

PROYECTO DE GRADUACION

Trabajo Final de Grado

Cuerpo B

El interiorismo y la productividad

La influencia del diseño de interiores en oficinas

- ▶ Nombre y Apellido del Autor | Sofía Cano Laso
- ▶ Cuerpo B del PG
- ▶ Fecha de presentación | 12/12/2017
- ▶ Carrera de Pertenencia | Diseño de interiores
- ▶ Categoría | Investigación
- ▶ Línea Temática | Historia y tendencias

Índice

Introducción.....	3
Capítulo 1: La influencia del diseño de interiores en oficinas.....	11
1.1 El diseño de interiores y su rol profesional.....	11
1.2 La organización de los puestos y espacios de trabajo.....	17
1.3 El color.....	19
1.4 La iluminación.....	22
1.5 Las condiciones acústicas.....	25
1.6 La climatización.....	27
1.7 El equipamiento.....	29
Capítulo 2: Las tendencias y evoluciones de la oficina.....	32
2.1 El surgimiento de la oficina.....	32
2.2 La oficina en el siglo XX.....	36
2.2 La oficina desde 1963 hasta la actualidad.....	42
Capítulo 3: La productividad laboral.....	50
3.1 El concepto de productividad.....	50
3.2 Las causas que disminuyen la productividad.....	52
3.3 Las causas que incrementan la productividad.....	55
Capítulo 4: Análisis de encuesta y modelos de oficinas.....	63
4.1 Observación oficina privadas.....	63
4.2 Observación oficinas estatales.....	73
4.3 Comparación de las oficinas observadas.....	80
4.4 Encuestas.....	82
Capítulo 5: El interiorismo y la productividad.....	87
5.1 Productividad en relación a la flexibilidad.....	87
5.2 Productividad en relación a la sustentabilidad.....	91
5.3 Productividad en relación a la tecnología.....	96
5.4 Productividad en relación a la ergonomía.....	98
Conclusión.....	102
Lista de referencias bibliográficas.....	106
Bibliografía.....	107

Introducción

El presente Proyecto de Graduación (PG) pertenece a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores de la Universidad de Palermo y tiene como eje de estudio analizar la relación existente entre el espacio y la efectividad laboral. Un ambiente de trabajo con condiciones no propicias desde el punto de vista estético y funcional provoca perjuicios en la salud física y socioemocional afectando el rendimiento y la motivación del individuo. Por este motivo y para resolver este conflicto, se vuelve necesaria la mediación de un profesional del Diseño de Interiores a la hora de proyectar un espacio de trabajo. Dicho esto ¿Cómo generar productividad laboral en oficinas a través del diseño interior? Esta será la pregunta de investigación que guiará la elaboración del siguiente proyecto.

El objetivo general y principal del siguiente PG es conocer cuáles son las diferentes consideraciones técnicas y las estrategias que se deben tener en cuenta a la hora de diseñar el espacio de trabajo y cómo influyen las metodologías en el desempeño, motivación y productividad de las personas que trabajan durante muchas horas en un mismo ámbito laboral.

La categoría en la cual se englobará el PG es un trabajo de investigación, que se encuentra delimitado por una problemática que analiza los distintos factores y recursos más importantes que intervienen en el rendimiento de los trabajadores. De esta manera se buscará extraer conclusiones lógicas, justificadas y desarrolladas en profundidad para poder arribar a respuestas, resultados o propuestas que permitan enriquecer la mirada que se tiene sobre la influencia del diseño de interiores en espacios laborales.

En este sentido, la línea temática del PG se centra en Historias y tendencias, y será descrita con un vocabulario técnico y específico del profesional del Diseño, teniendo en cuenta las reglamentaciones y normativas establecidas en los códigos de edificación, seguridad e higiene en el trabajo. Así también se incluirán las distintas experiencias de profesionales idóneos e informantes claves a la hora de diseñar un proyecto de diseño, transmitidas en el trayecto de la carrera.

Una oficina es el espacio físico destinado a la realización de un trabajo o actividad de una empresa, ya sea en un ámbito privado o público. Se trata de un equipo físico que puede estar organizado de distintas formas y presentar diversas características dependiendo del tamaño en función de la organización y los objetivos de la empresa a la cual pertenece.

Un equipo, por otra parte, es un conjunto de personas o cosas que está organizado para cumplir con un objetivo determinado. Cada integrante del equipo tiene una función y satisface una cierta necesidad.

La oficina se ha convertido en uno de los espacios de mayor importancia para el hombre actual, quien suele pasar más tiempo en este ámbito que en su propia casa, desempeñando una serie de tareas.

Permanecer parte del día encerrado en una oficina o en un mismo lugar de trabajo puede ocasionar síntomas psicofísicos como estrés, agobio, desgano, distracción, cansancio, entre otras cosas para quienes trabajan allí; por lo tanto disminuye la productividad laboral y genera tensión tanto en el empleador como en el empleado.

Por esta razón, la propuesta a investigar consiste en encontrar a través del diseño y la decoración, paliativos y artilugios estéticos para lograr un ambiente laboral agradable, con mayor productividad y motivación en los empleados.

Hoy en día el diseño de interiores juega un papel fundamental en todo emprendimiento edilicio o bien su remodelación. Debido a que las empresas intentan reflejar una buena imagen corporativa y organizacional como estrategia de marketing, buscan el asesoramiento de profesionales al momento del armado de una oficina. Por dicha razón, este trabajo toma como elemento organizador de las diferentes variables del diseño el espacio de trabajo.

El crecimiento de esta demanda se relaciona estrechamente con los aspectos humanos, sociales, culturales, económicos y tecnológicos que se suceden a lo largo del tiempo y que afectan enormemente las formas de trabajo.

Cabe destacar que las transformaciones en la dinámica laboral impactan directamente en el diseño de los espacios laborales y permiten el surgimiento constante de nuevas tendencias dentro del ámbito. Cada nueva tendencia resulta ser una oportunidad de estudio interesante para el profesional, quien desea actualizarse permanentemente, en función de aplicar los nuevos desarrollos a sus proyectos.

El diseñador de interiores tiene como materia prima el espacio, al que intervendrá para adaptar y/o modificar según las necesidades y medios que requiera cada cliente. Crear un clima ameno, mejorar sustancialmente las condiciones ambientales, funcionales, innovadoras, estéticas, tecnológicas y económicas en la proyección de los espacios laborales con el fin de favorecer el bienestar y desempeño de las actividades diarias constituye una de las principales metas. Cuanto más cómodo se sienta el trabajador mejor será su rendimiento, productividad, motivación, calidad y humor.

A continuación se contextualizará de manera individual y detallada la vinculación de cada uno de los diez antecedentes de Proyectos de Grado ya realizados y publicados en la Facultad de Diseño y Comunicación de la Universidad de Palermo, que si bien no abordan el tema de manera directa, resultan de mucha utilidad para el desarrollo del trabajo en cuanto a la temática o los diferentes abordajes de los elementos intervinientes.

En esta primera instancia se puede tomar el Proyecto de Grado de Pusarelli (2014). *Interiorismo en oficinas flexibles* pertenece a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores, se encuentra enmarcado dentro de la categoría de Proyecto Profesional y corresponde a la línea temática de Diseño y producción de objetos, espacios e imágenes.

El trabajo explica la evolución de las tecnologías y su accesibilidad y cómo hicieron posible que los sujetos puedan desarrollar sus tareas con mayor plasticidad, eligiendo dónde y cuándo realizar sus actividades. También se ocupa de cuál es el impacto de esta nueva modalidad de trabajo en las empresas, empleados y el medio ambiente. Asimismo el trabajo describe cómo deben ser las oficinas analizando la variedad de espacios que

deben conformar para lograr un efecto corporativista flexible y de colaboración sin descuidar la concentración y la armonía con el entorno.

La relación con el PG propuesto radica en los fines de evaluar los recursos que forman parte del espacio de trabajo como la importancia de la correcta iluminación, acústica, zonificación, ventilación, los sistemas de equipamiento y colores dentro de una oficina de trabajo. Asimismo serán útiles para este PG evaluar las técnicas de diseños, distribuciones, espacialidades, necesidades y requerimientos del usuario.

El proyecto de grado de Benítez Ferrero (2015). *Automatización de la oficina* pertenece a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores, se encuentra enmarcado dentro de la categoría de Proyecto Profesional y corresponde a la línea temática de Diseño y producción de objetos, espacios e imágenes. El trabajo trata sobre el sistema de gestión energético planteado para el espacio de trabajo, se desarrolla una propuesta de diseño que culmina con la elaboración de un proyecto de diseño de una oficina sustentable. El tema a tratar es la integración de las nuevas tecnologías de automatización en oficinas, debido a la falta de información que hay dentro del ámbito de diseño de interiores, con la intención de profundizar sobre el sistema de automatización, llamado inmótica, que logra reducir el consumo energético y promover la sustentabilidad.

El trabajo elegido será utilizado como parámetro en los temas relativos a la gestión automatizada de las instalaciones y el diseño de la oficina en cuanto contribuyen a optimizar el uso de la energía. Asimismo se tendrá presente en el desarrollo de mi tesis la implementación de un sistema de gestión energético dentro de la oficina para contribuir al cuidado del medio ambiente y cómo afecta la inmótica a la calidad de vida de los trabajadores. El diseño de interiores y el papel del profesional en el ámbito laboral.

En el proyecto de grado de Gelaf (2013). *Una nueva forma de trabajar* pertenece a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores, se encuentra enmarcado dentro de la categoría de Ensayo y corresponde a la línea temática de Historia y tendencias. El trabajo expresa la importancia funcional que debe tener un espacio de trabajo y la interacción

entre las personas. Presenta las tendencias de los espacios laborales actuales y explica como el profesional proyecta un diseño considerando las necesidades del cliente. Abarcando temas importantes como la iluminación, el color y las condiciones acústicas; y por otro lado, la historia y evolución del entorno laboral, como el surgimiento de la oficina y los espacios de trabajo en siglos pasados.

El proyecto mencionado será de utilidad para evaluar y aplicar la influencia del diseño de interiores en el ámbito laboral. El objetivo de mi trabajo consistirá en la decoración de oficinas siempre se busca crear comodidad para los empleados. Crear un clima ameno, con espacios para relajarse, y cuanto más cómodo se sienta el empleado mejor será su rendimiento y humor en el trabajo.

En el proyecto de grado de Navarro (2012). *Influencia del diseño de interior en el ámbito laboral* pertenece a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores, se encuentra enmarcado dentro de la categoría de Investigación y corresponde a la línea temática de Empresas y marcas. El trabajo tiene como eje principal las diversas problemáticas de un espacio de trabajo, por ejemplo su bajo rendimiento y productividad de los empleados. Se investigara la relación entre el diseño de interiores y el aumento de productividad empresarial, analizando las posibles causas y consecuencias que puede generar el diseño profesional de un espacio respecto a la motivación de los empleados de una organización.

Se relacionara con el proyecto ya que se tocarán temas acerca de la psicología laboral, productividad empresarial, causas y factores de mala productividad. Estos temas aportarán a mi proyecto ya que se investigará con el objetivo de lograr que a partir de un buen diseño en el espacio laboral permita crear un clima ameno, mejorando la motivación de los empleados de la empresa para facilitar el aumento de la productividad laboral.

En el proyecto de grado de Dallochio (2012). *Interiores Ecológicos* pertenece a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores, se encuentra enmarcado dentro de la categoría de Ensayo y corresponde a la línea temática de Diseño y producción de

objetos, espacios e imágenes. El trabajo se basa en el Eco-Diseño y como es aplicado en el Diseño de Interiores. La autora desarrolla conceptos sobre la ecología, medio ambiente, las reglas de la sostenibilidad, materiales sustentables, etc. Basándose en estos conceptos, finaliza el proyecto de grado con el desarrollo de un proyecto habitacional sustentable, donde aplica todos los conocimientos adquiridos sobre el eco-diseño.

Se relacionara con el proyecto de mi tesis aplicando pautas sobre el diseño ecológico. La utilización de materiales autos sustentables y autosuficientes energéticos, buscando renovar la energía, reduciendo costos e incentivando al diseño sustentable.

En el proyecto de graduación de Almaluez (2009). *El ambiente de trabajo: consideraciones respecto al confort y la eficiencia* perteneciente a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores de la Universidad de Palermo, se encuentra enmarcado dentro de la categoría de Investigación y corresponde a la línea temática de historias y tendencias. El trabajo analiza la importancia de un espacio de trabajo bien diseñado, cuáles son las consideraciones a tener en cuenta y cómo influye en las personas. Analiza los espacios de trabajo a lo largo de la historia y como fue ganando importancia el diseño espacial en una empresa.

Se relacionará con el proyecto ya que se tendrá en cuenta aspectos actuales a tener en cuenta a la hora de diseñar una oficina; la organización de espacios adaptada a las necesidades actuales, las nuevas tecnologías, factores físicos y humanos.

El proyecto de grado de Hernández (2015). *La influencia ecológica en el diseño de interiores* perteneciente a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores de la Universidad de Palermo, se encuentra enmarcado dentro de la categoría de Creación y expresión y corresponde a la línea temática Nuevas tecnologías. El trabajo trata sobre las nuevas materialidades y formas constructivas en Argentina a nivel actual. También analiza la problemática actual a nivel mundial sobre el mal uso de los recursos naturales, el desborde de energía, y los residuos en el planeta, en este caso los que son generados

en el campo de la construcción. El objetivo general de este proyecto de grado, surge a partir de la ineficiencia en la utilización y extracción de los distintos materiales constructivos, genere una introducción de la sustentabilidad de los mismos en el diseño de interiores, el reciclaje y mejor uso de los residuos que genera una obra de construcción, una aplicación más certera al momento de proyectar estrategias de diseño pasivo y estrategias de uso de las energías renovables.

