecto, unos han elegido seguir en esta línea y no han permitido nuevos ingresos por cuestiones de seguridad sanitaria. Todos los albergues tuvieron que ser remodelados para redimensionar consistentemente la capacidad máxima de personas y cumplir las nuevas normativas y protocolos sanitarios. Otros cambiaron el perfil de personas acogidas de forma temporal o definitiva y se dio prioridad a las categorías que involucran mayor riesgo.

Asimismo, durante el recojo de información, entre finales de octubre y comienzos de noviembre, dos albergues estaban cerrados y había 158 personas alojadas en los demás espacios.

Para más detalles de las características principales de cada albergue que participó en el estudio, los datos recogidos han sido sistematizados en un cuadro resumen (ver anexo 1).

1. 3 Gestión del albergue

A) Personal del albergue

El número de personas que trabajan en los albergues oscila entre tres y doce, cifra que incluye a las y los empleados y voluntarios. Los datos muestran una gran heterogeneidad que se refleja en la diversidad de servicios brindados. Al mismo tiempo, se evidencia un incremento del interés del trabajo voluntario.

Debido a que la mayoría de estos espacios son gestionados por alguna organización religiosa, un porcentaje considerable del personal cuenta con formación eclesiástica, que no siempre incorpora el enfoque de derechos humanos y género; asimismo, otro tipo de especializaciones involucradas fueron trabajo social, psicología, educación y administración. Por otro lado, más de la mitad de los albergues entrevistados encuentran útil y provechoso el trabajo en equipos multidisciplinares, para intercambiar miradas, experiencias y conocimientos y, de esta manera, tener nuevas ideas de gestión y solución de necesidades y problemas. El asunto es relevante ya que en el país no existe una carrera profesional específica y reconocida en relación con este tipo de

trabajo; tampoco hay cursos de formación. Por ello, sería necesario abrir un debate relacionado con el tema, así como un espacio de intercambio de capacidades.

En cuanto a la experiencia previa, las y los gestores de cinco albergues señalaron que cuentan con formación o experiencia vinculada con el tema migratorio y con la acogida de personas. Además, tres albergues brindan capacitación a su personal en temas como trato humano y primeros auxilios; sin embargo, solo tres de ellos lo realizan de forma periódica. Cabe mencionar que, como mínimo, la mitad de los albergues han participado en capacitaciones en gestión de albergues, brindadas por organizaciones internacionales.

Como sugerencia por parte de varios albergues, se mencionó la necesidad de una mayor cantidad de personal o voluntarios, cuyo rol no sea solo proveer asistencia, sino que, al mismo tiempo, se «repiense la estrategia, en especial para que aquellos migrantes que entran en el círculo de tensión, depresión y ansiedad» (entrevista alb. 9). De ese modo, se pone de relieve la necesidad de contar con un personal calificado, con capacidades para planear, gestionar y responder a las nuevas nuevas necesidades de las personas migrantes. En esa línea, otra recomendación resalta la importancia de delegar funciones «una sola persona no se puede hacer cargo de todo un albergue y se satura. Lo que nos mueve tiene que ser el respeto, el buen trato y el amor y no hacer las cosas por interés» (entrevista alb. 4). Por ello, es importante la capacitación en orientación a la protección de las y los migrantes, con énfasis en las diferencias por grupo etario.

De otro lado, cuatro albergues señalaron que cuentan con personal de nacionalidad venezolana y refieren que ello puede facilitar el trabajo de interrelación entre el personal del albergue (mayoritariamente peruanos) y las y los refugiados y migrantes.

Tres albergues cuentan con un protocolo de comportamiento para el personal y otros dos emplean filtros de selección o desarrollan talleres relacionados con las reglas y el trato que el personal tiene que brindarles a las personas acogidas. En esa línea, las estrategias más comunes para mantener la organización del equipo y trabajar de forma interdisciplinar son las reuniones semanales y las reuniones específicas, según ciertas necesidades. A partir de la pandemia, en algunos casos se ha modificado la dinámica interna y el periodo para las reuniones. Aun así, la presencia de personal durante el periodo de cuarentena

ha sido crucial para gestionar el funcionamiento y la buena convivencia en el albergue, ya que permitió implementar proyectos de soporte emocional que ayudaron con la gestión de tensiones observadas durante el confinamiento. Sin embargo, y debido a diversos factores, esta no ha sido una práctica compartida por los diez centros entrevistados.

Por otro lado, la integración de la atención psicológica en los servicios brindados por los albergues empieza a ser reconocida como esencial y útil para ofrecer asistencia integral a las personas migrantes que llegan al país, componente que aparece en varias entrevistas. Cabe mencionar que las demandas de asistencia psicológica por parte de migrantes están aumentando, debido a las dificultades de los procesos migratorios. Asimismo, hay un incremento de la demanda de psicólogas y psicólogos capacitados en atención de migrantes. Se trata de una rama novedosa y, por tanto, carente de personal con experiencia.

De los diez albergues entrevistados, cuatro cuentan con psicólogos y psicólogas como parte del equipo, mientras que cinco se apoyan en servicios especializados brindados por ONG o instituciones de la sociedad civil y de las iglesias; por su parte, uno de los albergues no se ha articulado con ninguna entidad. En un caso, una persona albergada mencionó que se ofreció el servicio de psicología de la parroquia de la congregación que gestiona su albergue. En ese sentido, si bien se reconoce la presencia de este servicio, este aún es limitado y no está completamente disponible ni se ajusta del todo a las necesidades de la mayor parte de la población migrante y refugiada. Sin embargo, se debe precisar que, a excepción de los albergues que cuentan con psicólogos en su equipo, en la mayoría de los casos el servicio de atención no es financiado por los albergues, sino que es ofrecido como un tipo de apoyo por parte de organizaciones internacionales y locales.

En cuanto a la capacitación del personal en acompañamiento psicosocial, se ha detectado que en los equipos de cinco albergues no ha habido ningún tipo de formación o curso al respecto, mientras que dos albergues han tenido talleres organizados internacionalmente por su propia institución —se trata de albergues gestionados por instituciones religiosas—, otros dos han sido capacitados por instituciones externas y en otro solo una persona del equipo ha llevado un curso. Estos datos son representativos de la urgencia de incentivar el conocimiento del tema, sin olvidar el enfoque de género y de atención a los NNA, en equipos que trabajan con individuos vulnerables y en riesgo. Sobre este punto, la psicóloga de una institución entrevistada señala la necesidad de

«romper con los prejuicios frente a las personas migrantes, fomentar la escucha y técnicas de escucha» (entrevista RET Américas). Otras recomendaciones que han surgido de las entrevistas en cuanto a la capacitación básica del personal del albergue implican el manejo de la orientación clave sobre la ruta de atención en caso de violencia basada en género o trata, así como conocer las normas generales de protección para NNA, para evitar exponerlos a más riesgos.

Por otro lado, también se debe reforzar el tema psicológico de autocuidado, esencial para el mismo personal, y que solo se desarrolla de forma estructurada en dos albergues.

B) Funcionamiento de los albergues

En primer lugar, se constató que todos los albergues cuentan con algún **procedimiento para el ingreso** de las y los migrantes al espacio de alojamiento. En varios casos estos procesos comienzan con entrevistas para verificar que cumplan con los requisitos solicitados; uno de ellos, según lo indicado por una de las gestoras, es que las personas no cuenten con una red de soporte (familiar o conocido) en Lima. Dependiendo de la capacidad de personal del albergue, la primera entrevista puede estar asignada a una persona especializada en el trato de grupos en situación de vulnerabilidad —como un trabajador o trabajadora social o psicólogo o psicóloga—; en otros casos, dado que varios albergues son gestionados por organizaciones religiosas, la entrevista es realizada por la autoridad a cargo del espacio, como el párroco o el pastor o pastora.

Luego de ello, las y los gestores han aplicado procedimientos de **sistematización de información** de las personas albergadas. Así pues, algunos albergues han creado su propio formato de fichas para que las y los migrantes y refugiados llenen sus datos personales al momento de ingresar. Además de consignar información básica, se toman en cuenta otras características, como ocupaciones pasadas, la ruta migratoria o las necesidades y especificaciones relacionadas con la salud (por ejemplo, alergias) o un posible criterio de vulnerabilidad adicional. De acuerdo con una de las entrevistas, el contexto de la pandemia dio la oportunidad de que varios albergues gestionados por iglesias pudieran articularse gracias al incentivo de la cooperación internacional para la capacitación en gestión en tiempos de COVID-19 y a la centralización

de informaciones respecto a las y los alojados, para un mejor manejo de los recursos humanitarios.

Todos los albergues han desarrollado **normas de convivencia** y, con el fin de que sean difundidas y respetadas, estipulan un convenio con las personas al momento del ingreso. El convenio representa un instrumento útil para definir los derechos y los deberes que las personas alojadas y las y los gestores tienen en este tipo de espacio; asimismo, los obliga a comprometerse en respetarlos durante toda su permanencia, de lo contrario, se procede a la salida obligatoria. Por tanto, constituye una herramienta válida para garantizar los beneficios, recordarlos y eliminar la ambigüedad de la discrecionalidad de las reglas.

En suma, en este acuerdo se definen obligaciones, como la limpieza de los espacios personales y comunes, el respeto de los espacios y de las otras personas, llevar una buena convivencia, la participación en actividades y encuentros grupales (si son organizados), el cumplimiento de tareas y la colaboración económica para el alojamiento (cuando sea requerido). Asimismo, se prohíbe el uso o venta de bebidas alcohólicas o drogas, así como el lenguaje inapropiado u ofensivo y cualquier tipo de discriminación. También se establece la prohibición de la violencia basada en género, la prostitución y el maltrato de NNA. Para garantizar que las normas –y, por ende, el convenio– se respeten, todos los albergues las leen y las explican cuando ingresa alguna persona, pero también elaboran múltiples estrategias para que sean fácilmente recordadas. Por ejemplo, muchos albergues colocan en las paredes –o también en espacios de paso– carteles con las reglas para que todos puedan leerlas; también se suele dividirlas según el contenido y colgarlas en los espacios pertinentes. Otra práctica es la de repetir las normas; en algunos casos, diariamente a todas las personas alojadas y, en otros, durante las reuniones grupales obligatorias o personalmente a los individuos que no las están respetando o están en riesgo de no cumplirlas.

En el convenio también se define el periodo de permanencia establecido y, en la mitad de los albergues, se da a conocer la posibilidad de renovar la estancia. Para que esto ocurra, la persona o el núcleo familiar tiene que, entre otras cosas, haber respetado las normas de convivencia y haber tenido una relación aceptable con los demás.

En cuanto a los **tiempos de permanencia**, antes de la crisis sanitaria, varios de los albergues establecían un tiempo límite de alojamiento que oscilaba entre

uno a tres meses. Tanto las y los gestores como las y los refugiados y migrantes coinciden en que, por un lado, el espacio del albergue representa un alivio en el aspecto emocional y muy importante para las y los migrantes, ya que este tiempo de estancia es visto como una oportunidad de ahorro en relación con temas como alojamiento, alimentación o servicios. Asimismo, como se identificó en otros estudios (Blouin, Goncalves & Jave, 2019), establecer un tiempo límite de permanencia puede generar angustia diaria en las y los migrantes, debido a la situación de incertidumbre que ello implica. Por ello, varios albergues han flexibilizado sus normas y permiten la renovación de la estancia, razón por la cual enfatizan la importancia de un trabajo más personalizado para favorecer las condiciones hacia la autonomía. A partir de la cuarentena, desapareció la limitación temporal de permanencia. En relación con el trato y el tiempo de estancia de las personas migrantes, se encontraron sugerencias que contrastan de manera interesante. Por un lado, se propone que la estancia esté condicionada a la buena conducta de la persona; de este modo, puede prorrogarse o terminar de acuerdo con su comportamiento. Por otro lado, un migrante entrevistado recomendó fijar términos precisos de estancia, puesto que, de lo contrario, no incentivaría la autonomía.

