

Satisfacción residencial: un concepto de calidad de vida

JUAN IGNACIO ARAGONÉS / MARÍA AMÉRIGO *

En los tiempos que corren existe gran preocupación social y política por el concepto de *calidad de vida*, que aun siendo un eufemismo, es considerado meta del desarrollo de las sociedades avanzadas. Este concepto está imbricado en los «dominios de la percepción y la valoración personal» y «esto lo convierte en un fenómeno muy psicológico» (Blanco, 1985, p. 178).

La Psicología Ambiental no podía olvidar la «moda» que preocupa a esta sociedad de la opulencia y ha tratado diversos aspectos de la calidad de vida en relación al ambiente físico. Uno de los temas que, sin lugar a dudas, podría incluirse en esta problemática es el constructo denominado «satisfacción residencial».

Antes de analizar en qué consiste este constructo, debe hacerse una pequeña revisión histórica de cómo ha llegado este área de estudio del medio urbano a ser abordado por esta disciplina. Conocidos son los primeros estudios ecológicos que se realizaron en los finales del siglo XIX y los temas de salud comunitaria que tuvieron fuerte implantación en el estudio de las grandes ciudades (Jiménez Burillo, 1986).

Tampoco habría que olvidar la escuela de los «utopistas», que aunque de una manera un tanto simbólica y artificiosa, son los iniciadores de una nueva línea de pensamiento y acción que comienza con la reforma del paisaje urbano y rural, y con ello, de la arquitectura moderna, tal y como se desprende de la definición de William Morris (Benévolo, 1974).

Posteriormente puede señalarse, aunque sea someramente, los estudios realizados por la denominada escuela de Chicago; las investigaciones sociológicas realizadas por este grupo describen las áreas urbanas de esta ciudad, siendo un precedente de primera magnitud en la temática de la satisfacción residencial. Así los trabajos de Park, Burgess y McKenzie son un buen exponente de ellos (Park y Burgess, 1967); aunque éstos se preocuparon más en estudiar las estructuras de la población, su movilidad, las etnias, situación de empleo y las características de la vivienda (Carley, 1981). Estos trabajos fueron un importante paso para luego establecer índices objetivos de calidad ambiental; no obstante, dejaron de lado los aspectos psicológicos que subyacen al concepto de calidad de vida.

Igualmente, este aspecto que se acaba de señalar ha sido olvidado por los planificadores y arquitectos, así como por los gobiernos encargados de la construcción de las viviendas subvencionadas, al menos en muchos casos. Estos se han preocupado, como señalan Hempel y Tucker (1979), por los códigos de construcción, la durabilidad de estructuras, el transporte, etc., todo ello atendiendo a unos criterios economicistas en donde se intenta aprovechar lo mejor posible los recursos financieros, de cara a obtener una casa más sólida y un barrio más acorde a las modas del momento, sin preocuparse de los comportamientos del usuario. Por supuesto, no se pretende en este momento desmerecer lo que se podría denominar indicadores objetivos de calidad residencial, pero no debe olvidarse que los valores sociales y culturales de la

* Psicólogos. Departamento de Psicología Social. Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid.

comunidad que habita un determinado ambiente deben ser considerados en el momento de la evaluación residencial de cara a la toma de decisiones.

Es difícil predecir el comportamiento y las experiencias que los habitantes de un determinado ambiente van a tener, pero no es menos cierto que el poder disponer los planificadores y arquitectos de estudios previos que les suministren las actitudes, sentimientos u opiniones sobre las posibles áreas a ocupar por los sujetos, puede ser de gran valor en el momento de decidir la estructura y configuración de la futura residencia (Stringer, 1978). En definitiva, las preferencias sociales y espaciales de los sujetos que en su día ocuparán una vivienda, se encuentran muchas veces determinadas por fuerzas sociales, políticas, económicas e incluso históricas (Freid, 1982), siendo excluida cualquier evaluación de tipo psicológico que atenúe en parte la insatisfacción residencial que ocasiona una planificación que no controle este tipo de eventos.

La satisfacción residencial tal y como es tratada en estas páginas responde a un criterio subjetivo, debiendo ser entendida como la actitud o el afecto que produce el hecho de vivir en un determinado contexto. En palabras de Weidemann y Anderson (1985, p. 156): «Es la respuesta emocional a la vivienda, sentimiento positivo o negativo que los ocupantes tienen por donde ellos viven. Como tal, es una representación global de las respuestas afectivas de la gente al ambiente socio-físico en el cual vive. Al mismo tiempo debe ser recordado que la satisfacción, esto es, el afecto, es una de las tres formas en que los individuos responden a su vivencia.» Una aproximación a la satisfacción residencial más conductista es la suministrada por Gold (1980, p. 151), definiendo ésta como «las gratificaciones o el placer derivado de vivir en un ambiente concreto». Como se puede observar, tanto en una como en otra está subyaciendo de forma implícita el concepto de actitud, y así lo confirman los escasos modelos teóricos que apoyan tal tipo de investigación ambiental.