Se relaciona con el proyecto ya que se tendrá en cuenta la sustentabilidad, ecología en cuanto a los materiales para el uso adecuado en diseño de interior.

El proyecto de grado de Procopio (2016). *Los espacios para la sociedad* perteneciente a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores de la Universidad de Palermo, se encuentra enmarcado dentro de la categoría de Creación y expresión y corresponde a la línea temática Diseño y producción de objetos, espacios e imágenes. El trabajo trata sobre la calidad de vida, las variables económicas y las condiciones habitacionales de la sociedad de Capital Federal, comprendiendo como es la rutina de las personas y cuáles son las necesidades básicas de los usuarios para los diferentes espacios. Se analizan dos casas tipo ph, dos departamentos y dos pequeñas oficinas, comprendiendo las necesidades del usuario y enfocando los conocimientos que emplea el diseñador para desarrollar una propuesta espacial que resuelva los distintos problemas. También se analiza cómo se desenvuelve la sociedad en un ritmo de vida constantemente acelerado y como esto puede afectar en su calidad de vida.

Se relaciona con el proyecto ya que se tendrá en cuenta el clima organizacional de la empresa, analizando al empleado y su productividad, y desarrollando la disciplina de la ergonomía del espacio, comprendiendo como el diseñador trabaja con esta técnica para influir en el usuario, con el fin de generar un mejor desempeño laboral.

El proyecto de grado de Ipiñale (2014). *Oficinas sustentables* perteneciente a la carrera de Licenciatura en Diseño de Interiores de la Universidad de Palermo, se encuentra enmarcado dentro de la categoría de Proyecto Profesional y corresponde a la línea

temática Diseño y producción de objetos, espacios e imágenes. El trabajo tiene como finalidad demostrar la eficiencia del sistema domótica en oficinas, con un alto nivel de sustentabilidad, favoreciendo el equilibrio social y ambiental.

Se relaciona con el proyecto ya que se tendrá en cuenta sistema domótica permite un gran ahorro económico y eficiencia energética, en un mundo en donde la crisis ambiental nos afecta cada vez más y la conciencia social se impone en la humanidad.

El PG se encuentra organizado en cinco capítulos que proponen ir de lo general a los específicos hasta llegar a una conclusión lógica y justificada que harán del trabajo un aporte teórico, disciplinario y profesional.

El proyecto describirá los factores y recursos del diseño de interiores tales como colores, texturas, ventilación, climatización, condiciones acústicas, iluminación, ergonómica de los mobiliarios, sistemas de equipamiento, materialidad, circulación, distribución, organización de los espacios de trabajo y su influencia en el rendimiento de los trabajadores. También se describirá la trayectoria y evolución del espacio laboral desde el surgimiento hasta la actualidad, su productividad y los aspectos que influyen negativa y positivamente en el desempeño de los trabajadores. A partir de esto se hará una recolección de datos a partir de distintas fuentes, análisis bibliográficos y observaciones de cuatro oficinas ubicadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el partido homónimo en la provincia de Buenos Aires ambas en Argentina. Conjuntamente con un análisis de una encuesta cerrada a individuos que trabajan en oficina con diversidad de edades y años en los puesto de trabajo aportando datos específicos en relación a ámbitos laborales. Por otra parte, el último capítulo El interiorismo y la productividad se concentraran los factores y recursos que incrementan la productividad laboral en función al marco teórico y las oficinas observadas.

Capítulo 1: La influencia del diseño de interiores en oficinas

El diseño de interiores en espacios laborales genera la necesidad de pensar en dos actores fundamentales el profesional del Diseño de Interiores y el comitente, quien en este caso específico es la empresa u organismo que contrate los servicios del especialista.

La función del profesional consistirá en el análisis de las características, necesidades y funciones de la empresa con el fin de mejorar las condiciones estéticas, técnicas y de confort de los espacios de trabajo e incidir de este modo en un mayor rendimiento laboral. La empresa, empleador o establecimiento debe intentar brindar un ambiente confortable a sus empleados. Así mismo, mostrar una imagen e identidad corporativa unido a un mensaje subliminal que se vea reflejado a través del diseño atraerá al cliente y producirá el efecto buscado.

El diseñador de interiores debe manejar simultáneamente factores tales como colores, texturas, aromas, iluminación, condiciones acústicas, eléctricas, climáticas y ventilación, ergonomía de los mobiliarios, materialidad, distribución y organización general del espacio que influyen benefociosamente en diferentes aspectos del trabajador. A través de los recursos del diseño, una empresa transmite diferentes sensaciones y a su vez valores que la potencializan o no como elegancia, alegría, solidez, transparencia, firmeza, así como descuido, descompromiso entre otras; dependiendo del objetivo que se quiera lograr.

El desarrollo de este capítulo abordará distintos puntos: desde el concepto y el rol hasta los elementos que maneja el profesional de Diseño de Interiores.

1.1 El diseño de interiores y su rol profesional

El diseño de interiores es un proceso de definición, transformación y mejoramiento de las cualidades de un espacio dentro del volumen existente. Se trata de combinar

funcionalidad y estética mediante parámetros objetivos y subjetivos entre los intereses del comitente y el conocimiento del profesional.

Porro y Quiroga afirman que “Un Diseñador de Interiores es aquel que organiza un espacio para que funcione y hace realidad los sueños de sus habitantes”. (2003, p.9). Los autores definen la misión y objetivos que no debe perder de vista el diseñador de interiores, es decir, la concordancia entre la funcionalidad, la estética, la comodidad y el agrado del ocupante.

El rol del diseñador de interiores es asesorar o brindar su ayuda profesional a una empresa o espacio laboral, para lo cual toma en consideración que el diseño del ámbito laboral cumpla los requerimientos de optimizar el desarrollo económico, profesional y personal de la empresa. De este modo, la empresa logra una efectividad entre clientes, proveedores y colaboradores. Al equilibrar estos postulados, el diseñador da cumplimiento no solo a su objetivo profesional; sino también al sistema operativo que lo conforman, optimizando el aspecto corporativo e individual. El estar cotidiano del personal de la empresa debe ser cómodo, agradable para garantizar el rendimiento de los que trabajan allí.

El análisis y estudio previo del lugar debe ser profundo y cuidadoso, lograr comunicarse con el cliente garantiza conocer las necesidades y expectativas, así como también reconocer la imagen corporativa. Este será el único modo de lograr potencializar el espacio en sus diferentes perspectivas. El diseñador con estos elementos elaborará un proyecto atendiendo a los requerimientos y adecuándolas a las posibilidades de inversión según la tarea o actividad laboral que desarrolle la oficina o empresa contratante. Satisfacer al cliente sin descuidar al empleado es la premisa de todo diseñador especializado en interiorismo. La sinergia entre la distribución del espacio, las consideraciones técnicas y el aspecto estético permiten establecer una respuesta adecuada que satisfaga al comitente y al personal que trabaja en la misma.

La distribución del espacio debe ser acorde a las necesidades de la empresa y a la actividad que la misma realice. Ella condiciona la cantidad y categoría de sus elementos en ese espacio y determina las distintas áreas que deberán combinarse en forma armónica para generar un ambiente en el que el comitente sienta a ese lugar como propio y tenga ganas de quedarse en él.

Para el funcionamiento y organización de un espacio, Porro y Quiroga afirman que “el diseñador tiene que lograr un equilibrio entre la forma, la función y el sistema constructivo”. (2003, p.11).

Estos tres factores deben encontrarse íntimamente relacionados y cumplir con los deseos e intereses buscados por el comitente. Es necesario ir de lo general a lo particular, sin perder de vista el objetivo, el significado y la intención del diseño para lograr un balance en el espacio. Asimismo el esquema implementado en el diseño, la actividad laboral a desarrollar en la empresa u oficina y el sistema constructivo requieren un armonía o equilibrio a los fines de dar respuesta profesional a lo petitionado por el comitente.

El asesoramiento profesional del diseñador permitirá dar cuenta a su cliente los pro y contra de las distintas propuestas, y junto con él evaluarán la solución que permita optimizar las distintas instancias solicitadas por el comitente.

También la actividad particular de una persona o la función de una empresa con un fin determinado condiciona la distribución del espacio y el sistema constructivo elegido, desde los distintos elementos, materiales, técnicas hasta las herramientas que necesita dicho diseño. Hay funciones que obligatoriamente necesitan ocupar determinado espacio, ya sea por categoría o por jerarquía y son reconocidas por el cliente, sus proveedores y colaboradores.

A través de los recursos seleccionados por el diseñador, las formas, los colores, la iluminación, los materiales, los accesorios, las texturas y los mobiliarios determinan el significado o intención del diseño. Estos elementos requieren de un estudio previo y de

una mirada interdisciplinaria para asegurarse un resultado adecuado. (Porro y Quiroga, 2003).

La selección de estos recursos debe ser adecuada a la actividad que desarrolla la empresa y a la función que se le pretende dar a través del diseño. Para lograr una correcta elección de los elementos estéticos y técnicos que conformen la oficina o empresa a diseñar requerirá de un análisis pormenorizado de la función o tarea a implementar en la empresa y de las posibilidades y requerimientos solicitados por el comitente. Un asesoramiento profesional que no cumpla con estos estudios o valoraciones previas evidentemente llevará al fracaso de su propuesta.

El interiorista, responsable y comprometido con su profesión, necesita estar en continuo perfeccionamiento y a la hora de diseñar un nuevo proyecto hacer una actualización en aspecto para el cual fue contratado. Esto no solo es importante en cuanto al aspecto estético, cuya renovación varía constantemente, sino también en las cuestiones funcionales y técnicas. De este modo, amplía sus conocimientos e investigaciones de las actuales tendencias innovadoras que le permitirán encontrar la mejor propuesta para su propósito. Sus decisiones deben ser el resultado de la evaluación entre lo tradicionalmente constatado y las nuevas creaciones del mercado para ese momento. Las variables habituales se dan entre otros en el marco del color, el diseño de mobiliario, iluminación, accesorios.

Lo expresado hasta ahora permite avalar que el diseñador de interiores es ante todo un profesional que crea y delimita espacios, que van a cumplir determinadas características y funciones, con el fin de mejorar la calidad de vida, aumentar la productividad y proteger la seguridad, bienestar y salud psicofísica del personal que desarrolla las funciones laborales.

El diseño del espacio se deberá adaptar y modificar según las dimensiones del lugar a diseñar, la función, la ubicación geográfica, las necesidades y elementos disponibles tanto materiales como económicos que posee el cliente.

El trabajo de un interiorista es polifacético. Para poder hacer frente a esta circunstancia, el diseñador necesita ser eficiente y disciplinario, poseer cualidades comerciales, así como ser flexible, creativo y poseer sensibilidad artística. El interiorismo es un sector orientado al público, lo que implica la colaboración no solo con los clientes, sino con otros profesionales, especialistas y proveedores, por lo que es vital que el diseñador sea un buen comunicador. (Gibbs, 2009, pp. 8-9).

El interiorista tiene que ser consciente de todas las actividades que implica su labor, van desde no solo escuchar al cliente y elaborar su proyecto, sino también organizar las variables de trabajo, controlar su ejecución, valorar los diversos resultados e ir siempre monitoreando su evolución conjuntamente con el cliente, quien debe ir aprobando los distintos pasos.

Para lograr esto, es fundamental tener una mirada amplia y capacidad de gestión puesto que su trabajo es individual sino que necesita de la colaboración de distintos profesionales en disciplinas tales como arquitectura, construcciones, electricidad, pintura, carpintería e ingeniería, entre otros, que varían según las características y solicitud del proyecto.

Asimismo el diseñador deberá tener capacidad de dirección de los distintos rangos del personal que esté a su cargo en el proyecto; la atención de las diferentes áreas involucradas al encarar una obra no es tarea sencilla y requiere dones de disciplina, autoridad y liderazgo. En general al intervenir distintos profesionales en una obra es imprescindible mantener una atmósfera de cooperación y respeto mutuo que se logra con una buena, fluida y constante comunicación.

Al mismo tiempo deberá ser un mediador entre su cliente y los recursos disponibles del mismo. La capacidad de escucha es fundamental pues permite interpretar de manera adecuada la necesidad e interés del cliente para luego poder transmitir con un lenguaje claro y sencillo su proyecto de trabajo.

Por lo tanto, su actividad requiere de llevar a cabo paralelamente distintas actividades y facetas en forma simultánea sin perder de vista el objetivo del proyecto. Poder dar cumplimiento en tiempo y forma con la coordinación de los distintos gremios a su cargo y

lograr el objetivo deseado es un claro desafío profesional y un rol que el diseñador debe estar en condiciones de desempeñar.

El profesional del diseño debe ser eficiente en la realización o cumplimiento de un trabajo o función con el mejor resultado posible en pos de su objetivo final, la satisfacción del cliente. Su habilidad es responder con precisión a los cambios, situaciones y circunstancias que se produzcan a lo largo del proyecto; implica también la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos del proyecto que permitan solucionar los inconvenientes o imprevistos que acontezcan durante el transcurso de la obra.

El logro de un diseño funcional dependerá de que el profesional tenga una gran capacidad de observación. Porro y Quiroga afirman que “La observación es un mecanismo ideal para sacar conclusiones que nos ayuden a tomar decisiones”. (2003, p.15).

El acto de observar implica una mirada crítica y sensitiva en la que no interviene únicamente el sentido de la vista que desde luego permite descubrir formas, dimensiones, colores, iluminaciones sino también en la capacidad de proyectar mentalmente las distintas variables que conforman la elaboración del proyecto.