Por otro lado, también se puede mencionar un cambio significativo respecto a los **horarios**. Antes de la pandemia, casi todos los albergues contaban con horarios de acceso para los migrantes, los cuales comprendían desde la mañana hasta finales de la tarde, casi todos de forma obligatoria, excepto en el caso de las mujeres embarazadas o lactantes, las personas enfermas y mayores o las que tenían hijos o hijas pequeños. De acuerdo con los entrevistados, esta norma tenía el objetivo de incentivarlos a insertarse laboralmente. Después de la cuarentena, se retomaron los horarios de entrada y salida; sin embargo, solo un albergue los implementó de manera obligatoria. En una de las entrevistas, una gestora señaló que permitió la salida de los migrantes antes de finalizada la cuarentena para que ellas y ellos pudieran generar ingresos. Esto se debió a la presión y a la angustia que sentían debido a la imposibilidad de enviar dinero a sus familias en Venezuela durante el periodo de confinamiento. No obstante, se establecieron ciertos límites; por ejemplo, las mujeres ya no podían salir con sus hijos a vender como lo hacían antes de iniciada la pandemia.

Para promover una mejor convivencia desde el inicio, una persona albergada sugirió que «cuando haya personas de una misma o diferente cultura que conviven, los acuerdos se tienen que tomar en consenso, para que no se piense que se está abusando de los derechos del otro» (entrevista entr. 4). Ello se

debe a que grupos de familias o migrantes conviven en un mismo cuarto, pero tienen diferentes periodos de estancia, por lo cual, uno cuenta con más conocimiento sobre el código de conducta dentro del espacio y podría aprovecharse al reducir el margen de acción del grupo más reciente. Así, se sugiere que sea una persona no migrante —en este caso, alguien del personal de albergue— quien establezca las reglas de convivencia para que no surjan sospechas de abuso de confianza o desventaja de uno en relación con otro grupo: «se podría convivir mejor si se dan a conocer las reglas claras y los encargados explican que aplican para todos» (entrevistado/a venezolano/a 4, de ahora en adelante «entrevista entr. 4»). A esta recomendación también podrían sumarse dinámicas establecidas por el personal del albergue, como usar casos o simulaciones «para reconocer e interiorizar de mejor manera las faltas leves o graves dentro del albergue» (entrevista entr. 4).

Solo uno de los albergues señaló que las personas albergadas asumen el **costo** de los servicios, aunque admiten no haber recibido nunca el pago establecido. Asimismo, en otros albergues existe el concepto de «pago solidario» o «pago voluntario» que consiste en que la o el migrante aporte algún monto que crea conveniente para la sostenibilidad del espacio. En uno de los albergues se solicita un costo simbólico para la gestión del almuerzo en el comedor popular del lugar. Asimismo, en varias de las entrevistas también se resalta que las personas migrantes tienen la iniciativa de asumir algunos costos durante su estancia, como la compra de alimentos o utensilios de limpieza. Sobre este punto, es preciso destacar que en los albergues ubicados en las fronteras no se pide ningún tipo de aporte económico.

Por otro lado, a muchos y muchas migrantes les cuesta adaptarse a las distintas **costumbres** o normas sociales peruanas, situación que incluso puede producir tensiones con la comunidad local, como los vecinos. Ante ello, una albergada venezolana entrevistada sugiere

> darle un esbozo a la cultura de cada país, dar a conocer algunas prácticas culturales de Perú que son distintas del país de procedencia y que tienen que respetarla, como la música alta. Algunas prácticas las entienden más rápido que otras (entrevista entr. 4).

Sin embargo, también es importante señalar que el contexto de pandemia permitió, en algunos casos, mejorar las relaciones comunitarias mediante iniciativas de solidaridad. De este modo, dos albergues aplicaron mecanismos

de «dinámica exterior», iniciativas que buscaron seguir apoyando a la población vulnerable y que consisten en «[dar] cestas de alimentos, mantas [...], kits de cocina e higiene o también se pagan arriendos, esto en alianza con organizaciones internacionales u ONG» (entrevista alb. 9). Hasta el cierre de este estudio no se han dado a conocer otros casos.

C) Gestión de los espacios

En general, se puede afirmar que existen diversas características en relación con la **estructura** de los albergues, su distribución y gestión de los espacios (ver anexo 1).

Por ejemplo, gracias a las entrevistas fue posible conocer que, en varios casos, el espacio del albergue cumplía otras funciones antes de funcionar como tal, por ende, las áreas se fueron acondicionando según las necesidades que se presentaban, tales como el incremento de la capacidad del lugar o la crisis sanitaria.

En referencia a la distribución de **espacios comunes**, todos los albergues señalaron que cuentan con áreas de cocina común y casi todos (nueve de ellos) tienen áreas de descanso para la población migrante. Los espacios de descanso y ocio comprenden patios amplios, salas de televisión o computadoras. En las entrevistas se destacó que la existencia de estos lugares es beneficiosa para la convivencia e intercambio de experiencias entre las personas migrantes como con el personal del albergue, especialmente durante el periodo de confinamiento.

Sobre la distribución de **habitaciones**, ocho albergues señalaron tener habitaciones compartidas, mientras que dos de ellos cuentan con habitaciones propias con baños compartidos. En muchos de ellos se privilegia que las familias, en la medida de lo posible, se mantengan unidas en un mismo espacio durante su estadía, aunque en casi la mitad de los albergues esto no es posible, lo que produce dificultades y malestar en las personas alojadas. Se debe recalcar que muchos de las y los migrantes entrevistados señalaron que no cuentan con experiencia previa de convivencia con otros grupos en un mismo espacio, por lo cual, durante los primeros días o semanas, les cuesta acostumbrarse a la dinámica comunitaria del espacio. Después de la cuarentena, algunos migrantes se retiraron del albergue y, al mismo tiempo, en línea con las medidas sanitarias, se redujo la capacidad de personas admitidas.

En relación con las **áreas para grupos específicos**, más de la mitad (seis) de los albergues cuentan con áreas o materiales de juego para los NNA. Varios gestores y gestoras señalan que cuentan con una política o enfoque que privilegia el bienestar del niño o niña. En ese sentido, mencionaron algunas normas tales como no dejar solos a los niños en los espacios de juego –siempre debe acompañarlos su apoderado– y, si deben estar con un adulto en una habitación, la puerta siempre tiene que estar abierta. Asimismo, cabe señalar que un albergue cuenta con una guardería y otro implementó un espacio de aprendizaje para niños y niñas, como una pequeña escuela, con el fin de facilitar su ingreso y adaptación al sistema educativo peruano.

En tres albergues se da atención a personas con discapacidad, lo que puede consistir en brindarles una silla de ruedas o material para personas con discapacidad visual, auditiva, motora, entre otros, pero no se mencionan modificaciones al espacio para facilitar su movimiento y uso.

Además, debido a la **emergencia sanitaria**, en los albergues que reciben a personas nuevas se han implementado cuartos especiales para el periodo de aislamiento preventivo (los primeros catorce días de llegada) y otros espacios en caso de contraer la enfermedad. En dos albergues se establecieron horarios para el uso de los espacios comunes, para respetar el distanciamiento social. En otro caso se determinaron «canales de movilización» dentro del albergue para las personas que salían a realizar actividades esenciales, como la compra de alimentos.

Debido a estos cambios, por ejemplo, uno de los albergues modificó el perfil de las personas acogidas y ahora solo recibe familias, para mantener a sus miembros en un solo espacio y proteger así el núcleo familiar. En relación con la comida, algunos albergues cuentan con el apoyo de una cocinera que prepara los alimentos de la semana (con apoyo de algunos albergados y albergadas). En otras ocasiones, el espacio de cocina común era empleado por las y los migrantes para que cada uno pudiera preparar su propia comida. En un caso en particular, debido a la disminución de ingresos entre los albergados, se optó por la implementar una cocina comunitaria.

Finalmente, respecto a los **turnos de aseo y limpieza**, la mayoría de los albergues establece horarios conjuntamente con la población albergada.

2. CONVIVENCIA

2.1 Las funciones de los albergues

Durante la trayectoria migratoria, ya sea que la persona se encuentre en tránsito o busque establecerse, los albergues constituyen lugares y servicios importantes, reconocidos por todas las personas migrantes y refugiadas que han podido beneficiarse de ellos, incluso si han estado en estos recintos solo una noche. Se destaca que estos espacios sirven para «rescatar y resaltar la dignidad humana» (entrevista alb. 7) y sus funciones son múltiples y distintas, según varios factores estructurales (espacio, tiempo de permanencia, servicios brindados, etcétera) y contingentes (proyecto de vida personal, coyuntura política, entre otros).

A la pregunta general «¿Cuál piensan que debería ser la función de los albergues en el proceso de migración venezolana en Perú?», tanto los albergues, las personas venezolanas y las instituciones entrevistadas coincidieron en que, prioritariamente, tienen que ser espacios seguros para todas las personas alojadas. Otra función importante que ha sido destacada es que representan un espacio de descanso, «donde la persona pueda tomar un respiro» (entrevista alb. 9) a lo largo de un recorrido migratorio complejo, difícil y con muchas carencias.

En ese mismo nivel de prioridad, en particular para los albergues y las instituciones que trabajan con o en ellos, se pone de relieve la necesidad de que puedan ser percibidos como espacios de acogida familiar, en los cuales las personas puedan sentirse a gusto y bienvenidas en ambientes no hostiles. «No se debe solo dar un plato de comida y un lugar donde dormir, no se puede concebir el albergue de esta forma, pero [sí] integrar a las personas y escucharlas con una atención personalizada» (entrevista alb. 1). Este punto resulta importante, sobre todo si se coteja con las entrevistas realizadas a personas venezolanas que han permanecido en albergues distintos. Es así que tres de cuatro albergados declaran que al ingresar en estos lugares tenían muchos temores y dudas, por encontrarse en un espacio desconocido, lo que pudo haberlos llevado a desconfiar del personal, pues estaban experimentando la convivencia por primera vez.

En cinco entrevistas se ha destacado la importancia de que los albergues sean pensados como espacios donde imaginar un proyecto de vida y planificar una estrategia para la vida futura, y, por tanto, deben satisfacer no solo necesidades primarias, sino también económicas, sociales y psicológicas. «Debería ser un centro integral, empleando estrategias de salida e integrando la persona con la comunidad de migrantes y la comunidad local» (entrevista alb. 9). Por último, en una entrevista se señaló como función del albergue la de «dar una lectura de la migración y también hacer incidencia en la sociedad y en la política» (entrevista alb. 5). Sobre ello, se podría afirmar que los albergues son espacios en los que es posible medir directamente los cambios que se dan en cuanto a la dinámica del proceso migratorio en el país, así como los puntos cruciales que se generan en el tiempo.

