

PROYECTO DE GRADUACION
Trabajo Final de Grado

Influencia del Diseño de Interiores en el Ámbito Laboral.

Agustina Navarro
Cuerpo B del PG
19/07/2012
Diseño de Interiores
Facultad de Diseño y Comunicación
Universidad de Palermo

Índice.

Introducción	1-10
Capítulo 1: Presentación y Articulación de Conceptos.	11-22
1.1 Concepto de Diseño de Interiores.	
1.2 Concepto de Psicología Laboral, Industrial y Organizacional.	
1.3 Concepto de Productividad.	
1.4 Articulación entre Productividad Empresarial y Diseño de Interiores.	
Capítulo 2: Análisis de Causa y Factores de la Problemática.	23-32
2.1 Presentación de Causas: ¿Qué situaciones generan la mala productividad?	
2.2 Planteo de recursos para el incremento de la productividad.	
Capítulo 3: El uso de la Ergonomía para favorecer las condiciones de Trabajo.	33-46
3.1 Concepto de Ergonomía.	
3.2 La Ergonomía como solución a la carga y sufrimiento en el Trabajo.	
3.3 Criterios Ergonómicos para el Diseño del Espacio de Trabajo.	
Capítulo 4: El Diseño de Interiores Como Respuesta a la Problemática.	47-61
4.1 Objetivos del Diseño de Iluminación en función de la Productividad.	
4.2 Pautas para la Iluminación en espacios laborales.	
4.3 Consideraciones sobre el Medio Auditivo y los Ruidos Molestos.	
4.4 La importancia del Clima y las Temperaturas.	
Capítulo 5: Análisis de Casos Existentes.	62-77
5.1 Presentación de Caso nº1: <i>Facebook</i> .	

5.2 Presentación de Caso nº2: *Google*.

5.3 Contraste entre los casos presentados y la temática investigada.

Conclusiones.

78-80

Bibliografía de Referencia.

Bibliografía.

Introducción.

La investigación realizada en el correspondiente Proyecto de Graduación se delimita en una primera instancia desde el título que se le asigna al mismo: Influencia del Diseño de Interiores en el Ámbito Laboral. La temática tiene como eje de investigación el problema existente de baja productividad en las empresas, generado a partir del bajo rendimiento de los empleados. Dicha cuestión resulta pertinente respecto a la carrera Diseño de Interiores, ya que el tema será enfocado desde dicha disciplina. Es decir, se investigará la relación entre Diseño de Interiores y aumento de productividad empresarial, y las posibles causas y consecuencias que puede generar el diseño profesional de un espacio respecto a la motivación de los empleados de una organización.

La problemática correspondiente se delimita en primer lugar en lo que se refiere a espacios pertenecientes a empresas de variadas magnitudes e industrias, con oficinas de tamaños medianos a grandes.

Las razones de la elección de dicha temática surgen a partir de numerosas observaciones de la autora en función de su experiencia personal en espacios laborales, sumada a relatos de otras personas acerca de sus propias experiencias en este ámbito. El malestar durante las jornadas de trabajo, la sensación de encierro, la falta de comodidad, las molestias físicas, son algunos de los principales motivos de quejas respecto al ámbito laboral que expresan las personas al testimoniar acerca de sus empleos. Una vez seleccionado el problema a investigar, es posible dar lugar a la primera hipótesis respecto al mismo: La falta de un Diseño de Interiores en espacios laborales creado por un profesional de dicha disciplina puede generar consecuencias negativas en el rendimientos de los empleados, y por consiguiente, en la productividad de la empresa. Este razonamiento permite arribar a una segunda hipótesis: Las empresas pueden recurrir al Diseño de Interiores como uno de los tantos recursos posibles para optimizar su funcionamiento, el rendimiento del personal, y el posicionamiento de la organización en el amplio mercado de competencias actual.

En el presente, el espacio laboral es uno de los ámbitos en los cuales los individuos pasan la mayor parte de su tiempo, considerando que las jornadas de trabajo varían entre las 6 y las 8 horas diarias. Es necesario que en este período de trabajo las personas se sientan contenidas en un clima laboral estable y en un espacio físico diseñado acorde a las tareas que se deben realizar, y a las necesidades y requerimientos de los empleados. La figura del Diseñador de Interiores será substancial en el proceso de búsqueda del éxito de una organización. El Diseñador de Interiores debe satisfacer las necesidades de la organización y de su personal en cuanto a lo estético, decorativo, y ornamental. No obstante, también debe crear un espacio que impulse la motivación de los individuos, que permita un aumento de su rendimiento, y que otorgue como resultado final el crecimiento de la productividad de la empresa.

El Proyecto de Grado cuenta con una serie de objetivos. En primer lugar, el objetivo general y de mayor importancia de la investigación es el de demostrar de manera empírica y válida que el Diseño de Interiores es una disciplina que puede utilizarse como otro de los tantos recursos e instrumentos existentes para mejorar el funcionamiento empresarial.

Por otra parte, dentro de los objetivos de realización del trabajo, se encuentran:

- Inclusión de una materia en la carrera de grado de Diseño de Interiores que trate la temática del diseño espacial aplicado a espacios laborales. A su vez, que esta nueva especialidad se fundamente tras el la finalidad de que los espacios diseñados promuevan un mayor rendimiento en los empleados.
- Inclusión de conceptos acerca de Psicología Laboral, Organizacional e Industrial en lo que se refiere al objetivo enumerado anteriormente. Los mismos serán presentados y tratados a lo largo del proyecto, pero resultaría ideal que a pesar de no estar vinculados con el Diseño de Interiores de forma directa, sean circunscritos de manera

básica en la carrera de grado para otorgar una formación mas completa a los estudiantes.

- Enfatización de la Ergonomía como aspecto de gran relevancia dentro de la carrera de Grado, lo cual significa abarcar la disciplina más allá de su concepto general y de las cuestiones básicas. Se trataría de estudiar la Ergonomía como una disciplina independiente y con un campo de estudio específico, y no simplemente como una modalidad de diseño de mobiliario.

La realización del correspondiente trabajo cuenta con una serie de aportes y objetivos relacionados con la carrera de Diseño de Interiores. Es necesario que un profesional de dicha disciplina tenga una formación que le permita enfrentar un proyecto de magnitudes tales como el diseño de un espacio laboral, ya que en estos casos son numerosas las variables que intervienen. El diseñador debe conocer las cuestiones básicas y fundamentales sobre la disciplina para las cuales se ha formado a lo largo de la carrera de grado. Asimismo, debe ser competente frente a cuestiones que no se relacionan con su campo de estudio, pero que dado el caso, convergen en un mismo objetivo. Entre las disciplinas abordadas en el Proyecto de Grado se encuentran: Conductismo, Psicología Laboral, Psicología Industrial, Psicología Organizacional y Ergonomía.

En cuanto a la situación actual de la temática seleccionada, es posible afirmar que cuenta con escasa regulación, y escasa bibliografía específica. El tema tiene una existencia prácticamente nula por sí mismo, pero muchos de sus aspectos son tratados por diversos campos y disciplinas independientes. Por esta razón, a lo largo del Proyecto de Investigación se recurrirá a áreas ajenas al propio Diseño de Interiores, nombradas anteriormente, con el fin de lograr un entendimiento claro sobre el problema planteado.

Específicamente haciendo referencia al Diseño de Interiores, en la actualidad se trata de una disciplina que se ha desarrollado y ha crecido mucho, al igual que su demanda.

Años atrás solo un número de personas privilegiadas podían acceder al Diseño de Interiores, mientras que en el presente se trata de un recurso posible para muchas más personas. Con el crecimiento de la disciplina se instauró la profesión, un diseñador de interiores no es únicamente un individuo con buen gusto y creatividad, sino que las tareas que debe realizar son de mayor magnitud, y se ven respaldadas por una carrera universitaria de grado. De esta misma manera es que dicha disciplina comienza a ser aplicada en otros campos además del de la vivienda familiar, y comienza a ser utilizada por las empresas con el fin de generar motivación y alto rendimiento en los empleados, y también buscando obtener una imagen empresarial que permita su posicionamiento en el mercado.

La categoría en la cual se enmarca el Proyecto de Grado es una investigación. En la misma se propone una temática con un problema claro y delimitado, y se estudian todos los aspectos y factores que intervienen en él. La metodología para realizar este estudio es la de utilización de capítulos ordenados en los cuales se presenta la información relevada desde las cuestiones generales hacia las más particulares, con el fin de otorgarle al proyecto resultados cualitativos y conclusiones lógicas y fundamentadas.

El problema seleccionado se enmarca dentro de la línea temática de Empresas y Marcas, ya que se vincula con los nuevos sistemas de gestión y organización que las mismas utilizan para hacer más eficiente a su aparato productivo. La utilización del Diseño de Interiores como recurso para mejorar la productividad empresarial puede ser considerada un nuevo sistema de gestión y organización propuesto por las organizaciones, y por esa razón, merece un estudio específico detallado.

A lo largo del Proyecto de Graduación se analiza como tema principal el Diseño de Interiores. Posterior, se delimita a este tema dentro del campo empresarial, y de esta manera es posible definir claramente el campo de investigación: Diseño de Interiores

aplicado al ámbito laboral. El plano del ámbito laboral será estudiado en las líneas de la psicología laboral, industrial y organizacional, mientras que las cuestiones técnicas de diseño serán estudiadas en las líneas de la ingeniería Industrial, la arquitectura, y el propio interiorismo.

En el capítulo uno se definen los conceptos antes nombrados, haciendo énfasis en los aspectos de: Rendimiento y productividad. Se articulan todos estos factores entre sí para generar un entendimiento completo sobre la problemática observada. Este punto de partida es el que permite conocer sobre las cuestiones más generales, de las cuales luego se especificará a lo largo de cada instancia del proyecto.

En primer lugar se conceptualiza el Diseño de Interiores según diferentes fuentes, y según concepciones propias de la autora. La finalidad es lograr que el lector comprenda la importancia de la tarea llevada a cabo por los profesionales de la disciplina, y por otro lado, se intenta demostrar que la tarea de un Diseñador de Interiores es mucho más abarcativa que una simple selección de mobiliario. Posterior, se enfatizan las cuestiones relacionadas con la psicología en el ámbito laboral, y para ello se definen los conceptos de Psicología Laboral, Industrial y Organizacional. La línea de investigación trazada para el estudio de estas disciplinas es la de la Psicología Conductista, con el fin de estudiar la problemática planteada desde las diferentes conductas y comportamientos de los individuos en un ámbito específico de sus vidas.

Una vez definidas todas las disciplinas y áreas concernientes al proyecto, la investigación se aboca a la llamada productividad. Es necesario comprender las diferencias entre productividad positiva y negativa, ya que aquí es donde radica la causa principal de la temática planteada. El problema de la productividad negativa es de gran importancia para las empresas, y es constante la búsqueda de recursos que ayuden a prevenirla, evitarla, y eliminarla. Al estudiar y establecer las causas de dicha situación, una de las más relevantes tiene que ver con la motivación del personal.

Una vez definidos todos estos conceptos, se lleva a cabo una articulación de los mismos, estableciendo puntos en común entre ellos, y posibles aspectos de vinculación. Se sugiere que desde la disciplina del Diseño de Interiores es posible afectar la conducta humana, e intervenir en cuestiones de Psicología Laboral, Industrial y Organizacional. Intenta afirmarse que el Diseño de Interiores correctamente aplicado puede influir sobre la motivación de los individuos, generando un mayor rendimiento en los mismos, y dando como resultado un incremento en la productividad empresarial.

El capítulo dos permite una investigación específica de lo que son las causas y consecuencias del problema de la baja productividad, estudiadas desde el campo empresarial y económico. Para dar respuesta a un problema, es necesario conocer con anterioridad las causas que lo generan y las consecuencias que el mismo puede alcanzar. En primera instancia, se lleva a cabo un estudio detallado de las causas y situaciones generadoras de baja productividad empresarial, para luego comenzar a proponer posibles soluciones y recursos que las organizaciones puedan utilizar para combatir dicho problema.

Las situaciones que generan productividad negativa son incontables, y considerando que se vinculan con los comportamientos humanos, resultan también innumerables las causas personales que cada individuo puede presentar respecto a su bajo rendimiento.

El estudio de las causas se lleva a cabo siguiendo las líneas teóricas de la Psicología Industrial y Organizacional, y se busca encontrar un punto de inflexión en el cual sea posible vincular el Diseño de Interiores con las mismas. Esta tarea no resulta simple, ya que las causas estudiadas se relacionan fuertemente con aspectos de organización empresarial, economía, capacitación de personal y remuneración, entre otras. El diseño espacial no es considerado uno de los factores prioritarios que pueden modificar la problemática de la mala productividad, no obstante, las organizaciones cuentan con este

recurso a la hora de mejorar su perfil, y optimizar su imagen frente a las posibles competencias presentes en el mercado.

En el desarrollo de dicho capítulo también se presenta un planteamiento de recursos y medidas empresariales que pueden ser utilizadas para mejorar el funcionamiento de una empresa y elevar su nivel de productividad. Las pautas estudiadas no se proponen desde el campo del Diseño de Interiores, sino nuevamente desde el plano de la Psicología, siempre intentando articular todas las disciplinas presentes en el Proyecto de Grado entre sí.

A partir del capítulo tres interviene con mayor protagonismo el Diseño de Interiores, se presenta el concepto de Ergonomía y los beneficios que dicha disciplina le otorga al mejoramiento de un espacio laboral. Este apartado está tratado también desde un aspecto psicológico, en el cual se investigan los malestares y la carga de sufrimiento del trabajo, proponiendo a la Ergonomía como posible solución y prevención. La finalidad de investigar sobre Ergonomía se fundamenta en el hecho de que los profesionales del Diseño no conocen la totalidad de este recurso. Resulta importante saber que el mismo no se trata únicamente de técnicas de diseño en función de la comodidad y el confort, sino que es mucho más amplio. Tiene una participación fundamental en la optimización de las condiciones de trabajo, y por esta razón no puede ser ignorado. Su utilización correcta en el diseño espacial favorece no solo las condiciones físicas de trabajo, sino también las psicológicas, y puede ser un factor determinante para modificar los comportamientos y motivaciones de los empleados en el ámbito laboral.

En este capítulo se intenta demostrar que la Ergonomía debe ser utilizada como recurso posible para eliminar las cargas negativas y malestares que se generan en un empleo. Estas están presentes, en mayor o menor medida, en todos los trabajos existentes. El procedimiento que se explica a lo largo de este apartado se basa en detectar los malestares y las causas que generan molestias, para poder actuar en la tarea de evitarlos

y eliminarlos. Respecto a los malestares psicológicos que se generan en el ámbito laboral, se conceptualiza el *burnout*, un derivado del estrés por trabajo que conlleva a la pérdida total de motivación y de sentido por la tarea realizada.

El objetivo del capítulo es presentar todas las situaciones generadoras de disconformidad en el trabajo, sean psicológicas o físicas, y entender la utilización lógica y fundamentada del Diseño de Interiores y la Ergonomía para prevenirlas y eliminarlas. Se busca demostrar que el rendimiento de los individuos será mucho más elevado al carecer de situaciones estresantes y malestares, por lo que la productividad de la empresa también se verá afectada positivamente.

El cuarto capítulo presenta los aspectos más técnicos de la problemática, es decir, todas aquellas cuestiones propias de la profesión de un Diseñador de Interiores, tales como: Iluminación, acústica y termomecánica. Se plantean como puntos imprescindibles para diseñar correctamente un espacio.

En primer lugar, se trata en detalle el tema de la Iluminación. Se determina que la misma no consta sencillamente de la elección de artefactos que solucionen cuestiones estéticas, o en su defecto, la disposición de luminarias sin criterio a lo largo de un espacio en particular. Las consideraciones a tener en cuenta para dar un correcto diseño de iluminación en un espacio laboral son muchas. La iluminación puede afectar los niveles de rendimiento de los empleados, es decir que indirectamente, es uno de los tantos factores que pueden modificar la productividad de una organización.

Es necesario conocer la relación existente entre el nivel lumínico de un espacio y la edad de los usuarios del mismo. También es fundamental conocer los tipos de luminarias existentes en el mercado y las características individuales de cada uno. Por otra parte, cada actividad que se realice necesitará de un nivel luminoso específico, ya que hay tareas que requieren poca iluminación y otras en las cuales sucede lo contrario.

Un profesional del Diseño de Interiores debe tener una formación en este campo y conocer al respecto con el fin de que los resultados de su diseño sean los buscados.

En otro apartado del correspondiente capítulo se trata el tema auditivo. Los ruidos no deseados y molestos generan malestar y distracciones, por lo cual es inminente detectar sus causas, y eliminarlos. Las distracciones disminuyen la concentración de los empleados, y por consecuencia disminuirá también su rendimiento. En esta instancia se especifican una serie de pautas útiles para prevenir y eliminar los sonidos molestos, y se sugiere que es requerido aplicar procesos que no sean molestos, materiales que no generen ruidos no deseados, y otras técnicas que el Diseñador de Interiores debe conocer con el fin de generar un ámbito confortable que otorgue satisfacción a todos los empleados.

Por último, en este capítulo se trata el tema de las temperaturas y el clima en el ambiente de trabajo. Es real que la situación ideal de temperatura en un espacio varía según cada individuo. El profesional del diseño cuenta con una formación que le permite seleccionar el sistema termomecánico mas adecuado para cada espacio en función de variados factores.