La habilidad de observador se va construyendo con la experiencia profesional. El poner el foco en detalles que otro profesional no hubiese advertido es un mecanismo adquirido a través de las pruebas de acierto y error, propios y ajenos, logrados en el ejercicio de los años de trabajo.

Observar implica mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para así adquirir datos que permitan el conocimiento sobre el comportamiento y características del objeto observado.

Antes de iniciar la elaboración del proyecto, el profesional de diseño hará una observación minuciosa del espacio físico teniendo en cuenta sus dimensiones, su organización, sus potencialidades y disfuncionalidades, en pos de los requerimientos que

le fueron solicitados. Todo ello le permitirá un posicionamiento a partir del cual iniciar su proyecto, atento a la tarea que realizaran las personas que luego ocuparan ese espacio. Esta instancia dentro del circuito total del proyecto garantiza al profesional del diseño contar con un esbozo lo más cercano posible a las expectativas del comitente. A su vez evita inconvenientes en la ejecución de los distintos pasos como también en la habitabilidad una vez concluido su trabajo.

1.2 La organización de los puestos y espacios de trabajo

En una oficina, por lo general existen distintos espacios como la recepción, espacios de trabajo, sala de reunión y despachos; espacios que deben ser adaptables a las necesidades cambiantes del usuario con los objetivos de la empresa y sus empleados, dentro de los condicionantes que impone la forma del espacio. Dependiendo del mismo, la posible adaptación de otras funciones en el escenario laboral, ofrece mayor permeabilidad y maximiza las potencialidades organizativas; de allí la importancia de tener en cuenta en el diseño tanto espacios neutros y de gran formalidad como composiciones distendidas y relajadas.

Los espacios de acceso a cualquier edificio u oficina son los primeros en establecer la comunicación con el visitantes o el usuario. El objetivo consiste en lograr que el espacio de recepción personifique el espíritu de la empresa, sus funciones y el equipo que la integra. (Damonte, 2006, p.11).

La recepción esta situada en la puerta de entrada de la oficina, es el primer lugar que da a conocer la personalidad y el espíritu de una empresa. Una zona de paso central que generará una atmósfera de bienvenida en la que los clientes, proveedores y usuarios serán recibidos por él o la recepcionista. Es la primera y última impresión o sensación sobre el espacio que queda registrada en toda persona que visite ese espacio. El lugar de acceso desempeña un papel representativo, es la primera imagen corporativa de la compañía o

institución. Esta visión va a fortalecer o desmerecer la expectativa que la clientela traiga o genere del establecimiento.

El interiorista debe tomar la recepción como un elemento esencial para lograr la mejor carta de presentación posible con respecto a la filosofía y al quehacer de la empresa. A su vez puede contar o no con una sala de espera o oficio, sea esta en un espacio común o bien en uno separado.

Grimley y Love afirma que “Un puesto de trabajo consta de tres elementos básicos: una superficie de trabajo para escribir, una zona para el ordenador y armarios para almacenar el material de oficina y los efectos personales”. (2006, p.106).

El área de trabajo ocupada por individuos constituye el escenario que verifica el el nivel más esencial de producción, el hombre. Aquí desarrollan las ideas, a la vez que van construyendo día a día la trayectoria individual y colectiva. Una mesa, una silla y un armario son los mínimos requerimientos que contiene un puesto laboral, pero resulta fundamental la correcta disposición de los mismos, su conexión con otros sectores, el orden del material y ambiente en el que se trabaja.

Una buena organización y planificación de los elementos o componentes intervinientes en la realización de las tareas necesarias para la evolución y concreción de los proyectos, vuelve amigable y confortable el entorno, permitiendo así a la empresa contar con otro criterio competitivo para atraer o retener a los empleados más convenientes.

Un espacio de trabajo bien organizado ayuda al empleados a organizar sus herramientas, ordenar su lugar y mantener así la imagen general del lugar. Estar un lugar cómodo para trabajar redundará en la productividad laboral del colaborador en los distintos niveles productivos.

Seguridad y confort no son los únicos beneficios tenidos en cuenta a la hora de planificar el lugar. Mobiliarios adecuados a los puestos de trabajo, ambientes que permitan la concentración y, a la vez, la comunicación fluida, atmósferas serenas que favorezcan la

eficiencia y estimulen la velocidad del trabajo, resultan un incentivo personal y general de quienes trabajan cotidianamente en ese paisaje interior.

El diseñador necesita analizar la superficie espacial a partir de la cantidad de personas que lo utilizarán, desde los equipos o los mobiliarios y de la actividad que se llevará a cabo en cada espacio. (Ching y Binggeli, 2012).

Dentro de la organización espacial, una variable importante es ofrecer la posibilidad de la reconfiguración de los lugares en los distintos puestos de trabajo, de modo tal que se puedan equilibrar adecuadamente los individuales y compartidos. Esta opción apoya el intercambio fluido entre los distintos integrantes de la compañía; optimiza el resultado requerido, pues habilita a la empresa a realizar modificaciones organizativas de acuerdo con sus necesidades de ese momento.

Si bien la recepción es la primera impresión corporativa, cada sector, cada lugar constituye en si una imagen que sostiene y potencia la esencia cultural de la organización.

Es fundamental que el interiorista revise la morfología de la planta en función de los espacios individuales o comunes, su posibilidad de reorganización y adaptación a los nuevos escenarios, la incidencia del entorno, los mobiliarios más convenientes según las tareas a realizar a fin de garantizar una atmósfera funcional, equilibrada, energética, confortable, cómoda y agradable a la vista. También debe tener en cuenta los factores tecnológicos, físicos, ambientales, económicos y humanos para garantizar efectos positivos en la seguridad, bienestar y trabajo diario de los empleados.

1.3 El color

Un elemento con el que cuenta el diseñador de interiores de gran simpleza y de suma relevancia es el color. Cada color tiene sus cualidades y dependiendo del lugar en el que se lo coloque, cambia la percepción del mismo. Evidentemente, los que representen el

logo corporativo o folletería no incidirán en la selección en los diferentes espacios pero serán tenidos en cuenta en los distintos sectores en los que estén incorporados.

Gibbs explica que “El color es la herramienta de comunicación más atractiva que tiene un diseñador de interiores, pues tiene la capacidad de transmitir de forma instantánea la atmósfera, el estilo y de crear ilusiones ópticas”. (2006, p.110).

La elección del color puede crear espacios. Ejerce un efecto importante sobre los seres humanos ya que es uno de los primeros aspectos que las personas perciben en un interior. La gama de colores en que está decorada una oficina o espacio de trabajo, ya sean los tonos de las paredes, solados y por supuesto el mobiliario son de vital importancia estética; todo ello debe ser determinante a la hora de elegir la combinación de colores a utilizar y su disposición en el ambiente.

A su vez cada color transmite un mensaje no verbal por lo que es importante que haya coherencia sensorial y comunicacional al diseñar un espacio laboral. La elección de un color puede transmitir a quien lo percibe sensaciones de amplitud, libertad, apertura, alegría o por el contrario oscuridad tristeza, pasividad, agobio, entre otros.

El color puede dar imagen de luz, claridad y por lo tanto traducirse en una óptima energía para trabajar o por el contrario traslucir un clima tenso, exigido, oscuro, gris que denota mayor exigencia en el cumplimiento de la jornada de trabajo.

La coloración de una oficina o espacio de trabajo transmite en el observador una atmósfera y un estilo determinado que es precisamente el elegido por el diseñador, por tanto dependiendo del mensaje que el profesional de diseño quiera transmitir es el color por el cual deberá optar.

Un buen diseñador debe tener la capacidad de transmitir un estilo determinado y basándose preferentemente en la elección del color con el cual decorara un ambiente laboral. Claramente el color representa una ilusión óptica en el observador y esa es una premisa fundamental que el diseñador no puede dejar de merituar.

En una oficina existen diversos sectores, por lo que el interiorista debe hacer un estudio detallado de la función, orientación y tamaño de cada uno de las zonas, de la posición y tiempo que pasa el empleado en el espacio. También de la cantidad de fuente de luz artificial y natural que entra al interior del espacio así como su calidad para la elección del color apropiado. (Gibbs, 2006).

El uso del color dependerá tanto del tamaño de la superficie ocupada, de las características de la actividad desarrollada, de la fuente de iluminación tanto natural como artificial que predomina en el ambiente, de la cantidad de persona que lo habitan, de la variación o no de los colores que lo rodean, conjuntamente con la variabilidad de visión en un puesto de trabajo determinado. La iluminación juega un papel importante en el color en como las personas lo perciben, no es lo mismo percibir un color con luz natural que con iluminación artificial. La integración de estos aspectos debe lograr homogeneidad y equilibrio en el diseño. El resultado a lograr deberá ser previamente discutido y acordado entre las necesidades e intereses del cliente y el saber del interiorista.

De acuerdo con el color que se utilice, una oficina provocará cambios radicales y efectos en la apariencia sobre las distintas personas. El empleado pasa la mayor parte de su tiempo dentro de una oficina, por lo tanto es importante que su campo visual sea lo más saludable posible tanto en lo físico como en lo anímico y sin duda redundaran en su bienestar integral. Si bien cada individuo responde al color de manera personal, es cierto también que existen generalidades respecto a las sensaciones que brindan. Por eso el diseñador deberá conocer el simbolismo de los colores y aplicarlos correctamente.

Los colores expresan significados. El negro tiene un carácter impenetrable, nos da idea de silencio es símbolo de desesperación. El blanco surge pureza, da impresión de vacío, aumenta la sensación amplitud y luminosidad. El gris es simbólico de indecisión, habla de falta de energía y de temor. El verde es el más ecuánime de los colores, es esperanza y se lo relaciona con la naturaleza. El rojo significa pasión, fuerza, dinamismo. Siempre llama la atención. El naranja expresa comunicación, es efusivo, cálido. El azul es

introvertido, tiene que ver con la vida interior y la madurez. El amarillo es luminoso, significa vida y expansión. El violeta es misterioso, es triste y melancólico. (Porro y Quiroga, 2003).

Conforme a su alcance psicológico, cada color tiene un valor simbólico que está cargado de diferentes significados y efectos, en mayor o menor medida en la conducta humana. Los colores producen distintas sensaciones, actúan directamente en el subconsciente provocando reacciones físicas y emocionales. Las experiencias personales y las culturales inciden en la percepción del color y en la creación de sentido. Influyen en la creatividad, la concentración, el rendimiento y los estados de ánimo de los empleados afectando, positiva o negativamente su actividad. Es preciso entonces conocer bien las características de los colores a fin de poder utilizarlos de la manera más adecuada para lograr un ambiente de trabajo vital y relajado en la realización de las tareas.

Los efectos alteran la forma de percibir las dimensiones; para ello es fundamental el color y cómo se lo aplique, ya que según la elección el espacio pueda parecer más pequeño por su aproximación o retroceder debido a la sensación de mayor amplitud que produce esa tonalidad. Optimizar el efecto en cuanto a su distribución, capacidad de realzar y complementar características estéticas y espaciales constituirá un aspecto indisoluble en todo proyecto.

1.4 La iluminación

En el diseño de interiores, la iluminación es uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta a la hora de realizar un proyecto. La luz en el ambiente laboral es un elemento fundamental porque sin ella se imposibilita la realización de cualquier disciplina, tarea o actividad de trabajo; en donde no solo se debe privilegiar los aspectos estéticos sino también la salud, confort y bienestar de los empleados. Existen dos tipos de iluminación, la natural y la artificial.

Grimley y Love afirma que “La luz que penetra desde el exterior permite interpretaciones del espacio siempre cambiantes, a lo largo del día y durante las distintas estaciones”. (2003, p.79).

La iluminación natural proviene del exterior pero tiene una duración limitada. Su luz es intensa pero su control es relativo y variable, cambia con mucha frecuencia en función del tiempo. No siempre ingresa de la misma forma porque tiene cambios cualitativos y cuantitativos condicionados por la posición del sol, la hora del día, la época del año, la orientación del espacio, el entorno exterior y condiciones climáticas como las nubes, la niebla, la lluvia, la humedad, la polución o contaminación atmosférica presente en el aire provocando contraste de luminancia. Las aberturas en paredes y techos son la manera más convencional de apreciar la vista y canalizar la luz natural del exterior hacia el interior de un espacio. Por otro lado la luz solar brinda también calor al interior de la oficina, por lo tanto ayuda al ahorro energético y aumentar el sentimiento de bienestar ya que los empleados pueden tener un contacto visual con el exterior.

El espacio laboral que cuenta con variedad de aberturas, techos vidriados, ventanales permite que el personal que trabaja en dicho ambiente tenga un fluido de contacto con el exterior dando mayor sensación de libertad y redundando por tanto en mayores resultados laborales, pero por sobre todas las cosas sienta sensación de placer de trabajar en dicho sitio. Aquel trabajador que se ve obligado a laborar muchas horas en espacios enteramente iluminados por luz artificial y sin contacto alguno con la naturaleza exterior, pierde la sensación de día o noche, frío o calor, despejado o nublado, transformando lo esencial del ser humano como es el contacto con la naturaleza en una rareza que deviene en un desgano hacia su lugar de trabajo.

Una oficina no puede contar únicamente con luz natural, ya sea porque esta varía en función de la meteorología ambiental, ya sea que el lugar no tiene suficientes ingresos lumínicos o bien porque la actividad o el espacio. Si bien es la más conveniente para trabajos de oficina, requiere complementarla con luz artificial.

Las fuentes de luz eléctrica utilizadas para los aparatos de iluminación se denominan lámparas. La cantidad y la calidad de la luz producida difieren según el tipo específico de lámpara utilizado. La luz también se puede modificar en función de la protección o la envolvente específicas de cada lámpara o reflector, así como por las lentes o pantallas utilizadas para controlar la distribución y difuminación de la luz. (Ching y Binggeli, 2012, p.246).

