



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESTUDIO SOBRE LA INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN EN LA INTERRUPCIÓN DE LA
SITUACIÓN DE CALLE

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y
POLÍTICAS PÚBLICAS

MARIELLA REBECA AUBERT ARIAS

PROFESORA GUÍA:
MARÍA GABRIELA RUBILAR DONOSO

MIEMBROS DE LA COMISIÓN:
MARÍA IGNACIA FERNÁNDEZ GATICA
CRISTIAN LEYTON NAVARRO

SANTIAGO DE CHILE
2022

RESUMEN

Esta tesis analiza la relación entre la calidad de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna en cuanto al nivel de cumplimiento de los estándares tanto intangibles como tangibles de 40 Centros y el porcentaje de personas en situación de calle participantes de estos Centros entre los años 2019 y 2021 que lograron interrumpir la situación de calle bajo el concepto “de egreso exitoso” del programa. Para ello se consideró una evaluación de cumplimiento de estándares realizada por la consultora FOCUS para el Programa Noche Digna que toma como referencia los estándares del Manual de Orientaciones Técnicas del programa. En cuanto a los datos de las personas en situación de calle participantes de los Centros evaluados, se trabajó con la base de datos del Sistema Informático Noche Digna.

En primera instancia se caracterizaron ambas variables por separado, de este análisis se pudo observar que los aspectos más débiles de los Centros guardan relación con aquellas dimensiones asociadas a la gestión organizacional de las instituciones ejecutoras en tanto clima laboral, formación y desarrollo de competencias del equipo profesional, y también aquellas vinculadas a las prácticas de intervención. A nivel general, un 17% de los Centros cumplieron al menos el 90% de los estándares, el 32% cumplieron entre un 80% y 89,99% y otro importante grupo fueron evaluados inferior a ello (61%). En cuanto a la interrupción de calle, de los registros analizados, sólo el 7,6% personas interrumpieron la situación de calle, principalmente de Centros de alto umbral.

Luego se desarrollan un conjunto de pruebas estadísticas, con la finalidad de analizar la correlación entre estas variables bajo el supuesto de que el cumplimiento de estándares tiene incidencias en la ocurrencia de la interrupción de calle. Los resultados arrojaron que no existe relación al respecto. En el gráfico de dispersión no se pudo apreciar ningún patrón en el comportamiento de los datos utilizados.

Finalmente, a partir de los hallazgos de la investigación se presentan una serie de reflexiones y propuestas para complementar el análisis. En primer lugar, los resultados estadísticos no permiten concluir que la calidad de los Centros no impacte en la cantidad de personas que logran interrumpir la situación de calle. Se sugiere revisar y complementar la evaluación estandarizada de los Centros con un análisis que permita determinar la contribución del proceso de intervención que se realiza a las personas en situación de calle y una evaluación de procesos que lleve a la comprensión de la intervención y las causalidades en pos de diseñar propuestas de mejora. Se sugirió también potenciar el Sistema Informático Noche Digna para la mejora de la calidad de los datos. Finalmente, en términos de implementación de la oferta, se hizo énfasis en avanzar de manera más fuerte en la intersectorialidad tanto en objetivos, estructura y procesos, brindar mayores herramientas y empoderamiento a los Municipios que administran los Centros y sugirió ahondar en las realidades territoriales y las condiciones con las que los diferentes Centros implementan la oferta.

A mi compañero Eduardo y mi hijo Maximiliano

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	ANTECEDENTES Y MARCO DE POLÍTICA	3
2.1	Problemática de la situación de calle	3
2.2	Centros Temporales para la Superación (CTS)	4
2.2.1	Descripción de los servicios de los Centros Temporales para la Superación	5
2.2.2	Tipos de Centros Temporales para la Superación	7
2.2.3	Clasificación según naturaleza y foco de cada Centro	7
2.2.4	Funcionamiento	12
2.2.5	Evolución de los Centros 2012-2021	13
2.3	Informes y estudios sobre los CTS	15
2.3.1	Estudio Instituto de Sociología de la Universidad Católica 2014	15
2.3.2	Informe Dirección de Presupuesto 2015	17
2.3.3	Estudio Corporación Moviliza 2016.....	19
2.3.4	Análisis de los CTS en la Región de Valparaíso 2015-2017	20
3.	METODOLOGÍA.....	21
3.1	Objetivos.....	21
3.2	Enfoque metodológico	22
3.3	Muestra y criterios	22
3.4	Técnicas de recopilación y análisis de información.....	23
3.5	Limitaciones y alcance.....	24
4.	MARCO CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	25
4.1	Abordaje de la situación de calle	25
4.2	Modelos de intervención para personas en situación de calle.....	31
4.2.1	Modelo de Escalera o <i>Continuum Of Care</i>	31
4.2.2	Modelo Housing First.....	32
4.2.3	Estrategia de intervención del Programa Noche Digna	35
4.3	Tipos de evaluación de calidad de programas sociales	36
4.4	Definición de población potencial y población objetivo.....	39
4.5	La interrupción de calle y noción de egreso exitoso	40
5.	CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO	41
5.1	La calidad del servicio de los CTS	41
5.1.1	Caracterización de los Centros.....	41
5.1.2	Evaluación de estándares intangibles.....	43
5.1.3	Evaluación de estándares tangibles	49
5.1.4	Evaluación general de estándares tangibles e intangibles	54
5.2	La interrupción de calle en los CTS	57
5.2.1	Caracterización de las personas en situación de calle (PSC)	58
5.2.2	Motivos de egresos de las personas en situación de calle.....	62
5.2.3	Egreso por interrupción de calle	63
6.	RESULTADOS ESTADÍSTICOS	69
7.	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	75
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	81
9.	ANEXOS.....	87

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se enmarca en el trabajo que realiza la Oficina Nacional de Calle del Ministerio de Desarrollo Social y Familia para para la mejora continua de los Centros Temporales para la Superación (en adelante Centros de Noche Digna) del Programa del mismo nombre. Esta Red de Centros tiene por objetivo que las personas en situación de calle (en adelante PSC) cuenten con condiciones mínimas que aseguren su bienestar físico y social y/o logren un egreso exitoso mediante la interrupción de la situación de calle. Se espera que las personas que ingresen estén en un camino de salida de la calle, mediante su incorporación al mercado laboral, la re-construcción de vínculos significativos, el tratamiento de enfermedades crónicas de salud, entre otros factores.

En respuesta a diferentes análisis y estudios realizados durante 2020 y 2021 a los Centros Noche Digna, que apuntaron a la necesidad de evaluar la calidad de estos, la Oficina Nacional de Calle realizó un levantamiento, a través de la consulta Focus, que tuvo por objetivo elaborar insumos cualitativos y cuantitativos, para el mejoramiento de la calidad de la atención de la Red de Centros a nivel nacional, basado en el aseguramiento de los estándares mínimos comprometidos por el Ministerio.

Otros estudios, realizados por diferentes organismos e instituciones como por ejemplo la evaluación realizada por la Dirección de Presupuesto en el año 2015, ya daban cuenta de la necesidad de contar con información permita valorar el desempeño en cuanto a indicadores de calidad, la necesidad de estandarizar la satisfacción usuaria, dificultades para interrumpir permanente la situación de calle, dificultades técnicas y operativas dado el doble rol de las SEREMIS (asistencia técnica y de supervisión), la ocurrencia de tres eventos no deseados en el año 2018, dificultades de gestión y bajo cumplimiento de indicadores (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022).

En este contexto, en el año 2018 la Oficina Nacional de Calle establece una estrategia con el fin de abordar los elementos de este diagnóstico, mediante tres ejes: i). Reformulación de los Centros, ii) Medidas afirmativas para poblaciones más excluidas, y iii) Diseño, licitación y desarrollo de un estudio de los Centros de Noche Digna.

El estudio fue licitado en el año 2019 y realizado por la consultora Focus durante el 2020 y 2021, en conjunto con la Oficina Nacional de Calle y consistió en un levantamiento que tuvo por objetivo elaborar insumos cualitativos y cuantitativos, para el mejoramiento de la calidad de la atención de la Red de Centros a nivel nacional,

basado en el aseguramiento de los estándares mínimos comprometidos por el Ministerios¹.

Como resultado, se generaron 40 informes individuales de los Centros de Noche Digna, un informe comparativo nacional, un informe nacional con propuestas, la elaboración de una encuesta de satisfacción, una matriz de indicadores y estándares y plan de comunicación de resultados.

La evaluación a cada Centro consideró la medición de 38 estándares tangibles y 16 estándares intangibles. Los hallazgos arrojaron que los aspectos peor evaluados de la gestión de los Centros de Noche Digna están asociados a procesos organizacionales, tales como la gestión de personas, el análisis de la información para la toma de decisiones y las intervenciones especializadas de acuerdo con el perfil de los participantes. La asistencia técnica de los equipos regionales está centrada en aspectos operativos por sobre elementos de gestión para la superación de la situación de calle. También se dilucidó que los convenios anuales para la ejecución de los Centros Temporales para la Superación representan una serie de inconvenientes: i) genera inestabilidad laboral de las/os trabajadoras e impide la formación del equipo, ii) favorece que las SEREMI establezcan acuerdos con los ejecutores que implican la adecuación de los estándares y dificultan su evaluación, lo que perjudica la calidad de los Centros.

En atención a los hallazgos obtenidos, actualmente la consultora, en conjunto con la Oficina Nacional de Calle, está trabajando en una Matriz de estándares de calidad de procesos que permitirá evaluar el nivel de desarrollo de cada estándar y definir una ruta de mejoramiento para cada centro. Junto con ello, se pretende aplicar un índice anual de calidad de los Centros de Noche Digna con el fin de certificar la calidad de las organizaciones ejecutoras, reconocer su gestión como colaboradores del sistema de protección y acceder a contratos multianuales, además de entregar información relevante a las SEREMIS para cumplir con su función de supervisión y aseguren la calidad de los centros.

En función de esta evaluación de los niveles de cumplimiento de los estándares de calidad trabajados en la matriz, surge la interrogante acerca de los estándares y procesos que afectan los procesos de intervención y las condiciones de éxito propuestas por la superación de calle. Interrogándose en qué medida el cumplimiento de estas variables de calidad afectan al proceso de intervención propio de cada persona y finalmente a que dicho proceso culmine en un “egreso exitoso”, cómo éstas inciden en la permanencia o no permanencia de las PSC y cuáles serían los estándares a los que entonces debiese prestarse mayor atención o priorizarse para mejorar la calidad de la oferta.

¹ Los estándares mínimos están declarados en el documento de Orientaciones Técnicas y Metodológicas para los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna.

En consideración con lo antes mencionado, este estudio buscó relacionar el nivel de calidad de los servicios con la interrupción de la situación de calle (uno de los objetivos de la Red de Centros), proporcionando información sobre los Centros Temporales para la Superación y analizar la cantidad de egresos exitosos de personas en situación de calle en función de las variables que miden la calidad del servicio entregado. Por tanto, el proceso de investigación buscó determinar si existe o no relación entre variables de calidad de los Centros Temporales para la Superación (nivel de cumplimiento de los estándares tangibles e intangibles) y la cantidad de personas en situación de calle egresada de manera “exitosa”, reportadas por cada centro tanto a nivel individual como a nivel global, con el fin servir como insumo para orientar los esfuerzos y estrategias hacia lograr que las personas en situación de calle que ingresan al programa puedan contar con las herramientas necesarias para su autonomía e integración con la sociedad y de esta manera, revertir la situación de calle.

2. ANTECEDENTES Y MARCO DE POLÍTICA

2.1 Problemática de la situación de calle

La problemática de la situación de calle a nivel mundial es más compleja que la tenencia o no de una vivienda o de un hogar (Universidad Alberto Hurtado, 2021, Eissman, 2021). Es un fenómeno multidimensional y dinámico tanto en su manifestación como en su existencia, que no sólo denota pobreza, sino también, exclusión social, ya que las personas afectadas por este problema, al estar desvinculados de la sociedad, comunidad y familia, se encuentran en una situación de vulnerabilidad extrema y limitados en las posibilidades reales de participar activamente en la estructura social (Celic, 2016).

Adicional a la exclusión, marginalidad y pobreza que viven las personas en situación de calle, históricamente se les ha asociado a fenómenos más amplios como la indigencia, mendicidad, o vagancia, refiriéndose a estas personas como la del “vagabundo”, “de la calle”, “mendigo” (Ponce de León, 2011), entre otros términos que han tratado de explicar esta realidad. Aún sin una visibilización o comprensión de este fenómeno, estas nociones ubican a estas personas como sujetos disruptores de la sociedad, peligrosos, temidos, holgazanes, moralmente indeseables, un problema para el orden ideal de la sociedad que se instaura a partir de la colonia (Geremek, 1989; Retamales, 2010; Lorenzo, 2012). Estas formas de conceptualizar o definir a las personas en situación de calle cuestionan su condición básica como seres humanos, no se les reconoce como titulares de derechos, por cuanto no dan cuenta de sus principales características e

impiden lograr una comprensión acerca de la complejidad del fenómeno y lo que esta forma de vida implica.

La vida en calle es, ante todo, una situación vivencial, compleja y multicausal, que lleva consigo una ruptura relacional, laboral, cultural y económica (Asociación Realidades y Fundación Rais, 2007, como se citó en Celic, 2016, Subirats, 2006). Por tanto, las causas que conducen a una persona hacia la situación de calle suelen ser complejas, siendo el resultado de uno o varios eventos que gatillan la situación de calle, en otras palabras, es el resultado de un proceso paulatino de exclusión social, donde la vida en calle constituye la última etapa de un camino que se empieza a muy temprana edad, marcado por experiencias de violencia, pobreza, maltrato y pérdidas (Ministerio de Desarrollo Social, 2014). Como menciona O'Flaherty (2004), es el resultado de una conjunción de circunstancias desafortunadas y por lo mismo los mecanismos de intervención no son solo de tipo individual.

Además de la falta de techo y situación de exclusión, existe evidencia que las personas en situación de calle tienen prevalencias más altas de problemas de enfermedades y accidentes es mayor que en la población general, cuyo deterioro de la salud física y mental ocurre de manera progresiva y acelerada (Ministerio de Desarrollo Social, 2014; Subirats, 2006), lo cual acarrea una disminución de la esperanza de vida en cerca de 15 años respecto a la población general (CRISIS, 2011). Al respecto, en Chile, y según datos calculados por el Ministerio de Desarrollo Social, se observa una disminución en la expectativa de vida de las personas en situación de calle de 26 años (DIPRES, 2015a).

De acuerdo con el Registro Social Calle², hacia el año 2021 eran 16.410 las personas en situación de calle. A noviembre de 2022, las personas en situación de calle registradas ascienden a 19.828 a nivel nacional³. La pandemia y crisis migratoria, entre otros factores, explican este preocupante aumento en la situación de calle, visualizándose de manera más evidente una mayor ocupación de familias migrantes en espacios públicos y abiertos, dada su compleja situación, pernoctando en calles y plazas.

2.2 Centros Temporales para la Superación

Los Centros Temporales para la Superación (en adelante CTS o Centros Noche Digna) son parte del Programa Noche Digna del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, creado el año 2011, paralelamente al Segundo Catastro de PSC. En estos Centros, las

² El Registro Social Calle es un sistema para complementar el Registro Social de Hogares, a través de un anexo diseñado para caracterizar la situación de calle en Chile.

³ Se solicitó esta información a través de transparencia activa.

personas en situación de calle pueden acceder a alojamiento temporal, estadía diurna, servicios básicos, higiene, alimentación y apoyo psicosocial.

De acuerdo con las Orientaciones Técnicas para Centros Temporales para la Superación, del Programa Noche Digna, aprobado en la Resolución Exenta N°0234, con fecha 30 de marzo de 2021, el objetivo de estos Centros apunta hacia el propósito de que las Personas en Situación de Calle cuenten con las condiciones mínimas que aseguran su bienestar físico y social y/o logran un egreso exitoso mediante la interrupción de la situación de calle.

Los servicios entregados por los CTS, se materializan en una serie de prestaciones que varían según el tipo de CTS. Las prestaciones son acciones tangibles e intangibles, dirigidas a las PSC para la satisfacción de sus necesidades de alojamiento, alimentación, higiene, abrigo, atención de salud, apoyo psicosocial, entre otros.

La red de Centros representa un espacio de seguridad para las personas en situación de calle, donde se garantiza el acceso a servicios básicos, alimentación y/o espacios para la preparación de alimentos, alojamiento y estadía diurna, según las características de cada tipo de tipo de centro. Además, en estos dispositivos, las personas acceden a servicios de apoyo psicosocial otorgados por un equipo de profesionales y monitores, quienes entregan orientación personalizada a través de planes de trabajo, los cuales comprometen objetivos co-construidos entre el equipo y los participantes.

2.2.1 Descripción de los servicios de los Centros Temporales para la Superación

Estos dispositivos diferentes tipos de apoyo principales, los cuales, en conjunto brindan un soporte articulado para atender a las personas en situación de calle, los que a continuación se detallan:

Tabla 1. Servicios de los Centros Temporales para la Superación

1. Alojamiento
Acceso a espacios habilitados en un inmueble conforme a estándares técnicos establecidos por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para el alojamiento de sus participantes.
2. Atención Ambulatoria
Acceso a un espacio protegido de puertas abiertas, que opera durante todo el año, permitiendo a las PSC resguardarse de las condiciones climatológicas extremas, ofreciendo, a su vez, un lugar de encuentro, que favorece la socialización y la reintegración social en un ambiente de seguridad y “baja exigencia” ⁴ .
3. Alimentación y Servicios Básicos
Servicio compuesto tanto por el acceso a espacios que otorgan servicios básicos tales como baños, duchas, servicio de lavado de ropa, etc., como por el acceso a espacios habilitados para la preparación de alimentos y/o la entrega de comidas preparadas (desayuno, almuerzo y/o cena), según corresponda al tipo de centro.
4. Servicios de Apoyo Psicosocial
Apoyo otorgado por parte del equipo del CTS, el cual está orientado a mejorar las condiciones de vida de las personas, mediante la entrega de información, derivación a redes de protección social, desarrollo de planes de trabajo individuales, fortalecimiento de las habilidades personales para la realización de las actividades de la vida diaria, asambleas, coloquios, intervención en crisis, entre otros, acciones que favorecen el proceso de superación de la situación de calle de las personas.
5. Atención básica en salud
Prestaciones básicas de salud otorgadas por un Monitor/a de Salud, es una asistencia en calle que consistente en: evaluación básica en salud de las personas, atención en caso de complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, desmayos y malestar en general, detección y derivación de aquellas situaciones de mayor complejidad en las que se requiera traslado a un centro asistencial de salud.
6. Otros Servicios
Servicios que ofrecen los CTS, los cuales enriquecen la intervención y permiten mejorar la calidad de vida y la permanencia de las personas en los dispositivos. Es importante considerar que algunos de ellos son opcionales, por lo tanto, cada ejecutor puede implementar éste u otros servicios que considere relevantes dentro de la atención del Centro y mientras se mantengan en línea con la estrategia de intervención.

Fuente: Orientaciones Técnicas y Metodológicas para los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna 2021

⁴ Se entiende por “baja exigencia” el hecho de asumir la asistencia y la reducción de daños como objetivos de la intervención para aquellas personas más gravemente afectadas, sin renunciar por ello a trabajar intensamente por el reconocimiento y la activación de las capacidades personales. (Fundación Rais, 2012).

2.2.2 Tipos de Centros Temporales para la Superación

Los servicios entregados por los CTS, se materializan en una serie de prestaciones que varían según el tipo de CTS, las cuales se describen en los apartados de cada uno de los dispositivos. Las prestaciones son acciones tangibles e intangibles, dirigidas a las PSC para la satisfacción de sus necesidades de alojamiento, alimentación, higiene, abrigo, atención básica en salud, apoyo psicosocial, entre otros.

Los dispositivos del componente CTS del Plan Noche Digna, se clasifican en ocho (8), según los servicios y prestaciones que otorgan a los/las participantes, a saber:

Tabla 2. Tipos de Centros Temporales para la Superación

1. Centro de Acogida (modalidad Territorial y modalidad Barrio Calle 0)
El Centro de Acogida es un dispositivo de puertas abiertas y “baja exigencia” ⁵ para PSC, que otorga servicios de atención ambulatoria en un espacio físico y asistencia en calle de manera integrada, favoreciendo el encuentro, y la reintegración social en un ambiente de seguridad, al cual pueden acceder voluntariamente y las veces que lo requieran.
2. Centro de Día
Este Centro es un dispositivo de puertas abiertas y de bajo umbral de exigencia, el cual ofrece a las PSC un espacio diario de encuentro, que favorece el encuentro y la reintegración social en un ambiente de seguridad, pudiendo acceder a él de forma voluntaria, las veces que lo necesiten.
3. Centro de Referencia
El Centro de Referencia es un dispositivo que concede simultáneamente servicios residenciales y atención ambulatoria. Este Centro otorga el servicio de alojamiento temporal a un grupo de participantes, mediante cupos residenciales, priorizando el ingreso de personas que se encuentren en un proceso de superación de la situación de calle. Complementariamente, se habilita un espacio en la misma infraestructura, para que PSC accedan al dispositivo durante el día, pudiendo utilizar el espacio y los servicios básicos, manteniendo una lógica de bajo umbral de exigencia y puerta abiertas, destinado a resolver sus necesidades básicas.
4. Hospedería
La Hospedería Noche Digna, es un CTS destinado a procurar la entrega de servicios tales como alimentación, alojamiento y servicios de apoyo psicosocial básico y de carácter temporal para PSC en un ambiente de seguridad y baja exigencia ⁶ . Su énfasis está puesto principalmente en la protección, y en establecerse como un apoyo transitorio

5 Se entiende por “baja exigencia” el hecho de asumir la asistencia y la reducción de daños como objetivos de la intervención para aquellas personas más gravemente afectadas, sin renunciar por ello a trabajar intensamente por el reconocimiento y la activación de las capacidades personales. Fundación Rais, 2012.

6 Se entiende por “baja exigencia” el hecho de asumir la asistencia y la reducción de daños como objetivos de la intervención para aquellas personas más gravemente afectadas, sin renunciar por ello a trabajar intensamente por el reconocimiento y la activación de las capacidades personales. Fundación Rais, (2012).

que permita desarrollar y/o fortalecer capacidades de las PSC, para insertarse paulatinamente en otro tipo de dispositivos residenciales. La Hospedería funciona brindando alojamiento nocturno, abriendo en horario vespertino, debiendo cumplir con un mínimo de 15 horas continuas de funcionamiento.

5. Residencia

Es un CTS que ofrece alojamiento, servicios básicos y servicios de apoyo psicosociales a personas que se encuentren en proceso de salida de la situación de calle. Se promueve en los/las residentes una participación activa en la organización y mantenimiento de la casa, siendo corresponsables de una estructura que facilita procesos de cambio, participación e integración. Este Centro tiene un énfasis en el ámbito laboral de los/las residentes, fomentando su vinculación al mundo del trabajo o bien la conexión con servicios que impartan asesoría para el emprendimiento, apresto laboral o instituciones educacionales para la continuidad de estudios, carreras u oficios. El objetivo es que la persona pueda contar con la autonomía económica que le permita proyectar una vida independiente.

6. Residencia Familiar

La Residencia Familiar es un dispositivo diseñado para familias en situación de calle, que ofrece alojamiento, servicios básicos y servicios de apoyo psicosociales, en un espacio protegido que cuenta con la infraestructura y metodología adecuada para el trabajo con grupos familiares que tengan a su cargo niños, niñas y adolescentes (NNA), así como para la acogida de mujeres gestantes que se encuentren en situación de calle.

Esta Residencia otorga condiciones que favorecen el rol protector de las familias, ofreciendo niveles de seguridad que impulsan el desarrollo de procesos de promoción y el tránsito desde la acogida habitacional hacia la autonomía. De esta forma, en el dispositivo se motiva a que los grupos familiares se desenvuelvan con responsabilidad y grados de empoderamiento relevantes, que les permitan insertarse laboral y socialmente, proyectando una vivienda o arriendo propio en el corto plazo, evitando la visualización de la Residencia como una alternativa permanente de habitabilidad.

7. Casas Compartidas

La Casa Compartida es un dispositivo que consiste en una vivienda transitoria para personas que se encuentren en proceso de salida de la situación de calle, pudiendo acceder en ella a los servicios de alojamiento, servicios básicos y servicios de apoyos psicosocial. En este dispositivo, los/las residentes comparten las responsabilidades de mantención y autogestión de la casa, lo que ayuda al proceso de entrenamiento de habilidades para la vida independiente e integración social. A través del ejercicio de una vida autónoma junto a un grupo reducido de personas, se desarrollan herramientas que facilitan la salida de situación de calle. El hacerse co-responsable del mantenimiento de la casa sin presencia de los/las monitores las 24 horas del día, permite al participante preparar la interrupción de la situación de calle, diferenciándose de otros dispositivos que cuentan con una supervisión sostenida.

8. Casas Compartidas Jóvenes

El programa Casas Compartidas para Jóvenes es un dispositivo destinado a personas que cumplen la mayoría de edad estando en situación de calle, o que egresan por mayoría de edad del sistema residencial de SENAME sin contar con una red de apoyo

que les pueda brindar protección, y que hayan tenido experiencia, ya sea habitual o intermitente⁷ en situación de calle.

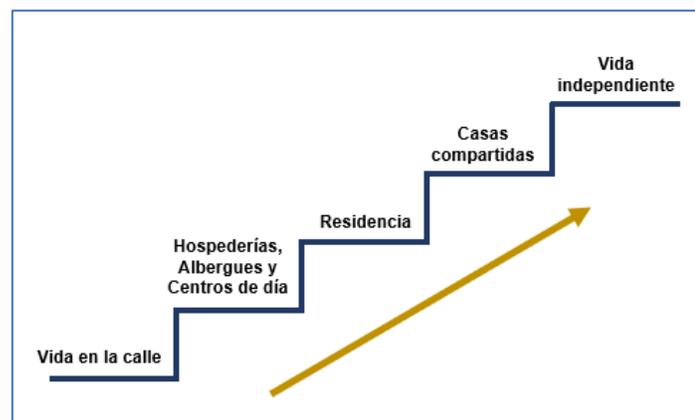
Otorga una combinación de alojamiento estable, seguro y otros servicios básicos y de apoyo, que les permite desarrollar habilidades para la vida, en un ambiente similar a una vivienda familiar, en contraste con los dispositivos residenciales masivos. Esto con el propósito que los jóvenes logren una transición exitosa hacia su autonomía y la vida independiente, fuera de los circuitos de calle. Se espera que los participantes, una vez concluido su paso por el dispositivo, puedan acceder a una vivienda permanente y ser autosuficiente financieramente, interrumpiendo así la trayectoria de calle.

Fuente: Orientaciones Técnicas y Metodológicas para los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna 2021

2.2.3 Clasificación según naturaleza y foco de cada Centro

Además de las características propias de cada dispositivo, éstos se clasifican de acuerdo con la naturaleza y el foco de cada uno, basado en la lógica del modelo de intervención escalera⁸ donde los niveles de exigencia van aumentando a medida que las personas van superando los escalones. Por tanto, aquellos Centros que se encuentran en los primeros peldaños presentan una menor exigencia enfocados a la protección y asistencia de supervivencia, luego se transita hacia los Centros ubicados en los últimos escalones con un mayor umbral de exigencia.