El objetivo general de este capítulo es intentar demostrar que es necesario para un profesional conocer la gran cantidad de factores y causas que generan malestares y sufrimientos en los usuarios de un determinado espacio. Una vez que se determinen estos factores, será posible seleccionar la mejor manera para eliminarlos y prevenirlos. Para ello, el Diseñador de Interiores debe contar con una gran cantidad de conocimientos que le permitan llevar a cabo esta tarea, y satisfacer tanto a los empleados como a la organización.

A modo de cierre del proyecto, el capítulo cinco consta de la presentación de casos existentes y concretos, en los cuales empresas de gran renombre mundial sirven a modo de ejemplo de toda la información teórica desplegada a lo largo del trabajo. Las

empresas que se estudian en este apartado son: *Facebook* y *Google*, ambas pertenecientes a la industria informática. Se trata de organizaciones que han sido creadas en la última década y han alcanzado un éxito rápido inmensurable de manera global. Estos casos permiten demostrar como las cuestiones teóricas pueden ser trasladadas a la realidad. Y como se planteo en el objetivo principal de la correspondiente introducción, estos casos demuestran que el Diseño de Interiores efectivamente puede utilizarse como recurso para mejorar el rendimiento de los empleados, la productividad de la empresa, y para posicionar a la misma en el mercado global.

De ese modo, se finaliza el Proyecto de Graduación, expresando las conclusiones finales acerca de la problemática seleccionada.

Capítulo 1. Presentación y Articulación de Conceptos.

En este primer capítulo, se presentarán, a modo introductorio, los conceptos más generales sobre el tema del Proyecto de Investigación, con el fin de encontrar un punto de convergencia entre ellos y arribar a posibles soluciones.

Dichos conceptos son:

- Diseño de Interiores. En primera instancia es el concepto de mayor relevancia del proyecto, ya que de esto se trata la formación de grado y carrera profesional de la autora. Este concepto será el eje principal de la investigación.
- Psicología Laboral, Industrial y Organizacional. Es el marco en el cual se conceptualizará otro de los ejes del Proyecto, la llamada “productividad empresarial”. Es necesario entender de que se trata la Psicología Laboral previo a poder entender cuales son los factores dentro del ámbito laboral que pueden alterar y modificar a la conducta de los empleados en una empresa.
- Productividad. Se trata del concepto que permitirá entender casos en los que el rendimiento de una empresa resulta exitoso, y cuando sucede lo opuesto. Es necesario diferenciar de que se trata la Productividad Positiva y la Productividad Negativa.

1.1. Concepto de Diseño de Interiores.

En función de contextualizar el proyecto en el área a investigar, es necesario conocer a que se refiere el concepto de Diseño de Interiores, y los distintos enfoques que los autores han aplicado.

La primer definición de Diseño de Interiores es la que propone el *Nacional Council for Interior Design Qualification* (Consejo de Diseñadores de Interiores de los Estados Unidos) (2011), la cual es respaldada por la sociedad de diseñadores de dicho país;

Diseño de Interiores es una profesión multi-facética en la cual se aplican soluciones creativas y técnicas conjuntamente con una estructura para alcanzar la construcción de un ambiente interior.

Estas soluciones son funcionales, están relacionadas con la calidad de vida y la cultura del comitente, y serán estéticamente atractivas. Los diseños se crean en respuesta y en coordinación con la arquitectura contenedora del espacio, y no ignoran la locación física, y el contexto social del proyecto. Los diseños deben adherirse a códigos y a requerimientos reguladores, y en lo posible, deben motivar la sustentabilidad del medio ambiente. El proceso de Diseño de Interiores sigue una metodología sistemática, la cual incluye: Investigación, análisis, e integración de estos conocimientos con el proceso creativo, con el fin de que las necesidades y recursos del cliente sean satisfechos al producir un espacio interior que cumpla con los objetivos planteados.

(Traducción por la autora).

A partir de este concepto es posible argumentar que la tarea de un profesional del Diseño de Interiores va mas allá de simples cuestiones estéticas y de buen gusto, ya que abarca también aspectos más concretos, tales como el entendimiento del cliente, de la arquitectura existente, del contexto geográfico, social, y ambiental. El diseñador de interiores debe brindar respuesta al problema del comitente y que los resultados obtenidos sean satisfactorios para ambas partes. Por otro lado, un profesional del Diseño debe estar constantemente actualizado con lo que sucede en el campo al que se dedica. Las tendencias y las modas suelen marcar un camino a seguir y es tarea del profesional saber utilizarlas a su favor, sin dejar a un lado los requerimientos y los problemas espaciales que se deben resolver para satisfacer al comitente. Esta satisfacción que el diseñador de interiores debe generar es un objetivo fundamental de su tarea.

Como Porro Silvia y Quiroga Inés lo expresan: “Un diseñador de interiores es aquel que organiza un espacio para que funcione y hacer realidad los sueños de sus habitantes”. (2003. P.9).

Es posible sugerir que el Diseño de Interiores se desarrolla como una suma de partes, una profesión en la cual hay dos personajes fundamentales: El profesional, y el comitente. El Diseño de Interiores no puede existir sin alguna de estas partes. Una vez que existen los deseos, requerimientos y necesidades de los comitentes es posible dar lugar al Diseñador de Interiores para que los traslade a la realidad.

Respecto al tema tratado en el Proyecto de Graduación: Influencia del Diseño de Interiores en el ámbito laboral, quedan distinguidas claramente estas dos partes. Por un lado, se encuentra el profesional del Diseño de Interiores, cuyo rol será entender los requerimientos del cliente y llevarlos a la realidad a través de la creación de espacios. Y por otro lado, el Comitente, quién en este caso será la empresa que contrate los servicios del profesional. La finalidad de esta empresa será fundamentalmente económica y de imagen: Se contratará un Diseñador de Interiores para mejorar la estética de los espacios de trabajo, para que los empleados se sientan más a gusto, para que su rendimiento laboral aumente, y para que la empresa logre posicionarse en el amplio mercado y sea competitiva.

1.2. Concepto de Psicología Laboral, Industrial y Organizacional.

Para comprender el concepto de Productividad, resulta necesario contextualizarlo en el campo de la Psicología Industrial y Organizacional. Este campo es justamente una ramificación de la Psicología, dirigida específicamente a la organización de las empresas y al comportamiento de quienes forman parte de ella.

Para comenzar, la corriente psicología que enmarca al Proyecto de Investigación es la Psicología Conductista. Para hablar de Conductismo, es necesario nombrar al psicólogo estadounidense John B. Watson, a quien se le atribuye la creación de dicha disciplina, siendo el fundador de la Escuela Psicológica Conductista. Previo al surgimiento del Conductismo, la psicología se fundamentaba principalmente en el Introspeccionismo, disciplina que sostenía que la conciencia era el eje de estudio de la psicología. El Conductismo llega para proponer que el eje de estudio de la psicología debía estar puesto en la conducta observable de los seres humanos. En la actualidad, la Psicología Conductista es una de las corrientes psicológicas más utilizadas y respetadas.

Una vez conceptualizado el Conductismo, es posible definir la Psicología desde la perspectiva de Graciela Filippi, psicóloga conductista argentina, que la define de la siguiente forma: “Ciencia que se ocupa del estudio de la conducta humana. Su eje es el estudio del hombre desde la perspectiva del ‘hacer’”. (1998. P.20)

El *hacer* del hombre, es justamente lo que será evidente y permitirá ser estudiado. Los comportamientos observables del hombre en los diferentes ámbitos y situaciones de su vida son los que podrán ser estudiados por la Psicología. El aspecto psicológico del Proyecto de Investigación es de gran relevancia, es fundamental entender la conducta del hombre previo a proponer soluciones a un problema en concreto. En el caso de la problemática estudiada, el hombre se desarrolla dentro del ámbito laboral, llevando a cabo su actividad, y comportándose de maneras determinadas. Es necesario conocer estos comportamientos y los diferentes factores que lo afectan para poder proseguir con la investigación.

De este modo, se presentan los conceptos relacionados con la Psicología, mas específicamente aplicada en el campo del ámbito laboral abordado en el Proyecto de Investigación. Para ello existe la Psicología Laboral, Industrial y Organizacional.

Michael Nash sugiere que los gerentes y las autoridades de las organizaciones encontrarán en la Psicología Industrial y Organizacional una ayuda para mejorar la productividad y el desempeño de sus empleados, e incluso afirma que gran parte de las intervenciones de psicólogos industriales y organizacionales en empresas han generado resultados positivos en por lo menos uno de los aspectos en concreto respecto a la productividad. (1991. P.7)

Nash también se encarga de establecer una diferencia entre Psicología Industrial y Organizacional;

Los aportes de la Psicología Industrial incluyen la medición, selección de personal, la capacitación y el diseño del trabajo (...) La Psicología Organizacional es un nuevo campo de especialización dentro de la Psicología (...) Se ocupa del comportamiento de las personas que conforman la organización. (Ob.cit. P.8)

Es decir, la Psicología Organizacional es conductista, ya que estudia el comportamiento de los individuos inmersos en una organización. Los hombres se desenvuelven en el ámbito laboral, se desarrollan profesionalmente, se relacionan con otras personas, resuelven problemas y fijan objetivos. Todas estas acciones dan lugar a numerosas situaciones en las cuales los individuos se comportarán de diferentes maneras. Estos comportamientos serán estudiados desde el campo de la Psicología Organizacional. La relación entre el Diseño de Interiores y la Psicología Laboral surge cuando el profesional del Diseño es encomendado a diseñar espacios de trabajo donde los individuos desarrollarán sus comportamientos. Para ello, resultaría imprescindible que el Diseñador haga un estudio previo relacionado con la conducta de los empleados, con sus necesidades, requerimientos, malestares, y deseos.

Pese a que todos estos conceptos relacionados con la Psicología parecen significar lo mismo, cada uno se diferencia entre sí, y estas diferencias radican en la perspectiva

desde la cual se ha estudiado cada uno de los campos nombrados anteriormente: Psicología Laboral, Industrial y Organizacional.

Para el abordaje correcto de todos estos conceptos, también se definirá la Psicología Laboral (o Psicología del Trabajo) según Filippi: “La Psicología del Trabajo es una ciencia aplicada, de carácter social, que haciendo eje en el hombre en su medio laboral, intenta explicar los complejos procesos psicológicos que se desencadenan” (Ob.cit. P.21).

Se puede establecer entonces, que para llevar a cabo esta investigación será pertinente conceptualizarla en el campo de la Psicología Laboral, y la Psicología Organizacional, las cuales estudian el comportamiento de los hombres, haciendo énfasis en su conducta dentro la empresa en la cual trabajan. Estos individuos son aquellos cuyo proceder se verá afectado al ocupar un espacio de trabajo intervenido por un profesional, y solo ellos podrán verificar empíricamente si el Diseño de Interiores cumple con el objetivo de incrementar su rendimiento, y por ende, la productividad de la empresa.

1.3. Concepto de Productividad

En lo que se refiere a la productividad empresarial y de los empleados, se trata de la relación: Ingresos-Tiempo. Existen dos tipos de productividad:

- Productividad Positiva.
- Productividad Negativa.

El primer caso se produce cuando se obtiene una alta suma de ingresos en un tiempo corto. Lo opuesto sucede con el segundo caso, el cual se origina al no obtener una buena suma de ingresos en un tiempo determinado.

La productividad negativa es uno de los principales enemigos de las empresas, ya que el trabajo de la misma pasa a ser no redituable, y no competitivo frente al universo de empresas presentes en el mercado.

Según Nash:

La productividad de los oficinistas depende primordialmente del uso eficiente del tiempo. Un oficinista norteamericano común produce únicamente cuatro horas de trabajo en una jornada de ocho horas. Para mejorar su productividad, los oficinistas no necesariamente tienen que trabajar más o en menos tiempo, sino hacerlo de manera coherente y eficiente. (Ob.cit. P.3)

Lo que dicho autor propone, se traduce a que las personas no siempre trabajan con la plenitud de sus capacidades, por lo que es necesario encontrar la manera de que apelen a sus reservas, y de este modo, logren producir más en menos tiempo. La acción de: mayor producción - menor tiempo, es la que determinará el nivel de rendimiento de los individuos.

La teoría de Nash también sostiene que dentro de los posibles factores de productividad negativa se encuentran los siguientes:

- Incapacidad de la Organización para utilizar los recursos humanos, técnicos y financieros.
- Selección deficiente.
- Capacitación inadecuada.
- Falta de motivación en empleados.

Una vez establecida la falta de motivación como una de las causas de la mala productividad empresarial, se puede plantear la pregunta: ¿Cómo incrementar la motivación de los empleados? Es aquí que, entre otros aspectos, se encuentra el Diseño de Interiores como respuesta. El diseño del espacio, sus características ergonómicas, de iluminación, colores, materiales, texturas y circulaciones pueden incentivar al empleado y conducirlo a un mayor rendimiento.

Pero para hablar de motivación, es también necesario definir de qué se trata. La motivación tiene que ver con una relación Individuo-Organización. Según Filippi: “No existen recetas y si bien se puede suponer o inferir que esto o aquello es motivante, en sí no existe ninguna pauta que pueda considerarse general” (Ob.cit. P.36). La motivación es un aspecto muy personal de cada individuo, es algo dinámico y cambiante casi imposible de conceptualizar claramente.

De este modo, se puede establecer que la Organización debe lograr ser articulador de los deseos de sus empleados, con el fin de despertar en ellos la motivación.

Si se argumenta que la falta de motivación en empleados es una de las causas de la Productividad Negativa, se puede establecer entonces que: Una vez que los empleados encuentren su motivación de trabajar, la empresa se vera favorecida, y se generará Productividad Positiva. Este sería entonces el mecanismo que la empresa debe intentar aplicar para obtener la productividad que desea:

Empleado – Motivación – Productividad.

El objetivo de este Proyecto es incluir en el correspondiente esquema también al Diseño de Interiores, que debe funcionar como un generador de motivación en los empleados. Para ello, el Diseñador debe crear espacios que provoquen en el empleado ganas y entusiasmo por efectuar su tarea de la mejor manera posible, elevando así su rendimiento.

Según Filippi, es necesario para el empleado encontrar un ambiente donde quedarse, al cual pertenecer, y donde cumplir una función útil y concreta en la que sea claro el propósito de lo que hace. Además sugiere que el simple hecho de realizar su tarea, debe hacer sentir al empleado importante, ya que caso contrario, comenzaran a aparecer señales de malestar, de monotonía, de fatiga, y de frustración. (Ob.cit. P.4)

1.4. Articulación entre Productividad Empresarial y Diseño de Interiores.

Como se nombró anteriormente, el Diseño de Interiores es uno de los tantos factores que interviene en la intención de generar motivación en los empleados de una empresa.

Un profesional del Diseño debe hacerse cargo de esta problemática, y darle una solución adecuada. Para ello, es necesario estar preparado para enfrentar este desafío que significa reinventar un espacio, en función de mejorar el rendimiento de quienes trabajen en él.

Según las palabras de la autora Jenny Gibbs;

Las distintas opciones profesionales que se abren para el interiorista se dividen en dos categorías principales, el Diseño residencial, y el de oficinas y espacios de acceso público, aunque también existe un gran abanico de posibilidades dentro y fuera de estas áreas. (2006. P.166)

Dicha cita, es útil para clasificar el trabajo del Diseñador de Interiores en el Proyecto de Graduación. En el caso de la problemática investigada, el profesional interviene espacios de trabajo, oficinas. Resolver requerimientos de un cliente para un espacio residencial no tendrá similitudes con resolver el programa de necesidades de una empresa, ya que no solo se precisa ocuparse de tareas de estética y funcionalidad, sino que existe un aspecto más técnico, para el cual el diseñador debe estar preparado y ser competente. Las dimensiones de trabajo de un Diseñador de Interiores al que se le encomienda el diseño de una habitación en una vivienda unifamiliar no serán las mismas que las de un diseñador al cual se le encomienda el diseño de un espacio laboral, teniendo como objetivo el incremento de la productividad de una empresa.

Los objetivos, en este segundo caso, serán estéticos, funcionales y también económicos, ya que el Diseño de Interiores del espacio de trabajo influye en la productividad de la organización. Las autoridades de la misma tendrán como principal objetivo el hecho de hacer que el trabajo de los empleados sea redituable y obtener beneficios del mismo,

más allá de las características decorativas del espacio. Por esta razón es necesario que el Diseñador sepa cumplir con todo el abanico de objetivos planteados, dando una solución adecuada para los requerimientos estéticos, funcionales, y principalmente los económicos. La tarea del profesional resultará óptima en el caso de que todos los objetivos nombrados sean satisfechos de la mejor manera posible.

Según las palabras de Filippi:

Toda la vida mental del hombre se juega en este espacio (de la Organización), la emoción, la angustia, el enojo, el sueño, las ilusiones, el amor (...) El bienestar -el placer- es el signo sobre el cual se desenvuelve la relación Individuo/Organización. (Ob.cit. P.56)

La labor del Profesional del Diseño de Interiores se amplía. Pasa de ser un hecho meramente estético, a tener que ver con aspectos psicológicos. El Diseñador debe afectar a la conducta de los empleados con el fin de generar parte de este bienestar que se necesita para que la relación Individuo/Organización sea exitosa.

Este se convierte en el trabajo más dificultoso para el profesional, ya que se trata de cuestiones que no se enseñan ni se aprenden en la vida universitaria. No existen formaciones académicas que enseñen las diferentes maneras de modificar la psicología humana y la conducta de las personas a través del Diseño de Interiores. Lo importante aquí es que el Diseñador efectivamente cuenta con recursos técnicos adquiridos en su formación, por lo que se puede argumentar que: A través de conocimientos técnicos y teóricos de morfología, iluminación, colores y ergonomía, con los que solo un profesional del Diseño de Interiores cuenta, será posible que se los utilice de manera tal que en su totalidad logren afectar la psicología de los empleados, con el fin de satisfacer sus deseos, generar motivación, y como último fin, aumentar su rendimiento.

