

Evaluación cualitativa

Ampliando espacios, transformando vidas:

El impacto humano en condominios sociales

**Programa de mejoramiento
y ampliación de viviendas
sociales en altura**





Evaluación cualitativa

Ampliando espacios, transformando vidas:

El impacto humano en condominios sociales

Programa de mejoramiento y ampliación de viviendas sociales en altura

Hábitat para la Humanidad Chile
2026

Contenido

- 5** Resumen ejecutivo
- 7** Antecedentes
- 9** Hábitat para la Humanidad Chile: implementación con enfoque centrado en las personas
- 10** El trabajo de Hábitat para la Humanidad Chile en el programa de mejoramiento y ampliación de viviendas sociales en altura
- 14** Propósito de la evaluación
- 15** Enfoque y teoría de la evaluación
- 16** Consideraciones éticas
- 17** Metodología de la evaluación
- 20** Hallazgos de la evaluación
- 20** Perfil demográfico de las personas entrevistadas y del hogar
- 22** Habitabilidad y uso del espacio
- 24** Dinámicas familiares y privacidad
- 26** Salud y seguridad percibida
- 28** Autoestima, dignidad y bienestar emocional
- 30** Relaciones comunitarias y percepción externa
- 32** Proyecciones y aspiraciones futuras
- 34** Conclusiones
- 42** Referencias bibliográficas
- 43** Anexo 1 Guía de entrevista

Ficha técnica

Publicación

Esta publicación fue elaborada por Hábitat para la Humanidad Latinoamérica y el Caribe basada en la evaluación cualitativa del programa de mejoramiento y ampliación de viviendas sociales en altura de Hábitat para la Humanidad Chile, cuyos datos fueron recolectados entre noviembre y diciembre de 2025.

Autoría

Rodrigo Vargas, director asociado de monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje, Hábitat para la Humanidad Latinoamérica y el Caribe.

Equipo de trabajo

Vicente Faúndez, consultor y coordinador del trabajo de campo.

Katrina Lisnichuk, gerente de monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje, Hábitat para la Humanidad Latinoamérica y el Caribe.

Mariah Travis, gerente de gestión del conocimiento, Hábitat para la Humanidad Latinoamérica y el Caribe.

Coordinación

Daniela Risco, coordinadora de familia y comunidad, Hábitat para la Humanidad Chile.

Darwin Lepe, gerente de programas, Hábitat para la Humanidad Chile.

Fotografías

Hábitat para la Humanidad Chile

Diagramación

Errol Rojas Ramírez

Derechos y permisos

Se prohíbe el uso comercial no autorizado de este estudio. Copyright © 2026 Hábitat para la Humanidad Latinoamérica y el Caribe. Algunos derechos reservados. Este trabajo ha sido recopilado por el personal de Hábitat para la Humanidad Internacional Latinoamérica y el Caribe, con contribuciones externas. Las opiniones, declaraciones, interpretaciones y conclusiones expresadas aquí no representan necesariamente las declaraciones, interpretaciones o conclusiones de Hábitat para la Humanidad.

Resumen ejecutivo

Hábitat para la Humanidad Chile ha venido ejecutando el programa de mejoramiento y ampliación de viviendas sociales en altura, posicionándose como un actor clave en la implementación de políticas habitacionales efectivas para reducir el déficit cualitativo sin desplazar a las familias de sus comunidades.

Para comprender el impacto real de estas intervenciones, esta evaluación cualitativa se planteó con el propósito de valorar el mejoramiento integral en las condiciones de vida de las familias beneficiarias. Con un enfoque netamente formativo, el estudio buscó no solo medir resultados sino generar conocimiento útil para refinar y fortalecer futuras estrategias. De este modo, se puso a prueba **la teoría del cambio implícita del programa, la cual postula que la ampliación física de la vivienda conduce efectivamente a una mejor habitabilidad y, como consecuencia directa, a un mayor bienestar humano y social.**

Para capturar las dimensiones emocionales y relacionales de este cambio, **el proceso se apoyó en una metodología cualitativa de vanguardia.** A partir de un muestreo intencional, se logró la valiosa participación de 50 personas beneficiarias, quienes compartieron sus vivencias a través de entrevistas semiestructuradas administradas por un avatar de inteligencia artificial. Esta herramienta, diseñada cuidadosamente para generar empatía y cercanía cultural, permitió recopilar testimonios de audio de forma segura, los cuales fueron transcritos y procesados mediante un Modelo de Lenguaje de Gran Escala (LLM). Posteriormente, expertos humanos revisaron y refinaron el análisis para garantizar la sensibilidad, el rigor y la autenticidad de cada relato.

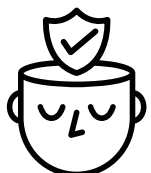


A través de esta recolección de datos, los testimonios revelaron una transformación profunda en múltiples dimensiones, destacando los siguientes hallazgos principales de la evaluación:



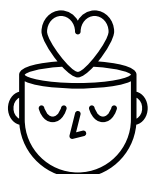
Habitabilidad y dinámicas familiares:

físicamente, las familias pasaron de “sobrevivir” en espacios hacinados a disfrutar de viviendas funcionales, separando claramente el espacio común del privado. La posibilidad de contar con dormitorios propios redujo las fricciones derivadas del ruido y la estrechez, lo que paradójicamente generó una mayor cercanía y armonía emocional entre los integrantes del hogar.



Salud y seguridad:

se experimentó una mejora significativa en el confort térmico y la ventilación, reduciendo problemáticas históricas de frío y humedad que afectaban la salud respiratoria. No obstante, surgieron nuevos retos en torno a la percepción de seguridad debido a la incorporación de grandes ventanales sin protección, especialmente en los primeros pisos.



Autoestima y comunidad:

el impacto psicológico ha sido reparador. Las familias manifestaron un incremento radical en su autoestima y sentido de dignidad al habitar un espacio propio y renovado. A nivel externo, el embellecimiento de las fachadas reactivó la vida social comunitaria, fomentando el orgullo barrial y la cordialidad vecinal.

A partir de estos resultados, se concluye que el impacto del programa no obedece a un cambio numérico en la composición de los hogares —la cual se mantuvo notablemente estable—, sino a una metamorfosis total en la forma de habitar, sentir y compartir el espacio. Esta intervención trasciende con creces el diseño estructural, logrando reescribir la trayectoria vital de las familias y devolviéndoles el derecho a planificar su futuro a largo plazo con seguridad, dignidad y orgullo.

En paralelo a estos logros, la evaluación reveló un desafío importante: las familias suelen confundir el rol de Hábitat para la Humanidad Chile con el de la empresa constructora independiente. Esta confusión invisibiliza el esfuerzo de la organización por optimizar un subsidio estatal —destinado originalmente solo a “obra gruesa habitable” — para lograr entregar ampliaciones con mejores terminaciones. **Para proteger la confianza en el proceso**, se recomienda transparentar desde el inicio los límites normativos y financieros del programa, deslindar responsabilidades y recordar a la comunidad que son ellos quienes eligen a la constructora, logrando así una adecuada gestión de expectativas.

Antecedentes

La política habitacional en Chile ha evolucionado desde la construcción de nuevas viviendas hacia un enfoque más integral que incluye la regeneración de los conjuntos existentes.

En este contexto, el Programa de Mejoramiento de Viviendas y Barrios, enmarcado en el **Decreto Supremo N.º 27 (D.S. 27)** del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), se erige como una herramienta fundamental para la recuperación del patrimonio familiar y el fortalecimiento de las comunidades, especialmente en condominios sociales en altura que enfrentan un progresivo deterioro.

El D.S. 27, promulgado en 2016, representa una actualización y unificación de políticas previas, estableciendo un marco robusto para la asignación de subsidios destinados a mejorar la calidad de vida de las familias en áreas urbanas (MINVU, 2016). Este programa no solo busca resolver problemas de infraestructura, sino también abordar desafíos sociales y de convivencia en comunidades densamente pobladas.

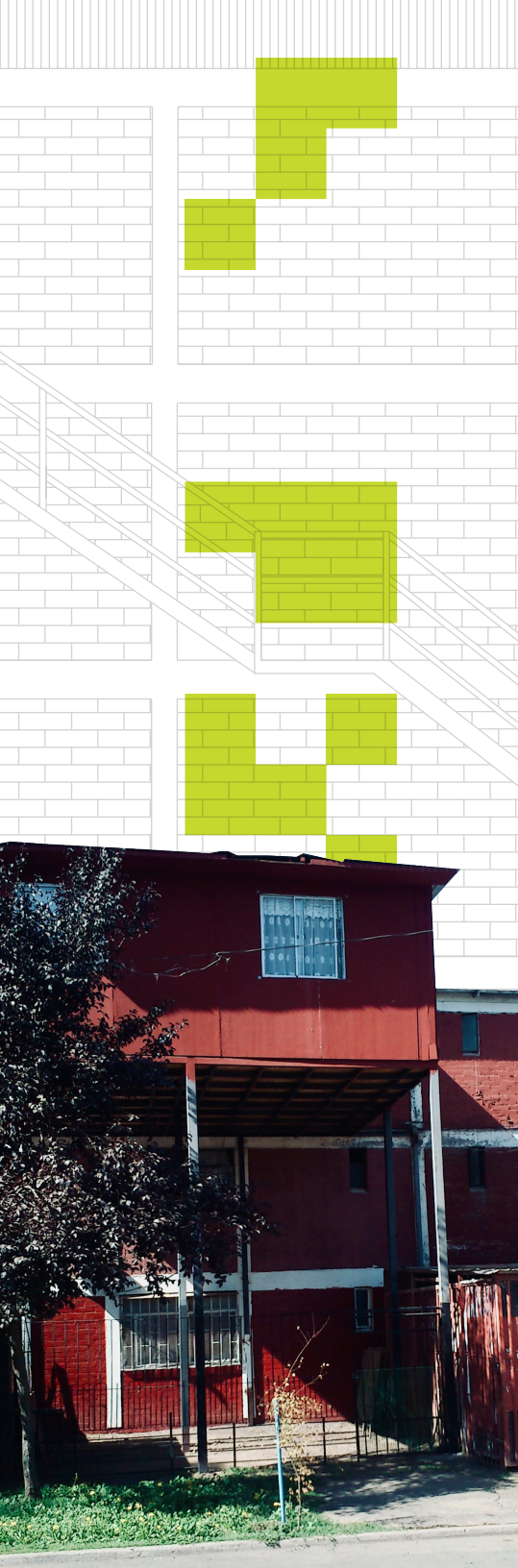
El programa se estructura en varios capítulos, siendo el de “Proyectos para Condominios de Vivienda” el que atiende específicamente las necesidades de las edificaciones en altura en copropiedad. Estos proyectos pueden ser de dos tipos principales:

- 1 Mejoramiento de bienes comunes:** abarcan desde la reparación de techumbres, fachadas y circulaciones, hasta la actualización de sistemas eléctricos y sanitarios, la instalación de ascensores o la mejora de la eficiencia energética de los edificios (MINVU, s.f.-b).
- 2 Ampliación de la vivienda:** orientados a disminuir el hacinamiento, estos proyectos son de alta

complejidad técnica, ya que implican agregar nuevos dormitorios u otros espacios a los departamentos existentes, a menudo mediante la construcción de nuevos pisos adosados a la estructura original, lo que se conoce como **“ampliación en altura”**.