Ilustración 1. Modelo escalera de los Centros Noche Digna



Fuente: Elaboración propia a partir de Celic (2016)

⁷ Se entiende como niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC) a aquellos que sobreviven en circuitos callejeros expuestos a situaciones de alto riesgo. Estos NNASC son categorizados en 5 grupos de acuerdo con la frecuencia con que pernoctan en calle y el nivel de exposición a riesgos de la vida en calle (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2018). Los NNASC en la categoría Habituales son los que pernoctan y permanecen habitualmente en la vía pública sin un adulto responsable expuestos a riesgos de diversa índole con estrategias de supervivencia en circuitos callejeros. Los NNASC en la categoría intermitente son aquellos que de manera intermitente pernoctan en la vía pública. Es decir, alternan su pernoctación entre la vía pública y otros lugares como centros especializados y residenciales del SENAME, sus hogares y otros de familiares, amigos, etc.

⁸ Modelo de intervención donde la persona tiene que ir superando diferentes etapas y centros de diferente exigencia, hasta llegar a convertirse en una persona preparada para conseguir y mantener una vivienda permanente.

Cabe señalar que en el Programa Noche Digna este modelo una forma de organizar la oferta y no necesariamente busca que una persona debe recorrer cada uno de los peldaños para superar la situación de calle, puede pasar de la calle a casas compartidas, bajar de una residencia a una hospedería o de participar de un centro de día para después poder vivir independientemente (DIPRES, 2015; p.11).

1. Centros de Bajo Umbral⁹

- Características: Dispositivos de puertas abiertas, orientados a proteger la vida de las personas en situación de calle e iniciar procesos de superación.
- Vías de ingreso: Principalmente por demanda espontánea, aunque se pueden recibir derivaciones de otros dispositivos o instituciones que atienden a PSC. Se solicitan requisitos mínimos para la incorporación, relacionados con que las personas se comprometan a no consumir dentro del dispositivo y a adherir a las normas de convivencia.
- Perfil: PSC con alta complejidad y cronicidad, personas que inician trayectorias en situación de calle y requieren rápidamente conectar con red de servicios y protección social.

Tabla 3. Centros de Bajo Umbral

Tipo de Centro	Horas de funcionamiento	Servicios otorgados
Centro de Día	Entre 9 y 12 horas diarias de funcionamiento.	Acceso diurno a servicios básicos (higiene, abrigo, espacio para la preparación de alimentos) y servicios de apoyo psicosocial básicos.
Centro de Acogida Modalidad Territorial	12 horas diarias (horario a acordar con la SEREMI correspondiente) los 365 días del año de manera ininterrumpida.	Otorga servicios de atención ambulatoria en un espacio físico (Centro) e integra la asistencia en calle mediante una Ruta de Proximidad para el traslado y seguimiento de las personas en situación de calle que se encuentren en los puntos calle aledaños al centro.
Centros de Acogida con Plan Modalidad Barrio Calle	12 horas diarias (horario a acordar con la SEREMI correspondiente) los	Funciona como un Centro de Acogida Territorial, pero además adiciona a su ejecución el componente Plan Barrios Calle Cero, el cual consiste en una coordinación en

⁹ Bajo Umbral se refiere a la mínima exigencia de requisitos de ingreso a los participantes de los Centros que se incluyen en esta categoría, esto debido a que están dirigidos a la protección de la vida. Básicamente, los requisitos son no consumir alcohol o drogas al interior de los dispositivos y respetar las normas mínimas de convivencia acordada entre participantes y equipo ejecutor.

Cero	365 días del año de manera ininterrumpida.	red local orientada a la superación de la situación de calle de las personas que habitan un barrio determinado, con énfasis en aquellas que pernóctan en la vía pública de dicho barrio. Dada la magnitud de las coordinaciones que deberán desarrollarse, este tipo de dispositivo debe llevarse a cabo principalmente por un ejecutor municipal.
Hospedería	Abiertas en horario vespertino-nocturno, 12 horas diarias.	Ofrecen alojamiento, servicios básicos y servicios de apoyo psicosocial básicos.
Cupos diurnos del Centro de Referencia	9:00 a 18:00 horas.	Acceso diurno a servicios básicos y servicios de apoyo psicosocial básicos.

Fuente: Orientaciones Técnicas y Metodológicas para los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna 2021

2. Alojamientos para la Superación¹⁰

- Características: Dispositivos de alto umbral de exigencia, en los cuales se espera que las personas desarrollen planes orientados a la superación de la situación de calle.
- Vías de ingreso: derivación de organismos que trabajan con PSC, mediante la presentación de antecedentes de la persona y debiendo atravesar un proceso de postulación.
- Perfil: PSC con menos necesidades de apoyo y que haya iniciado un proceso de superación de la situación de calle, con perfil laboral.

¹⁰ Esta categoría corresponde a aquellos dispositivos que presentan mayores requisitos de ingreso, y, por lo tanto, mayor complejidad en sus intervenciones, las cuales están dirigidas al desarrollo de planes de trabajo orientados a la superación de la situación de calle. Este perfil es prioritario, pero no excluyente, eso quiere decir que las PSC con mayores necesidades de apoyo también puede ingresar a este tipo de dispositivos.

Tabla 4. Centros de alojamiento Noche Digna

Tipo de Centro	Horario de funcionamiento	Servicios otorgados
Residencia	Abiertas durante todo el día, disponibles para las personas que residen en ella.	Ofrece habitabilidad, servicios básicos y un servicio de apoyo psicosocial avanzado.
Residencia Familiar	Abiertas durante todo el día, disponibles para las personas que residen en ella.	Ofrece habitabilidad, servicios básicos y un servicio de apoyo psicosocial avanzado, dirigido especialmente a grupos familiares que se encuentran en situación de calle, con un NNA.
Cupos residenciales del Centro de Referencia	Abiertos durante todo el día, disponibles para las personas que residen en ella.	Ofrece habitabilidad, servicios básicos y un servicio de apoyo psicosocial avanzado.
Casas Compartidas	Abiertas durante todo el día, disponibles para las personas que residen en ella.	Ofrecen habitabilidad en modalidad de vivienda, como preparación para la vida autónoma.
Casas Compartidas Jóvenes	Abiertas durante todo el día, disponibles para las personas que residen en ella.	Ofrecen habitabilidad en modalidad de vivienda, con una intervención especializada para jóvenes, como preparación para la vida autónoma.

Fuente: Orientaciones Técnicas y Metodológicas para los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna 2021

2.2.4 Funcionamiento

Ambos componentes del Programa Noche Digna, tanto el Ex-Plan Invierno¹¹ como los Centros Temporales para la Superación son ejecutados en el territorio nacional por instituciones con personalidad jurídica de derecho privado sin fines de lucro, además de entidades públicas como las municipalidades. Todas ellas postulan a trabajar con el programa, a través de un concurso público. Estos ejecutores tienen la responsabilidad de administrar los recursos financieros, constituir los equipos de trabajo, implementar los servicios y relacionarse localmente con las redes sociales y de salud que corresponda. En tanto, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia está a cargo del diseño general, el financiamiento, la licitación, supervisión a través de las SEREMIS, seguimiento y evaluación. La ejecución del Programa Noche Digna, está a cargo del Departamento de Operaciones de la División de Promoción y Protección Social, Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social.¹²

¹¹ Actualmente se llama "Plan Protege Calle".

¹² Dirección de Presupuestos. (2019). Monitoreo y seguimiento de oferta pública 2019: Programa Centros Temporales para la Superación. http://www.dipres.gob.cl/597/articles-206865_doc_pdf.pdf

El proceso de producción del Programa Noche Digna está constituido por siete procedimientos estandarizados para ambos componentes:

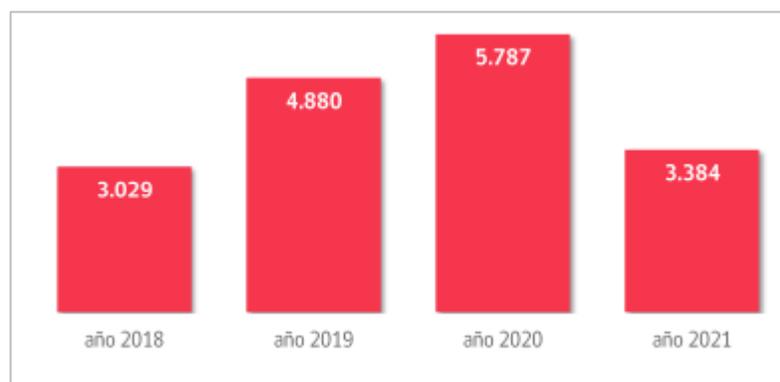
1. Identificación de línea programática regional
2. Elaboración de bases administrativas
3. Orientaciones técnicas
4. Concurso, elaboración y tramitación de convenios
5. Transferencia de recursos pecuniarios
6. Ejecución técnica y financiera; y
7. Cierre y/o solicitud de prórroga de los convenios.

2.2.5 Evolución de los Centros 2012-2021

De acuerdo con los datos del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se presenta algunos datos sobre la evolución que han tenido los Centros Temporales para la Superación hasta el año 2021¹³:

Del siguiente gráfico se puede visualizar que las PSC aumentaron en el año 2020, lo cual se explica en parte por la situación de la pandemia por el COVID y la crisis migratoria.

Gráfico 1. Número de PSC distintas de la Red de Centros Noche Digna (2018-2021)

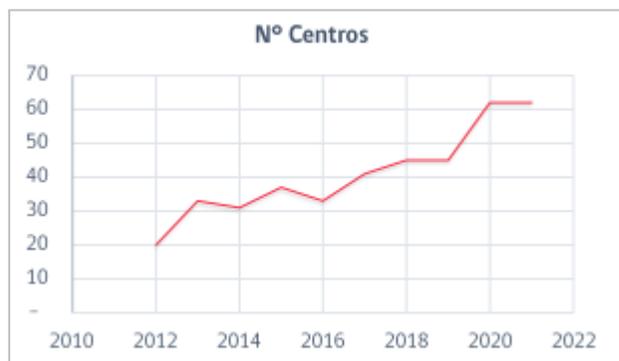


Fuente: Programa Noche Digna (2022)

En respuesta de la situación de los últimos años, tras el estallido social y la emergencia sanitaria debido al COVID, la cantidad de Centros aumentó:

¹³ Programa Noche Digna, (2022). Centros Noche Digna: Estudio Estándares y Propuestas 2020. [presentación de diapositivas]. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Gráfico 2. Número de Centros habilitados por año (2012-2022)



Fuente: Programa Noche Digna (2022)

En el transcurso de los años que muestra la siguiente tabla, la cantidad de personas en situación de calle ha ido en aumento, sin embargo, el porcentaje de estas personas que interrumpen la situación de calle ha ido disminuyendo, al punto en que en el año 2020 constituyen sólo el 7% de las PSC atendidas. Para una mejor comprensión, cabe señalar que el Programa Noche Digna considera como egreso exitoso cuando una persona logra interrumpir la situación calle ya sea a través del arriendo o compra de una vivienda o mudándose a vivir sola o a la casa de una tercera persona, por al menos cuatro meses desde su egreso del Centro.

Tabla 5. Nivel de egreso de PSC (2018-2020)

Indicador	2018	2019	2020
Nº PSC Atendidas	3.029	4.880	5.787
Nº Egresos	1.160	1.611	1.224
Nº Egresos Interrupción Vida en Calle	371	554	404
% egresos *exitosos	12%	11%	7%

Fuente: Programa Noche Digna (2022)

De los motivos de egresos que establece las orientaciones técnicas del Programa Noche Digna, desde el año 2012 hasta el 2020, el mayor motivo de egreso correspondió al abandono de las prestaciones que brinda el programa en los diferentes Centros (45%), seguido por la interrupción de la situación de calle (31%).

Tabla 6. Motivos de Egresos de PSC entre 2012-2020

Causa del Egreso 2012-20		
Interrumpe Vida en Calle	1.998	31%
Abandono	2.900	45%
Derivación	387	6%
Decisión Técnica	1.031	16%
Fallecimiento	129	2%
	6.444	100%

Fuente: Programa Noche Digna (2022)

2.3 Informes y estudios sobre los CTS

El Programa Noche Digna, dirigido a personas en situación de calle, está en ejecución desde el año 2012. Desde entonces el Programa, y en particular el componente Centro Temporales para la Superación, ha sido evaluado por la Dirección de Presupuesto (2015) y también ha sido objeto de estudio y análisis por parte de diferentes instituciones (ISUC, 2014; Moviliza, 2016; Gutiérrez, 2019), mostrando aspectos de mejora en diferentes dimensiones del componente, como, por ejemplo, la incorporación de indicadores de calidad del Programa.

Estas observaciones fueron revisadas por la Oficina Nacional de Calle y el Programa Noche Digna. De ellas, se elaboró un diagnóstico que permitió la construcción de un “Plan de estrategias de mejora”, iniciado el año 2018. Dentro de este plan, se encuentra la elaboración de insumos para el mejoramiento de la calidad de la atención de la Red de Centros.

A continuación, se presentan algunos antecedentes sobre los hallazgos de los principales informes que sustentan el diagnóstico realizado por Oficina Nacional de Calle y que guardan relación con calidad de los CTS.

2.3.1 Estudio Instituto de Sociología de la Universidad Católica 2014

En el año 2014, el Instituto de Sociología de la Universidad Católica (en adelante ISUC) realizó un estudio de “Caracterización y levantamiento de Buenas Prácticas, Programa Noche Digna”. El objetivo general fue “Analizar el desarrollo de la ejecución de los Centros Temporales para la Superación identificando aspectos importantes para la mejora continua del Programa Noche Digna, basándose en las experiencias y percepciones de los equipos de terreno”. En este sentido, el informe final del estudio

buscó revelar la experiencia de los distintos dispositivos de Noche Digna y dar a conocer sus discursos, prácticas y factores que obstaculizan y facilitan su trabajo, dado que la política del Programa se ha caracterizado por dar rango de acción a los ejecutores.

Del análisis de los datos cuantitativos y cualitativos realizado, se levantaron las siguientes observaciones principales:

Salud mental equipo: Los equipos no poseían herramientas profesionales para tratar con ciertos tipos de trastornos. No era un requisito de las bases técnicas el que existan profesionales de la salud en los equipos.

Capacitaciones y herramientas: Los coordinadores de CTS no contaban con el conocimiento ni el tiempo para planificar e implementar capacitaciones especializadas. Por ello, se propuso un rol más activo del Ministerio, en la medida que éste debiese estar encargado de asegurar la calidad de la intervención de los participantes. Se indicó que el Ministerio debiera ofrecer capacitaciones de herramientas útiles para monitores y equipos.

Infraestructura: se enfatizó que un gran facilitador de la intervención en las personas en situación de calle tiene que ver con el nivel de infraestructura y recursos con que cuentan los CTS. De acuerdo con la caracterización cuantitativa, la calidad de los servicios de higiene, alojamiento y alimentación fueron adecuados en la mayoría de los casos. Sin embargo, existían aún aspectos que mejorar y que atender, sobre todo relacionados con la diversidad de las necesidades de los distintos dispositivos.

Admisión dispositivos: el estudio no permitió definir cuantitativamente que fracción de los usuarios de los dispositivos correspondían a los distintos perfiles. Se evidenció la necesidad de realizar estudios que permitan determinar el perfil de los usuarios, sus rangos de edad y sus necesidades de intervención con el fin de generar programas focalizados.

Ficha de evaluación e ingreso: se evidenció la dificultad práctica de trabajo coordinado ya que no existían criterios unánimes entre los distintos dispositivos respecto a la derivación, los ingresos y egresos. Se recomendó generar fichas únicas de ingreso, egreso y derivación en los dispositivos que faciliten el seguimiento y trabajo coordinado, las cuales debieran estar en línea (alojadas en una plataforma).

Apoyo técnico Ministerial: los equipos técnicos plantearon que sería de gran utilidad poder contar con equipos técnicos del Ministerio, que no sólo fiscalizaran su trabajo, sino que pudieran apoyarlos en decisiones técnicas. Los equipos manifestaron, así

como la falta de instancias de capacitación promovidas por el Ministerio, también falta de apoyo para desarrollar el trabajo.

Canales de comunicación con las SEREMIs o el Ministerio: se explicitó que no habían canales claros de comunicación con el Ministerio o con otros dispositivos de coordinación, y por ende, no hay retroalimentación. Se criticó la inexistencia de supervisión y relación con el Ministerio, creando una brecha de conocimiento desde el Ministerio a la experiencia práctica que obstaculiza la gestión y la realización de los objetivos por parte de los CTS.

Medición de satisfacción usuaria: se destaca que había carencia de información que pueda dar cuenta del grado de satisfacción de los usuarios con las prestaciones recibidas. El Ministerio de Desarrollo Social establecía en sus bases técnicas el requisito de realizar esta encuesta de satisfacción usuaria en forma periódica, pero no sugería un instrumento específico, no definía dimensiones de evaluación ni la periodicidad en que el instrumento debiese aplicarse. Cada dispositivo tenía a su cargo hacer su propia evaluación y no se utilizaba con ningún fin específico.

Finalmente, el estudio del ISUC hizo énfasis en que los resultados del servicio de los distintos CTS deben medirse teniendo en cuenta las diferentes dificultades a las cuales se enfrenta cada centro. Medir con el mismo criterio el éxito de cada centro no sólo causaría evaluaciones injustificadas, sino que obscurecen el trabajo diferenciado que requiere cada uno de estos centros como instancias de superación para las personas que se encuentran en situación de calle. Por ejemplo, dada la alta movilidad en el flujo de participantes que presentan los Centros de Día, se vuelve muy difícil poder mantener registro de cada uno de ellos, y por ello también se vuelve difícil establecer un criterio bajo el cual medir el desempeño de este tipo de centro. Si bien las Hospederías son un poco más estables, también se enfrentan a esta dificultad.

2.3.2 Informe Dirección de Presupuesto 2015

La Dirección de Presupuesto (en adelante DIPRES) en el año 2015 emitió el informe final de evaluación al Programa Noche Digna desde el inicio de su ejecución, el año 2012, hasta el 2014.

Dentro de las principales observaciones realizadas se encuentran:

1. Estrategia de intervención: el informe indicó que, si bien el Programa concebía el modelo de escalera bajo el cual funciona, en términos generales, no fue posible observar con claridad trayectorias de superación, es decir, trayectorias que vayan de dispositivos de menor complejidad a dispositivos de mayor

complejidad. El análisis de direccionalidad mostró que la cantidad de usuarios que descienden en la escalera fue similar a la cantidad que asciende, lo que en términos numéricos netos dio cuenta de una suerte de rotación entre los usuarios más que un proceso de creciente superación del conjunto de la muestra. También se detectó que muchas de las trayectorias ascendentes no lo hacían siguiendo escalones contiguos, sino que en muchos casos existían saltos de un dispositivo a otro. En cuanto a las trayectorias descendentes, fue significativo que muchas de ellas terminaron en centros de día, es decir salieron de dispositivos de mayor complejidad para finalizar en los dispositivos de menor complejidad. Por tanto, este análisis permitió dar cuenta, en ese entonces, que existía una visión divergente entre el diseño y la ejecución del Programa.

2. Registro de egresos: por otra parte, al no haber definición de lo que es un 'egreso exitoso', en el registro de participantes egresados de los centros la definición de 'éxito en el egreso' dependía de cada centro; y tampoco se supo cuántos desertaron.
3. Calidad: el informe reveló que el Programa no disponía de datos que puedan dar cuenta de la calidad de las prestaciones entregadas, por esta razón todos los indicadores de calidad en la Matriz de Marco Lógico no fueron cuantificados. Sin embargo, a partir de información complementaria fue posible tener información proxy que permitió, si bien no conocer indicadores de la calidad del servicio, acercarse a una evaluación de esta.

Se hizo énfasis en que los dispositivos del componente CTS deben recoger información que les permita evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, porque las bases de licitación lo demandan.

En consideración con lo anterior, el panel evaluador de entonces identificó la necesidad de que el Programa operacionalice el procedimiento de evaluación, el instrumento, y estandarice una planilla mínima de resultados que cada centro debería entregar periódicamente, a fin de dar cuenta de los resultados de satisfacción de sus usuarios, que a la vez sea un insumo para evaluar el desempeño del centro ejecutor y permita monitorear los eventuales cambios y mejoras planteadas.

En general, el estudio de la DIPRES (2015a) visualizó un desempeño parcial del Programa en cuanto a la provisión de servicios básicos para la protección de las PSC y una indefinición sobre logro dar oportunidades para la superación, siendo un aspecto del propósito no operacionalizado y, en consecuencia, que no se pudo contar con indicadores medibles y comparables ni de proceso ni de resultado. Como conclusión, el panel evaluó que la ejecución del componente no contribuye al logro del propósito, en el

sentido de entregar suficientes “oportunidades para la superación de la situación de calle”.

2.3.3 Estudio Corporación Moviliza 2016

En el año 2016, la Corporación Moviliza¹⁴ realizó un estudio llamado “Residencias y Casas Compartidas: Estrategias y Aportes para la Situación de Calle”, desarrollado en el marco del Fondo Chile de Todas y Todos de la División Público Privada del Ministerio de Desarrollo Social.

El objetivo del estudio fue analizar las potencialidades de los proyectos de residencias para la superación y casas compartidas, para el logro de procesos de superación de la(s) situación(es) de calle, a partir de las experiencias de implementación en las regiones de Valparaíso, Metropolitana y Biobío.

Dentro de las principales reflexiones realizadas se encuentran:

1. Interrupción temporal de trayectorias de situación de calle: a partir de los resultados del estudio, se estableció que tanto las residencias como las cosas compartidas tienen el potencial suficiente para superar la situación de calle en diferentes grupos de esta población (perfiles y/o niveles de complejidad), ya que efectivamente genera una interrupción de la esta situación y promueve condiciones para iniciar procesos individuales de Estudio Residencias y Casas Compartidas: Estrategias y Aportes para la Situación de Calle superación de calle y desarrollo personal. Sin embargo, la ausencia de un marco mayor de funcionamiento, y la inestabilidad en la continuidad del proceso individual de intervención, hacen que la consolidación de los logros sea incierta. Lo primero da cuenta de la ausencia de un conjunto de servicios articulados territorialmente para trabajar con la población en situación de calle dentro de un territorio específico, que rompa con la fragmentación de las intervenciones, y el aislamiento de cada proyecto individual, así como también permita integrar la diversidad que existe dentro de la situación de calle, por ejemplo, mujeres y familias. Lo segundo, por su parte, refiere a la necesidad de que el Programa Noche Digna asegure las condiciones adecuadas a cada proyecto de intervención para desplegar un modelo técnico extendido en el tiempo, con recursos humanos, materiales y financieros acordes de la complejidad del trabajo.
2. Promoción social para personas en situación de calle: el Programa Noche Digna, y en particular los Centros Temporales para la Superación, tienen un enfoque

¹⁴ Es una corporación que surge en el año 2006 con el objeto de prevenir y superar la situación de calle en Chile.

promocional que se desarrolla a través del acceso al alojamiento. Si bien, los resultados de este estudio indicaron que hay una deficiencia importante en la forma en que se han implementado y la cobertura e impacto real que alcanza a tener en las tres regiones estudiadas, de igual modo hay un capital importante en experiencia, conocimiento e innovación, en cada uno de los proyectos desarrollados desde el año 2012, que permite proyectar la elaboración y consolidación de un modelo de intervención efectivo. Esto significa que el diseño metodológico no es algo que tenga que ser importado o diseñado nuevamente, sino que la experiencia actual debe ser modelada y sistematizada, para una correcta implementación territorial. Asimismo, se deben incorporar estándares altos de calidad que disminuyan las posibilidades de fracaso y la fragmentación de las intervenciones, tal como ha sucedido a nivel nacional- en términos globales- con los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna, en relación con su objetivo de superar la situación de calle.

A partir de los resultados del estudio, Moviliza (2016) derivó tres conclusiones generales: i) no había un modelo residencial que sea más efectivo en sí mismo, sino que dependía de un conjunto de otras variables y definiciones; ii) las Residencias para la Superación y las Casas Compartidas tuvieron una alta efectividad en la interrupción temporal de trayectorias de situación de calle; iii) y finalmente, se concluyó que los Centros Temporales para la Superación (CTS) requerían de un proceso profundo de adecuación para funcionar como un programa de promoción social para personas en situación de calle.

2.3.4 Análisis de los CTS en la Región de Valparaíso 2015-2017

Este estudio fue realizado por Francisca Gutiérrez (2019), en el marco de su trabajo de tesis de pregrado analizando el funcionamiento y la ejecución de los Centros Temporales para la Superación de la Región de Valparaíso en el período 2015-2017. Dentro de las observaciones realizadas se destacan las siguientes:

1. Se visualizó una ausencia de un conjunto de servicios articulados territorialmente para trabajar con la población en situación de calle dentro de un territorio específico, se dio cuenta de una amplia población de PSC respecto al espacio territorial, por lo que se observó que el programa debiese instalar ofertas en otros espacios a lo largo de la región de Valparaíso.
2. Se mencionó que la forma en la que se está implementando el programa Noche Digna atenta contra el avance psicosocial y en cierto modo excluye a las personas del sistema de vivienda normal ya que las mantiene dentro del sistema asistencial.

3. Se propuso que los Centros posean un nuevo horario continuo de funcionamiento que permita trabajar con las PSC durante los 365 días del año sin interrupciones, ya que estos dispositivos representan un punto de estabilidad, recursos y ayuda para estas personas, por tanto, el quiebre de sus servicios durante los fines de semana, así como su horario de atención, implican un gran costo de adecuación para la población.
4. Se propuso ampliar los plazos de estadía de las personas que pasan por los Centros Noche Digna, ya que durante un año no alcanzan a culminar los diferentes procesos iniciados en los dispositivos.
5. Finalmente, se hizo énfasis en la importancia de incluir nuevos profesionales especialistas en problemas de salud mental y consumo problemático de alcohol y/o drogas, y que además se genere la creación de espacios y talleres para desarrollar nuevas capacidades que los habiliten en diferentes aspectos que favorezcan su inclusión en la sociedad.

3. METODOLOGÍA

3.1 Objetivos

El presente estudio parte del supuesto que la calidad de las prestaciones que entregan los Centros Temporales para la Superación tiene cierto grado de relación con la interrupción de la situación calle. Bajo esta hipótesis se planteó como objetivo general:

Estudiar la relación entre las variables que miden calidad de procesos e infraestructura de los servicios de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna y la cantidad de personas que interrumpen la situación de calle, tanto a nivel de dispositivo como a nivel global.

Específicamente se buscó:

1. Caracterizar las variables en estudio respecto a la calidad de los servicios de los Centros Temporales para la Superación y la interrupción de calle de las personas que se han atendido en los Centros en el período contemplado.
2. Relacionar las variables en estudio a través de un modelo de correlación estadístico sobre la base integrada.
3. Sugerir propuestas de aplicación de los resultados obtenidos para la mejora de los servicios de los Centros Temporales para la Superación en concordancia con las orientaciones técnicas del Programa Noche Digna.