Si se recurre a una definición de satisfacción residencial más operativa y teniendo en cuenta, como señala Miller y otros (1980), que la gente compara la percepción que tiene de la calidad de su ambiente con sus estándares, es fácil ver en un recorrido por la literatura de la temática, que tres son las variables que desde una perspectiva amplia dan cuenta de la satisfacción residencial: la vivienda (C), el barrio (B) y el vecindario (V) (Canter y Rees, 1982), y cualquier tra-

bajo empírico que pretenda estudiar algún aspecto de esta temática debe considerar estos niveles de análisis y sus interacciones. No debe olvidarse, sin embargo, que la satisfacción es algo subjetivo y por tanto las características individuales (p) incidirán notablemente en la percepción de la calidad ambiental. Por consiguiente, podría decirse desde una perspectiva general que:

$$\text{SATISFACCIÓN RESIDENCIAL} = f [(C, B, V) \times p]$$

Una de las variables que merece un especial tratamiento es la denominada «barrio», ya que diversos aspectos pueden ser entendidos como tal; desde aquel que se refiere a los aspectos administrativos, hasta el de una de las categorías de Lynch (1960). Sin embargo, en este tipo de estudios sobre la satisfacción residencial queda de modo impreciso el concepto, ya que cuando se pregunta al sujeto sobre cómo está de satisfecho en su barrio, no se suele indicar sobre qué superficie en concreto se le pregunta; aunque por lo general, se observa que los sujetos responden con la representación de macrobarrio en la terminología de Marans y Rodgers (1975), que viene a estar definido por el grado de implicación social que en el medio ambiente próximo tiene el individuo, tal y como sugiere Lee (1981). En cualquier caso, ha de tenerse en cuenta que la percepción y valoración de las características del barrio son los aspectos más destacados en la satisfacción residencial (Marans y Rodgers, 1975).

Finalmente, y a modo de conclusión, podría decirse que un ambiente residencial satisfactorio variará de acuerdo con el contexto físico del hogar y de las necesidades y aspiraciones de las personas o grupos que en él residen, sin olvidar las relaciones mantenidas con los vecinos, que a juicio de Campbell y otros (1976) es un fuerte predictor de satisfacción.

Antes de continuar con los marcos teóricos, metodologías y variables que influyen de forma notable en la satisfacción residencial, conviene hacer una breve reflexión sobre la importancia de este constructo en la literatura de la Psicología Ambiental. Entre los primeros trabajos pueden citarse los llevados a cabo en dos zonas urbanas deprimidas (*slums*): una en el *East-End* de Londres (Young y Willmott, 1957, y Willmott y Young, 1960) y la otra en el *West-End* de Boston (Fried y Gleicher, 1961, y Gans, 1962). Posteriormente, múltiples estudios se han realizado sobre indicadores subjetivos de bienes-

tar residencial sobre todo en Estados Unidos y Gran Bretaña, aunque también es posible recoger algunos referidos a áreas situadas en los países del Mercado Común. En España, por el contrario, existe escasa investigación empírica sobre esta problemática, salvo algunos datos que aparecen en los trabajos de Aragónés (1985), García Ballesteros y Bosque Sendra (en prensa) y Hernández (1983), sobre las ciudades de Madrid, Segovia y Santa Cruz de Tenerife, respectivamente. Ante este panorama, las fuentes que se van a utilizar para dar cuenta del estado de la cuestión son fundamentalmente anglosajonas, que aun a pesar de distanciarse de las coordenadas culturales españolas, pueden ser un buen punto de partida para situar posteriores trabajos de investigación e intervención, a pesar de la disparidad de procedimientos utilizados para medir la satisfacción residencial.

MARCOS TEORICOS

Poco se ha sistematizado teóricamente sobre este campo, como lo pone de manifiesto la revisión realizada por Holahan (1986), en donde aporta fundamentalmente datos empíricos de investigaciones realizadas desde la anterior revisión en el *Annual Review of Psychology* llevada a cabo por Russell y Ward (1982). En esta misma línea, Wiedemann y Anderson (1985) hacen notar la poca teoría básica en donde encuadrar los múltiples trabajos empíricos. A pesar de esta situación, algunos intentos han sido realizados.

Un marco adecuado para estructurar los trabajos de satisfacción residencial y poder establecer hipótesis que puedan relacionarse fue establecido por Canter (1983). Su denominada teoría de las facetas permite con sus tres componentes: referente, nivel de interacción y enfoque, diseñar cualquier trabajo empírico con el propósito de acumular conocimiento sobre este constructo, o realizar una intervención ambiental. En cualquier caso, este marco puede ser considerado más bien como una estrategia de trabajo que como un modelo teórico propiamente dicho.

Si se recurre, como se insinuó anteriormente, al concepto de actitud para explicar la satisfacción ambiental, puede verse en la literatura algún intento serio desde las posiciones de la Teoría de la Disonancia Cognitiva (Festinger, 1975), o desde el modelo de Fishbein y Ajzen (1975), tal y como se muestra a continuación.

En torno a la teoría de Festinger no se ha desarrollado, propiamente dicho, un marco teórico para estudiar la satisfacción residencial, pero multitud de trabajos empíricos, por no decir todos sin excepción, vienen insistiendo en que las muestras estudiadas se sienten alta o medianamente satisfechas con su residencia (Marans, 1976). Estos resultados podrían ser explicados de una forma general, atendiendo al criterio de que, o bien hay razones objetivas para que así sea, o, por el contrario, los sujetos cambiarían de residencia. Pero esto último a veces no es posible, ya que es función del nivel de ingresos y de las necesidades del hogar. En este caso, los residentes no tienen más remedio que recomponer la incongruencia manifestada entre el afecto de insatisfacción sobre el lugar en que viven y la imposibilidad de mudarse, resultando de esta forma un cambio de actitud explicable desde los postulados de la teoría de la Disonancia. En esta línea apunta el modelo teórico defendido por Glaster y Hesser (1981), en el que manifiestan que una forma de resolver la disonancia sería redefinir las necesidades del residente y reducir sus aspiraciones para de esta forma alcanzar el equilibrio entre lo que se posee y lo que se desea.

El otro modelo de actitudes que ha sido utilizado es el desarrollado por Fishbein y Ajzen (1975). Dos aspectos diferenciados deben considerarse en este enfoque. Por un lado, el conjunto de creencias que sobre un objeto son necesarias para llegar a tener una actitud general, y, por otro, identificar los afectos que cada una de ellas producen en el sujeto. Este modelo ha sido puesto a prueba por Miller y otros (1980). Para ello recogía múltiples aspectos del barrio que posteriormente fueron evaluados por los residentes. El análisis factorial al que sometió el cuestionario tan sólo le suministró un factor, lo que sugiere una sola dimensión a la hora de evaluar el sentimiento sobre la satisfacción residencial. A pesar de este serio contratiempo, los autores indican que este único factor puede ser debido a un problema del cuestionario, pues los sujetos responden ítem tras ítem a un criterio de satisfacción, y de ahí la emergencia, posiblemente, de un solo factor.

