



SATISFACCIÓN RESIDENCIAL EN ÁREAS DE VIVIENDA PÚBLICA

María Amérigo

Facultad de Humanidades de Toledo.

Departamento de Psicología

Universidad de Castilla-La Mancha

Esta presentación comenzará introduciendo la temática mediante un abordaje teórico del concepto ambiente residencial y la satisfacción con el mismo, para después describir algunos resultados obtenidos de varios proyectos de investigación desarrollados en áreas de viviendas públicas de la ciudad de Madrid (Amérigo, 1995; Amérigo & Aragonés, 1990; Amérigo & Aragonés, 1997).

La mayoría de los trabajos que tratan sobre ambientes residenciales consideran la casa y la zona próxima que la rodea o barrio, como los niveles de análisis fundamentales donde encuadrar el estudio relativo a este ambiente. En general, tanto la casa como el barrio han sido estudiados desde dos perspectivas: una física que correspondería a los aspectos de equipamiento y servicios; y otra social, que haría referencia a las redes sociales que se establecen tanto en las áreas compartidas de la vivienda como en el barrio. No obstante, y dada la relevancia que la literatura ha puesto sobre la dimensión social, se considera ésta como unidad independiente. Así pues se puede hablar de tres niveles de análisis distintos a la hora de abordar la definición de ambiente residencial: la casa o vivienda, el barrio y los vecinos, siendo ésta última la dimensión social que subyace a los otros dos.

Por ambiente residencial, por tanto, se entiende no sólo la vivienda en sus estrictas dimensiones; es decir de puertas para adentro, sino también el espacio próximo –físico y social- donde ésta se ubica y donde las personas realizan gran parte de sus actividades cotidianas. Este componente del ambiente residencial denominado como “barrio”, no tiene una superficie geográfica determinada, sino que ésta varía de individuo a individuo, siendo definida por la percepción del sujeto y esencialmente por su sentido de pertenencia a este lugar.

Con respecto al barrio habría que hablar de dos dimensiones, una física y una social. La primera haría referencia al área próxima a la vivienda que contiene determinados equipamientos y servicios, de forma que el individuo puede desplazarse andando a la mayoría de ellos, y entre los que existe una relación de mutua interdependencia, determinada por las actividades que en ellos se realizan. Por otra parte, el barrio es una zona que permite el establecimiento de redes sociales entre sus habitantes, los cuales poseen un cierto sentimiento de pertenencia al mismo. El interés por estudiar la satisfacción residencial comienza a finales de los años 50 y principios de los 60 del siglo XX.

Entre los trabajos considerados como pioneros, que marcan un hito en el estudio de la satisfacción residencial, cabría mencionar los desarrollados en áreas deprimidas de la ciudad de Boston dirigidos por Herbert Gans en 1959, y los derivados de la fracasada urbanización *Pruit-*

Igoe, llevados a cabo por Rainwater y sus colaboradores a finales de los 60 y principios de los 70.

En los trabajos sobre el *West End* de Boston, se observó que el hecho de que más del 75% de una muestra que habitaba en unas condiciones de calidad objetiva realmente ínfimas, estuvieran satisfechos viviendo donde vivían, se debía a dos componentes fundamentales:

Por una parte, el fuerte arraigo al área y la actitud de localismo; es decir, la extensión del hogar al área local inmediata a la vivienda; y por otra, el hecho de que el área residencial supone un marco ideal donde establecer gran cantidad de relaciones sociales.

De esta forma, parece que la posible insatisfacción derivada de las pésimas condiciones físicas de las barriadas puede ser compensada por una más alta satisfacción proveniente de estos dos componentes.

Algo posteriormente, los trabajos sociológicos sobre la fracasada urbanización *Pruitt-Igoe* en la también ciudad norteamericana de St. Louis (Missouri), dirigidos por Lee Rainwater en 1966, abren una nueva aproximación en lo que respecta a las implicaciones que el diseño arquitectónico posee sobre el comportamiento de los habitantes de un entorno residencial.

Pruitt-Igoe constituyó un amplio proyecto de vivienda pública que se construyó entre 1955 y 1956 para alojar a más de 2500 familias que residían en diferentes áreas de infravivienda. El diseño de la urbanización ganó un importante premio sobre arquitectura de vivienda pública, sin embargo, menos de veinte años después, el proyecto fue declarado inhabitable y tuvo que ser derruido debido al grado de vandalismo y abandono, al que se había llegado por parte de sus residentes.