3.2 Enfoque metodológico

Este estudio siguió una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo correlacional donde inicialmente se caracteriza la interrupción de la situación de calle de acuerdo a las bases administrativas del Sistema Informático del Programa Noche Digna y también se expone los resultados de la evaluación de calidad de los Centros de Noche Digna realizado por la empresa Focus en el año 2021 para la Oficina Nacional de Calle del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que comprende una evaluación externa de los estándares tangibles e intangibles de los Centros definidos en el Manual de Orientación del Programa Noche Digna y una evaluación interna de satisfacción usuaria de los participantes de los Centros evaluados. De esta forma, en un primer paso, se logra visualizar y describir el comportamiento de ambas variables por separado y tomar conocimiento de la situación que aborda la problemática en estudio.

Luego, a través del procesamiento de las fuentes de información disponibles, se estudió la correlación de los datos para evidenciar la existencia de relación entre las variables trabajadas y determinar en qué grado influye la calidad de la intervención, la gestión interna, infraestructura y otros criterios de calidad de los Centros en el proceso mismo de intervención de las personas en situación de calle y así mismo en la interrupción o no interrupción de la situación de calle.

Finalmente, se analizaron los resultados obtenidos a fin de proponer iniciativas de política pública para la mejora de los Centros en pos de aumentar la interrupción de calle.

3.3 Muestra y criterios

En consideración con los objetivos, el presente estudio contempló la revisión de datos provenientes de las siguientes fuentes:

1. Datos de evaluación de calidad de los Centros: la muestra contempla la revisión de los resultados de la evaluación del nivel de cumplimiento de los estándares de los Centros de acuerdo con las orientaciones técnicas del Programa. El levantamiento de información para esta evaluación se realizó el año 2020 a 40 dispositivos de la red de Centros de todas las regiones del país.
2. Encuesta de satisfacción de participantes de los Centros: para el estudio se considera también una encuesta usuaria realizada a participantes de los Centros, en el marco de la evaluación de los CTS del 2019. La encuesta fue aplicada a 317 participantes, correspondiente al 23% de los Centros, de 11 regiones, 22 comunas.

3. Personas en situación de calle participantes de los Centros: para el estudio de la interrupción de calle, se realiza la revisión de las personas en situación de calle que han ingresado (recibido prestaciones) a los Centros Temporales para la Superación en los años 2019, 2020 y 2021, obtenido del Sistema Informático de Noche Digna.

3.4 Técnicas de recopilación y análisis de información

Como se ha mencionado, los datos relacionados a las variables que miden calidad de los Centros se recopilan del levantamiento de información realizado por la empresa Focus para la Oficina Nacional de Calle, en el marco de la evaluación del cumplimiento de los estándares de los Centros Temporales para la Superación realizado en el año 2020. Por otra parte, los datos que estudian la interrupción la situación de calle provienen directamente del Sistema Informático Noche Digna del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Para el procesamiento de estos datos, en primer lugar, se depuró la base de datos y se homologaron las variables del levantamiento realizado en el estudio de la calidad de los Centros Noche Digna con el fin de poder realizar cruces de datos y relacionar las variables de ambas bases.

Luego, se realizó un análisis de las variables por separado, es decir, se analizan los resultados de la evaluación sobre el cumplimiento de los estándares de calidad de los Centros en estudio y también se observa la interrupción de la situación de calle de aquellas personas participantes de los Centros en estudio. Esto aborda el objetivo específico N°1, con el fin de conocer más a fondo el comportamiento de las variables que serán relacionadas.

En un segundo análisis, se realizó la prueba estadística de relación en dos variables medidas; para ello se determinó la correlación entre el puntaje global de cumplimiento de los estándares de los Centros y la ocurrencia (porcentaje) de la interrupción de calle de las personas que ingresaron a estos Centros durante los años 2019, 2020 y 2021. Las hipótesis que probar son del tipo: “A mayor valor de variable X, mayor valor de variable Y”.

Los análisis de correlación fueron realizados en el software SPSS y siguieron los siguientes pasos, utilizando un nivel de confianza del 95%:

- Paso 1: Definición de variables “X” e “Y”.
- Paso 2: Prueba de normalidad
- Paso 3: Planteamiento de hipótesis de correlación

- Paso 4: Prueba de correlación: En este paso se realizó la prueba estadística para analizar el coeficiente de correlación. El coeficiente por utilizar dependerá de la distribución de ambas variables: si las variables siguen una distribución normal, se utilizará el análisis mediante el coeficiente de Pearson. Si al menos una de las variables no sigue un comportamiento de una distribución normal, entonces se utilizará el coeficiente de Spearman.
- Paso 5: Gráficos de dispersión

Los coeficientes de correlación pueden variar de -1 a 1, donde el signo indica la dirección de la correlación y el valor numérico, la magnitud;

- -1 = Correlación negativa perfecta
- -0,9 = Correlación negativa muy fuerte
- -0,75 = Correlación negativa considerable
- -0,5 = Correlación negativa media
- -0,1 = Correlación negativa débil
- 0 = No existe correlación alguna entre las variables
- 0,1 = Correlación positiva débil
- 0,5 = Correlación positiva media
- 0,75 = Correlación positiva considerable
- 0,9 = Correlación positiva muy fuerte
- 1 = Correlación positiva perfecta

Para complementar los resultados, se realizó un análisis adicional de regresión múltiple para estudiar si alguna de las variables que miden el cumplimiento de estándares intangibles de manera particular se relaciona o no con la ocurrencia de la interrupción de la situación de calle. Se aplicó el Test ANOVA para ver si los resultados de la prueba son significativos y se observó el coeficiente de correlación R² ajustado que indica en qué porcentaje de variación de la variable dependiente es explicado colectivamente por todas las variables independientes.

Obtenidos los resultados cuantitativos, se da interpretación a ellos y se procede a analizar la política pública para las personas en situación de calle desde estos resultados, la situación actual como país y las oportunidades de mejora y acción para que la interrupción de la situación de calle sea un escenario más recurrente de lo que hoy en día sucede.

3.5 Limitaciones y alcance

El presente estudio buscaba analizar en qué grado las variables que miden calidad de servicio de los Centros de Noche Digna explican o no el nivel de egresos exitosos del

programa. Sin embargo, se entiende que un egreso exitoso depende de múltiples variables y no tan sólo aquellas asociadas a estándares de calidad o de la oferta programática.

La complejidad de la temática en situación de calle es heterogénea, puesto que la vida en calle es, ante todo, una situación vivencial, compleja y multicausal, que lleva consigo una ruptura relacional, laboral, cultural y económica (Asociación Realidades y Fundación Rais, 2007 en Celic, 2016). Por tanto, las causas que conducen a una persona hacia la situación de calle suelen ser complejas, siendo el resultado de uno o varios eventos que gatillan la situación de calle (Ministerio de Desarrollo Social, 2014).

Por tanto, teniendo en cuenta esta reflexión, el alcance del estudio se limita a estudiar la hipótesis que plantea que la calidad en los procesos de intervención que se ejecutan en los Centros de Noche Digna, así también la calidad en los procesos administrativos y de gestión, tienen incidencia en el nivel de egresos exitosos (personas que interrumpen la situación de calle). Esta hipótesis surge de los resultados del levantamiento de calidad de estándares realizado por la Oficina Nacional de Calle y el nivel de egresos exitosos que se han realizado al 2021, donde, de las 14.205 personas en situación de calle distintas que se han atendido entre los años 2014 y 2021, un 46% ha egresado (6.444) y un 14% (1.998) ha egresado “exitosamente” interrumpiendo su vida en calle¹⁵.

4. MARCO CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Para abordar el estudio de correlación, el presente capítulo expone los principales aspectos conceptuales que permitirán explicar e interpretar los resultados obtenidos, esto comprende: diferentes concepciones sobre las personas en situación de calle, modelos de intervención para este grupo de la población, definiciones de población potencial y población objetivo, mecanismos de evaluación de calidad de programas de intervención social, concepto de egreso exitoso de los Centros de Noche Digna.

4.1 Abordaje de la situación de calle

El abordaje conceptual de la situación de calle comprende diferentes representaciones. Los conceptos son construcciones sociales, por lo que nos aportan una gran información acerca de la percepción que una determinada sociedad tiene sobre el objeto, la persona o el fenómeno que pretende definir a través de ese concepto. Por ello, cada concepto es fruto de un momento histórico, presente en diferentes culturas y

¹⁵ Es importante señalar que existen algunos problemas de registros en la plataforma y que no existe un programa de seguimiento a estos casos egresados en el programa.

países, y difícilmente puede continuar siendo útil al cambiar las circunstancias (Arza, 2008).

A nivel global el ‘sinhogarismo’ ha tenido diversas y variadas definiciones en el transcurso del tiempo, lo que ha provocado que hasta hoy en día no hay un consenso general respecto a su definición. Esta falta de consenso influye en cómo estas personas son caracterizadas, las comparaciones que se hacen sobre la prevalencia de esta problemática en diferentes países, e incluso los criterios para que sean incluidas en investigaciones, en programas o en políticas de intervención social (Nieto & Koller, 2015).

Las definiciones en la literatura social y científica varían significativamente. Existen varios términos con los que esta población es denominada: “sin techo”, “sin vivienda”, “sin hogar”; “habitantes de la calle”, “persona en situación de calle”. Como se puede observar, el sentido literal de los diferentes términos oscila entre “no tener hogar/casa” y “vivir/estar en la calle”. (Nieto & Koller, 2015).

En 1994, Burke presenta una clasificación que considera la existencia de dos niveles en la habitabilidad en calle, niveles que a su vez se dividirían en cuatro grados. Estos tipos de habitabilidad en calle también han sido leídos como cuatro estados de vulnerabilidad en dicha situación dentro de una escala descendente (Cooper, 1995; Chung, Kennedy, O’Brien, & Wendt, 2000, Nieto & Koller, 2015):

- 1) la habitabilidad en calle absoluta: correspondería al grado de mayor marginalidad, incluiría a aquellos que viven en la calle, bajo los puentes o en edificios abandonados.
- 2) la habitabilidad en calle relativa. (i) el primer grado incluiría a personas que se desplazan entre diversas formas de alojamiento temporal o de mediano plazo, como refugios, casas de huéspedes, hostales o casas de amigos; (ii) el segundo grado incluiría a personas obligadas a vivir permanentemente en habitaciones individuales en pensiones privadas; (iii) y el tercer grado incluiría a los que tienen una casa (*house*) pero no un hogar (*home*), ya que esta casa carecería de las condiciones mínimas de seguridad y de ciertos estándares propios de una vivienda humana.

Cooper (1995) más tarde, tomando como base el trabajo de Burke (1994), agregó elementos de carácter subjetivos y simbólicos, señalando que hogar debe ser entendido como un espacio propio, seguro, adecuado para vivir, y que generaría en sus habitantes un sentido de identidad y pertenencia.

Dentro de las últimas décadas también se han desarrollado esfuerzos por construir un concepto transversal que sea posible de observar, medir y comparar entre países, de

modo de tener una perspectiva global (Levinson & Ross, 2007; IGH, 2017; Moviliza, 2017). Dentro de estos esfuerzos se destaca la elaboración de la Tipología Europea de Falta de Vivienda y Exclusión en Vivienda por FEANTSA (Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan con Personas Sin Hogar) donde se entiende por persona en situación de calle *aquellas que no pueden acceder a conserva un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal permanente y que proporcione un marco estable de convivencia. Ya sea por cuestiones económicas u otras barreras sociales, ya sea porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma* (Carbonero, et al., 2016; Arza, 2018).

Por la necesidad de realizar una definición precisa, y llegar a un acuerdo internacional, FEANTSA crea la clasificación ETHOS (Tipología Europea de Sin Hogar y Exclusión Residencial), este es un instrumento que pretende englobar todas las situaciones posibles en las que pueden verse las personas sin hogar. Partiendo de la base de que un hogar está constituido por tres espacios o dominios (físico, social y legal). Así de la combinación de estos tres dominios o espacios, se desglosan cuatro categorías que son la base de la Tipología Europea del Sinhogarismo y Exclusión Residencial de ETHOS, siendo: 1. Sin techo (*Rooflessness*), 2. Sin vivienda (*Homeless*), 3. Vivienda insegura (*Insecure Housing*), 4. Vivienda inadecuada (*Inadequate Housing*). Y, a su vez, a partir de estas categorías se pueden reconocer hasta trece categorías operacionales, que recogen diferentes situaciones bajo las que se puede presentar dicho problema (Carbonero, et. al, 2016).

Más recientemente, en junio de 2020, el Consejo Económico y Social de la ONU y, en diciembre de 2021, la Asamblea General adoptaron resoluciones en las que se pedía un compromiso renovado para abordar el problema de las personas sin hogar y se destacaban sus intersecciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y las consideraciones relativas a la vivienda asequible. En particular, las resoluciones reconocen la complejidad de la falta de hogar y la definen como *«una condición en la que una persona o un hogar carece de espacio habitable, lo que puede comprometer su capacidad para disfrutar de las relaciones sociales, e incluye a las personas que viven en la calle, en otros espacios abiertos o en edificios no destinados a la habitación humana, a las personas que viven en alojamientos temporales o en refugios para personas sin hogar y, de acuerdo con la legislación nacional, puede incluir, entre otras, a las personas que viven en alojamientos muy inadecuados sin seguridad de posesión y sin acceso a los servicios básicos»*¹⁶.

Según la revisión realizada hasta aquí, el enfoque circunscribe principalmente la falta de techo, siendo éste el espacio físico, la casa, habitación o domicilio que cumple las funciones fundamentales de protección. En contraposición con la naturaleza física del techo como espacio, se encuentra otro concepto, el hogar, como el espacio emocional,

¹⁶ <https://famvin.org/es/2022/02/13/definiciones-globales-del-sinhogarismo/>

afectivo, psíquico y social en el que una persona se encuentra seguro y protegido. Conjugando ambos espacios se pueden encontrar cuatro posibles situaciones que de forma general sirven de base a otras muchas en función, lógicamente, de la calidad de ambos espacios. Así, una persona puede encontrarse en la situación límite de “sin techo y sin hogar” pero también “con techo y sin hogar”, “sin techo y con hogar” y por último “con techo y con hogar” (Escribano, 2014).

Desde esta reflexión, algunos autores plantean la importancia de algunos elementos que mantienen la situación de calle, por ejemplo, para Domínguez y Villalba: *La situación de calle se relaciona con la creciente vulnerabilidad de los lazos y prácticas a través de los cuales las personas forman parte de su sociedad. La situación de calle puede precipitarse por un problema habitacional, pero hay otros factores que también la componen y perpetúan como la escasez de ingreso, la inseguridad, la estigmatización, la vulnerabilidad. La falta de elección, carencias familiares y la incapacidad para planificar*” (Domínguez y Villalba, 2010, p.5).

Para el sociólogo Francisco Javier Rubio, respecto a la diferenciación entre la ‘persona sin techo’ y la ‘persona sin Hogar’, manifiesta que *“La utilización de esta terminología – persona sin hogar– implica mucho más. Por un lado, es aquella persona que no dispone de una vivienda digna donde residir físicamente, pero a la vez carece de recursos, de lazos comunitarios y de participación sociolaboral; por otro, tiene además dificultades para su acceso a los recursos de atención organizada* (2007, p. 1 en Parodi, 2015).

Para fundamentar esta perspectiva de la exclusión social y relacionarlo con el fenómeno del sinhogarismo, Serrano et. al (2000, pp.3-4), utiliza un modelo para definir distintos ‘niveles’ de marginalidad y exclusión existentes en nuestras sociedades. Este modelo consta de siete niveles de integración / marginación, que representan de manera grafica una serie de ‘posiciones’ sobre al cual ubicar a distintos segmentos de la sociedad (Santander, 2006):

Integración: Caracterizada por un trabajo estable y sólidas redes sociales (familiares y de vecindad). A su vez la podemos dividir en tres zonas.

- 1: Integración total.
- 2: Erosión de las Redes Sociales.
- 3: Pobreza integrada: ingresos regulares bajos y redes sociales sólidas.

Vulnerabilidad y Exclusión: en la cual predomina la inestabilidad laboral y la fragilidad de las relaciones sociales (en especial las familiares). En ella distinguimos:

4: Pobreza económica: Problemas relacionados con la residencia habitual, erosión de las redes sociales no familiares.

5: Exclusión Social: Supervivencia gracias a la economía sumergida (irregular), problemas relacionados con la residencia habitual y erosión de las redes sociales familiares.

Exclusión y Marginación: Que se caracteriza por la ausencia de trabajo y el aislamiento social. En ella tenemos las dos últimas zonas.

6: Exclusión social Severa: Supervivencia gracias a la economía sumergida (tanto irregular como delictiva) o a la mendicidad y si existen ingresos regulares son sumamente escasos; serio deterioro de los hábitos y normas sociales: graves problemas relacionados con la residencia habitual e incluso inexistencia de esta.

7: Marginación y muerte social del individuo.

En Chile, el término “persona en situación de calle”, es aportado por la Red Calle¹⁷ desde el año 2003, para promover una nueva forma de abordar el fenómeno y, por otra parte, busca relevar que vivir en la calle, es una situación y no una condición per se del individuo, a la que se llega por distintas circunstancias socio históricas, y no necesaria o exclusivamente por problemas de índole psicológico (Celic, 2016, p.32). Luego, La Red Calle y el Hogar de Cristo definieron esta situación de calle como un fenómeno de carencia material que se relaciona a procesos de exclusión, desvinculación social y vulnerabilidad. De esta manera, estar en situación de calle significa no tener techo ni casa, pero también implica carecer de un hogar como fuente de vinculación (Ministerio de Desarrollo Social, 2014).

Recientemente la Red Calle (o Mesa Calle) (2022) trabajó en una actualización de esta definición refiriéndose por situación de calle a un episodio circunstancial o permanente, a nivel personal, familiar o comunitario de poblaciones sin una vivienda estable, permanente y segura, o en proyecto de tenencia. Este fenómeno complejo y multicausal es el resultado de barreras estructurales del sistema de protección social y de barreras legales para asegurar la provisión de viviendas sumado a problemas derivados de la pobreza intergeneracional, la desigualdad y la exclusión que incluye la presencia de sucesos vitales estresantes en ellos y ellas y/o en sus familias de origen. Se precisó además que la situación de calle abarca un amplio espectro de poblaciones que pueden pernoctar en la vía pública, alojamientos de emergencia, en lugares temporales de cuidado, o bien se encuentran en serio riesgo de llegar a la calle. Por cuanto, la definición del Ministerio de Desarrollo Social y Familia del Gobierno de Chile reconoce

¹⁷ La Red Calle es una agrupación de instituciones del tercer sector que trabajan con personas en situación de calle. Entre las instituciones miembros se encuentra el Hogar de Cristo, Corporación Nuestra Casa, Corporación Moviliza, entre otras instituciones que cuentan con vasta trayectoria en el trabajo con esta población (Celic, 2016: p.9)

al menos estos cuatro grupos de personas como prioritarias para la política social de los próximos años.

Por su parte, el Estado de Chile, define a las personas en situación de calle como las personas que *“carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares, públicos o privados, que no tienen las características básicas de una vivienda, aunque cumplan esa función (no incluye campamentos). Asimismo, se consideran en esta situación a aquellas personas que de conformidad con una reconocida trayectoria de situación de calle reciben alojamiento temporal o por períodos significativos, provisto por instituciones que les brindan apoyo biopsicosocial”*¹⁸. Es un proceso en el que se puede entrar y salir varias veces a lo largo de una trayectoria vital (MIDEPLAN, 2005).

En esta breve revisión de las conceptualizaciones y aproximaciones sobre la situación de calle es posible apreciar que no existe una universalidad en su definición y se da cuenta de un fenómeno dinámico, multidimensional, heterogéneo, complejo de definir, que puede abordarse de diferentes dimensiones y enfoques.

Para efectos de este trabajo, en cuanto al análisis de política pública se seguirá el enfoque que apunte hacia la representación que aborda no sólo la dimensión física de habitabilidad sino también la complejidad de la exclusión social y vulnerabilidad de la situación de calle, poniendo el foco de la problemática no en la persona sino en la situación de calle, también que denote la diversidad de las características de esta población y ponga énfasis en la carencia de vínculos sociales y redes familiares como uno de los principales desencadenantes de la situación de calle de acuerdo a los resultados de los Catastros a Nivel Nacional. Se considera que la definición propuesta por la Red Calle recoge los puntos antes mencionados, tomando en consideración el lugar donde pernocta, el tiempo en situación de calle y elementos de exclusión social.

Sin embargo, como el presente estudio trabaja los datos asociados a los Centros del Programa Noche Digna y éste es un programa del Estado, se considerará por tanto la definición de personas en situación de calle que declara el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en su Decreto 29 del año 2013, reconociendo que estas personas viven en una situación de exclusión social. Específicamente y en cuanto al análisis de datos, sólo se considerarán en este estudio a las personas en situación de calle que ingresaron a alguno de los 40 Centros que fueron evaluados.

¹⁸ Decreto 29 del 31 de mayo del 2013, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 20.595, sobre otros usuarios del Subsistema de Protección y Promoción Social “Seguridades y Oportunidades”. Ministerio de Desarrollo Social. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1053855&idVersion=2021-04-01>

4.2 Modelos de intervención para personas en situación de calle

Durante las últimas décadas han predominado dos modelos de intervención con personas en situación de calle, el Modelo Tradicional de Escalera (ver Ilustración 2) o *Continuum Of Care* y otro que nace en contrapartida a dicho modelo, llamado *Housing First*. Ambos modelos buscan ser estrategias que superen la mera asistencia de necesidades básicas, acercándose al objetivo de favorecer la autonomía personal e incidir en los procesos de inclusión social.

4.2.1 Modelo de Escalera o *Continuum Of Care*

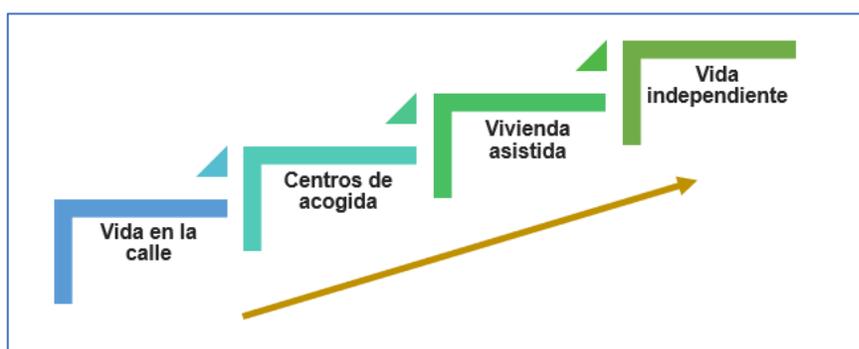
Este modelo de intervención aborda la problemática implementando soluciones a través de dispositivos especializados de alojamiento (centros de día, hogares, residencias) donde la vivienda definitiva es el último peldaño u objetivo final del proceso de inclusión social. Sigue siendo el modelo dominante en la prestación de servicios en la mayoría de los países de la Unión Europea y América Latina.

De acuerdo con este modelo, la intervención social consta de un sistema de peldaños progresivos con el ofrecimiento de una oferta diferenciada de alojamientos temporales que se vinculan paso a paso a los individuos con sus proyectos de vida, el desarrollo de habilidades sociales mediante la vida comunitaria y la posibilidad de establecer vínculos de confianza con el resto de la sociedad (Wong, 2017). Es así, como las personas en situación de calle van superando “escalones/etapas” de intervención brindados por diversos servicios de alojamiento que la persona tiene que ir superando hasta realizar el tránsito a una vivienda independiente. El primer «escalón» representa la acogida nocturna en recursos de emergencia, el segundo en viviendas compartidas, el tercero en viviendas temporales, y, por último, en la cúspide de la escalera encontramos la vivienda personal e independiente (Gimeno, 2018). El progreso hacia el objetivo final de una vivienda personal y permanente está vinculado, generalmente, a la condición de que acepten y lleven a cabo con éxito un acompañamiento y seguimiento psicológico, de salud y, si necesario, un tratamiento respecto a las adicciones (Grupo de Alojamiento de la Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, 2013).

En resumen, en el caso de los enfoques *Continuum of Care*, el proceso se realiza a través de un itinerario en escalera, donde lo primero que se considera es la realización de un tratamiento, y en la medida que existan progresos personales en cada etapa, se podría llegar a una vivienda independiente, que bajo este modelo es visto como un objetivo final (Wong, 2017). En cierta medida se podría decir que consiste en “sacar a los usuarios de las drogas, ayudarles a aprender habilidades para la vida, y entonces él o ella estará en posición para poder vivir de manera autónoma” (Atherton & McNaughton, 2008).

Para los defensores del enfoque *Continuum of Care*, una intervención temprana en vivienda conllevaría el retorno al sinhogarismo, ya que los usuarios son vistos como incapaces de hacer frente a una vivienda autónoma. De ahí que se pida un alto grado de cumplimiento del tratamiento antes de considerarse “preparado para vivir autónomamente” (*housing ready*). Desde este punto de vista, el trabajo a través de programas de educación de calle y en albergues, tendría como uno de sus objetivos básicos paliar problemas personales para poder posteriormente incorporarse a una vivienda autónoma (Red madrileña de lucha contra la pobreza y la exclusión social (Grupo de Alojamiento, Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, 2013, p. 14).

Ilustración 2. Modelo de intervención de Escalera o *Continuum of Care*



Fuente: Elaboración propia a partir de Gimeno (2015)

4.2.2 Modelo *Housing First*

Este modelo presenta un enfoque alternativo al modelo de Escalera, cuestiona el hecho de que las personas que se encuentran en situación de calle tienen que pasar por etapas intermediarias y cumplir requisitos preestablecidos antes de acceder a una vivienda individual, de esta manera introduce un enfoque de derechos que prioriza que las personas salgan de su situación de calle (STATCOM, 2017).

Este modelo fue desarrollado inicialmente por la organización “*Pathways to Housing*” de Nueva York a principios de la década de 1990, que dirige su trabajo a personas con problemas de toxicomanías y/o que padecen trastornos de salud mental (Grupo de Alojamiento de la Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, 2013). El modelo propuesto por esta organización propone “proporcionar vivienda primero y luego combinar esa vivienda con servicios de tratamiento de apoyo en las áreas de salud mental y física, abuso de sustancias, educación y empleo”¹⁹, lo prioritario es el ejercicio de los derechos como ciudadano a ser acogido y acompañado, gestionado con distintas intensidades según su momento vital.

¹⁹ Traducido de <https://pathwaystohousingdc.org/what-we-do/housing-first/>

En este marco, el modelo *Housing First* utiliza la vivienda como punto de partida y no como un objetivo final del proceso de intervención, a diferencia del Modelo de Escalera donde la vivienda es la última etapa. Entiende el alojamiento como un derecho fundamental, al que deben tener acceso todas las personas, tal como el derecho a la salud. Se provee primero la vivienda, antes de empezar cualquier otro proceso. A pesar de esto no se garantiza que con la obtención de vivienda se consiga la inclusión social, pero es una condición necesaria que lleva a la integración de personas sin hogar (Aguirre, 2018). Es necesario tener en cuenta una serie de principios para alojar a la persona en una vivienda de manera autónoma (Cabrera, 2011).