La elección del tipo y efecto de la iluminación artificial es la que los interioristas predeterminan o modifican según la intencionalidad que quieren lograr. A su vez le permite iluminar zonas concretas con fines prácticos o decorativos.

La percepción visual de un espacio se logra inicialmente por la iluminación. Por eso es importante que cada puesto de trabajo esté iluminado correctamente y para ello es importante dirigir bien la luz.

Para evitar que cada luminaria genere sombras y una luz fuerte se puede instalar más luces para contrarrestar estos efectos o usar difusores de luz o reflectores. Cada uno de ellos suaviza la luz que incide sobre los objetos y aprovecha más cada punto de luz para llenar más espacios de la oficina.

Cuando el interiorista diseña un espacio laboral tiene que pensar cuantos artefactos necesita para cumplir con un nivel determinado, establecer donde irían cada uno de ellos, que tipo de artefactos y lámparas necesita cada espacio y por último conocer qué ángulo de luz ofrecen.

Por supuesto, cada diseño lumínico de oficina requiere de un estudio específico, dependiendo de la ubicación, de las dimensiones del espacio, de la cantidad de aberturas, de la distribución del mobiliario, de las actividades que se van a realizar en los diferentes espacios, del tiempo que requiere dicha tarea e incluso la edad de los empleados. La premisa siempre es combinar la arquitectura del lugar con las necesidades luminotécnicas de quienes desarrollan sus actividades ahí.

Por otro lado, el diseñador de interiores tiene como prioridad de estudio conocer los sistemas de iluminación para lograr iluminar todo el ambiente laboral. La luz general garantiza una iluminación básica en todo el ambiente, que sumado a los colores claros en las superficies ayudan a conseguir la mejor distribución lumínica. La luz de trabajo es

clara y de buena calidad, utilizada para funciones específicas y localizadas, es decir para iluminar una superficie determinada. Y por último, la luz de refuerzo, es muy precisa y se utiliza para destacar, resaltar o añadir un toque determinado. (Gibbs, 2009).

La iluminación general es la principal está destinada a establecer la visibilidad básica necesaria para desplazarse dentro del espacio ambiental con tranquilidad; es la que se adapta a toda circunstancia, otorga un ambiente seguro debido a que su intensidad es pareja y uniforme, no destaca ni a las personas ni los objetos. La luz puntual es más intensa y centrada que la general, es utilizada para funciones específicas y localizadas. Tiene como objetivo iluminar directamente una superficie determinada como un área de trabajo o actividad específica, adaptándose a cada una de las situaciones. La relación entre luz general y puntual se debe complementar buscando un equilibrio, sin molestia de sombras ni contrastes. La iluminación de refuerzo o detalle, en cambio complementa la iluminación general. Se la utiliza para decorar, destacar, realzar un detalle, característica o elemento arquitectónico de un sector o iluminar especialmente un objeto.

Otro aspecto a planificar por el interiorista es la valorización de los distintos elementos dentro de la organización, ya sean los propios de su actividad o bien aquellos en los que hay una intención de llamar la atención a través de un efecto decorativo.

Podemos decir que la iluminación natural requiere de la luz artificial y que ambos deben lograr una intensidad lumínica y grado de reflexión sobre las superficies con el fin de garantizar un confort compuesto de claridad y atracción visual. La iluminación natural puede disminuir la dependencia de la luz eléctrica, con la consiguiente reducción del consumo de energía. Una correcta iluminación permite estar cómodo durante toda la jornada laboral y aumentar la productividad.

1.5 Las condiciones acústicas

Un elemento también importante a la hora de diseñar un interior de una oficina es el sonido. Un ambiente laboral no podrá ser realmente productivo si continuamente esta interferido por ruidos externos e internos al edificios.

La acústica es la rama de la física que trabaja con la producción, control, transmisión, recepción y efectos del sonido. El diseño de interiores se ocupa del control del sonido en los espacios interiores y más concretamente, de preservar y aumentar los sonidos deseados y reducir o eliminar sonidos que podrían interferir con las actividades. (Ching y Binggeli, 2012, p. 267).

El diseñador de interiores no puede pasar por alto la influencia del sonido en el ámbito laboral. Un sonido puede resultar agradable y motivante, como una buena música, o incómodo al producir ecos o vibración.

En un espacio de trabajo pueden existir tantos ruidos internos propios de la actividad y que en líneas generales el empleado está acostumbrado a convivir con ese sonido. Sin embargo, al sumar nuevos ruidos internos o externos, estos pueden afectar su desempeño y resultan sumamente perjudiciales al causar molestias, distracciones, interrupciones. Los sonidos internos pueden ser de distintas intensidad y provenir de diferentes fuentes como teléfonos, ascensores, impresoras, murmullos de personas. También pueden originarse desde el exterior del edificio, tal como el tránsito, las construcciones linderas o reparaciones en la vía pública, las manifestaciones, entre otras. Tal situación va en detrimento de la eficiencia laboral y la buena comunicación entre las personas.

Una música suave o un espacio laboral alejado de ruidos extremos puede dar lugar a un clima de trabajo agradable que posibilite el ejercicio de las tareas eficientemente- Asi como también un ambiente ruidoso puede ocasionar un espacio laboral lleno de tensiones que redundan en perjuicio del personal que cumple sus funciones y del resultado final de las tareas desarrolladas.

De igual modo el tipo de tareas o actividades que desarrolle la empresa u oficina requiere de un clima propio y específico; hay actividades donde la música fuerte o los ruidos excesivos internos forman parte de la actividad y motivan al trabajador al resultado

esperado por el empleador. Mientras que otras un sonido tranquilo y armónico logran el efecto esperado tanto en trabajadores como clientes que visiten el lugar de trabajo.

Es función del diseñador encontrar en cada espacio laboral cuyo diseño le ha sido encomendando los sonidos acordes con cada puesto de trabajo y con el resultado esperado por el comitente.

Una estrategia muy simple para evitar el ruido molesto es cerrar o reducir las aberturas de puertas y ventanas, aspecto no siempre favorable en los medios laborales que tienen un trabajo coordinado, en equipo, en donde la integración de sus trabajadores constituye un eje fundamental. En estos casos es necesario modificar aspectos edilicios como la forma y orientación de las superficies de un ambiente o ajustar la proporción de reflexión y absorción de los materiales. El doble o triple cristal en las aberturas; puertas duras y sólidas se comportan mejor que otros materiales. (Dodsworth, 2009).

El diseño acústico interior exigirá seleccionar, disponer y conocer las propiedades de los materiales, ya que no todos los elementos absorben, reflejan y afectan de la misma forma. Determinados entornos, orientaciones, formas y materiales adecuados permitirán reducir las condiciones acústicas de un entorno laboral asegurando confort, tranquilidad y concentración de los oficinistas.

El doble cristal permite aislar el ruido exterior, aspecto relevante en espacios que dan a calles muy ruidosas debido al movimiento de tránsito o bien cuando es necesario dividir una sala de reuniones u oficina privada de la corporativa.

1.6 La climatización

Otro aspecto que tiene que tener en cuenta el interiorista cuando diseña un interior de una oficina es la climatización. Consiste en conocer las condiciones de temperatura, humedad y calidad del aire necesarias para la salud y bienestar del trabajador. Con el objetivo de lograr un confort térmico en el espacio laboral evitando las posibles

enfermedades que varían en función de las características de cada persona y su capacidad de climatización.

La temperatura puede controlarse por tres factores ventilación, calefacción de invierno, y refrigeración de verano. Depende en gran medida de la ubicación geográfica donde se encuentra el espacio. Los ambientes que se encuentran en climas templados necesitan sistemas de calefacción y refrigeración, mientras en climas tropicales solo necesitan refrigeración. (Dodsworth, 2009).

Al momento de diseñar un proyecto, el profesional deberá conocer el clima del lugar donde se llevara a cabo el diseño, los elementos y características de los sistemas de climatización que existen en el mercado. Seleccionando aquellos que permitan generar un efecto óptimo para el logro de un ambiente confortable y agradable.

La correcta elección del sistema de climatización deberá tener en cuenta la ubicación del mismo en relación con los puestos de trabajo. El flujo de aire no tiene que estar orientando directamente hacia la persona, ni demasiado alejados impidiendo la temperatura apropiada. Mantener la climatización a niveles adecuados, ni mucho calor, ni mucho frío constituye un factor importante en el logro de la eficiencia y eficacia del resultado laboral del trabajador.

Una oficina diseñada en un ambiente tropical si bien debe conservar las características de la zona en la que se encuentra ubicada sino también una buena refrigeración para que el personal pueda cumplir con éxito sus funciones. En tanto zonas excesivamente frías la calefacción debe brindar un clima armónico al lugar de trabajo.

La función primordial del diseñador es contemplar la temperatura, humedad del lugar de trabajo, un proyecto no llega a ser exitoso si no cumple tal condición, el mejor diseño puede perderse de vista ante un clima inapropiado lo que redundará en perjuicio del trabajador y del resultado final de su labor.

Es vital la elección por parte del diseñador del sistema de climatización a colocar en la oficina o ambiente laboral en función de los costos de los mismos, consumos tomando

como base las variedades que existen en el mercado; dicha investigación debe ser puesta a consideración al comitente quien deberá elegir la que considere más adecuada a sus expectativas o presupuesto.

El efecto climático adecuado contemplará la distribución del aire y la ventilación del ambiente. El ingreso de aire fresco renueva el oxígeno utilizado por las personas y los equipos. Las aberturas permiten la entrada de aire fresco y ventilación del espacio interior. Además requieren un menor costo económico. (Ching y Binggeli, 2012).

Climatizar y proveer de aire fresco es fundamental en el momento de diseñar y administrar un espacio para garantizar el confort climático. El ingreso de aire fresco del exterior disminuye la contaminación ambiental proporcionando el oxígeno necesario para la calidad climática del ambiente, disminuyendo el uso de la energía y el costo económico.

Un diseñador puede ofrecer dicho sistema entre otros para lograr un ahorro de consumo de energía eléctrica redundado en una disminución de costos del proyecto a ofrecer al comitente.

1.7 El equipamiento

El equipamiento es otro factor, dentro de los componentes del diseño, que influye sobre las personas y ciertamente tiene incidencia sobre el rendimiento en el trabajo. En las oficinas, la mayor parte del tiempo las personas están sentadas, y los movimientos que realizan son bastante repetitivos. Es por este motivo que contar con el mobiliario adecuado produce un efecto directo en el desarrollo de las tareas y en la predisposición del usuario.

“El mobiliario es la única categoría de elementos del diseño que permanece casi en su totalidad dentro de la esfera del diseño de interiores.” (Ching y Binggeli, 2012, p.304). Los muebles transforman un determinado contexto, ofrecen una transición de la forma y escala entre el espacio interior y el individuo conformando el carácter visual de los

escenarios interiores. Los mobiliarios ofrecen infinitas opciones, cuya elección dependerá del espíritu de la empresa o de la institución. Además son los que vuelven habitables los interiores. Para que el personal lleve a cabo sus tareas utilizará mobiliarios como escritorios, mesas, sillas, archivos, entre otras cosas. La elección de un adecuado mobiliario proporcionará, por un lado el confort y funcionalidad a las tareas y actividades que se realicen en dicho espacio laboral, y por otro, la comunicación y/o privacidad necesarias según sea requerido en cada ocasión.

De la cantidad de personas que desarrollen sus tareas en el ámbito laboral dependerá el tipo, número y estilo del mobiliario elegido para la oficina o empresa. Un espacio habitado por muchas personas requiere la elección de muebles, sillas, archivos, mesas escritorios placares livianos visualmente para no abrumar ni a los empleados ni al público que concurre a la institución. La elección del color del mobiliario es vital a la hora de su elección.

Una oficina con poco personal puede jugar con un mobiliario más sofisticado, pesado, agresivo desde el color y el tipo de material; con el fin de lograr que el ambiente sea agradable y de la impresión de armonía y buen gusto. El interiorista necesita comprender la ergonomía, proxémica y antropometría de cada mobiliario.

La antropometría, el estudio de las medidas y movimientos reales del cuerpo humano dentro de un espacio, juega un papel fundamental. Permite tener en cuenta el tamaño, forma y movimientos del cuerpo, así como asegurarse de que exista espacio suficiente para que las personas realicen diversas funciones con comodidad. En la percepción y utilización del espacio, hay que tener en cuenta la noción de distancia personal, o proxémica que varía de una cultura a otra. En cambio, la ergonomía analiza la relación de las personas con el entorno. (Gibbs, 2009).

Estos tres conceptos serán requisitos indispensables a tener en cuenta a la hora de diseñar el entorno de trabajo y la elección del mejor mobiliario para ese espacio, pues deben resultar, si bien funcionales, confortables y cómodos para quien los utilice

diariamente. La elección de los mobiliarios deberán responder y corresponder con las dimensiones físicas, el tipo de movimiento, al tiempo de duración y la actividad que desarrolle el trabajador evitando tensiones y lesiones posturales.

El objetivo del diseñador es lograr una buena relación entre el hombre y el mobiliario. Adaptar los productos, las tareas, los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas, garantiza la eficiencia, satisfacción, seguridad y salud de los trabajadores. El diseño ergonómico exige buscar productos eficientes y seguros para el desarrollo, productividad y salud del trabajador. A la vez, ayuda en el ahorro del espacio y permite al trabajador ordenar con comodidad todos sus elementos de trabajo. Todas estas funcionalidades y beneficios es importante que el diseñador las traslade al cliente para que comprenda que una inversión en mobiliario adecuado se traduce en menos bajas laborales, ausencias y mayor eficiencia, productividad, bienestar emocional.