El objetivo central del programa es mejorar sustancialmente las condiciones de habitabilidad, seguridad y eficiencia de las viviendas y sus entornos comunitarios. Los resultados esperados van más allá de la mera obra física y apuntan a:

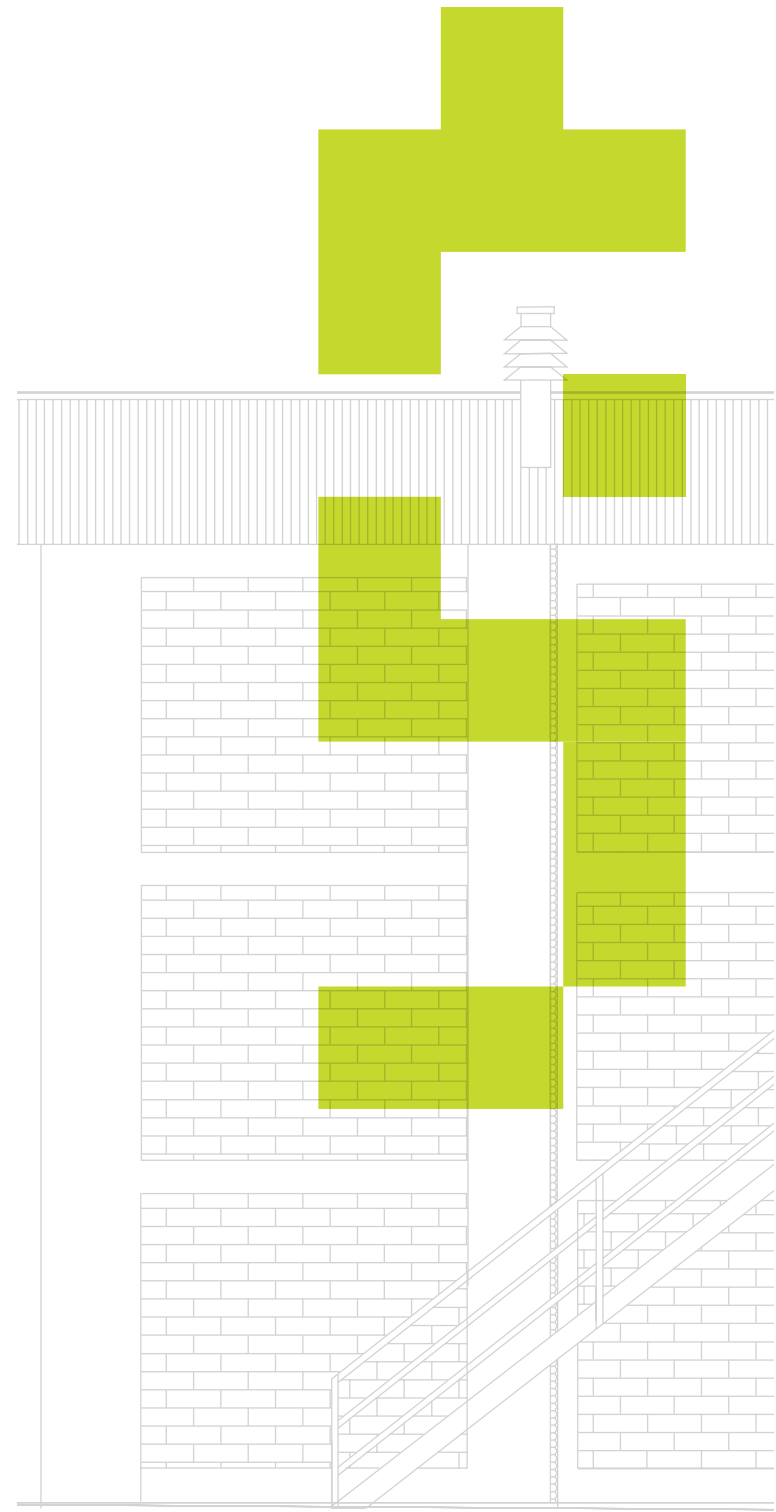
- **Recuperación del patrimonio familiar:** incrementar el valor y la vida útil de las viviendas, protegiendo la inversión más importante de las familias.
- **Seguridad y salubridad:** mitigar riesgos estructurales, eléctricos y sanitarios, y eliminar materiales nocivos como el asbesto.
- **Eficiencia energética:** reducir los gastos de las familias en calefacción y mejorar el confort térmico mediante el acondicionamiento de la envolvente del edificio, una línea de acción fuertemente impulsada por el MINVU.
- **Cohesión social:** fomentar la organización y la capacidad de gestión de las comunidades de copropietarios, un requisito indispensable para la postulación y el éxito de los proyectos (MINVU, 2022).



La operatividad del D.S. 27 se basa en un modelo de colaboración donde las comunidades no actúan solas. Para postular, deben contar con la asesoría de una entidad patrocinante. Estas entidades son el motor del programa, actuando como el vínculo técnico y social entre las familias y el Estado.

Las responsabilidades de una entidad patrocinante son extensas y requieren un equipo multidisciplinario (arquitectos, ingenieros, trabajadores sociales). Sus funciones incluyen desde el diagnóstico inicial del condominio y la elaboración del proyecto técnico, hasta la gestión de los permisos, la postulación de las familias al subsidio a través del Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) y el acompañamiento social durante todo el proceso de diseño y construcción (MINVU, 2022).

La selección de estas entidades es rigurosa. Deben suscribir un convenio regional con la Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Vivienda y Urbanismo, demostrando su capacidad técnica y financiera. Las empresas constructoras que ejecutan las obras también deben estar inscritas en los registros del MINVU, asegurando un estándar de calidad. Este modelo fomenta un ecosistema de actores privados y de la sociedad civil que, en conjunto con el Estado, trabajan para la regeneración urbana.



Hábitat para la Humanidad Chile:

Implementación con enfoque centrado en las personas

Dentro del universo de las entidades patrocinantes, Hábitat para la Humanidad Chile se ha consolidado como un actor de referencia, especialmente por su compromiso con proyectos de alta complejidad y su enfoque en el desarrollo comunitario.

Fundada en Chile en 2002 y formalizada legalmente en 2005 para poder gestionar subsidios estatales, Hábitat para la Humanidad Chile ha dedicado más de dos décadas a la causa de la vivienda adecuada (Hábitat para la Humanidad Chile, s.f.). Su trabajo en el marco del D.S. 27 no es solo técnico, sino profundamente social. Como documentan investigaciones académicas, las entidades patrocinantes sin fines de lucro como Hábitat para la Humanidad Chile a menudo asumen proyectos que el sector privado con fines de lucro considera de alto riesgo o baja rentabilidad, debido a la complejidad social y el nivel de deterioro de los condominios (Vergara et al., 2019).

El modelo de Hábitat para la Humanidad Chile se centra en el empoderamiento de las comunidades. Su intervención va más allá de la construcción; incluye la capacitación de las familias, el fortalecimiento de las directivas de copropietarios y la mediación de conflictos, asegurando que la mejora física del entorno vaya acompañada de una mejora en la cohesión

social. Esta labor es fundamental, ya que la organización de la comunidad es una de las barreras más significativas para la postulación exitosa a estos subsidios (Vergara et al., 2019).

Al 2025, la organización continúa desarrollando nuevos proyectos y fortaleciendo su modelo, que busca no solo reparar edificios, sino reconstruir el tejido social y ofrecer a las familias una trayectoria habitacional digna y sostenible.

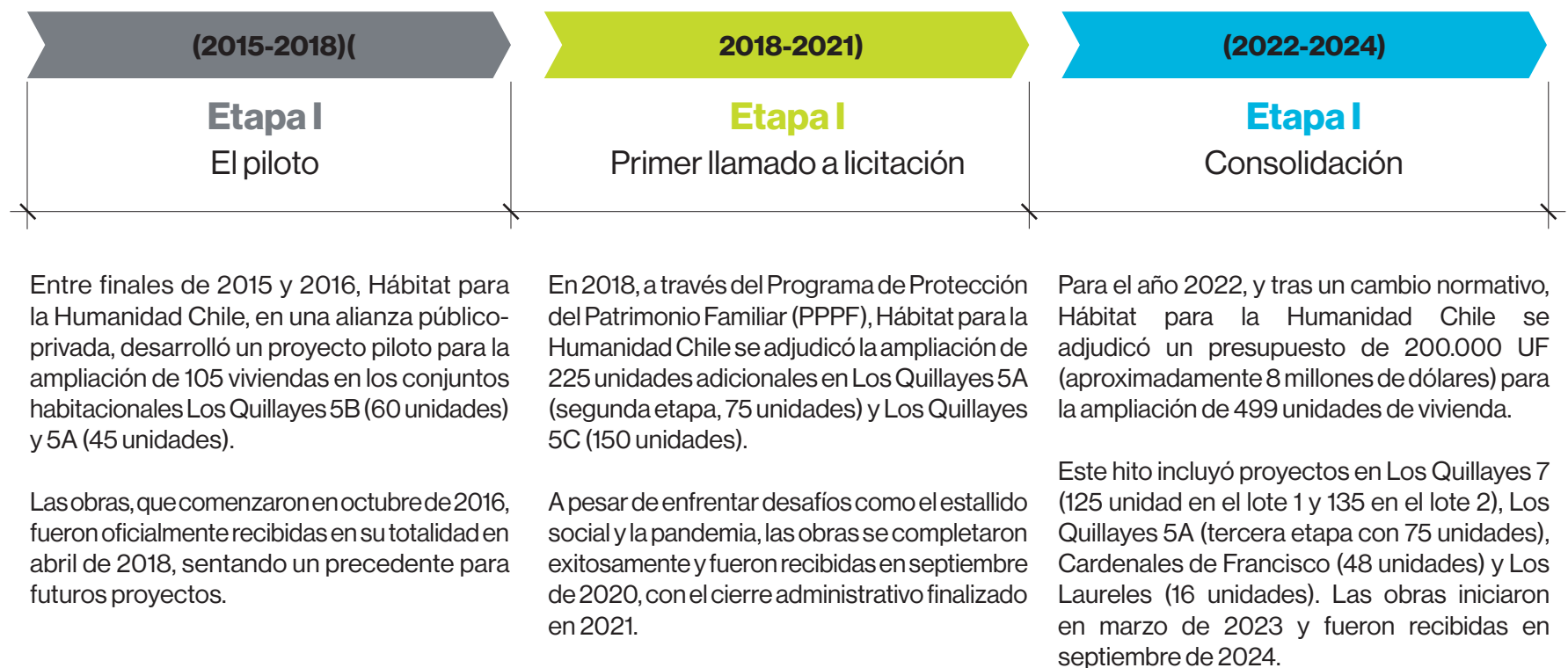
La labor de Hábitat para la Humanidad Chile ha generado un impacto medible y significativo. De julio 2014 a diciembre 2025, ha servido con soluciones habitacionales a 23,636 personas, correspondientes a 4,727 familias, y solo en el año fiscal 2025 (julio 2024 a junio 2025), el impacto fue de 2,240 personas y 448 familias, respectivamente.

**El trabajo de Hábitat
para la Humanidad
Chile en el programa
de mejoramiento y
ampliación de viviendas
sociales en altura**

Hábitat para la
Humanidad Chile
ha implementado
el programa de
mejoramiento y
ampliación de viviendas
sociales en altura,
principalmente en la
comuna de
La Florida, Santiago.

Etapas y evolución de los proyectos

El programa se ha desarrollado a lo largo de varias etapas clave, demostrando un crecimiento y consolidación progresivos



Impacto y proyectos actuales

La experiencia de Hábitat para la Humanidad Chile ha sido fundamental para influir en las políticas habitacionales, como la modificación del Decreto N°27, que ahora facilita la financiación de este tipo de proyectos a nivel nacional.

A lo largo de su trayectoria como entidad patrocinante, Hábitat para la Humanidad Chile (HPH Chile) ha enfocado sus esfuerzos en dos grandes categorías:

1

Ampliaciones en altura (condominios sociales): consiste en la construcción de estructuras adosadas a los edificios de departamentos sociales ya existentes (generalmente bloques de 3 a 4 pisos) para aumentar la superficie habitable. Las intervenciones típicas incluyen:

- **Nuevos dormitorios:** para resolver el hacinamiento crítico y dar privacidad a las familias.
- **Ampliación de áreas comunes:** extensión del living-comedor.
- **Logias y balcones:** para mejorar la ventilación, el secado de ropa y el esparcimiento (HPH Chile, s.f.-a).

2

Mejoramiento de bienes comunes e infraestructura: en el marco de la copropiedad, Hábitat para la Humanidad Chile interviene el exterior de los edificios que sufren un deterioro por el paso de los años, mejorando tanto la estética como la seguridad estructural del entorno. Esto contempla:

- **Reparación de techumbres y eliminación de asbesto:** para evitar filtraciones durante el invierno.
- **Acondicionamiento térmico de fachadas:** instalación de aislantes para proteger los departamentos del frío extremo y la humedad, previniendo enfermedades respiratorias.
- **Mejora de circulaciones:** reparación de escaleras, pasillos y luminarias compartidas (Vergara et. al, 2019; MINVU, 2016).

Actualmente, la organización se encuentra ejecutando 96 ampliaciones en el sector Santa Teresa (etapa 4), un proyecto que fue reprogramado debido a la pandemia y que cuenta con nuevo financiamiento desde agosto de 2024.

El éxito de estos proyectos ha atraído a nuevos actores al campo, consolidando la ampliación en altura como una política habitacional efectiva. Hábitat para la Humanidad Chile continúa desempeñando un papel principal en este ámbito, gracias a su experiencia.