La diferencia primordial radica en que no se pide que la persona tenga que demostrar su capacidad para vivir de forma independiente, o que tenga que probar sobriedad y “compromiso” con el tratamiento, o ser “entrenado” para vivir de forma independiente antes de poder acceder a una vivienda. El acceso a la vivienda es un derecho y, como tal, debería ser incondicionado. Es requisito para la resolución de otros problemas que trastocan la vida de estas personas y las lleva a la exclusión. En este sentido, se aprecia la disociación entre la provisión de una vivienda y la provisión de intervención para la exclusión social. Se considera un sinsentido pedir a las personas que demuestren su valía para afrontar las situaciones de dificultad que atraviesan para tener acceso a una vivienda, porque desde la calle es muy difícil superar cualquier dificultad social (Aguirre, 2018).

En línea con lo anterior, este modelo se basa en 8 principios (Aguirre, 2018; p.249-250) que se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 7. Principios del Modelo Housing First

<p>1. La vivienda es un derecho humano.</p>	<p>2. Las decisiones frente al proceso de intervención (servicios de acompañamiento no relacionados con la vivienda) las toma las personas, no los profesionales, es decir, prioriza que las personas sin hogar tengan un alto grado de elección y control.</p>	<p>3. Separa, por tanto, la intervención social de la vivienda. El acceso a la vivienda no está condicionada a avances o retrocesos en el proceso de intervención, en donde las personas pueden perder su alojamiento si no cumplen los objetivos que los profesionales han diseñado.</p>
<p>4. Se orienta a la recuperación de los efectos que genera vivir sin hogar.</p>	<p>Principios Housing First</p>	<p>5. Apoyo flexible en la medida en que sea solicitado.</p>
<p>6. Se centra en la reducción de daños, en contraposición a la exigencia del no consumo. Se anima activamente. Se anima activamente para minimizar el daño de las drogas y el alcohol y utilizar el tratamiento más adecuado, pero no están obligados a hacerlo.</p>	<p>7. Compromiso activo, sin coacción en el que se intenta siempre crear un vínculo positivo con la persona no se sienta amenazada y deba de forzar su comportamiento o amoldarlo a otro tipo de necesidades que no sean las suyas.</p>	<p>8. Planificación centrada en la persona para que el usuario pueda ir reconstruyendo su vida mientras se le alienta y ayuda a decidir lo que quiera hacer con ésta.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a Aguirre (2018).

En los últimos años ha aumentado la relevancia asignada a la vivienda en la erradicación del sinhogarismo, siendo cada vez mayor la atención que se le está dando al modelo *Housing First* como solución a esta problemática (Aguirre, 2018). Ha sido implementado con éxito en Canadá, Nueva York y distintos países de la Unión Europea.

En algunos países aún se encuentra en etapa de piloto, en Chile existe una estrategia adaptada de este modelo denominado Vivienda con Apoyo que se caracteriza por entregar una vivienda estable y digna con el objetivo de lograr que las PSC obtengan de manera simultánea los servicios de apoyo, permaneciendo en la vivienda²⁰. Para ello se brinda de manera personalizada una serie de servicios que promueven y apoyan la autonomía, la salud y el bienestar, la integración comunitaria, además de ampliar la participación en actividades significativas para la persona, entre otras.²¹

²⁰ <http://www.nochedigna.cl/vivienda-primero/>

²¹ Resolución exenta N°0234 de 2021 [Ministerio de Desarrollo Social y Familia]. Aprueba Manual de Orientaciones Técnicas para Centros Temporales para la Superación, Programa Noche Digna 2021. 30 de marzo de 2021.

4.2.3 Estrategia de intervención del Programa Noche Digna

La experiencia internacional demuestra que existe una diversidad de metodologías de abordaje destinadas a las personas en situación de calle.

Los países de América Latina han realizado importantes avances en términos del desarrollo de políticas de atención para las personas en situación de calle. Sin embargo, esta población se encuentra atravesada por una multiplicidad de vulneraciones de derechos y situaciones estructurales que requiere abordajes integrales que involucren a diversos actores y restan aún desafíos en esta materia. Además, la mayoría de los países de la región presentan déficit de vivienda y una carencia en materia de metodologías de abordaje específicas²².

En el caso de Chile, desde el año 2006, se viene construyendo una apuesta por generar espacios institucionales que mejoren las oportunidades de integración y desarrollo de las personas en situación de calle. En una alianza importante entre el Estado, la sociedad civil y las municipalidades, se ha venido desarrollando una serie de experiencias que va en la línea de acercar la protección social hacia este grupo de la población²³.

En Chile, la principal estrategia residencial ha sido el Programa Noche Digna (en adelante PND). Este programa no cuenta con suficiente evidencia respecto de sus resultados en el mediano y largo plazo, lo que dificulta relevar cuáles son sus brechas para alcanzar sus objetivos. Asimismo, las experiencias de intervención residencial del sector privado tampoco cuentan con este tipo de información (Moviliza, 2018). Sin embargo, desde su origen el tipo de proyecto desarrollado se enmarca en un tipo de oferta situada más cerca del *Continuum of Care*, que, en el transcurso de los años, se ha direccionado hacia una coordinación de la oferta residencial con otros programas sociales.

La Dirección de Presupuesto en su informe de evaluación al programa (2015), indicó que había una contradicción entre el modelo que se presenta en el discurso y lo que ocurre en la práctica, refiriéndose a que los Centros Temporales para Superación se presentan como un sistema de dispositivos basados en el modelo de atención de “escalera de superación” y en la práctica se ejecutan más bien como una oferta diferenciada con niveles sucesivos de especificidad y complejidad de las intervenciones. Por lo que se señaló en el informe que el modelo de “escalera a la superación” no es adecuado para abordar las dos aristas del propósito del programa: protección y superación.

²² Programa del Encuentro hacia Políticas Integrales para Personas en Situación de Calle, con fecha 22 al 24 de Octubre de 2014, en Bérgamo, Italia. https://joomla.illa.org/images/PresILLA/agenda_ILLA_ALTA.pdf

²³ http://siis.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/seminario_calle/doc/Seminario_Internacional_presentacion.pdf

Tras dicha observación, el PND comenzó a trabajar en una reestructuración del programa, lo que se traduce que en la actualidad el proceso de intervención considere algunos aspectos del modelo *Housing First* como por ejemplo: mayor elección de la persona en situación de calle sobre el proceso de intervención ya que los planes de trabajo son construidos de común acuerdo entre el equipo profesional y cada PSC; la reducción de daños como principio orientador abocada a la disminución de los efectos adversos del consumo problemático de alcohol y drogas; la atención centrada en la persona orientada a comprender lo que cada persona quiere de su vida, el cómo quiere vivirla y qué desea hacer, en lo que respecta a sus relaciones, a su lugar en la sociedad y qué quiere hacer con su tiempo.

De acuerdo con las actuales Orientaciones Técnicas, el Programa concibe el modelo como *“...una oferta diferenciada con niveles sucesivos de especificidad y complejidad de las intervenciones, lo que no implica que los participantes de este sistema sean insertos en un proceso lineal ascendente con peldaños sucesivos, sino que más bien se instalan dispositivos de diverso tipo en un mismo territorio, cuya acción coordinada y complementada con otros servicios públicos y privados van a facilitar progresivamente la superación de la situación de calle”*.

Por tanto, en este estudio, cuando se hable sobre al proceso o estrategia de intervención se hará alusión a los procesos que concibe modelo actual presente en los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna, el cual trata de un modelo de intervención mediante dispositivos coordinados en red con estrategias individualizadas, hechas a la medida y con un enfoque socio-comunitario en cada uno de los centros, cuya red debe concebirse como un “conector” que permita la inclusión de las personas en la vida económica, política y económica del país. Por este motivo, el llamado “conector” debe articular un trabajo con la red compuesta por otros servicios, que permitan proveer soluciones de empleo, vivienda, servicios sociales, educación y salud para que las personas puedan realizar el ejercicio de su ciudadanía plena.

4.3 Tipos de evaluación de calidad de programas sociales

De acuerdo con la CEPAL en su publicación de Evaluación de Programas Públicos realizado por Arenas (2021), un programa público se puede entender como “una función de producción, es decir, un proceso que utiliza insumos, los transforma en uno o más productos (bienes o servicios), que a su vez se vinculan a un resultado esperado y donde el proceso completo se encuentra bajo la responsabilidad de una determinada institución pública” (p. 18).

De esta manera, un programa público es un instrumento de gestión pública donde existe una necesidad o problema que da origen a una intervención, en la cual se utilizan insumos para generar productos (bienes o servicios) de la intervención, se obtienen

resultados intermedios conseguidos gracias a la provisión de los productos y, finalmente, se generan impactos (esperados y no deseados).

Desde este enfoque, se definen diferentes tipos de evaluación pertinentes de realizar, clasificables en las siguientes categorías, dependiendo del objeto de investigación evaluativa sobre la base del proceso de toma de decisiones que se quiere apoyar y el tipo de información que se requiere levantar por medio de la evaluación. Arenas (2021, p. 30) señala los siguientes tipos de evaluación conforme a la cadena de valor público de los programas:

1. Evaluación de diseño: El objetivo es fundamentar y justificar la existencia de un programa, aportando información y conocimientos sobre la problemática que lo originó y su pertinencia como alternativa de solución.
2. Evaluación de procesos: El objetivo es detectar los puntos críticos en la ejecución de las actividades que componen los procesos de producción de los bienes y/o servicios de un programa, para así proponer mejoras que influyan directamente en la calidad y cantidad de la producción, punto determinante en el logro de los resultados.
3. Evaluación de la gestión: El objetivo es detectar los puntos críticos y proponer las mejoras necesarias en la operación y organización de un programa desde el punto de vista institucional. Al igual que en la evaluación de procesos, se busca mejorar la calidad y cantidad de la producción y los resultados obtenidos del programa, aunque desde la perspectiva de los procesos y mecanismos de gestión institucional.
4. Evaluación de productos: El objetivo es conocer las fortalezas y las debilidades de los atributos de los productos —bienes entregados o servicios otorgados— de los programas, con el fin de mejorar los niveles de producción y su calidad, para que contribuyan al logro de los resultados esperados.
5. Evaluación de resultados: El objetivo es verificar si el programa ha logrado los resultados esperados en la población o área objetivo, es decir, si se logran los resultados intermedios y/o finales presentados en la cadena de valor, como consecuencia de la entrega de bienes o servicios de un programa. Se entiende por resultado un cambio en el comportamiento, estado o actitud de los beneficiarios después de haber recibido los bienes o servicios del programa.
6. Evaluación de impacto: El objetivo es verificar si el programa ha logrado los efectos deseados en la población o área objetivo, es decir, si se logran los resultados intermedios y/o finales presentados en la cadena de valor, y si el

cambio detectado es atribuible a la intervención y en qué grado lo es. Lo que se busca verificar es la causalidad de la cadena de valor del programa, y medir el grado de exclusividad de los resultados obtenidos gracias al programa.

7. Evaluación costo-beneficio: El objetivo de este tipo de evaluación es contrastar los resultados del programa con los costos que se incurrieron para lograrlos. Se busca identificar si los beneficios atribuibles exclusivamente al programa son superiores a sus costos o, en caso contrario, si los objetivos se consiguen con el mínimo costo posible.

Por otra parte, Feinstein et. al (2017) habla sobre la evaluación orientada por criterios la cual consiste en someter a examen al programa y valorándolo con relación a ciertos criterios establecidos, como podría ser en este caso las variables estudiadas. Para poder emitir un juicio sobre el programa, se requiere establecer unos puntos críticos en cada uno de los criterios, a los que se los denomina «estándares». Si se alcanza el estándar, se considera logrado el criterio. En una evaluación estandarizada las cuestiones a evaluar están previamente establecidas, ocupa un mismo formato para evaluar las intervenciones.

Tomando en cuenta lo anterior, este estudio, tomó como referencia la evaluación de la gestión de los CTS desarrollada el año 2020, en el marco del “Levantamiento de insumos para el mejoramiento de la calidad del servicio de los Centros Temporales para la Superación (CTS) del Programa Noche Digna”, que la Oficina Nacional de Calle del Ministerio de Desarrollo Social y Familia le encomendó a FOCUS, a través de una licitación pública en el 2019.

Esta evaluación abordó tres dimensiones intangibles: i) Gestión de la intervención, ii) Gestión de Personas y iii) Gestión administrativa. La primera está enfocada en las dinámicas y prácticas de los equipos de intervención, considerando el vínculo y acompañamiento psicosocial con los participantes como principal objetivo. Las dos últimas se enfocan, principalmente, en la gestión de las organizaciones ejecutoras que deben proveer soportes institucionales a los equipos para asegurar la calidad de los servicios y prestaciones. Adicionalmente se evaluaron estándares tangibles (ubicación e infraestructura de los Centros) y se realizó una encuesta de satisfacción usuaria a los participantes en atención a las dimensiones antes mencionada, ésta también fue realizada por FOCUS para la Oficina Nacional de Calle.

En consideración con ello, este estudio se centró en relacionar los resultados del Programa en cuanto a la interrupción de calle con respecto a los resultados de esta evaluación realizada en el año 2020, que, de acuerdo con los tipos de evaluación antes mencionados, apunta principalmente a una evaluación por criterios enfocados principalmente en la gestión, con estándares previamente definidos en el Manual de

Orientaciones Técnicas del Programa Noche Digna. Por tanto, en este contexto, el estudio relacionó los resultados de una evaluación de la gestión de los Centros y los resultados del Programa en cuanto a la interrupción de la situación de calle.

4.4 Definición de población potencial y población objetivo

En línea con los estudios y evaluaciones que enmarcan las acciones de mejora que ha direccionado la Oficina Nacional de Calle y el Programa Noche Digna, se utilizarán las definiciones propuestas por la DIPRES (2015b, p.9) para la población potencial y objetivo: la población potencial de un programa se entiende como “la población que presenta una necesidad o problema público, identificado y definido como tal por una política diseñada para abordarlo”. La población objetivo, por su parte, “es aquella parte de la población potencial que cumple con los criterios de focalización y que, por lo tanto, el programa planifica atender en el mediano y largo plazo”.

Se entenderá, por lo tanto, por población potencial a todas las personas en situación de calle en Chile, para lo cual se considera la definición mencionada en el punto 4.1 de este documento, que corresponde a la definición establecida en el Decreto 29 del año 2013: “Personas y/o familias que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares, públicos o privados, que no tienen las características básicas de una vivienda, aunque cumplan esa función. Asimismo, aquellas personas que, de conformidad con una reconocida trayectoria de situación de calle, según determine el ejecutor del programa eje, reciben alojamiento temporal o por periodos significativos, provisto por instituciones que les brindan apoyo biopsicosocial”.

La definición de la población objetivo, según lo definido, estará sujeta a las variables de focalización que se definan a partir de la caracterización de la población potencial. Respecto a ello, el Programa diferencia las situaciones de calle en función de sus necesidades de apoyo y reconoce dos tipos de perfiles de atención para el ingreso de las personas de situación de calle a los Centros:

1. Perfil 1: PSC con menos necesidades de apoyo y que haya iniciado un proceso de superación de la situación de calle, con perfil laboral.
2. Perfil 2: PSC con alta complejidad y cronicidad. Personas que inician trayectorias en situación de calle y requieren rápidamente conectar con red de servicios y protección social.

Sin embargo, toda persona en situación de calle puede acceder a los Centros Temporales para la Superación, según su perfil de ingreso y el nivel de complejidad de su intervención será el Centro el cual participe. De acuerdo con el Manual de Orientaciones del Programa, como componente, los Centros Temporales para la

Superación está dirigido a todas las personas en situación de calle. Por tanto, en este caso, la población objetivo es igual a la población potencial.

4.5 La interrupción de calle y la noción de “egreso exitoso”

En el Manual de Orientaciones Técnicas de los CTS, del año 2021, se identifica como egreso el término de participación de la persona en el Centro. Son muy relevantes las acciones que se realicen asociadas a este momento de la intervención, el acompañamiento y el apoyo que se les preste a los/las participantes, debido a la alta posibilidad de retrocesos en su proceso, a pesar de haber alcanzado las metas durante la intervención.

El programa considera distintos tipos o motivos de egresos²⁴. De ellos, el que se califica como exitoso es la “interrupción de la situación de calle”, la que ocurre cuando la persona logra arrendar o comprar una vivienda o se re-vincula con alguna persona significativa, mudándose a vivir sola o a la casa de una tercera persona, manteniéndose por al menos cuatro meses en dicho espacio.

Para el presente estudio, se referirá a egreso exitoso de los Centros Temporales para la Superación el concepto que se manifiesta en este Manual y que en la práctica se registra en las bases de datos del sistema informático que se utiliza en el Programa Noche Digna.

El objetivo de los CTS declara “*Personas en Situación de Calle (PSC) cuentan con las condiciones mínimas que aseguran su bienestar físico y social y/o logran un egreso exitoso mediante la interrupción la situación de calle*”. Por tanto, el egreso exitoso de estas personas forma parte del propósito del programa, se declara incluso como un indicador (N° de participantes que egresa del programa por interrupción de la situación de calle) el cual busca que las PSC que cuentan con menores necesidades de apoyo, logren desarrollar procesos tendientes a la salida de la situación de calle.

Es así como los egresos exitosos, reflejan el proceso de intervención realizado, demostrando el alcance de las metas de los planes de trabajo co-construidos entre las personas y los equipos ejecutores, así como el éxito del seguimiento realizado en el período de preparación del egreso.

²⁴ Aparte de la interrupción de la situación de calle, los otros motivos de egreso son: 1. Por derivación a otra Institución o Programa, 2. Por voluntad de la persona, 3. Por decisión fundada del equipo, 4. Por fallecimiento del participante, 5. Deserción o abandono.

5. CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO

A continuación, los resultados del objetivo específico N°1: *“Caracterizar las variables en estudio respecto a la calidad de los servicios de los Centros Temporales para la Superación y la interrupción de calle de las personas que se han atendido en los Centros en el período contemplado”*.

5.1 La calidad del servicio de los CTS

En el año 2020, tras una licitación, se realizó un levantamiento para el mejoramiento de la calidad de servicios de los Centros del Programa Noche Digna realizado por la consultora FOCUS para la Oficina Nacional de Calle de Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Dicho levantamiento de información tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de los estándares mínimos comprometidos por el Ministerio establecidos en el manual de orientaciones técnicas del Programa Noche Digna.

Con esta información se realizó una evaluación a 40 Centros de todos los tipos de dispositivos y de 13 regiones del país. La evaluación determinó el nivel de cumplimiento de los estándares tangibles e intangibles de cada uno de los Centros Temporales para la Superación que estuvieron en operación durante el año 2020, lo que permitió identificar el desempeño de las organizaciones ejecutoras tanto a nivel global como por ámbitos de trabajo y las diferencias asociadas al tipo de dispositivo y la región en que se implementan.

También se aplicó una encuesta de satisfacción usuaria a 317 participantes de 20 dispositivos (50% de los Centros evaluados), pertenecientes a 11 regiones y 22 comunas, dónde se detalló antecedentes respecto del tamaño de la muestra, distribución por región y por tipo de dispositivo, así como de las características de los usuarios encuestados.

5.1.1 Caracterización de los Centros

Como fue mencionado, la evaluación se realizó a los 40 Centros del Programa Noche Digna que estuvieron en operación durante el año 2020 en 13 regiones del país, considerando centros de los siguientes dispositivos: Centros de acogida (municipal y territorial), Centros de día, Hospederías, Centros de referencia, Residencias (residencias y residencias familiares) y Casas compartidas.

A continuación, se presenta la distribución por dispositivo y región:

Tabla 8. Distribución de los Centros evaluados según región

Región	Casa compartida	Centro de acogida	Centro de día	Centro de referencia	Hospedería	Residencia	Total
Arica y Parinacota	1		1		1		3
Tarapacá			1		1	1	3
Antofagasta			1				1
Valparaíso	1		1		1	1	4
Metropolitana	3	2		2	1	6	14
O'Higgins						2	2
Ñuble					1		1
Maule			2				2
Biobío	1	1			1	1	4
La Araucanía						1	1
Los Lagos	1		2				3
Aysén				1			1
Magallanes				1			1
Total	7	3	8	4	6	12	40

Fuente: FOCUS (2021a)

En la tabla anterior se puede apreciar que en 5 regiones se estudió sólo un centro, por tanto, en las comparativas de los resultados por región, se debe considerar esta información en su interpretación dado que dichas regiones no permiten prueba estadística. Las regiones de Atacama, Coquimbo y Los Ríos que no contaban con Centros Noche Digna en el período estudiado.

La Región Metropolitana cuenta con la mayor cantidad de Centros evaluados, que guarda relación con la región con mayor cantidad de personas en situación de calle según el Registro Social Calle²⁵.

A su vez, estos centros fueron clasificados según el tipo de organismo ejecutor: municipalidad, ONG con un CTS y ONG con 2 o más CTS, con el fin de diferenciar la evaluación del desempeño de aquellas organizaciones ejecutoras con mayor soporte institucional bajo el supuesto de que estas organizaciones tendrían un mejor desempeño en los diferentes estándares.

²⁵ De acuerdo con la información entregada por la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia en junio de 2022, en la Región Metropolitana se registran en el Registro Calle un total de 8.335 personas en situación de calle, correspondientes al 43% de total. <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2022/06/30/1065535/19-mil-personas-situacion-calle.html>

Tabla 9. Distribución de los Centros evaluados según organismo ejecutor

Dispositivo	Municipalidad	ONG con CTS único	ONG con más de un CTS	Total
Centro de acogida	2	0	1	3
Centro de día	3	3	2	8
Hospedería	1	2	3	6
Centro de referencia	2	1	1	4
Residencia	1	3	8	12
Casa compartida	1	1	5	7
Total	10	10	20	40

Fuente: FOCUS (2021a)

En la tabla anterior, se puede observar que las municipalidades ejecutan principalmente centros de bajo umbral y con alta cobertura diaria, específicamente Centros de Acogida, Centros de Día y Centros de Referencia. En cambio, las ONG con más de un CTS ejecutan una mayor proporción de dispositivos de un umbral alto, como son las Residencias y las Casas Compartidas.

En cuanto a las personas en situación de calle atendidas en los Centros evaluados, el 81% fueron hombres, lo cual guarda relación con el porcentaje de hombres en esta situación registradas en las bases administrativas del Registro Social Calle al 2021, donde el 83,5% de las personas en situación de calle que declararon género, indicó ser hombre²⁶. A noviembre de 2022, no varía significativamente, correspondiendo el 83,6% a sexo hombre²⁷.

Por otra parte, sólo el 1,7% de las personas asistidas en los Centros evaluados correspondieron a personas migrantes, destacando las residencias como tipo de dispositivo con un 11,1% de inmigrantes, siguiendo las casas compartidas con un 9,9%.

5.1.2 Evaluación de estándares intangibles

La evaluación de los estándares intangibles de los Centros abordó 13 dimensiones o escalas que guardan relación con la gestión y procesos internos. Dentro de cada escala se evaluaron diferentes indicadores:

²⁶ <https://www.gentedelacalle.cl/personas-en-situacion-de-calle/>

²⁷ Se solicitó esta información a través de transparencia activa.

Tabla 10. Indicadores intangibles según dimensión

Indicadores intangibles que componen las dimensiones
1. Sistema informático Noche Digna
<ul style="list-style-type: none"> - Se aplica el instrumento de caracterización para identificar el perfil de los participantes. - Se registra el perfil identificado de los participantes en el Sistema Informático Noche Digna. - Se recoge, consigna y gestiona la información sobre ingresos, egresos y procesos de los participantes en el Sistema Informático Noche Digna.
2. Difusión y Comunicación
<ul style="list-style-type: none"> - En todo documento o publicación institucional se hace referencia al centro como una iniciativa del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. - En todo documento o publicación institucional se inserta el logo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y del Programa Noche Digna.
2. Procedimientos y Protocolos
<ul style="list-style-type: none"> - El centro cuenta con procedimientos y protocolos de acción para hacer frente a diversas situaciones de crisis, con foco en el resguardo del bienestar de los miembros del equipo. - Los procedimientos y protocolos de acción son difundidos y conocidos por todos los miembros del equipo. - Los procedimientos y protocolos de acción son respetados y aplicados de manera sistemática por los miembros del equipo
1. Actividades de mutuo cuidado
<ul style="list-style-type: none"> - El organismo ejecutor realiza actividades de mutuo cuidado como parte de una política formal de resguardo del bienestar de los miembros del equipo.
2. Composición del Equipo
<ul style="list-style-type: none"> - La composición del equipo responde a los requerimientos mínimos en términos de cantidad de miembros y sus horas de dedicación.
3. Clima Laboral
<ul style="list-style-type: none"> - Se realizan acciones para reconocer a los miembros del equipo por su desempeño y contribución al centro. - Se evalúa el clima laboral y la satisfacción de los miembros del equipo de manera periódica. - Se desarrollan acciones para resguardar o mejorar el clima laboral.
4. Capacitación en enfoques específicos
<ul style="list-style-type: none"> - Se realizan actividades de capacitación en enfoque de reducción de daños y gestión de riesgos. - Se realizan actividades de capacitación en atención centrada en las personas. - Se realizan actividades de capacitación en enfoque intersectorial.
5. Formación continua
<ul style="list-style-type: none"> - Se ofrecen posibilidades de capacitación continua a los miembros del equipo.
6. Intervención focalizada
<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con estrategias focalizadas para mujeres. - Se cuenta con estrategias focalizadas para personas transgénero - Se cuenta con estrategias focalizadas para personas en situación de discapacidad. - Se cuenta con estrategias focalizadas para adultos mayores.

- Se cuenta con estrategias focalizadas para migrantes.
7. Trabajo en Red
<ul style="list-style-type: none"> - Se aplica una estrategia de trabajo en red con instituciones públicas y privadas del territorio. - Se diseñan planes individuales de intervención en conjunto con otros servicios y programas de intervención. - Se coordina la gestión de casos con otros servicios y programas en los que participen las personas en situación de calle (Programa Calle y otras intervenciones). - Se realizan reuniones periódicas con otros equipos de intervención para monitorear y dar seguimiento a la situación de los participantes.
8. Gestión de Calidad (satisfacción usuaria)
<ul style="list-style-type: none"> - Se aplican instrumentos para evaluar periódicamente la satisfacción usuaria de los participantes. - Los resultados de la evaluación de la satisfacción usuaria de los participantes son considerados para la mejora del centro.
9. Actividades reflexivas
<ul style="list-style-type: none"> - Los miembros del equipo participan en actividades reflexivas para la mejora continua del centro y la calidad del trato a participantes
10. Hospitalidad y Buen trato
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los participantes reciben información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención del centro. - Todos los participantes reciben un trato cercano e igualitario por parte de los miembros del equipo. - Todas las personas en situación de calle, que cumplen con el perfil definido en las Orientaciones Técnicas, pueden acceder al centro sin exclusiones arbitrarias. - El tiempo de espera para recibir atención es razonable y acorde a los servicios del centro.

Fuente: FOCUS (2021a)

A continuación, se presentan resultados sobre la evaluación final sobre la calidad del servicio de los Centros Temporales para la Superación. Esta evaluación se realizó a partir de un puntaje global del cumplimiento de los estándares intangibles, a través de la evaluación de indicadores para cada estándar.