Capítulo 2: Las tendencias y evoluciones de la oficina

Este capítulo ofrece una visión general del desarrollo en los cambios estilísticos y ambientales más importantes producidos en los espacios laborales a lo largo de los años. Comenzaremos reseñando la evolución y los acontecimientos que posibilitaron el surgimiento del edificio de oficinas o administrativo desde una visión de menor organización, en el que el espacio laboral no tenía un lugar propio, ni un estilo determinado, hasta nuestros días en donde el desarrollo tecnológico modifica totalmente y continuamente los diseños y estilo de los edificios de las oficinas.

2.1 El surgimiento de la oficina

La historia del surgimiento de las oficinas a lo largo del tiempo tuvo importantes modificaciones y cada vez mayor nivel de especialización. Surge un principio de organización laboral en la edad antigua, en Egipto y Grecia; continúa con su evolución y desarrollo en el transcurso de los siglos.

El sistema de gobierno del antiguo Egipto 3200 al 525 a. de C. producía una separación espacial entre el palacio y las autoridades administrativas. Era un modelo centralista con una división jerárquica entre la administración principal ubicada en el palacio central y numerosas oficinas auxiliares, situadas en ciudades o campos. Los escribas egipcios, eran las personas que se ocupaban de desarrollar el trabajo administrativo de los diferentes departamentos de los templos. Sus oficinas eran nómades, viajaban de pueblo en pueblo con sus instrumentos de trabajo analizando y ordenando los asuntos. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

En la administración egipcia muestra diferencias muy marcadas entre los escribas y el poder absoluto centralista de un rey que controlaba los aspectos naturales, sociales, económicos, entre otros del imperio. Los escribas eran responsables de las tareas administrativas, inscribir, clasificar y copiar, no tenían un espacio exclusivo pues andaban de un lugar a otro.

La jerarquizada y poderosa organización política se reflejaba en una arquitectura diferenciada entre un gran palacio para la administración central y un conjunto de edificios administrativos de diseños muy simples ubicados en el centro de las ciudades o en el campo.

En el siglo V a. de C., con el inicio de la Democracia, surgen unidades burocráticas ubicadas en las polis griegas. Son espacios administrativos conformados por una sala principal u oficinas alineadas, en donde, además de servir como comedor, los altos funcionarios hacían reuniones, parlamentos, juicios. Los pórticos eran abiertos, una galería de columnas que conducía a una gran sala o bien a una serie de oficinas alineadas. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

A diferencia de la muy jerarquizada y poderosa administración egipcia, con suntuosas edificaciones, el estilo arquitectónico de los griegos significó un cambio muy importante. El modelo democrático de gobierno, con división de poderes y menos absolutista, generó una edificación sencilla, aunque con un diseño atractivo caracterizado por galerías abiertas. Las oficinas de la antigua Grecia permitieron establecer la relación entre los principios políticos, sociales y culturales y los espacios de trabajo.

En el siglo I a. de C., los romanos con una economía privada y un sistema administrativo propio ejercieron sus actividades en distintos espacios en el centro de la ciudad. Los burócratas, en Foros; los altos funcionarios, en casas fortificadas agrupadas alrededor del Foro. Los bancos y empresas financieras funcionaban en las basílicas con construcciones similares al modelo griego. Los comerciantes y tenedores de libros tenían oficinas que se comunicaban directamente con la calle, en la parte trasera de la tienda (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

Roma adoptó características políticas, religiosas y arquitectónicas similares a las desarrolladas en Grecia. En la zona céntrica de Roma estaban los Foros, lugar donde funcionaba la política, la justicia, la economía, el comercio, el mercado, la religión y la vida social, así como también edificios con fines públicos y privados. El crecimiento de

Roma y su opulencia dio lugar a magníficos edificios e imponentes obras públicas. La importancia otorgada a las distintas administraciones era equiparable a los modelos de construcción.

A partir del siglo XV se desarrolla en Roma un modelo de administración con alto grado de profesionalización. La introducción de la contabilidad y las innovaciones contables constituyeron la base de una nueva estructura empresarial, con una organización formal, jerarquizada y dividida por funciones. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

El desarrollo económico y comercial de Roma generó la necesidad de una administración profesionalizada y organizada, por lo que dio lugar a la contabilidad y las innovaciones contable-administrativas. Como consecuencia surge un trabajo con mayor grado de jerarquización y divisiones, y conjuntamente aparecen edificios que permitan el funcionamiento de tales administraciones. Nuevamente la sociedad, los avances y el crecimiento de la economía implican una modificación en los modelos organizativos y de construcción de los espacios, con el fin de garantizar el funcionamiento de los espacios laborales.

Cósimo I de Medici encarga al arquitecto Giorgio Vasari la construcción de la Galería Uffizi, en el centro de la ciudad de Florencia. Construye el primer edificio administrativo de grandes dimensiones. Las obras comenzaron en 1560 y fueron acabadas veinte años después. Contaba con una planta en U de tres pisos, espacio para trece instituciones, autoridades y gremios, más una sala central rectangular para recepciones. La distribución del espacio influía en la jerarquía laboral, también existían oficinas para la colección de pintura de los Medici, quienes dieron lugar a esta reforma. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

En el siglo XVI aparecen las primeras referencias o raíces de las construcciones de edificios de carácter administrativos. Este tipo de espacios ya en ese siglo ocupa un lugar destacado en la vida del hombre. El Duque Cósimo I de Medici llevo a cabo una reforma

administrativa, que produjo una reorganización destacada y reunió los treces cargos magisteriales en el centro de Florencia.

En esta ciudad de Italia, el arquitecto Giorgio Vasari con la construcción de la Galería Uffizi, puede considerarse un pionero en la creación de un edificio con fines administrativos. La ubicación del edificio en el centro de la ciudad tuvo como finalidad no sólo la centralización, sino también incrementar el comercio, a partir de una mayor accesibilidad a los espacios administrativos. Del mismo modo la majestuosidad e importancia del edificio permitía mostrar el poderío económico del estado florentino.

En el siglo XVIII surgen los diseños arquitectónicos de la oficina actual siendo necesaria la clara separación entre vivienda y trabajo. En el siglo XIX, el crecimiento industrial, comercial y la incorporación del ferrocarril incrementó las construcciones de oficinas administrativas y financieras; dio lugar a tres tipologías de organización del espacio, edificios con una doble línea de despacho a lo largo de un pasillo central, plantas simples o dobles agrupadas a lo largo de un patio de luces u oficinas alrededor de una sala central. La división y jerarquización de los puestos de trabajo reflejó una estricta diferenciación de los espacios. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

En el siglo XVIII, comienza la separación entre los lugares de trabajo y las viviendas, en una modalidad de trabajo artesanal y no jerarquizada de siglos anteriores. No existía la necesidad de un espacio físico determinado para el desarrollo de las actividades laborales, el trabajo de oficina era una actividad más bien aislada. El avance del comercio, la industria y el tráfico ferroviario provocó un espiral de crecimiento en las sociedades y las organizaciones administrativas. Este crecimiento marcó el inicio del desarrollo de las construcciones de edificios de oficinas con tipologías y diseños exclusivos, diferentes de las viviendas. Por primera vez, surge la oficina con características propias y proyectos similares a la oficina actual.

La división en los puestos de trabajo implicó una diferenciación en el diseño de los espacios que junto con la jerarquía del despacho constituyen un símbolo de la posición

dentro de la empresa, el concepto de estratificación. Dentro de los objetivos de la organización no estaban pensadas las satisfacciones o las necesidades de los empleados sino en un principio de poderío y producción. La modificación y avance en los espacios administrativos fue consecuencia de un aumento en la economía y el comercio, la necesidad de producción fue el inicio de un paradigma que modificó el pensar organizacional hasta mucho tiempo después.

El avance tecnológico del siglo XIX influyó esencialmente en el diseño de oficinas. La utilización de los perfiles de acero laminados y el ascensor dieron lugar a edificios de gran altura. El teléfono, la bombilla eléctrica y las máquinas de escribir facilitaron el trabajo y aumentaron la eficacia. Las leyes alemanas limitaron la altura de los edificios, tuvo como consecuencia la expansión en forma horizontal y a su vez garantizaban una buena ventilación y luz natural. En Chicago, al no existir limitación en la altura, se construyeron rascacielos con aprovechamiento de la luz diurna debido que la luz artificial no era buena. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

El inicio de la Revolución Industrial produjo un conjunto de transformaciones sociales, culturales, productivas y arquitectónicas. La incorporación de un material, el acero, constituye un eslabón básico en la sociedad y el desarrollo industrial. El uso de este material como elemento en las estructuras del edificio y ascensores con un sistema de frenos confiables impulsaron un desarrollo acelerado en los inmuebles de oficinas administrativas.

Con el crecimiento y desarrollo de la industria se genera la necesidad de incrementar la producción, de dar a conocer, vender, además de dejar constancia del hacer. Es así que surgen otros inventos como la luz eléctrica, la máquina de escribir para desarrollar documentos y el teléfono para contactar; todas tecnologías que cambian los estilos y modos de trabajar en una oficina. Esto constituyó un avance en cuanto a la eficiencia y al deseo de agilizar el trabajo.

2.2 La oficina en el siglo XX

Las oficinas existieron siempre que las organizaciones necesitaron lugares para desarrollar tareas administrativas. En el siglo XX los diseños de oficinas cobran gran importancia debido los cambios radicales y estrategias innovadoras para organizar, dirigir y acomodar a los empleados.

Durante cien años, desde aproximadamente 1890 hasta 1990, la oficina era un arquetipo de la modernidad, un lugar racional de producción y administración, cuyo diseño estaba condicionado en buena parte por las consideraciones de eficiencia de la dirección y por su importancia en la cultura contemporánea, marginada por una fijación con el proceso mecanicista. (Brooker, 2013, p.54).

La oficina del siglo XX estaba atada a un principio administrativo, productivo y racional. El rápido crecimiento de la industria y el comercio, que se venía gestando desde siglos anteriores, produjo un cambio radical en los espacios de trabajo. El crecimiento económico y laboral requirió un incremento en los números de trabajadores, quienes debido a una filosofía centrada en la eficiencia y productividad, asimiló la estructura racional y la organización de un máquina o fábrica. Todos estos cambios hicieron que el tamaño de las oficinas creciese y que haya una división de espacio según las tareas realizadas.

En 1904, Frank Lloyd Wright diseñó el edificio masculino, Larkin, ubicado en Búfalo en el norte de Nueva York, Estados Unidos. Fue el primer edificio delineado con un propósito específico. Larkin era una empresa productora de jabones que empleaba 1880 trabajadores. Fue planteado como un edificio con una planta rectangular, cerrado hacia fuera por muros de ladrillo. El interior estaba dominado por un atrio central de seis plantas de altura con iluminación cenital. Los directivos ocupaban la planta baja, mientras que los empleados ocupaban galerías abiertas en los pisos superiores, ubicados en hileras o sentados cara a cara en un grupo de mesas. (Brooker, 2013).

El modelo de oficina administrativo diseñado y construido por Frank Lloyd Wright en 1904 fue innovador en cuanto al estilo arquitectónico y estético. La inversión del espacio desafiaba la estructura jerárquica laboral imperante hasta aquel entonces, en donde los

directivos de la empresa permanecían habitualmente aislados de sus empleados. En este caso los oficinistas estaban en escritorios ubicados en celdas alineadas en hileras donde podían observar a sus directivos que ocupaban los espacios inferiores del atrio central del edificio.

La organización de los puestos de trabajo de los empleados estaban ubicados en un amplio y abierto espacio; no existiendo despachos privados ni separados con la idea de generar un sensación de familiaridad, pero a su vez estaba implícita y visible la situación del control laboral. El edificio estaba aislado y separado del exterior, delimitado por muros macizos. Otro aspecto a destacar es el aprovechamiento de la gran cantidad de iluminación natural procedente del techo, que permitía que todos los empleados disfrutaran de la luz solar y evitaba el consumo de la energía eléctrica.

La empresa Larkin contaba con numerosos detalles innovadores como sala de descanso, biblioteca, restaurante, sistemas de aireación frío y calor por medio de conductos de ventilación, muebles de acero diseñados a medida, ventanas dobles, puertas de cristal con marco metálico con goznes en la parte superior e inferior, servicios con recipientes fijados en las paredes y mamparas para facilitar la limpieza del suelo. (Pfeiffer, 2015).

La edificación diseñada por Frank Lloyd Wright no solo contempló los aspectos arquitectónicos externos, sino que también proyectó el interior y el mobiliario, logrando así un entorno apropiado para trabajar en mayor armonía. El diseño incorporó espacios más innovadores, mostró una superación en los proyectos contemporáneos, revolucionó el modo de trabajo, todo con una nueva faceta que consistió en el aumento del rendimiento y producción, a través de la supervisión, comodidad, bienestar y la posibilidad de relajación de los empleados en sus pausas laborales. Las ventanas con doble vidrio, herméticamente cerradas que impedían el ingreso de ruidos, polvo y olores.

El diseño de la empresa Larkin y gran parte de las administraciones de mediados del siglo XX, incorporan los aspectos de las teorías económicas y sociales imperantes, basadas en los principios del ingeniero mecánico y economista, Frederick Winslow

Taylor, quien analizaba la relación del empleado y las técnicas modernas de producción con el fin de maximizar la eficiencia del trabajador mediante la división, estandarización sistemática y especializadas de las tareas. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

Los ambientes laborales estaban organizados según los principios de los sistemas científicos de dirección popularizados por Frederick Winslow Taylor, quien expuso la base de la organización jerárquica de las empresas modernas. La segmentación de los procesos de trabajo llevó a la división y especialización del mismo. Este hecho pasó a ser una característica relevante, que permitió estandarizar el trabajo, optimizar el equipo mediante el análisis y la sistematización de los procesos de labor en la producción y fabricación. La tecnificación y especialización adquiere un lugar de privilegiado, ya que su objetivo era el aumento de productividad acercando el trabajo humano al rendimiento de las máquinas y a la relación entre los empleados. En estos sistemas, la búsqueda de la eficiencia y productividad ocupó un lugar relevante en la vida del trabajador y del empresario: organizó la labor, minimizando los tiempos muertos de la actividad.