Según E. Zubieta, el trabajo tuvo diferentes significados a lo largo de la historia. Existen testimonios provistos por el Antiguo Testamento que demuestran que antiguamente el trabajo era considerado algo doloroso y sufriente. Es recién posterior al Renacimiento que el trabajo adquiere un sentido de auto-realización y placer (2011. P. 2). Por esto mismo, el Diseño de Interiores debe actuar como disciplina que acompañe este último sentido del trabajo. El espacio en el que los seres humanos desarrollan su trabajo debería de ser placentero, y satisfactorio para todos los empleados, sin importar la tarea específica que tengan que realizar.

Basta recordar que el Diseño correcto de un espacio no significa el éxito asegurado de una empresa, sino que se trata de uno de los tantos aspectos que pueden tenerse en cuenta para lograrlo. No obstante, S. Konz, sugiere lo siguiente: “El diseño de sistemas de trabajo es, junto con la inversión de capital y la investigación, una de las causas principales del aumento de la productividad”. (1994. Pág. 9).

Este autor incluso sostiene que el diseño correcto del espacio y las herramientas de trabajo pueden llevar al aumento de la productividad, y pueden ser una solución a largo plazo de muchos de los problemas de la sociedad, y traer como consecuencia: Crecimiento de la industria, mejoramiento del nivel de vida, mayor comercio internacional, e incluso aumento del empleo.

De esta manera es posible entender los alcances que puede tener la disciplina del Diseño de Interiores, y lo útil que puede resultar para muchos sectores empresariales contar con esta herramienta para el mejoramiento tanto estético como económico.

A modo de resumen de los conceptos relacionados en el capítulo, es posible sugerir que el Diseño de Interiores es una disciplina cuyo objetivo principal es el de satisfacer los deseos y necesidades del comitente. En el caso de que este comitente sea una empresa, debe intervenir la Psicología, para poder conocer los comportamientos de los empleados

dentro del ámbito laboral, y diseñar el espacio en función de estas conductas. Si se habla de empresas, también se requiere hablar de Productividad. Las organizaciones tienen como objetivo la productividad positiva. El Diseño de Interiores debe tener en cuenta este concepto, y generar espacios que sustenten el rendimiento de los empleados.

A grandes rasgos, el objetivo de la empresa es la productividad positiva de la misma, y por consecuencia, el alcance del éxito. El objetivo de los empleados, es la satisfacción y el bienestar laboral. Y el del Diseñador de Interiores es lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización y los individuos a través del correcto diseño de espacio laboral. La situación ideal estaría dada en el caso de que los propósitos de todas las partes sean cumplidos, y en cierto modo, el cumplimiento de objetivos de cada una de las mismas significa el cumplimiento del objetivo de otra.

Capítulo 2. Análisis de Causas y Factores de la Problemática.

A partir de este capítulo, se hará énfasis los factores de la problemática, con el objetivo de empezar a esbozar posibles soluciones de manera tentativa. Como se pudo argumentar en el capítulo anterior, uno de los ejes fundamentales de la problemática investigada en el Proyecto de Investigación es la productividad. Mediante este concepto será posible definir si el rendimiento de una empresa es positivo o no. Las empresas deben abarcar todas las posibilidades existentes para evitar así el grave problema de mala productividad.

El capítulo se despliega en dos niveles, por un lado, el estudio detallado de las causas de la mala productividad y los aspectos negativos que afectan a los miembros de una empresa. Luego, se explicará la manera en la que las empresas se encuentran frente a la posibilidad de utilizar el Diseño de Interiores como un recurso generador de motivación y bienestar de los empleados.

Por el otro lado, se comenzarán a trazar las primeras líneas relacionadas con posibles soluciones para la problemática. En esta instancia, y siempre siguiendo las líneas de la Psicología Laboral, Organizacional e Industrial, se podrán sugerir algunas pautas para mejorar la productividad. A partir del tercer capítulo será posible proponer soluciones desde el campo del Diseño de Interiores.

Muchos de los temas y conceptos investigados en este capítulo han sido presentados en el primero, de manera sintética y generalizada, con el fin de entender la relación entre todos los conceptos presentes en el Proyecto de Investigación. Este capítulo busca abarcar tanto lo particular, como lo general, y tiene como objetivo comprender la problemática en su totalidad. Una vez que esto sea posible, también lo será el hecho de plantear las primeras soluciones. Para dar respuesta a un problema es necesario hacer

un análisis sobre el mismo, sobre sus causas generadoras, y sobre todos los factores y cuestiones que intervienen y que dan origen al mismo.

2.1. Presentación de causas. ¿Qué situaciones generan la mala productividad?

Es evidente que llegado el momento de enumerar las situaciones y causas generadoras de mala productividad en una empresa, podrá decirse que se trata de una cantidad prácticamente incontable. Para analizar dicho problema, no se trata de analizar individualmente cuales son los factores que perturban a cada sujeto, ya que esto se convertiría en una tarea imposible, que no permitiría llegar a conclusiones e hipótesis sustentables. Por lo tanto, este apartado intenta abarcar todas aquellas causas que son comunes a todas las empresas, y que no tienen una estrecha relación con cada individuo en particular, sino que tratan al grupo de empleados como a una unidad.

Dentro de las causas a analizar, se encuentran algunas que tienen que ver con la organización interna de la empresa, y otras totalmente ajenas. Se puede decir entonces, que dentro de las situaciones generadoras de mala productividad, encontramos causas internas, y externas. En lo que se refiere a las causas ajenas a la organización, se encuentran todas aquellas situaciones que a la misma le resulta imposible manejar, tales como: Cuestiones pertenecientes al mercado, a la economía actual, y situaciones socioeconómicas, a factores personales de cada empleado, etc.

Según el plano de la Psicología Industrial, y la teoría de M. Nash (Ob.cit), las cuestiones a las cuales se les puede atribuir el deterioro de la productividad empresarial tienen que ver con:

- Insuficiencia de los desembolsos de capital.
- Recorte de inversiones
- Mayor grado de reglamentación.

- Cambio de una economía de producción, a una economía de servicios.
- Alza de impuestos.
- Trabajadores indiferentes sin motivación para producir.
- Mano de obra de inferior calidad.
- Recursos naturales menos abundantes y de menor calidad.

Se puede verificar claramente como desde el campo de la Psicología Industrial y Organizacional y los Recursos Humanos no se tienen en cuenta factores que tienen que ver con el espacio en el cual los empleados se desempeñan, o mejor dicho, factores vinculados al Diseño de Interiores. Las causas se enfocan mayormente en aspectos de capital, de inversiones, cuestiones impositivas, y cambios en los grupos laborales.

Es escaso el apoyo empírico que esta disciplina aporta a sustentar la suposición teórica de que el Diseño de Interiores puede contribuir a la productividad positiva de una empresa. Desde la investigación realizada para el Proyecto de Investigación, se puede deducir que el Diseño de Interiores es una de variadas disciplinas y factores encerradas dentro del concepto de: Ambiente de trabajo o Condiciones de trabajo.

M. Nash (Ob.cit.), explica las teorías que a lo largo de la historia han estudiado la productividad de los empleados. Estas teorías, presentan diferentes enfoques, pero solo dos de ellas abarcan cuestiones de motivación y de condiciones de trabajo, pertinentes a la temática investigada en el Proyecto de Graduación.

La primera es la llamada "Teoría de Motivación e Higiene", no es de autoría de Nash, sino que es de Frederic Herzberg (*The Motivation to Work*, 1959). Nash lo sintetiza y lo explica del siguiente modo:

Herzberg sugiere que los trabajadores se sienten motivados por dos tipos de factores: Factores de satisfacción y factores de insatisfacción. Los factores de satisfacción abarcan cosas tales como el logro, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, y el progreso. Al segundo grupo pertenecen factores

relacionados con lo que podría llamarse “higiene”, y son causantes de insatisfacción: La supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, la seguridad laboral, los beneficios y el salario. (Ob.cit. P.14).

Por otro lado, se encuentra la “Teoría X y Y” de Douglas Mc Gregor (El lado humano de las organizaciones. 1967). Esta propone dos líneas teóricas, X y Y. En cuanto a la problemática tratada, es correcto contextualizarse en la Teoría Y, que guarda cierta relación con lo establecido anteriormente, ya que interviene la motivación, y el ambiente de trabajo.

Nash la explica: “Las personas llegan al ambiente de trabajo con motivación natural, potencial de desarrollo y capacidad para asumir responsabilidades. La gerencia no necesita crear estas características, lo que debe hacer es sacarlas a flote” (Ob.cit. P.12).

A partir de lo expresado en dicha teoría, es posible sostener lo siguiente: El ambiente de trabajo es el espacio en el que los empleados desempeñan su labor. Dichos empleados llegan a este ambiente con las condiciones necesarias para hacer funcionar a la empresa. La gerencia debe utilizar recursos para manifestar estas condiciones naturales de los empleados. Dentro de estos recursos, se podrá utilizar al Diseño de Interiores. El profesional del Diseño cumplirá en cierto modo, un rol similar al de la gerencia. Tendrá que utilizar los recursos con los que cuenta, con el fin de crear un espacio laboral que permita que los empleados manifiesten sus condiciones naturales.

Ninguna de estas teorías puede convertir a las personas en productivas respecto a la empresa en la que se desempeñan, pero efectivamente pueden mejorar su calidad laboral. Razonablemente, el Diseño de Interiores tampoco podrá convertir como por arte de magia a los empleados en personas productivas, motivadas, y entusiastas, pero sí podrá mejorar su vida laboral. Las teorías citadas hablan del ambiente laboral y de las condiciones de trabajo como un factor relevante para la productividad empresarial. El

espacio en el cual se desarrolla la actividad profesional de los empleados será fundamental para su bienestar, satisfacción y rendimiento.

En esta instancia, es posible formular la siguiente pregunta: ¿Cómo llega una empresa a tener en cuenta el Diseño de Interiores como recurso para aumentar la motivación de sus empleados?

Cuando se habla de Diseño de Interiores, en cierto modo se habla de imagen. No obstante, el Diseño de Interiores aplicado a la empresa no será una imagen, sino una realidad física. El profesional del Diseño tendrá como tarea intervenir el ambiente laboral, con el fin de darle un nuevo perfil y de mejorar las condiciones en las cuales los empleados se desarrollan. Es decisión de la empresa aportar una imagen de calidad, es un elemento de gestión empresarial. Según Filippi, la implementación de dicha mejora de calidad no asegura el éxito, pero efectivamente fortalece la actuación de la empresa para enfrentarse al mercado exigente, de manera externa. Desde el punto de vista interno, la imagen de calidad favorece a la motivación. (Ob.cit. P.52).

Aquí se genera el punto de inflexión en la problemática. La instancia en la cual la empresa es consciente de los factores de la baja productividad, el mal rendimiento de sus empleados y fundamentalmente la carencia de motivación. Llegado el momento de revertir esta situación, la empresa acudirá en primera instancia y a modo de prioridad a asuntos de Recursos Humanos, de Psicología Organizacional e Industrial, o de Administración de Empresas. Luego, la empresa recurrirá a cuestiones de imagen de sí misma, y es aquí donde contará con el Diseño de Interiores como un recurso que le permitirá mejorar el ambiente laboral para sus empleados. Cabe recalcar nuevamente, el Diseño de Interiores puede optimizar el funcionamiento de una empresa y el rendimiento de los trabajadores, pero no es considerada uno de los recursos prioritarios, ya que las

empresas se enfocarán primeramente en los campos especializados en su funcionamiento.

Frente a las causas nombradas a lo largo de este apartado, resulta insólito creer que el Diseño de Interiores aplicado en la empresa y en el espacio laboral funcionará como solución para todos los problemas presentes en la misma. El Diseño de Interiores podrá abarcar solamente las causas relacionadas a la falta de motivación de sus empleados, y a la carencia de una imagen de calidad firme que le permita a la organización asentarse en el mercado. De este modo, ya se encuentra delimitado el campo al cual el Diseño de Interiores tendrá que enfocarse llegado el momento de diseñar espacios, de aumentar el rendimiento de empleados, y de generar una imagen espacial que se corresponda con los estándares y características de la empresa.

2.2. Planteo de recursos para el incremento de la productividad.

A modo introductorio, se presentará un resumen de pautas que permitirán incrementar la productividad. En esta instancia las soluciones planteadas se van a vincular con las líneas teóricas de la Psicología Laboral, Industrial y Organizacional de G. Filippi (Ob.cit. P.41) y M. Nash (Ob.cit. P. 225-238) tratadas a lo largo del Proyecto de Graduación.

A continuación, un listado sintético de las pautas ajenas al Diseño de Interiores que proponen mejorar el rendimiento de los empleados de una empresa:

- a. Cantidad de producción por hora.
- b. Satisfacción del empleado.
- c. Sistema de comunicación abierto entre Individuo-Organización.
- d. Reconocimiento del buen desempeño del empleado.
- e. Ajuste entre la persona y el cargo que ella ocupa.
- f. Buena motivación.

g. Remuneración.

a. Cantidad de producción por hora.

En primer lugar, una medida primordial para mejorar la productividad empresarial tiene que ver con la cantidad de producción por hora del hombre. Esto se relaciona directamente con el concepto de productividad planteado en el capítulo uno, en el cual se sostiene que: La productividad es una relación Ingresos-Tiempo. La situación ideal puede darse en cuanto el trabajador produzca satisfactoriamente durante las horas de trabajo que le corresponden. Como ya se sugirió con anterioridad, un empleado promedio cuya jornada laboral es de 8 horas, produce lo equivalente a la mitad de tiempo, es decir, 4 horas. Es por esta razón, que resulta imprescindible lograr que los individuos sean productivos la mayor parte de la jornada de trabajo, y que el rendimiento de los mismos se corresponda con la cantidad de horas laborales.

b. Satisfacción del empleado.

Por otro lado, no existen pruebas firmes que demuestren que un empleado satisfecho tendrá un mejor desempeño. No obstante, la empresa debe tratar de mantener a sus empleados a gusto. En todos los planos de la vida, cuando un individuo se encuentra satisfecho, y cómodo, su desempeño será mejor que si no lo está. En el ámbito laboral sucede de la misma manera. Esta satisfacción puede verse afectada por incontables factores: Relación con compañeros de trabajo, remuneración, horarios de trabajo, espacio y lugar de trabajo, etc.

El autor M. Nash sugiere una serie de acciones primordiales que la organización debería llevar a cabo para fomentar la satisfacción de sus empleados: "Para contar con empleados satisfechos, la empresa debe ser clara en su mensaje, comunicarse con frecuencia, evitar cambios innecesarios y apreciar el buen desempeño cuando se produzca" (Ob.cit. P.223).

Esto puede relacionarse directamente con cuestiones sugeridas por la Psicología Conductista nombrada y conceptualizada en el capítulo anterior. Tal como la autora Filippi sostiene: “Una organización es ‘sana’ y puede plantearse el objetivo de mejorar si su sistema de comunicación es abierto y fluido (...) En esta ida y vuelta, ambos, Individuo y Organización, se benefician y enriquecen mutuamente” (1998. P.41).

c. Sistema de comunicación abierto entre Individuo-Organización.

Es posible concluir a partir de lo afirmando en el punto anterior, que la comunicación fluida y abierta entre la organización-individuo y viceversa es un punto fundamental para que los empleados alcancen un nivel de satisfacción óptimo. Logrado este bienestar, será posible que los individuos desarrollen un incremento en su rendimiento.

d. Reconocimiento del buen desempeño del empleado.

Este punto tiene se vincula fuertemente con los anteriores, en los cuales se trataba la cuestión de la comunicación entre la organización y los individuos. Resulta fundamental para un empleado que sus logros y meritos sean reconocidos y premiados, con el fin de hacerle saber que su trabajo es importante para la organización, y mantener el nivel de motivación alto. Cuando los logros del personal no son reconocidos, este pierde el sentido de su tarea y su rendimiento y motivación presenta situaciones de desmejora.

e. Ajuste entre la persona y el cargo que ella ocupa.

Otra medida que puede utilizarse para la mejora de la productividad, es generar una correspondencia entre la persona y el cargo que ocupa. Cada persona tiene diferentes características individuales. Son importantes los antecedentes de la persona, su vida laboral anterior si es que existe, las condiciones de su vida externa, su familia, su posición social, entre otras. Esto se relaciona con la selección adecuada de personal, y con su capacitación posterior una vez dentro de la empresa. Nash sostiene que la

capacitación es un medio muy poderoso para mejorar la productividad empresarial. (Ob.cit. P.229). En resumen, la persona debe estar capacitada correctamente para poder efectuar las tareas pertinentes del puesto que ocupará. Si los individuos no son competentes frente al trabajo que llevan a cabo, la productividad nunca podrá verse afectada de manera positiva.

La organización recibe al empleado junto con todas sus características individuales y externas, y debe conocer la forma de utilizar las mismas a su favor, y conocer la manera adecuada de capacitar al sujeto con el objetivo de que exista una correspondencia entre el mismo, y la tarea que debe realizar dentro de la organización.

f. Buena motivación.

Otra de las pautas, la cual también ha sido tratada anteriormente, es la motivación. Desde el plano de la Psicología Conductista, el desafío de la empresa radica en saber por donde pasa el deseo de cada empleado en relación a la misma y cuales son las motivaciones que lo hacen permanecer y trabajar con entusiasmo, optimismo y placer. (G. Filippi. Ob.cit. P.38). Por otro lado, desde la Psicología Industrial, las personas se comportan según lo que esperan lograr y según lo que sus superiores esperan de ellas. Esto significa que, la empresa debe promover la motivación de sus empleados, cumpliendo sus deseos, y haciendo reconocimiento de los logros de los mismos.

g. Remuneración.