- Comparativo por tipo de dispositivo:

No existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de las dimensiones para los distintos dispositivos²⁸, donde los Centros de Referencia y los Centros de Acogida son los peor evaluados principalmente en lo que es Capacitaciones y Actividades de mutuo cuidado.

Se observa que todos los dispositivos tuvieron un desempeño relativamente alto en Sistema Informativo Noche Digna, Difusión y comunicación, Procedimientos y protocolos, Actividades reflexivas para la mejora, y Hospitalidad y buen trato, alcanzando todos puntajes promedio iguales o superiores a 71%.

²⁸ De acuerdo con las pruebas estadísticas al 95% de confianza realizadas por la Empresa FOCUS (FOCUS, 2021a).

Por otro lado, la dimensión ‘Actividades de mutuo cuidado’ es la peor evaluada a nivel global, donde contrasta el puntaje máximo obtenido por las Hospederías respecto a los bajos desempeños de los demás tipos de dispositivos: Centros de Acogida (33%), Centros de Día (38%), Centros de Referencias (25%) y Casas Compartidas (29%).

Tabla 11. Evaluación estándares intangibles de los Centros según tipo de dispositivo

Dimensiones	Centro de acogida	Centro de día	Hospedería	Centro de referencia	Residencia	Casa compartida	Puntaje dimensión
Sistema Informático Noche Digna	100%	92%	83%	92%	94%	100%	93%
Difusión y Comunicación	100%	75%	92%	100%	88%	71%	85%
Procedimientos y Protocolos	89%	96%	83%	75%	86%	76%	85%
Actividades de mutuo cuidado	33%	38%	100%	25%	58%	29%	50%
Composición del equipo	100%	100%	83%	75%	75%	100%	88%
Clima Laboral	22%	50%	72%	50%	56%	67%	56%
Capacitaciones en enfoques específicos	11%	63%	67%	25%	64%	62%	56%
Formación continua	67%	50%	67%	25%	58%	43%	53%
Intervención focalizada	20%	50%	70%	70%	53%	69%	57%
Trabajo en Red	67%	88%	100%	81%	98%	100%	93%
Gestión de satisfacción usuaria	33%	63%	83%	25%	88%	57%	66%
Actividades reflexivas del equipo para la mejora	100%	75%	83%	75%	75%	100%	83%
Hospitalidad y buen trato	92%	100%	100%	100%	90%	96%	96%
Puntaje Global	64%	72%	83%	63%	76%	75%	

Fuente: Elaboración propia a partir de FOCUS (2021a)

Las dimensiones que con peor puntaje están asociadas a la gestión organización de las instituciones ejecutoras en la ejecución del programa, y, por otra parte, a aquellas dimensiones vinculadas a prácticas de intervención con personas en situación de calle.

Los ámbitos de gestión vinculados a las organizaciones ejecutoras que presentaron mayores dificultades están referidos, principalmente, a la gestión de personas, es decir, elementos asociados al bienestar de los equipos de intervención, las relaciones laborales y clima al interior de los centros y, por último, los sistemas de formación y capacitación a los profesionales y técnicos que se desempeñan en los Centros.

Respecto a ello, se visualizó que la práctica menos instalada corresponde a la organización de actividades de mutuo cuidado por parte de la organización ejecutora, siendo una política formal en sólo la mitad de los centros evaluados (50%). En el

levantamiento de información se advirtió que, ante la falta del soporte institucional que planifique instancias formales para el auto y mutuo cuidado, los equipos suelen realizarlas espontáneamente durante sus reuniones de coordinación (FOCUS, 2021a).

De acuerdo con el Informe Final de FOCUS (2021b), en relación con el clima laboral, en la mayoría de las organizaciones ejecutoras no se establecieron sistemas de reconocimiento de la contribución de los profesionales y técnicos a la gestión de los centros.

En cuanto a la formación y desarrollo de competencias, se visualizó la inexistencia de espacios formales de parte de la gran mayoría de organizaciones ejecutoras. Si bien algunas cuentan con planes y definición de ámbitos de desarrollo de carrera, la gran mayoría de las organizaciones mencionaron que consideran como única vía de capacitación de los miembros de los equipos los espacios de formación que se realizan desde las Seremi de Desarrollo Social y Familia.

Por último, en cuanto a las estrategias de intervención focalizada, si bien los equipos informaron que establecen un plan de intervención en conjunto con cada participante y que se realizan reuniones periódicas de orientación psicosocial, estas últimas no tienen una modalidad estandarizada. Cada equipo ha desarrollado iniciativas diferenciadas para realizar el análisis de los avances y retrocesos en el proceso de superación de la situación de calle donde se considera la trayectoria de cada usuario.

No obstante, se observó en el levantamiento que no se disponen de estrategias diferentes para el trabajo con perfiles de vulnerabilidad específicos y no se cuentan con referencias que puedan orientar la intervención con grupos específicos, tales como: personas discapacitadas, minorías sexuales, migrantes y otros.

- Comparativo por organismo ejecutor:

De acuerdo con FOCUS (2021a) al comparar los promedios de los puntajes obtenidos por los distintos tipos de organismos ejecutores se observaron algunas diferencias. Al atender la siguiente tabla se aprecia que los centros de las ONG con más de un CTS reportaron un mayor desarrollo en actividades de mutuo cuidado, clima laboral y gestión de calidad (aplicación de encuestas de satisfacción y uso de resultados para la mejora) respecto a los centros ejecutados por municipalidades, reportando puntajes con diferencias estadísticamente significativa al 95% de confianza.

Del mismo modo, se observa que las ONG con más de un CTS tienen un mejor desempeño que las Municipalidades y que las ONG con un único CTS en las capacitaciones en enfoques específicos, con diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 12. Evaluación estándares intangibles de los Centros según organismo ejecutor

Dimensión	Municipalidad	ONG con CTS único	ONG con más de un CTS
Sistema Informático Noche Digna	93%	87%	97%
Difusión y Comunicación	85%	90%	83%
Procedimientos y Protocolos	83%	97%	80%
Actividades de mutuo cuidado	20%	40%	70%
Composición del equipo	90%	90%	85%
Clima Laboral	27%	47%	75%
Capacitaciones en enfoques específicos	20%	33%	85%
Formación continua	30%	30%	75%
Intervención focalizada	40%	72%	58%
Trabajo en Red	83%	93%	98%
Gestión de satisfacción usuaria	30%	55%	90%
Actividades reflexivas del equipo para la mejora	80%	70%	90%
Hospitalidad y buen trato	95%	98%	95%
Puntaje Global	60%	69%	83%

Fuente: Elaboración propia a partir de FOCUS (2021a)

Otras tendencias marcadas, aunque no estadísticamente significativas según FOCUS (2021a)²⁹, se identifican en formación continua, donde nuevamente destacan las ONG con más de un CTS por sobre sus pares con un único CTS y las Municipalidades (75% sobre 30%).

- Comparativo por región

Se visualiza que en la dimensión “Sistema Informático Noche Digna”, una de las mejores evaluadas, la región de Arica y Parinacota obtuvo puntaje significativamente menor respecto al promedio de la dimensión.

Se aprecia también que en 5 regiones de las 13 evaluadas, no realizan ningún tipo de actividades de mutuo cuidado para el equipo.

²⁹ De acuerdo con las pruebas estadísticas al 95% de confianza realizadas por la Empresa FOCUS (FOCUS, 2021a).

Tabla 13. Evaluación estándares intangibles de los Centros según región

Dimensiones	Regiones												
	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Valparaíso	RM	O' Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	Araucanía	Loa Lagos	Aysén	Magallanes
Sistema Informático Noche Digna	55%	100%	100%	92%	98%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión y Comunicación	100%	100%	50%	100%	86%	50%	75%	100%	75%	100%	67%	100%	100%
Procedimientos y Protocolos	100%	100%	100%	100%	76%	100%	100%	100%	92%	0%	89%	0%	100%
Actividades de mutuo cuidado	67%	67%	0%	50%	57%	0%	50%	100%	75%	100%	0%	0%	0%
Composición del equipo	100%	100%	100%	100%	86%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
Clima Laboral	33%	78%	67%	67%	60%	34%	33%	33%	92%	67%	33%	0%	33%
Capacitaciones en enfoques específicos	33%	89%	33%	67%	62%	50%	50%	0%	75%	33%	56%	0%	0%
Formación continua	0%	100%	0%	25%	71%	50%	50%	0%	50%	100%	67%	0%	0%
Intervención focalizada	87%	53%	0%	75%	66%	60%	60%	40%	60%	0%	13%	40%	40%
Trabajo en Red	100%	100%	25%	100%	89%	100%	88%	100%	100%	100%	100%	50%	100%
Gestión de satisfacción usuaria	33%	100%	0%	100%	57%	100%	100%	100%	88%	100%	33%	0%	0%
Actividades reflexivas del equipo para la mejora	100%	100%	0%	100%	86%	50%	50%	0%	100%	100%	100%	100%	0%
Hospitalidad y buen trato	100%	100%	100%	100%	89%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Puntaje Global	70%	91%	44%	83%	76%	58%	74%	59%	85%	77%	66%	45%	52%

Fuente: Elaboración propia a partir de FOCUS (2021a)

Cabe señalar que estos resultados deben ser interpretados con cautela debido al desbalance en el número de CTS a nivel regional, habiendo regiones que administran solo un centro (como por ejemplo Magallanes, Antofagasta, Aysén y la Araucanía), otros que cuentan con entre 4 y 14 centros (como Biobío, Valparaíso y Metropolitana) y otras regiones que no cuentan con ninguno.

Las regiones peor evaluadas son regiones que administran un solo centro, pero también son zonas extremas con menor posibilidad de desarrollar una oferta ad hoc o intervenciones especializadas.

5.1.3 Evaluación de estándares tangibles

La evaluación de estándares tangibles consistió en el análisis de 8 dimensiones o escalas que guardan relación con la infraestructura y emplazamiento. La medición de cada una de estas dimensiones se evaluó a través del cumplimiento de indicadores para cada una de ellas.

Tabla 14. Indicadores tangibles según dimensión

Indicadores tangibles que componen las dimensiones	
1. Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> - A 5 minutos caminando o menos de paraderos de transporte público (400 metros o menos) - A 20 minutos caminando o menos de centros de salud primaria (1.500 metro o menos) - A 20 minutos caminando o menos de cuarteles de carabineros (1.500 metros o menos) - A 5 minutos caminando o menos de plazas públicas mantenidas (400 metros o menos) - A 5 minutos caminando o menos de comercio formal (400 metros o menos)
2. Normativa	<ul style="list-style-type: none"> - Agua potable y alcantarillado - Gas - Electricidad
3. Estado de conservación y mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Muros sin inclinación ni grietas - Cañerías de agua sin filtraciones ni llaves con goteras - Instalaciones eléctricas embutidas y con cajas de enchufes intactas - Cielos sin grietas - No roturas ni baches en las tablas, cerámicos o cemento (si están parchados 1) - Puertas cierran correctamente - Descargas de WC funcionando
4. Calefacción, ventilación e iluminación	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de calefacción con certificación y mantención correspondiente - Se mantiene una temperatura interior mínima de 16 grados (en zona centro y sur) - Posee ventilación natural con ventanas de fácil apertura y cierre - Baños con sistema de extracción forzada - Duchas con sistema de extracción forzada - Cocina con sistema de extracción forzada - El calefont está ubicado fuera del baño - Ventanas de tamaño adecuado y/o tragaluces en espacios comunes para ingreso de luz natural de día - Iluminación tipo fluorescente (tubos) en zonas húmedas (baños y duchas)
5. Seguridad y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de seguridad anti-incendios (extintores y detectores de humo instalados) - Señalética de las vías de evacuación y escape en caso de emergencias - Botiquín de primeros auxilios contiene lo mínimo solicitado (paracetamol, antiespasmódico, elementos de curación, termómetro, tensiómetro) - Instalaciones aseadas - Sin malos olores - Sin basura afuera de los depósitos

<ul style="list-style-type: none"> - Sin presencia de vectores transmisores de enfermedades (perros, ratas, aves, pulgas, garrapatas) - Depósitos de desechos tapados y en áreas distantes de alimentos - Control de sanitización al día (bajo el contexto de pandemia por el COVID-19) - Espacio acogedor y digno (con cuadros, macetas, cortinas, floreros, etc.)
<p>6. Dependencia de los participantes</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con comedor para los participantes - Cuenta con patio al aire libre - Cuenta con sala de estar de los participantes - Cuenta con sala de lavandería - Cuenta con áreas de armarios con sistema de seguridad (candados) - Cuenta con áreas para carros y carretones de los participantes - Cuenta con duchas y camarín - Cuenta con teléfono para los participantes - Cuenta con buzón o libro de sugerencias - Cuenta con sala de enfermería - Cuenta con sala de computación - Cuenta con canil para las mascotas de los participantes
<p>7. Dormitorios</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Camas completas individuales para participante - Closet o armario con llave para cada participante
<p>8. Dependencias del equipo</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina del equipo profesional - Sala de reunión/Multiuso del personal

Fuente: Elaboración propia a partir de FOCUS (2021a)

- Comparativo por tipo de dispositivo:

A nivel general, los resultados no permiten hacer comparaciones debido a que en cada dimensión la forma de cálculo es diferente para cada dispositivo ya que normativamente cada tipo de dispositivo cuenta con elementos distintos. Por ello, para poder comprender a nivel global los resultados de los estándares tangibles, se presentan a continuación según tipo de dispositivo:

Tabla 15. Evaluación estándares tangibles de los Centros según tipo de dispositivo

Dimensiones	Tipo de dispositivo						Puntaje dimensión
	Centros de acogida	Casas compartidas	Centros de día	Centros de referencia	Hospederías	Residencias	
Ubicación	100%	91%	100%	100%	93%	97%	95%
Normativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Estado de Conservación y Mantenimiento	86%	86%	68%	79%	86%	83%	82%
Calefacción, Ventilación e iluminación	70%	66%	57%	81%	83%	75%	70%
Seguridad y Limpieza	93%	83%	90%	88%	93%	88%	88%
Dependencias de los participantes	68%	68%	68%	75%	82%	77%	73%
Dormitorios	No aplica	90%	No aplica	88%	100%	100%	95%
Dependencias del Equipo	81%	No aplica	76%	68%	80%	70%	74%
Puntaje Global	86%	83%	80%	85%	90%	86%	

Fuente: Elaboración propia a partir de FOCUS (2021a)

De tabla anterior, se puede apreciar que no existen diferencias significativas³⁰ en el nivel de cumplimiento global de estándares tangibles de los distintos tipos de dispositivos, no existen outliers. Las hospederías fueron evaluadas con un alto nivel de cumplimiento destacando respecto a los demás centros principalmente en la calidad de los dormitorios de las personas en situación de calle, seguido de la calefacción y dependencias de los participantes.

A nivel global, estos últimos dos estándares tuvieron las más bajas puntuaciones, 70% y 73% de cumplimiento respectivamente. A nivel de detalle, el puntaje de la dimensión “Calefacción, ventilación e iluminación” se debió principalmente a que el sistema de calefacción forzada en cocina, baños y duchas contaron con un nivel insuficiente de cumplimiento. Por otra parte, en la dimensión “Dependencias de los participantes” el mayor nivel de incumplimiento se dio en la existencia de enfermería, sala de computación y canil.

Por otra parte, los Centros de día fueron los peor evaluados, afectados por el bajo nivel de cumplimiento de los estándares de “Calefacción, ventilación e iluminación”, y en general la mantención del lugar, lo cual podría relacionarse con la concurrencia fluctuante de los participantes debido a su característica de bajo umbral y puertas abiertas.

A modo general, es posible apreciar una similar tendencia en las evaluaciones de los tipos de dispositivo por cada dimensión.

³⁰ De acuerdo con las pruebas estadísticas al 95% de confianza realizadas por la Empresa FOCUS (FOCUS, 2021a).

- Comparativo por tipo de organismo ejecutor

En términos generales se observa una clara tendencia de un mejor nivel de logro en las ONG respecto a las municipalidades en las distintas dimensiones de los estándares tangibles. De acuerdo de estas, la única diferencia que es estadísticamente significativa es en la dimensión de Dormitorios, habiendo más de 20 puntos de diferencia entre dichos organismos, debido al bajo cumplimiento de las municipalidades en la entrega de closet o armario con llave para cada participante (FOCUS, 2021a).

A su vez, se observa un relativo mejor desempeño en las ONG con más de un CTS respecto de las ONG con solo un CTS, marcado principalmente por dimensión “Estado de conservación y mantenimiento”.

Tabla 16. Evaluación estándares tangibles de los Centros según organismo ejecutor

Dimensiones estándares tangibles	Organismo ejecutor		
	Municipalidad	ONG con CTS único	ONG con más de un CTS
Ubicación	89%	100%	96%
Normativa	100%	100%	100%
Estado de conservación y mantenimiento	71%	74%	89%
Calefacción, ventilación e iluminación	61%	72%	74%
Seguridad, salud y Limpieza	82%	87%	90%
Dependencias de participantes	63%	80%	73%
Dormitorios	75%	100%	98%
Dependencias del equipo	63%	75%	80%
Puntaje Global	76%	86%	88%

Fuente: Elaboración propia a partir de FOCUS (2021a)

- Comparativo por región

Las principales debilidades identificadas producto de un puntaje estadísticamente significativo menor en la dimensión “Calefacción, ventilación e iluminación” son las regiones de Los Lagos (44%), Maule (44%), Biobío (62%) y Metropolitana (64%). Por su parte, las regiones de Valparaíso y Los Lagos mostraron debilidades en términos estadísticos en los indicadores de “Dependencia de los Participantes”. Finalmente, en cuanto a los indicadores de “Dormitorios”, la región de Los Lagos obtuvo un puntaje menor respecto de las otras regiones principalmente debido a la falta de closet o armarios con llave en casas compartidas.

Tabla 17. Evaluación estándares tangibles de los Centros según región

Dimensión	Región												
	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Valparaíso	RM	O' Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes
Ubicación	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	60%	92%	80%	80%	100%	100%
Normativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Estado de conservación y mantenimiento	100%	95%	57%	97%	81%	64%	48%	100%	77%	100%	71%	71%	100%
Calefacción, ventilación e iluminación	67%	78%	67%	96%	69%	89%	44%	100%	62%	78%	44%	78%	100%
Seguridad, salud y Limpieza	95%	100%	80%	92%	87%	95%	87%	100%	78%	100%	73%	80%	100%
Dependencias de los participantes	83%	89%	92%	50%	75%	63%	67%	83%	81%	100%	53%	75%	67%
Dormitorios	100%	100%	No aplica	100%	100%	100%	No aplica	100%	88%	100%	50%	50%	100%
Dependencias del equipo	67%	95%	86%	100%	68%	50%	80%	71%	79%	100%	58%	43%	86%
Puntaje Global	89%	95%	83%	92%	85%	83%	75%	89%	82%	95%	66%	75%	94%

Fuente: Elaboración propia a partir de FOCUS (2021a)

Cabe destacar que estos resultados deben ser interpretados con cautela debido al desbalance en el número de CTS a nivel regional, habiendo regiones que administran solo un dispositivo (como por ejemplo Magallanes, Antofagasta, Aysén y la Araucanía) y otros que cuentan con entre 4 y 14 centros (como Biobío, Valparaíso y Metropolitana). También en su interpretación, se debe considerar la realidad de cada región en términos administrativos, logísticos y presupuestarios, incluyendo el caso de las regiones de Atacama, Coquimbo y Los Ríos que no tenían oferta programática en el período estudiado.

5.1.4 Evaluación general de estándares tangibles e intangibles

- Ranking Global de cada CTS evaluado

Al realizar un ranking de los Centros (según la información suministrada) de los resultados globales de la evaluación de los estándares tangibles e intangibles de los CTS, se pudo destacar que general un mayor nivel de cumplimiento de los estándares tangibles por sobre los intangibles, lo cual incide directamente de manera positiva en la evaluación final de los centros. Algunos centros con puntaje inferior a 50% en estándares intangibles, lograron un puntaje global por sobre el 60% debido al puntaje de los estándares tangibles, a pesar de que este puntaje es bajo respecto a los demás

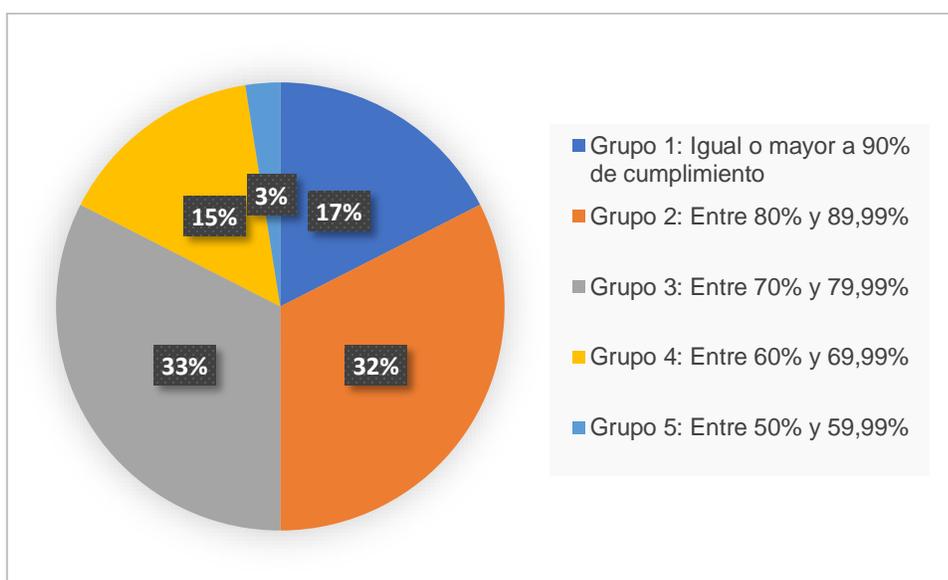
centros. Sólo 8 Centros, el 20% de los totales evaluados, tienen mayor cumplimiento de estándares intangibles por sobre los tangibles.

Se pudo apreciar también que los Centros que tienen mayor puntuación en estándares tangibles también tienen alta puntuación en estándares intangibles, relación directamente proporcional. Así mismo ocurre en la cota inferior, donde los Centros con menor puntuación en estándares tangibles, son centros con baja puntuación en estándares intangibles respecto los demás.

A nivel general, los resultados de la evaluación permiten determinar que el total de los CTS alcanza un cumplimiento global mayor al 50% de los estándares tangibles e intangibles. Al mirar únicamente estándares intangibles, se visualizan 3 centros evaluados por debajo del 50% de cumplimiento.

El siguiente gráfico muestra los resultados agrupados con según nivel de cumplimiento a nivel global:

Gráfico 3. Grupos de Centros según nivel de cumplimiento de estándares



Fuente: Elaboración propia

Del gráfico se desprende que un 17% de los Centros cumplen al menos el 90% de los estándares que señala el Manual de Orientaciones Técnicas del Programa Noche. El 32% de los Centros cumplen los estándares de calidad entre un 80% y 89,99% y otro importante grupo fueron evaluados inferior a ello (61%).

Respecto al tipo de dispositivo, en general, existe un mejor rendimiento en términos del cumplimiento de los estándares de los CTS que implementan dispositivos dirigidos a

personas en situación de calle con menor complejidad psicosocial, a excepción de las Hospederías donde participan un alto porcentaje de PSC con alta complejidad.

- Evaluación global por tipo de dispositivo:

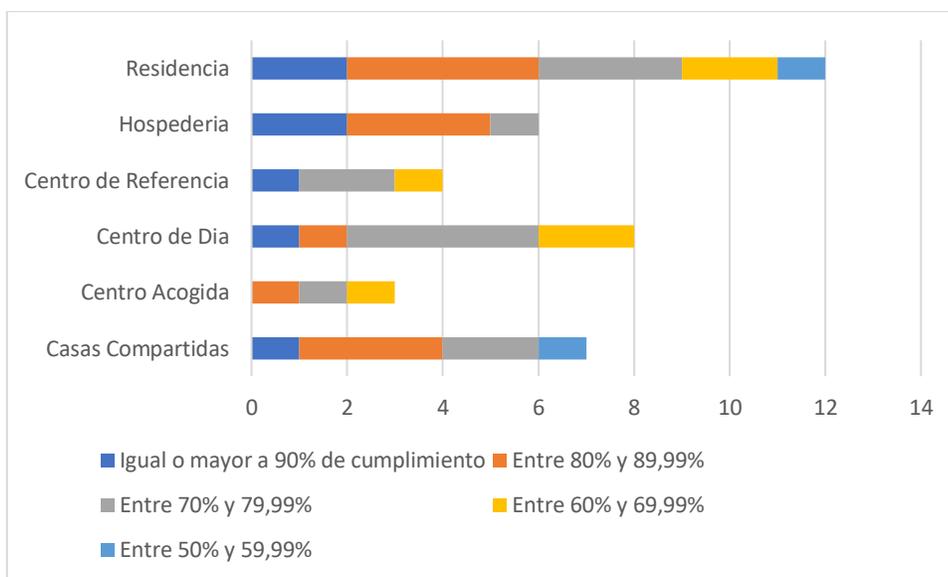
Tabla 18. Evaluación estándares de los Centros según tipo de dispositivo

Tipo de dispositivo	Puntaje Global Intangible	Puntaje Global Tangible	Puntaje Global
Hospederías	83%	90%	87%
Residencias	79%	86%	83%
Casas compartidas	75%	83%	79%
Centros de día	77%	80%	79%
Centros de referencia	69%	85%	77%
Centros de acogida	63%	86%	75%
Total	72%	84%	78%

Fuente: Elaboración propia

Del siguiente gráfico, se destaca que tanto en las Hospederías no hay Centros con evaluación por debajo del 70% de cumplimiento de los estándares. En las Casas Compartidas es similar, salvo que hay 1 Centro evaluado bajo el 60% de cumplimiento.

Gráfico 4. Tipo de dispositivo según nivel de cumplimiento de estándares



Fuente: Elaboración propia

5.2 La interrupción de calle en los CTS

Para el análisis de las personas en situación de calle que han interrumpido la situación de calle, se examinó la base de personas que participaron en los Centros evaluados, en los años 2019, 2020, 2021: año anterior, año en curso y año posterior de la evaluación de la calidad de los 40 centros, con la finalidad de robustecer la base de datos y contar con una muestra que permita mostrar con mayor representatividad la ocurrencia de la interrupción de calle en estos Centros y así ver si existe alguna relación o no con los puntajes obtenidos en la evaluación de calidad realizada.

La base de datos de las personas en situación de calle de este estudio proviene del Sistema Informático de Noche Digna (SIND) con variables que permiten conocer: edad, sexo, nacionalidad, tipo de dispositivo, región, comuna, caracterización y motivo de egreso. Cabe señalar que es una base de rut único, por lo que no se encuentra duplicidad en los datos.

Se depuró esta base de datos y se homologaron las variables del levantamiento realizado en el estudio de la calidad de los Centros Noche Digna con el fin de poder realizar cruces de datos y relacionar las variables de ambas bases.