El trabajo posterior de Yancey (1971), puso de manifiesto que las conductas vandálicas fueron motivadas por la falta de control social sobre el espacio que promocionaba el propio diseño del edificio, siendo finalmente la causa de su destrucción. Control social que, sin embargo, sí poseían los habitantes en su antiguo ambiente residencial.

En esta investigación no sólo se avalan los resultados antes mencionados respecto al West-End de Boston, sino que además se pone de manifiesto el hecho de que al variar las percepciones del ambiente con el estatus social, estas variaciones no son tenidas a menudo en cuenta por planificadores y arquitectos que, al pertenecer a otra esfera social, planifican y diseñan conforme a sus propias percepciones y no en función de las de los usuarios.

Según indican las conclusiones de los trabajos mencionados, cabe pensar que el origen de los estudios sobre satisfacción residencial, responde a una necesidad de encontrar criterios adecuados de evaluación de las condiciones de vivienda, que ayude a mejorar la calidad residencial y, por tanto, la calidad de vida de las personas.

A partir de estos trabajos pioneros, y ya en la década de los setenta, comienzan a surgir una serie de investigaciones –la gran mayoría de carácter empírico– que, siguiendo aproximaciones psicológicas y/o sociológicas, tratan de determinar diversos aspectos de la interacción entre el individuo y su ambiente residencial.

En estos trabajos, la satisfacción residencial se aborda desde la perspectiva actitudinal, definiéndose como la actitud que se deriva de habitar un ambiente residencial concreto, enfatizando unos autores el componente afectivo de la actitud y otros el cognitivo.

No obstante, se han dado pocos intentos de sistematizar la abundancia de resultados empíricos en un marco teórico que guíe la investigación. Desde una perspectiva metodológica, la satisfacción residencial ha sido estudiada bien como variable criterio de calidad residencial; o bien como variable predictora de ciertos comportamientos desarrollados en el ambiente residencial.

- 1) En el primer caso, el objetivo de estos trabajos sería buscar factores determinantes o predictores de Satisfacción residencial que provengan del ambiente tanto físico como social de las personas y que mejoren su calidad de vida al aumentar su grado de satisfacción residencial.

La diapositiva recoge diversos indicadores que la literatura ha identificado como predictores de satisfacción residencial, que provienen bien del ambiente, bien de la persona; y los organiza en torno a dos ejes, dependiendo de si el indicador proviene del ambiente físico o social del residente (eje horizontal); o si es un elemento objetivo o percibido (eje vertical) del ambiente residencial.

- 2) Pero también la satisfacción residencial ha sido estudiada como una variable predictora de determinados comportamientos motivados por un cambio en las necesidades con respecto al ambiente residencial, tales como la movilidad residencial, que ha sido uno de los más estudiados. En este sentido, una persona que estuviera insatisfecha con su ambiente residencial, se trasladaría a otro. También, el grado de satisfacción residencial explicaría la realización de obras en la vivienda, ajustando así el ambiente residencial a las propias necesidades, o caso de que ésto no fuera posible, por falta de recursos económicos, p.e., adaptando cognitivamente el espacio que separa las aspiraciones y el ambiente residencial real.

No obstante, también se podría considerar la satisfacción residencial desde ambas perspectivas; es decir, tanto como variable criterio de calidad de vida como variable predictora de ciertos comportamientos. Precisamente y dada la escasez de modelos en este sentido, el objetivo de mi tesis doctoral fue presentar un modelo teórico que integrara ambas perspectivas (Amérigo, 1990).

Este modelo comienza con la evaluación que el individuo realiza del ambiente en el que reside. Un ambiente residencial objetivo, caracterizado por atributos físicos y sociales, que se convierte en subjetivo toda vez que ha sido evaluado por el residente. Sus propias características personales imprimen carácter a ese ambiente residencial, convirtiéndose en único y permitiendo experimentar cierto afecto hacia él o satisfacción. La consecuencia de ese estado de satisfacción implica la emisión de determinadas conductas tales como el traslado a otro lugar, la modificación del ambiente residencial mediante obras p.e. o la modificación de las aspiraciones con respecto al ambiente residencial; tal y como se mencionó anteriormente. En cualquier caso,

conductas o mecanismos psicológicos adaptativos que conducen al individuo a una situación congruente con el lugar en el que reside.