Durante 1936 y 1939, Wright diseñó el edificio femenino, Johnson Wax Headquarters, situado en una zona industrial en Racine, Wisconsin, Estados Unidos. El diseño consistía en un espacio hermético con luz cenital. En la sala de trabajo, se elevaron columnas fungiformes de hormigón, huecas, finas y blancas, cuyo diámetro iba desde 23 centímetros en la base hasta 5,5 metros en la parte superior. El techo del edificio y los círculos de las columnas no se tocan sino que están separados por medio de tubos de cristal. (Pfeiffer, 2015).

El arquitecto americano mostró su maestría, aspiración y originalidad en el dominio de la creación espacial relacionada con la concepción estructural en la empresa administrativa, Johnson Wax Headquarters mediante un diseño moderno, orgánico y atractivo de juego de luces, dimensiones y colores, aplicó su idealismo a las estructuras, destacó la armonía con la humanidad y su ambiente.

Wright decidió crear nuevamente un entorno herméticamente cerrado como lo había hecho en el edificio administrativo para la compañía Larkin de Buffalo, negando por completo el exterior del edificio. Concedió un papel preponderante a la iluminación, a través de la conexión de la luz natural y artificial. La iluminación natural provenía del espacio superior y la artificial era originada por tubos de cristal entre las columnas fungiformes y los planos horizontales que conformaban el techo del ambiente.

Aunque existe una diferencia entre uno y el otro, el edificio Larkin presenta un espacio central a cuyos alrededores se hallan ubicados varios pisos de oficinas; en cambio, el edificio Johnson Wax Headquarters ostenta una sensación de monumentalidad más elegante y aerodinámica, con un espacio único de trabajo en la planta baja que otorga un carácter más dominante.

En ambos casos, el arquitecto promovió algo muy importante que fue la arquitectura orgánica que busca la armonía entre el hábitat humano y el mundo natural, factores importantes e interesantes en lo que es la evolución del diseño.

La idea de delinear un mismo espacio para todos, con mayor sentido de proximidad y cooperación, permite a los empleados tener un acceso directo entre ellos, con el propósito de mejorar la eficiencia en el trabajo y sus relaciones.

El mobiliario, fabricado por la firma Steelcase, fue especialmente diseñado para este edificio. El tono marrón rojizo de los ladrillos se utiliza también en los suelos de hormigón; los ornamentos en piedras blancas y las columnas de hormigón forman un sutil contraste. (Pfeiffer, 2015, p.57).

También Wright diseñó el interior del edificio contemporáneo, contempló aspectos constructivos de edificación, materialización, distribución y estilo de los mobiliarios. El aumento del rendimiento de trabajo implicó que varias empresas proyectaran módulos de los sistemas de mobiliario con el fin de aumentar la productividad y crear entornos apropiados de trabajo. Esto contribuyó al inicio de una nueva tendencia en el desarrollo espacial administrativo.

La utilización de sólidos bloques de paredes a ciegas de ladrillo de color rojizo, cálido y espacios que se pliegan sobre sí mismo hacia el interior en color blanco, neutro generaba un contraste equilibrado, gran dinamismo y armonía en todo el ambiente laboral.

En 1959, Quickborner Team, incorporado por los hermanos Eberhard y Worghang Schnelle, diseñan un nuevo modelo de organización de oficinas que fue incorporado por grandes empresas administrativas. Esta estrategia se conoció como Burolandschaft u oficina de paisaje, que consistía en una planta flexible organizada en grupos grandes en donde se tiene en cuenta la disposición del mobiliario, y el empleo de elementos hogareños como alfombras, plantas y particiones bajas con la idea de repensar completamente el entorno laboral, el flujo de trabajo y las relaciones entre los empleados. (Brooker, 2013).

El concepto de diseño de oficina Burolandschaft se aleja del modelo organizado, estructurado, rígido y fijo pensado por Taylor, en favor de un interior descontracturado, libre, flexible, adaptable y fluido para todos los empleados. Fue una nueva y revolucionaria forma de distribuir el espacio de oficinas. La organización no jerarquizada permitía un espacio grande y único, con un sistema libre de circulación y movimiento de personas, también de información. Esto dio un nuevo énfasis de liberación en la distribución del espacio y el mobiliario.

La importancia del diseño, la disposición del mobiliario y el manejo de un estilo empresarial fluido significaron la eliminación de todo tipo de jerarquías, debido a que el sistema estaba ideado bajo características igualitarias, tendientes a lo democrático más que a lo autocrático, lo cual permitía la posibilidad de acomodar, adaptar y organizar y reorganizar el espacio de diferentes formas según las necesidades.

La estrategia del paisaje de oficinas conforma uno de los avances más significativos en cuanto al diseño en sí. La oficina abierta enlaza un modelo administrativo y productivo en el que la planta de trabajo es para todos; crea un vínculo colaborativo de bienestar, conexión e intercambio de ideas entre los trabajadores que redundan en los resultados

finales. El concepto optimiza una flexibilidad tanto individual como grupal, allí los empleados se pueden mover abiertamente, teniendo la libertad de visión y comunicación con rapidez y facilidad. Prontitud y efectividad. Este principio eliminó los tabiques, las puertas, los muros como elementos divisorios del espacio. Así, para evitar los problemas acústicos característicos de los grandes espacios apareció como recurso incorporar elementos de la casa para absorber las emisiones no deseadas a través de la distribución del mobiliario. A su vez, permitió el logro de una cierta privacidad sin necesidad de sectorizar ni separar a los empleados.

“Otra idea innovadora fue la Pauseraum, sala de descanso, un espacio estratégicamente situado donde se ofrecía desde un café hasta un servicio completo de bar”. (Brooker, 2013, p.61).

La estrategia de tener a disposición todo lo que implica una posibilidad de distención en los empleados hizo que aparecieran bebidas y comidas a disposición de los empleados de la empresa, sin importar el cargo o la interrupción del trabajo con la finalidad de ofrecer un espacio de relajación sin tener que esperar a los descansos oficiales. El ocio fue, entonces, integrado al trabajo haciendo que el día a día resultara más fácil para quienes trabajaban allí. Esto genera libertad en los empleados evitando que estén todo el tiempo sentados frente a un ordenador o en su puesto de trabajo, pudiendo tomar un café o bien sociabilizarse con otros compañeros de la compañía y así realizar un paréntesis que permita el despeje necesario en toda concentración. Estas salas de descanso son una de las mejores maneras de minimizar el agotamiento físico y mental del equipo humano para mejorar la productividad.

2.2 La oficina desde 1963 hasta la actualidad

Continuando con el desarrollo histórico de los espacios administrativos, nos acercamos a mediados del siglo XX y principios del siglo XXI. Las teorías y modelos de administración siguieron desarrollándose y modificándose con el transcurso de los años. Los avances

tecnológicos, tanto en la información como en la comunicación, exigen una continua adaptación y especialización de la sociedad en general y del mundo del trabajo en particular. En siglos anteriores el saber podía condensarse en unos pocos libros e información, actualmente es imposible agotar el conocimiento sobre un tema. Surge un nuevo paradigma en áreas administrativas y tecnológicas, que va transformando continuamente el mundo y el espacio de trabajo.

Desde 1963 en adelante, la oficina logra el máximo beneficio y la mayor eficiencia organizativa. La organización, la ecología y la tecnología dan lugar a dos polos, a la célula y a los espacios diáfano. El descubrimiento del capital humano, la eficiencia de una organización puede mejorarse fomentando la comunicación entre colaboradores. Se pasó de una modalidad de trabajo rutinaria a tareas que exigían conocimientos específicos. Surgen las oficinas de grandes torres como paisaje con iluminación artificial y aire acondicionado. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

La evolución de los edificios de oficina de los tiempos modernos aspira a favorecer la capacidad de realizar o cumplir adecuadamente una función, estableciendo una íntima relación entre el diseño del espacio y los equipos de trabajo. Al haber mayor grado de especialización laboral, fue necesaria la integración de equipos de trabajo, pero también la comunicación y la promoción del espíritu colaborativo.

La exigencia de una mayor especialización laboral da lugar a dos tipos de organización de oficinas, la celular y la diáfana.

El modelo celular característico en las oficinas descritas en 1.920 consiste en hileras de oficinas individuales o para pequeños grupos, con divisiones alineadas a un pasillo central. Por el contrario, el modelo diáfano que comenzó a utilizarse a partir de 1.963 es un espacio abierto, sin divisiones ni separaciones. La eliminación de barreras, de despachos individuales y puertas optimiza el lugar, maximiza la ocupación y reduce los costos. Esta organización permite la colaboración, el trabajo en equipo y ayuda a que fluya la comunicación entre los sectores de la empresa. Si bien ambos modelos de diseño

coexisten es el de distribución flexible del espacio laboral el que redundaba en beneficio del rendimiento laboral y productivo de la empresa.

La importancia brindada al capital humano y a la colaboración entre las personas como una fuente de crecimiento económico y laboral permitió el surgimiento de un espacio de administración diáfano, sin dejar de existir los espacios celulares y divisibles. Lo significativo y valorado durante estos años no era el diseño en sí mismo sino el vínculo entre las personas.

Los puestos de trabajo en un gran espacio favorecían la comunicación horizontal entre colaboradores. Los empleados podían moverse libremente sin barreras espaciales ni jerárquicas, y podía transformarse de ser necesario. Dejaron de existir espacios rígidos del empleado frente a su superior. Cerca de los puestos de trabajo fueron dispuestas zonas de descanso, salas de reuniones, bar y cocina. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

El nuevo concepto de organización centrado en el vínculo entre las personas cambió la jerarquía organizativa, surgió el modelo de administración horizontal en contraposición a un modelo rígido, verticalista, con divisiones marcadas entre los distintos estratos, y en donde la comunicación era cohesionada y limitada, sin mencionar las diferentes estratificaciones jerárquicas e informativas. Este principio limitaba y cercenaba el actuar del empleado, quien desarrollaba una actividad individual sin establecer relaciones entre sus pares ni con la autoridad.

Focalizar el crecimiento económico y la efectividad en el equipo de trabajo generó espacios flexibles, adaptables según las necesidades y con innovaciones como las salas de descanso, el bar, la cocina. Los nuevos diseños de oficina están pensados en el bienestar de la persona, alejando la mirada del principio Taylorista, que tendía a la equiparación del trabajo del hombre al de una fábrica.

La crisis del petróleo de 1973, supuso un duro golpe a la euforia tecnológica. Se aceptó que los recursos no son ilimitados, cuestionó los espacios iluminados artificialmente y las ventajas de un espacio diáfano. La oficina celular con ventilación e iluminación natural

cumplía estos requisitos, siendo el modelo predominante en Europa. En 1978 se construyó la primera oficina mixta, combinaba el espacio celular con la planta libre. Los despachos celulares a lo largo de los ventanales pasaron a ser símbolo de la jerarquía. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

El aumento en el precio del petróleo, unido a la gran dependencia que tenía el mundo industrializado del recurso, provocó una fuerte crisis y un estancamiento económico en los países que utilizaban el hidrocarburo en forma indiscriminada. Esto concientizó al mundo sobre la necesidad de reducir y transformar las fuentes de recursos. Estados Unidos y Europa, en donde la industria y los procesos tecnológicos avanzaban sin poner límites al uso de los combustibles, debieron modificar sus modos de vida, tanto los sociales como las organizaciones administrativas.

El primer e importante cuestionamiento surge por el excesivo consumo del combustible para fines industriales y constructivos. Las oficinas cerradas, con falta de iluminación natural, no constituían el diseño esperado ante los escasos recursos. Fue necesario reducir los costos industriales y ser menos dependientes de un recurso no propio. La realidad económica exigió un cambio en el diseño de los espacios de trabajo. La oficina celular representó un estilo propicio ante la necesidad de cambio. Sin embargo, algunos países de Europa enlazaron las ventajas de una comunicación fácil, propia de la amplia oficina diáfana, con la oficina celular.

Nuevamente apareció el concepto de diferenciación y jerarquías en los puestos de trabajo. Las oficinas con amplias ventanas que permitían el ingreso de luz natural y vista hacia el espacio exterior representaban un lugar de privilegio, no accesible para todos los empleados. Y ante esta necesidad de cambio de paradigma en los espacios de trabajo, fue necesario establecer motivaciones secundarias que permitieran establecer diferencias y marcar lugares de poder.

Los nuevos sistemas de mobiliarios facilitaron la incorporación de las ventajas de oficinas celulares con las plantas libres, combinando espacios cerrados y zonas con flexibilidad.

Apareció el cubículo, una célula espacial mínima, con techo abierto, dispuesto en una gran sala de manera flexible y en concordancia con la organización del trabajo. La distribución del espacio logró una renovación con sistemas modulares de mobiliarios, por lo tanto el diseño dejó de ser una atribución propia del proyecto del arquitecto. Estos diseñaban proyectos de oficinas con el objetivo de proporcionar un espacio neutro, definiendo el sistema de comunicación, el vestíbulo de entrada y la envoltura del edificio. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

La concepción de los nuevos modelos de oficina adquirió características innovadoras y prácticas; hubo separaciones entre los distintos puestos de trabajo, incorporaciones de nuevos elementos que brindaron cierta calidad y menos rigidez, como los cubículos con techos abiertos y de mínimas proporciones dispuestos en una sala amplia, de manera flexible y funcional a la organización del trabajo. Estas pequeñas células, al construirse con materiales flexibles y mobiliarios modulares, marcaron una diferencia, pero también una innovación con los diseños de espacios celulares de etapas anteriores. La plasticidad de los recursos utilizados no provocó la idea de separación ni la de individualidad, posiblemente por la abertura y la proporción que ofrecían.