El modelo de intervención como entidad patrocinante

Como entidad patrocinante, Hábitat para la Humanidad Chile no se limita a construir, sino que actúa como un puente técnico, social y administrativo entre el Estado y las familias, asegurando que la ampliación en altura transforme positivamente la vida comunitaria.

Su intervención se resume en las siguientes fases (MINVU, 2016; s.f.-a; s.f.-b):

1

Diagnóstico y organización de la demanda (el puente social y legal): Hábitat para la Humanidad Chile se acerca a la comunidad para evaluar el deterioro físico y entender las problemáticas sociales. En esta etapa, la organización gestiona los temas legales de las viviendas, ayuda a las familias a organizarse, reúne el ahorro previo y certifica a los condominios para que sean sujetos hábiles de subsidio.

2

Diseño técnico y optimización de recursos (el puente técnico): los equipos de trabajo diseñan las ampliaciones enfrentando los desafíos de la estricta normativa vigente y un presupuesto fijo establecido por el monto del subsidio. Es crucial destacar que este subsidio está pensado originalmente solo para “obra gruesa habitable”. Sin embargo, Hábitat para la Humanidad Chile interviene desarrollando nuevas soluciones constructivas para reorganizar este presupuesto, logrando entregar ampliaciones con terminaciones, aportando un mayor valor agregado al diseño dentro de las limitaciones regulatorias.

3

Postulación (el puente administrativo): Hábitat para la Humanidad Chile consolida todos los requisitos y representa a las familias ante el SERVIU para postular al subsidio (que ya tiene un monto preestablecido).

4

Licitación y selección de la constructora (empoderamiento comunitario): una vez que el subsidio es aprobado, Hábitat para la Humanidad Chile evalúa un pool de empresas constructoras independientes que cumplan con los estándares requeridos. Estas opciones se presentan al comité de vivienda, siendo la propia comunidad quien selecciona a la empresa constructora con la que desean trabajar.

5

Ejecución y supervisión (acompañamiento en terreno): la obra inicia y es ejecutada exclusivamente por la empresa constructora independiente seleccionada. Durante esta fase, Hábitat para la Humanidad Chile asume un rol de supervisión técnica del proyecto y mediación, implementando un plan de acompañamiento social para preparar a las familias ante el estrés de la construcción.

6

Cierre y postentrega: finalizada la obra física, Hábitat para la Humanidad Chile procede a realizar los cierres administrativos y técnicos del proyecto tanto con la empresa constructora como con las entidades de gobierno.

Propósito de la evaluación

El propósito central de esta evaluación cualitativa es valorar el mejoramiento en las condiciones de vida de las familias beneficiarias del programa de mejoramiento y ampliación de viviendas sociales en altura, a partir de las intervenciones específicas ejecutadas por Hábitat para la Humanidad Chile.

Más allá de una cuantificación de las mejoras físicas en las viviendas, esta evaluación busca explorar las dimensiones humanas, sociales y emocionales del cambio.

Se pretende capturar las percepciones, experiencias y narrativas de los participantes para entender cómo la transformación de su entorno físico ha impactado su vida cotidiana, sus dinámicas familiares, su bienestar y sus aspiraciones.

Los objetivos específicos de la evaluación son:

- **Explorar los cambios percibidos por las familias** en su calidad de vida general después de la intervención en su vivienda.
- **Identificar los beneficios específicos derivados** del programa en áreas como la salud, la seguridad, la cohesión familiar, la privacidad y la dignidad.
- **Descubrir resultados inesperados o no planificados**, tanto positivos como negativos, que hayan surgido como consecuencia del proyecto.
- **Generar aprendizajes y recomendaciones** que puedan informar y fortalecer futuras implementaciones del programa por parte de Hábitat para la Humanidad Chile y otros actores relevantes.



Enfoque y teoría de la evaluación

El enfoque principal de esta evaluación es formativo porque el interés primordial es generar conocimiento útil para Hábitat para la Humanidad Chile.

Los hallazgos no buscan emitir un juicio final sobre el “éxito” o “fracaso” del programa, sino ofrecer una visión detallada de su funcionamiento en la práctica para poder refinar estrategias, mejorar la comunicación con las familias y maximizar el impacto positivo en el futuro.

Además, la evaluación mide la contribución del programa en la mejora de las condiciones de vida de las familias, aplicando los criterios evaluativos de la OCDE (2021).

Por otro lado, esta evaluación busca, en esencia, validar y explorar la “teoría implícita” del programa. La hipótesis es que la ampliación de la vivienda conduce a una mejora en las condiciones de habitabilidad, lo que a su vez genera un mayor bienestar y calidad de vida.

Las preguntas cualitativas permitirán comprender los eslabones de esa cadena causal desde la perspectiva de quienes la viven, identificando qué mecanismos específicos funcionaron (o no) para producir el cambio deseado.

Finalmente, el diseño de esta evaluación, aunque definido en sus lineamientos generales, mantendrá un enfoque práctico: el informe con los hallazgos está diseñado específicamente para ser de utilidad directa para el equipo de Hábitat para la Humanidad Chile, respondiendo a sus interrogantes y proveyendo evidencia cualitativa para sus futuras implementaciones y planificación.

Consideraciones éticas

La realización de esta evaluación se rigió por un estricto marco ético para garantizar la dignidad, seguridad y bienestar de todos los participantes.

La naturaleza de la metodología, que combina la interacción humana con la inteligencia artificial, exigió una atención especial a los siguientes principios:



Consentimiento informado y transparencia:

el avatar se presentó inequívocamente como un asistente de inteligencia artificial y no como un ser humano, y se explicó en un lenguaje sencillo cómo funcionaba el proceso. Se informó a los participantes sobre el propósito de la evaluación, quién la realizaba y cómo se utilizarían las respuestas. Se notificó explícitamente que la voz sería grabada con el único fin de transcribir y analizar las respuestas, y se pidió el consentimiento específico para ello. Se proporcionó un número de teléfono o contacto humano real en Hábitat para la Humanidad Chile para que los participantes pudieran resolver dudas o expresar inquietudes antes, durante o después de la entrevista.



Confidencialidad y anonimato:

se garantizó que la identidad del participante (nombre, número de teléfono) no fuera revelada a nadie fuera del equipo de evaluación principal. La conexión entre los datos personales y las respuestas fue protegida y guardada de forma segura. En la fase de análisis y en la redacción del informe, todos los datos fueron completamente anonimizados.



Principio de “no hacer daño”:

la evaluación evitó causar cualquier tipo de perjuicio, estrés o consecuencia negativa a los participantes. Las preguntas pudieron tocar aspectos sensibles de la vida familiar o condiciones de precariedad pasadas, por lo que el guion de la entrevista fue diseñado para ser respetuoso y no invasivo.



Participación voluntaria y derecho a retirarse:

la participación fue 100% voluntaria y se le comunicó a cada persona desde el inicio que tenía el derecho a no participar sin necesidad de dar explicaciones, a interrumpir la entrevista en cualquier momento y a solicitar que sus datos fueran eliminados del estudio después de haber participado.



Seguridad y gestión de datos digitales:

el uso de inteligencia artificial (IA) implicó responsabilidades específicas sobre los datos, tales como que las grabaciones de voz y las transcripciones se almacenaron en servidores seguros con acceso restringido únicamente al personal autorizado de la evaluación, que la plataforma de IA utilizada para la transcripción y el análisis cumpliera con estándares de privacidad y no utilizara los datos de la evaluación para otros fines (como entrenar sus modelos públicos) y se estableció un plazo para la destrucción de los datos originales identificables (grabaciones de voz) una vez que el análisis fue concluido y sido verificado, conservando únicamente las transcripciones anonimizadas.

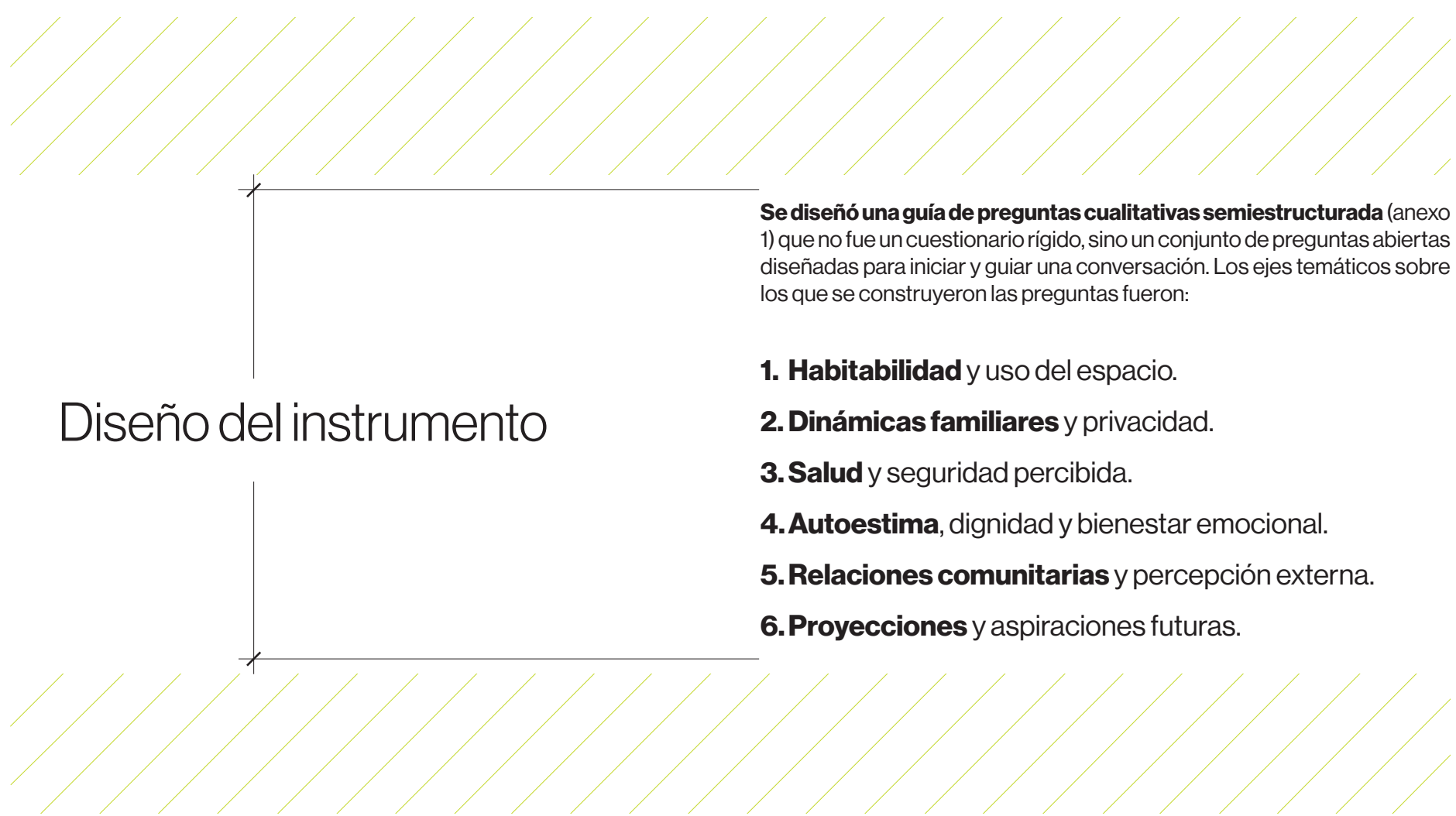


Equidad y accesibilidad:

la metodología de recolección de datos por medios digitales puede crear barreras de participación; se debe ser consciente de esta limitación y, en lo posible, mitigarla. De esta manera, se reconoce que este método excluye a familias que no poseen un teléfono con la capacidad de recibir el vínculo o que no se sientan cómodas interactuando con esta tecnología y el lenguaje utilizado por el avatar debe ser claro, sencillo y culturalmente pertinente para la población objetivo.

Metodología de la evaluación

La metodología aplicada tuvo un enfoque cualitativo y empleó tecnología de vanguardia para la recopilación y el análisis de datos, garantizando al mismo tiempo la riqueza de la información y la eficiencia del proceso.