La elaboración y contrastación empírica de este modelo teórico se llevó a cabo a través de una serie de proyectos de investigación financiados por el Instituto de la Vivienda de Madrid, el IVIMA, durante los años 1987 a 1992 en zonas mayoritariamente de vivienda pública. Estos proyectos permitieron por un lado financiar la ejecución de la tesis, pero sobre todo trabajar con muestras de población general, principalmente amas de casa y en concreto con personas que por su estatus socioeconómico estaban o estuvieron vinculadas al IVIMA por su necesidad de adquirir una vivienda pública.

Las siguientes diapositivas recogen imágenes de las zonas investigadas, dependientes del IVIMA, con actuaciones arquitectónicas y urbanísticas diferentes que se estaban llevando a cabo durante la realización del estudio: Bien zonas en las que se llevó a cabo una remodelación completa a nivel urbanístico y residencial, bien áreas pendientes de remodelación y rehabilitación.

Por tanto, las condiciones de habitabilidad estudiadas fueron bien distintas: desde ambientes residenciales de una calidad objetiva óptima, hasta ámbitos residenciales que rozaban el límite de la infravivienda.

Entre los principales objetivos que se pretendieron abarcar durante la ejecución de los distintos proyectos, cabría señalar los que recoge la diapositiva; es decir:

- Desarrollar un perfil de la situación residencial percibida por los usuarios de diversas áreas de viviendas públicas en Madrid, que incluía la elaboración de índices de calidad ambiental percibida; así como predictores de satisfacción tanto del ambiente residencial objetivo y subjetivo, como de las características personales de los residentes.
- Realizar un seguimiento relativo a la evaluación y SR en los marcos residenciales ya estudiados, teniendo en cuenta el impacto de los procesos de rehabilitación y remodelación comenzados.
- Ampliar el estudio de la evaluación y SR a nuevas áreas de viviendas públicas y, finalmente,
- Estudiar los usos y comportamientos de los residentes en el hogar, con vistas a la adecuación del diseño y distribución de las viviendas.

Los resultados cabría agruparlos en tres grandes categorías coincidentes con las áreas de actividad humana; es decir, cognición, afecto y conducta.

En relación a los aspectos cognitivos, se estudió la representación mental que los sujetos de la muestra poseían de su ambiente residencial. Con respecto a la vivienda se obtuvo una dimensión general referida a la calidad o a la infraestructura básica, y otra también general relativa al confort. Y dimensiones más específicas relativas al hacinamiento experimentado en su interior y al aislamiento térmico.

Por lo que se refiere al barrio, también se obtuvo una dimensión genérica denominada “calidad residencial” relativa a la evaluación de distintas infraestructuras (parques, transportes, instalaciones deportivas...); y una dimensión más específica relacionada con la seguridad

residencial percibida. Finalmente, las relaciones vecinales y la intimidad aparecieron como dimensiones en la categoría de los vecinos.

Otro resultado a destacar fue la evaluación del cambio de cogniciones que supone una intervención a nivel de rehabilitación o remodelación en el ambiente residencial. En concreto, dentro de las muestras analizadas había personas que se encontraban sometidas a una remodelación integral de su ambiente residencial. En este caso, la destrucción del entorno era completa para levantar, en el mismo lugar, un nuevo ambiente residencial.

Se obtuvieron medidas de la evaluación del ambiente residencial en dos ocasiones durante un periodo de tres años entre una y otra:

Los resultados pusieron de manifiesto que la remodelación ejerció una influencia positiva sobre las relaciones vecinales, ya que la percepción que las amas de casa poseían de éstas mejoró significativamente en el periodo de tres años. Sin embargo, ejerció una influencia negativa en la inseguridad residencial, ya que la percepción de ésta aumentó durante el proceso de remodelación; quizás debido a la desestructuración temporal de las redes sociales implicadas en el propio proceso de remodelación, facilitándose la ausencia de control social del espacio por parte de los residentes.

Por lo que se refiere al proceso de rehabilitación de viviendas, éste influyó positivamente en el cambio de cogniciones con respecto a la evaluación de la calidad de la vivienda: las amas de casa sometidas a un proceso de rehabilitación de sus viviendas, evaluaron significativamente mejor la calidad de las mismas una vez que este proceso había finalizado.

En relación a la categoría afectiva, la investigación empírica se centró en establecer predictores de satisfacción residencial (atributos objetivos y subjetivos del ambiente residencial así como características propias de los residentes), que explicaran la variación en satisfacción residencial. Desde una perspectiva amplia, las investigaciones destinadas a obtener predictores de satisfacción residencial en viviendas públicas de la ciudad de Madrid, pusieron de manifiesto que los aspectos psicosociales tales como las relaciones mantenidas con los vecinos y el grado de apego experimentado hacia el ambiente residencial, resultaron predictores más fuertes que aquellos relativos a cuestiones de carácter físico, tales como infraestructura y equipamientos de la vivienda y el barrio.