Estos mismos autores ponen a prueba otro modelo sobre actitudes desarrollado por Zajonc (1980) en el que se ha cuestionado la existencia de la vinculación entre creencias y afecto en general. Defiende que tan sólo un pequeño número de evaluaciones sobre aspectos destacados del objeto y disponibles para el sujeto son los que producen el valor general

de la actitud. Este marco teórico ofrece, a juicio de Miller y otros (1980), ciertas ventajas, tales como la facilidad de operacionalizar con él y poder probar los procesos psicológicos por los cuales la satisfacción es evaluada. Pero a su vez ofrece un serio inconveniente, ya que no tiene reglas empíricas para la selección *a priori* de los predictores de satisfacción. Por tanto, se está ante un enfoque que requiere de un cuestionario con ítems *ad hoc*.

Un «modelo integrado» es presentado por Weidemann y Anderson (1985). Parten de los trabajos de Francescato y otros (1974), en los que se define la satisfacción residencial en función de las características demográficas de los residentes, las características objetivas del ambiente y las percepciones de los ocupantes sobre tres aspectos de la residencia: ambiente físico, administración de la vivienda y las relaciones con otros residentes. Asimismo, Weidemann y Anderson desarrollan el modelo propuesto por Marans (1976) en el que se defiende que la calidad ambiental residencial es producto de la interacción de las características personales de los residentes, de los estándares de comparación que éstos posean, así como de la valoración de los atributos objetivos del ambiente en los niveles comunitario, macrobarrio, microbarrio y vivienda. En estos casos se está definiendo la satisfacción residencial como un criterio para evaluar la calidad del ambiente residencial; pero a juicio de Weidemann y Anderson (1985), este constructo también puede ser utilizado como predictor de conducta si se recurre al concepto de «intención de conducta» de Fishbein y Ajzen (1975). Resultando, por consiguiente, un modelo integrado tal y como aparece en la figura 1, al que los autores

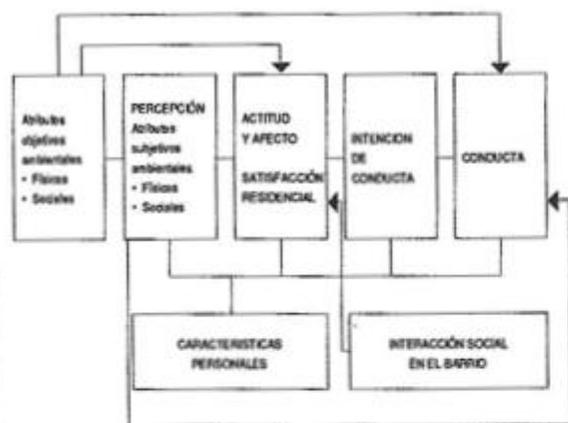


Fig. 1. — «Modelo integrado» tomado y adaptado de Weidemann y Anderson (1985, pág. 160).

de este artículo le han añadido las relaciones interpersonales mantenidas con los vecinos y la vinculación directa de los atributos objetivos del ambiente físico y social con la satisfacción.

Como se puede observar, este modelo atiende a un sinnúmero de relaciones complejas que comienzan en el nivel de la comunidad y desciende hasta la vivienda pasando por los niveles de macrobarrio y microbarrio.

Los autores originales que proponen el modelo estiman la necesidad de mayor investigación empírica que permita alcanzar cierto desarrollo teórico, así como explicar empíricamente la relación y enlaces entre los componentes.

A pesar de no haber sido puesto a prueba este modelo en todas sus dimensiones, la mayoría de los trabajos empíricos relacionados con la satisfacción residencial, han tratado de una u otra manera alguno de los cuatro aspectos que influyen sobre ella, es decir: atributos objetivos ambientales, tanto físicos como sociales; percepción de tales atributos; la interacción social propiamente dicha que se realiza en el hábitat de residencia, y las características personales.

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

Prácticamente la totalidad de las investigaciones realizadas han recurrido a la técnica del cuestionario en versión tipo Likert de 5 ó 7 puntos. No obstante, entre ellos hay notables diferencias: desde los que utilizan ítems que pretenden dar cuenta de aspectos concretos de cómo es percibida la seguridad en el barrio o el nivel de ruido percibido, hasta aquellos que han adoptado estrategias de diferencial semántico, criticados por Canter y Rees (1982) por ser demasiado abstractos y generales.

Los análisis estadísticos habitualmente utilizados han sido el análisis factorial y la regresión múltiple, aunque se observan algunos trabajos en los que se ha recurrido al análisis multidimensional (Canter y Rees, 1982) y *Path Analysis* (Glaster y Hesser, 1981).

Un capítulo aparte merecen los Índices de Calidad Ambiental Percibida (en inglés, *Perceiving Environmental Quality Index, PEQI*), que suministran una medida cuantitativa de calidad de un lugar físico, tal y como es subjetivamente experimentado por un grupo. Ha habido diversos intentos de generar una escala universal, pero la multitud de individuos y

situaciones hacen de tal tarea un sueño más que una realidad (Bechtel, 1976). Una buena monografía sobre esta temática se puede encontrar en Craik y Zube (1976). Asimismo, merece destacarse la escala diseñada por Carp y Carp (1982, a y b), en la que se distinguen hasta 15 subescalas que atienden a otros tantos aspectos; entre ellos pueden destacarse: los juicios estéticos, el ruido, las características de los vecinos, la seguridad, la accesibilidad, la calidad del aire, los sentimientos hacia el barrio, etcétera.