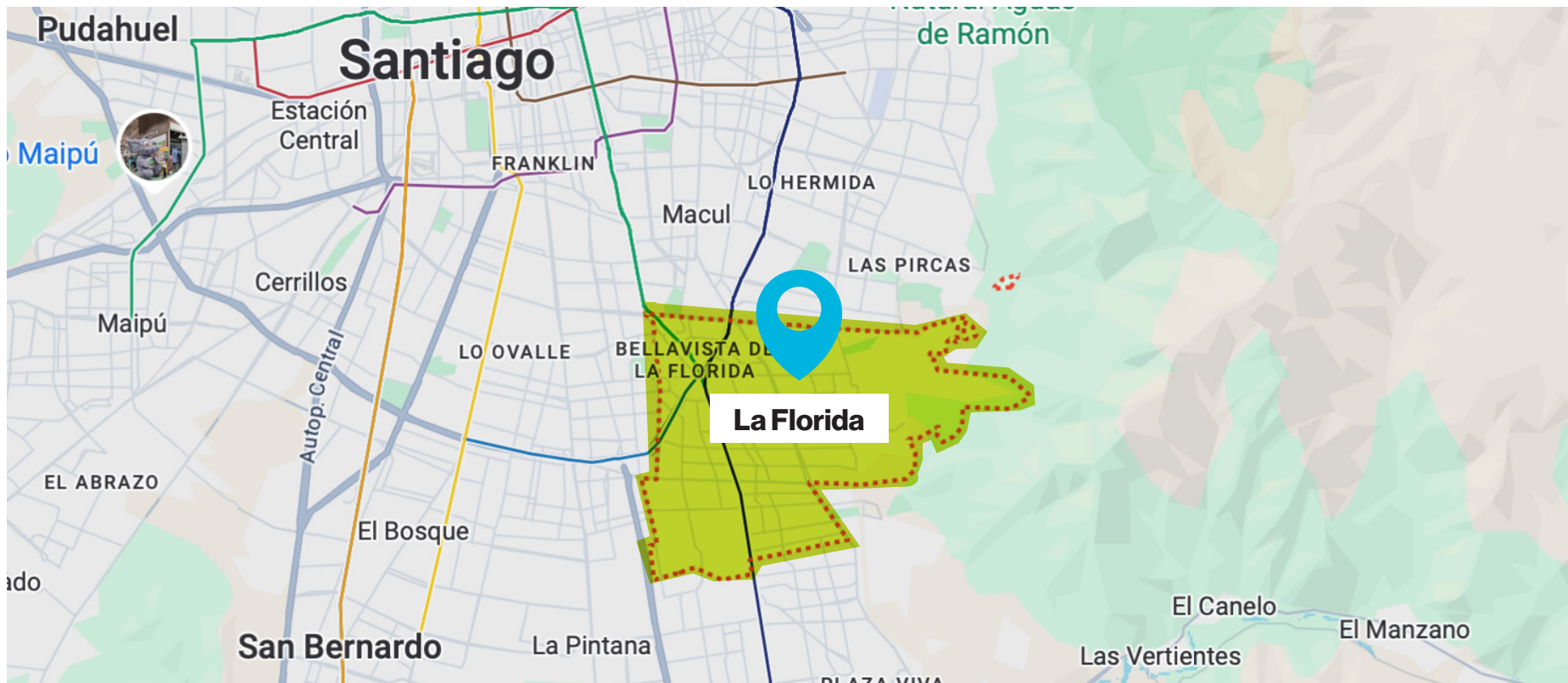


Diseño del instrumento

Se diseñó una guía de preguntas cualitativas semiestructurada (anexo 1) que no fue un cuestionario rígido, sino un conjunto de preguntas abiertas diseñadas para iniciar y guiar una conversación. Los ejes temáticos sobre los que se construyeron las preguntas fueron:

- 1. Habitabilidad** y uso del espacio.
- 2. Dinámicas familiares** y privacidad.
- 3. Salud** y seguridad percibida.
- 4. Autoestima**, dignidad y bienestar emocional.
- 5. Relaciones comunitarias** y percepción externa.
- 6. Proyecciones** y aspiraciones futuras.

Territorio de enfoque y selección de la muestra



Se utilizó un muestreo intencional. Del total de familias beneficiarias del programa, con enfoque territorial en Los Quillayes (**comuna de La Florida, Región Metropolitana de Santiago**) debido a que ahí se concentra la mayor cantidad de intervenciones realizadas por Hábitat para la Humanidad Chile y han transcurrido al menos cuatro años desde que se realizó la ampliación o mejora, se seleccionó una muestra de 100 representantes de familia con una asignación por sexo y grupos de edad de la jefatura del hogar, a quienes se contactó. Este número permitió obtener una diversidad significativa de testimonios y alcanzar un punto de saturación temática, asegurando la robustez de los hallazgos cualitativos.

Recopilación de datos, procesamiento y análisis: entrevista asistida por avatar de IA

Este es el componente más innovador de la metodología:

1

Contacto inicial: se envió un mensaje de texto SMS o WhatsApp, desde un número telefónico institucional, al número de teléfono registrado de cada uno de los 100 participantes seleccionados, explicando brevemente el propósito de la evaluación y un vínculo seguro.

2

Administración de la entrevista mediante avatar: la herramienta principal de recolección fue gestionada por un avatar de IA diseñado para generar empatía y confianza. El avatar, llamado Catalina, se presentó como una joven con acento chileno, lo que favoreció la comprensión, la cercanía cultural y redujo la carga cognitiva de las personas entrevistadas.

3

Muestra final: el instrumento fue administrado con éxito a 50 personas beneficiarias (1) que recibieron una mejora o ampliación de su vivienda por parte de Hábitat para la Humanidad Chile.

4

Gestión segura de datos: las interacciones permitieron respuestas seleccionables o habladas. Las respuestas de audio se almacenaron de forma completamente segura para su posterior transcripción automática, protegiendo en todo momento la confidencialidad de las familias.

5

Transcripción automática: las 50 grabaciones de audio fueron transcritas a texto de forma automática utilizando herramientas de IA.

6

Procesamiento asistido por LLM: las transcripciones fueron procesadas inicialmente mediante un Modelo de Lenguaje de Gran Escala (LLM). A través de instrucciones específicas, la IA evaluó y categorizó las narrativas basándose en un manual de codificación, logrando extraer temas clave de un gran volumen de datos cualitativos. Este proceso estuvo a cargo de Fortell (2), además del diseño del avatar con la entrevista.

7

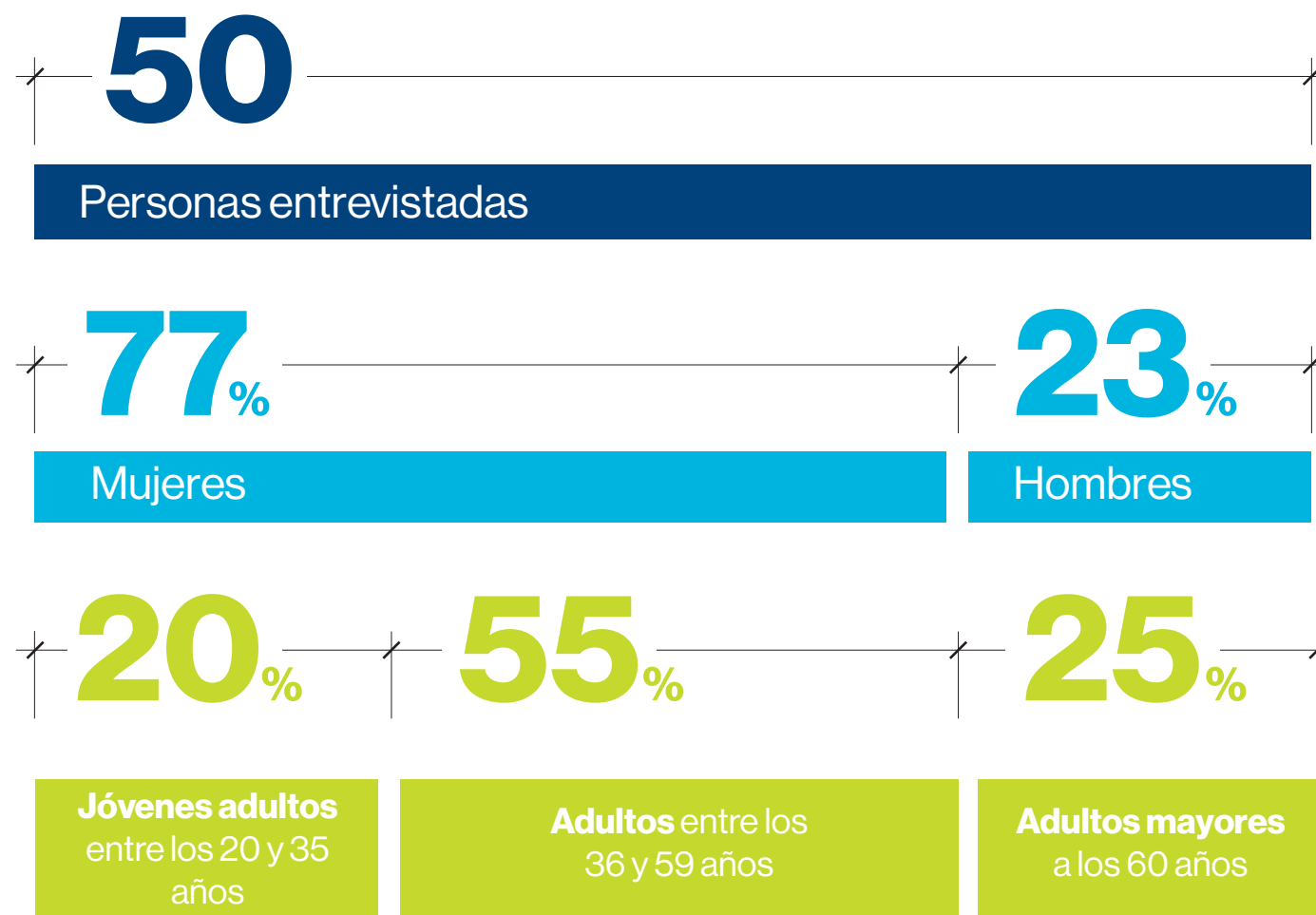
Supervisión y refinamiento humano: para garantizar la sensibilidad y exactitud del reporte, un experto humano en investigación cualitativa revisó los resultados del análisis automatizado, ajustando la estructura, el contenido y seleccionando las citas directas más representativas para resguardar la autenticidad de los testimonios. Fortell presentó un informe preliminar que se utilizó como insumo para el análisis final realizado por el evaluador de Hábitat para la Humanidad Latinoamérica y el Caribe.

1 El vínculo para hacer la entrevista fue enviado a 120 representantes de familias beneficiadas, sin embargo, luego de tres semanas de seguimiento diario (telefónico y presencial), finalmente respondieron 50.

2 Fortell.ai Limited es una empresa tecnológica británica especializada en el desarrollo de agentes de voz impulsados por IA.

Hallazgos de la evaluación

Perfil demográfico de las personas entrevistadas y del hogar



La muestra de 50 personas entrevistadas revela un liderazgo marcadamente femenino (77%) en la gestión del hogar y los procesos de mejoramiento comunitario. Esto no es una coincidencia; refleja la realidad de muchas jefas de hogar que toman las riendas para asegurar un mejor futuro y bienestar para sus familias. **Aunque la participación masculina representó el 23% restante,** sus voces también aportaron matices invaluables sobre la diversidad de la vida en familia.

Al observar las edades, se encontró un crisol de etapas de vida. El grupo predominante, abarcando **el 55% de la muestra, corresponde a adultos de entre 36 y 59 años.**

Estas son familias consolidadas, muchas de ellas con hijos adolescentes o jóvenes, donde la necesidad de espacio se vuelve crítica a medida que los niños crecen.

Como relata una de las madres entrevistadas: *“Los niños son tres... están en una edad de adolescencia, de lo cual pegaron su estirón cada uno de ellos y se nos hizo muy, muy pequeño el espacio”.*

Por otro lado, **un importante 25% de los testimonios** provino de adultos mayores (60 años o más). Para ellos, la ampliación no solo es una cuestión de espacio, sino de dignidad, comodidad y seguridad en una etapa donde la tranquilidad del hogar es el mayor refugio.