En consonancia con los resultados obtenidos en el West End de Boston, estos resultados vinieron a poner de manifiesto que la ruptura de las redes sociales y el desapego generado cuando se traslada a una determinada población a un entorno residencial nuevo, va a suponer una fuente mayor de insatisfacción, que la posible satisfacción derivada de unas mejores condiciones físicas de habitabilidad. Estos resultados podrían muy bien orientar a planificadores y urbanistas en las tomas de decisión respecto a las políticas residenciales urbanas.

Cabría destacar en concreto el caso del Poblado dirigido de Orcasitas, donde el grado de satisfacción residencial fue alto, pero donde emergieron dos factores evaluados negativamente. Uno fue el aislamiento térmico de las viviendas y otro el grado de seguridad percibida en el barrio. Por lo que respecta al primero, los residentes apenas encendían la calefacción, pues el

sistema mediante gas resultaba muy caro y, en su defecto, utilizaban pequeñas estufas o braseros eléctricos.

Por lo que respecta a la seguridad percibida, los usuarios manifestaron su miedo a atravesar algunas zonas de acceso a sus viviendas, al encontrar espacios ocupados por drogadictos y delincuentes que, protegidos por el escaso control social propiciado por el diseño arquitectónico de los edificios, habían protagonizado actos delictivos contra los vecinos.

En este sentido, estos resultados nos informan de la inadecuación en muchos casos del diseño de algunos edificios y barrios, muy probablemente debida, tal y como se señaló en el caso de *Pruitt-Igoe*, a la diferente percepción que usuarios y arquitectos poseen del ambiente residencial.

En el caso de las viviendas públicas y dado que la población a la que va destinada es de escasos recursos económicos, sería más efectivo invertir en un buen aislamiento térmico de paredes, techos y cristales, que en sistemas de calefacción que, por su alto coste van a ser infrautilizados.

Por otra parte, el diseño de espacios públicos que aumenten el control social de los vecinos en áreas de vivienda sociales, es otra de las recomendaciones que cabría hacer a arquitectos y planificadores, desde la psicología ambiental.

La inadecuación del diseño arquitectónico también pudo observarse cuando se analizaron los patrones de comportamiento en el interior de las viviendas, que fue otro de los objetivos señalados anteriormente.

Se analizaron cinco tipos de habitaciones: salón, cuarto de baño, cocina, dormitorio (tanto de los padres como de los hijos) y terraza. El análisis se realizó en función de dos dimensiones: Una referente a la intimidad (público vs privado, eje vertical de la diapositiva) y otra referente a la funcionalidad, donde se estudió además de la función, el nivel de uso. También se analizó la evaluación de cada estancia y la decoración. Un resumen de los resultados obtenidos quedaría reflejado en la diapositiva.

Tal y como puede verse, el salón es multifuncional y de carácter público, ya que en él se reúne la familia y se reciben las visitas. La decoración es estereotipada, distinguiéndose dos ambientes: una zona con sofás y televisor y otra con una mesa de comedor y sillas. Por lo que respecta al dormitorio, se obtienen resultados distintos en función de si éste pertenece a los padres o a los hijos, ya que mientras el primero está infrautilizado, el segundo representa una casa privada dentro de la casa. La cocina es percibida desde dos perspectivas diferentes: en relación a su aspecto puramente funcional asociada a tareas domésticas, pero también como una habitación agradable de reunión familiar a la hora de comer. Destaca el papel especial que esta habitación desempeña para el ama de casa. En cuanto al baño, el aspecto más significativo es el conflicto surgido cuando más de una persona necesita utilizarlo, ya que su uso es estrictamente personal. Finalmente, la evaluación de la terraza resultó en general negativa, siendo además infrautilizada.

A pesar de estos resultados de los que dispone desde hace ya tiempo el Instituto de la Vivienda de Madrid, la vivienda estándar en España posee generalmente, una terraza, que acaba siendo incorporada al salón, lo que ocasiona gastos al residente y problemas estéticos en las fachadas

de los edificios. Además, el dormitorio de los padres, suele tener un tamaño que supera en el doble al de los hijos, a pesar de ser un espacio infrautilizado.