Algunos gestores y gestoras no perciben a los alojamientos como un «albergue». En esa línea, en la mayoría de los casos (nueve) se refieren a estos espacios como «casa» (por ejemplo, casa albergue o casa de acogida) con el fin de que las personas migrantes o refugiadas se sientan más «en un hogar» y así reforzar un sentimiento de comunidad e incluso de «unión familiar» para enfrentar las carencias afectivas o la desvinculación familiar.

En cuanto a lo que ha representado el albergue para las personas acogidas, todas y todos los entrevistados afirman que «para cada persona ha tenido un significado diferente» (entrevista alb. 1). A continuación, mencionamos algunos de los comentarios al respecto:

- Se han sentido acogidas, comprendidas y acompañadas.
- Han sido ayudadas a fortalecerse, centrarse y direccionarse en el camino.
- Se les han proporcionado fuentes de empleo y facilitado herramientas.
- Han recibido capacitaciones, para tener habilidades para la salida.
- Han encontrado una familia, que es un soporte para enfrentar muchas cosas.
- Han encontrado un espacio de escucha y de ayuda.
- Han podido salir de la angustia por las necesidades básicas, para repensar su vida.
- Ha sido como una «oasis en el desierto» (entrevista entr. 1), en el que pueden sentarse a pensar en su vida.

- Han desarrollado un fuerte sentido de pertenencia y de familia.
- Han tenido el tiempo para acostumbrarse al nuevo país y a la realidad.
- Han podido enfrentarse a sus propios medios y salir adelante.

En todas las entrevistas surge claramente que los albergues representan espacios esenciales para los grupos de personas que están en condiciones de vulnerabilidad, sin recursos económicos y que no tienen dónde quedarse. Muchas de estas personas son mujeres embarazadas o en fase de lactancia, NNA, adultos mayores, personas con discapacidades y con enfermedades físicas o mentales –crónicas o no–. Durante la emergencia sanitaria, específicamente en la cuarentena, los albergues han constituido lugares seguros en cuanto al aspecto sanitario. Por ello, en la mayoría de las entrevistas se denuncia la falta de un número suficiente de albergues o de la capacidad conveniente para atender a todas las personas en necesidad.

2.2 Relación entre el personal y las personas albergadas

La relación entre el personal y las personas albergadas es un tema que ha sido tratado por todos los actores como un aspecto esencial. Sin embargo, resulta difícil determinar un solo tipo de vínculo, ya que las interacciones dependen, principalmente, de la actitud de las partes involucradas, así como del rol que cada una de ellas tiene. En las entrevistas se identifica que esta relación es importante para la o el migrante, tanto en su integración social y laboral, como en su bienestar físico y psicológico, incluso para su trayectoria de vida. El personal del albergue cumple la función de puente entre situaciones diferentes, a tal punto que a veces resulta ser el único contacto estable que la o el migrante tiene con las personas locales.

A partir de las entrevistas al personal se evidencian algunas características sobre esta relación. Por un lado, se rescata la cercanía humana y la necesidad de superar los propios estereotipos culturales. Y, por otro, se destaca la importancia de la profesionalización, la posibilidad de separar la vida privada del trabajo, así como la capacidad de brindar asistencia psicosocial y orientación. Además, ocho de los diez entrevistados pertenecen a congregaciones religiosas o iglesias parroquiales, lo cual caracteriza el tipo de relación que se establece y el enfoque de asistencia brindada a las y los migrantes. Cabe señalar que la relación no siempre es positiva, sobre todo cuando se trabaja con voluntarios

no profesionales. Esto se explica, en parte, debido al choque de expectativas entre algunas personas migrantes y el personal del albergue. En otros casos también existe el riesgo de anteponer la relación humana, basada en la caridad y el asistencialismo, a la tutela de los derechos humanos.

2.3 Dinámicas internas

Sin duda, las condiciones estructurales determinan y limitan las dinámicas de convivencia –sobre todo en periodos de encierro obligatorio como la cuarentena–, así como la cantidad de personas y los perfiles que viven en el albergue, la estructura del lugar y sus espacios, la calidad y la eficacia de las normas y las reglas internas, así como la presencia de la gestora o gestor, de un encargado o encargada. No obstante, ha sido posible identificar que la mayoría de las dificultades encontradas y las maneras de solucionarlas son similares a las que se dan en otros contextos de convivencia entre personas que no se conocen.

Inicialmente, la preocupación principal de las personas venezolanas entrevistadas en la **etapa del ingreso** tiene que ver con el temor a la convivencia. Ninguna de ellas había tenido experiencias previas de compartir habitaciones con otras personas. El tema de contar con un espacio personal privado resultaba importante y las dudas se hacían más relevantes en los núcleos familiares con NNA y se vinculaban con las experiencias que pasaron durante su recorrido migratorio.

Dos personas entrevistadas admiten que sus temores se fueron cuando vieron que sus hijos e hijas estaban cómodos en el espacio, que era un lugar seguro y que, en estos casos, contaba con programas educativos o de apoyo paraescolar para los NNA que no estaban inscritos en las escuelas formales. Como es evidente, el servicio de cuidado de NNA resulta importante en los albergues que acogen familias, pues incide en su bienestar y, en consecuencia, en el de todo el grupo alojado.

Al preguntar sobre qué dificultades principales enfrentan las personas acogidas **durante su permanencia** en los albergues, todas las entrevistas coinciden con colocar en primer lugar la convivencia con otras personas y, al mismo tiempo, las diferencias culturales y sociales. De hecho, en varias entrevistas se destaca que hay una enorme heterogeneidad entre las culturas de las y los albergados

y entre los contextos socioeconómicos y educativos de cada individuo, pese a que la mayoría de personas son venezolanas. La discriminación entre migrantes —por ejemplo, respecto al color de piel, la orientación sexual, el género, etcétera— es un tema presente y que no desaparece solo por compartir una trayectoria migratoria similar. Asimismo, se han señalado dinámicas conflictivas diferentes según la edad, el sexo, etcétera. En segundo lugar, una problemática frecuentemente mencionada es la frustración ocasionada por la condición de vida de cada uno, que puede acarrear consecuencias negativas en la convivencia con el núcleo familiar o con las demás personas (en el eje 6 se profundizará al respecto). Otro factor destacado son los comportamientos que generan molestia y que son más propios de las actitudes y costumbres personales.

En relación con las dificultades, se identificaron las indirectas, los chismes, los celos y los roces entre diferentes núcleos familiares, así como la falta de un espacio privado y el mal uso de los espacios y objetos compartidos por parte de algunos y algunas. En casos extremos, las dificultades son relacionadas con las normas de la casa, sobre todo cuando estas son particularmente restrictivas respecto a las libertades individuales u obligan a los núcleos familiares a separarse por género, porque no hay espacios para familias completas.

Otros conflictos se vinculan a la convivencia propiamente dicha. Ello implica, por ejemplo, no apagar la luz o hablar fuerte de noche cuando una persona descansa, hacer ruido y tener la música muy alta por el día, monopolizar el control remoto de la televisión o utilizar el ventilador, etcétera. En estos casos, normalmente, las personas hablan del problema, pero, si no se resuelve, acuden al personal del albergue para que gestione la cuestión; posiblemente, este momento sea aprovechado para reflexionar sobre las diferentes exigencias. Estos casos son de fácil solución si el personal a cargo está formado y presente en el espacio, de manera que pueda intervenir antes de que se transformen en conflictos más intensos —siempre que las personas albergadas no los puedan resolver—. Por este motivo, todas las y los migrantes entrevistados han coincidido en la necesidad de que el personal frecuente del albergue esté disponible y se encargue de la gestión de estos asuntos. Al mismo tiempo, una carencia señalada por varios gestores y gestoras es la dificultad económica para aumentar el personal, que actualmente consta de un equipo mínimo con demasiadas responsabilidades.

Sin embargo, antes y durante la crisis sanitaria se han identificado **actividades**

de socialización, las cuales fueron empleadas como espacios para la integración e interacción de las personas del albergue. Estas se podían realizar dentro del mismo espacio o podían consistir en salidas a otros lugares. A partir de la pandemia, algunas actividades recreacionales ya no se podían realizar, situación que ha tenido un impacto mayor en los NNA. Debido a ello, hubo nuevas alternativas que buscaban mejorar el ánimo dentro del albergue, como cursos de origami y cuentacuentos para los niños, creación de obras de teatro, clases de yoga y de idiomas, torneos de vóleibol, juegos de mesa, entre otros.

Durante las entrevistas, tanto el personal como las personas albergadas brindaron varios ejemplos y casos ilustrativos de sus dinámicas sociales antes y durante la pandemia. Un ejemplo positivo fue la iniciativa de los mismos albergados durante el confinamiento de ceder parte de sus comidas de la semana para llevarla a personas de afuera que la necesitaran. Cuando acabó la cuarentena, decidieron seguir con ello, pero esta vez mediante una colecta en la que aportaron los albergados con el monto que podían y querían. Gracias a esta idea pudieron recaudar quinientos soles (entrevista alb. 3). Por el contrario, un ejemplo negativo son los casos de violencia física en el albergue. Si bien son pocos los casos registrados por las y los gestores, estos dejan marca en las dinámicas sociales dentro del espacio.

Por otro lado, cabe resaltar que las coordinaciones entre las personas albergadas son usuales. Al respecto, durante las entrevistas realizadas se ha evidenciado que las y los refugiados y migrantes forman pequeñas redes y se organizan para concretar algunas iniciativas y servir de apoyo mutuo entre ellos. Algunas de estas implican, como se mencionó anteriormente, asumir los costos de los implementos para la limpieza del albergue, para la cocina y también para apoyar la inserción laboral de la población migrante. «Hay un WhatsApp donde enviar información: trabajo para quien necesita, aviso si uno llega tarde, etc. [...]Cumplen [como] soporte y ayudan en la casa como en una familia» (entrevista alb. 3).

2.4 Prevención y gestión de conflictos

Frente a dichas dinámicas, de manera más o menos consciente, todos los albergues practican formas de prevención y gestión de los conflictos. Al respecto, se señala que los albergues que mejor funcionan, son aquellos que tienen más tiempo y cuentan con un equipo multidisciplinario y especializado.

En este sentido, es evidente la heterogeneidad en cuanto a la capacidad de respuestas y la necesidad de implementar las capacidades del personal y los protocolos internos.

A) Prevención de conflictos

A partir de las respuestas a la pregunta sobre las estrategias de resolución de conflictos y tensiones adoptadas por el personal, que ha sido formulada a todas las personas entrevistadas (migrantes, instituciones y albergues), se pueden destacar las siguientes prácticas de prevención:

1. **Escucha**. Tiene que ver con la capacidad de generar un espacio de atención colectiva o hablar individualmente con cada persona del albergue, de manera formal o informal, y acercarse a ella cuando demuestra tristeza o también en momentos de bienestar. Un educador explica que «hay un diálogo constante. Los chicos buscan mucho conversar, hablar, entonces buscan al personal; para ellos es importante» (entrevista alb. 3). Para que esta práctica pueda ser realizada es necesario que el personal acuda frecuentemente o trabaje de manera estable en el albergue, para estar disponible cuando surgen las necesidades o para hablar también de cosas más frívolas, lo que permite crear vínculos, confianza y cercanía.
2. **Reuniones grupales**. Ocho albergues organizan reuniones grupales, obligatorias por convenio, con una frecuencia diaria o semanal, según el tipo de espacio y la rotación de personas en cada uno. Normalmente las reuniones semanales son más estructuradas y permiten apreciar la experimentación de metodologías distintas. Por ejemplo, una gestora muestra que, con el apoyo de dos psicólogas externas:

   > los lunes teníamos talleres y hemos trabajado una dinámica muy útil, que era el rescatar lo positivo de la semana, o pegar algo positivo en la espalda del compañero e investigar quién te lo había puesto. Otros temas que hemos trabajado en los talleres son la integración en el Perú, la convivencia entre ellos, el respecto del género, las emociones, visualizarse para un tiempo más, no victimizarse y reconocer el valor del otro y otra (entrevista alb. 6).