La distribución del mobiliario deja de ser parte del diseño arquitectónico. Por el contrario el proyecto solo contempla el núcleo del edificio con un espacio de oficina neutro.

El beneficio arquitectónico en el diseño de los puestos de trabajo consistió en la instalación de despachos simples, no sobrecargados de mobiliarios sino beneficiando la posibilidad de mantener la privacidad sin dejar de lado los aspectos comunicativos y colaborativos entre los empleados, dando lugar a un ambiente de trabajo dinámico, productivo y relajado. Los nuevos espacios contemplaban la necesidad del trabajo en equipo, integrado e interdisciplinarios, a fin de establecer colaboraciones que supere y enriquezca el saber individual.

En 1980, la introducción del ordenador personal unido a la globalización de las finanzas produjo una eclosión de la construcción en Norteamérica y en Reino Unido. Muchas

oficinas no cumplían con los estándares requeridos y debieron ser reformadas: se instalaron conductos de cableado bajo el pavimento, el calor emitido por las pantallas exigía una buena refrigeración. La comunicación informal fue en aumento, dio respuesta a una concepción distinta del espacio, estableciendo zonas públicas, semipúblicas y privadas. Fueron aplicados diversos conceptos como célula, oficina combinada y gran espacio. Comienza a valorarse la relación entre entorno y rendimiento en el trabajo. (Hascher, Jeska y Klauch, 2005).

La revolución del ordenador personal en los puestos de trabajo, durante la década del 80, fue un reemplazo y un adelanto considerable de la máquina de escribir, generó cambios rotundos en los espacios de trabajo y en su organización. El ordenador personal representó una instancia revolucionaria, fue un acontecimiento tan profundo como la invención de la agricultura o el cambio producido con la revolución industrial y el inicio de la sepultura de modalidades de trabajo y culturas anteriores.

Representa entonces una transformación en gran escala del mundo de la información, y también cambian las necesidades y los requerimientos. Los edificios de oficina tuvieron que adaptarse a los nuevos requisitos, crear plantas completamente libres de muros y utilizar el suelo como lugar de paso del cableado exigido por el nuevo sistema. La alta carga térmica generada por los ordenadores exigió la inclusión de refrigeradores y esta instancia provoca también un mayor costo energético, que genera nuevas instancias de reducción.

La búsqueda de lugares de mayor comodidad para las necesidades humanas se convirtió en la búsqueda de condiciones más apropiadas para los requerimientos técnicos de las nuevas tecnologías.

El espacio de trabajo comienza a tener distintas características, ya no es más un espacio homogéneo, sino que coexisten diferentes áreas públicas, privadas y semipúblicas. Cada día las organizaciones administrativas comprueban la importancia de la relación entre el entorno y la productividad del individuo, buscando elementos estéticos de confort y

bienestar, haciendo que el empleado considere la empresa, el lugar de trabajo, como algo propio y significativo.

La arquitectura administrativa comenzó el tramo final del siglo XX reduciendo el consumo energético, la implementación de la tecnología y el mayor bienestar del trabajador.

“La influencia de las tecnologías de la información, el uso generalizado de internet, de los ordenadores portátiles y de los teléfonos móviles han permitido crear un entorno laboral mucho más fluido y sin límites”. (Brooker, 2013, p. 56).

La idea del diseño tanto exterior como interior ha tomado gran protagonismo en la vida arquitectónica. Sin duda alguna, los movimientos provocados por el flujo de información, las tecnologías portátiles y las telecomunicaciones han cambiado la organización burocrática de las empresas, revolucionando los hábitos, la manera de trabajar y los espacios en los que se trabaja.

El protagonismo de las técnicas de comunicación junto con la progresiva globalización implicó un nuevo tratamiento de la información más atemporal, ubicua y portable para que el trabajo sea mucho más flexible, hasta el punto que se pueda realizar lejos de la oficina. Los trabajadores han pasado a ser independientes del espacio y del tiempo. De este modo la realización parcial de trabajos desde la casa permite a las empresas reducir costos de movilidad de sus empleados y también un ahorro energético, sin considerar la reducción de la contaminación atmosférica ambiental.

El desarrollo del espacio de trabajo, como la inclusión de las nuevas tecnologías constituye el centro de interés de los diseños organizacionales. Las estructuras tecnológicas tienen como objetivo que el entorno humano sea más habitable y el motor de las oficinas del futuro.

En el desarrollo de este capítulo hemos recorrido los distintos momentos y modalidades de los entornos de trabajo a lo largo de los siglos y cómo han influido las diferentes concepciones en los lugares de trabajo, desde la realización de un trabajo en el interior de los grandes palacios o templos, en los que se guardaban los pergaminos y los

escribas realizaban sus labores, pasando por las primeras edificaciones con fines administrativos, la posterior incorporación de inventos producidos en la revolución industrial, hasta mediados del siglo XX y la actualidad, en donde la inclusión de la tecnología produjo una revolución de tal magnitud que modifica totalmente la forma y concepción del espacio de trabajo. Surgen las oficinas móviles, la información se encuentra en un ordenador y viaja según la necesidad, hoy la comunicación es inmediata. El continuo desarrollo y especialización del trabajo, sumado a los desafíos constantes del hombre en su afán de progreso individual y laboral, exigió incesantes cambios en los diseños de oficina. En un principio, directamente no se consideraban los sentimientos del hombre, frente a esta necesidad actual, y tal vez momentánea en la que el hombre pasó hacer el centro de interés en el progreso laboral. El interiorista necesita estar actualizado en los principios de administración, los avances tecnológicos, las necesidades del trabajador y las perspectivas macroeconómicas que también marcan las tendencias organizativas.

Los espacios de oficinas han estado de una forma u otra siempre presentes en la vida de la sociedad, responden a la demanda y necesidad de un espacio propio para el ejercicio laboral y establecen el lugar en el que se gestiona una determinada actividad lucrativa.

El avance en los lugares de trabajo, sus modificaciones, la búsqueda de espacios más acordes al crecimiento de la organización y el bienestar de la personas, continuará a pasos cada vez más acelerados, de la misma forma que se transforma y crece el mundo del trabajo.

La gran variedad de entornos laborales diseñados en los últimos años ha influido notablemente no sólo en el desarrollo económico de los países de todo el mundo, sino también en la cultura, en el estilo de vida, en el medio ambiente y, por supuesto, ha transformado el paisaje urbano de las ciudades.

Capítulo 3: Productividad laboral

Este capítulo tiene como objetivo ofrecer pautas prácticas y comprobadas para mejorar la eficiencia, idoneidad y productividad de los empleados en el transcurso de la jornada laboral, mediante el diseño de un espacio de trabajo estético, armónico, agradable y funcional. Para ello es preciso comenzar por el concepto de productividad, es decir, por la incidencia de los aspectos que pueden influir positiva o negativamente en el rendimiento. Ocupará, luego el centro de atención, el análisis de la motivación, su importancia y las pautas fundamentales que un diseñador debe tener en cuenta a la hora de proyectar un espacio en el que el bienestar del empleado y la satisfacción del empleador son ejes fundamentales a considerar y resolver.

3.1 Concepto de productividad

La finalidad de una organización es el logro o cumplimiento de una meta, incluido su desarrollo productivo. En el capítulo anterior hemos desarrollado el avance de los modelos laborales a lo largo de los siglos. La lucha por el crecimiento y la efectividad laboral ha existido desde la antigüedad; los principios e ideas han ido sufriendo modificaciones, tanto en aspectos como en conceptos, partir de los avances tecnológicos, las nuevas fuentes laborales y la incorporación de principios y saberes teóricos.

En la antigüedad, las divisiones sociales, con un modelo de trabajo originado y basado en la agricultura, no contemplaba la idea ni el bienestar del hombre; por el contrario, quien realizaba la actividad agropecuaria era considerado en una escala inferior dentro de la sociedad. Con el transcurso de los siglos, la jerarquización, los avances de los sistemas de producción y el interés de una mayor ventaja competitiva exigió que el trabajador tendiera a realizar su trabajo en un medio agradable y confortable. El diseñador de interiores, por lo tanto, debe tener en cuenta esta tendencia y considerar el comportamiento del hombre en su medio laboral, buscará que a partir de la ambientación del espacio el hombre se sienta bien y logre mayor productividad.

“La productividad es el resultado de una administración óptima de los recursos en un sistema socio técnico dinámico y concreto”. (Perel, Blanco y Shapira, 1991, p.79).

La eficacia y eficiencia de una organización son elementos esenciales en el progreso de la sociedad, términos importantes para la construcción de un futuro más pleno, digno y adaptado a las necesidades sociales. Esto implica el equilibrio de determinados recursos: los hombres, el tiempo, las ideas, la información, la tecnología y los insumos materiales entran en un engranaje particular con el fin de conseguir los máximos resultados, no sólo en lo que respecta a la fabricación o producción del servicio, sino también en lo referente a los métodos utilizados; incluida la relación interna de los integrantes de la compañía, institución o empresa.

La relación establecida entre la cantidad de productos obtenidos, los recursos utilizados y el tiempo invertido implican el logro de la productividad y el éxito de una empresa. Cuanto menor sea el tiempo utilizado para obtener un resultado, mayor será el grado de productividad del sistema; pero esta debe conjugarse con el nivel de eficiencia, que es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la producción obtenida.

El aumento de la productividad se debe a las políticas de personal existentes, a las metodologías empleadas, a la generación de un ambiente favorable para la ejecución de un programa de productividad, a las relaciones interpersonales y a la cooperación de los trabajadores que constituye el punto esencial para el éxito.

Lograr los objetivos de una empresa con fines de lucro y simultáneamente obtener para quienes la integran una calidad de vida organizacional satisfactoria y gratificante no son principios que se contradigan entre sí. La finalidad material y concreta de mejorar la productividad y el propósito humanístico de alcanzar las expectativas de su fuerza de trabajo no son excluyentes. La sinergia entre ambos conceptos y fines lleva al mejoramiento de la productividad y esto es producto de una política honesta de información y capacitación que abre la puerta a una administración eficiente, moderna con empleados informados, capacitados, productivos, confiables y colaboradores.

La productividad del trabajador depende de diferentes factores de la organización: van desde los equipos de trabajo, las relaciones entre los integrantes, el sentimiento de pertenencia, la necesidad de ser valorado y reconocido, hasta las condiciones de un espacio de trabajo: confortable, estético, con ambientes propicios y pertinentes, en donde el empleado pueda permanecer gran cantidad de horas semanales sin sentirse oprimido o a disgusto. La productividad es uno de los conceptos más importantes en la administración de una empresa. Por esta razón el diseñador tiene que conocer los factores, técnicas y estrategias para lograr mayor productividad, eficiencia y eficacia en el trabajo.

3.2 Las causas que disminuyen la productividad

El logro de una mayor productividad exige el análisis y estudio de los aspectos que favorecen el crecimiento del hombre y calidad de trabajo. Es todo un desafío tanto para la organización como para el diseñador alcanzar un equilibrio entre costos y funcionalidad para lograr el lugar adecuado para cada función y, a la vez, la flexibilidad necesaria para futuras modificaciones, siempre teniendo en cuenta el aspecto saludable e incentivador necesarios en la generación de trabajo y en la retención del talento humano.

Existen dos tipos de deslumbramiento, el directo e indirecto. El primero proviene de la luminosidad de las fuentes de luz ubicadas en el campo normal de visión; cuanto más brillante es la fuente de luz, mayor será el potencial de deslumbramiento. El deslumbramiento indirecto o reflejado proviene de una superficie de trabajo que refleja la luz desde una fuente hacia los ojos del espectador impidiendo la visión correcta de la imagen. Para solucionar el deslumbramiento es necesario ubicar las fuentes fuera de la línea de visión, utilizando pantallas, protectores, difusores o lentes que disminuyan sus niveles de luminosidad. (Ching y Binggeli, 2012).

El efecto de la iluminación natural en un ambiente puede generar un espacio acogedor, cálido y reducir el consumo de luz artificial. Casi siempre estos espacios son buscados,

promovidos, pero sin embargo no siempre producen beneficios: el ingreso excesivo de luminosidad o alto contraste de luminancias en el campo visual produce calor y deslumbramiento, impacta en el rendimiento de los individuos, por ende influye negativamente en la productividad.

Cualquier interferencia o perturbación a la visibilidad de la tarea traerá aparejada algún inconveniente físico como dolor de cabeza, fatiga visual, sensación de discomfort, agotamiento, estrés, falta de atención; todos ellos interfieren directamente en la salud y el estado de ánimo. En cuanto a la forma de producirse, está el deslumbramiento directo que proviene de lámparas o luminarias que inciden sobre el espacio muy intensamente, se encuentren situadas dentro del campo visual normal de un trabajador. Es importante tener en cuenta que la luz directa genera áreas oscuras, alrededor de la zona de luz intensa que proporciona. El deslumbramiento indirecto, en cambio, está causado por la luminosidad de una fuente de luz que se refleja en una superficie brillante, provoca una pérdida de contrastes, una visión borrosa y no permite la nitidez. A mayor contraste entre las luminancia de la fuente y el entorno, mayor deslumbramiento. Cuanto más lejos esté la fuente de luz en el campo de visión, menor deslumbramiento produce.