Continuando con el resumen de posibles soluciones a la mala productividad, aparece la remuneración. Esta es uno de los factores más poderosos que tienen a su alcance las empresas para mejorar el rendimiento de sus empleados. Es de conocimiento general que las personas producen más cuando la remuneración que van a recibir depende de su desempeño. Si se quiere ir un paso más allá de la búsqueda de motivación, se puede

sostener que la remuneración con incentivos funciona tanto como reconocimiento del empleado, como generador de la motivación y por ende, la buena productividad.

Es posible sugerir, que todas estas acciones pueden llevarse a cabo dentro de una organización que carece de productividad positiva. Es posible entender que el Diseño de Interiores no guarda relación alguna con muchas de estas pautas. Pero cuando se trata de algunas de ellas como: satisfacción del empleado, comunicación entre Individuo y Organización y motivación, el Diseño de Interiores puede intervenir en función de mejorarlas.

A modo de cierre del capítulo, y como Nash afirma: “Todos los seres humanos desean trabajar en algo interesante, y en un ambiente estable” (Ob.cit. P.237). Esto puede traducirse a que todas las personas quieren un trabajo que les genere interés, motivación, ganas, y además, que se encuentre inserto en un ambiente equilibrado, seguro y sano.

De este modo, es posible afirmar que es necesario que las empresas resuelvan todas estas cuestiones y cumplan con las acciones pautadas con el fin de mejorar su productividad y asegurarse el bienestar de sus empleados, otorgándoles un trabajo interesante, y generando un ambiente laboral sólido. El Diseño de Interiores en los espacios de trabajo será un recurso que acompañe la búsqueda del éxito de la empresa, pero, como se sugirió anteriormente no asegurará el éxito rotundo de la misma, especialmente si ninguna de las pautas nombradas a lo largo del capítulo es resuelta con anterioridad.

Capítulo 3. El uso de la Ergonomía para favorecer las condiciones de Trabajo.

A lo largo de los 4 años de carrera de Diseño de Interiores, los estudiantes se ven empapados con cuestiones y conceptos que dirán conocer firmemente, pero al intentar explicar de que se tratan, probablemente resulte tarea imposible para muchos. Esto sucede ya que existen numerosos conceptos que se consideran aprendidos, o sabidos, pero en realidad es poco el conocimiento real que se tiene sobre los mismos. Uno de estos conceptos es el de *Ergonomía*.

Desde la propia experiencia de la autora, estudiante de Diseño de Interiores, se puede sostener que los conocimientos firmes sobre este tema son vagos e imprecisos. Suele confundirse Ergonomía con: Comodidad de los empleados. Esta definición no es desacertada, pero cabe resaltar que la disciplina tiene un alcance mucho más amplio. Por otro lado, es percibido durante el estudio de la carrera que se tratan temas en los cuales mucho se habla sobre “mobiliario ergonómico” o “diseño ergonómico”, pero es poco lo que se informa al respecto, por lo que estos conceptos pasan a ser simplemente expresiones que carecen de sentido alguno a la hora de trasladarlos a la realidad de un espacio.

En este capítulo, se va a abordar el tema de la Ergonomía y su participación fundamental en el mejoramiento de las condiciones laborales, característica que la convierte en una disciplina fundamental a la hora de diseñar espacios de trabajo. Por esto mismo es que podría argumentarse, que dentro de los objetivos de este apartado no solo se considera la información para el lector y el entendimiento del tema, sino que busca ser de utilidad en el futuro para docentes y alumnos interesados en adentrarse de manera mas específica en el tema y obtener una conceptualización concreta del mismo.

Respetando el orden y la metodología del Proyecto de Graduación, a continuación de esta breve introducción, el capítulo estará dispuesto en tres subcapítulos. El primero de

ellos tratará cuestiones conceptuales y definitorias sobre la Ergonomía, describiendo la forma en que tal disciplina puede favorecer las condiciones y el espacio de trabajo, y la productividad de la empresa.

El segundo subcapítulo tratará con mayor énfasis los problemas de la carga de trabajo desde tres aspectos: Físico, cognitivo, y psíquico. Se explicará el modo en el cual interviene la Ergonomía para aliviar el malestar que puede generar el trabajo a los empleados en condiciones negativas.

Por último, se desarrollarán los aspectos más técnicos sobre Ergonomía, es decir, todas aquellas cuestiones que el Diseñador pueda utilizar a modo de recurso al presentarse la situación del Diseño de Interiores de un espacio donde se trabaja. En esta instancia se sugerirán algunas pautas que puedan ser de suma utilidad para un profesional del interiorismo.

3.1. Concepto de Ergonomía.

Para comenzar a hablar de Ergonomía, se presentan diferentes definiciones sobre la misma. Como primera impresión, es posible decir que se trata de una disciplina que forma parte de las condiciones de trabajo y el medio ambiente, permitiendo adaptar el trabajo al ser humano que lo ejecuta. (Wisner A. 1988.)

Pero la conceptualización de este término no termina aquí. Es necesario remontarse primero a las definiciones de mayor antigüedad y a cuestiones de inicio de la disciplina, para luego arribar a las más actuales.

¿Cómo surge la Ergonomía? Dicha disciplina proviene de distintos autores que se interesaron inicialmente en el funcionamiento del cuerpo humano en el trabajo, y lo consideraban un mecanismo generador de fuerzas, un motor, el cual tenía como objetivo aumentar la producción, sin provocar fatiga en el trabajador. Estos autores se remontan al siglo XVIII y XIX, y algunos de sus nombres son: Coulom, Lavoisier, Marev, y Amar. Años más tarde en los países anglosajones, la curiosidad de los autores comenzó a

enfocarse en la llamada “Ingeniería Humana”, muy conectada con cuestiones militares. Se buscaba una mejor disposición de las maquinarias, adaptándolas al cuerpo humano para obtener mejores resultados y una eficiencia destructiva nunca antes lograda. Estos son los que pueden llamarse inicios de la Ergonomía en la historia.

En cuanto a las definiciones de este concepto, la Asociación de Ergonomistas de la Lengua Francesa (ASELF), propone lo siguiente: “Disciplina que agrupa los conocimientos de la fisiología, psicología, y de las ciencias conexas aplicadas al trabajo humano, en vistas a una mejor adaptación de los métodos, de los medios, y del ambiente de trabajo al hombre” (Wisner A. 1988. P.51).

Como se puede desprender de este concepto, se considera Ergonomía a una agrupación de conocimientos de otros campos, cuyos estudios convergen en una finalidad en común, que es la de la adaptación del trabajo al hombre. Podría argumentarse entonces que cuando se habla de Ergonomía, se trata de un concepto multidisciplinario, en el que intervienen: la antropometría, la fisiología, la psicología del trabajo, la ingeniería, la biomecánica, la toxicología, el diseño, etc. No obstante, en la actualidad, esta disciplina es considerada autónoma. Se la estudia independientemente, y esta basada en resultados experimentales obtenidos a partir de estudios empíricos realizados específicamente para el progreso de la misma.

Hasta aquí, es posible sugerir que la Ergonomía no es simplemente una técnica de diseño de mobiliario confortable, sino que sus significados y alcances son mucho mas profundos y se vinculan con cuestiones psicológicas y físicas que pueden afectar los comportamientos y el rendimiento de los individuos de manera directa.

Por otro lado, también resulta valida la definición sobre este concepto que proporciona la Asociación Española de la Ergonomía: “La ergonomía es el conjunto de conocimientos de

carácter multidisciplinar aplicados para la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las necesidades, limitaciones y características de sus usuarios, optimizando la eficacia, seguridad y bienestar.” (¿Qué es la Ergonomía? 2008).

Esta definición termina de confirmar el hecho de que la Ergonomía surge como un punto de común interés entre campos diferentes y aislados, y va cobrando tanta importancia con el pasar del tiempo, que llega a tomar carácter de disciplina autónoma. En la actualidad, muchos profesionales de distintas áreas pueden hacer uso de los conocimientos de la Ergonomía, como en el caso del correspondiente Proyecto de Graduación, diseñadores de interiores. Pero a su vez, existen profesionales formados específicamente para el ejercicio de la disciplina, los Ergónomos.

El objetivo fundamental de la Ergonomía es proporcionar información y resultados que permitan la modificación de instalaciones, tecnologías, maquinarias, equipos, mobiliario y objetos con el fin de adaptarlas al hombre. En la actualidad, esta disciplina se ha desarrollado hasta tal punto, que en el mercado se pueden obtener los objetos más insólitos, diseñados de manera *ergonómica*.

Por otro lado, existe una serie de objetivos de menor importancia, propuestos por la Asociación Española de la Ergonomía, nombrados a continuación:

- Identificar, analizar y reducir los riesgos laborales.
- Adaptar el puesto de trabajo y las condiciones de trabajo a las características del operador.
- Contribuir a la evolución de las situaciones de trabajo, con el fin de que el mismo pueda ser realizado cuidando la salud y la seguridad, con el máximo de confort, satisfacción y eficacia.
- Controlar la introducción de las nuevas tecnologías en las organizaciones y su adaptación a las capacidades y aptitudes de la población laboral existente.

- Establecer prescripciones ergonómicas para la adquisición de útiles, herramientas y materiales diversos.
- Aumentar la motivación y la satisfacción en el trabajo.

(¿Qué es la Ergonomía? 2008).

En esta instancia es donde puede establecerse un nexo estrecho entre la Ergonomía, y la problemática estudiada en este Proyecto de Graduación. En capítulos anteriores se trata el tema de la satisfacción laboral y la motivación como puntos clave a la hora de lograr mayor rendimiento del empleado, y por lo tanto, incremento de la productividad en la empresa.

De esto se trata justamente: Las empresas pueden utilizar la Ergonomía como otro de los tantos recursos para obtener beneficios económicos, ya que al fin y al cabo, los ingresos son la prioridad principal cuando se habla de una organización. S. Konz sostiene que la supervivencia es la primera regla de todo organismo, y que en el caso de las empresas, el dinero es el alimento. (Ob.cit.).

La manera adecuada de obtener beneficios económicos en una organización, es lógicamente a través del trabajo satisfactorio de sus empleados, y de la productividad alta y positiva, y para ello, la disciplina de Ergonomía puede ser utilizada con el fin de alcanzar estos objetivos. Según Wisner:

La utilización racional de los conocimientos ergonómicos, apropiados a cada realidad hacen entonces posible mejorar la productividad, reducir incidentes, incrementar la calidad y reducir los costos laborales (...) La ergonomía brinda, entonces, elementos para cuestionar la racionalidad y eficacia económica de la organización. (Ob.cit. P.52).

Sin abarcar todavía cuestiones técnicas de Ergonomía, ya es posible establecer que su utilización en el proceso de Diseño de espacios laborales puede resultar beneficiosa,

tanto para los empleados que serán usuarios de este espacio, como para la empresa, que verá los efectos plasmados en el rendimiento de los miembros y en la productividad y posible éxito de su organización en el mercado.

Un diseñador de Interiores competente, debe contar con conocimientos firmes sobre cuestiones ergonómicas y debe también estar al tanto de los alcances que esta disciplina tiene. El profesional capacitado podrá identificar los riesgos de malestar de los empleados y detectar sus causas y orígenes, con el fin de reducirlos o eliminarlos.

Esta parte de su tarea marcará una de las pautas fundamentales del trabajo de un Diseñador de Interiores, determinará si puede encargarse tanto de cuestiones estéticas, visuales y de imagen, como de cuestiones funcionales y ergonómicas que afecten el rendimiento de quienes desarrollen su actividad en el espacio a intervenir.

3.2. La Ergonomía como solución a la carga y sufrimiento en el Trabajo.

Todos los trabajos, sean positivos o negativos, insalubres o salubres, presentan una determinada carga para quien la realiza. Estas mismas son las que hay que intentar eliminar y reducir para que el empleado alcance la plenitud de su labor, disfrute de la tarea que realiza, y alcance un buen nivel de rendimiento.

A. Wisner lo plantea de la siguiente manera: “Todas las actividades, incluso el trabajo, tienen al menos 3 aspectos: Físico, cognitivo, y psíquico. Cualquiera de estos tres puede significar una carga o sufrimiento” (Ob.cit. P.57).

En cuanto al aspecto físico del trabajo, se trata de los malestares corporales y visuales que pueden afectar a los empleados. El aspecto psíquico y cognitivo está vinculado con aquellas tareas que requieren de una carga mental elevada y toma de decisiones constante. Estos serían los casos más claros de los aspectos nombrados, pero cabe resaltar que todos los trabajos, en un mayor o menor nivel, presentan estas características.

Dentro de las situaciones de trabajo que resultan más peligrosas para la carga o sufrimiento mental del empleado, Wisner presenta la siguiente: trabajos en los cuales el empleado debe lidiar con largas colas de solicitantes en el mostrador, con actitudes angustiantes y concernidas. Para proteger a los empleados respecto de la presión de los usuarios, se fueron construyendo barreras físicas, como vidrios o paneles. (Ob.cit.).

Este ejemplo parece no tener mucho sentido, pero es útil para comprender de manera sencilla las cuestiones de malestar laboral que se plantean desde el inicio del capítulo. Demuestra que es necesario conocer los factores que alteran al empleado, para luego poder eliminarlos. Esto es parte de la tarea cotidiana de un Diseñador de Interiores, cualquiera sea su comitente. Cuando se contrata a un profesional de este tipo, se expresan en primera instancia las necesidades, requerimientos e inquietudes del comitente y es trabajo del diseñador resolverlas para lograr satisfacerlo.

Una empresa, al contratar el servicio de un diseñador de Interiores, debe establecer el programa de requerimientos. Este programa no solo debería ser confeccionado por la gerencia, sino que los empleados y futuros usuarios del espacio a diseñar deberían intervenir, expresando sus necesidades, e informando sobre las situaciones físicas, cognitivas, y psíquicas que les generan sufrimiento y malestar. De esta manera, la tarea del Diseñador se vería facilitada en cuanto a los objetivos a cumplir, y sería mucho más fácil satisfacer a ambas partes: Organización e individuos.

Respecto a la carga de trabajo, son numerosas las causas que pueden generar sufrimiento. Dependen de cada persona, del contexto en el que se encuentran, de la tarea que deben realizar, y de diversos factores internos y externos. No obstante, Wisner afirma: “La ansiedad es, en efecto, la cuestión principal alrededor de la cual se estructura todo lo que se refiere al sufrimiento psíquico de los trabajadores” (Ob.cit. P.68). A este malestar del que habla el autor, es lo que la Psicología llama *tensión nerviosa*.

Esto se fundamenta a partir de que los riesgos presentes en el ámbito laboral son los generadores del malestar de los empleados. Lógicamente, algunos trabajos o profesiones resultan más peligrosos que otros, pero en menor o mayor nivel, toda tarea a realizar significa un riesgo.

Por otra parte, el psiquiatra y psicoanalista francés Christopher Dejours aborda detalladamente las cuestiones vinculadas con el trabajo, el desgaste mental y el sufrimiento. Introduce el concepto de *psicopatología del trabajo*, disciplina que estudia la dimensión psíquica del trabajo, y las consecuencias del mismo sobre la salud mental de los trabajadores, ya sean negativas (patógenas), o favorables (estructurantes). (1980. P. 151)

Dejours sostiene que existen 3 cuestiones fundamentales en la psicopatología del trabajo:

- Las condiciones de trabajo.
- La organización del trabajo.
- Si el trabajo es patógeno, o es una fuente de placer para el individuo.

Esta disciplina sugiere que el placer en el trabajo o trabajo estructurante se obtiene cuando se ponen en juego los deseos del individuo. El ámbito laboral ofrece una salida favorable al deseo, y además puede ser utilizado como recurso para alcanzar el equilibrio psíquico y de salud mental. Las empresas y organizaciones deben incluir características estructurantes, de modo que el trabajo genere placer en los sujetos. De lo contrario, el trabajo generará malestar y diversas patologías en los mismos.

Respecto a dichos malestares y patologías, en la actualidad ha cobrado mucha importancia el *burnout*. El mismo es considerado un trastorno en la conducta, generado por altos niveles de estrés laboral. La palabra cuenta con variados significados, y alude a

la sensación que los individuos presentan al quemarse, agotarse, fatigarse, apagarse, etc. La autora Pérez Jáuregui lo define de la siguiente manera:

El burnout es un sentimiento de inadecuación personal y profesional que se manifiesta en cansancio emocional muy fuerte, que conduce a una pérdida de motivación por lo que se hace, que suele desembocar en un sentimiento angustioso de fracaso laboral. (2000. P. 14)

Es necesario que las organizaciones eviten en la medida de lo posible que se generen situaciones o trastornos como este, fundamentalmente porque los profesionales estresados y afectados presentarán niveles mas bajos de productividad, y también tenderán al ausentismo, o en el peor de los casos al abandono definitivo de su trabajo. (Pérez Jáuregui. Ob.cit.).

Como se dijo anteriormente, aquí radica el objetivo de la Ergonomía: Reducir en el mayor porcentaje posible los riesgos del trabajo, los malestares, y las patologías que puedan desarrollarse en los empleados, con el fin de generar ambientes propensos al incremento del rendimiento y la motivación ocupacional.