   Otros testimonios señalan experiencias similares: se comparten los problemas frente al grupo y, mediante la guía de un pastor del albergue, se busca llegar a una reflexión que da paso a preguntas o inquietudes. En

otro albergue, antes de la cuarentena, se hacían asambleas junto con un miembro del personal; a pesar de la ausencia de este último durante la pandemia, siguieron organizándose según la necesidad o algún problema en específico. Como señala una persona albergada, en las reuniones «todos hablaban y después de eso se daba una catarsis» (entrevista alb. 7).

3. **Normas mínimas de convivencia**. Se ha destacado que una estrategia fundamental consiste en hacer que los albergados recuerden las normas. Los albergues han ido integrando poco a poco reglas internas, a veces sugeridas por las mismas personas alojadas; otras, por el mismo personal para enfrentarse a problemas que surgen en el mismo establecimiento y no estaban contemplados antes en el convenio. De este modo, el personal del albergue, así como las personas migrantes, han evidenciado que las reglas de convivencia se dan en un proceso de constante cambio, según las novedades y exigencias que aparecen en el camino, y son diferentes según cada estructura, aunque, al mismo tiempo, se ha constatado que se repiten constantemente. Todas las personas albergadas han subrayado la importancia de que las normas sean claras y conocidas, porque si están bien desarrolladas se perciben como una ayuda esencial para una sana convivencia.

4. **Sistema de turnos y reglas**. Ha sido implementado también para el uso de los espacios y servicios comunes, de modo que todas y todos puedan acceder y beneficiarse de ellos, sin molestar al resto. Cabe mencionar que una de las gestoras señaló que, a inicios de la cuarentena, flexibilizó algunas rutinas y dejó de exigir por un momento la limpieza obligatoria de los cuartos, puesto que las personas «estaban tensas porque no podían enviar dinero a sus familias» (entrevista alb. 5). Sin embargo, posteriormente las retomó con el fin de incentivar el «regreso a la normalidad» en el ambiente. Se ha evidenciado que, durante la cuarentena y también ahora en el contexto de pandemia, el saneamiento de los espacios por parte de las y los alojados ha sido un gran reto; en un par de casos, la vulnerabilidad común frente a la posibilidad de contraer la enfermedad ha facilitado la colaboración y la gestión voluntaria de los turnos de desinfección, lo que ha creado un sentido de pertenencia entre las personas.

5. **Actividades recreativas**. Se ha destacado la promoción de estos espacios para disminuir tensiones y formar un espíritu de pertenencia y solidaridad. En un caso, se comenta que gracias a «la red confesional, se

dieron terapias de biodanza o salidas para aliviar las tensiones. También hicimos la Navidad peruano-venezolana» (entrevista alb. 5). En otro albergue, en el contexto de pandemia, surgió una iniciativa autónoma para el día del inmigrante. Fue así que unas ocho personas se organizaron para hacer una pequeña obra teatral, lo cual ayudó a contrarrestar el miedo escénico y el temor que se tenían entre ellos, así como a mejorar el trato mutuo. Para los pocos albergues que trabajan sobre el proyecto de vida, ha resultado esencial y extremadamente eficaz el reconducir los pensamientos de la persona a su centro, a los objetivos personales, para que no se desvíe de sus planes, sobre todo en caso de conflictos.

6. **Presencia y «vigilancia» de los espacios**. Como estrategia para evitar tensiones o inconvenientes. En el caso del espacio de descanso temporal en Tumbes, un personal entrevistado afirma que

> hacíamos patrullajes cada hora y teníamos guardia de seguridad privada para controlar los espacios. Nosotros siempre estábamos allí y patrullábamos la entrada/salida, así que veíamos si salía un niño o un adulto mayor senil; siempre estábamos atentos. También de esta forma identificábamos personas que llegaban a las 2 o 3 de la mañana con niños o con dificultad, para poderlos atender hasta la apertura (entrevista alb. 10).

Otra entrevistada también resalta la necesidad de que haya alguien que esté presente en el albergue para que las personas alojadas se porten bien y todo esté en orden. Por ello sugiere que se hagan visitas inesperadas de los gestores o encargados en los albergues.

7. **Participación activa**. Aunque no es un proceso generalizado, ha tenido buenos resultados cuando se ha promovido. Las pocas veces que la participación activa se ha aplicado ha sido principalmente en situaciones urgentes, como la pandemia; aun así, la autogestión ha facilitado la solución de problemas o la gestión adecuada de asuntos críticos mediante la toma de decisiones referente a temas o normas relacionados con el albergue. Como la expone una albergada: «el anterior encargado venía casi a diario, se le comentaban cosas y estaba dispuesto a aplicarlas y se conversaban en las reuniones» (entrevista entr. 4). Otra comenta sobre un proceso de autogestión durante la cuarentena consistente en reuniones autoorganizadas en las que las personas albergadas han escuchado las necesidades de todas, han tomado decisiones en conjunto y designando a un representante para liderar las controversias. En cuanto a conflictos

que pueden agravarse por temas culturales, una albergada sugiere que «cuando hay personas de una misma o diferente cultura que conviven, los acuerdos se tienen que tomar en consenso, para que no se piense que se está abusando de los derechos del otro» (entrevista entr. 4).

8. **Mediación cultural**. Algunos albergues cuentan con personal venezolano y otros han requerido formación respecto a la cultura y a la situación crítica que se está viviendo en Venezuela para entender mejor y ayudar asertivamente a las personas acogidas. Una persona venezolana entrevistada explica que ella trabaja en el albergue a cambio de un cuarto para su familia. Además, acota que «Esto ayuda porque, siendo yo venezolana, puedo explicar a las hermanas la ideología de las personas: por qué actúan de una manera, cómo se podría ayudar. Hago de puente y es muy útil» (entrevista entr. 2).

B) Gestión de conflictos

Los principales problemas en los albergues que merecen una intervención y gestión específica implican conflictos entre albergados y la falta de cumplimiento de las normas. Estos problemas son eventos puntuales y no caracterizan, por lo contado en las entrevistas, la cotidianidad de la convivencia en los albergues. A veces los conflictos se generan en su interior; otras, en espacios externos y se sostienen al interior. A partir de la mayoría de los casos contados puede percibirse que los conflictos relativos a las dinámicas relacionales nacen por cuestiones secundarias y se exacerban en el tiempo, por lo tanto, sería posible prevenirlos mediante una adecuada intervención. Otras veces se deben a actitudes personales y al no respeto de las normas de convivencia (drogas, violencia de género, etcétera).

A pesar de todo, mucho se deja al sentido común y las intervenciones normativas y educativas tienen buenos resultados. Por lo general, los conflictos graves son excepcionales y normalmente las relaciones, de estar gestionadas, son positivas, por lo cual los casos de tensión se deben a cuestiones secundarias. En efecto, los conflictos muchas veces tienen que ver con quién ha hecho más y quién menos o con los NNA que dañan objetos y nadie los repara o, incluso, con la limpieza de los espacios comunes (cocina, salones, etcétera). Esto último se vincula con que cada persona tiene una percepción y una costumbre distinta de higiene; entonces, para solucionarlo se han establecido turnos y horarios de lavado.

En general, la primera forma de resolver conflictos o faltas a las normas es el diálogo individual del personal encargado del albergue con la persona alojada. Este diálogo se da de manera oficial, normalmente en la oficina o en un lugar separado, para que se remarque la definición de los roles y la importancia del discurso. Al respecto, una señora venezolana ha comentado que «si hay un problema grave en la casa, lo hablas con la hermana y ella lo soluciona directamente con la persona» (entrevista entr. 3). En la entrevista a los gestores se hace referencia a la importancia de escuchar las razones de la persona, para entender sus motivaciones y analizar la disposición que tiene para dialogar (si es abierta o cerrada, si es agresiva o colaborativa, etcétera).

Para evitar distorsiones o malentendidos, se sugiere establecer un protocolo claro y compartido de sanciones disciplinares —desde la más leve hasta la salida obligatoria del albergue—, ser neutrales y orientar a la persona en su proyecto de vida, de modo que esto sirva como herramienta educativa. Esta estrategia no busca alimentar el conflicto, pero sí redimensionarlo y relativizarlo según los objetivos principales de las personas. En este caso, cuando el problema se exacerba, es muy útil recurrir a la ayuda de expertos externos, así como optar por una dinámica grupal, para que no se sobredimensione y que todo el grupo pueda participar, aprender y compartir.

Las intervenciones más extremas, contadas en las entrevistas, son las denuncias a las fuerzas del orden (por droga y por violencia de género) y el cese del convenio y la consiguiente salida del albergue. En otro caso, en un albergue, antes de llegar a la expulsión, se obliga a la persona a salir del recinto por una o dos noches para que reflexione sobre las reglas y su comportamiento.

Respecto a la modalidad de gestión de conflicto, se destaca la importancia de que el equipo interno maneje un mismo criterio, de manera que las personas no puedan triangular o aprovechar las debilidades del personal.

3. DESAFÍOS AL PROYECTO DE VIDA

3.1 El proyecto de vida y la preparación para la salida

Una de las diferencias más evidentes entre los albergues entrevistados es la diversidad de maneras de pensar y trabajar sobre los proyectos de vida y la preparación para la salida de las personas alojadas. La mitad de los albergues no tienen las posibilidades estructurales de asumirse, además de como espacios asistenciales, también como lugares de empoderamiento y autonomía de las personas.

Solo cuatro albergues entrevistados (uno de los cuales ha cerrado y dos pertenecen a la misma congregación) cuentan con una trayectoria consistente y delineada en atención al **proyecto de vida**. Cuando se trabaja sobre este tema es importante analizar el contexto social e histórico en el cual se ha formado la persona, pero también el contexto donde es insertada, ya que esto influye mucho en su capacidad de proyectarse en un futuro. El proyecto de vida contempla a la persona en su totalidad, desde el ingreso hasta la salida del albergue; y, tratado con un enfoque psicosocial, permite acompañar y atender a las y los albergados como personas, más allá de su condición de migrantes o refugiados.

La importancia del apoyo al proyecto de vida y su impacto tangible en la inserción económico-social resalta en las palabras de una entrevistada:

> Yo nunca he trabajado en Venezuela y tenía miedo a empezar, además en un país extranjero. Pero [...] me enseñaron todo, en los talleres y en las actividades del albergue [...]. Ahora vendo mis dulces en un banco afuera de mi casa [...]. Me ayudaron a comprar el material para empezar el trabajo, también una vez salida del albergue. (...) Ahora me siento como nueva (entrevista entr. 3).