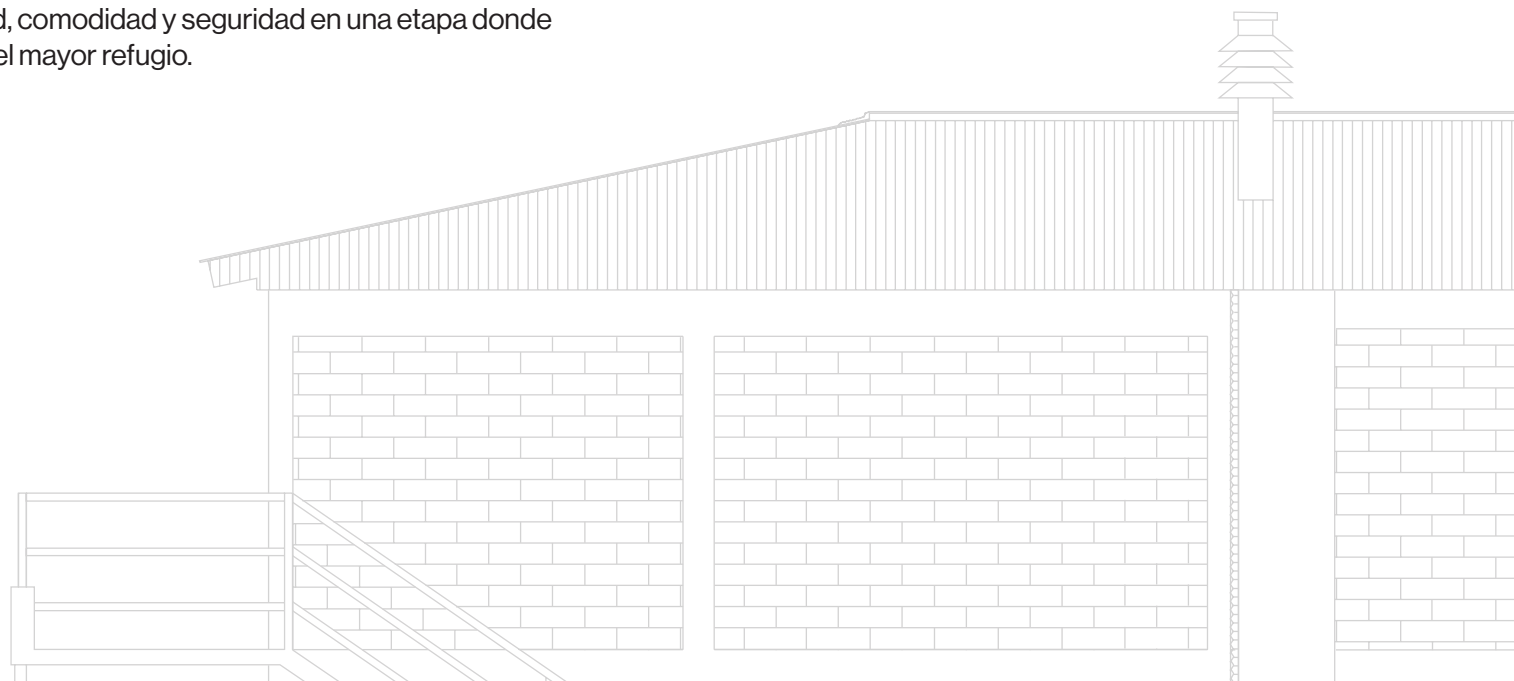
Una de las entrevistadas mayores, de 73 años, bromeaba con una gran vitalidad: *“73 años, pero estoy una lola “ (3),* sugiriendo que la energía y el deseo de mejorar la propia casa no tienen límite de edad.

Finalmente, un 20% de los entrevistados fueron jóvenes de entre 20 y 35 años, quienes a menudo están iniciando sus propios proyectos familiares y ven en la ampliación la oportunidad de echar raíces.

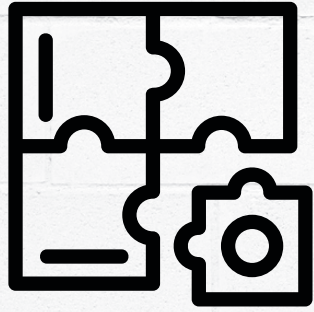
Una de las revelaciones más llamativas de estos datos es la estabilidad del núcleo familiar. Al comparar el tamaño del hogar antes y después de las obras, se observó que el promedio de habitantes se mantuvo casi intacto, pasando de 3.5 a 3.6 personas por vivienda.

Esto nos dice que la ampliación no fue una excusa para traer a vivir a más personas y volver a hacinarse, sino **un alivio genuino para familias** que ya estaban constituidas pero que vivían con limitaciones de espacio.

Son hogares llenos de vida, donde conviven abuelos, padres, hijos y hasta mascotas, configurando una red de apoyo invaluable que ahora, gracias a la intervención, cuenta con un escenario digno donde seguir escribiendo su historia.



Hallazgos principales



Habitabilidad y uso del espacio

“para mí ya no es mi habitación, es mi suite, porque me cambió totalmente la vida”.



Para dimensionar el cambio experimentado por las familias, es necesario contextualizar las condiciones habitacionales previas, caracterizadas por habitar en espacios de **apenas 36 a 38 m²**, que están por debajo de los 20 m² por persona recomendados por la Organización Mundial de la Salud para prevenir enfermedades y estrés y que permite garantizar espacio suficiente y ventilación cruzada para el descanso de calidad.

Antes de las ampliaciones, el ingenio familiar era la única herramienta para combatir el hacinamiento. Los relatos están llenos de sacrificios espaciales; las áreas comunes muchas veces dejaban de existir para convertirse en dormitorios improvisados. Como relata crudamente un participante: *“Cortábamos el living para hacer otro dormitorio”*.

El día a día era descrito como una constante carrera de obstáculos. *“Todo muy reducido, todas las cosas muy juntas y no había espacio como para compartir ni para hacer nada porque estábamos demasiado apretados”*. Esta realidad se agudizaba dramáticamente en los hogares más numerosos: *“Muy apretado porque éramos en ese minuto ocho personas. Vivíamos muy estrechos”*. **En estas condiciones,** realizar actividades cotidianas como tender la ropa, estudiar o recibir a un familiar se convertía en un gran reto.

Sin embargo, tras la ampliación, la geografía de estos hogares se transformó de manera radical, y con ello, la forma en que las familias comenzaron a vivir su día a día. La redistribución **permitió separar claramente lo público de lo privado** dentro de la casa. Los espacios comunes, que antes eran trincheras para dormir, renacieron con su verdadero propósito. *“Ahora tenemos un living, que es espacio antes que no teníamos”*, mencionó un entrevistado. Otro comentó que *“Lo que se desocupó en cuanto a lo que era antes dormitorio, se utiliza ahora como living comedor”*.

El cambio en los dormitorios resultó de gran importancia. Pasar de compartir camas o habitaciones a tener un lugar propio cambió la concepción misma del descanso. El orgullo y la emoción son palpables en voces que narran *“para mí ya no es mi habitación, es mi suite, porque me cambió totalmente la vida”*. **Los niños y adolescentes han sido,** sin duda, de los más beneficiados, ganando un espacio dedicado para jugar o estudiar sin interrupciones. *“Ahora la niña tiene una pieza sola y puede jugar y tener sus cositas y que nadie la moleste”*.

Además, **la incorporación de terrazas y balcones introdujo** una nueva dinámica de oxigenación y esparcimiento. *“El balcón quedó espectacular, me encanta”*. Estos nuevos rincones permiten colgar ropa decentemente, poner plantas o simplemente asomarse a respirar aire fresco. Aunque es justo mencionar que **el proceso también trajo reacomodos** no siempre fáciles; algunas familias extrañan los pequeños patios del primer piso que cedieron a la construcción. No obstante, **el balance general es de un profundo alivio** habitacional porque *“Da gusto poner cama, tengo clóset, tengo de todo. Muy bonito, muy bonita la ampliación”*.

Hallazgos principales



Dinámicas familiares y privacidad

El espacio físico no es solo un conjunto de muros; es donde ocurren las relaciones humanas. Cuando ese espacio es demasiado estrecho, la fricción es inevitable. Las narrativas previas a la intervención revelan un escenario donde la privacidad parecía un lujo inalcanzable. Las paredes delgadas y la proximidad extrema hacían que la intimidad familiar se difuminara. Una de las beneficiarias lo expresó con total claridad: *“Prácticamente nula, no había ningún tipo de privacidad antes de la ampliación”*.

Esta falta de separación afectaba directamente la dinámica de pareja y la relación entre padres e hijos: *“Había poca intimidad entre padres e hijos”*. Compartir habitaciones no era una elección, sino una necesidad impuesta por los metros cuadrados, porque *“las piezas estaban demasiado pegadas, estaban muy juntas, donde yo abría una puerta y estaba inmediatamente la pieza de mi hija”*. El ruido constante, la falta de un rincón para el silencio y el simple hecho de cruzarse constantemente generaban un desgaste emocional que muchas familias sobrellevaban con paciencia, pero que pesaba en el día a día.

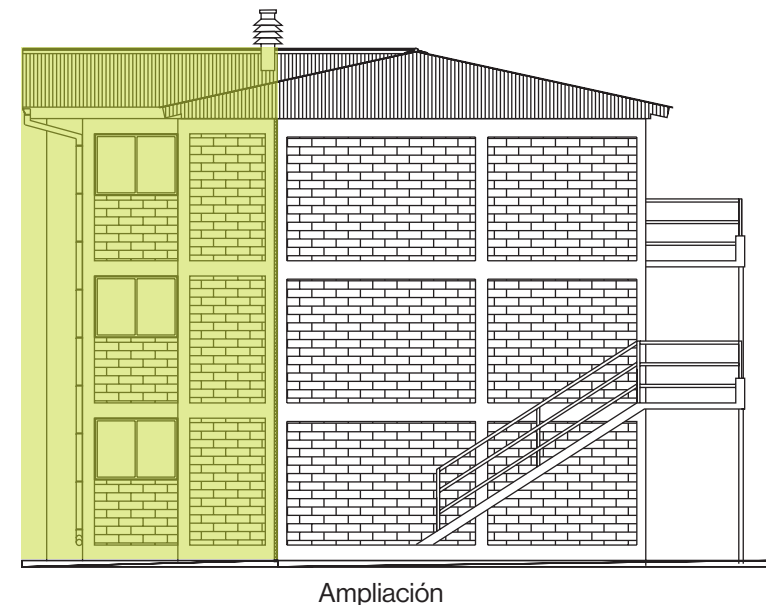
Con la llegada de la ampliación, las familias experimentaron un profundo suspiro de alivio en sus dinámicas relacionales. La simple posibilidad de cerrar una puerta y aislarse del ruido se convirtió en un sinónimo de paz. *“Nos ha ayudado bastante porque ahora cada uno tiene su propio espacio y los roces son cada vez mucho menos y se ha mejorado bastante la convivencia”*. La armonía floreció en lugares donde antes reinaba el caos: *“Ha mejorado en temas de orden, ya no hay roce entre las personas que habitamos”*.

Es fascinante observar cómo el distanciamiento físico (tener cuartos separados) produjo, paradójicamente, una mayor cercanía emocional y familiar. Al no sentirse invadidos, los miembros de la familia empezaron a disfrutar más del tiempo que deciden pasar juntos en las nuevas áreas comunes. *“Se ha visto con esta ampliación una mayor cercanía, creo yo, entre nosotros como familia”*. Para las familias que ya se llevaban bien, la mejora simplemente potenció esa buena energía: *“tenemos buena comunicación familiar... nos ha influido mucho porque siempre hemos tenido una buena convivencia”*.

Es importante reconocer, desde una mirada empática y crítica, que no en todos los casos se resolvió el desafío de la privacidad. Debido a condiciones estructurales previas o a decisiones particulares de configuración tomadas por los propios propietarios, algunas familias mantuvieron interconexiones incómodas. **Una participante relató su frustración** al tener que transitar por la habitación de su hija debido a la distribución de las puertas.

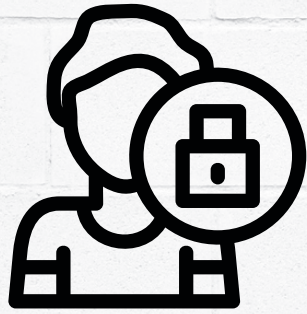
Esto deja una gran lección sobre la importancia de la personalización en la medida de lo posible (4). Sin embargo, para la gran mayoría, el cambio ha significado *“reducción de estrés”* y el inmenso regalo de que *“cada cual tiene su espacio, no andamos chocando”*.

“Se ha visto con esta ampliación una mayor cercanía, creo yo, entre nosotros como familia”.