Es muy difícil para los trabajadores distraerse en el ambiente laboral, ya que aunque se encuentren en momentos de descanso, o no estén realizando ninguna tarea en específico, no logran separarse del ámbito de trabajo mientras están dentro de él. Es normal en todas las empresas, sea cual sea el tipo de trabajo que se realiza, que se les permita a sus empleados un tiempo para relacionarse entre ellos, para descansar y para distraerse. Sin embargo, incluso durante esos momentos en los que la carga de trabajo disminuye, la tensión nerviosa no desaparece. Mientras que los empleados permanezcan en el espacio de trabajo, nunca podrán estar despreocupados por completo. (A. Wisner. Ob.cit.).

Estas afirmaciones pueden relacionarse con la problemática del Proyecto de Graduación, ya que a partir de esto, resulta necesario plantearse cuales son las maneras y estrategias

mas adecuadas que puede proponer el Diseño de Interiores, para lograr que los momentos de carga de trabajo débil permitan que los empleados se relajen, y de esta manera puedan alcanzar mejores niveles de rendimiento en aquellos momentos que la carga de trabajo es intensa.

Esto puede vincularse con la creación de áreas de esparcimiento, de espacios de relajación, de lugares donde los empleados puedan socializar entre sí y de este modo abstraerse del trabajo que llevan a cabo dentro de la empresa.

Es posible sugerir entonces, que la tarea del diseñador de Interiores para motivar al empleado y lograr su satisfacción, no se reduce simplemente al diseño de su puesto de trabajo y del espacio que lo rodea, sino que es su responsabilidad también la creación de lugares específicamente diseñados para la distensión del empleado. A modo de ejemplo, es útil nombrar a las oficinas de algunas de las empresas de mayor reconocimiento mundial dentro de la industria informática: *Google* y *Facebook*. Dentro de estos espacios de distendimiento se encuentran incluso áreas con mesas de *ping-pong*, *pinballs*, mesas de billar, estaciones de juegos electrónicos, e incluso toboganes que comunican las oficinas entre sí.

Estas dos empresas se estudiarán y presentarán con mayor énfasis en el último capítulo del Proyecto de Investigación, con el fin de entender y unificar todo lo sostenido e investigado.

3.3. Criterios Ergonómicos para el Diseño del Espacio de Trabajo.

Como se planteó anteriormente, la Ergonomía consiste en adaptar el trabajo al hombre. En contraposición a la Ergonomía, encontramos situaciones en las que el hombre se ve constreñido a adaptarse al trabajo. Esto se da fundamentalmente en situaciones en las cuales la tarea a realizar necesita de una serie de requisitos físicos, y por lo tanto se selecciona al personal en función de estos requisitos. Generalmente, los diseñadores se

inclinan por la Ergonomía, por *adaptar el trabajo al hombre*. Incluso se considera que una de las causas del progreso de las empresas es que los medios se ajusten al individuo. (S. Konz. Ob.cit.)

Para el correcto diseño de un espacio, es necesario tener un mínimo conocimiento acerca de cuestiones de Antropometría, disciplina que estudia las medidas y dimensiones del hombre y las variaciones que presentan entre sí. Los datos antropométricos y estadísticos son un recurso que el diseñador puede utilizar para adaptar el trabajo al hombre.

A continuación, se presentan una serie de aspectos y pautas proveniente de la antropometría, propuestas por Konz (1994. Ob.cit.), a tener en cuenta llegado el momento de diseñar un espacio de trabajo:

- El hombre tiene una característica fundamental en común: la variabilidad. Todos los hombres difieren en rasgos como: Inteligencia, habilidad, capacidad visual, imaginación, fuerza corporal, edad, altura, etc.
- Existen numerosos factores que influyen en las dimensiones anatómicas del hombre, como lo son: el sexo, la edad, la raza, la vestimenta, e incluso la hora del día.
- Es adecuado diseñar de manera tal que una mujer pequeña logre alcanzar las cosas, y que un hombre corpulento pueda adaptarse a ellas.

Un factor indispensable para el rendimiento de los empleados es el *estímulo*. Lo que se propone este Proyecto de Graduación, es intentar generar estímulos a través del Diseño de Interiores, utilizando recursos estéticos y ergonómicos. Konz se interesa en este asunto, y también lo hace desde el campo del Diseño Industrial. Sostiene que las maneras más eficientes de generar estímulo consisten en generar persuasión física a la

tarea a realizar y añadiendo estímulo al ambiente de trabajo. Este último punto es el que resulta pertinente para la investigación.

Algunas de las maneras de estimular al empleado, sugeridas por Konz son:

- Dejar que los trabajadores se comuniquen entren sí en sus puestos y espacios de trabajo.
- Recurrir a diferentes distribuciones de los puestos y espacios de trabajo, para generar variaciones.
- Emplear música de fondo. Esta debe ser estimulante, pero no demasiado.
- Proporcionar ventanas. Lo ideal es que tengan vista al horizonte, y a parte del terreno.
- Las paredes deben tener color. En las grandes oficinas abiertas, se debe utilizar la variación de colores, incluyendo también elementos de arte.
- El mobiliario como estantes, recipientes, sillas y mesas, se debe codificar con colores, con el fin de identificar la función de cada objeto, y añadir variedad.
- Es necesario un mínimo de intimidad para los empleados, aunque se debe tener en cuenta también que las relaciones interpersonales entre compañeros generan estímulo, satisfacción y comodidad, por lo que no se debe buscar una aislación absoluta.

Estas pautas tienen como finalidad reducir los problemas del usuario, dando lugar al un mayor rendimiento. Muchas de las recomendaciones en materia de Diseño parecen ser obvias, o de sentido común, pero en algunos casos es necesario tener una guía a la cual poder acudir, y respetar.

No obstante, y como se ha afirmado en capítulos anteriores, el respeto absoluto a esta serie de pautas, y el trabajo de un Diseñador de Interiores en un espacio laboral, no garantiza por sí solo el resultado exitoso de la empresa, ni el incremento automático de su productividad. De este mismo modo, Konz lo sugiere: “No se debe esperar que el estímulo mejore la productividad mas allá de lo que puede hacer una persona en

posesión de toda su energía. Se trata únicamente de evitar que el rendimiento disminuya” (Ob.cit. P.292).

A modo de conclusión del capítulo, y volviendo al campo de la Psicología, se argumenta que el hombre produce resultados dependiendo de su estado de salud, de sus habilidades, de su formación, de las condiciones que lo rodean, de su situación emocional y de la relación con sus compañeros.

Muchos de los aspectos nombrados no están relacionados con el Diseño de Interiores. Pero otros tantos, empiezan a presentar una relación inherente con el mismo, ya que la problemática estudiada en el Proyecto de Investigación los convierte inevitablemente en cuestiones que se afectan entre sí.

El Diseño de Interiores no puede modificar las habilidades del empleado y su formación. No obstante, como se ha demostrado a lo largo del proyecto, las cuestiones restantes pueden verse afectadas por esta disciplina en cierto punto.

El estado de salud del empleado es ajeno al espacio donde trabaja. Sin embargo, la investigación ha señalado que las condiciones de trabajo negativas pueden producir tensiones nerviosas, malestares y sufrimientos que afectan la salud del individuo, y también su situación emocional. El correcto diseño del espacio laboral puede colaborar a eliminar y reducir las causas generadoras de este malestar, y por lo tanto, de enfermedades.

Las condiciones que rodean al sujeto pueden establecer una relación prácticamente obvia con el Diseño de Interiores. El lugar de trabajo diseñado en función del empleado que lo utilizará, va a presentar condiciones propicias para que este produzca un rendimiento positivo, y se sienta satisfecho y a gusto en su labor.

Como se ha manifestado, la relación con los compañeros de trabajo también puede modificarse y afectarse a través del Diseño Espacial. Se enumeraron pautas para mejorar

la comunicación entre empleados, y se enfatizó también el diseño y creación de áreas de esparcimiento donde aquellos puedan distenderse y compartir.

Llegada esta instancia, se puede afirmar que existen recursos que el Diseño de Interiores puede brindar para mejorar la productividad de una empresa, o en su defecto, impedir que empeore. Como se ha podido demostrar a lo largo de este capítulo, la Ergonomía es una disciplina que el Diseño de Interiores no puede ignorar a la hora de diseñar espacios laborales.

Capítulo 4. El Diseño de Interiores Como Respuesta a la Problemática.

En el cuarto capítulo del Proyecto de Graduación se desarrollarán temas y conceptos relacionados con la disciplina del Diseño de Interiores, como lo son en este caso: La iluminación, el ambiente auditivo y las temperaturas en el espacio laboral. El énfasis estará puesto en todos estos recursos con los que un Diseñador de Interiores debe contar para llevar a cabo su tarea de manera satisfactoria. Puede suceder que en el caso de un proyecto de Diseño de Interiores de una vivienda, estas cuestiones no tengan demasiada importancia, sino que el aspecto estético será el principal problema a resolver. No obstante, cuando el proyecto se trata de un espacio laboral, la dimensión de las tareas a cumplir se multiplica. Para cumplir con los objetivos de la empresa, será necesario aplicar al Diseño todos los conocimientos técnicos con los que el profesional cuenta, y como se podrá verificar en el desarrollo del capítulo, la iluminación, el medio auditivo, y el clima y temperaturas son pilares imprescindibles para otorgarle a los empleados un buen nivel de comodidad.

El capítulo se divide en cuatro subcapítulos, que presentan consideraciones a tener en cuenta a la hora de diseñar un espacio, teniendo como objetivo la optimización del rendimiento de los empleados que allí se desempeñen. Estas consideraciones funcionan a modo de pautas y consejos para los diseñadores, y como información y conocimiento para los lectores.

4.1. Objetivos del Diseño de Iluminación en función de la Productividad.

En la actualidad, es de conocimiento general que los espacios y edificaciones cuentan cada vez con un menor nivel de luz natural, especialmente cuando se trata de construcción vertical, como los edificios. La importante cantidad de edificios en las grandes ciudades ha ido produciendo un déficit en la disponibilidad de luz solar para los espacios interiores. Esta es una de las razones fundamentales por la cual resulta

absolutamente necesario reemplazar o reforzar la luz natural, de la manera mas adecuada posible.

Dentro de los objetivos que un Diseñador de Interiores debe cumplir en función de la iluminación de áreas de trabajo, se encuentran:

- Reforzar y/o reemplazar la luz solar presente.
- Acentuar las cualidades y funciones del ambiente.
- Brindar calidad estética a la iluminación.
- Aportar la luz necesaria para cada tarea en particular que se realice en este espacio.

Existen estudios científicos que demuestran empíricamente la influencia que tiene la iluminación sobre la productividad y el rendimiento de los empleados. Esta cuestión no es de menor importancia, ya que a lo largo de todo el Proyecto de Investigación se estudia la problemática relacionada con la incidencia de los factores de Diseño de Interiores en el rendimiento de los individuos.

Estos estudios científicos son presentados por el Ingeniero Jorge Caminos (2001), pero son originalmente realizados por Zappalorto Luis, en su investigación *Incidencia del Alumbrado Artificial en la Salubridad y Productividad*.

El estudio se realiza sobre diferentes instituciones europeas y norteamericanas. Estas instituciones presentaban ciertos aspectos en común, tales como: Contaban con iluminación totalmente artificial en cualquier hora del día, el tipo de trabajo que se llevaba a cabo en ellas era el mismo, los lapsos de estudio abarcaron entre 2 y 4 años, ninguna de estas organizaciones produjo cambios o innovaciones en la producción durante ese tiempo, y por último, no se produjeron cambios tampoco en los sueldos, con el fin de evitar motivaciones en los empleados generadas por la remuneración.

Dentro de los resultados obtenidos al finalizar el período de estudio, se encuentran:

- Mayor rendimiento de los empleados en sus tareas. Su rendimiento incrementaba a medida que crecía la iluminación del espacio.
- Reducción de Fatiga. Con el crecimiento del nivel de iluminación, se redujeron las molestias del empleado. Esto permite preservar también su salud psicológica y física.
- Menor número de accidentes laborales. Este punto depende principalmente del sector y ámbito de cada empresa, ya que algunas presentan mayores riesgos laborales que otras.
- Aumento de la productividad. Con el aumento de la iluminación, se redujeron los errores cometidos al llevar a cabo la tarea.

Para corroborar estos resultados mediante gráficos, ver Cuerpo C del Proyecto de Graduación.

Este estudio permite confirmar que la Iluminación no es simplemente la colocación de lámparas y artefactos que generen calidad estética al azar. La tarea de un Diseñador de Interiores abarca más aspectos que el simple hecho de escoger mobiliario, debe también tener ciertos conocimientos de Iluminación que le permitan otorgarle al espacio tanto calidad estética como calidad funcional. En el caso de los ambientes de trabajo, como fue comprobado, un diseño adecuado de iluminación dará como resultado el aumento de la productividad de la empresa. La elección de la iluminación deja de ser un hecho circunstancial, para ser un hecho decisivo en el resultado satisfactorio del diseño del espacio.

4.2. Pautas para la Iluminación en espacios laborales.

Una vez presentada la relación existente entre *Diseño de Interiores – Iluminación – Mayor Rendimiento – Productividad Positiva* es posible comenzar a presentar las cuestiones que un profesional debe conocer para poder llevar a cabo la tarea de Iluminación de manera satisfactoria. Estos son

- a. Relación Edad-Nivel Luminoso.
- b. Salud visual ocupacional.
- c. Tipos de luminarias.
- d. Mantenimiento del sistema de Iluminación.
- e. Decretos de la Ley sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo y Normas IRAM.
- f. Pautas a tener en cuenta.

- a. Relación Edad – Nivel Luminoso.

En lo que se refiere al primer punto, algunas de las necesidades de los individuos van incrementando con el aumento de edad. Esto sucede con la iluminación: Mayor intensidad será requerida para individuos de edades más avanzadas.

A continuación, se presenta una tabla que demuestra como varía la intensidad de iluminación según la edad, teniendo presentes las mismas condiciones de reflexión, tamaño y posición.

Edad en años.	Nivel Lumínico en Lux
10-40	175
40-60	500
60- en adelante.	2500

Cuadro 1. Relación Edad / Nivel Lumínico.

Fuente: J. Caminos. 2011.

Este punto es de suma importancia, ya que el responsable del diseño de la iluminación deberá tener en cuenta el rango de edades de los empleados que utilicen este espacio. Un gran error de diseño se provocaría si el profesional no tiene en cuenta la relación

Edad-Nivel Luminoso, ya que el personal se encontraría trabajando en una condición desfavorable.

b. Salud Visual Ocupacional.

El segundo punto tiene que ver con la Salud Visual Ocupacional, definida por J. Caminos del siguiente modo: “Ciencia encargada del estudio de estos aspectos, cuyo objetivo es mantener el bienestar de los trabajadores al tener en cuenta sus condiciones visuales y las del ambiente donde se desempeña” (Ob.cit. P.39)

Esta ciencia trata temas como: Visión en el trabajo, Higiene visual, y Ergonomía visual. La Visión en el trabajo se vincula fundamentalmente con evaluaciones que los empleados deberían hacer obligatoriamente previo a ingresar al cargo, y luego periódicamente durante el lapso de trabajo.

La Higiene visual se relaciona con la calidad de las condiciones visuales, y entre los factores que intervienen se encuentran: tipos de iluminación, color, temperatura y contaminación. Para alcanzar una higiene visual satisfactoria, todos los aspectos nombrados deben estar resueltos y contar con un mantenimiento que permita su correcto funcionamiento.

Por último, la Ergonomía visual, que en cierto modo se puede sintetizar y relacionar con lo investigado en el tercer capítulo del Proyecto de Graduación. La Ergonomía visual se encarga de evaluar las posturas de los empleados mientras trabajan y la influencia que estas ejercen sobre el esfuerzo y el estado visual. Este campo tiene como objetivo la prevención de las insuficiencias y los malestares de la visión.

Es posible que lo que respecta a la Salud Visual Ocupacional no se encuentre entre las tareas y preocupaciones propias de un Diseñador de Interiores, pero es importante dar a conocer este aspecto para mejorar las condiciones de trabajo del personal dentro de la empresa.

c. Tipos de Luminarias.

Es importante conocer el concepto de luminaria y cuales son sus tipos más conocidos y útiles. Para responder a la pregunta ¿Qué es una luminaria?, se puede presentar la definición de J. Caminos, quien afirma: “Se denomina luminaria a la unidad de luz destinada a albergar una o varias lámparas. También puede alojar equipos auxiliares para el funcionamiento de la fuente de luz” (Ob.cit. P.97). Es posible deducir entonces, que cuando se habla de luminaria, se refiere a la combinación Lámpara-Artefacto.

Las luminarias deben cumplir con ciertos requisitos fundamentales, tales como:

- Soporte y conexión eléctrica para las lámparas.
- Control y distribución de luz emitida por la lámpara.
- Mantener la temperatura dentro de los límites adecuados.
- Fácil instalación y mantenimiento.
- Tener calidad estética.

La luminaria consta de dos elementos: Lámpara y artefacto. Los tipos de artefacto varían estéticamente y sus formas y materiales tienen un propósito funcional específico para la manera en la que se va a emitir la luz. En cuanto a las lámparas, en cambio, existen varios tipos, entre las cuales se encuentran: Incandescentes – Compactas fluorescentes – Compactas tubulares – A vapor de mercurio – Mezcladoras – Sodio de alta presión – Sodio de baja presión. Las diferencias entre cada una de ellas radican justamente en la intensidad, el rendimiento energético, su duración de vida, la reproducción de colores, y el brillo, entre otras cosas. La elección de cada lámpara y/o luminaria dependerá estrictamente del uso que se le va a dar y de los requerimientos que deba satisfacer.

Por esta razón es de suma importancia que el Diseñador de Interiores este informado y conozca sobre tipos de lámparas, artefactos y luminarias existentes en el mercado, con el fin de ofrecerle a su cliente la mejor solución posible de Iluminación.

d. Mantenimiento del sistema de Iluminación.