A continuación, se señalan las medidas adoptadas en los distintos albergues:

- Diálogo informal: el responsable del albergue pregunta por los planes de la persona y la orienta respecto a cómo puede enfrentar las cosas y de qué manera podría mejorar.

- Talleres grupales a cargo de psicólogos y psicólogas: ayudan a reflexionar y planificar el futuro para tomar decisiones prácticas sobre los pasos siguientes (por ejemplo, retornar a la familia en Venezuela, alquilar un cuarto, crear su propia empresa, etcétera). Al mismo tiempo, se brindan talleres de habilidades blandas que buscan mejorar la actuación frente a diversos contextos.
- Talleres y seguimiento para personas sin experiencia laboral previa: el objetivo es ayudarlos a superar el miedo a enfrentarse al mundo del trabajo, aprender la gestión de sus recursos e imaginar posibles empleos.
- Incentivos laborales: para promover la inserción en el mundo laboral (financiamiento herramientas útiles para empezar un trabajo: moto, celular, caja delivery, etcétera) y la inscripción a cursos de profesionalización.

Cabe resaltar que los albergues en frontera enfrentan más dificultades para manejar este enfoque, debido a que las personas alojadas están en situación de tránsito, principalmente.

Al respecto, un gestor de albergue entrevistado ha observado que:

> Hubo un incremento de dificultad en la ayuda para el proyecto de vida a las personas alojadas el último año, debido a la siempre mayor situación de incertidumbre vivida. Se refleja en la actitud y en los cambios constantes de expectativas, con una marcada tendencia a escoger los que les favorece en el momento actual, sin comprometerse con ello, ya que en el corto plazo creen que pueden obtener algo mejor (entrevista alb. 9).

Uno de los aspectos fundamentales en la **preparación para el momento de la salida** es la necesidad de trabajar la autonomía de las personas, como una práctica de acompañamiento en su proyecto de vida. Aun así, no todos los albergues incluyen la praxis del acompañamiento a la salida en su protocolo o en los servicios que brindan, menos aún en el enfoque con el que atienden a las personas.

A la pregunta sobre «¿Qué hacen para preparar a las personas para la salida?», casi todos los albergues se han referido principalmente a la ayuda económica y laboral. Aunque la mayoría de los albergues han mencionado, en

otras respuestas, su apoyo en la búsqueda de habitaciones, en la orientación hacia otros proyectos e instituciones de ayuda, en la conexión con los servicios sanitarios y administrativos, en la inscripción escolar de los NNA, etcétera. En efecto, todas estas prácticas son eficaces para que la persona o el núcleo familiar, una vez fuera del albergue, no se encuentre aislado y perdido, sino que tenga referencias y contactos con el territorio y sus servicios. En ese sentido, algunos albergues se preocupan de acompañar a las y los huéspedes en la ciudad, para que se familiaricen con el territorio y con los medios de transporte, y aprendan a reconocer las calles, los lugares importantes y de mayor riesgo, entre otras recomendaciones.

Uno de los desafíos mayores en relación con la ayuda a la salida es romper con el círculo del asistencialismo. Sobre este asunto, un gestor denuncia que «hay varias organizaciones que ayudan, pero esto puede generar mucho oportunismo en la asistencia, entonces hay que ayudarlos [a las personas migrantes] a no volverse –adictos– al asistencialismo» (entrevista alb. 1).

Esta situación no solo es responsabilidad de las organizaciones, sino que muchas veces se refleja en el mandato de los mismos albergues. Acerca de ello, una persona venezolana entrevistada sugiere a los albergues «no ser tan buenos: si caes en un sitio que es muy chévere, te quita el entusiasmo con el cual saliste, te acomodas un poco demasiado y baja tu entusiasmo de seguir para arriba» (entrevista entr. 1). En este consejo subyace la idea de vigilar para que los albergues no se vuelvan espacios donde la dignidad de la persona no sea tutelada integralmente.

En el ámbito económico, la preparación para la salida de los albergues se diferencia según la decisión de la persona de seguir su camino (regresar a Venezuela o ir a otro país) o quedarse en el Perú. En el primer caso, a veces se brindan los pasajes para el viaje y se hace seguimiento hasta el destino final. En el segundo caso, las formas de soporte son principalmente dos: la capacitación laboral y la ayuda en la búsqueda activa de trabajo. Por otro lado, se ha observado que el discurso de las y los gestores se centra en la importancia y en la capacidad de las personas alojadas de aprovechar y fructificar las posibilidades brindadas, con lo cual se invisibiliza a todas las personas más vulnerables, quienes, debido a sus distintas condiciones (edad avanzada, embarazo o lactancia, depresiones, entre otras) no pueden trabajar y ser autónomas económicamente. En este último caso, es clara la

falta de reflexión y programación con otras instituciones del Estado o de la sociedad civil respecto a los caminos alternativos que estas personas podrían emprender.

El énfasis puesto en los **medios de vida** en los albergues es relativamente reciente, pero, al mismo tiempo, se reconoce como útil para la inserción en la economía del país y para asegurar la autonomía mínima del núcleo familiar. La dificultad de integrar este tipo de servicio en los albergues no implica tanto formular el contenido y la metodología de las capacitaciones (hay muchas experiencias exitosas con migrantes y otros grupos como modelos), sino la organización y la disponibilidad de personal del albergue, ya que este último resulta insuficiente para llevar a cabo una nueva actividad. Algunos albergues e instituciones han expresado la voluntad de integrar el servicio laboral internamente o de articularlo con otros actores y, por ello, están evaluando las posibilidades que tienen de hacerlo. Cabe precisar que la mitad de los albergues se han articulado, al menos una vez, con otras instituciones para que estas brinden talleres de capacitación laboral y habilidades blandas o primeros recursos para iniciar negocios. En las entrevistas se ha podido apreciar que nueve albergues ofrecen ayuda en la búsqueda de trabajo, lo que implica, normalmente, hacer una red con el vecindario o con la comunidad de referencia.

Asimismo, cuatro albergues tienen proyectos de microemprendimientos, en los cuales capacitan y dan los primeros recursos para impulsarlos. Entre estos, uno de los proyectos incluye la capacitación referente a la normativa peruana sobre temas de negocio, así como la ayuda para que la persona pueda formalizarse. Otro proyecto, en su segundo ciclo, ha implementado la capacitación con experiencias *peer-to-peer* para motivar a los participantes; asimismo, hace seguimiento al núcleo familiar una vez que ha salido del albergue —ello consiste en darle apoyo económico ante eventuales necesidades básicas para el trabajo—. Otra iniciativa surgió en el contexto de pandemia y está dando frutos inesperados; tan es así que un núcleo familiar ha podido salir autónomamente del albergue. Un único albergue, como se mencionó previamente, da un énfasis mayor a la formación profesional, con la finalidad de que los y las albergadas cuenten con un título reconocido en el país, lo que les permitiría acceder a trabajos formales. De otra parte, no se registraron casos de ayuda directa en el reconocimiento de títulos profesionales extranjeros.

Durante la cuarentena, todas estas actividades se han paralizado y solo en

un par de casos las capacitaciones se han retomado de forma virtual desde agosto. En el momento en que se realizaron las entrevistas, muchos albergues estaban en proceso de reiniciar plenamente sus funciones; sin embargo, debido a la emergencia sanitaria y a las normativas dispuestas por el gobierno, ello no podrá ser posible. La mayoría de los entrevistados y entrevistadas mencionan el impacto negativo que la pandemia ha tenido especialmente en la fase de preparación para la salida, hasta el punto de frenar la ejecución de proyectos ya financiados. Por otro lado, debido a las políticas adoptadas a raíz de la pandemia de COVID-19, la situación económica y laboral en el país se ha visto fuertemente afectada y, en consecuencia, un gran número de personas albergadas han perdido su trabajo. Por ello, algunos albergues están viendo la manera de implementar sus servicios de búsqueda laboral.

Al mismo tiempo, la posibilidad de permanencia en un espacio gratuito como el albergue ha constituido, para todas las personas alojadas entrevistadas, una oportunidad para ahorrar dinero y tener un capital mínimo a la hora de salir, que les permita alquilar un cuarto y adquirir los bienes básicos. Un testigo afirma que:

> Quedándonos toda la cuarentena hemos podido ahorrar mucho y salir a comprar todo lo que necesitábamos. Hemos sabido aprovechar del tiempo y de las posibilidades que nos dieron, porque en el albergue no teníamos que pagar nada, nos brindaban todo, nos decían que no querían que gastemos en nuestra permanencia para ahorrar para la salida (entrevista entr. 3).

Este testimonio es muy valioso para repensar la función de los albergues en la vida de las personas migrantes y el tiempo de permanencia establecido.

3.2 Acompañamiento psicosocial

La posibilidad de brindar un adecuado acompañamiento psicosocial en los albergues es todavía escasa y la tipología de servicios ofrecidos al respecto es extremadamente heterogénea. No obstante, también se rescata que dicha oferta está aumentando e implementándose progresivamente, frente a la extrema necesidad de acompañamiento psicosocial que ha sido reconocida por parte de todos los actores entrevistados, aún más en tiempo de pandemia.

Durante el estudio se recogieron algunos datos que ayudan a describir el panorama de los servicios brindados en los albergues:

- Dos albergues no han desarrollado ningún tipo de acción o capacitación para hacer frente a la necesidad de dar apoyo a las personas alojadas.
- Dos albergues, que carecen de capacitación o sensibilización en acompañamiento psicosocial, han adoptado medidas mínimas de apoyo, como derivar a las y los albergados a otras instituciones externas especializadas en el tema –ello ha consistido en proporcionarles el número telefónico–.
- Dos albergues, que carecen de competencia sobre el tema, se apoyan semanalmente de una institución que acude al centro a gestionar talleres o a brindar presentaciones individuales.
- Cuatro albergues cuentan con su propio personal especializado y también derivan a quien lo requiera a otros espacios en caso de necesidad.

Esta información permite entender la urgencia de potenciar el servicio de acompañamiento psicosocial y de fortalecer las buenas prácticas que han sido experimentadas y desarrolladas. Cabe resaltar que, durante la emergencia sanitaria, para hacer el seguimiento a las personas atendidas previamente y responder a nuevas solicitudes, los acompañamientos han sido brindados, principalmente, de forma virtual, para minimizar el riesgo de contagios. El servicio de atención psicológica en línea, ofrecido sobre todo por instituciones externas, ha alcanzado a un gran número de personas, pese a ser una propuesta experimental y con limitaciones estructurales debido a la distancia.

Al mismo tiempo, en cuanto a la asistencia psiquiátrica, casi todos los albergues tienden a derivar a la persona en necesidad directamente a otra institución; en efecto, se apoyan en servicios externos para brindar un acompañamiento adecuado, ya que ningún albergue cuenta con médicos psiquiatras. Por tanto, los datos analizados a continuación se centran únicamente en apoyo psicológico no por falta de casos psiquiátricos, sino porque estos últimos son abordados por actores externos que no formaron parte del mapeo que realizó el proyecto.

En suma, las prácticas de acompañamiento psicosocial rescatadas como favorables y útiles se organizaron en cinco categorías. Asimismo, se pone de

relieve la presencia —o no— de cambios antes y después de la pandemia.