VARIABLES QUE AFECTAN A LA SATISFACCIÓN RESIDENCIAL

En relación con los estudios realizados, se ha observado que las variables relevantes con la satisfacción residencial podrían agruparse en cuatro grandes bloques, coincidiendo con el «modelo integrado» presentado en las páginas anteriores.

1. Atributos objetivos ambientales físicos y sociales

Serían aquellas variables físicas y sociales del ambiente que se relacionan de forma significativa con la satisfacción residencial. En general, este tipo

de atributos se refiere a la calidad física de la vivienda, así como a las características físicas del ambiente que rodea a la misma. Dentro de los atributos sociales se encuentran el valor económico de la casa y el precio del alquiler.

Weideman y otros (1982) obtuvieron diez predictores de satisfacción residencial, de los cuales el segundo en importancia estaba referido a la evaluación del aposento, en relación con el confort, espacio y valor económico del mismo. En un estudio posterior sobre viviendas multifamiliares, Weidemann y Anderson (1985) llegaron a la conclusión de que medidas objetivas tales como el tipo de diseño de la vivienda y el número de barreras compartidas estaban relacionadas con la satisfacción.

La revisión realizada por Schorr (1978) muestra aquellos trabajos en los que encontró relaciones positivas entre satisfacción y las siguientes características de la vivienda en relación a sus atributos físicos: diferencias de las propiedades físicas de la vivienda, valor de venta de la casa, espacio por persona, número de habitaciones por familia, existencia de espacios para distintos usos, posesión de cocina o baño para uno solo.

Una visión de las preferencias por las formas naturales en ambientes urbanos es destacado por Holahan (1986), quien recopila diversos estudios en los que se observa cómo la vegetación en la ciudad

CUADRO I

Algunos criterios relacionados con la satisfacción residencial

ATRIBUTOS OBJETIVOS FÍSICOS Y SOCIALES	ATRIBUTOS SUBJETIVOS	INTERACCION SOCIAL	CARACTERISTICAS PERSONALES
<ul style="list-style-type: none"> — Espacio de la vivienda. — Núm. de habitaciones. — Cocina y baño propios. — Calidad de la vivienda. — Tipo de diseño arquitectónico. — Vivienda unifamiliar-multifamiliar. — Número de barreras compartidas. — Valor económico de la vivienda. — Mantenimiento del barrio. — Vegetación en el barrio. — Factores visuales (diversidad, molestias visuales, cerramiento y claridad). — Ruido. — Servicios en el barrio. 	<ul style="list-style-type: none"> — Seguridad. — Percepción de área que rodea a la vivienda. — Sentido de comunidad y barrio. — Relaciones con la Administración. — Llegada de nuevos inquilinos. 	<ul style="list-style-type: none"> — Propinquidad. — Homogeneidad. — Intimidad. — Lazos familiares. — Amistad. 	<ul style="list-style-type: none"> — Propietario-alquiler. — Tiempo de residencia. — Ciclo vital. — Clase social.

es altamente valorada, así como también que la gente juzga su casa como más amistosa, más soportable y más atractiva cuando los árboles y los bosques están próximos y visibles.

La importancia del ambiente natural también es significativa en un trabajo de Freid (1982), en el que obtuvo que el acceso a la naturaleza desde el barrio era el predictor más significativo, explicando el 10% de la varianza en satisfacción, seguido de la calidad de la vivienda y la calidad del barrio, que explicaban el 9% y el 5% de la varianza, respectivamente.

En cuanto a los atributos visuales del ambiente, existe un trabajo de Nassar (1983) en el que aparecen cuatro factores relevantes en la evaluación de escenarios residenciales: diversidad, molestias (postes, señales, vehículos, estado ruinoso, ausencia de naturaleza), cerramiento y claridad.

El ruido también es un atributo físico del ambiente que ha sido muy citado en la literatura al respecto. Miller (1980) encontró cuatro predictores que explicaban el 43,3% de la varianza en satisfacción con la manzana; dos de ellos correspondían a la conservación y al nivel de ruido. Asimismo, un estudio de Zehner (tomado de Heimstra y McFarling, 1979) muestra cómo las principales causas de satisfacción en cuatro suburbios se debían fundamentalmente a aspectos tales como falta de ruido y mantenimiento del barrio.

Otra característica de las viviendas citada a menudo en la literatura es la relativa a la vivienda unifamiliar en contraposición a los bloques de pisos. Hay resultados contradictorios, pues mientras autores como Cold recogen investigaciones que encuentran mayor valoración en las viviendas unifamiliares, Francescato y otros (1977) demuestran que no había diferencias significativas.

2. Atributos subjetivos ambientales

El segundo gran bloque a considerar se refiere a todas aquellas variables en las que la percepción que el sujeto realiza de su ambiente juega un papel fundamental en los sentimientos de satisfacción e insatisfacción con su entorno residencial.

Se tendrán en cuenta en esta exposición aquellos aspectos físicos y sociales del ambiente cuya percepción por parte del individuo determinará en gran medida su mayor o menor satisfacción con el marco residencial que le rodea.

Un atributo característico que aparece en gran cantidad de trabajos es el sentimiento de seguridad percibida por los residentes: Freid (1982), mediante un análisis de regresión múltiple, obtuvo que el sentido de seguridad percibido explicaba un 5,7% de la varianza en satisfacción, ocupando este predictor el cuarto lugar en importancia, y siendo considerado por el autor como uno de los predictores más fuertes. Gold (1980) recoge en su obra un trabajo de Carson (1972) en el que aparecen los sentimientos de inseguridad como un factor importante de insatisfacción. También Gold muestra los resultados encontrados por Herbert (1975), en los que la seguridad es el segundo atributo importante a tener en cuenta en el bienestar y satisfacción en general. El trabajo de Weidemann y otros (1982) trata de establecer si existe relación entre la percepción de la seguridad, y la satisfacción de los residentes. Encontraron que los diez predictores de satisfacción residencial, dos estaban referidos a cuestiones relacionadas con el delito: el primero atribuía una mayor satisfacción en función de la baja incidencia de peleas, robos y juego, y el segundo concernía a aspectos de sospechas hacia extraños y sentimientos de seguridad cuando se paseaba por el barrio.