Es primordial que una vez instalado el sistema de iluminación, este cuente con un mantenimiento ocasional que permita su funcionamiento de manera plena. El Diseñador de Interiores puede haber diseñado la iluminación satisfactoriamente, pero si esta no es cuidada correctamente, el trabajo del profesional será en vano.

Existen variadas causas que pueden desmejorar el rendimiento de la iluminación, y por ello es necesario conocerlas para evitarlas:

- Disminución del flujo luminoso en la fuente. Se vincula con la pérdida de intensidad de las lámparas después de una determinada cantidad de horas de utilización. Para evitar esta pérdida, se requiere de un recambio periódico de las mismas.
- Suciedad en luminarias. Parece un hecho menor, pero la acumulación de suciedad en los artefactos y lámparas provocan una disminución en su rendimiento y la intensidad de la luz, por lo que es necesario que las mismas sean limpiadas con frecuencia.
- Deterioro en la superficie reflectora. En algunos casos y dependiendo de los materiales, las superficies reflectoras disminuyen su capacidad de reflexión y la distribución de la luz se modifica a tal punto que su intensidad puede disminuir substancialmente. Los materiales mas adecuados para evitar este deterioro son los acrílicos, ya que los metales y los plásticos envejecen y pierden su capacidad de reflexión.
- Suciedad en superficies reflectoras. Esto se relaciona con la presencia de partículas en superficies como paredes, techos y pisos, lo que también disminuye los niveles de iluminación y su única solución es la limpieza frecuente.

Como se puede apreciar, no es tarea dificultosa el mantenimiento del sistema de iluminación, sino que tiene que ver con cuestiones cotidianas y lógicas. El cumplimiento regular de estas pautas permitirá que la iluminación funcione siempre de manera satisfactoria, sin presentar variaciones o deterioros con el pasar del tiempo.

e. Decretos sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo y Normas IRAM.

En la actualidad, existen concepciones legales y técnicas que regulan el uso y funcionamiento de los sistemas de iluminación.

Por un lado, hay decretos legales, y por el otro las llamadas Normas IRAM. Estas normas son establecidas por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación, y apuntan a crear criterios técnicos y operativos para productos, procesos y servicios.

La ley que afecta cuestiones de iluminación es la Ley.19.587, *Higiene y Seguridad en el Trabajo*, y establece, entre otras cosas, los valores de iluminación que cada ambiente de trabajo en específico debe tener de acuerdo con la dificultad de la tarea a realizar. Para el fácil entendimiento de esta clasificación, se la presentará a modo de cuadro a continuación:

Tarea	Iluminación Necesaria.
Tareas que exigen máximo esfuerzo visual	1500 lux.
Tareas que exigen gran esfuerzo visual	700 lux
Tareas que exigen bastante esfuerzo visual	400 lux
Tareas que exigen esfuerzo visual corriente	200 lux
Tareas que exigen poco esfuerzo visual	100 lux
Tareas que no exigen esfuerzo visual	50 lux

Cuadro 2. Tarea a realizar / Iluminación Necesaria.

Fuente: J. Caminos. 2011.

Esta clasificación del nivel de iluminación de acuerdo con las actividades, es otro de los aspectos en los cuales el profesional del Diseño debe informarse y capacitarse. Es necesario conocer las tareas que van a desempeñarse en cada espacio de trabajo para poder otorgarle al mismo la iluminación pertinente. Si el nivel de iluminación del ambiente de trabajo resulta adecuado para la tarea que se realice, significará que el empleado no

requiera de un esfuerzo visual extra para poder llevar a cabo su labor. Y como se sugirió anteriormente, a medida que se les quiten exigencias y sobreesfuerzos a los empleados, será posible que los mismos alcancen un mayor nivel de rendimiento.

Cabe resaltar que esta Ley no es la única que trata la cuestión de clasificación Iluminación - Tipo de Trabajo, sino que las Normas IRAM y La *Illuminating Engineering Society* de Estados Unidos, son otras de las tantas entidades que se ocuparon de esta cuestión y propusieron diferentes determinaciones para la misma.

Específicamente haciendo referencia a la iluminación de oficinas, deben cumplirse las normas pautadas por la Ley 19.587 y por la Norma IRAM AADL J20-06, que son las que establecen los valores y niveles de iluminación correspondientes para las actividades que se realicen en cada espacio. Estas dos fuentes pueden resultar de gran ayuda y asesoramiento para los profesionales del Diseño de Interiores para llevar a cabo un proyecto específico de oficinas.

f. Pautas a tener en cuenta.

A modo de cierre y síntesis del capítulo, se elaborará una serie de pautas y consejos sobre iluminación útiles para un Diseñador de Interiores que aborde un proyecto de espacio laboral y deba cumplir con ciertos requisitos determinados.

Dentro de estas pautas, se pueden enumerar:

- La iluminación debe brindar un color de luz agradable y que destaque el estilo y los elementos del espacio.
- Es posible generar juegos de iluminación que generen contraste y eliminen la monotonía espacial, que tanto aburrimiento genera en el personal de una empresa.
- Evitar el deslumbramiento en las pantallas y equipos de computación dispuestos en las superficies de trabajo.

- Utilizar lámparas que permitan obtener luz abundante, con buena reproducción de colores, que tengan larga vida y que no supongan un consumo exagerado.
- Disponer las luminarias de manera tal que garanticen una iluminación suficiente y constante en el espacio de trabajo.
- Lograr un sistema de calidad tanto estética, como técnica y funcional.
- Si las superficies de reflexión existentes son de colores claros, se aprovechará de mejor manera la luz disponible, y suavizará las sombras. Esto elimina los contrastes molestos y la posibilidad de deslumbramiento.
- Es necesario lograr un nivel equilibrado de iluminación, ya que demasiada luz deslumbra, causa fatiga y desperdicio de energía. Por lo contrario, la falta de luz deteriora el rendimiento visual. Ninguna de estas dos situaciones son deseadas, por lo que el equilibrio resulta ineludible.
- La orientación y distribución de las luminarias es fundamental. Una mala ubicación puede producir problemas fisiológicos, como el deslumbramiento. Para obtener ventajas, es necesario conocer ciertos aspectos de la visión humana, y de la tarea a realizar en el espacio correspondiente.

Estas pautas son simplemente una serie de consejos básicos y útiles a tener en cuenta, y no se trata de especificaciones o normativas obligatorias. Su uso dependerá del criterio y la elección de cada Diseñador. Lo seguro es que sí se logra una iluminación correcta en el espacio de trabajo, algunos de los problemas del personal se verán resueltos, permitiendo la concentración total en la realización de sus tareas.

4.3. Consideraciones sobre el Medio Auditivo y los Ruidos Molestos.

Dentro de la tarea de un profesional del Diseño de Interiores, resulta pertinente hacer referencia a cuestiones de audición y de ruidos. La concentración y el equilibrio son aspectos fundamentales para desarrollar con éxito una tarea y los ruidos pueden

significar molestias que impidan el desempeño óptimo de la misma. S. Konz describe al ruido de esta manera: “El ruido disminuye la sensación de comodidad, puesto que los trabajadores tienen que aumentar su concentración, lo que tiende a aumentar la fatiga” (1994. P.445).

No existen pruebas firmes que demuestren que la productividad disminuye cuando se trabaja con altos niveles de ruidos, pero resulta obvio sostener que los sonidos molestos afectan el bienestar del personal.

Cabe resaltar, que cuando se hace referencia a los sonidos molestos, se trata de sonidos no deseados, intensos, repetidos o inesperados. La comunicación verbal entre compañeros, la presencia de música de fondo, o los ruidos comunes a todo ambiente laboral no pueden llamarse molestos, por lo que no es necesario intentar reducirlos.

Uno de los pilares de la tarea del Diseñador de Interiores es el de eliminar o reducir todas aquellas cuestiones que generen molestias en el usuario del espacio. El profesional debe conocer los posibles ruidos que incomoden al personal y a partir de esto, eliminarlos o reducirlos. Para ello, contará con una serie de recursos que podrá utilizar para resolver esta problemática. Según S. Konz, el proceder ideal del diseñador para mejorar el medio auditivo y eliminar molestias, es el siguiente: Detectar el ruido, planificar, modificar la fuente de ruido, modificar la onda sonora y usar protección individual en caso que sea necesario. (Ob Cit. P.458).

Para lograr estas pautas, es ideal aplicar procesos de trabajo que no generen ruidos, adquirir equipamientos y tecnologías poco ruidosas, y emplear materiales adecuados que no generen sonidos o que permitan aislación. Algunos de ellos son:

- Dobles puertas, dobles muros, y dobles ventanas.
- Cubir determinadas superficies con material elástico.
- La madera es un material en el que se produce menos ruido que el hormigón, al igual que aquellos materiales que cuentan con resina. En cuanto a los solados, la alfombra

resulta el material menos ruidoso, pero presenta otras desventajas, tales como:
Suciedad, no tolera el alto tránsito, es más inflamable que otros productos, etc.

- Evitar superficies o tecnologías que generen vibraciones, ya que resultan extremadamente molestas.
- Minimizar las gotas de soldadura internas permite disminuir las pérdidas y ruidos en las tuberías y ductos.

(S.Konz. Ob cit.)

Es posible combatir problemas de ruidos molestos si se los estudia de antemano, y de esta manera resultará más simple proponer soluciones para evitarlos y reducirlos. La cuestión más importante de este tema, es que el Diseñador no debe buscar suprimir el ruido en sí, sino que lo fundamental es reducir la molestia. Una vez logrado el equilibrio, sin malestares presentes en el ámbito laboral, la concentración y el rendimiento del empleado se verán nuevamente beneficiados.

Es muy importante también conocer la industria a la cual se dedica la empresa y la tarea a realizarse en los espacios internos de la misma, ya que de ellos dependerán tanto las causas de los ruidos, como sus posibles soluciones.

4.4. La importancia del Clima y las Temperaturas.

La comodidad de los empleados se verá afectada, entre otras cosas, por las cualidades térmicas del ambiente. Es una situación muy cotidiana aquella en la cual las personas deben concurrir a su trabajo con abrigos extra, ya que en el mismo se presentan condiciones muy frías por causa de los equipos de aire acondicionado. En las oficinas pequeñas, donde las personas que trabajan no superan las 5, es muy común que ellas cuenten con el poder de regular las temperaturas del ambiente. No obstante, lo contrario sucede en las grandes empresas, con oficinas muy amplias, donde el personal no tiene la

posibilidad de manejar los equipos de climatización, sino que deben adaptarse a las temperaturas existentes.

Dentro de los factores que pueden incidir en cuestiones de comodidad respecto a la temperatura y el clima en un ambiente laboral, se encuentran:

- Temperatura ambiental exterior.
- Temperatura de equipos de climatización interior.
- Vapor de aire.
- Velocidad de aire.
- Presión barométrica.
- Ritmo metabólico de cada individuo.
- Vestimentas de cada individuo.
- Sexo del individuo.

S. Konz sostiene: “Un solo clima no satisfará siempre a todas las personas” (Ob.cit. P.516). Esto puede resultar obvio, ya que las diferencias de comodidad respecto a la temperatura, varían dependiendo de cada individuo. La solución a este problema es la de diseñar un sistema termomecánico que genere un equilibrio de temperatura y que aporte comodidad a la mayor cantidad posible de empleados.

Para ello, es muy importante que el Diseñador cuente también con conocimientos referidos a esta temática, que se encuentra incluida dentro del plan de estudios de la carrera de Diseño de Interiores. El profesional debe estar al tanto de los equipos existentes en el mercado, de sus características y alcances y a partir de ello, decidir cual será el equipo más adecuado para cada espacio de trabajo en particular.

Respecto a la cuestión de incumbencia del Proyecto de Investigación, es pertinente entender las razones por las cuales el clima y la temperatura pueden afectar la productividad de la empresa y el rendimiento de su personal. Una de las razones más

importantes, y tal vez la más obvia en esta instancia, es la de la comodidad del empleado. Un trabajador cómodo, sin cuestiones que le generen malestar, molestias y pérdida de concentración, efectivamente llevará a cabo sus tareas correctamente dando como resultado un mejor rendimiento. S. Konz afirma: “Con vista a la productividad, se debe diseñar tomando la comodidad como criterio, entendiendo que las personas motivadas pueden trabajar en ambientes calurosos pero que el trabajador ordinario, en dicho ambiente, trabaja con menos eficiencia” (Ob.cit. P.502).

Esta cuestión relacionada con las temperaturas, poco tiene que ver con cuestiones estéticas o decorativas. No obstante, el Diseñador de Interiores tendrá que saber seleccionar la instalación termomecánica mas adecuada para cada espacio en una empresa en cuanto a su función y al mismo tiempo, en cuanto a cuestiones estéticas, y de distribución de los equipos.

Se ha intentado demostrar en el desarrollo de los capítulos, que la tarea del Diseñador de Interiores es sumamente abarcativa. Un profesional competente debe contar con conocimientos de variadas disciplinas para poder dar soluciones efectivas a los espacios que diseña.

Cuando se trata de diseño de espacios laborales, no puede ignorarse la imagen de la empresa para la cual se trabaja. Esta imagen implica un proyecto que se encuentre a la par de la misma, en el cual todos los valores y objetivos de la organización se vean reflejados.

La tarea del Diseñador tendrá dos caminos paralelos, que al fin y al cabo, velan por el mismo objetivo. Por un lado, el profesional debe crear ambientes que manifiesten la imagen empresarial, ya sea a través del estilo del mobiliario utilizado, los colores aplicados, las formas predominantes y las texturas de las superficies. Todos estos aspectos serán pautados junto con los representantes de la empresa, y el profesional

debe plasmarlos de la manera más creativa posible. Por otro lado, se encuentran las cuestiones técnicas, propias de la profesión. Una vez resuelta la cuestión de imagen, el profesional debe aplicar los recursos nombrados a lo largo del capítulo: Iluminación, instalaciones termomecánicas, medios auditivos, y Ergonomía.

Finalizados estos dos caminos en su totalidad, podrá decirse que la tarea del Diseñador se ha realizado satisfactoriamente. Pero será posterior a la consumación del proceso, que recién podrán analizarse los resultados y verificar si los objetivos fueron cumplidos. En la profesión de Diseño de Interiores, los resultados obtenidos pueden verse al terminar la obra, pero se tratará fundamentalmente de resultados estéticos y visuales. En cuanto a los resultados funcionales, será necesario un determinado lapso de tiempo para que los usuarios del espacio puedan establecer si sus requerimientos fueron satisfechos o no. El uso es lo que dará la pauta del desenlace positivo o negativo de la labor del diseñador.

Mediante el análisis del desempeño del personal podrá evaluarse si su rendimiento ha aumentado gracias al diseño del espacio y como consecuencia, podrá establecerse si el trabajo del profesional del Diseño cumplió con los objetivos impuestos por la empresa, quien es en este caso, su cliente. Dada la situación de que dichos resultados sean satisfactorios, la hipótesis planteada al inicio del Proyecto de Investigación será justificada y validada.

Capítulo 5. Análisis de Casos Existentes.

A continuación se presentarán dos casos existentes en el mercado actual, se trata de empresas de suma importancia en el mundo contemporáneo y en el mundo de la comunicación virtual, las redes sociales y la industria informática. Estas empresas son: *Facebook* y *Google*.

La elección de estas organizaciones se fundamenta principalmente con el hecho de que en ellas pueden apreciarse muchos de los temas estudiados a lo largo del correspondiente Proyecto de Graduación. Son empresas de última generación, que han sido en cierto modo pioneras de la utilización de un Diseño de Interiores pensado en función de sus usuarios. Asimismo, tanto *Facebook* como *Google* son firmas reconocidas por una amplia cantidad de personas de diferentes clases sociales, culturas, ubicación geográfica y rango de edad. Actualmente, la mayoría de la población mundial conoce o al menos ha escuchado nombrar a estas dos compañías.

La investigación pondrá su énfasis en el Diseño de Interiores de cada una de las organizaciones, y también en las distintas estrategias que han utilizado para aumentar la motivación de sus empleados.

El capítulo está dividido en tres subcapítulos. En el primero se presentará el caso de *Facebook* y en el segundo el caso de *Google*. Por último, se llevará a cabo un contraste a modo de cierre, en el cual se articulará la información obtenida sobre cada caso presentado y sobre todo lo estudiado a lo largo del Proyecto de Grado.

El objetivo del capítulo es lograr dar un cierre a la problemática investigada de manera teórica y poder analizarla desde la perspectiva de casos reales. De esta manera se podrán apreciar las diferentes estrategias y maneras que las empresas aplicaron para fomentar la motivación de sus empleados, mantenerlos satisfechos, y para lograr posicionarse en el mercado como empresas de relevancia global.

5.1. Presentación de Caso nº 1: *Facebook*.

Facebook, a pesar de ser en la actualidad una de las empresas de mayor alcance mundial, en sus inicios surgió básicamente de una idea creada en un campus universitario de la Universidad de Harvard. Esta idea constaba en primera instancia de una red social de pequeña escala, y de uso exclusivo para los alumnos de dicha universidad. El éxito de esta red social interna fue convirtiéndose en algo masivo, hasta llegar al presente, en el cual la empresa cuenta con más de 250 millones de usuarios a lo largo todo el mundo.

En cuanto al Diseño de Interiores de las oficinas de la organización, se ha intentado recrear una suerte de campus universitario, lo cual guarda una conexión muy fuerte con los inicios de la firma. Esto sugiere que la idea rectora de todo el proyecto de las oficinas de *Facebook* se basa en generar un ambiente universitario, en el cual cada día, cientos de empleados, ingenieros y diseñadores, trabajan para el progreso de una empresa que afecta a miles de usuarios alrededor del mundo.