1. **Primeros auxilios psicológicos**, durante la etapa de ingreso y estancia antes de la pandemia. Al respecto, una gestora comenta, por ejemplo: «yo soy observadora y si veo que tienen algo o no se sienten bien, me acerco aparte y pregunto, así se desahogan» (entrevista alb. 4). A partir del contexto de crisis sanitaria, algunas instituciones externas han abierto una línea telefónica específica para la acompañamiento psicosocial, de manera que la población pueda identificar y distinguir el servicio. Este mecanismo, sin embargo, no está exento de problemas y dificultades. Por ejemplo, una psicóloga enfatiza que

   > la desesperación lleva a solicitar ayuda en la línea telefónica, pero al encontrar respuesta negativa por nuestros criterios, ya no nos responden de forma cortés; entendemos su respuesta. Y a veces coordinamos con otras organizaciones y los ponemos en contacto con ellos porque antes que todo está la persona (entrevista RET Américas).

2. **Atenciones de carácter individual**. Antes de la pandemia eran brindadas principalmente por el personal especializado que formaba parte del albergue o por externos que venían específicamente a dicho espacio. A partir de la pandemia, el medio empleado para ofrecer acompañamiento psicosocial fue principalmente el WhatsApp. Un problema grave que destaca una psicóloga, en relación con el uso de este medio, es «la seguridad de los datos virtuales, porque a veces ellos comparten informaciones privadas. Tendríamos que incidir en que las familias cuiden estas informaciones para protegerse de violencia contra niños y mujeres» (entrevista RET Américas).

   Así pues, los mensajes han servido para preguntar sobre el estado de ánimo de los y las albergadas o para promover la «convivencia, no violencia, tips que les sirvan para fortalecer su relación familiar o integración» (entrevista RET Américas). Por otro lado, también se realizaron videollamadas de WhatsApp o de otras plataformas. Una psicóloga entrevistada reflexiona al respecto:

   > con esta forma solo los escuchas y no sabes si te están diciendo la verdad o no; físicamente sí puedes saber, leyendo el cuerpo. Con videollamada se puede paralizar la cámara o no se ve bien, es distinto. De manera presencial me da más confianza de interactuar con la persona, mientras que la empatía no se puede dar mucho por teléfono. También en presencia se acompaña más la parte de los

> miedos y los silencios, se pueden utilizar mayores técnicas (entrevista RET Américas).

Otra psicóloga señala lo siguiente:

> respecto a las sesiones virtuales, al inicio no sabíamos cómo hacerlo, fue un gran reto. Por ejemplo, una complicación era la disponibilidad. O sea, a veces la disponibilidad de ellos cambiaba. Otro problema eran las interrupciones: había allí hijos y no tenían atención, había este tipo de complicaciones. También vimos que la escucha activa era importante [...] Era de ayuda modular tu voz, hacer un chiste o usar técnicas que permiten generar relación y ayuda. [...] Uno tiene que estar muy atento si la otra persona llora, si está en silencio (entrevista RET Américas).

3. **Atención de carácter grupal**. Antes de la pandemia, las actividades grupales se orientaban al reconocimiento y a la expresión de emociones, incluso a la vivencia del viaje; todo ello se tuvo que suspender por la COVID-19. Sin duda, compartir experiencias y significarlas de manera colectiva contribuía al fortalecimiento de vínculos, primero, entre las personas albergadas y, en segundo lugar, con el personal del albergue. Un gestor destaca este tipo de apoyo psicológico porque, según él, en particular los varones tienen reticencia a acercarse al servicio y «gracias a los talleres grupales uno pierde el miedo a hablar de forma más personal con el psicólogo» (entrevista alb. 9). En esa línea, una señora venezolana dice que es

> importante poder compartir lo que ha sido y significado el viaje, el haber dejado todo en Venezuela, etcétera. Fue muy importante para nosotros porque lloramos, marcó la diferencia el hecho de ser escuchado, de compartir, de llorar y de reír. La dinámica funcionó muy bien.

Estas intervenciones resultaron muy oportunas para procesar las experiencias y mitigar los efectos negativos que genera el trayecto migratorio en las personas. Otra dinámica aplicada durante la cuarentena, debido a la ausencia de personal de acompañamiento psicosocial de manera presencial, fueron las prácticas de mutua ayuda entre personas albergadas. El educador de un albergue explicó que

> Ellos identificaban amigos que tenían dificultades, por ejemplo, por la necesidad de encontrar trabajo, la frustración, el tener que enviar

> dinero a casa y otros; hablaban con él y a veces lo señalaban al psicólogo. [...] Esto logró ayudar a las personas (entrevista alb. 3).

4. **Actividades grupales de distensión o relajación**. Antes de la pandemia, algunos albergues empleaban metodologías utilizadas en otros contextos de migración. Ello ha permitido, un cierto aprendizaje para adaptar las metodologías al contexto actual. Por ejemplo, en un albergue, cada noche antes de ir a dormir, se hace un momento común de reflexión para abandonar las tensiones acumuladas durante el día, mientras que los viernes cada individuo propone una reflexión personal. Eso permite entender cómo está la persona, cómo va adaptándose y, al mismo tiempo, compartir para crear comunidad. En otro albergue, cada tarde se organizan proyecciones de videos de relajamiento y meditación, y, según una persona albergada:

   > muchos no habían tenido nada de eso en su vida de crecimiento, de adultez, nada. Al principio decían que no hacía falta, pero como lo hacían varios, luego había más calma, colaboración, más amor hacia los demás. Lo que pasa es que lo de la calle es desagradable, entonces, con el video se busca no traer nada desagradable al albergue, y funcionó (entrevista entr. 1).

   Un albergue que tiene un enfoque especial en el cuidado de los NNA, al haber observado que «los niños manifiestan formas agresivas por la carga que están viviendo por la migración» (entrevista alb. 1), ha organizado momentos de relajación para bajar la agitación y la frustración, gracias a lo cual se sintieron acogidos, entendidos y bienvenidos. El gestor entrevistado considera que hubo un cambio drástico en el comportamiento de los NNA gracias a estas intervenciones.

   Durante la pandemia, a las actividades previas se sumó —o, en algunos casos, se sustituyeron por— el envío de anécdotas y lecturas motivacionales personales y grupales por WhatsApp, en conversaciones privadas o en grupos.

5. **Fortalecimiento de capacidades**. Antes de la pandemia, en varios albergues se brindaron talleres para el desarrollo de habilidades blandas o socioemocionales por parte de instituciones externas. Durante de la pandemia, los talleres ofrecidos por externos se orientan a la resolución de dificultades en la crianza. Una institución comenta que se distribuyeron kits de fortalecimiento de capacidades en la crianza, con el fin de

solucionar los problemas entre padres e hijos y, además, han «brindado acompañamiento psicosocial diario y remoto, monitoreando el estado psicológico del núcleo. Utilizábamos llamadas y WhatsApp, pero no todos tenían celulares o WhatsApp así que a veces teníamos que llamar al hotel» (entrevista RET Américas).

3.3 Desafíos institucionales: internos y externos

En cuanto a los **desafíos internos**, la mayoría ha referido que el aspecto más complejo resulta ser la gestión de la carga emotiva de las personas y el acompañamiento psicosocial. Una gestora, por ejemplo, comenta que «sobre todo durante la pandemia, sentía que estaba cargando con los sentimientos de frustración e incertidumbre de los albergados porque no podían conseguir trabajo y no podían enviar dinero. Por esto, ha sido importante el soporte psicológico que me dio una ONG externa durante ese momento». En este sentido, emerge claramente la necesidad de capacitación del personal en su manejo de emociones y la contención emocional de las y los albergados. La segunda dificultad más mencionada tiene que ver con la gestión de los conflictos entre las personas alojadas. Cómo se analizó en los puntos precedentes, la falta de protocolos y metodologías claras, además de la carencia de formación en prevención y gestión de conflictos del personal, conlleva una situación de fatiga alarmante, que puede llevar a consecuencias indeseables. En tercer lugar, surge la dificultad en la gestión de la empatía. Un gestor entrevistado comparte una preocupación personal y comenta que, sobre todo con la llegada de los últimos flujos migratorios, que están viviendo una situación de incertidumbre extrema, se ha vuelto fundamental medir la confianza que se ofrece, «ya que podrían abusar de esta. Por esto establecemos códigos de ética, aunque me parecen menos humanos, más robotizados» (entrevista alb. 9).

Otro obstáculo ha sido la diferencia cultural, muchas veces debido a la falta de conocimiento de los países de procedencia de las personas albergadas, en todos sus aspectos: históricos, políticos, sociales, económicos, culturales, etcétera. El riesgo que acarrea el desconocimiento es la ineficacia de las intervenciones, en cuanto no son apropiadas ni están adaptadas a la persona; asimismo, la discriminación, aunque no intencional.

Respecto a los **desafíos externos**, se ha podido destacar que los albergues que tienen o han tenido menos dificultad en su gestión son los que están

articulados con varias organizaciones, ONG y organizaciones internacionales, y representan cerca de la mitad de los entrevistados. En el ámbito local, las y los gestores refieren que también han recibido ayuda de ONG nacionales en aspectos como atención psicológica (cuatro), espacios para NNA (dos), servicios de salud (uno) y orientación legal (uno). Con mucha menor incidencia, el Estado ha brindado servicios de salud, orientación legal y laboral, así como atención psicológica en algunos de estos espacios. En las entrevistas se dieron a conocer críticas, denuncias y las dificultades que afrontan varios albergues para acceder a servicios estatales; asimismo, se ha mencionado el poco interés encontrado y una frecuente oposición, que hacen que muchos ya no quieran ir a esas instituciones. En los espacios de frontera que alojan migrantes se ha destacado una buena articulación con organismos internacionales y, en el caso de Tumbes, también, en parte, con el Estado. Debido a que varios albergues son gestionados por organizaciones religiosas, las redes internacionales de algunas congregaciones también están presentes y, a veces, apoyan con la integración de experiencias exitosas desarrolladas en el extranjero.

En varias de las entrevistas se constató que la percepción de la comunidad local sobre la población venezolana ha ido cambiando con el tiempo. Este hallazgo coincide con un estudio sobre percepciones hacia la población venezolana realizado de forma reciente (IOP, 2020). Durante los años 2017 y 2018, se evidenciaba una mayor apertura y disponibilidad de las personas locales para apoyar e integrar a las y los migrantes. En los años posteriores, debido a la «maximización de las notas de medios locales y nacionales» (entrevista alb. 9) sobre hechos delictivos cometidos por población migrante venezolana, la imagen de este grupo ha ido modificándose y se pueden detectar conductas xenófobas en vecindarios e, incluso, en instituciones estatales como los hospitales (entrevista alb. 5). Algunos gestores y gestoras señalan que, debido a ello, es más complicado ayudarlos a insertarse laboralmente. Anteriormente, las personas se acercaban a los albergues a ofrecer puestos de trabajo, algo que ya no sucede con tanta frecuencia. No obstante, a partir de la pandemia fue posible rescatar dos acciones positivas. Así pues, en un albergue ocurrió una situación favorable para la población migrante:

> durante y después de la cuarentena, llegaron donaciones de alimentos y comida, entonces, se hicieron canastas de víveres, empezaron a distribuir a familias venezolanas y peruanas que los necesitaban en los alrededores del albergue [...] los mismos migrantes iban a repartir, eso cambió la imagen de los venezolanos (entrevista alb. 5).