Cabe señalar que, tal como arrojó el estudio de evaluación de calidad, los Centros cumplen con las prácticas requeridas en cuanto al uso de la plataforma SIND, sin embargo, debido a problemas de plataformas, se levantó que algunas instituciones llevaban sus registros propios, lo cual se debe tomar en consideración a la hora de realizar la interpretación de los datos.

Por tanto, para el análisis e interpretación de los datos se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Cuando se indique o se haga alusión al “Personas en situación de calle”, se referirá a las personas en situación de calle (PSC) que participaron en los 40 Centros de Noche Digna, durante los años 2019, 2020 y 2021.
2. Cuando se indique o haga alusión a las personas egresadas, se refiere a las PSC (de la muestra de este estudio) que figuran con registro de motivo de egreso en el Sistema Informático Noche Digna.
3. Cuando se indique o se haga alusión a las personas que han egresado de los Centros debido a que han interrumpido la situación de calle (concepto de egreso exitoso), se refiere a las PSC (de la muestra de este estudio) que figuran en la base datos registradas explícitamente con este motivo de egreso.

5.2.1 Caracterización de las personas en situación de calle (PSC)

La muestra corresponde a un total de 8.920 personas en situación de calle (personas diferentes) que ingresaron y participaron de los Centros de Noche Digna evaluados, recibiendo atenciones durante el 2019, 2020 y 2021. De acuerdo con los datos de Registro Calle, la cobertura de la oferta de estos 40 Centros fue aumentando en el transcurso de los años, llegando a un 24% en el año 2021.

Tabla 19. Personas en situación de calle según año de ingreso

	Año de ingreso		
	2019	2020	2021
N° de PSC de la muestra	1.320	3.004	4.596
N° de PSC según Registro Calle ³¹	15.272	16.158	19.143
% de cobertura	9%	19%	24%

Fuente: Elaboración propia

De estas personas 7.381 (82,7%) fueron hombres y 1539 (17,3% fueron mujeres). Además, 135 personas eran migrantes, correspondiendo solamente al 1,51%. En general las personas migrantes acceden a otros dispositivos o no son derivadas a estos Centros, lo que podría explicar este bajo porcentaje.

La caracterización de estas personas fue realizada en base a las variables disponibles para su análisis.

- Respecto al tipo de dispositivo:

A continuación, se muestra la distribución de las personas en situación de calle en los diferentes tipos de dispositivo. Durante los 3 años que contempla la base de PSC, se observa una mayor participación en los Centros de Día debido que tipo de dispositivo acoge a todas las PSC que desean acceder a los servicios que ahí se ofrecen. Si bien la capacidad de los Centros de Día es menor que otros dispositivos, la inexistencia de requisitos de ingresos permite que las personas accedan a él en el momento que lo necesiten, de manera voluntaria, las vecen que lo necesiten, por lo que tiende a existir una mayor rotación o flujo de PSC. De manera similar ocurre con los Centros de Acogido, el cual es un dispositivo de puertas abiertas y de baja exigencia.

³¹ Se solicitó esta información a través de transparencia activa. Los datos del año 2019 y 2020 corresponden a las PSC registradas en el sistema al 31 de diciembre de cada año respecto, sin embargo, para el año 2021 se indicó que no existe un dato oficial debido a que en ese momento se estaba debatiendo una nueva metodología de conteo, por lo que para este año se consideró las personas registradas al 28 de febrero del 2022.

En este sentido, la cantidad de personas en situación de calle atendidas durante estos 3 años en cada tipo de dispositivo, guarda relación con la naturaleza y foco de éste, en cuanto al umbral de exigencia y su funcionamiento.

Tabla 20. Personas en situación de calle (2019-2021) por tipo de dispositivo

Tipo de dispositivo	PSC	Cantidad de dispositivos	Capacidad promedio
Casas Compartidas	164	7	15
Centro de Acogida	2.291	3	125
Centro de Día	3.718	8	33
Centro de Referencia	584	4	45
Hospedería	1.464	6	46
Residencia	699	12	25
Total PSC	8.920	40	

Fuente: Elaboración propia

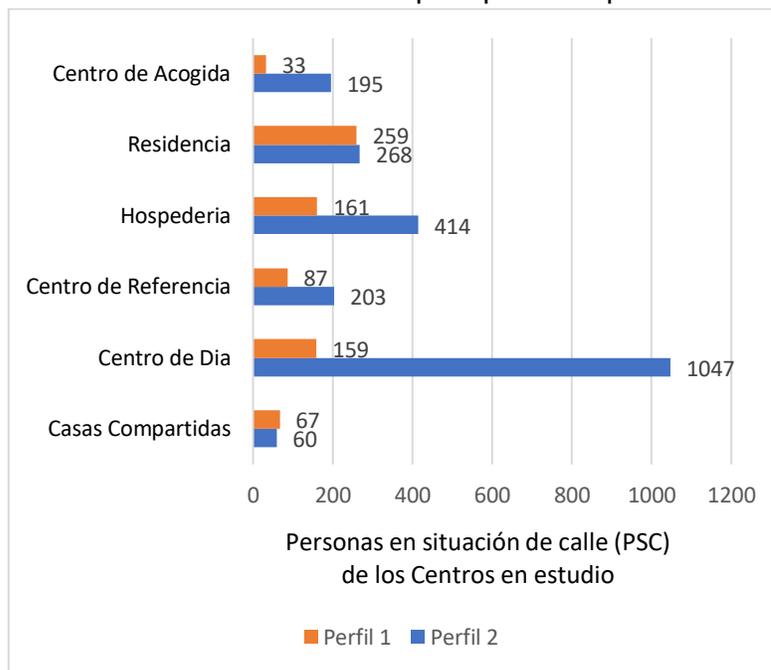
De las 8.920 personas en situación de calle, 2.953 (33,1%) cuenta con caracterización según perfil. De ellas, 766 (25,9%) personas se caracterizaron con Perfil 1 (sin necesidades de apoyo complejo) y 2.187 (74,1) con Perfil 2 (PSC con alta complejidad y cronicidad).

En cuanto a distinción por sexo, 80% de las personas caracterizadas con Perfil 1 y el 83% de las personas con Perfil 2 son hombres, lo que guarda relación con el porcentaje global de hombres.

En el siguiente gráfico se puede observar con mayor detalle los perfiles de las personas en situación, donde se visualiza una mayor proporción de PSC con Perfil 2 en aquellos dispositivos que son de bajo umbral como los Centros de Día, Centros de Acogida, Hospedería y Centro de Referencia, es decir, en estos Centros las personas en situación de calle con Perfil 2 superan por más del doble a las personas con Perfil 1. Este comportamiento responde a dos situaciones: i) la realidad que viven las personas en situación de calle, evidenciando mayoritariamente (74,1%) que son personas con alto nivel de deterioro en el estado de salud o con presencia de un consumo problemático de drogas. ii) En los centros de bajo umbral la única exigencia en requisitos de ingreso es que las personas se comprometan a no consumir dentro del dispositivo y a adherir a las normas de convivencia, en este sentido, el foco de los centros de bajo umbral se centra en PSC con alta complejidad y cronicidad (Perfil 2), personas que inician trayectorias en situación de calle y requieren rápidamente conectar con red de servicios y protección social.

En cuanto a los Centros de alto umbral, como las Residencias y Casas Compartidas, se puede visualizar que entre el 2019-2021 hicieron ingreso personas en situación de calle con Perfil 1 en mayor proporción que los otros dispositivos y en similar proporción con PSC con Perfil 2, debido a que naturaleza de estos Centros espera que la persona en situación de calle haya iniciado un proceso de superación de calle ya sea en otro dispositivo o en otro organismo que trabaje con PSC.

Gráfico 5. Perfil de PSC por tipo de dispositivo



Fuente: Elaboración propia

- Respecto al rango etario

Este análisis se realizó calculando la edad de las personas en situación de calle el momento de ingresar a los Centros, es decir, al año de ingreso y no a la fecha actual.

La siguiente tabla muestra la distribución de las PSC según el tramo de edad al cual pertenecen. Los tramos abarcan 12 años, exceptuando los extremos. Es posible visualizar que el mayor porcentaje de PSC se concentra entre los 30 y 53 años (61,2%), es decir, en sólo estos dos tramos que abarca este rango se concentra más de la mitad del total de las PSC participantes de los Centros, primando el tramo de 30 a 41 años con un 31,2%. Por otra parte, el 5,4% del total de PSC son mayores de 65, sin embargo, al considerar el tramo anterior, el 24,8% de las personas en situación de calle son igual o mayores de 54 años.

En cuanto a la variable sexo, es posible apreciar que a medida que aumenta la edad (o tramo), mayor es el porcentaje de hombres con relación a las mujeres, llegando a ser el 89,5% de las PSC mayores de 65 años participantes de los Centros en estudio.

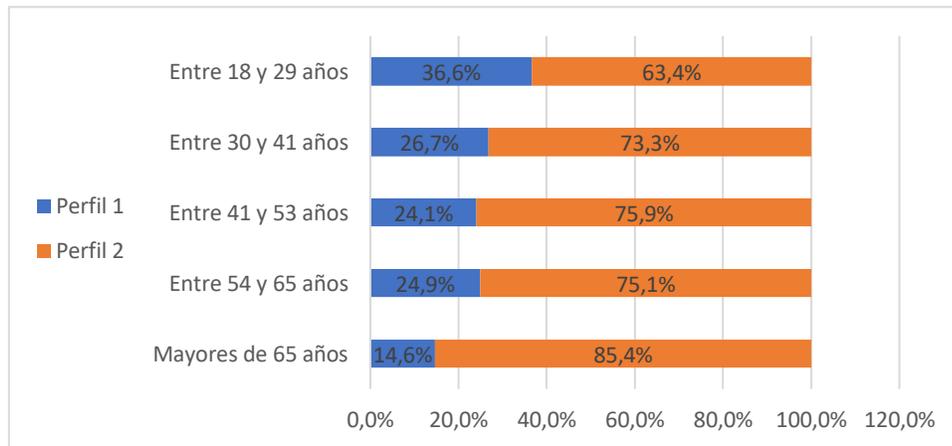
Tabla 21. Personas en situación de calle según sexo y tramo de edad

Tramo de edad	Hombre			Mujer			Total general	
	N° personas	% respecto al total del rango etario	% respecto del total de PSC*	N° personas	% respecto al total de rango etario	% respecto del total de PSC*	N° personas	% respecto del total de PSC*
Menores de 18 años	10	47,6%	0,1%	11	52,4%	0,1%	21	0,2%
Entre 18 y 29 años	881	71,3%	9,9%	355	28,7%	4,0%	1.236	13,9%
Entre 30 y 41 años	2.256	81,1%	25,3%	525	18,9%	5,9%	2.781	31,2%
Entre 42 y 53 años	2.263	84,6%	25,4%	413	15,4%	4,6%	2.676	30,0%
Entre 54 y 65 años	1.543	89,3%	17,3%	185	10,7%	2,1%	1.728	19,4%
Mayores de 65 años	428	89,5%	4,8%	50	10,5%	0,6%	478	5,4%
Total	7.381	-	82,7%	1.539	-	17,3%	8.920	100,0%

Fuente: Elaboración propia

De las PSC con perfil registrado, se puede apreciar que al aumentar de tramo de edad (a mayor edad) es mayor el porcentaje de personas en situación de calle con Perfil 2, es decir, las personas con mayor edad tienden a contar con un mayor deterioro físico y psicológico, problemas de drogas y alcohol, salud, autoestima y disminución de su capacidad de autosuficiencia a causa de factores estructurales, biográficos y de exclusión social en la que viven.

Gráfico 6. Personas en situación de calle según perfil y tramo de edad



Fuente: Elaboración propia

5.2.2 Motivos de egresos de las personas en situación de calle

El egreso es la etapa que corresponde al término de participación de la persona en el Centro. Una de las acciones asociadas es el registro del motivo de egreso en el Sistema Informático de Noche Digna, según las orientaciones técnicas del programa³².

De la base de datos utilizada, se registraron 1.922 egresos, correspondiendo al 21,5% del total de las personas en situación de calle participantes de los Centros entre los años 2019 y 2021. El motivo por cual egresaron estas personas principalmente se debe a la deserción o abandono (38,8% respecto al total de egresos). En segundo lugar, se encuentra la interrupción de la situación de calle, un 7,6% de las PSC egresaron por este motivo (un 35,5% respecto al total de egresos), el cual se cataloga como egreso exitoso en vista de que el Programa Noche Digna lo establece como indicador de propósito.

Tabla 22. Motivos de egreso de las personas en situación de calle

Motivo de egreso	Total general	% respecto del total de PSC	% respecto del total de PSC egresadas
Decisión técnica del equipo	270	3,0%	14,0%
Derivación	160	1,8%	8,3%
Deserción o abandono	746	8,4%	38,8%
Fallecimiento	64	0,7%	3,3%
Interrupción de la situación de calle	682	7,6%	35,5%
Total egresos registrados	1.922	21,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Al observar los egresos por tipo de dispositivos, es posible apreciar que el volumen de registros de egresos de los Centros de Día y los Centros de Acogida es considerablemente bajo respecto a los otros dispositivos y también respecto al total de participantes de estos Centros, sólo el 2 y 2,1% respectivamente de los participantes de estos Centros cuentan con registro de egreso. Esto podría explicarse en cierta parte porque son dispositivos que no tienen como objetivo principal la superación de la vida en la calle.

En el caso de las Hospederías, también Centro de bajo umbral orientado a perfiles de PSC más complejos, mayoritariamente las personas que egresan de este tipo de dispositivo se ausentan durante un mes o más, de forma continua, lo cual significa que estas personas egresan por motivo de deserción o abandono (56,11%).

³² En el Manual de Orientaciones Técnicas vigente, aprobada en la Resolución Exenta N°0234, con fecha 30 de marzo de 2021, se incorpora al listado un nuevo motivo de egreso llamado "Por voluntad de la persona", donde la persona debe firmar una "Carta de egreso voluntario", indicando el motivo por el cual dejará de asistir al Centro.

Respecto a los dispositivos orientados hacia la superación de la situación de calle, las Casas Compartidas tienen mayor efectividad en la interrupción de la situación de calle respecto a los otros dispositivos, dado que el 59,15% de los que egresan lo hacen por este motivo, sin embargo, es en las Residencias donde egresan mayor cantidad de personas, lo cual podría deberse a que existen más Residencias que Casas Compartidas y además la capacidad de personas que puede recibir es mayor, por lo que hay un efecto estadístico que no estaría asociado a los programas.

Los Centros de Referencia tienen una componente de bajo umbral (modalidad diurna) y una componente de alto umbral (modalidad residencial) (orientado hacia la superación), ello podría explicar en cierto grado al alto porcentaje de interrupción de situación de calle respecto a otros dispositivos.

Tabla 23. Porcentaje de egresos de personas en situación de calle por tipo de dispositivo

Motivo de egreso	Porcentaje respecto de total de egresos del tipo de dispositivo					
	Casas Compartidas	Centro de Día	Centro de Referencia	Hospedería	Residencia	Centro de Acogida
Decisión técnica del equipo	19,72%	5,33%	11,90%	11,79%	19,62%	4,08%
Derivación	2,82%	2,67%	9,38%	5,68%	11,77%	12,24%
Deserción o abandono	16,90%	40,00%	22,88%	56,11%	35,49%	2,04%
Fallecimiento	1,41%	22,67%	2,06%	1,14%	0,51%	53,06%
Interrupción de la situación de calle	59,15%	29,33%	53,78%	25,28%	32,59%	28,57%
% de egresos respecto al total de PSC participantes del dispositivo	43,3%	2,0%	74,8%	48,1%	83,8%	2,1%

Fuente: Elaboración propia

5.2.3 Egreso por interrupción de calle

De acuerdo con las orientaciones técnicas del Programa Noche Digna, se considera que una persona ha interrumpido la situación de calle cuando esta persona ha logrado “arrendar o comprar una vivienda o se re-vincule con alguna persona significativa, mudándose a vivir sola o a la casa de una tercera persona, manteniéndose por al menos cuatro meses en dicho espacio”. Esta situación es considerada como egreso exitoso del Programa.

Bajo este concepto, el 7,6 % (682) de las personas en situación de calle que ingresaron a alguno de los 40 Centros, entre los años 2019-2021, han interrumpido la situación de

calle. De ellas, el 81,4% (555) son hombres y mientras que el 18,6% (127) son mujeres, representando similar proporción respecto de la muestra total.

En cambio, al consultar por personas migrantes, se observa que 5,6% (36) de las personas que interrumpieron la situación de calle son migrantes, lo cual representa más de tres veces si se compara con el porcentaje de migrantes respecto del total de PSC (1,51%). Esto se traduce en que el 26,7% de los migrantes en situación de calle egresaron de manera exitosa, interrumpiendo la situación de calle. A diferencia de las personas con nacionalidad chilena, donde el 7,4% de las PSC registradas como nacionales interrumpieron la situación de calle. Cabe considerar en esta interpretación que el volumen de PSC chilenas es mayor y que posiblemente la situación de calle de las personas migrantes es más transitoria y muy asociada a su estatus migratorio y los procesos de regularización que ellas han podido desarrollar en el periodo de estudio.

Tabla 24. Interrupción de la situación de calle según país

País	Personas en situación de calle		PSC que han interrumpido la situación de calle	
	N° personas	% respecto del total de PSC	N° personas	% respecto al total de PSC que han interrumpido la situación de calle
Chile	8.785	98,5%	646	94,7%
Otro (Migrantes)	135	1,5%	36	5,3%
Total	8.920	100,0%	682	100,0%

Fuente: Elaboración propia

- La interrupción de calle según tipo de dispositivo

En el punto anterior se mencionó el bajo registro de egresos en aquellos Centros de bajo umbral. Si se observa particularmente la interrupción de la situación de calle en estos Centros, la interrupción llegó a ser inferior al 1%. Esto guarda relación con el foco que tienen los Centros de bajo umbral (Centros de Día y de Acogida) orientados principalmente a la protección de la vida de las personas brindando servicios básicos, y, en segunda instancia, hacia el inicio procesos de superación, no como objetivo principal.

En cambio, si se observan los Centros de alto umbral que están orientados hacia la superación de la situación de calle, el porcentaje de interrupción de la situación de calle de las personas que asisten a estos Centros es mayor, sobre el 25% de las personas que ingresan. Cabe recordar que la interrupción de la situación de calle por normativa contempla un seguimiento hasta los 4 meses de haber egresado del Centro.

Tabla 25. Interrupción de la situación de calle según tipo de dispositivo

Tipo de dispositivo	Interrupción de la situación de calle	Cantidad participantes 2019-2022	% Personas que han interrumpido la situación de calle
Casas Compartidas	42	164	25,6%
Centro de Acogida	14	2.291	0,6%
Centro de Día	22	3.718	0,6%
Centro de Referencia	235	584	40,2%
Hospedería	178	1.464	12,2%
Residencia	191	699	27,3%
Total general	682	8.920	7,6%

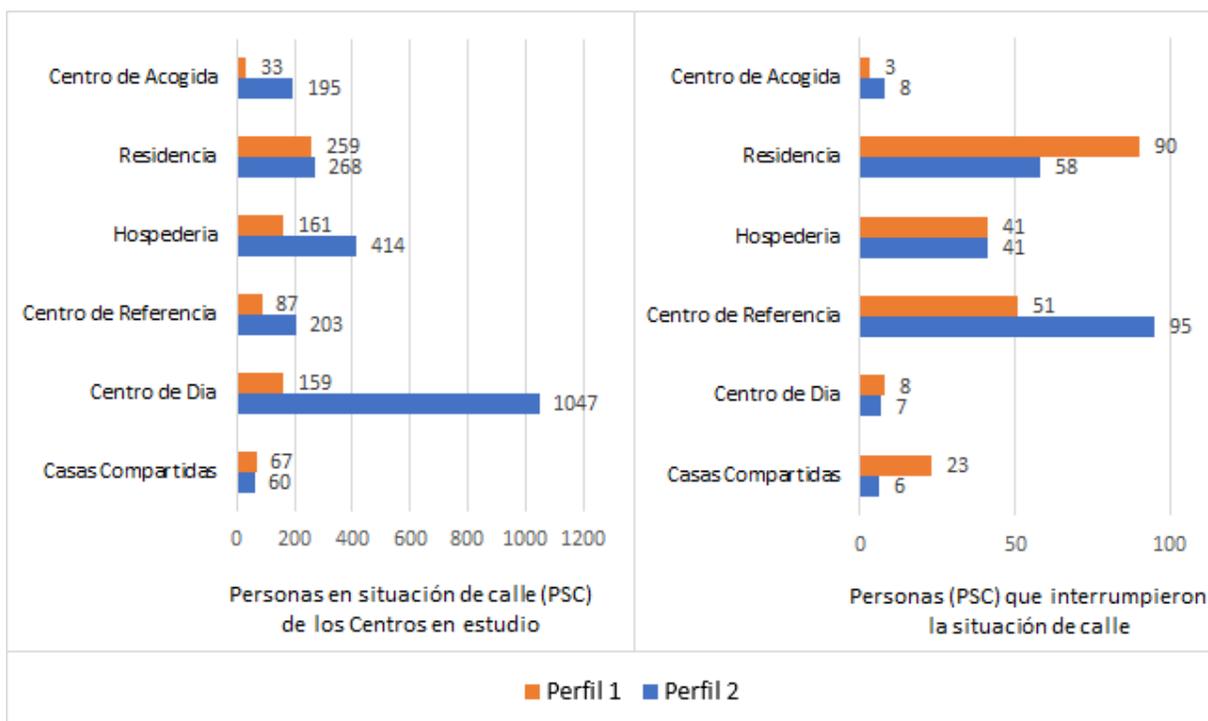
Fuente: Elaboración propia

- La interrupción de calle y perfiles de caracterización

Anteriormente se analizó la caracterización (perfiles) de las PSC en los diferentes tipos de dispositivos. La siguiente gráfica compara esta caracterización con la caracterización de las PSC que interrumpieron la situación de calle. De ello se destaca que, en las Residencias y las Casas Compartidas, las personas que interrumpieron la situación de calle entre el 2019 y 2021 fueron mayoritariamente personas caracterizadas con perfil 1 y representan una mayor proporción con relación al perfil 2 respecto a la caracterización general del tipo de dispositivo. Ambos tipos de Centros son de alto umbral están orientado principalmente hacia personas sin necesidades de apoyo complejo cuyo plan de trabajo persigue objetivos programáticos con foco hacia la salida de la situación de calle. En este sentido, los datos se condicen con la naturaleza de estos dispositivos.

Como observación adicional, a diferencia de otros Centros de bajo umbral (exceptuando los Centros de Día por la baja representatividad de los datos), en las Hospederías también interrumpieron la situación de calle una mayor proporción de PSC con perfil 1 respecto del perfil 2, donde el 50% de las personas que interrumpieron la situación de calle desde este tipo de dispositivos se caracterizó con perfil 1 y el otro 50% con perfil 2 (alta complejidad), siendo que las personas en situación de calle participantes de este tipo Centros fue mayoritariamente del perfil 2. A pesar de ser las Hospederías un tipo de Centro que ofrece principalmente alojamiento nocturno, éste también brinda un escenario que propicia la superación de la situación de calle, a través de distintos elementos tales como el ejercicio de la convivencia comunitaria y el apoyo en los procesos de integración social.

Gráfico 7. Comparativa de PSC y PSC que interrumpieron la situación de calle según tipo de dispositivo y perfil de caracterización



Fuente: Elaboración propia

- La interrupción de calle según rango etario

Al mirar la variable edad, el 28,3% de las PSC que interrumpieron la situación de calle estuvieron entre los 42 y 53 años, siguiendo el rango entre los 30 y 41 años con un 27,1%. A nivel total la muestra, ambos rangos son donde se presentan más PSC, siendo en primer lugar el rango de 30 a 41 años, y luego el de 42 a 53 años. En general, es posible visualizar un similar comportamiento entre las edades de las PSC participantes de los Centros respecto al total de PSC y las edades de las PSC que interrumpieron la situación de calle respecto del total de éstas.

Con relación al mismo rango etario y exceptuando a los y las menores de edad, las PSC mayores de 65 años son quienes interrumpen la situación de calle en mayor proporción respecto al total de PSC de este mismo rango etario, pese a que es el rango que tiene mayor porcentaje de personas de alta complejidad, caracterizadas con perfil 2.

Tabla 26. PSC que han interrumpido la situación de calle según rango etario

Rangos de edad	Personas en situación de calle		PSC que han interrumpido la situación de calle		
	N° personas	% respecto del total de PSC	N° personas	% respecto al total de PSC que han interrumpido la situación de calle	% respecto al total de PSC del mismo rango etario
Menor a 18 años	21	0,2%	6	0,9%	28,6% ³³
Entre 18 y 29 años	1.236	13,9%	88	12,9%	7,1%
Entre 30 y 41 años	2.781	31,2%	188	27,6%	6,8%
Entre 42 y 53 años	2.676	30,0%	193	28,3%	7,2%
Entre 54 y 65 años	1.728	19,4%	159	23,3%	9,2%
Mayor a 65 años	478	5,4%	48	7,0%	10,0%
Total	8.920	100,0%	682	100,0%	7,6%

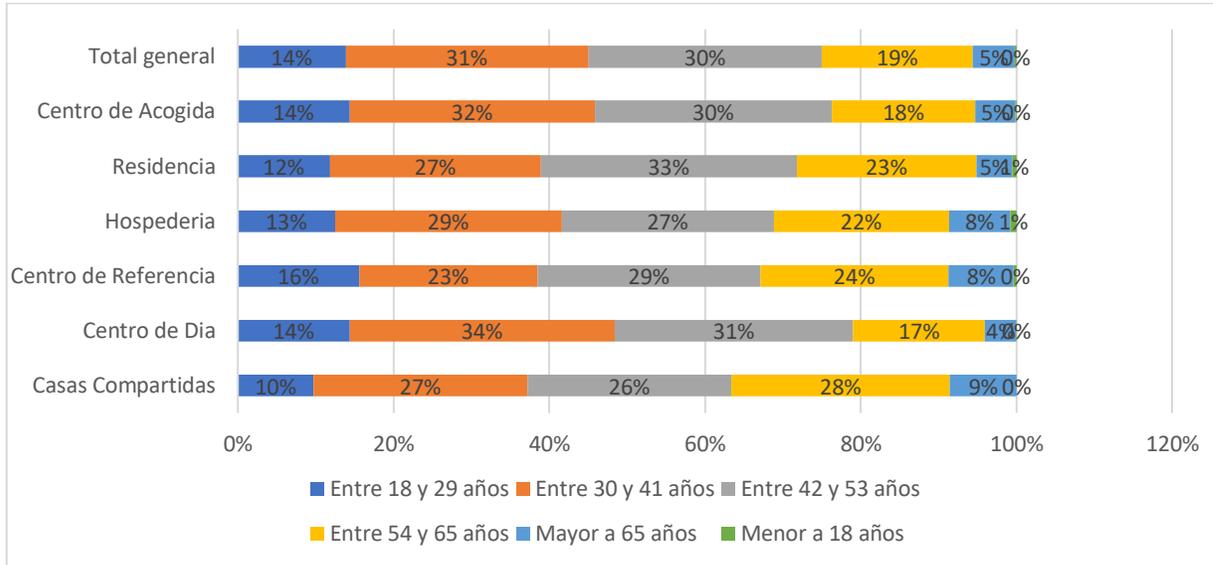
Fuente: Elaboración propia

Finalmente, al visualizar estos porcentajes en cada tipo de dispositivo, en los Centros de Acogida sólo el 7% de las PSC que interrumpieron la calle en ese tipo de dispositivo estuvieron entre los 42 y 53 años siendo que en total el 30% de las PSC en estos Centros están dentro de ese rango.