Otra cuestión relevante y que a menudo es citada en la literatura referente a la satisfacción residencial consiste en la percepción que los individuos de clase social baja tienen del espacio físico inmediato que rodea a su área de vivienda. Freid y Gleiser (1961) apuntan en esta dirección, destacando que el área física tiene un considerable significado como extensión del hogar, en la cual se delimitan y estructuran varias partes con base a una sensación de pertenencia, y este significado del área física es uno de los componentes principales que explican las razones de la satisfacción experimentada por la mayoría de los residentes.

Otros tipos de variables subjetivas relacionadas con la satisfacción residencial son:

— El sentido de la comunidad y el barrio: este factor explicaba el 2,45% de la varianza en satisfacción (Freid, 1982).

— Relaciones con la administración y satisfacción con la llegada de nuevos inquilinos: Snider (1980) observó que estos datos subjetivos puntuaban alto en satisfacción.

— Formas de administrar: esta variable era más fuerte predictor de satisfacción para los residentes que vivían en casas de apartamentos altas

que para los que vivían en casas bajas (Francescato y otros, 1977).

3. Interacción social en los ambientes residenciales

Otro gran apartado que frecuentemente es tratado en los estudios de satisfacción residencial es el que considera la interacción social como fuente de bienestar.

Son ya clásicos los trabajos relativos a los efectos de la propinquidad llevados a cabo por Festinger y otros (1950), Form (1951) y White (1956), basados en el hecho de que una mayor proximidad implica una mayor probabilidad de amistad. Estos estudios tienen el inconveniente de que utilizan muestras jóvenes y homogéneas, aunque, como señala Sangrador (1986, p. 161), «tal homogeneidad hacía que, en definitiva, la propinquidad ejerciera un rol relevante ante la igualdad en los demás factores responsables de las pautas de atracción».

Las relaciones entre homogeneidad y propinquidad y su efecto sobre las interacciones vecinales fue tratado por Gans (1978), aludiendo a que la homogeneidad de carácter poseía una mayor saliencia que la propinquidad en lo relativo a la creación de amistades.

Kuper (1978) realiza un estudio en Braydon Road (Inglaterra) sobre las necesidades de intimidad en relación con las interacciones visuales entre los vecinos, llegando a la conclusión de que en dicha localidad, si se tienen altas necesidades de intimidad, la mejor solución es mudarse a otro lugar.

Campbell y otros (1976) afirman que las relaciones con los vecinos eran el más fuerte predictor de satisfacción con el barrio; no obstante, no se indicaba si esto era debido a una estrecha relación, a la distancia interpersonal mantenida o a la intimidad deseada, tal y como hace notar Fricid (1982).

Otro tipo de estudios relacionados con la interacción social y su efecto sobre la satisfacción son los relativos a los lazos familiares. Michelson (1970) señala que una de las razones por las que los individuos se trasladan hacia las zonas suburbanas desde el centro de la ciudad se debe a un intento de romper relaciones familiares muy intensas. Sin embargo, el trabajo de Fricid y Gleicher (1961) sobre el West-End de Boston reveló que los lazos familiares intensos estaban directamente relacio-

nados con sentimientos positivos con respecto al barrio.

4. Características personales

Concluyendo el apartado relativo a variables que influyen en la satisfacción residencial, es importante considerar aquellas variables personales que influyen en el grado de satisfacción.

En el trabajo realizado por Weidemann y Anderson (1985) se pone de manifiesto cómo un factor relevante es el hecho de que el residente sea propiamente el constructor de su vivienda. Se vio que en estas situaciones los propietarios evaluaban altamente sus casas. Como ya se comentó anteriormente, la explicación de esta cuestión parece apuntar hacia el proceso cognitivo de la teoría de la disonancia.

Cuatro características personales relacionadas con la satisfacción menciona Hourihan (1984): el tiempo de residencia (en general, relacionado positivamente con la satisfacción), el ciclo vital (personas casadas, con niños en edad escolar, están más satisfechas con sus barrios que otros grupos), el apego social (es una fuente de satisfacción, sobre todo en la clase trabajadora) y, finalmente, la clase social.

Es conveniente analizar esta última variable, pues la clase social ha sido sin duda uno de los predictores de la satisfacción residencial que más problemática ha suscitado por lo contradictorio de sus resultados. Un trabajo llevado a cabo por Davis y Fine-Davis (1981) reveló que la gente con ingresos más elevados estaba más satisfecha con su casa y su barrio. Sin embargo, en un estudio realizado por Marans y Rodgers (1975) la evidencia era contraria, pues estos autores llegaron a la conclusión de que la clase social era inversamente proporcional a la satisfacción con el barrio. Una visión más amplia de este estado de cosas supondría considerar aquellas experiencias llevadas a cabo en zonas suburbanas y en *slums*, así como en zonas periféricas de las grandes áreas metropolitanas, en las que los residentes podrían clasificarse en función del *status* socioeconómico en alto, bajo y medio, respectivamente.

La consideración de estos trabajos lleva a la conclusión, como afirman Haney y Knowles (1978), que a pesar de que el centro de la ciudad posee connotaciones más negativas, lo cierto es que los resultados de este estudio revelan que el número de carac-

terísticas positivas mencionadas por cada grupo — centro de la ciudad, periferia y suburbios — eran aproximadamente igual, aunque las características particulares variaban con el lugar.