Las oficinas de *Facebook*, están emplazadas en Palo Alto, California, una de las ciudades que forma parte del *Silicon Valley*. Allí se encuentran también las sedes centrales de otras empresas de gran renombre del campo tecnológico.

El edificio de esta organización está ubicado en un sector de mucha tranquilidad, alejado de las situaciones estresantes de una gran ciudad y en medio de un valle que cuenta con importantes arboledas. Anteriormente, el edificio pertenecía a la empresa *HP Hewlett Packard*.

Según las palabras del fundador y CEO de *Facebook*, Mark Zuckerberg: “La misión de la empresa es hacer del mundo un lugar mas abierto y conectado” (*The Diary Of Facebook. Meet The Faces Behind Facebook*. 2011). Este es el concepto que decidieron aplicar al diseño de los espacios de trabajo en su sede central. La empresa sostiene que la cultura de colaboración y de estar conectados, es lo que produce los mejores resultados tanto

para los empleados, como para los usuarios de la red social. Los propios miembros de la empresa son quienes la describen como la *anti-corporación*, ya que para trabajar allí no es necesario vestir un traje, tener una oficina fija, ni trabajar todo el día.

El predio de *Facebook* en Palo Alto cuenta con aproximadamente 14.000 m², donde se albergan casi 800 empleados. La estructura del edificio se conforma de 2 plantas y muchos ventanales, a través de los cuales se permite la utilización de una gran cantidad iluminación natural, y también una conexión constante con el exterior.

El estudio de diseño que llevo a cabo el proyecto de esta compañía es llamado *Studio O+A*.

La primera necesidad planteada por la empresa de la red social tenia que ver con el diseño de un espacio formado por 10 oficinas, que estuvieran bajo el mismo techo, con el objetivo de facilitar la comunicación entre los empleados, sin tener que sacrificar la independencia de cada departamento de la empresa.

La estrategia principal del estudio de Diseño de Interiores fue la de convertir al usuario de las oficinas en co-autor del diseño de las mismas. En las diferentes etapas del proceso de remodelación del antiguo edificio, se llevaron a cabo reuniones con distintos comités de empleados de *Facebook*, con el fin de que estos participaran en el proceso de diseño, aportando sus ideas y requerimientos. Por otro lado, también se le permitió al personal tomar decisiones sobre cuestiones que los afectarían, lo cual se llevo a cabo a través de votaciones mediante la red social.

Una de las ideas principales del proyecto era la de promover la expresión individual del personal, es decir, permitirles personalizar su espacio de trabajo tal como pueden personalizar su perfil online de *Facebook*. Los empleados tienen la posibilidad de añadir objetos, fotografías, grafittis y todo lo que se les ocurra en su propio puesto de trabajo. Se les permite escribir en las paredes pintadas de blanco, con el fin de recrear el famoso

Muro, elemento fundamental en el perfil personal de cada persona en la red social. El mobiliario fue escogido con la idea rectora de que no sea estático, sino que pueda ser movido o cambiado de posición según el gusto del personal y en función de la comunicación constante entre los individuos.

Esta idea de vínculo y conexión permanente entre empleados se lleva a cabo sin importar jerarquía alguna. El propio fundador y CEO de *Facebook* cuenta con un escritorio sencillo al igual que el resto de los empleados, y para llevar a cabo reuniones de mayor relevancia la sede central cuenta con una sala de reuniones, uno de los pocos espacios cerrados del edificio.

Es prácticamente nula la existencia de cubículos o espacios de trabajo muy delimitados. La organización de los puestos de trabajo es dispuesta a través de grandes superficies de apoyo, que pueden ser ocupadas por varios empleados al mismo tiempo, con sus correspondientes computadoras, y *notebooks*. Una de las premisas de Diseño fue la de evitar en la mayor medida posible las divisiones, respetando así la idea de horizontalidad que caracteriza a la empresa. De esta manera, las diferentes áreas del edificio no se ven enmarcadas por límites bruscos, sino que se trata de espacios abiertos, que se diferencian principalmente por la variedad de los colores utilizados.

En cuanto a la conducta de los empleados dentro de la empresa, los requerimientos no son para nada exigentes. El personal, principalmente formado por ingenieros en informática, debe resolver los problemas que surgen inesperadamente de la manera más rápida posible. El resto de su tiempo en las oficinas puede ser utilizado del modo que el individuo guste, siempre y cuando los objetivos estipulados sean logrados. El edificio cuenta con diversas áreas de esparcimiento:

- Cancha de basket en el exterior.
- Patio central que se asemeja al de un campus universitario.

- Livings cercanos a las áreas de cafetería.
- Sala de videojuegos.
- Mesas de *ping-pong*.
- Gran cocina con cafetería que sirve comidas gratuitas a toda hora.
- Suelos de hormigón, hechos con el fin de que los empleados puedan movilizarse dentro de la empresa en patines, patinetas e incluso bicicletas.
- Computadoras en las que presionando un botón, sirven cerveza tirada, y automáticamente toman una fotografía y se sube a un perfil de *Facebook* común de los empleados de la empresa.
- Además de todos estos espacios, el edificio cuenta con áreas de concentración y tranquilidad, donde los empleados pueden dirigirse en busca de silencio. Estas son llamadas *hotspot*.

Otro de los requerimientos expresados por los empleados previo a la remodelación del edificio, era el de trabajar en oficinas ecológicas. El estudio de Diseño de Interiores logró convertir a la sede central de *Facebook* en el primer edificio de Palo Alto que cumple todos los criterios sustentables en cuanto al diseño, la construcción, el reciclaje, la reutilización de materiales, y la elección del mobiliario y la iluminación.

El diario La Nación llevó a cabo una visita a la sede central en California, y el redactor Pablo Martín Fernández definió a las oficinas de Facebook de la siguiente manera: “Dentro, todo es un caos organizado” (*Así son las oficinas de Facebook*. 2009). Esta afirmación es más que cierta, como se puede apreciar en las imágenes y videos relevados a lo largo de la Investigación, incorporados en el Cuerpo C del correspondiente Proyecto del Graduación.

Evidentemente, la fórmula de diseño aplicada a *Facebook* ha resultado exitosa, ya que la empresa ha crecido mucho en los últimos años, lo cual puede verificarse en el número de usuarios con el que cuenta la red social en la actualidad. Este crecimiento no se vincula con los individuos que cuentan con un perfil virtual, sino que tiene que ver con el desempeño de las personas que trabajan para la organización.

Resulta indudable que el personal de la misma tiene un nivel de motivación muy alto, con una libertad, comodidad y comunicación que les permite llevar a cabo su labor de manera óptima. Esto puede resumirse en que la política de la empresa se ha plasmado en el proyecto de Diseño de Interiores, siempre teniendo en cuenta a los empleados y a sus necesidades y deseos, y generando así la satisfacción de los mismos y su alto nivel de rendimiento. Este rendimiento positivo es el que generará el incremento de la productividad y el éxito de la empresa.

5.2. Presentación de Caso nº 2: *Google*.

En la descripción de esta empresa, se observarán similitudes en relación al primer caso estudiado. Tal como *Facebook*, la empresa *Google* surge de la mente de estudiantes universitarios. En este caso, se trata de dos estudiantes de la Universidad de Stanford en los Estados Unidos, que idean la empresa en el año 1996, y la fundan en 1998. Desde aquel entonces, hasta la actualidad, *Google* ha incrementado su crecimiento de manera importante, siendo hoy en día una de las empresas proveedoras de servicios relacionados con Internet más importantes del mundo. Se trata de una compañía cuya tarea principal es la de ofrecer uno de los buscadores de Internet con mayor número de usuarios globalmente. El objetivo de *Google* es descrito de la siguiente manera: Organizar la información mundial y convertirla en universalmente accesible y útil.

En la actualidad, la empresa cuenta con sedes propias en casi todas las ciudades de importancia. La sede principal de *Google* se ubica en *Mountain View*, California, y es

conocida con el nombre *Googleplex*. El emplazamiento donde se encuentra el edificio tiene un total de 47.038 m², formados por parques y caminos. Las oficinas en sí, ocupan 11.000 m², y como se puede suponer, están rodeadas de áreas verdes, lagos y colinas. Los empleados pueden llegar a su empleo gracias a transportes privados que la empresa ofrece.

La remodelación del edificio comenzó en el año 2004, cuando *Google* se encontraba en pleno auge de expansión. La empresa propuso un concurso de Diseño para su sede central, en el cual el estudio ganador sería el encargado de llevar a cabo el proyecto. El edificio existente pertenecía a una empresa de informática llamada *Sun Microsystems*, y contaba con cuatro construcciones independientes, las cuales debieron unificarse en una misma comunidad una vez que *Google* adquirió la propiedad en el año 2003.

Al igual que las oficinas de *Facebook*, en *Google* también se ha intentado recrear una suerte de campus universitario. El estudio de Diseño de Interiores encargado de llevar a cabo el proyecto de remodelación del edificio fue *Clive Wilkinson Architects*. El programa de Diseño tuvo como eje principal crear un campus con una gran diversidad de ambientes, integrando altas tecnologías de ingeniería de sistemas, aplicada a los espacios de trabajo como: aprendizaje, reuniones, recreación y cafeterías. El objetivo era lograr estas condiciones, sin afectar a las características existentes del edificio y el espacio que lo rodeaba.

Otra de las prioridades fue la de utilizar materiales y procesos que no dañen el medio ambiente y que permitan conservar la energía. La mayor parte de las carpinterías, puertas, puestos de trabajo, han sido resueltos de manera sustentable.

En cuanto a los colores aplicados en el diseño espacial, se vinculan fundamentalmente con los colores primarios e intensos, que son los que más se podrán apreciar en el interior del edificio, y que hacen referencia constante al logotipo de la empresa. Además, estos colores le otorgan al espacio una suerte de connotación didáctica.

En primera instancia, la idea rectora del estudio de diseñadores, fue la de concebir un espacio de trabajo con características similares a las de un complejo educacional o universitario, en el cual la organización no fuera tan estricta como la de una empresa, y que además contará con los recursos necesarios para permitir que los individuos ideen, investiguen, y ejecuten hasta aquello que parece ser imposible. Esto representa un paralelismo con la propia forma en la que *Google* fue creado. Los empleados no son tratados propiamente como empleados, sino que tienen un carácter de alumnos, de estudiantes.

Una de las modalidades de organización de la empresa se relaciona con brindar todo tipo de libertades a sus miembros. Los mismos no deben cumplir estrictos horarios de trabajo, sino que disponen de una autonomía que se asemeja mucho a la de un estudiante universitario. Esto se traslada desde las cuestiones más relevantes de estructura de la compañía, hasta aquellas que tienen que ver con el diseño del espacio de la misma. Los individuos deben cumplir con ciertas tareas en particular, alcanzar determinados objetivos, pero pueden hacerlo de la manera que cada uno considere más adecuada.

La idea de *Google* es que los empleados se manejen según sus propios intereses dentro de la comunidad, ya que sostienen que está es la manera que resulta más beneficiosa para ambas partes: Empleados y empresa.

A continuación se presentará un listado de las comodidades y beneficios del campus de *Google*, con los cuales cuentan los miembros de esta empresa:

- Los espacios de trabajo de los empleados se disponen de manera abierta, permitiendo su comunicación. Están delimitados por vidrios o materiales traslúcidos que no generen sensación encierro.
- El edificio presenta ventanales muy amplios que permiten la constante entrada de luz natural.

- Muchos de los espacios cuentan con solados de césped artificial, recreando la sensación de estar trabajando al aire libre sobre césped real y en contacto con la naturaleza.
- Hay estaciones de expertos en reparación de computadoras ubicadas a lo largo de todo el edificio, a donde los empleados pueden dirigirse en caso de tener problemas con sus computadoras personales.
- Hay piletas de natación de pequeña escala, con guardavidas propios, en las cuales los empleados pueden nadar en alguno de sus recreos de trabajo.
- Muchas de las superficies de la empresa están cubiertas por pizarras, con el objetivo de que las ideas que surgen en el momento puedan ser volcadas allí.
- La construcción posee varios espacios de esparcimiento y entretenimiento, entre ellos uno que cuenta con mesas de *pool* y de *ping-pong*.
- Dentro del edificio hay una peluquería propia en donde los miembros de la empresa pueden utilizar su tiempo para actualizar su corte de cabello.
- En el exterior hay canchas de *volleyball* playero con arena y también canchas de *basketball* y *golf*.
- Se disponen 19 cafeterías a lo largo de la sede, en las cuales los empleados pueden comer gratuitamente 3 veces al día.
- Los hijos y niños de los empleos pueden acudir a las oficinas, ya que hay una guardería para niños.
- Existe un sector de *spa*, donde se ofrecen masajes y diferentes tratamientos de relajación para el personal.
- *Google* tiene una política de “mascotas permitidas”, se admite la entrada de perros al edificio, por lo que los empleados pueden llevar a sus mascotas al trabajo.
- Existe un jardín orgánico con huerta propia en el cual se produce una parte del café, frutas y vegetales consumidos en las oficinas.

- A lo largo de todo el campus pueden adquirirse bicicletas para movilizarse de un punto del campus a otro.
- Los empleados pueden utilizar los automóviles eléctricos que provee la empresa si tienen que salir de la oficina por algún motivo. Simplemente se dirigen al área donde están estacionados, lo toman, y al devolverlo deben ponerlo a cargar.
- El *Googleplex* posee 9.212 paneles solares que proveen el 30% de la electricidad utilizada en el campus. Otra parte de paneles solares es utilizada para que los empleados puedan recargar sus automóviles eléctricos.
- En el campus hay 3 gimnasios gratuitos para todos los miembros de la compañía, en los cuales hay incluso entrenadores personales.
- Los solados de las zonas de mucho tránsito están realizados en un material de pequeñas piedras de cuarzo, ya que tiene una vida útil mucho mas larga que alfombras o madera.
- Toda la madera utilizada en la construcción y decoración del *Googleplex* es sustentable, proveniente de reciclaje.
- Hay 60 micro-cocinas, pequeñas cocinas donde se almacenan snacks y bebidas.
- Mesas de picnic dispersas en el exterior.
- Hay un bar próximo a las oficinas, llamado *Slice Cafe* donde diariamente se sirven bebidas y licuados gratuitos.
- Hay “estaciones de siesta”, que son una suerte de cápsulas donde los miembros del personal pueden dirigirse a dormir una siesta relajadora, incluso escuchando música.
- *Google* provee a sus empleados de una lavandería a la cual pueden llevar su ropa sucia y retirarla limpia. Esto tiene una estrecha relación con los dos jóvenes creadores de la compañía, que en sus inicios llevaban a cabo reuniones en el garaje de la casa de un amigo, y aprovechaban el tiempo también para lavar su ropa. Esta tradición se desarrolla desde los inicios de la compañía en *Googleplex*.

Como se puede apreciar, en *Google* todo está pensado para lograr la satisfacción del personal, uno de los lemas de la empresa es justamente: hacer felices a los empleados. No es casualidad que a modo de mito social, grandes cantidades de personas sueñen con trabajar en esta compañía.

Resulta difícil considerar que con la serie de comodidades con las que cuentan los individuos en esta organización, no se encuentren lo suficientemente motivados como para llevar a cabo sus tareas de manera exitosa y productiva. Al remitirse a simples pruebas de crecimiento de la empresa, se puede afirmar que parte de la fórmula para el incremento del rendimiento de los empleados se trata de brindarles todo el confort que sea posible, hasta en las cuestiones más insólitas y menos pensadas.

En aproximadamente 15 años, *Google* ha pasado de ser una simple idea de jóvenes universitarios, a ser una de las organizaciones con mayor número de sedes y empleados en el mundo, sin dejar de hacer hincapié en la presencia global que posee en el campo de la informática. Resulta inevitable afirmar que la estrategia de total satisfacción de los empleados es uno de los puntos de mayor importancia para el crecimiento de una compañía.

5.3 Contraste entre los casos presentados y la temática investigada.

Para articular la presentación de los casos existentes en relación a la problemática estudiada en el Proyecto de Graduación, a continuación se esbozarán conclusiones relacionadas con la misma, contrastándola con la realidad de los casos descriptos.

En el primer capítulo del Proyecto, se puso énfasis en cuestiones de conceptualización de los ejes principales de la investigación, tales como: Diseño de Interiores, Psicología Laboral e Industrial, Productividad, y Motivación. De estos conceptos radican todas las cuestiones estudiadas a lo largo de los capítulos.

En ese primer acercamiento, se argumentó que la tarea del Diseñador es dar respuesta a los problemas y requerimientos del comitente, con el objetivo de que los resultados obtenidos sean satisfactorios para ambas partes: Diseñador y cliente. Aquí se encuentra la primera articulación, y la más importante, entre lo estudiado y los casos presentados. Como se pudo apreciar tanto en el caso de *Facebook*, como el de *Google*, ambas compañías contrataron estudios de gran renombre, capaces de hacerse cargo de la responsabilidad que significa llevar a cabo un proyecto de esta magnitud. Como ya se ha afirmado, es necesario que los profesionales puedan resolver tareas tanto estéticas, como funcionales, y también de carácter motivacional, es decir, que despierten el interés de los empleados por el trabajo que deben realizar, para dar como resultado con el incremento del rendimiento de los mismos.