Otra acción puntual que tuvo un efecto positivo fue la apertura de una cocina comunitaria que reparte almuerzos a las personas de los alrededores, actividad en la que está involucrada la población migrante. «En el barrio los reconocen. [...] El enlace de culturas no es fácil, pero acciones como estas permiten que las personas puedan unirse más» (entrevista alb. 5). Estas experiencias visibilizan la necesidad de crear espacios de conocimiento recíproco, útiles para romper estereotipos y miedos; no obstante, es importante resaltar que el respeto de los derechos humanos de la persona migrante o refugiada no debe depender de su compromiso para efectuar acciones de voluntariado.

Conclusiones y recomendaciones

Este diagnóstico identifica aspectos fundamentales que parten de la urgencia de reconocer a los albergues como espacios para la tutela de la dignidad y el respeto de los derechos humanos de las personas migrantes o refugiadas. Durante la pandemia, la cantidad de personas y núcleos familiares con necesidad de ser atendidos por albergues ha aumentado notablemente; para ellos, los albergues representan la única posibilidad de tener un lugar seguro para alojarse y, también, para estar a salvo en términos sanitarios. Por tanto, es esencial aumentar la cantidad de estos espacios en el territorio nacional, particularmente en las fronteras (en Tacna hay solo un albergue; en Tumbes, ninguno, y el espacio de descanso temporal (RHU) en el CEBAF sigue cerrado).

En segundo lugar, se evidencia una gran heterogeneidad en la forma en que los albergues responden a la dinámica migratoria venezolana, sobre todo en aspectos como el perfil del migrante que aceptan, los servicios que proveen, la distribución de los espacios y la respuesta ante el tema psicosocial. Sin embargo, estos espacios comparten algunas características; la más notoria es la presencia de organizaciones religiosas en la gestión de los albergues y la articulación con otras organizaciones (en su mayoría, internacionales) en beneficio de las y los migrantes. Las organizaciones internacionales han brindado capacitación y orientación en la gestión de albergues a la mayoría de estos espacios, por tanto, es posible afirmar que muchos tienen el mismo enfoque en la forma de concebir y realizar los servicios que ofrecen. Lamentablemente, otra característica que comparten, excepto el espacio de descanso temporal (RHU) en el CEBAF, debido a sus características particulares, es la nula ayuda que reciben del Estado en cuanto a compromisos o involucramiento con la importante labor que realizan los albergues respecto a la dinámica migratoria.

Por último, se pone de relieve la implementación del enfoque psicosocial y del enfoque en derechos humanos en dichos espacios, y que estos se manejen de forma transversal e integrada; por tanto, se recomienda fortalecer las capacidades y las competencias del personal. En ese sentido, se sugiere lo siguiente:

1. Actualización y capacitación: ello implica seleccionar y capacitar al personal en el trabajo con personas migrantes y refugiadas, en cuanto grupo vulnerable, con énfasis en la necesidad de romper con los estereotipos y reforzar la interculturalidad.
2. Servicios básicos: para ello es preciso asegurar la conexión gratuita a internet, para tener acceso a la asistencia legal, psicológica y educativa, así como para facilitar el contacto con los seres queridos.
3. Articulación de actores: implica fortalecer el trabajo en red entre instituciones para una mejor articulación y para evitar duplicidades o vacíos en los servicios prestados.
4. Participación activa: se debe incluir la participación de las y los albergados en los procesos de producción de normas y gestión.
5. Gestión de equipos: es preciso garantizar la presencia física del personal en la gestión, normalmente y durante el periodo de pandemia, así como implementar el trabajo interdisciplinario interno del equipo y promover estrategias de cuidado y autocuidado que favorezcan su bienestar.

De otra parte, ha sido particularmente importante garantizar un servicio de asistencia psicológica dirigido al personal que gestiona los albergues, así como a las redes de soporte y atención que se ha generado alrededor de estos espacios. Las redes están formadas por iglesias u organizaciones no gubernamenteales que prestan un servicio externo al albergue. Para ello se plantea implementar lo siguiente:

1. Articulación y alineamiento entre los servicios psicológicos brindados por las distintas instituciones, tanto externa como internamente, para responder con pertinencia a la realidad del confinamiento (depresión, ansiedad, etcétera). Existen organizaciones especializadas que pueden acompañar diversas estrategias para enfrentar síntomas de afectación emocional o para apoyar sus autonomías.

2. Formación, que implica ofrecer una formación competente sobre primera ayuda y acompañamiento psicosocial, desde una perspectiva integral y especializada en población migrante. Los cursos deben contemplar:
   - Profundización del fenómeno de la migración forzada y del impacto que tiene en la persona migrante;
   - Creación y gestión de espacios seguros (libres de violencia), con enfoque en la protección de mujeres, NNA y población LGTBIQ ;
   - Desarrollo de acciones que incluyan la interculturalidad
   - Fortalecimiento de la prevención, la gestión y la resolución de conflictos."
   - Rutas de atención y seguridad de datos para el personal de los albergues; orientación para acceder a servicios externos de las personas albergadas
3. Materiales y recursos, como protocolos de actuación para la convivencia y el cuidado de las personas migrantes, que incorporen estrategias y acciones diferenciadas por edad, género e idioma.

REFERENCIAS

ACNUDH (2006). *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*. https://unsdg.un.org/es/resources/preguntas-frecuentes-sobre-el-enfoque-de-derechos-humanos-en-la-cooperacion-para-el

Blouin, C., Goncalves, M. & Jave, I. (2019). *Una mirada a los impactos psicosociales en personas refugiadas y migrantes venezolanas alojadas en albergues en Lima (Perú). Diagnóstico rápido*. Lima: IDEHPCUP y ACNUR. https://idehpucp.pucp.edu.pe/lista_publicaciones/una-mirada-a-los-impactos-psicosociales-en-personas-refugiadas-y-migrantes-venezolanas-alojadas-en-albergues-en-lima-peru/

Bregaglio, R., Constantino, R. & Chávez, C. (2014). *Políticas públicas con enfoque de derechos humanos en el Perú. El Plan Nacional de Derechos Humanos y las Experiencias de Planes Regionales en Derechos Humanos*. Lima: KAS e IDEHPUCP. https://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2014/05/Pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-con-enfoque-de-derechos-humanos-en-el-Per%C3%BA.pdf

Coordinadora Nacional de Derechos Humanos (CNDDHH) (24 de mayo de 2020). *Decisiones del Estado peruano deben involucrar a personas migrantes y refugiadas en su territorio*. http://derechoshumanos. pe/2020/05/decisiones-del-estado-peruano-deben-involucrar-a-personas-migrantes-y-refugiadas-en-su-territorio/

Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP) (2020). *Informe alternativo al Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares*. https://idehpucp.pucp.edu.pe/lista_publicaciones/informe-alternativo/

Instituto de Opinión Pública (IOP) (2020). *Cambios en las actitudes hacia los inmigrantes venezolanos en Lima-Callao 2018-2019*. Boletín 166. http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/169459

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2021). *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana anual: enero-diciembre 2020*. [Informe técnico]. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-mercado-laboral-oct-nov-dic-2020.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) (2017). *Conceptos fundamentales para la transversalización del enfoque de género*. [Folleto]. https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dcteg/Folleto-Conceptos-Fundamentales.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2020). *Evaluación de sitios para albergues con población venezolana en Lima Metropolitana DTM Reporte 1*. https://displacement.iom.int/system/tdf/reports/DTM_Albergues_Lima_R1_VF.PDF?file=1&type=node&id=8277

ANEXOS

Anexo 1

En esta sección se sistematizó la información recolectada en las encuestas y entrevistas realizadas a gestores y gestoras, así como a personas migrantes sobre las características de su albergue.

			Capacidad			Servicios	
Albergue	**Ubicación y año de creación**	**Gestión y financiamiento**	**General**	**Durante la emergencia sanitaria**	**Infraestructura**	**Básicos**	**Complementarios**
N° 1	Lima Oeste – 2018	Gestión: religiosa Financiamiento: iglesia, organización internacional	80	40 (actual)	Oficina administrativa, cocina común, lavandería, capilla, espacios comunes de descanso y para NNA Habitaciones propias para familias y compartidas	Agua Electricidad Internet Telefonía Movilidad de emergencia	Asistencia médica Integración social Orientación sobre el país
N° 2	Lima Centro – 2018	Gestión: religiosa Financiamiento: iglesia	12	3 (actual)	Cocina común, lavandería, espacios comunes de descanso, baño común Habitaciones propias para familias y compartidas	Agua Electricidad	Asistencia médica Integración social Orientación sobre el país
N° 3	Lima Oeste – 2018	Gestión: religiosa Financiamiento: iglesia	52	50 (actual)	Exseminario Cocina común, espacios comunes de descanso y ocio Habitaciones individuales	Agua Electricidad Internet Telefonía Movilidad de emergencia	Asistencia médica Asistencia legal Inserción laboral Posibilidad de estudios Asistencia psicológica Integración social Orientación sobre el país
N° 4	Lima Centro – 2016	Gestión: religiosa Financiamiento: iglesia, organización internacional y ONG	80	40 (actual)	Excolegio Cocina común, espacios comunes de descanso y para NNA, dos baños compartidos Habitaciones compartidas para familias separadas por género	Agua Electricidad Internet Telefonía	Asistencia médica Orientación sobre el país

			Capacidad			Servicios	
Albergue	Ubicación y año de creación	Gestión y financiamiento	General	Durante la emergencia sanitaria	Infraestructura	Básicos	Complementarios
N° 5	Lima Oeste – 2019	Gestión: religiosa Financiamiento: iglesia, organización internacional y ONG	40	20 (actual)	Exhospedaje para personas de la Iglesia Cocina común, espacios comunes de descanso y para NNA Habitaciones compartidas	Agua Electricidad	Asistencia médica Asistencia legal Asistencia psicológica Integración social Talleres para niños
N° 6	Lima Este – 2019	Gestión: religiosa Financiamiento: iglesia y organización internacional	65	0 (actual) (cerrado)	Excasa de retiro Cocina común, lavandería, capilla, espacios comunes de descanso y para NNA, baños compartidos Habitaciones propias para familias y compartidas	Agua Electricidad Internet Movilidad de emergencia	Asistencia médica Integración social Asistencia legal Asistencia laboral «Escuela» para niños
N° 7	Lima Oeste – 2019	Gestión: religiosa Financiamiento: iglesia	–	12 (actual)	Cocina común, espacio de aprendizaje para niños, tres baños Habitaciones propias para familias y compartidas para jóvenes	Agua Electricidad	Asistencia médica Integración social «Escuela» para niños
N° 8	Lima Norte – 2017	Gestión: privada Financiamiento: privado	–	–	Cocina común, espacios comunes de descanso. Habitaciones compartidas	Agua Electricidad Internet Telefonía	Asistencia médica Asistencia legal Inserción laboral Orientación sobre el país
N° 9	Tacna – 2016	Gestión: religiosa Financiamiento: iglesia, organización internacional	65	11 (actual)	Cocina común, espacios comunes de descanso Habitaciones propias para familias y compartidas	Agua Electricidad Internet Telefonía	Asistencia médica Asistencia legal Inserción laboral Orientación sobre el país
N° 10	Tumbes – 2019	Gestión: Estado Financiamiento: organización internacional	100	00 (actual)	Espacios comunes de descanso, para NNA y personas con necesidades especiales Habitaciones compartidas para familias, módulos grandes y dos más pequeños	Agua Electricidad	«Escuela» para niños Orientación sobre el país

Anexo 2

En esta sección se comparte el guion de la encuesta virtual y el guion semiestructurado de las entrevistas realizadas a gestores y gestoras, así como a personas migrantes sobre las características de su albergue.