De manera similar ocurre en los Centros de Día, donde los porcentajes de PSC que interrumpen la situación de calle según rangos de edad sigue otro comportamiento respecto a la distribución por edad de las PSC participantes de este tipo de Centros. Lo anterior se observa en que en estos Centros se destaca un porcentaje mayor de personas jóvenes (entre 18 y 29 años) y mayores de 65 años que interrumpieron la situación de calle si se compara con la distribución etaria de la muestra. Sin embargo, se hace el hincapié en la baja representatividad de datos de PSC que interrumpen la situación de calle en este tipo de dispositivo ya que sólo el 2% de los participantes de este tipo de Centros presentan registro de egreso.

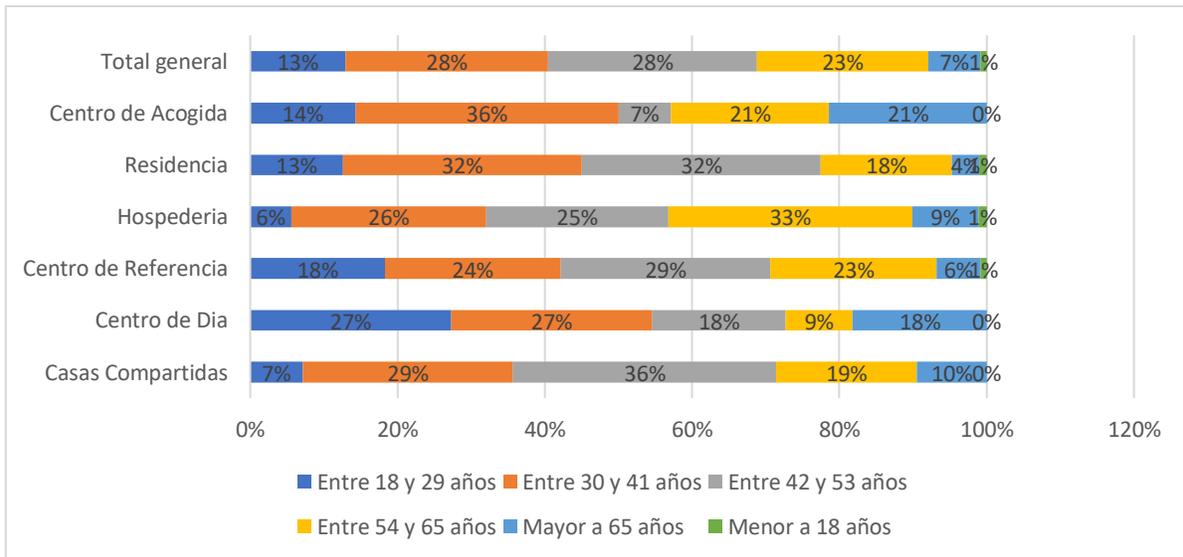
³³ Existe un trabajo clave de las organizaciones de la Sociedad Civil en el trabajo con jóvenes y menores de edad. Por ejemplo, la Fundación Sentido (<https://nuevo.fundacionsentido.cl/>)

Gráfico 8. Personas en situación de calle según tipo de dispositivo y rango de edad



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. PSC que interrumpieron la situación de calle según tipo de dispositivo y rango de edad



Fuente: Elaboración propia

- La interrupción de calle según tipo de organismo ejecutor

En la siguiente tabla es posible observar que las Municipalidades son el organismo con mayor cantidad de registros de egresos y mayor cantidad de personas que han interrumpido la calle respecto a las ONG, sin embargo, este análisis es sesgado si no se considera los tipos de dispositivos que administra cada ejecutor y la cantidad de PSC que participan en cada uno de estos dispositivos.

Tabla 27. Interrupción de la situación de calle según tipo de organismo ejecutor

Tipo de ejecutor	Egresos		Interrupción situación de calle		PSC participantes 2019-2021
	Nº personas	% respecto total de participantes	Nº personas	% respecto total de participantes	
ONG con más de un CTS	727	19%	261	7%	3.915
Municipalidad	645	25%	268	10%	2.574
ONG con CTS único	550	23%	153	6%	2.431
Total general	1.922	22%	682	8%	8.920

Fuente: Elaboración propia

En Centros de alto umbral, orientados hacia la superación, las ONG con CTS único tienen mayor cantidad de PSC egresadas por interrupción de la situación de calle (60% del total de participantes de Centros de ese tipo de organismo ejecutor), seguido por las Municipalidades con un 41% y luego las ONG con más de un CTS con un 20%. Sin embargo, la cantidad de participantes en este tipo de dispositivo varía cada tipo de ejecutor: 15, 17 y 132 respectivamente.

En las Residencias, las ONG con más de un CTS tuvieron un mayor porcentaje de PSC que interrumpieron la situación de calle respecto los otros tipos de organismo ejecutor con un 32% en comparación al 23% de las Municipalidades y el 20% de las ONG con programa único.

6. RESULTADOS ESTADÍSTICOS

A continuación, se presentan los resultados del objetivo específico N°2: *“Relacionar las variables en estudio a través de un modelo de correlación estadístico sobre la base integrada.”*

Como se ha mencionado anteriormente, el propósito de este trabajo es evidenciar si la ocurrencia de la interrupción de calle tiene relación con la calidad de los Centros, específicamente con los niveles de cumplimientos de los estándares tangibles e intangibles que se señalan en el Manual de Orientaciones Técnicas del Programa Noche Digna.

Cabe señalar que los siguientes resultados consideran el análisis de datos de 40 Centros de Noche Digna, cuyos datos sobre el nivel de cumplimiento fueron obtenidos de la base integrada del levantamiento realizados por FOCUS y aquellos datos respecto a los participantes de estos Centros fueron obtenidos del Sistema Informático Noche Digna.

El análisis se realizó bajo el supuesto que dicha información está ingresada correctamente, con la consideración de es probable que falten datos por ingresar debido a que algunos Centros registran la información en el sistema con cierto tiempo de desfase.

A continuación, se presentan los resultados de 2 análisis de correlación:

1. El primer análisis considera los datos de las variables respecto a los 40 Centros evaluados.
2. El segundo análisis considera los datos de las variables solamente de aquellos Centros donde el porcentaje de egresos totales respecto a la cantidad de participantes del Centro es inferior al 2%, con el objetivo de mejorar la representatividad de los datos bajo el supuesto que en aquellos Centros existe un bajo nivel de registro debido a que son Centros donde el flujo de personas es mayor debido a que son Centros de baja exigencia que prestan servicios básicos, y/o no se registraron los egresos debidamente en el sistema.
Al realizar esta consideración, la muestra bajó a un total de 31 Centros.

Como se comentó en la metodología, los análisis de correlación fueron realizados en el software SPSS y siguieron los siguientes pasos, utilizando un nivel de confianza del 95%:

- Paso 1: Definición de variables “X” e “Y”.
- Paso 2: Prueba de normalidad
- Paso 3: Planteamiento de hipótesis de correlación
- Paso 4: Prueba de correlación
- Paso 5: Gráficos de dispersión

I. Primer análisis

- Paso 1: Definición de variables

X: Puntaje global de nivel de cumplimiento de estándares tangibles e intangibles del Centro.

Y: Porcentaje de personas del Centro que interrumpieron la situación de calle respecto del total sus participantes.

Se consideró la variable que mide calidad como independiente en relación a la hipótesis que, a mayor cumplimiento de los estándares en los Centros, entonces mayor es el porcentaje de personas que interrumpen la situación de calle.

Cabe recordar que la variable “Y” considera a las personas que participaron en los Centros entre los años 2019 y 2021.

- Paso 2: Prueba de normalidad

Debido a que la muestra corresponde a 40 Centros (n=40), se utilizó la prueba de Shapiro Wilk utilizada cuando se realizan muestras compuestas por menos de 50 elementos.

De esta prueba resultó lo siguiente:

- La variable X “Puntaje global de cumplimiento de estándares” sigue una distribución normal
- La variable Y “Porcentaje de personas que interrumpieron la situación de calle” no sigue una distribución normal.

- Paso 3: Planteamiento de hipótesis de correlación

-

La hipótesis de este estudio plantea que existe cierto grado de relación el nivel de cumplimiento de los estándares tangibles e intangibles de los Centros y la ocurrencia de la interrupción de la situación de calle, por lo que el planteamiento de hipótesis para la prueba de correlación fue la siguiente:

H0: No existe correlación entre las variables “X” e “Y”

H1: Existe correlación entre las variables “X” e “Y”

- Paso 4: Prueba de correlación

Dado que sólo una de las variables sigue una distribución normal, se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman ya que la distribución muestral del “Porcentaje de personas que interrumpieron la situación de calle” no se ajusta a una distribución conocida.

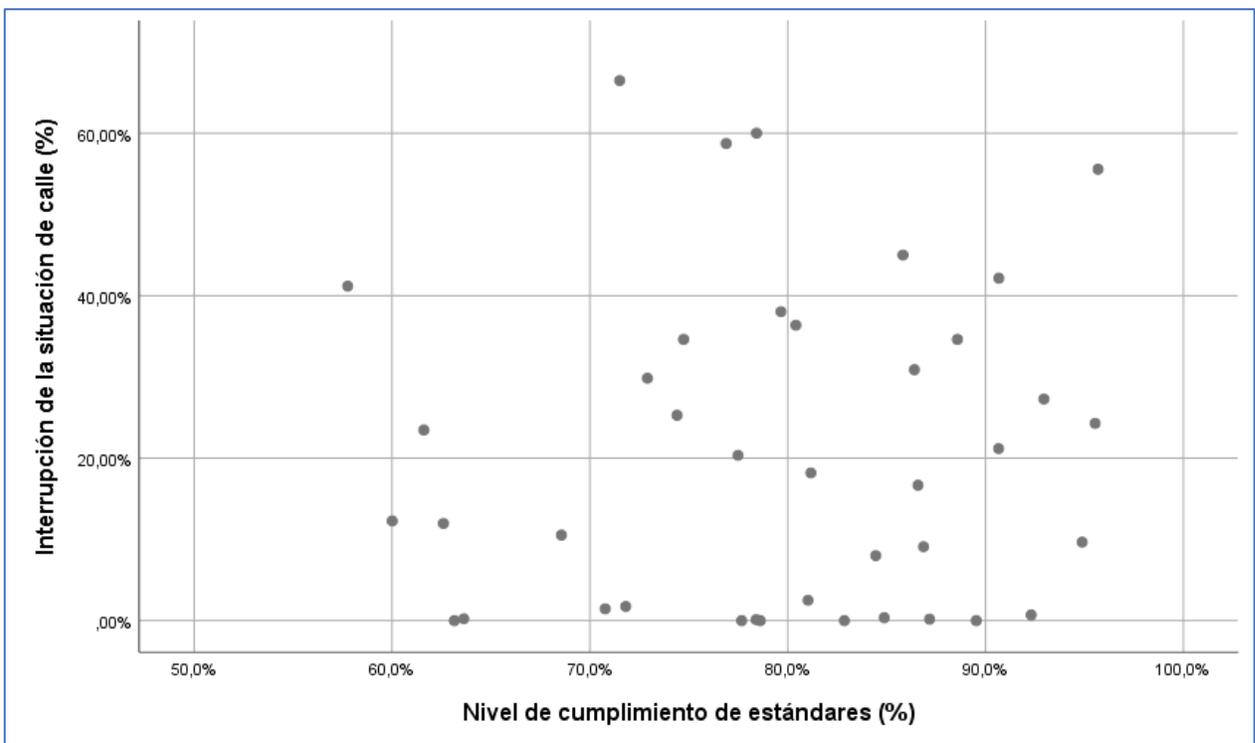
Los resultados en SPSS arrojaron con un 95% de confianza que no existe correlación entre ambas variables. Se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis del estudio (H1).

Por tanto, no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de cumplimiento de los estándares tangibles e intangibles de los Centros y la ocurrencia de la interrupción de la situación de calle. No existe correlación entre estas variables.

- Paso 5: Gráficos de dispersión

En el siguiente gráfico se visualiza la dispersión de los datos de las variables en estudios, donde es posible observar que no figura una tendencia relacional directa entre ellas. Es decir, algunos Centros un mayor nivel de cumplimiento de los estándares tangibles e intangibles respecto a otros Centros, sin embargo, tienen un menor porcentaje de personas que han interrumpido la situación de calle. Los puntos graficados no muestran una clara relación dado que no tiene un comportamiento que refleje cierta tendencia, los datos están dispersos en el plano cartesiano.

Gráfico 10. Interrupción de la situación de calle v/s Cumplimiento de estándares de 40 Centros



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, se realizó este mismo análisis considerando como variable independiente el porcentaje de cumplimiento únicamente de estándares intangibles. Los resultados arrojaron que no existe correlación entre el nivel de cumplimiento de estándares intangibles y la ocurrencia de la interrupción de la situación de calle. Al visualizar el gráfico de este caso, los datos se visualizan aún más dispersos (Ver Anexo A).

También se realizó una prueba de regresión múltiple con todas las variables de la dimensión de estándares intangibles para poder saber si al menos con alguna de ellas existe algún tipo de relación ya que los puntajes de éstos están por debajo de la

evaluación de los estándares tangibles. Los resultados arrojaron que ninguna de las variables de la dimensión intangible se relaciona con el porcentaje de personas que interrumpieron la situación de calle en los Centros considerados en el estudio (Ver Anexo B).

II. Segundo análisis

En este análisis se modificó la muestra dejando sólo aquellos Centros que tienen registros de egresos igual o superior al 2% respecto del total de sus participantes. Al realizar este ajuste, los Centros a analizar se redujeron a un total de 31, quedando fuera principalmente 6 Centros de Día, 2 Centros de Acogida y 1 Hospedería, coincidente con los resultados expuestos en 6.2.3.

A continuación, se muestran los resultados de manera más resumida ya que este análisis persigue en mismo procedimiento y planteamiento que el primer análisis:

- Paso 1: Definición de variables

X: Puntaje global de nivel de cumplimiento de estándares tangibles e intangibles del Centro.

Y: Porcentaje de personas del Centro que interrumpieron la situación de calle respecto del total sus participantes.

- Paso 2: Prueba de normalidad

- La variable X “Puntaje global de cumplimiento de estándares” sigue una distribución normal
- La variable Y “Porcentaje de personas que interrumpieron la situación de calle” sigue una distribución normal.

- Paso 3: Planteamiento de hipótesis de correlación

Se plantea la misma hipótesis del primer análisis.

- Paso 4: Prueba de correlación

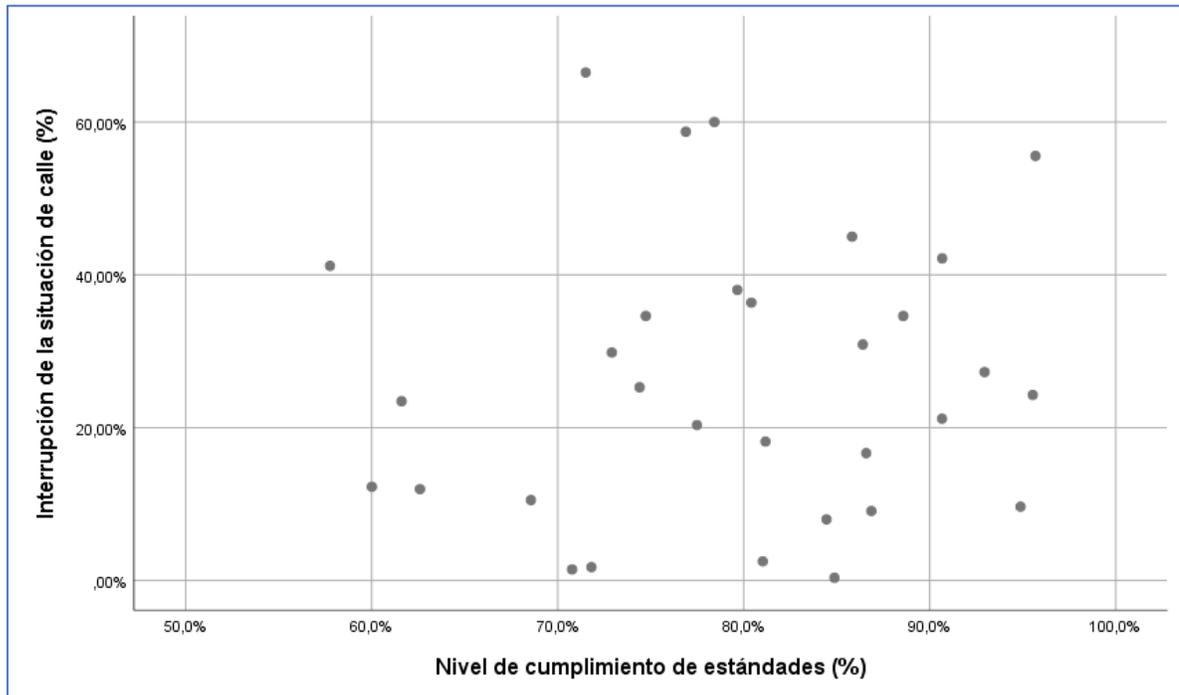
A diferencia de la primera prueba, para este análisis se aplicó la prueba estadística de correlación de Pearson que permite medir la fuerza y la dirección de la asociación de dos variables cuantitativas con distribución normal.

Al igual que la primera prueba, los resultados arrojaron que no existe correlación entre el nivel de cumplimiento de estándares tangibles e intangibles de los Centros y el porcentaje de personas participantes que interrumpen la situación de calle.

- Paso 5: Gráficos de dispersión

En siguiente gráfico muestra que, aun quitando de la muestra aquellos Centros donde hay un bajo porcentaje en el registro de egresos, existe igualmente una dispersión de los datos que no permite evidenciar un patrón claro.

Gráfico 11. Interrupción de la situación de calle v/s Cumplimiento de estándares de 31 Centros



Fuente: Elaboración propia

Por tanto, bajo el marco conceptual y los supuestos utilizados, es posible decir que la calidad de los Centros en cuanto al cumplimiento de los estándares tangibles e intangibles declarados en el Manual de Orientaciones Técnicas del Programa Noche Digna no evidencia algún tipo de relación respecto al propósito que tiene el Programa sobre la superación de la situación de calle.

Sin embargo, esto no implica que la calidad en sí de los Centros no influya en la cantidad de personas en situación de calle que logran salir de esta situación. Se debe tener claridad que lo estudiado aquí corresponde al análisis de una forma particular de evaluar la calidad de los Centros Noche Digna, por tanto, a pesar de los resultados, en este estudio no es posible decir que la calidad de los Centros no impacta en la superación de la situación de calle.

7. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE POLÍTICAS

La situación de calle corresponde a un fenómeno social complejo que conlleva expresiones más severas de pobreza y exclusión social. Como país aún no existe una política nacional para las personas en situación de calle, sin embargo, el Programa Noche Digna constituye la iniciativa principal como Estado para atender esta problemática, especialmente los Centros Temporales para la Superación cuyo propósito se orienta hacia la superación de la situación de calle.

Teniendo en consideración que en todo programa social la implementación e intervención en la población objetivo debiese conducir al logro de sus objetivos que abordan cierta problemática, el presente estudio tuvo como objetivo estudiar la relación entre la calidad de los Centros Temporales para la Superación respecto al nivel de cumplimiento de los estándares declarados en el Manual de Orientaciones Técnicas del programa y la ocurrencia de la interrupción de la situación de calle que constituye el objetivo principal de este componente.

Tras el estudio de los datos y el análisis realizado, los resultados arrojaron que no existe relación entre el nivel de cumplimiento de los estándares de los Centros y la cantidad de personas participantes que logran interrumpir la situación de calle, bajo en concepto de egreso exitoso que utiliza el Programa Noche Digna. Tampoco hay relación entre las dimensiones de los estándares y la ocurrencia de la interrupción de la situación de calle. Estos resultados estadísticos no permiten concluir que la calidad de los Centros no impacte en la cantidad de personas que logran interrumpir la situación de calle.

Se infiere que dentro de las causas que podrían explicar estos resultados está la calidad de los datos de los egresos y la completitud de los registros, debido a que no se sabe con exactitud si quedaron o no situaciones de egresos de participantes pendientes por registrar en el sistema informático y que por tanto no están en la base estudiada. También los resultados podrían deberse a la manera o forma de evaluar la calidad de los Centros.

Para una mejor comprensión de estos resultados, a continuación, se concluirá el análisis de este estudio a través de una reflexión sobre la evaluación de realizada a los Centros, sobre los resultados y caracterización de las variables estudiadas y sobre los desafíos, propuestas y/o sugerencias para la mejora de los Centros y las políticas públicas para las personas en situación de calle:

Evaluación de los Centros:

- El levantamiento y la evaluación de los Centros realizado por FOCUS constituye información valiosa que mide a todos los Centros a través de los mismos criterios denominados estándares permitiendo una comparativa rápida en diferentes dimensiones sobre el estado respecto al cumplimiento de estos criterios mínimos para poder resguardar el funcionamiento e implementación del Programa, este tipo de evaluación establecer una valoración universal, sin embargo, no considera el contexto (factores externos) y los actores implicados en esa valoración. Los resultados obtenidos de este estudio a los Centros no permiten tener un conocimiento explicativo sobre la calidad de la intervención y los procesos internos de los Centros y las relaciones de causalidad que puedan existir ya que no conduce hacia la comprensión de lo que ocurre en el programa. Por tanto, se debe considerar esta evaluación de calidad como una evaluación parcial de la realidad, ya que este tipo de evaluación estandarizada es responder a la visión de un determinado punto de vista sobre la calidad y el valor de la intervención y no se tiene certeza de que el cumplimiento total de estos estándares responda a un mayor logro de los objetivos que el programa plantea.
- En virtud de lo anterior, en pos complementar la evaluación realizada a los Centros Noche Digna y poder determinar la contribución de la intervención de los Centros a la superación de la situación de calle, se sugieren las siguientes propuestas de análisis considerando que los diferentes tipos de evaluación (ya sea de resultados o de procesos) no cubren toda la realidad de una intervención, sino más bien, son complementarios:
 - i. Realizar un análisis comparativo de las personas en situación de calle antes y después de la intervención realizada por los Centros y también un comparativo del antes y después de las personas en situación de calle que no han participado de esta intervención, a través del cruce de datos de las PSC del Registro Calle y las PSC que han ingresado en los Centros dentro cierto período. Esto con la finalidad de ver qué efectos han experimentado las PSC afectadas por la intervención en contraste con aquellas que no han sido partícipes y visualizar en qué medida hubo cambios en estas personas.
 - ii. Análisis de procesos: Complementar con una evaluación delimitada de la intervención de los Centros en las PSC, identificando los procesos claves de intervención, las relaciones entre sí y los resultados tanto finales como intermedios para analizar si existe congruencia entre los procesos y los resultados. Este análisis permite distinguir fallos en los objetivos planteados o en la implementación, de modo de que se puedan evidenciar oportunidades de mejora que conlleven a un rediseño de los procesos de intervención para el logro de los objetivos planteados o a un replanteamiento de estos mismos.

- iii. Trabajo en conjunto con otros actores: incluir a actores implicados a los Centros (Personas en situación de calle, organizaciones sin fines de lucro, corporaciones, voluntariados, otras instituciones públicas) a fin de generar un modelo evaluativo integrado que combine modelos evaluativos existentes con las aportaciones subjetivas de estos actores, desde su propio conocimiento, experiencia y perspectiva.
- iv. En cuanto a la evaluación realizada por FOCUS, se sugiere revisar los indicadores que evalúan cada una de las dimensiones de los estándares, principalmente intangibles ya que los indicadores utilizados sólo denotan la existencia o no de cierto elemento y no permiten evidenciar sobre la eficacia y calidad de éstos, por ejemplo, se evalúa la existencia de capacitaciones, de ciertas estrategias de intervención, la aplicación de evaluación de clima laboral, pero no se consideran los efectos de la aplicación de estos elementos, es decir, no se miden los resultados de las capacitaciones (porcentaje de personas capacitadas, aprobaciones, etc), ni tampoco se mide las estrategias de intervención en los grupos abordados, ni los resultados del clima laboral. Además, se sugiere dar ponderaciones las dimensiones/indicadores de los estándares debido a que no todos guardan la misma relevancia e impacto en el objetivo de lograr la interrupción de la situación de calle.
- v. También se sugiere que los indicadores evalúen un punto en particular, por ejemplo, en la dimensión de Sistema Informático Noche Digna uno de los indicadores evalúa si el Centro “recoge, consigna y gestiona la información sobre ingresos, egresos y procesos de los participantes en el Sistema Informático Noche Digna (SIND)”, pudiese haber una mejor calidad del dato si se evalúa el registro de ingreso y de egreso por separado ya que de acuerdo a los resultados, 36 Centros de los 40 evaluados cumplen con este indicador, sin embargo, de la base de datos extraída del SIND se observa efectivamente un alto nivel de registro de ingresos, sin embargo, hay 9 Centros de bajo umbral que sólo el 1,6% o menos de las PSC participantes del Centro cuentan con registro de egreso.

Resultados de los datos expuestos:

- De acuerdo con los resultados de la evaluación y el porcentaje de personas que interrumpen la situación de calle, queda en evidencia que existe una brecha entre los puntajes globales de los Centros (donde casi la mitad de ellos cumple con los estándares en un 80% o más) y la ocurrencia de la interrupción de la situación calle de las personas que ingresan a estos Centros, donde se registra que sólo el 7,6% de ellas ha logrado superar esta situación.

- Otro sesgo importante observado guarda relación con las personas migrantes, sólo el 1,5% de las PSC acogidas en los Centros estudiados son migrantes, considerando que durante el período analizado (2019-2021) hubo un aumento de esta población debido a una crisis migratoria que venía arrastrándose en Chile y Sudamérica, al “estallido social” del año 2019 y a la pandemia del COVID-19, cambiando la realidad en cantidad y composición, con familias completas que perdieron sus hogares cayendo bajo la línea de la pobreza e indigencia.
- En cuanto a las dimensiones evaluadas, las con menor cumplimiento son aquellas que inciden en la intervención misma hacia las personas en situación de calle, en lo que se refiere a la formación y capacitación del equipo profesional de manera especializada y continua, al cuidado de dinámicas y herramientas para la salud mental de equipo, al clima laboral al interior de los Centros y a las prácticas de intervención focalizada. Todas ellas son elementos claves para pensar en la superación de la situación de calle y son entendidas como fundamentales para el funcionamiento y el desarrollo mismo de la intervención lo cual impacta también en el quehacer diario con los participantes de los distintos Centros. Por ello se recalca la importancia de evaluar en detalle elementos de estructura (recursos humanos) y de procesos.
- Se observó además que el cumplimiento de estándares tangibles e intangibles en Centros ejecutados por Municipalidades es menor que los Centros administrados por ONG's, principalmente por aquellas que están encargadas de más de un Centro. Esta diferencia podría explicarse por el nivel de especialización en la temática de las organizaciones sin fines de lucro (ONG's-Fundaciones) en relación con la institucionalidad pública, ya que históricamente las organizaciones de la sociedad civil han desplegado un fuerte trabajo incluso mucho antes de que el Estado abordara esta problemática y reconociera a las personas en situación de calle como sujetos de acción preferente por parte y titulares de derechos. También podría estar directamente relacionado al compromiso de la administración municipal en ejercicio, el nivel de importancia o garantías para continuar la implementación de los proyectos de una administración anterior.
- En cuanto a las regiones, las peor evaluadas son justamente aquellas que administran un sólo centro, coincide con que principalmente son zonas extremas donde existen pocas redes y apoyo y poca oferta de servicio, siendo el único referente para temas de PSC. Por otra parte, son instituciones con poca estructura, que suelen funcionar principalmente con los recursos que provee el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- De la base de datos utilizada, se observó un alto porcentaje de PSC (38,8% respecto al total de egresos registrados) que dejaron los Centros por motivo de deserción o abandono lo cual constituye un elemento clave ya que es un indicador que podría dar luces de oportunidades que permitan mejorar la oferta, se propone realizar estudios centrados en el seguimiento de estos casos.