4. Es importante precisar que el programa arquitectónico ministerial que rige estos proyectos prohíbe el diseño de viviendas con tránsito obligado entre dormitorios. La situación descrita en este corresponde a un caso excepcional en el que la familia decidió, por voluntad propia, no adoptar la reconfiguración espacial propuesta por Hábitat para la Humanidad Chile (la cual garantizaba la privacidad con un diseño final de tres dormitorios independientes). Al priorizar la habilitación de un cuarto dormitorio, la familia optó por mantener dicha interconexión. Ante esta decisión personal, que difiere del proyecto técnico original aprobado previamente por la comunidad en asamblea extraordinaria, la organización solicitó a los propietarios la firma de una declaración jurada en la que asumían la total responsabilidad por mantener esta distribución espacial.

Hallazgos principales

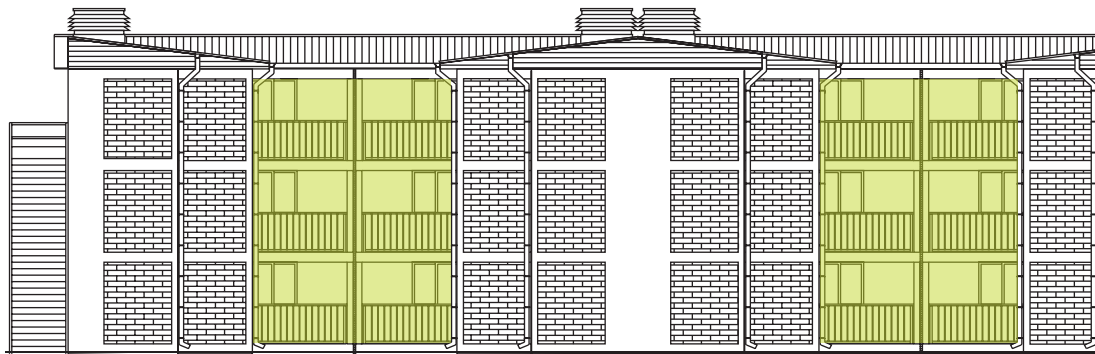


**Salud y
seguridad
percibida**



Cuando hablamos de hogar, hablamos de refugio. Sin embargo, para muchas de estas familias, su vivienda antes de la intervención no lograba protegerlos adecuadamente de los embates del clima, afectando de manera directa su bienestar físico y su percepción de seguridad. **Una de las problemáticas habitacionales más recurrentes** en los testimonios previos a la intervención fue la humedad (mencionada por un 29.2% de los participantes) y el frío (22.7%)

Las narrativas describen inviernos duros, marcados por paredes húmedas y el persistente olor a hongos. *“Tuvimos hongos... mantenía cerrado la ventana... Y eso hacía que se pusiera mucho más húmedo”*. Otra beneficiaria recuerda vívidamente las goteras y filtraciones: *“Siempre hubo problemas de humedad. Había demasiada humedad en las murallas”*.



Los balcones construidos durante la ampliación aumentan el espacio habitable y permiten la circulación del aire generando confort térmico y ambiental para las familias.

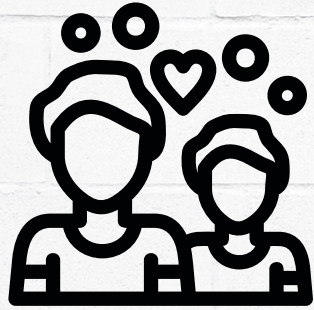
El hacinamiento, combinado con la mala ventilación y el frío cortante (*“El frío, había mucho frío”*), creaba un ambiente propicio para las enfermedades respiratorias estacionales, generando una preocupación constante por la salud de los más pequeños.

Después de las obras, la transformación en el confort térmico y ambiental ha sido celebrada por muchas familias. Las nuevas terminaciones, mejores ventanas y, en especial, los balcones, han permitido una circulación de aire que antes era impensable. *“No tengo goteras, no tengo nada de eso, la humedad tampoco se me pasa”*. Esta nueva oxigenación de los espacios se traduce en hogares más sanos: *“Menos problemas respiratorios”* y *“Mis hijos no se han enfermado tanto”*. La capacidad de ventilar sin sacrificar el calor interior ha sido un cambio vital.

En el ámbito de la seguridad, las percepciones tienen matices muy interesantes. Mientras que muchos afirman sentirse más seguros simplemente por estar en un hogar más consolidado y amplio, surgieron nuevas aprensiones ligadas a las terminaciones de la obra. **Es fundamental escuchar estas voces constructivas.** Por ejemplo, en los primeros pisos, las ventanas amplias que aportaron tanta luz también generaron vulnerabilidad ante posibles robos: *“queda una ventana muy grande hacia el exterior y no tiene ningún tipo de protección”*. Algunos vecinos relataron haber tenido que invertir recursos propios de forma imprevista para asegurar estas aberturas.

Además, algunos desafíos de infraestructura no se solucionaron del todo o surgieron problemas nuevos, como pisos flotantes que se levantaron (*“el piso se nos infló”*) o problemas en las techumbres de las logias en los terceros pisos que provocaban filtraciones con las lluvias: *“cuando llueve se moja todo”*. Estas situaciones generaron episodios de estrés, demostrando que la seguridad percibida está íntimamente ligada a la confianza en la calidad de los materiales. Aun así, al poner todo en la balanza, la tranquilidad mental general ha dado un salto gigante: *“Más que la seguridad es la confianza de que todo va bien”*.

Hallazgos principales



**Autoestima,
dignidad y
bienestar
emocional**

Una vivienda no es solo ladrillos y cemento; es el espejo en el que se mira una familia y el lugar desde el cual se proyecta al mundo.

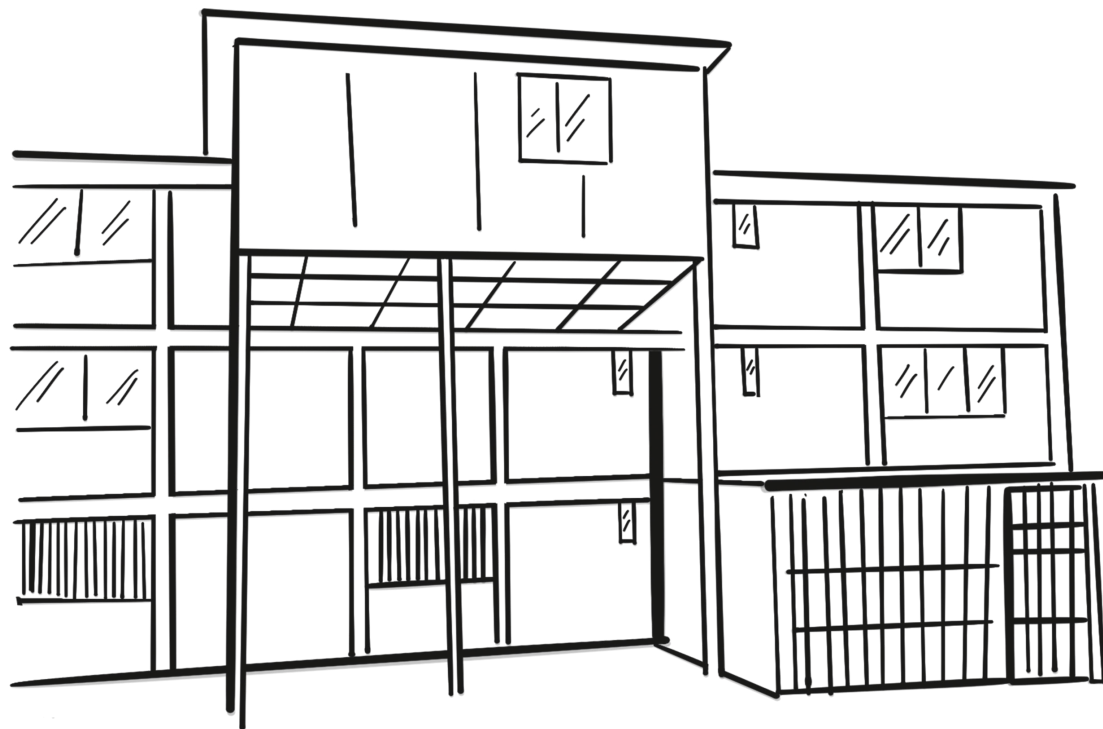
Uno de los resultados más significativos fue el impacto positivo sobre el bienestar emocional y la autopercepción de las familias. **Una vivienda no es solo ladrillos y cemento;** es el espejo en el que se mira una familia y el lugar desde el cual se proyecta al mundo.

Vivir en condiciones de hacinamiento prolongado a menudo mella la autoestima y genera un agotamiento silencioso. Pero cuando el espacio se expande, la dignidad crece de una forma impresionante.

Las palabras de los entrevistados lo demuestran. Escuchar a una persona decir: *“Ah no, feliz, contenta, me siento como de otro estado social... yo creo que era una cosa que nos merecíamos también, como ciudadanos”* es la evidencia más clara de que la intervención habitacional toca la fibra de la dignidad humana. **La ampliación les ha devuelto** a muchas familias el orgullo por su lugar en el mundo. El alivio mental es inmenso cuando ya no hay miradas indiscretas ni incomodidades. Como comparte una jefa de hogar: *“Feliz, contenta, poder saber dar la vuelta y nadie que lo mire... Estoy feliz, tranquila, en mi hogar”*.

El impacto en la salud mental y emocional ha sido reparador. Muchas madres y padres sienten ahora la satisfacción de poder brindarles a sus hijos un entorno adecuado para crecer. *“Estoy contenta, estoy muy alegre, feliz de ver mi casa distinta... estoy feliz de tenerle un espacio a mi hija también”*. Ver a sus hijos contar con una habitación, un escritorio y un lugar para desarrollarse les llena de orgullo.

El bienestar emocional se ha traducido en risas más frecuentes, cenas familiares tranquilas y una reducción drástica del estrés.

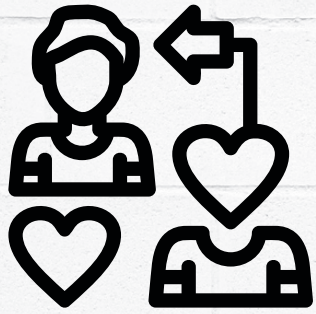


Edificación previa al mejoramiento y ampliación.

“Ah no, feliz, contenta, me siento como de otro estado social... yo creo que era una cosa que nos merecíamos también, como ciudadanos”

Este sentimiento de bienestar no ha estado exento de los desgastes propios de vivir una construcción (*“produjo un poco de depresión en cuanto a los ruidos, la invasión”*), pero al ver los resultados, la sensación de éxito borra las tensiones pasadas. *“ Súper feliz la acogida de la llegada de esta ampliación a nuestra casa, lo hemos tomado con mucha felicidad y con mucho orgullo”*. Para estas familias, mirar las nuevas paredes, abrir las ventanas de su balcón y caminar por un pasillo despejado representa una victoria sobre la precariedad: *“Es como otra visión, es como otro estatus... se siente maravillosamente... Me ha cambiado mucho la vida”*.

Hallazgos principales



Relaciones comunitarias y percepción externa

El hogar no termina en la puerta de entrada; se extiende hacia los pasillos, las escaleras, las plazas y el barrio entero. Al intervenir condominios sociales, Hábitat para la Humanidad Chile no solo mejora la infraestructura, sino que reconstruye los vínculos comunitarios que el hacinamiento había deteriorado. Antes de la ampliación, la vergüenza o la simple falta física de espacio impedían a muchas familias abrir sus puertas al exterior.

Hoy, la historia es otra. Uno de los cambios inesperados y más celebrados por los participantes ha sido la reactivación de su vida social. El nuevo espacio les ha otorgado la libertad y la confianza para volver a ser anfitriones. *“El poder compartir, traer más gente a tu casa, el poder realizar... festejos”.* Celebrar un cumpleaños, invitar a familiares o simplemente tener a un vecino de visita ya no es motivo de preocupación. Una participante lo describe con entusiasmo: *“tengo suficiente espacio para hacer almuerzos familiares, juntarme con la familia, compartir, bailar, todo”.*

Hacia el exterior, la ampliación ha significado una evidente renovación estética y estructural para todo el sector. Las fachadas renovadas y la uniformidad de las nuevas estructuras

Antes de la ampliación, la vergüenza o la simple falta física de espacio impedían a muchas familias abrir sus puertas al exterior.