Un ejemplo citado a menudo en la literatura sobre la satisfacción residencial en barrios bajos del contexto urbano es el realizado por Fried y Gleicher (1961) sobre el West-End de Boston. A pesar de que estos autores afirman que quizá los hallazgos de un estudio efectuado sobre un área tal vez no sean completamente aplicables a otro, lo cierto es que los resultados revelaron que los residentes de esta zona estaban satisfechos — 75% de la muestra estudiada — incluso a pesar de ser un área bastante deprimida. Las razones que exponen los autores a tal paradoja se basan en dos componentes fundamentales: por una parte, el fuerte arraigo del área y la actitud de localismo (extensión del hogar del área local inmediata a la vivienda), y, por otra, el hecho de que el área residencial proporciona un marco donde se entablan gran cantidad de relaciones sociales. Ambos componentes son factores importantes de satisfacción. De esta forma, parece ser que la posible insatisfacción derivada de las pésimas condiciones físicas de las barriadas puede ser compensada por una más alta satisfacción por parte de los dos anteriores componentes.

Estos datos están avalados por lo ocurrido en la barriada de Pruitt-Igoe, en la ciudad de Sant Louis. Los estudios realizados al efecto llegan a la conclusión de que el diseño arquitectónico de dicha urbanización impedía el desarrollo de relaciones sociales informales; y aunque las condiciones físicas de las viviendas suponían una mejora para los residentes que fueron trasladados a Pruitt-Igoe, lo cierto fue que dicha urbanización fue sometida a todo tipo de actividades vandálicas, hasta que por fin fue demolida.

Un trabajo que podría ser considerado como colofón de este apartado y que en general aclara en gran medida la contradicción de los resultados obtenidos referentes a la clase social, como predictor de la satisfacción residencial, es el de Fried (1982), el cual, estudiando el efecto de la clase social, llega a la conclusión de que «cuando las diferencias objetivas en la calidad residencial son controladas, los efectos de la posición de la clase social sobre la satisfacción residencial virtualmente desaparecen. A la inversa, en todos los niveles de la clase social, el efecto de la calidad residencial sobre la satisfacción es constante, fuerte y estadísticamente significativo» (Fried, 1982,

p. 112). El autor apunta en este trabajo que la calidad objetiva ejerce una mayor influencia sobre la satisfacción que la ejercida por las diferencias sociales manifestadas en la clase social.

Otras variables personales tratadas por Fried en este mismo trabajo son las relativas a la raza y etnia, sobre las que afirma que dichas características son asociadas con variaciones en la calidad residencial y satisfacción. Sin embargo, la literatura no recoge cuánta variación es debida al *status* de la minoría y cuánta a las diferencias relacionadas con la posición socioeconómica.

CONSECUENCIAS PARA LA PLANIFICACIÓN Y ARQUITECTURA

Resulta evidente, por todo lo comentado a lo largo de estas páginas, que la satisfacción residencial como índice de calidad de vida y bienestar, es de considerable importancia tenerlo en cuenta a la hora de ejercer la toma de decisiones en torno a la planificación. Puesto que el grado de satisfacción residencial es una característica inherente al usuario, en palabras de Buttimer (1972, p. 311), ¿quién mejor que el propio usuario puede extraer e infundir significado a un medio ambiente? Parece, pues, que la toma de decisiones en los proyectos de planificación no incumbe únicamente a los planificadores y políticos, sino que es evidente la necesidad de la participación ciudadana para dar un cierto toque de coherencia a dichos programas.

Sin embargo, cuando se acude a la participación pública a la hora de obtener soluciones para la planificación, o bien se hace excesivo énfasis en la satisfacción (generalmente, estudios de carácter académico que intentan predecir la satisfacción residencial), presuponiendo que la insatisfacción proviene de la ausencia de satisfacción, o bien, por el contrario, se centran en la insatisfacción, con lo cual, y como afirma Stringer (1978, p. 491), «se ignoran las satisfacciones que los habitantes del barrio viejo obtenían de su medio ambiente social, que a su vez dependía del medio ambiente físico existente». Por tanto, el problema al que se enfrentan los proyectistas sería el de equilibrar ambos tipos de resultados en las encuestas de planificación. Debe fomentarse la participación plena de la comunidad afectada, considerar la participación, en palabras de Stringer (1978, p. 408), como una «cuestión existencial de una conciencia cívica y

urbana. Las ciudades se convertirían en lugares en los que resulte satisfactorio vivir cuando la gente, en general, llegue a cobrar más conciencia del proceso total de la vida urbana».

Por supuesto, y dada la abundancia de predicadores de satisfacción residencial que han sido citados, cabría preguntarse si realmente la participación puede llegar a ser una realidad o quedará en una mera utopía. Se sabe la dificultad que existe para operativizar, o, mejor dicho, para conseguir homogeneidad un sinfín de respuestas a preguntas tales como: ¿Está usted satisfecho con...? Las diferencias individuales son patentes, pero es tarea del psicólogo ambiental facilitar la información que suministra el usuario al planificador, de tal forma que éste la pueda implementar en su proyecto. Asimismo, debe tenerse en cuenta que supone un acicate — como afirma la teoría de la Disonancia Cognitiva — para fomentar la satisfacción del usuario.

Otra cuestión relevante a considerar por los planificadores es la toma de conciencia de la diferente significación que se atribuye al medio ambiente en función de la clase social. El trabajo de Freid y Gleicher (1961) ya puso de manifiesto cómo la clase trabajadora extiende su consideración del hogar a espacios que la clase media denomina públicos o semipúblicos; y, por tanto, los planificadores, al no pertenecer a ese *status* socioeconómico, pueden no observar tal norma social.