Reflexiones, desafíos y propuestas orientadas hacia las PSC:

- Se reconoce el aporte de los Centros Temporales para la Superación en cuanto a brindar espacios de contención y protección a las personas en situación de calle, y las limitaciones y potencialidades que existen para el logro de los procesos de superación de la situación de calle. La brecha existente entre lo que se espera de la oferta y la realidad de su implementación denota la complejidad de la naturaleza de la problemática de la situación de calle y las acciones dirigidas a superarlos, tanto por su carácter multidimensional y por las insuficiencias de los mecanismos institucionales para abordar de manera integral e intersectorial los procesos de intervención. Por ello, uno de los desafíos es construir una política a nivel país para las personas en situación de calle, donde la intersectorialidad se aplique desde diferentes perspectivas, no sólo en la construcción de los objetivos sino también en la implementación de manera mancomunada en tanto estructura, recursos y responsabilidades conjuntas con otras entidades, servicios y/o programas, principalmente en el ámbito laboral, vivienda, de salud y educación.
- En cuanto a los Centros de Noche Digna, se sugiere ahondar en las realidades territoriales y las condiciones con las que los diferentes Centros implementan la oferta. Para ello se propone considerar las características geográficas, socioculturales y situación presupuestaria de la región para adaptar la oferta a la realidad local y potenciarlas a partir de las condiciones contextuales existentes. Dentro de ello, se deja como propuesta la realización un estudio de los movimientos y puntos de calle donde pernoctan y frecuentan las PSC con el fin de ubicar la oferta de manera estratégica en cada región.
- Como mecanismo de control y a fin de fortalecer la territorialidad e integración de la oferta, se sugiere potenciar instancias de retroalimentación y coordinación entre dispositivos entre las diferentes regiones y organismo ejecutor.
- Respecto al desempeño de los municipios, además de asumir una gama amplia de otros programas sociales, lo cual podría limitar el alcance de éstos en la ejecución de los Centros, muchos de ellos no cuentan con una orgánica exclusiva para la situación de calle. Por tanto, se propone potenciar el rol o preponderancia que se les otorga a las Municipalidades para que sean líderes en este tipo de trabajo y considerar en un futuro oficializar un área encargada de las PSC para posibilitar contrataciones con mayor nivel de idoneidad y contar con profesionales capacitados. Cabe señalar que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia debiese tener la responsabilidad de empoderar y facilitar capacitaciones e instancias de autocuidado a los organismos ejecutores y resguardar que esto se efectúe.
- En cuanto a la calidad de los datos con la que se cuenta para poder hacer análisis y estudios para la gestión y mejora de los Centros, se sugiere potenciar

el Sistema Informático Noche Digna, como instrumento que recopila y registra datos sensibles de la trayectoria de las PSC. Para ellos se propone identificar continuamente oportunidades de mejora de usabilidad a fin de que el sistema logre ser amigable para el usuario o usuaria y facilite el uso de éste, también es necesario identificar necesidades de nuevas funcionalidades, en este sentido, se podría revisar por ejemplo si el flujo y los campos de digitación son atingentes o si es necesario incorporar otras variables que permitan contar con información valiosa del proceso de intervención que sirva posteriormente como insumo para mejoras al programa.

- En sintonía con lo anterior, es necesario garantizar que se realicen todos los registros respectivos al proceso de intervención desde que la persona en situación de calle ingresa al Centro hasta que éste egresa, y en caso de las personas que interrumpen la situación de calle, hasta cuatro meses después de su egreso tal que permita dar seguimiento posterior de haber dejado el Centro y conocer cómo ha sido la vida después de haber salido de la situación de calle. Esto constituye además una información valiosa para la mejora continua y la generación o el rediseño de políticas públicas para estas personas.
- Las instalaciones de los Centros actualmente están sujetas al organismo que se adjudique la licitación por lo que no es posible garantizar una infraestructura idónea para las personas en situación de calle que se adapte a sus necesidades físicas, psicológicas y sociales. Constituiría un importante desafío a nivel país poder contar como Estado con instalaciones propias, diseñadas y construidas con los estándares y necesidades que amerita.
- Tras diferentes acontecimientos en Chile y América Latina, en el contexto del aumento de la migración intrarregional, el estallido social, la crisis generada por la pandemia del Covid-19, la realidad de las personas, la sociedad y los países han cambiado en esta última década. Ante esta nueva realidad, se hace necesario poder conocer quiénes son las PSC a quiénes se requiere llegar con la oferta o dirigir la política pública. Para ello, se propone realizar una nueva caracterización de las personas en situación de calle y evaluar una nueva tipología de perfiles.

Finalmente, es preciso señalar que las apreciaciones expuestas aquí son en base a este estudio realizado y al aprendizaje obtenido en el transcurso de su construcción. Los resultados y análisis constituyen un estudio exploratorio para ir analizando la calidad de los Centros y factores en la ejecución de la oferta que podrían impactar en los resultados esperados del programa, con el fin de servir como mecanismo de control que permita generar las alertas necesarias para el rediseño y mejora de los Centros y el Programa Noche Digna.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Abarca. (2014). Dimensión de género en la política pública de personas en situación de calle desde la percepción de los actores involucrados de la Región de Tarapacá, durante el segundo semestre del año 2014. [Tesis de Pregrado, Universidad Arturo Prat]. https://www.unap.cl/prontus_unap/site/docs/20140812/20140812183858/tesis_janine_abarca.pdf
- Aguirre, B. (2018). Intervención social: Dispositivos de continuidad, ruptura y oportunidad en el escenario social contemporáneo del trabajo social y las ciencias sociales. Ediciones Universidad Santo Tomás. <https://books.google.cl/books?id=5L8WEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Atherton I & Nicholls CM (2008) 'Housing First' as a means of addressing multiple needs and homelessness. *European Journal of Homelessness*, 2, pp. 289-303
- Arenas, D. (2021). Evaluación de Programas Públicos. Comisión Económica para América y el Caribe (CEPAL). *Gestión Pública*, N° 87 (LC/TS.2021/31). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46795/1/S2100039_es.pdf
- Arza, Javier. (2008). *Personas sin hogar: II Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra. Diagnóstico de la Exclusión Social en Navarra*. Universidad Pública de Navarra. https://www.unavarra.es/digitalAssets/168/168636_10000001-Personas-sin-hogar-PDF.pdf
- Álvarez y Vivero. (2008). *Personas en situación de calle, un estudio exploratorio*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144670/PERSONAS%20EN%20SITUACION%20DE%20CALLE.%20UN%20ESTUDIO%20EXPLORATORIO.pdf?sequence=1>
- Burke, T. (1994). *Homelessness in Australia – Causal Factors*. Canberra: Australian Government Publishing Service.
- Busch-Geertsema, V. (2012). The Potential of Housing First from a European Perspective. *European Journal of Homelessness*, 6(2), 209-216.
- Carbonero, D. et. al. (2016) *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño. Universidad de La Rioja
- Castillo, J. (2009). *Personas y Familias en Situación de Calle, desde las Políticas Públicas y su estructura grupal*. [Tesis de Magíster, Universidad Alberto Hurtado]. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5361/MESPLCastillo.pdf>

- Celic, I. (2016). La multidimensionalidad de la situación de calle en Chile: mucho más que no tener techo. [Tesis de Magister, Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/152591/La%20multidimensionalidad%20de%20la%20situaci%C3%B3n%20de%20calle%20en%20Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cooper, B. (1995). Shadow people: the reality of homelessness in the 90's. Sydney City Mission. http://usyd.academia.edu/BrianCooper/Papers/369068/Shadow_People
- Chung, D., Kennedy, R., O'Brien, B., & Wendt, S. (2000). Home safe home: The link between domestic and family violence and women's homelessness. PartnershipsAgainst Domestic Violence.
- Dirección de Presupuestos. (2019). Monitoreo y seguimiento de oferta pública 2019: Programa Centros Temporales para la Superación. http://www.dipres.gob.cl/597/articles-206865_doc_pdf.pdf
- Dirección de Presupuestos. (2015a). Informe Final de Evaluación Programa Noche Digna. https://www.dipres.gob.cl/597/articles-139831_informe_final.pdf
- Dirección de Presupuestos. (2015b). Evaluación Ex-Post: Conceptos y Metodologías. https://www.dipres.gob.cl/598/articles-139847_doc_pdf.pdf
- Domínguez, A. y Villalba, M. (2010) Investigación diagnóstica de personas que viven en situación de calle.
<https://www.defensorcordoba.org.ar/archivos/publicaciones/Personas%20en%20Situacion%20de%20Calle%202010.pdf>
- [Eissman, I. \(2021\) tesis doctoral el documento está en la comunidad de u-cursos](#)
- Escribano, M. (2014). Personas sin hogar y exclusión social: aproximación desde la bioética. [Tesis de Magister, Universidad Pontificia Comillas].
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/2757/1/TFM000050.pdf>
- Feinstein, O., et. al. (2017). La evaluación de políticas. Fundamentos conceptuales y analíticos. CAF. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1008>
- FOCUS, (2021a). Informe Nacional del estado actual de los Centros. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- FOCUS, (2021b). Informe Final. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Galaz, Pino y Rodríguez. (2021). Autonomía en Personas en Situación de Calle; ¿Utopía o realidad?. [Tesis de Pregrado, Universidad Miguel de Cervantes].
<https://www.umcervantes.cl/wp-content/uploads/2021/01/TESIS-FINAL.pdf>
- Geremek, B. (1989). La piedad y la horca. Alianza Editorial. Madrid, España.

- Gimeno, V. (2015, 23 de mayo). Modelo «En Escalera». *La Institucionalización*. <https://fenomenodeinstitucionalizacion.wordpress.com/2015/05/23/modelo-en-escalera/>
- Gimeno, V. (2018). Intervención en medio abierto con personas sin hogar desde las entidades sociales de la ciudad de Madrid. [Tesis de Magister, Universidad Complutense Madrid]. https://eprints.ucm.es/id/eprint/50100/1/V%C3%ADctor_Gimeno_TFM.pdf
- Grupo Alojamiento, Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. (2013). El Modelo Housing First, una oportunidad para la erradicación del sinhogarismo en la comunidad de Madrid. http://www.eapnmadrid.org/cms/asp/descarga_fichero2.asp?id_doc=90
- Gutiérrez, F. (2019). Análisis del componente Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna en la Región de Valparaíso-Chile, durante el periodo 2015-2017. [Tesis de Pregrado, Universidad de Valparaíso]. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvscl/2782/Gutierrez%20Robles%2c%20Francisca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- IGH. (2017). An Overview of Global Homelessness and Strategies for Systemic Change (1ed.). Institute of Global Homelessness.
- Impacta Consultores SpA. (2019). Estudio de factibilidad de la implementación de un Contrato de Impacto Social para la Superación de la Situación de Calle. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2019/08/Informe-de-Factibilidad-CIS-Situaci%C3%B3n-Calle.pdf>
- Instituto de Sociología ISUC. (2014). Informe final: Estudio de caracterización y levantamiento de prácticas, Programa Noche Digna. Universidad Católica. <http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/Estudio-ISUC.pdf>
- Levinson, D & Ross, M. (2007). Homelessness Handbook. (1st ed.) Berkshire Publishing Group LLC.
- Lorenzo, M. (2012). Macarena Ponce De León Atria. “Gobernar la pobreza. Prácticas de caridad y beneficencia en la ciudad de Santiago”, 1830-1890. *Historia (Santiago)*, 45(1), 312-317. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-71942012000100028>
- Ministerio de Desarrollo Social. (2011). En Chile Todos Contamos: Segundo Censo Nacional de Personas en Situación de Calle. http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/En_Chile_Todos_Contamos_baja.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social. (2014). Política Nacional de Calle: Una estrategia para la inclusión de las personas en situación de calle.

https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/btca/txtcompleto/midesocial/politnac_calle.pdf

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2021). La vivienda es lo primero: Para superar la situación de calle en América Latina. <http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2021/06/LA-VIVIENDA-ES-LO-PRIMERO.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2022). Centros Noche Digna: Estudio Estándares y Propuestas 2020. [presentación de diapositivas]. Programa Noche Digna.

Moviliza. (2018). El potencial de las Estrategias Residenciales para Superar la Situación de Calle: La Experiencia Chilena. <https://ighhub.org/sites/default/files/attachments/Reporte.Estudio%20Residencias%20y%20Casas%20Compartidas.pdf>

Moviliza. (2017). Estudio residencias y casas compartidas: Estrategias y aportes para la situación de calle. Unidad de Investigación y Desarrollo. <http://www.moviliza.cl/EstudioResidenciasyCasasCompartidasAportesalasuperaciondecalle.pdf>

Nieto, C., & Koller, S. H. (2015). Definiciones de Habitante de Calle y de Niño, Niña y Adolescente en Situación de Calle: Diferencias y Yuxtaposiciones. Acta De Investigación Psicológica, 5(3), 2162-2181. [https://doi.org/10.1016/S2007-4719\(16\)30007-2](https://doi.org/10.1016/S2007-4719(16)30007-2)

O'Flaerty, B. (2004). Wrong person and wrong place: For homelessness, the conjunction is what matters. Journal of Housing Economics 13(1):1-15

Olivera, L. (2019). Políticas para personas en situación de calle en Chile y Uruguay: Estado y Sociedad civil. [Tesis de Magister, Universidad de la República de Uruguay]. https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/23522/1/TMFCS_OliveraArtusLucia.pdf

Parodi, M (2015). Usos y significados que las personas en situación de calle le otorgan a una residencia para la superación. [Tesis de Magister, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142251/Entrega%20Final%20Tesis%20a%20Biblioteca.pdf?sequence=1>

Ponce de León, M. (2011). Gobernar la pobreza: Prácticas de caridad y beneficencia en la ciudad de Santiago, 1830-1890. Editorial Universitaria. Centro de Investigaciones Diego Barros Arana. <https://www.bibliotecanacional.gob.cl/publicaciones/vol-li-gobernar-la-pobreza-practicas-de-caridad-y-beneficencia-en-la-ciudad-de>

Red Calle. (2022). Definición de situación de calle. [presentación de diapositivas].

Resolución exenta N°0234 de 2021 [Ministerio de Desarrollo Social y Familia]. Aprueba Manual de Orientaciones Técnicas para Centros Temporales para la Superación, Programa Noche Digna 2021. 30 de marzo de 2021.

Retamales, F. (2010). Vagabundos, mendigos y torrantes; Configuraciones sociales del habitar la calle en el Barrio Puerto de Valparaíso. [Tesis de Pregrado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano].

<http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/376/tant104.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Rozas O., G. y Sapiains, R. (2002). Modelo de Meta-Redes Intersectoriales en Psicología Comunitaria. Revista De Psicología, 11(1), Pág. 41–63.

<https://doi.org/10.5354/0719-0581.2002.17208>

Rubio, Fco. (2007). Ciudadanos y ciudadanas altamente estigmatizados y/o excluidos: las «personas sin hogar». Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences, 15(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18153298014>

Rubilar, G, Santibáñez, C. y Echeverría (2020) agregar este articulo plis <https://cuadernosms.cl/index.php/cms/article/view/137>

Santander, D. (2006). Sobre una antropología de las Personas Sin Hogar. [Tesis de Pregrado, Universidad Austral de Chile].

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/ffs232s/doc/ffs232s.pdf>

Serrano, C., Malo, M. y Cabrero, G. (2000). Un intento de medición de la vulnerabilidad ante la exclusión social. Unidad de Políticas Comparadas (CSIC). Madrid (p.3-4).

<http://ipp.csic.es/sites/default/files/content/workpaper/2000/dt-0013.pdf>

STATCOM. (2017). Informe N°3: Caracterización Cualitativa de Personas en Situación de Calle. Ministerio de Desarrollo Social.

https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/btca/txtcompleto/Informe_Final_Caracterizacion_PSC.pdf

Subirats, J. (2006). Fragilidades vecinas: narraciones biográficas de exclusión social urbana. Icaria Editorial, s.a.

http://200.41.82.27/cite/media/2016/02/Subirats_J_2006_Fragilidades_vecinas_Narraciones_biograficas_de_exclusion_social_urbana1.pdf

Torres, D. (14 de febrero de 2014). Crean primera política nacional para integrar a personas en situación de calle. diarioUchile.

<https://radio.uchile.cl/2014/02/14/crean-primera-politica-nacional-para-integrar-a-personas-en-situacion-de-calle/>

Universidad Alberto Hurtado, (2021). Informe final consultoría "programa de intervención personas en situación de calle - estudio".

Wong, J. (2017). Análisis Crítico a las Políticas Públicas para Personas en Situación de Calle en Chile. [Tesis de Magister, Universidad Alberto Hurtado]. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/23857/MESPLWong.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

9. ANEXOS

ANEXO A: PRUEBAS ESTADÍSTICAS DE CORRELACIÓN

I. Primer análisis: 40 Centros

Tabla 28. Prueba de normalidad Primer Análisis

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE	,148	40	,028	,894	40	,001
PROM_PUNTAJE_GOBAL	,085	40	,200*	,960	40	,172

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

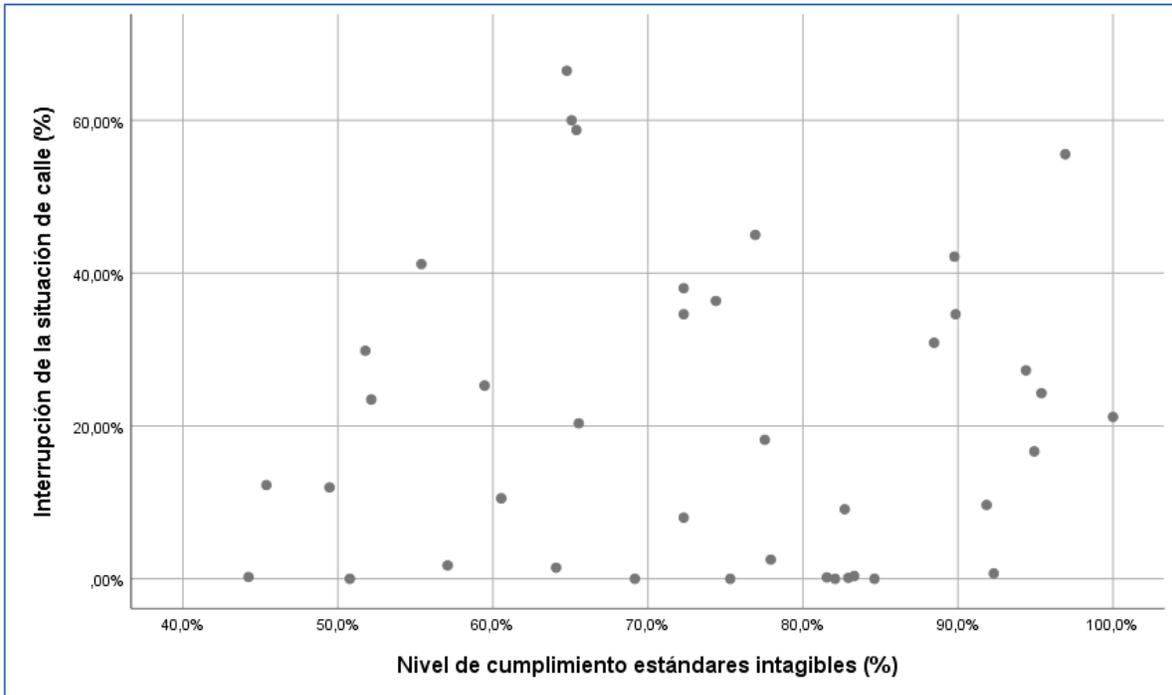
Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Prueba de Correlación de Spearman Primer Análisis

Correlations			PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE	PROM_PUNTAJE_GOBAL
Spearman's rho	PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE	Correlation Coefficient	1,000	,044
		Sig. (2-tailed)	.	,786
		N	40	40
	PROM_PUNTAJE_GOBAL	Correlation Coefficient	,044	1,000
		Sig. (2-tailed)	,786	.
		N	40	40

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12. Interrupción de la situación de calle respecto del nivel de cumplimiento de estándares intangibles



Fuente: Elaboración propia

II. Segundo análisis: 31 Centros

Tabla 30. Prueba de normalidad Segundo Análisis

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE	,101	31	,200 [*]	,953	31	,183
PROM_PUNTAJE_GOBAL	,097	31	,200 [*]	,963	31	,341

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31. Prueba de Correlación de Pearson Segundo Análisis

Correlations			
		PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE	PROM_PUNTAJE_GOBAL
PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE	Pearson Correlation	1	,070
	Sig. (2-tailed)		,707
	N	31	31
PROM_PUNTAJE_GOBAL	Pearson Correlation	,070	1
	Sig. (2-tailed)	,707	
	N	31	31

Fuente: Elaboración propia

ANEXO B: PRUEBA DE REGRESIÓN MÚLTIPLE

A continuación, se muestran los resultados en SPSS de la regresión lineal múltiple de la interrupción de la situación de calle respecto a las variables de la dimensión intangible:

Tabla 32. Prueba de Regresión Múltiple: estadísticos descriptivos

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE	20,4715%	19,57689%	40
INTANG_1_SIND	,9332	,18854	40
INTANG_2_DIFUSION_Y_COMUNICACION	,850	,2819	40
INTANG_3_PROCEDIMIENTOS_Y_PROTOCOLOS	,8500	,31105	40
INTANG_3_ACTIVIDADES_MUTUO_CUIDADO	,50	,506	40
INTANG_4_COMPOSICION_EQUIPO	,88	,335	40
INTANG_5_CLIMA_LABORAL	,5580	,35810	40
INTANG_6_CAP_ENFOQUES_ESPECIFICOS	,5583	,43654	40
INTANG_6_FORMACION_CONTINUA	,53	,506	40
INTANG_7_INTERVENCION_FOCALIZADA	,570	,3611	40
INTANG_8_TRABAJO_EN_RED	,9250	,18947	40
INTANG_9_GESTION_DE_CALIDAD	,663	,4584	40
INTANG_9_ACTIVIDADES_REFLEXIVAS	,83	,385	40
INTANG_10_HOSPITALIDAD_Y_BUEN_TRATO	,9563	,09620	40

Fuente: Elaboración propia

Tabla 33. Prueba de Regresión Múltiple: coeficiente de determinación

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,596 ^a	,355	,033	19,25552%	,355	1,101	13	26	,400

a. Predictors: (Constant), INTANG_10_HOSPITALIDAD_Y_BUEN_TRATO, INTANG_7_INTERVENCION_FOCALIZADA, INTANG_9_GESTION_DE_CALIDAD, INTANG_2_DIFUSION_Y_COMUNICACION, INTANG_3_PROCEDIMIENTOS_Y_PROTOCOLOS, INTANG_1_SIND, INTANG_9_ACTIVIDADES_REFLEXIVAS, INTANG_3_ACTIVIDADES_MUTUO_CUIDADO, INTANG_8_TRABAJO_EN_RED, INTANG_4_COMPOSICION_EQUIPO, INTANG_6_FORMACION_CONTINUA, INTANG_5_CLIMA_LABORAL, INTANG_6_CAP_ENFOQUES_ESPECIFICOS

b. Dependent Variable: PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34. Test ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5306,773	13	408,213	1,101	,400 ^b
	Residual	9640,156	26	370,775		
	Total	14946,929	39			

a. Dependent Variable: PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE

b. Predictors: (Constant), INTANG_10_HOSPITALIDAD_Y_BUEN_TRATO, INTANG_7_INTERVENCION_FOCALIZADA, INTANG_9_GESTION_DE_CALIDAD, INTANG_2_DIFUSION_Y_COMUNICACION, INTANG_3_PROCEDIMIENTOS_Y_PROTOCOLOS, INTANG_1_SIND, INTANG_9_ACTIVIDADES_REFLEXIVAS, INTANG_3_ACTIVIDADES_MUTUO_CUIDADO, INTANG_8_TRABAJO_EN_RED, INTANG_4_COMPOSICION_EQUIPO, INTANG_6_FORMACION_CONTINUA, INTANG_5_CLIMA_LABORAL, INTANG_6_CAP_ENFOQUES_ESPECIFICOS

Fuente: Elaboración propia

Tabla 35. Prueba de Regresión Múltiple: coeficientes

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	-5,191	43,996		-,118	,907	-95,626	85,245
	INTANG_1_SIND	38,706	21,999	,373	1,759	,090	-6,514	83,927
	INTANG_2_DIFUSION_Y COMUNICACION	19,995	14,173	,288	1,411	,170	-9,138	49,128
	INTANG_3_PROCEDIMIENTOS_Y_PROTOCOLOS	,810	11,411	,013	,071	,944	-22,647	24,266
	INTANG_3_ACTIVIDADES_MUTUO_CUIDADO	,379	8,953	,010	,042	,967	-18,023	18,782
	INTANG_4_COMPOSICION_EQUIPO	-28,944	12,021	-,495	-2,408	,023	-53,654	-4,234
	INTANG_5_CLIMA_LABORAL	15,121	13,763	,277	1,099	,282	-13,170	43,411
	INTANG_6_CAP_ENFOQUES_ESPECIFICOS	2,772	12,261	,062	,226	,823	-22,431	27,975
	INTANG_6_FORMACION_CONTINUA	-16,908	9,209	-,437	-1,836	,078	-35,837	2,022
	INTANG_7_INTERVENCION_FOCALIZADA	-13,042	11,702	-,241	-1,114	,275	-37,096	11,013
	INTANG_8_TRABAJO_EN_RED	36,443	20,461	,353	1,781	,087	-5,615	78,501
	INTANG_9_GESTION_DE_CALIDAD	-11,945	9,421	-,280	-1,268	,216	-31,311	7,421
	INTANG_9_ACTIVIDADES_REFLEXIVAS	14,180	11,219	,279	1,264	,217	-8,880	37,240
	INTANG_10_HOSPITALIDAD_Y_BUEN_TRATO	-35,741	39,106	-,176	-,914	,369	-116,124	44,642

a. Dependent Variable: PORCENTAJE_INTERRUPCION_CALLE

Fuente: Elaboración propia