Los resultados de este estudio que se acaba de exponer, entroncan directamente con el concepto de “rol ambiental” y cómo éste debe ser un determinante para la adecuación del diseño arquitectónico. Por ejemplo, se acaba de comentar cómo el uso y percepción del espacio es distinto en función del rol, en este caso ser padres o ser hijos, de la vivienda que se habite.

Entre los trabajos financiados por los proyectos de investigación ya mencionados, cabría así mismo destacar un estudio curioso que hicimos relativo a la distinta percepción del ambiente residencial en función del rol que desempeñan ambos miembros de la pareja. La literatura suele obtener resultados que indican que los hombres perciben de forma diferente el ambiente residencial en comparación con las mujeres; estableciendo una similitud entre los hombres y otra entre las mujeres.

Sin embargo, nosotros no obtuvimos diferencias entre ambos miembros de la pareja; aunque sí obtuvimos resultados distintos en función de otras variables como el estatus en el ciclo vital. Hicimos un estudio con 40 parejas residentes en Orcasitas, área de vivienda pública y con 40 parejas residentes en un área de viviendas adosadas de promoción privada.

Cuando proyectamos en un espacio bidimensional la percepción de cada persona de su ambiente residencial, obtuvimos que entre los residentes de vivienda pública había un acuerdo casi perfecto entre ambos miembros de la pareja; mientras que esto no ocurría entre los residentes de viviendas privadas; aunque no se obtuvo una región diferente del espacio para los hombres y las mujeres; como apuntaban algunos trabajos en el ámbito anglosajón.

Estos resultados podrían explicarse porque los residentes de viviendas públicas eran de edad avanzada, la mayoría jubilados que realizaban ambos miembros de la pareja las mismas tareas en su entorno residencial. Sin embargo, la otra muestra, de personas más jóvenes que en su mayoría trabajaban ambos fuera de casa, las percepciones, en este caso, no coincidieron.

Para finalizar mi intervención, me gustaría resumir las dos ideas fundamentales que han evidenciado los resultados obtenidos a través de diversos proyectos de investigación desarrollados en áreas de viviendas públicas de la ciudad de Madrid, y que recoge la diapositiva:

Por un lado, que los factores psicosociales como las relaciones vecinales y el apego, pueden ser predictores más potentes de satisfacción residencial que aspectos tales como las infraestructuras y equipamientos. En segundo lugar, que la percepción del ambiente residencial que poseen los usuarios, puede distar en muchas ocasiones de la que poseen aquéllos que diseñan y planifican, tales ambientes.

En definitiva, estos resultados vienen a poner de manifiesto la importancia de la participación del científico social en el proceso de planificación de áreas residenciales urbanas. Tenemos que tener en cuenta que el diseño y la planificación urbana en áreas de viviendas públicas, es algo que se lleva a cabo con los impuestos de todos los ciudadanos, por tanto, es responsabilidad de

los que en sus manos tienen el poder de la toma de decisión, maximizar los recursos disponibles de cara a conseguir ambientes residenciales óptimos y confortables para aquellos ciudadanos que no tienen posibilidad de elegir su vivienda. Para llevar a cabo eficazmente esta tarea que habitualmente desarrollan arquitectos y urbanistas, resulta recomendable incorporar a psicólogos y a otros profesionales de las Ciencias Sociales, que ejercen el necesario rol mediador entre los profesionales del diseño urbano, y los usuarios a los que éste va destinado.

Referencias:

- Amérigo, M. (1990). *Satisfacción Residencial. Una aproximación Psicosocial a los Estudios de Calidad de Vida*. Madrid: Universidad Complutense.
- Amérigo, M. (1995). *Satisfacción Residencial. Un Análisis Psicológico de la Vivienda y su Entorno*. Madrid: Alianza Universidad.
- Amérigo, M. & Aragonés, J.I. (1990). Residential Satisfaction in Council Housing. *Journal of Environmental Psychology*, 10, 313-325.
- Amérigo, M. & Aragonés, J. I. (1997). A Theoretical and Methodological Approach to the study of Residential Satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, 17, 47-57.
- Gans, H. J. (1959) The Human Implications of Current Redevelopment and Relocation Planning. *Journal of American Institute of Planners*, 25, 15-25.
- Rainwater, L. (1966) Fear and the House-as-haven in the Lower Class. *Journal of the American Institute of Planners*, 32, 23-31.
- Yancey, W. L. (1971) Architecture, interaction and social control: The case of a large-scale public housing project. *Environment and Behavior*, 3, 3-21.