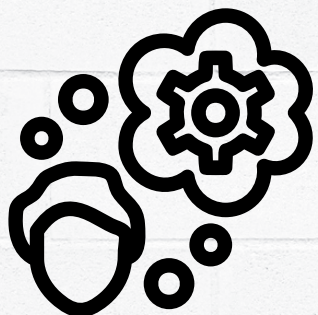
han inyectado un renovado sentido de pertenencia y orgullo comunitario. **Los propios vecinos notan el** “embellecimiento del sector”, comentando que ahora el lugar *“se ve mucho más bonito, más presentable”.* **Este embelecimiento genera un efecto dominó:** cuando el entorno se ve mejor cuidado, los vecinos tienden a cuidar más de los espacios comunes y de las relaciones interpersonales.

Por supuesto, trabajar en comunidad implica grandes retos. La diversidad de caracteres y expectativas a veces generaba roces durante las obras. *“Son distintos tipos de pensamiento, entonces a otras personas les cuesta un poco más entender ciertos tipos de reparaciones”.* **Hubo quienes sugirieron mejorar los canales de comunicación** para evitar conflictos de convivencia durante la construcción. Sin embargo, al final del camino, el resultado ha fortalecido el tejido social. **Saber que todos pasaron por lo mismo** y que ahora gozan de un barrio mejorado une a los residentes: *“que todos los vecinos hayan tenido el beneficio... genera mucha cordialidad”.* **Hoy, esos balcones no solo sirven para ventilar;** son nuevos miradores desde donde los vecinos se saludan y vuelven a hacer comunidad.

“tengo suficiente espacio para hacer almuerzos familiares, juntarme con la familia, compartir, bailar, todo”.



Hallazgos principales



Proyecciones y aspiraciones futuras

Cuando la urgencia del hacinamiento y la incomodidad desaparecen, la mente queda libre para volver a soñar.

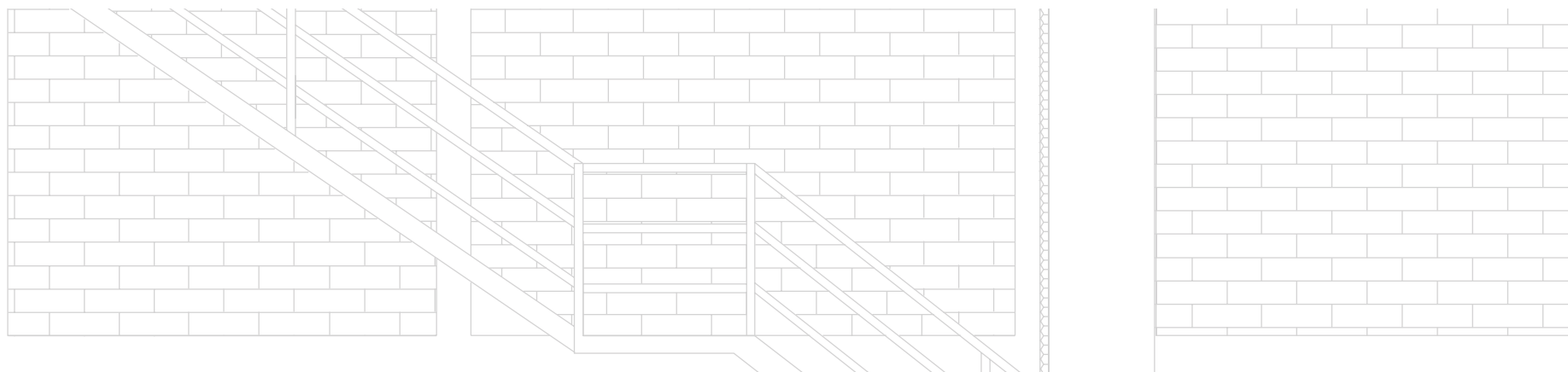
La evaluación muestra que la mejora en las viviendas ha funcionado como un poderoso catalizador para la esperanza y la planificación a largo plazo de estas familias. El hogar, que antes era una fuente de estrés, se ha convertido ahora en un trampolín hacia el futuro.

Una de las aspiraciones más recurrentes entre las familias jóvenes o aquellas que están reconfigurándose, es la posibilidad de crecer y sostener a su familia de manera digna. La ampliación les permite imaginarse añadiendo nuevos miembros sin el temor de no tener dónde acomodarlos. Como reflexiona uno de los entrevistados: *“mejora bastante la idea de poder sentir que uno puede tener hijos y esas personas van a tener un lugar donde poder circular”*. Es la tranquilidad de saber que el nido es lo suficientemente grande y fuerte.

Desde una perspectiva económica, la ampliación ha dotado a las familias de un patrimonio mucho más sólido. Existe una conciencia clara y satisfactoria sobre la “plusvalía” adquirida. Muchos participantes

ven en esta mejora un respaldo financiero para el futuro: *“Mejora y aumenta el valor de la propiedad”*. Esto no significa necesariamente que quieran irse, sino que sienten la seguridad de poseer un bien que ha aumentado su estatus y su precio en el mercado. **Para otros, esta revalorización abre la puerta a sueños más lejanos:** *“dentro de los planes, claro, si está la plusvalía, que es súper importante... y en un futuro lo más probable es emigrar”*.

Pero quizás la proyección más emotiva y repetida es la que tiene que ver con el legado. Para muchas personas mayores o padres de familia, este departamento ampliado es la herencia que dejarán a quienes más aman. Asegurarse de entregarles un lugar bonito, seguro y amplio es una misión de vida cumplida. *“Dejar el hogar a ellos porque es mi única hija que tengo”*, comparte una madre.





Conclusiones

La evaluación cualitativa del programa de mejoramiento y ampliación de vivienda sociales en altura de Hábitat para la Humanidad Chile ha permitido asomarse a la intimidad de cincuenta hogares.

Más allá de los planos, los presupuestos y los metros cuadrados construidos, los testimonios recogidos evidencian que esta intervención es, en su esencia, una gran transformación de la vida cotidiana.

Las conclusiones que se derivan de este proceso muestran que el impacto real no se explica por un cambio en la composición numérica de las familias —la cual se mantuvo estable—, sino por una metamorfosis total en la forma de habitar, sentir y compartir el espacio.

A continuación, se presentan las conclusiones centrales estructuradas en los seis ámbitos de esta evaluación:

1 Habitabilidad y uso del espacio: de la supervivencia a la funcionalidad

La conclusión más evidente en el plano físico es que la ampliación logró descomprimir situaciones críticas de estrechez. Las viviendas pasaron de ser espacios donde las familias “sobrevivían” al hacinamiento, reorganizando muebles a diario, a convertirse en entornos funcionales. La posibilidad de contar con dormitorios diferenciados, separar lo público de lo privado y rescatar las áreas comunes, como el living o el comedor, permitió que el hogar recobrara su propósito original: ser un lugar de descanso, paz y encuentro, adaptado a las necesidades de familias que ya estaban consolidadas.

3 Salud y seguridad percibida: el respiro de un ambiente renovado con lecciones por aprender

En términos de bienestar físico, la intervención generó un impacto positivo al mejorar la ventilación, el confort térmico, la iluminación y, en muchos casos, reducir las históricas filtraciones, lo que las familias traducen en un entorno más sano y con menos enfermedades respiratorias, especialmente para los niños. Sin embargo, también se concluye que existen áreas críticas de mejora. La persistencia o aparición de nuevas humedades en las ampliaciones, así como la sensación de vulnerabilidad ante robos por la falta de protecciones en ventanas grandes o balcones de primeros pisos, demuestran que la seguridad estructural y térmica debe ser un foco de atención prioritario en futuras intervenciones para no obligar a las familias a realizar gastos imprevistos.

2 Dinámicas familiares y privacidad: límites físicos que acercan emocionalmente

Una de las grandes paradojas y éxitos de este proyecto es que, al otorgar mayor independencia y separación física entre los miembros del hogar, se fortaleció la cohesión familiar. La conclusión en este ámbito es contundente: la falta de privacidad, el abarrotamiento, la falta de orden y el ruido constante eran fuentes de desgaste, estrés y fricción. Al garantizar espacios propios —especialmente cruciales para niños, adolescentes y parejas—, las familias lograron reducir significativamente las tensiones diarias, fomentando una convivencia mucho más armónica, respetuosa y pacífica.

4 Autoestima, dignidad y bienestar emocional: la reconstrucción del orgullo

Uno de los impactos más significativos y transformadores del programa se observa directamente en la dimensión psicológica de los beneficiarios. Se concluye que el aumento del espacio físico tiene una correlación directa con la sensación de felicidad, el alivio, la tranquilidad mental y la reducción del agotamiento y estrés cotidiano. Al dejar atrás el hacinamiento, las familias experimentaron un aumento en su autoestima y sentido de dignidad. Sentir que habitan un lugar decente, hermoso y propio donde pueden asegurar condiciones adecuadas para el desarrollo de sus hijos, les ha devuelto el orgullo y la satisfacción, demostrando que la vivienda adecuada es un pilar fundamental para la salud mental y el reconocimiento de su propio valor como personas y vecinos que habitan en una comunidad.

5 Relaciones comunitarias y percepción externa: puertas abiertas y barrios revitalizados

La transformación del hogar individual generó un efecto expansivo hacia la comunidad. Se concluye que el fin del hacinamiento rompió el aislamiento social de muchas familias, quienes ahora sienten la confianza y el orgullo necesarios para abrir sus puertas, invitar a familiares, celebrar cumpleaños y retomar su vida social. A nivel barrial, la uniformidad y el embellecimiento de las fachadas y los nuevos balcones han inyectado un renovado sentido de pertenencia en los condominios, mejorando la percepción externa y promoviendo un ambiente de mayor cordialidad vecinal y compromiso con el cuidado de los espacios comunes.

6 Proyecciones y aspiraciones futuras: de la urgencia a la planificación a largo plazo

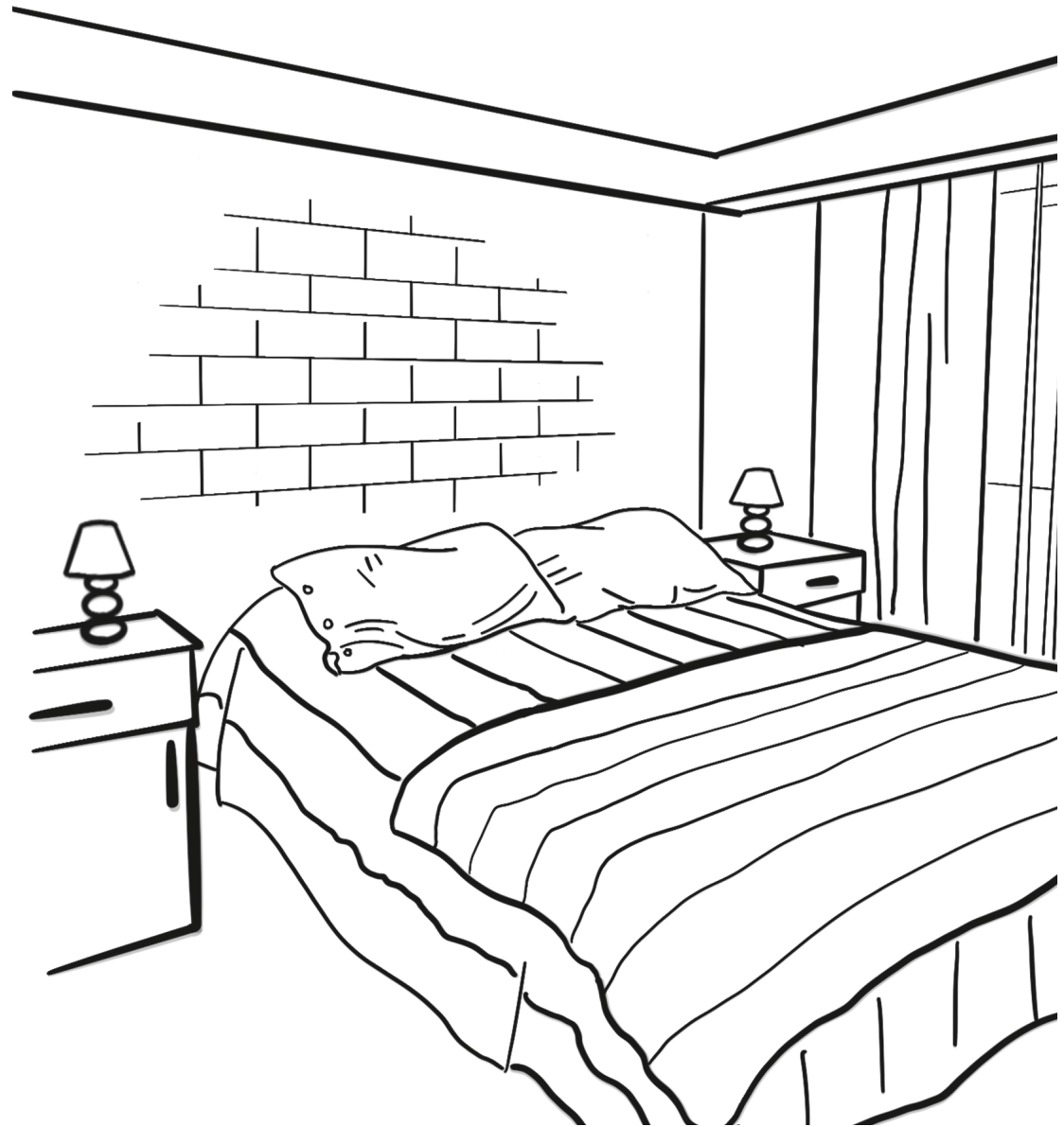
Finalmente, se concluye que la ampliación actúa como un catalizador para la esperanza. Al resolver la urgencia habitacional del presente, las familias han recuperado la capacidad de proyectarse hacia el futuro. El reconocimiento de la “plusvalía” y el aumento del valor de sus propiedades les otorga más seguridad económica. Más allá del valor monetario, el programa ha permitido a las familias cimentar un patrimonio sólido, consolidando el sueño de heredar a sus hijos y nietos no solo un techo, sino un hogar digno y lleno de posibilidades, al mismo tiempo que propicia más oportunidades de movilidad social.