Todo este estado de cosas plantea una problemática fundamental de cara a la planificación, que consiste en preguntarse si es preferible sanear un arrabal a pesar de desintegrar la comunidad que en él se ha establecido. En este sentido, y basándose en los trabajos vistos anteriormente sobre satisfacción en zonas deprimidas, no se puede decir que la insatisfacción con un hábitat determinado provenga de las pésimas condiciones físicas en las que se encuentra, pues los estudios al respecto encuentran que la clase obrera es capaz de adaptarse perfectamente a estos barrios, gracias a una compensación abundante en relaciones sociales de tipo informal. Por ello hay que distinguir entre las actitudes hacia la vivienda y hacia el contexto en donde ésta se encuentra, como favorecedor o no de la creación de relaciones sociales (recuérdese también la problemática de Pruitt-Igoe). Es cierto que las operaciones de saneamiento mejoran indudablemente las condiciones físicas de las viviendas, pero esta mejora a través de la completa demolición de una estructura y su consiguiente reedi-

ficación, tal vez incluso en un ambiente físico distinto, se consigue a costa de desorganizar las relaciones vecinales.

En España esta reflexión ha quedado plasmada en una encuesta llevada a cabo por la asociación de vecinos de San Blas-Simancas, en Madrid, en la que a la pregunta alternativa sobre arreglo de la vivienda o nueva vivienda — las edificaciones se encontraban en estado ruinoso —, el 99% de los encuestados se decantaban por la segunda solución, y de ellos el total — 100% — deseaban que la vivienda se levantara en el propio barrio.

REFERÊNCIAS

- ARAGONÉS, J. I. (1985) — *Mapas Cognitivos de Ambientes Urbanos: Un Estudio Emprico sobre Madrid*. Madrid, Universidad Complutense.
- Asociación de Vecinos de San Blas-Simancas (S/F) — *Informe sobre San Blas I*. Madrid, multicopiado.
- BECHTEL, R. W. (1976) — «Perceived Quality of Residential Environments: Some Methodological Issues». En K. H. Craik y E. H. Zube (Eds.): *Perceiving - Environmental Quality. Research and Applications*. Nueva York, Plenum Press, pp. 105-122.
- BENEVOLO, L. (1974) — *La historia de la Arquitectura Moderna*. Barcelona, Gustavo Gili (2.ª ed.).
- BLANCO, A. (1985) — «La calidad de vida: Supuestos psicosociales». En J. F. Morales, A. Blanco, C. Huici y J. M. Fernández Dols (comps.), *Psicología Social Aplicada*. Bilbao, Desclee de Brouwer, pp. 159-182.
- BUTTNER, A. (1972) — «Social Space and the Planning of Residential Areas». *Environment and Behavior*, 4, 279-318.
- CAMPBELL, A.; CONVERSE, P., y RODGERS W. (1976) — *The Quality of American Life*. Nueva York, Russell Sage Foundation.
- CANTER, D. (1983) — «The purposive evaluation of places: A facet Approach». *Environment and Behavior*, 15, 659-698.
- CANTER, D., y REES, K. (1982) — «A Multivariate Model of Housing Satisfaction». *International Review of Applied Psychology*, 31, 185-208.
- CARLEY, M. (1981) — *Social Measurement and Social Indicators*. Londres, Georges Allen and Unwin.
- CARP, F. M., y CARP, A. (1982a) — «A Role for Technical Environmental Assessment in Perceptions of