Anexo 2.1 Encuesta

GUÍA DE ENCUESTA VIRTUAL

Dirección de correo electrónico
Nombres y apellidos
Correo y/o contacto telefónico

Por favor, escriba el nombre del albergue que gestiona

1. ¿El albergue que administra se ubica en Lima, Tumbes o Tacna?
2. ¿Cuántas personas trabajan en el albergue (empleadas y voluntarias) y cuáles son sus funciones?
3. ¿Recibe apoyo de alguna organización/persona para la sostenibilidad del albergue?
4. En caso reciba apoyo, por favor mencione brevemente la organización o persona que lo apoya.
5. ¿Actualmente cuántas personas recibe? (en número)
6. ¿De cuántas personas es la capacidad máxima de su albergue? (en número)
7. ¿En su albergue recibe algún grupo de personas en específico?
8. Aparte de los grupos específicos, ¿utiliza algún criterio de ingreso al albergue?
9. ¿En su albergue las personas migrantes aportan con un pago solidario o actividad remunerativa durante su estancia?
10. ¿Las personas migrantes y refugiadas tienen un tiempo límite para quedarse?
11. Por favor, señale los servicios básicos con los que cuenta su albergue
    a) Agua y alcantarillado
    b) Luz y alumbrado público
    c) Electricidad
    d) Acceso a internet

   e) Posibilidad de hacer llamadas telefónicas
   f) Movilidad en caso de emergencia
12. Por favor, señale si su albergue cuenta con alguna de estas características
   a) Habitaciones propias con baños compartidos
   b) Habitaciones compartidas
   c) Área de cocina común
   d) Espacios comunes de descanso
   e) Espacio y/o materiales de juego y educativos para niños, niñas y adolescentes
   f) Alimentos brindados de forma gratuita
   g) Entrega de kit higiénico
   h) Atención a necesidades especiales (silla de ruedas, material para personas con discapacidad auditiva, motora, visual, entre otros)
13. Por favor, indique si su albergue cuenta con alguno de los siguientes servicios complementarios
   a) Asistencia sanitaria
   b) Asistencia legal
   c) Inserción laboral
   d) Integración social
   e) Orientación a los servicios del territorio
   f) Otros
14. ¿Recibió migrantes durante la cuarentena (debido a la COVID-19)?
15. ¿Ha adoptado algún reglamento de comportamiento interno en su albergue?
16. ¿Cuenta o recibe apoyo de personal psicológico para la atención de los migrantes? Si es así, indique si es actual y en qué consiste; si no, escriba «No».
17. Por favor, si tiene la posibilidad, explíquenos brevemente las mayores dificultades enfrentadas durante y luego del periodo de cuarentena.
18. Por favor, si tiene la posibilidad, indíquenos las necesidades principales de capacitación y fortalecimiento del personal sobre acompañamiento psicosocial.

Anexo 2.2 Guiones de entrevistas

A – GUÍA PARA ENTREVISTA DIRIGIDA A PERSONAL DE ALBERGUES

1. PERFIL DE LA PERSONA ALBERGADA
   a) ¿Quién y por qué accede al albergue?
      ¿Quiénes y cuántas son las personas que pueden acceder a su albergue? ¿Nos podría ilustrar brevemente acerca de cuáles son sus situaciones (salud, personal, motivos de migración, situación migratoria/si son solicitantes de asilo, etc.)?
   b) ¿Cómo llegan al albergue? Acceso a información
      ¿De cuál manera las personas migrantes y refugiadas conocen el albergue? Nos referimos a si es por contactos, redes de iglesias u ONG o redes de personas venezolanas. ¿Ustedes realizan algún tipo de difusión de información?

2. GESTIÓN
   a) Historia del albergue
      ¿Podría narrarnos cuándo y por qué ha nacido este albergue?
   b) ¿Quién gestiona?
      ¿Cuál institución se encarga de la gestión del albergue?
      En específico, ¿la persona encargada de administrarlo tiene o ha tenido alguna experiencia similar o con otros grupos en situación de vulnerabilidad?
   c) Personal
      ¿Cuántas personas trabajan en el albergue (empleadas y voluntarias)? ¿Quiénes son y cuáles son sus funciones? ¿Han tenido algún tipo de capacitación para este trabajo? ¿Cuáles son las dinámicas del equipo?
   d) Servicios que brindan
      ¿Qué servicios brindan a las personas migrantes? ¿Las personas albergadas pagan por el servicio o tienen que dar una aportación de algún tipo?
   e) ¿Quién financia y qué cosa?
      ¿Quién financia el albergue y sus servicios? ¿Tienen aliados?
   f) Tiempo de permanencia
      ¿Existe un tiempo máximo de permanencia en el albergue?
   g) Articulación con otros actores y conexión con servicios locales
      ¿Con cuáles instituciones del Estado, privadas o de la sociedad civil se

articulan para poder implementar proyectos?

h) Relación con la comunidad externa
¿Cómo está percibido el albergue en el vecindario y qué relaciones tienen las personas acogidas con las y los vecinos y con la comunidad barrial en general?

3. DINÁMICAS DE CONVIVENCIA

a) Día a día del o la migrante
Para poder entender un poco mejor el día a día de las personas acogidas, ¿podría presentarnos una «jornada habitual» desde el despertar?

b) Gestión de los espacios y actividades
¿Cómo está organizado el uso de los espacios comunes y el desarrollo de las actividades dentro del albergue por parte de las personas acogidas?

c) Dificultades y problemáticas
Para usted, ¿cuáles son las principales dificultades y problemáticas que una persona migrante o refugiada puede tener dentro del albergue?

d) Dinámicas internas
¿Podría darnos ejemplos de cómo son las relaciones y dinámicas internas positivas y negativas entre las mismas personas acogidas y con el personal?
Si su albergue ha funcionado durante el estado de emergencia decretado debido a la COVID-19, ¿podría decirnos si ha visto un cambio en las dinámicas?

e) Gestión de conflictos
Específicamente, ¿podría contarnos cómo han solucionado situaciones de potencial tensión o de conflicto?

f) Normas y protocolos
¿Tienen algunas normas internas respecto a la convivencia y en relación con el respeto a las otras personas y a los espacios? ¿Cómo las comparten? ¿Cuentan con algún protocolo?

g) Protocolos
¿Tienen algún protocolo para ejecutar las distintas tareas/funciones? ¿O, en todo caso, algunos procedimientos compartidos entre todo el personal?

4. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL
   a) Problemáticas
      ¿Cuáles son las principales dificultades psicológicas que enfrentan las personas albergadas? ¿Durante el periodo de la pandemia han podido identificarse nuevas o intensificarse ciertas dificultades?
   b) Tipo de ayuda
      Debido a este tipo de dificultad, ¿brindan alguna forma de acompañamiento o atención psicosocial? ¿Cuál y para quién?
   c) Personal capacitado
      ¿Su personal ha recibido alguna forma de capacitación en atención psicológica y ayuda emocional? ¿Tienen o colaboran con personal especializado?
   d) Buenas prácticas y dificultades
      ¿Han encontrado buenas estrategias y prácticas para prevenir o ayudar en los momentos de mayor dificultad? ¿Qué dinámicas generan mayor dificultad en la gestión?

5. FUNCIÓN DEL ALBERGUE
   a) Preparación para la salida
      Ante la inminencia de la salida del albergue, ¿cómo apoyan a las personas a pensar y a construir su proyecto personal? Si sigue en contacto con personas que han salido del albergue, ¿podría contarnos su situación actual, su integración en el Perú y cómo el albergue le ha ayudado?
   b) Función micro
      ¿Qué representa y que función tiene el albergue en la vida de la persona acogida?
   c) Función macro
      En general, ¿cuál piensa que es o debería ser la función de los albergues en el proceso migratorio venezolano en el Perú?
   d) Sugerencias
      Para acabar, ¿tiene alguna sugerencia sobre cómo mejorar la acogida y gestión de los albergues?

B – GUÍA PARA ENTREVISTA DIRIGIDA A PERSONAS MIGRANTES ALBERGADAS

1. PERFIL DE LA PERSONA ALBERGADA
   a) Nombre, edad, sexo, familia, historial migratorio

2. GESTIÓN
   a) ¿Cómo llegó al albergue? ¿Cómo se informó de su existencia? ¿Cómo fue el proceso de ingreso?
   b) La/lo invitamos ahora a hacer un ejercicio de memoria, si es posible. ¿Podría, por favor, decirnos si se acuerda de si tenía alguna expectativa, temor o emoción ante la llegada al albergue? ¿Y qué ha significado para usted acceder al albergue?
   c) ¿Y ahora cómo se siente de estar en el albergue?
   d) Cuando ingresó, ¿se acuerda si le leyeron algún documento o le explicaron las normas del albergue? ¿Cuáles son? ¿Durante la pandemia se establecieron nuevas reglas o pautas de convivencia?
   e) ¿Cómo se relaciona con el personal del albergue?
   f) ¿Qué servicios recibe del albergue? ¿Qué servicios considera que faltarían?
   g) Fuera del albergue, ¿a qué otras instituciones y servicios de apoyo conoce y ha acudido?
   h) ¿Participa en algún grupo o actividad externos al albergue?

3. DINÁMICAS DE CONVIVENCIA
   a) Para poder entender un poco mejor, ¿podría contarnos cómo es un día en el albergue?
   b) ¿Qué opina sobre el horario obligatorio de salida durante el día?
   c) ¿Cómo se organizan en el uso de los espacios comunes y en el desarrollo de las actividades del albergue?
      ¿Cómo se relaciona con las demás personas albergadas?
   d) ¿Se acuerda de si hubo momentos particulares de tensión o de conflicto? ¿Cómo fueron solucionados?
   e) ¿Recuerda algún evento o situación en el albergue que le haya gustado cómo se desarrolló?
   f) ¿Qué recomendaciones daría para mejorar su estadía en el albergue?

4. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL
   a) ¿Qué tipo de atención/acompañamiento psicosocial/psicológico ha

recibido? ¿Cómo se ha sentido con ello?

b) ¿Qué opina de las personas a cargo de esta función?
c) Ante una dificultad, ¿qué estrategias utiliza usted para solucionarla?
d) En el contexto de la COVID-19 de los últimos meses, ¿ha recibido algún acompañamiento o apoyo adicional? ¿Cuál?
e) En relación con este tema, ¿qué necesidades reconoce en usted y en las otras personas albergadas? ¿Qué recomendaría?

5. FUNCIÓN DEL ALBERGUE
   a) ¿Cómo se imagina que será su futuro en los próximos meses? ¿Ya tiene algún plan para cuando salga del albergue? ¿Qué contactos considera importante mantener cuando salga del albergue?
   b) ¿Qué expectativas y emociones tiene cuando piensa en la salida del albergue?
   c) En general, ¿cuál piensa que es o debería ser la función de los albergues en el proceso migratorio venezolano en el Perú?
   d) Para acabar, ¿tiene alguna sugerencia adicional?