En cuanto al aspecto motivacional, se ha sugerido a lo largo de la investigación que las empresas deben cumplir el papel de articuladoras de los deseos de sus miembros. Esta afirmación resulta muy simple en la teoría, y de allí la elección de dos casos reales que permiten verificar en la práctica lo sostenido. Como se ha apreciado en el estudio de *Facebook* y *Google*, ambas compañías pusieron un énfasis particular en los intereses y deseos de su personal, ya sean los más absurdos o extravagantes. Se propone una suerte de política de “convertir la fantasía en realidad”, otorgándole a los empleados los beneficios mas generales y también los mas particulares. La empresa busca satisfacer las necesidades de su personal dentro del ámbito laboral, y también fuera, solucionando problemas cotidianos que poco tienen que ver con la labor que los empleados realizan. Algunos ejemplos son: Servicio de lavandería, servicio de gimnasio con entrenador personal y masajistas, entre todos los anteriormente nombrados.

Se ha sugerido previamente que es necesario solucionar la mayor cantidad de problemas posibles de los empleados y reducir o eliminar todas las molestias que puedan presentarse. De esta manera, se puede percibir como las empresas estudiadas han

cumplido con esta cuestión al pie de la letra, quitando toda preocupación existente del personal y permitiendo que puedan realizar su trabajo sin inconvenientes, y de manera exitosa.

En el segundo capítulo se abarca la cuestión de la imagen de calidad de una organización, y se sostiene que la mejora de la imagen puede fortalecer la actuación externa de la empresa en el mercado, y posicionarla en el mismo. Y también puede fortalecer el desempeño interno de la empresa, favoreciendo a la motivación de los empleados. La imagen de calidad de *Facebook* y *Google* es muy clara desde los propios logos, realizados con colores puros, primarios, tipografías simples y muy fáciles de reconocer y recordar. Ambas organizaciones denotan calidad y reconocimiento global, y todos estos aspectos deben verse plasmados también en el diseño de sus oficinas, lugar del cual surgen las ideas y el trabajo que permiten que las compañías se posicionen cada día en el mercado.

La imagen de calidad tiene que ver con respetar tanto la estética, como los valores de la empresa. Ambas organizaciones descritas tienen puntos en común. Sintéticamente, son lideradas por jóvenes, fomentan la libertad de cada individuo, las relaciones interpersonales, la diversión en el ámbito laboral y la calidad del trabajo por sobre la cantidad. Estas cuestiones se ven claramente aplicadas a los espacios de trabajo en sus sedes principales, y pueden apreciarse con mayor detalle en el Cuerpo C del Proyecto de Graduación.

En el tercer capítulo del Proyecto se enfatiza la Ergonomía y se la describe como una agrupación de conocimientos de distintos campos, cuyos estudios convergen en un objetivo en común: adaptar el trabajo al hombre. La Ergonomía no se limita a la elección de mobiliario de última generación, sino que es un concepto mas amplio que busca reducir y eliminar aquellas cargas presentes en todo tipo de trabajo y para ello, resulta

fundamental conocerlas. Por esta razón es que es recomendable que los profesionales del Diseño de Interiores confeccionen un programa de necesidades, requerimientos e inquietudes, que deje en claro todos los puntos a resolver en el proyecto.

Tanto en el caso de *Facebook* como el de *Google*, ambas compañías formularon este programa de necesidades en conjunto con sus empleados. Esto no es tarea fácil, no se trata de empresas pequeñas, sino de empresas que cuentan con miles de empleados en cada una de las sedes que poseen. En el caso de *Facebook*, el listado de requerimientos se confeccionó a través de audiencias con los empleados, y votaciones mediante la red social. En el caso de *Google*, se utilizó además la ayuda de un grupo de psicólogos que analizaron detalladamente los deseos y necesidades de cada miembro del personal.

Esta acción resulta fundamental, ya que los miembros de la empresa son los futuros usuarios del espacio a diseñar, y son quienes mejor podrán informar sobre necesidades, situaciones físicas y psíquicas, sufrimientos y malestares. Esto facilitará la labor del Diseñador, y los objetivos a cumplir serán satisfactorios tanto para la empresa, para sus empleados, y también para el propio profesional del Diseño.

Por otro lado, también se ha sostenido que no es usual que los trabajadores logren distraerse por completo en su ambiente laboral, incluso si se encuentran en momentos de descanso o momentos poco productivos. Para ello, se han enumerado una serie de maneras propuestas por S. Konz (Ob.cit), que permiten generar estímulo sobre el empleado. Entre ellas, y sintéticamente, se encontraban: Fomentar la comunicación de empleados mediante puestos de trabajo abiertos, generar variaciones con la distribución de los puestos de trabajo, utilizar música de fondo, incluir colores en las superficies y mobiliario, y también elementos de arte, generar espacios de intimidad, entre otros.

En cuanto a los casos reales presentados, es posible afirmar que todas estas pautas fueron cumplidas. Ambas empresas, *Facebook* y *Google*, cuentan con un Diseño Interior que promueve constantemente la comunicación y relación entre el personal, con puestos

de trabajo abiertos, variados, y no asignados. Cada empleado puede trabajar con su *notebook* en el lugar que tenga ganas cada día. La música es un elemento constante en ambas empresas, los empleados hacen constante uso de sus reproductores y es común verlos trabajando con los auriculares en sus oídos. Los colores son recurrentes, como se podrá apreciar en el Cuerpo C del Proyecto de Graduación, la utilización de colores genera situaciones didácticas y espacios que intentan ser divertidos. En cuanto a las piezas de arte, principalmente en las oficinas de *Facebook* pueden apreciarse diversos murales pintados a mano por reconocidos artistas urbanos. El mobiliario también es utilizado como denotador de color, y presenta gran variación de materiales, y texturas. Por último es posible hacer referencia a los espacios de intimidad y privacidad, ambas compañías generan constantes espacios y situaciones de socialización entre empleados, no obstante, al mismo tiempo presentan la opción de contar con áreas privadas, en las cuales es más fácil la concentración, el descanso, y la relajación.

No existe un estilo de decoración, un color en concreto o una solución específica para el problema de la baja productividad. Son muchos los factores que intervienen en el éxito de una empresa, pero en esta instancia del Proyecto de Graduación resulta un hecho afirmar que *la comodidad y satisfacción de los empleados tiene una conexión directa con su rendimiento.*

Cada compañía tiene un determinado número de empleados de cierta edad, rango social, y formación. La satisfacción del personal tiene que ver justamente con estos aspectos, ya que no existe una receta de satisfacción única para todos los individuos alrededor del mundo. Es necesario hacer un sondeo de los intereses y deseos de los empleados dentro de una determinada empresa, para poder resolverlos de la manera más adecuada. *Facebook* y *Google* llevaron a cabo esta tarea exitosamente, y como se puede ver, supieron aportarles a sus empleados todo lo que deseaban, y lograron eliminar y reducir todas aquellas cuestiones que los perturbaban.

A modo de conclusión, *si los empleados trabajan en un ambiente de completo bienestar, su motivación y rendimiento será óptimo.* La labor del profesional del Diseño, será muy similar a la de la gerencia de la organización: Aportar bienestar, confort y satisfacción a los empleados, y eliminar y minimizar todo tipo de molestias y malestares, siempre desde el aspecto del espacio y lógicamente, del Diseño de Interiores.

Conclusión.

A modo de cierre del Proyecto de Graduación puede afirmarse que en el desarrollo completo del mismo ha podido verificarse la hipótesis planteada en la instancia de la Introducción. En la misma se sugería la idea de que posiblemente los espacios que carecieran de un Diseño de Interiores profesional podían dar lugar a consecuencias negativas en cuanto al rendimiento de los empleados y, por consiguiente, en cuanto a la productividad de la organización. De esta primera hipótesis se desprendía un segundo planteamiento, en el cual se afirmaba que las empresas podían contar con la disciplina del Diseño de Interiores con el fin de mejorar el rendimiento de los empleados y optimizar el posicionamiento de la misma en el mercado.

Fue posible a lo largo de la investigación y el desarrollo del trabajo afirmar que ambas hipótesis pueden ser verificadas de manera empírica, por lo que la influencia del Diseño de Interiores en el ámbito laboral, tal como el título del Proyecto de Graduación lo propone, es un hecho.

Al seleccionar el tema correspondiente al trabajo, la idea de la problemática era una simple percepción y observación de la autora. No obstante, gracias a las fuentes bibliográficas utilizadas y las variadas disciplinas a las que se recurrió, fue posible percibir que la problemática estudiada alcanza niveles importantes en cuanto a la pertinencia de la misma con la carrera de grado.

Llegada la instancia final del Proyecto es posible afirmar que la problemática planteada tiene una relevancia superior a la que se consideraba en un inicio, y es muy abarcativa en cuanto a las disciplinas que intervienen y a su relevancia en el campo profesional.

Uno de los hallazgos más notables se vincula con el hecho de entender que la tarea de un Diseñador de Interiores no es, como muchos creen, la de una sencilla decoración de un ambiente en la cual se elijen colores, texturas y mobiliario. Observaciones de la autora han permitido conocer opiniones en las cuales un número considerable de personas

creen que no es necesaria la formación profesional de grado para poder diseñar con éxito un espacio. El correspondiente Proyecto de Graduación refuta esta creencia popular, ya que demuestra entre otras cosas que no cualquier persona puede llamarse a sí misma Diseñador de Interiores sin antes tener una formación universitaria específica, que le permita ser competente frente a cualquier tipo de demanda proveniente de cualquier tipo de comitente. El ejemplo más claro para afirmar esta postura es el desarrollado a lo largo del Proyecto de Grado. La tarea de un Diseño de Interiores para un ámbito laboral teniendo como objetivo la motivación de los empleados, el aumento de su rendimiento, y el incremento de la productividad de una empresa requiere mucho más que buen gusto para lograr ser ejecutada con éxito. Un profesional es un individuo formado y capacitado para comprender que cada elección de diseño que realice, afectará de un modo determinado a quién utilice y vivencie el espacio diseñado.

En el caso específico de la temática investigada en el correspondiente trabajo, se demuestra que la tarea del Diseñador no persigue únicamente objetivos estéticos, sino que también tiene una finalidad funcional y principalmente, económica. Esto no significa que el profesional deba formarse académicamente en las áreas de Psicología, Psicología Laboral, o Diseño Industrial, pero efectivamente demuestra que el Diseñador debe estar al tanto de las consecuencias que su diseño puede provocar en los usuarios del espacio. De manera sintética en función a lo investigado, es posible sostener que el principal compromiso de un Diseñador de Interiores para aumentar la motivación y el rendimiento de los empleados es el de reconocer las situaciones generadoras de malestares físicos y psicológicos, para luego crear un diseño que las prevenga o las elimine por completo. El Diseño Interior pensado en función de las necesidades específicas de sus usuarios dará como resultado el bienestar y la comodidad de los mismos.

En paralelo, también ha quedado verificado en el Proyecto de Graduación que las cuestiones técnicas del Diseño guardan una relación muy cercana con las necesidades específicas de los usuarios del espacio. Se ha demostrado que la elección de sistemas de iluminación, sistemas de termomecánica y mobiliario, entre otros, no puede ser tomada azarosamente. Son incontables los factores que un profesional debe tener en cuenta para diseñar un espacio de características óptimas, y algunos de los nombrados en el desarrollo del Proyecto son: Industria a la cual se dedica la empresa, imagen de calidad de la misma, edad de los empleados, cuestiones personales de cada individuo, etc.

A modo de recomendación de la autora, es necesario el cumplimiento de los objetivos planteados en el inicio del Proyecto de Grado, ya que permiten un mejoramiento de la calidad de la formación de los futuros profesionales, y una preparación más detallada que les permitirá ser mas competentes frente a sus potenciales clientes. Esta recomendación significa una posible inclusión de una materia en la carrera de Diseño de Interiores, la cual trate específicamente sobre el diseño espacial en espacios laborales, e incluya un enfoque vinculado con la productividad empresarial y el rendimiento de los empleados, teniendo en cuenta también cuestiones de Psicología, Psicología Laboral, Industrial, Organizacional, y Ergonomía.

Con el objetivo de concluir con el Proyecto de Graduación, es posible afirmar que en función de la investigación realizada, el Diseño de Interiores puede y debe ser considerado uno de los tantos recursos existentes para el mejoramiento empresarial. Su utilización no significa el éxito instantáneo y rotundo de una organización, pero si es aplicado de manera correcta, significará un mejoramiento importante en cuanto al rendimiento y bienestar de sus empleados, y a la imagen y productividad empresarial de la misma.

Bibliografía de Referencia.

Asociación Española de Ergonomía. ¿Qué es la Ergonomía?. Disponible en:
<http://www.ergonomos.es/ergonomia.php>

Caminos, J. (2011). *Criterios de Diseño en la Iluminación y Color*. Editorial de la Universidad Tecnológica Nacional. Santa Fe. Disponible en:
http://www.edutecne.utn.edu.ar/monografias/criterios_iluminacion.pdf

Dejours, C. (1998). *El Factor Humano*. Editorial Lumen. Buenos Aires.

Fernández, Pablo M. (2009). *Así son la oficinas de Facebook*. [Diario en Línea].
Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/1156782-asi-son-las-oficinas-de-facebook>

Filippi, G. (1998). *El aporte de la Psicología del Trabajo a los procesos de mejora organizacionales*. Editorial Eudeba. Buenos Aires.

Filippi, G. (2011). *Programa 2011 Psicología del Trabajo*. Disponible en:
http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/programa2009online.html

Filippi, G. Zubieta, E. (2011). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Editorial Eudeba. Buenos Aires.

Gibbs J. (2006). *Diseño de Interiores, Guía Útil para Estudiantes y Profesionales*. Editorial Gustavo Gili GL. Barcelona.

Gil Monte, P. Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Editorial síntesis Psicología. España.

Konz, S. (1994). *Diseño de Sistemas de Trabajo*. Editorial Limusa Noriega. México.

Nash M. (1991). *Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma. Bogotá.

National Council for Interior Design Qualification. (2011). *Definition of Interior Design*.

Disponible en:

<http://www.ncidq.org/AboutUs/AboutInteriorDesign/DefinitionofInteriorDesign.aspx>

Porro, S., Quiroga I. (2003). *El espacio en el diseño de interiores. Nociones para el diseño y el manejo del espacio*. Editorial Nobuko. Buenos Aires.

The Diary Of Facebook: Meet the Faces Behind Facebook (2011) [Video]. Disponible en:

<http://www.mtv.com/videos/news/637648/meet-the-faces->

[behindfacebook.jhtml#id=1661009](http://www.mtv.com/videos/news/637648/meet-the-faces-behindfacebook.jhtml#id=1661009)

Wisner, A. (1988). *Ergonomía y condiciones de trabajo*. Editorial Humanitas. Buenos Aires.

Bibliografía.

Asociación Española de Ergonomía. ¿Qué es la Ergonomía?. Disponible en:
<http://www.ergonomos.es/ergonomia.php>

Blackwell L. (1990). *Interiores Internacionales 2: Oficinas, restaurantes, bares, clubs, hoteles, tiendas, edificios públicos y culturales*. Editorial Gustavo Gili. Barcelona

Caminos, J. (2011). *Criterios de Diseño en la Iluminación y Color*. Editorial de la Universidad Tecnológica Nacional. Santa Fe. Disponible en:
http://www.edutecne.utn.edu.ar/monografias/criterios_iluminacion.pdf

Dejours, C. (1998). *El Factor Humano*. Editorial Lumen. Buenos Aires.

Facebook (2011). Disponible en: <http://www.o-plus-a.com/portfolio/facebook/>

Fernández, Pablo M. (2009). *Así son la oficinas de Facebook*. [Diario en Línea]. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/1156782-asi-son-las-oficinas-de-facebook>

Fernández, Pablo M. (2009). *Excursión a los cuarteles centrales de Facebook*. [Diario en Línea]. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/1156730-excursion-a-los-cuarteles-centrales-de-facebook>

Filippi, G. (1998). *El aporte de la Psicología del Trabajo a los procesos de mejora organizaciones*. Editorial Eudeba. Buenos Aires.

Filippi, G. (2011). *Programa 2011 Psicología del Trabajo*. Disponible en: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/programa2009online.html

Filippi, G. Zubieta, E. (2011). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Editorial Eudeba. Buenos Aires.

Gibbs J. (2006). *Diseño de Interiores, Guía Útil para Estudiantes y Profesionales*. Editorial Gustavo Gili GL. Barcelona.

Gil Monte, P. Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Editorial síntesis Psicología. España.

Konz, S. (1994). *Diseño de Sistemas de Trabajo*. Editorial Limusa Noriega. México.

Life at the Googleplex [Revista en Línea]. Disponible en: http://www.time.com/time/photogallery/0,29307,1947844_2013324,00.html

Meachem, J. (2012). *Googleplex: A New Campus Community*. Disponible en: <http://www.clivewilkinson.com/work/casestudies/googleplex.html>

Nash M. (1991). *Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma. Bogotá.

National Council for Interior Design Qualification. (2011). *Definition of Interior Design*. Disponible en: <http://www.ncidq.org/AboutUs/AboutInteriorDesign/DefinitionofInteriorDesign.aspx>

Porro, S., Quiroga I. (2003). *El espacio en el diseño de interiores. Nociones para el diseño y el manejo del espacio*. Editorial Nobuko. Buenos Aires.

Rey Martínez F. (2007). *Calidad de Ambientes Interiores*. Editorial International Thompson. Madrid.

The Diary Of Facebook: Meet the Faces Behind Facebook (2011) [Video]. Disponible en:

<http://www.mtv.com/videos/news/637648/meet-the-faces-behindfacebook.jhtml#id=1661009>

Wisner, A. (1988). *Ergonomía y condiciones de trabajo*. Editorial Humanitas. Buenos Aires.

Working at Google (2010) [Video]. Disponible en:

<http://www.youtube.com/watch?v=rWIHtvZHbZ8>