- Environmental Quality and Well-Being». *Journal of Environmental Psychology*, 2, 171-191.
- (1982b) — «Perceived Environmental Quality of Neighborhoods: Development of Assessment scales and their Relation to Age and Gender. *Journal of Environmental Psychology*, 2, 295-312.
- CARSON, D. H. (1972) — «Residential Descriptions and Urban Threats». En J. F. Wohlwill y D. H. Carson (Eds.), *Environment and Social Sciences*. Washington, D.C., American Psychological Association, pp. 154-168.
- CRAIK, K. H., y ZUBE, E. H. (Eds.) (1976) — *Perceiving Environmental Quality Research and Applications*. Nueva York, Plenum Press.
- DAVIS, E. E., y FINE-DAVIS, M. (1981) — «Predictors of Satisfaction with Housing and Neighborhood. A Nationwide Study in the Republic of Ireland. *Social Indicators Research*, 9, 477-494.
- FESTINGER, L. (1975) — *Teoría de la Disonancia*. Madrid, I.E.P.
- FESTINGER, L.; SCHATCHTER, S., y BACK, K. (1950) — *Social Pressures in Informal Groups: A Study of Human Factors in Housing*. Nueva York, Harper and Brothers.
- FISHBEIN, M., y AZJEN, J. (1975) — *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, Mass., Addison-Wesley.
- FORM, W. (1951) — «Stratification in Low and Middle Income Housing Areas». *Journal of Social Issues*, 7, 109-131.
- FRANCESCATO, G.; WEIDEMANN, S.; ANDERSON, J. R., y CHENEWETH, R. (1974) — «Evaluating resident's satisfaction in Housing for Low and Moderate Income Families: A Multi-method Approach». En D. H. Carson (Ed.), *Man-Environment Interactions: Evaluation and Applications* (vol. 5). Washington, EDRA, pp. 285-296.
- (1977) — «Predictors of Resident's Satisfaction in High-rise and low-rise Housing». En D. Conway (Ed.), *Human Response to Tall Buildings*. Stroudsburg, Penn., Dowden, Hutchinson and Ross.
- FREID, M. (1982) — «Residential Attachment: Sources of Residential and Community Satisfaction». *Journal of Social Issues*, 38, 107-119.
- FREID, M., y GLEICHER, P. (1961) — «Some Sources of Residential Satisfaction in Urban Slum». *Journal of American Institute of Planners*, 27, 305-315.
- GANS, H. J. (1962) — *The Urban Villagers: Group and Class in the Life of Italians-Americans*. Nueva York, Free Press.
- GANS, H. J. (1978) — «Planificación y vida social: Amistad y relaciones entre vecinos en comunidades suburbanas». En H. M. Proshansky, W. H. Ittelson y L. G. Rivlin (Eds.), *Psicología Ambiental*. México, Editorial Trillas, pp. 649-659.
- GARCÍA-BALLESTEROS, A., y BOSQUE SENDRA, J. (en prensa) — *El espacio subjetivo de Segovia*. Madrid, Instituto de Estudios de la Administración Local.
- GLASTER, G. C., y HESSER, G. W. (1981) — «Residential Satisfaction. Compositional and contextual correlates». *Environment and Behavior*, 13, 735-758.
- GOLD, J. R. (1980) — *An Introduction to Behavioral Geography*. Oxford, Oxford University Press.
- HANEY, W. G., y KNOWLESS, E. S. (1978) — «Perception of Neighbourhoods by city and Suburban Resident». *Human Ecology*, 6, 201-214.
- HEIMSTRA, N. W., y McFARLING, L. H. (1979) — *Psicología Ambiental*. México, El Manual Moderno.
- HEMPEL, D. J., y TUCKER, L. R. Jr. (1979) — «Citizen Preferences for Housing as Community Social Indicators». *Environment and Behavior*, 11, 399-428.
- HERBERT, D. T. (1975) — «Urban Neighbourhoods and Social Geographical Research». En A. D. M. Phillips y B. J. Turton (Eds.): *Environment: Man and Economic Change*. Londres, Longman, pp. 459-478.
- HERNÁNDEZ, B. (1983) — *La percepción del Ambiente Urbano: El mapa Cognitivo de Santa Cruz de Tenerife*. Tesis doctoral (no publicada), Universidad de La Laguna.
- HOLAHAN, Ch. (1986) — «Environmental Psychology». *Annual Review Psychology*, 37, 381-407.
- HOURIHAN, K. (1984) — «Context-Dependent Models of Residential Satisfaction. An Analysis of Housing Groups in Cork, Ireland». *Environment and Behavior*, 16, 369-393.
- JIMÉNEZ BURILLO, F. (1986) — «Problemas sociopsicológicos del medio urbano». En: F. Jiménez Burillo y J. I. Aragonés (Comps). *Introducción a la Psicología Ambiental*. Madrid, Alianza Editorial, pp. 194-209.
- KUPER, L. (1978) — «Vecinos en la intimidad». En: H. M. Proshansky, W. M. Ittelson y L. G. Rivlin (Eds.): *Psicología Ambiental*. México, Editorial Trillas, pp. 325-336.
- LEE, T. (1981) — *Psicología y Medio Ambiente*. Barcelona, Ediciones Ceac.
- LYNCH, L. (1960) — *The Image of the City*. Cambridge, Mass. MIT Press.
- MARANS, R. W., y RODGERS, S. W. (1975) — «Toward an Understanding of Community Satisfaction». En A. Hawley y V. Rock (Eds.). *Metropolitan America in Contemporary Perspective*. Nueva York, Halstead Press.
- MARANS, R. W. (1976) — «Perceived Quality of Residential Environments. Some Methodological Issues».

- En K. H. Craik y E. H. Zube (Eds.), *Perceiving Environmental Quality. Research and Applications*. Nueva York, Plenum Press, pp. 123-147.
- MICHELSON, W. (1970) — *Man and his Urban Environment: A sociological approach*. Reading, Mass., Addison-Wesley.
- MILLER, F. D.; TSEMBERIS, S.; MALIA, G. P., y GRECA, D. (1980) — «Neighborhood Satisfaction among Urban Dwellers». *Journal of Social Issues*, 36 (3), 101-107.
- NASAR, J. L. (1983) — «Adult Viewers' Preferences in Residential Scenes. A Study of the Relationship of Environmental Attributes». *Environment and Behavior*, 15, 589-614.
- PARK, R. E., y BURGESS, E. W. (1974) — *The City*, Chicago University Press (7.^a ed.).
- RUSSELL, J. A., y WARD, L. M. (1982) — «Environmental Psychology». *Annual Review Psychology*, 33, 651-688.
- SANGRADOR, J. L. (1986) — «El medio físico construido y la interacción social». En F. Jiménez Burillo y J. I. Aragonés (Comps.), *Introducción a la Psicología Ambiental*. Madrid, Alianza Editorial, pp. 147-174.
- SCHORR, H. L. (1978) — «La vivienda y sus efectos». En H. M. Proshansky, W. H. Itelson y L. G. Rivlin (Eds.), *Psicología Ambiental*. México, Editorial Trillas, pp. 418-436.
- SNIDER, E. L. (1980) — «Some Social Indicators for Multiple Family Housing». *Social Indicators Research*, 8, 157-173.
- STRINGER, P. (1978) — «La vida en la ciudad». En D. Canter y P. Stringer (Eds.), *Interacción Ambiental*. Madrid, Instituto de la Administración Local, pp. 371-409.
- WEIDEMANN, S.; ANDERSON, J. R.; BUTTERFIELD, D. J., y O'DONNELL (1982) — «Residents Perceptions of Satisfaction and Safety. Basis for Change in Multifamily Housing». *Environment and Behavior*, 14, 695-724.
- (1985) — «A Conceptual Framework for Residential Satisfaction». En: I. Altman y Werner, C. H. (Eds.), *Home Environments*. Nueva York, Plenum Press, pp. 153-182.
- WHYTE, W. (1956) — *The Organisation Man*. Nueva York, Simon and Schuster.
- WILLMOTT, P., y YOUNG, M. (1960) — *Family and Class in London Suburb*. Londres, Routledge and Kegan Paul.
- YOUNG, M., y WILLMOTT, P. (1957) — *Family and Kinship in East London*. Harmondsworth, Penguin.
- ZAJONG, R. B. (1980) — «Feeling and Thinking: Preferences Need no Inferences». *American Psychologist*, 35, 151-175.