En síntesis, los resultados confirman que el programa de mejoramiento y ampliación de viviendas sociales en altura que implementa Hábitat para la Humanidad Chile posee un inmenso valor social y simbólico. Aunque persisten desafíos técnicos y de gestión (como la comunicación durante las obras) que requieren atención, la intervención es indiscutiblemente transformadora, capaz de reescribir la trayectoria vital de las familias y devolverles el derecho a soñar y vivir con dignidad.

Percepción de roles y expectativas frente al proceso constructivo: la línea invisible entre diseño y ejecución

La evaluación revela que, desde la perspectiva de las familias, no existe una diferenciación clara entre las entidades que participan en la ejecución del proyecto.

Las personas entrevistadas tienden a fusionar la figura de la entidad patrocinante con la de la empresa constructora. En consecuencia, asumen que todas las responsabilidades del proceso —incluyendo el comportamiento de los obreros en terreno, los ruidos y los detalles específicos de las terminaciones de la obra— recaen exclusivamente sobre Hábitat para la Humanidad Chile. Asimismo, se concluye que las familias no son plenamente conscientes de las limitaciones impuestas por la normativa vigente ni de que el diseño se ajusta a un presupuesto de subsidio originalmente destinado solo a “obra gruesa habitable”. Esta falta de distinción invisibiliza, en cierta medida, el esfuerzo adicional que realiza la organización al optimizar los recursos para entregar espacios terminados y funcionales.



Referencias bibliográficas

- Chile Atiende. (s.f.). Programa Hogar Mejor - proyectos para la vivienda (mejoramiento y ampliación).
<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/5180-programa-hogar-mejor-proyectos-para-la-vivienda-mejoramiento-y-ampliacion>
- Hábitat para la Humanidad Chile. (2023). Memoria Anual 2023.
<https://hphchile.cl/wp-content/uploads/2024/05/Memoria-2023-HPH-Chile-.pdf>
- Hábitat para la Humanidad Chile. (s.f.). Nuestra Historia.
<https://hphchile.cl/habitat-para-la-humanidad/>
- Hábitat para la Humanidad Chile. (s.f.-a). Ampliación en altura.
<https://www.hphchile.cl/ampliacion-en-altura/>
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2016). Decreto Supremo N° 27. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2022). Manual para la Postulación y Ejecución de Proyectos del Programa de Mejoramiento de Viviendas y Barrios D.S. 27. https://www.minvu.cl/wp-content/uploads/2022/10/Manual-de-Postulacion-y-Ejecucion-de-Proyectos_compressed.pdf
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (s.f.-a). Programa de mejoramiento de viviendas y barrios.
<https://www.minvu.cl/beneficio/vivienda/programa-de-mejoramiento-de-viviendas-y-barrios/>
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (s.f.-b). Programa de mejoramiento de viviendas y barrios PROYECTOS PARA CONDOMINIOS DE VIVIENDA.
<https://www.minvu.gob.cl/beneficio/vivienda/programa-de-mejoramiento-de-viviendas-y-barrios-proyectos-para-condomimios-de-vivienda/>
- OCDE (2021). Mejores criterios para una mejor evaluación.
https://www.oecd.org/es/publications/2019/12/better-criteria-for-better-evaluation_f7a307eb.html
- Vergara, P. C., Bannen, P., & Aguirre, C. (2019). El rol de la sociedad civil en la gestión de vivienda y barrios vulnerables en Chile. Revista INVI, 34(97), 143-166.
<https://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/63358/66868>

Anexo 1

Guía de entrevista

I. Introducción y consentimiento informado (guion para el avatar)

(El avatar inicia la llamada)



Hola. Mi nombre es XXX. Soy una asistente virtual de inteligencia artificial y no soy un ser humano. Le llamo de parte de Hábitat para la Humanidad Chile.

El motivo de mi llamada es para realizar un estudio muy importante para nosotros. Queremos conversar con usted para aprender de su experiencia con el programa de ampliación y mejoramiento de vivienda. Su perspectiva nos ayudará a entender qué funciona bien y cómo podemos mejorar nuestro apoyo a otras familias en el futuro.

Quiero asegurarle que esta conversación es completamente confidencial. Toda la información que usted nos comparta se usará únicamente para los propósitos de análisis de este estudio y sus respuestas siempre serán anónimas.

Para poder analizar sus valiosas respuestas, esta llamada será grabada con el único fin de transcribir su voz. Esta conversación no nos tomará más de 20 minutos.

Si usted decide continuar con esta conversación, entenderemos que nos da su consentimiento para grabar su voz con este propósito. Recuerde que su participación es totalmente voluntaria y puede detener la llamada en cualquier momento que lo desee.
¿Le parece bien si comenzamos?"

(El avatar espera una respuesta afirmativa para continuar. Si hay silencio, duda o negativa, el avatar dirá "Comprendo. Agradezco sinceramente su tiempo. Que tenga un excelente día" y finalizará la llamada.)

II. Calentamiento

(El avatar habla con un tono amable y respetuoso)

"¡Excelente, le agradezco mucho su disposición y confianza!

Entiendo perfectamente que conversar con una asistente de voz como yo puede ser algo nuevo o distinto, así que, si le parece, podemos comenzar con un par de preguntas generales para 'romper el hielo' y acostumbrarnos a conversar.

1. Primero, pensando en el lugar donde usted vive, ¿qué es lo que más le gusta de su comunidad o su barrio?
2. Y ahora, pensando en la vida dentro del hogar, ¿qué es lo que más disfruta de un día cualquiera junto a su familia?"

(El avatar hace una pausa para la respuesta y luego realiza la transición)

"Muchas gracias por compartir eso conmigo. Es muy valioso para nosotros escucharlo.

Antes de continuar con las preguntas sobre su experiencia con la vivienda, quisiéramos hacerle cuatro preguntas muy breves que nos ayudarán a tener un mejor contexto de su hogar. Le recuerdo que esta información, como todo lo demás, es completamente confidencial.

3. Primero, para fines estadísticos, ¿me podría indicar su sexo?

(El avatar espera la respuesta)

4. ¿Y cuál es su edad?

(El avatar espera la respuesta)

5. ¿Cuántas personas vivían en el hogar antes de que se realizara la mejora o ampliación?

(El avatar espera la respuesta)

6. Entendido. ¿Y cuántas personas viven en el hogar actualmente?

(El avatar espera la respuesta)

¡Perfecto, muchísimas gracias! Esa información es muy útil para nuestro análisis.

Ahora, si le parece, comenzaremos con las preguntas sobre su experiencia con el programa de mejoramiento de vivienda...”

III. Eje temático: habitabilidad y uso del espacio

“Empecemos hablando sobre el espacio y cómo se vive en él.

1. Primero, recordemos un poco el pasado. Antes de la ampliación o mejora, ¿cómo se organizaba su familia en el día a día con el espacio que tenían? Cuénteme sobre los principales desafíos de espacio que enfrentaban.

2. Ahora, pensando en su hogar actual, ¿de qué manera ha cambiado la forma en que su familia usa los distintos espacios de la casa? Por ejemplo, ¿cuáles son los lugares nuevos que se han vuelto más importantes para la convivencia?”

IV. Eje temático: dinámicas familiares, privacidad y bienestar

“Gracias por compartir eso. Ahora me gustaría que conversemos sobre la vida familiar.

3. Pensando nuevamente en el antes de la ampliación o mejora, ¿cómo describiría usted la convivencia diaria y las posibilidades de tener privacidad para los miembros de su familia en su hogar anterior?

4. Y ahora, con las mejoras ya realizadas, ¿qué cambios ha notado en la relación y la armonía entre ustedes? Cuénteme cómo ha influido el nuevo espacio en la tranquilidad y el bienestar emocional de la familia.”

V. Eje temático: salud y seguridad percibida

“Entiendo. Hablemos ahora de un tema fundamental: la seguridad y la salud.

5. Antes de la ampliación o mejora en su vivienda, ¿cuáles preocupaciones tenía relacionadas con la seguridad de su familia, o con temas como el frío, la humedad o el bienestar físico dentro de casa?

6. Después de la mejora, ¿cómo ha cambiado su percepción de seguridad y la de su familia?

7. Y en cuanto a la salud, ¿cuáles cambios ha notado?”

VI. Eje temático: síntesis, impacto general y aspiraciones

“Ya estamos por terminar. Estas preguntas son para tener una visión más general.

8. Si tuviera que resumir en una o dos ideas lo que este cambio en su hogar ha significado para usted y su familia, ¿qué me diría?

9. A veces, junto con los cambios esperados, aparecen otras cosas. ¿Cuáles beneficios o cambios positivos han tenido usted y su familia que le haya sorprendido, algo que quizás no se esperaba que pasara?

10. Finalmente, mirando hacia el futuro, ¿de qué manera cree que esta ampliación o mejora en su vivienda influye en los planes y sueños que tiene para su familia?”

VII. Valoración y recomendaciones para Hábitat para la Humanidad Chile

“Muchas gracias por toda esa información tan valiosa. Ahora, para terminar, nos gustaría mucho conocer su opinión directa sobre nuestro trabajo.

11. Pensando en todo el proceso que vivió con nosotros, desde el primer contacto hasta ahora, ¿qué nos puede decir acerca del acompañamiento y el trabajo realizado por el equipo de Hábitat para la Humanidad Chile y cómo lo evalúa?

12. Para que podamos seguir mejorando, ¿qué consejo o recomendación nos daría? Piense en qué cosas se podrían hacer de una manera diferente o mejor para ayudar a futuras familias.”

VIII. Cierre y agradecimiento (guion para el avatar)

“Hemos llegado al final de nuestras preguntas.

En nombre de todo el equipo de Hábitat para la Humanidad Chile, quiero darle las gracias más sinceras por su tiempo y por la enorme generosidad de compartir sus experiencias con nosotros. Su perspectiva es la que da sentido a nuestro trabajo.

Le reitero que todo lo conversado es confidencial y será usado de forma anónima.

Le deseamos que tenga un excelente día. Muchas gracias y hasta luego.”

(El avatar finaliza la llamada).

Juntos construimos impacto en Latinoamérica y el Caribe

Hábitat para la Humanidad ha realizado estudios e investigaciones para analizar otros programas en Latinoamérica y el Caribe. Conozca más de nuestros estudios.

¡Escanee el código QR y descargue las publicaciones!



Un piso es resiliencia

Impacto de los pisos de concreto en
Latinoamérica y el Caribe



Un piso es resiliencia

Impacto de los pisos de concreto en Honduras



Un piso es salud

Impacto de los pisos de concreto en Guatemala



Salud al agua

Impacto de baños adecuados en Paraguay