Por eso es importante la direccionalidad de las fuentes de luz. Con respecto a este aspecto en la ubicación de los puestos de trabajo, una luz desmedida en el ordenador puede provocar molestias y reducir el rendimiento visual de los usuarios durante la jornada laboral y generar molestias y ausencias que perjudican los costos laborales y organizacionales. Una distribución bien pensada y una colocación adecuada de las luminarias puede mejorar significativamente los problemas causados por el deslumbramiento directo e indirecto. De este modo habrá una mejora importante en la calidad del trabajo y en la visibilidad de los elementos al realizar sus tareas, sin necesidad de incrementar o reducir la intensidad de la luz. Además es importante centrarse en el conocimiento de las características arquitectónicas, el entorno del espacio, la posición, el tamaño y la cantidad de aberturas para que jueguen de manera

favorable, es decir, evitar que los rayos de luz no lleguen a las superficies de trabajo con intensidad y por ende que las luminancias incidentes reflejen lejos del trabajador, sin afectarlo.

El término ruido se refiere a sonidos incómodos, molestos o discordantes. Un ruido puede controlarse asilando el ruido en su fuente, colocando las áreas ruidosas lo más alejadas posibles de las áreas tranquilas, reduciendo la transmisión del sonido de un espacio al otro, perdiendo la transmisión a través del muro, techo o suelo, reconocer las cualidades de absorción del espacio receptor y el nivel de sonido del entorno para aumentar el umbral de audibilidad de otros sonidos en su presencia. (Ching y Binggeli, 2012).

Otro agente contaminante que interviene en la productividad y el rendimiento de los usuarios en los puestos de trabajo es el ruido. El sonido incómodo puede transmitirse a través de cualquier recorrido libre de aire, producido por conversaciones, por los movimientos de los trabajadores, por los equipos de las oficinas, por las instalaciones del edificios o por el exterior, ya sea por el tránsito, la velocidad de circulación, las obras o actividades comunitarias. Estos ruidos no son fáciles de controlar, por eso es conveniente que el trabajador esté aislado de manera adecuada de la fuente emisora. Los individuos miden y perciben el ruido por el oído, e interfiere inevitablemente en la actividad humana, cotidiana y en diversos modos. Los sonidos perturbadores y no deseados se propagan en todas las direcciones y, en su camino, puede llegar al receptor directamente o bien ser parcialmente absorbido o reflejado por los obstáculos que atraviesa en su camino. La reducción del ruido desde un espacio a otro dependerá tanto del nivel de la fuente sonora como del nivel de intrusión del sonido aceptable para el oyente, el cual variará según las características personales, de todos modos, existen parámetros que dan un grado de variabilidad aceptable.

La existencia de sonidos excesivos o continuos puede provocar daños auditivos, cambios de actitud, distracciones, interferencias en la comunicación, alteraciones psicológicas y fisiológicas. Un empleado al que se le asigna una tarea que exige precisión e

investigación no puede ni debe ser ubicado físicamente en un ámbito ruidoso, lógicamente estará menos concentrado en su tarea laboral; por ende rendirá menos en el resultado esperado por la empresa y en el suyo propio.

Es por eso que el interiorista para diseñar un buen comportamiento acústico en una oficina debe evaluar con precisión las fuentes que generan ruidos incómodos, los aspectos que hacen que un ruido sea considerado molesto, el grado de molestia y la frecuencia que tiene ese ruido en relación a los trabajadores. Por el otro lado, necesita conocer las herramientas fundamentales en la modificación y control de las propiedades acústicas del interior; a su vez debe intentar desarrollar y probar todas las opciones de reducción de ruidos para optimizar el ambiente, ya sea cambiando los acabados, las orientaciones o bien las formas de las superficies a través de un material en techos, en suelos y muros, pues la absorción del sonido varía y permite la reducción de las cualidades sonoras.

3.3 Las causas que incrementan la productividad

En este subcapítulo analizaremos los factores que aumentan la productividad, comodidad y bienestar de los empleados durante su jornada laboral. A lo largo del trabajo hemos observado cómo el lugar y respeto por el empleado en el medio laboral se ha ido transformando y modificando en el transcurso de los años. Actualmente la productividad laboral aparece directamente interrelacionada con el espacio de trabajo.

La iluminación natural fomenta la productividad en el lugar de trabajo y en los ambientes académicos. Por todo ello, la luz natural debe ser cuidadosamente controlada de forma que se eviten niveles incómodos de claridad, deslumbramiento o aumento de la temperatura. La altura de recorrido del sol cambia a lo largo del año y está en su ángulo más bajo en invierno y en el más alto en verano. La orientación sur es constante, la norte es difusa pero la conveniente para trabajar con ordenadores, ya que minimiza los

potenciales reflejos en las pantallas. La orientación oeste da el sol de tarde y la orientación este da el sol de mañana. (Grimley y Love, 2012).

La luz natural es una fuente de iluminación de excelente calidad y sumamente importante a la que conviene integrar por completo al proyectar el interior de una oficina. Sin embargo, el control está determinado por las actividades que se realizarán en ese espacio. Las personas tenemos reacciones emocionales e intuitivas a las cualidades de la luz. Es por eso que los proyectistas tienen que controlar la luz de acuerdo con la orientación, dimensión, configuración y características de las aberturas de paredes y de techos con respecto al entorno exterior adyacentes a cada espacio de la oficina. Es prioritario conocer la cantidad de luz y sombra durante la mañana, mediodía y tarde, y por último analizar las condiciones cambiantes de la luz diurna a lo largo del año, ya que no es lo mismo la posición del sol en el cielo en el invierno que en el verano.

La orientación sur en un espacio laboral es la más adecuada para la mayoría de las actividades, ya que recibe la luz natural de forma constante durante todo el día. Por el contrario, una oficina con ventanas orientadas al norte sólo cuenta con luz difusa, contribuye la luz de modo uniforme y su intensidad no es suficiente para crear sombras adecuadas a la vista. Las aberturas orientadas al oeste reciben el sol durante la tarde y en cambio las orientadas al este durante la mañana.

Los empleados suelen ser más positivos durante las estaciones de primavera y el verano, que en los meses fríos, por un tema de luminosidad y mayor número de horas con luz natural. Es decir si la luz natural penetra en el interior en forma adecuada, mejorará el estado de ánimo, el bienestar y la energía, por lo mismo, un aumento en el índice de productividad y eficiencia de los usuarios.

La luz natural puede controlarse mediante la adición de elementos complementarios como persianas y cortinas, por las características del vidrio y a través de la configuración de la propia abertura. Las nuevas tecnologías del vidrio permiten que el propio acristalamiento funcione como sistema de filtrado de la luz. También puede especificarse

distintas capas de vidrio que filtren la luz que penetra en un espacio y reduzca los rayos ultravioletas. (Grimley y Love, 2012).

La situación y el diseño de las ventanas afectan radicalmente la calidad de la luz. Si bien la luz natural es una fuente de energía y sumamente vital en el interior de una oficina, es importante considerar que el aprovechamiento de la luz natural para iluminar interiores de oficinas también requiere de elementos de control adecuados en el ingreso de dicha luz para evitar efectos no deseados e incluso situaciones molestas, con la finalidad de brindar confort y calidad dentro de la empresa.

El sistema de cortinas y persianas manuales o eléctricas permiten que el control sea lo más riguroso posible; al incorporarlo, el diseñador será cuidadoso ya que es un detalle estético que necesita ser integrado, a la vez que brinda privacidad durante todo el día. Al ser un sistema de control adecuado en el ingreso de dicha luz al lugar de trabajo beneficia la calidad de vida dentro de la empresa y promueve el confort.

Los tratamientos exteriores para ventanas en general están diseñados como elementos integrados a la arquitectura de la oficina. En cambio los tratamientos internos para ventanas varían según las necesidades de privacidad pueden controlar los niveles de iluminación, aislar térmicamente, filtrar las vistas y estéticamente alterar la forma y aspecto de la ventana. A su vez, actúan en la absorción del sonido, en la conservación del calor y en la seguridad contra incendios. Toda la situación descrita debe ser investigada con minuciosidad por el diseñador para dar con su proyecto una solución al motivo por el cual fue contratado.

La ubicación y el diseño de las aberturas afectan radicalmente a la calidad de la luz, es la manera más convencional de canalizar la luz del sol hacia el interior de la oficina. Una ventana que permita el pasaje total de la luz, sin cortinas o aquellas confeccionadas en un material grueso o cerradas que impidan el paso de la luz, incomodarán al empleado afectando su actividad laboral y disminuyendo la productividad de su tarea. Un diseñador

habrá realizado un buen proyecto si prevé y evita estas situaciones dando como resultado un efecto visual agradable, respondiendo con las necesidades de la empresa.

La elección por parte del diseñador de una cortina adecuada o de una abertura con doble vidrio que filtre el ingreso del frío y de la luz excesiva traerá como consecuencia un buen resultado en el diseño, donde lo estético esté cuidado pero además satisfaciendo al trabajador y al comitente.

La luz natural en entornos de oficinas abiertas puede llegar a zonas más profundas. Estos espacios utilizan superficies modulares de trabajo y unidades de almacenamiento para integrar muchas terminales de trabajo y aumentar la comunicación y productividad. (Ching y Binggeli, 2012).

Los sistemas de oficinas abiertas ofrecen flexibilidad y organizar los puestos de trabajo en todo el espacio sin barreras visuales. Las empresas con diseño funcionales, estéticas, dinámicas, espaciosas e integrada por todos los trabajadores en un mismo ámbito genera un acceso eficaz a toda la información, con interacción de todas las áreas facilitando la buena comunicación entre los trabajadores, haciendo que el personal se puede contactar con el resto del personal con inmediatez. De esta forma el trabajador se sentirá a gusto con su lugar de trabajo y podrá desarrollar su actividad de manera óptima.

El proyecto de un buen diseño deberá contemplar las aberturas y cortinas sean estéticamente adecuadas al lugar y que además cumplan con la función respecto al trabajador; que la luminosidad sea agradable armónica tanto en el ambiente laboral de la empresa u oficina como en la zona donde el trabajador desarrolla su tarea específica y también debe contemplar la elección de los muebles a adecuados estéticamente como a la finalidad que el comitente quiere lograr y por el cual ha sido encomendado el proyecto de diseño.

El diseñador deberá investigar el tipo de actividad desarrollada por la empresa y la cantidad del personal a fin de lograr un ambiente laboral donde la comunicación entre sus

empleados se adecúe a los requerimientos de oficina y que el comitente vea satisfecho sus necesidades en función del resultado y productividad esperada.

La luminosidad superficial de una zona de trabajo debería ser igual a la de su entorno o un poco más brillantes. Por lo general, se recomienda una ratio máxima de luminosidad de 3:1 entre la zona de trabajo y su entorno; y entre esta y la parte más oscura de la habitación circundante, la ratio de luminosidad no debería exceder de 5:1, dado que una mayor proporción podría producir deslumbramiento y problemas visuales asociados con la fatiga y la pérdida de rendimiento visual. (Ching y Binggeli, 2012, p.237).

La iluminación tiene como objetivo generar un atmosfera determinada, realizar los elementos principales del proyecto y el carácter del espacio. La oficina debe obtener un nivel de iluminación concreto y distribuido uniformemente en todo el espacio laboral. Una vez definidas las actividades o tareas que se van a desarrollar en cada espacio, el proyectistas debe conocer la eficiencia, las características de reproducción cromática, tamaño, consumo energético y vida útil de cada luminaria para definir estrategias apropiadas a los puestos de trabajo, tanto en términos estéticos como funcionales.

Para evitar deslumbramientos, las máximas relaciones de luminancias admisibles en el campo visual del observador. En una zona de trabajo la iluminación tiene que ser uniforme, aunque los ojos humanos son capaces de adaptarse a una amplia gama de niveles luminosidad. La iluminación inadecuada en un lugar de trabajo es cuando las personas deben esforzar la vista constantemente para ver pantallas, monitores o documentos. Traerá perjuicios visuales donde irán disminuyendo progresivamente su actividad a lo largo del día.

Es fundamental que el profesional del diseño logre en el proyecto un clima lumínico uniforme y armónico en todo el ambiente de trabajo y específicamente que se acentúe a las necesidades lumínicas de los espacio físico donde se desarrollan puntualmente las tarea de cada uno de los empleados. Cada trabajador debe estar en su puesto de trabajo con las condiciones de luz acordes a las tareas que realice. La iluminación armónica puede traer como resultado que no solo el trabajador se sienta cómodo y el resultado sea óptimo al trabajar sino también para el cliente que visite la institución, le resulte atractivo.

La elección de una correcta la iluminación no solo tiene un efecto en el trabajador sino es sumamente importante desde el punto de vista estético, una luz puede dar un clima cálido o frío, lúgubre, oscuro o alegre; cuando se lo ingresa a un ambiente laboral impacta en el efecto visual que la luz transmite

El mobiliario se encarga de hacer habitables los interiores, ofrece una transformación de forma y escala entre el espacio interior y el individuo. El mobiliario de oficina son sistemas de particiones modulares, sillas y escritorios que se diferencia del residencial en estilo, durabilidad o resistencia al fuego. Para proporcionar confort y funcionalidad en la ejecución de la actividad o tarea que desarrollemos, los muebles deberían diseñarse para responder o corresponder con nuestras dimensiones físicas y con las dimensiones acordes a nuestros movimientos. (Ching y Binggeli, 2012).

Por tanto el mobiliario es otro requisito esencial para fomentar la productividad y creatividad en un ámbito laboral. Los muebles seleccionado por el diseñador de interiores acorde a las necesidades de la empresa, permite intermediar entre lugar de trabajo y el empleado que cumple sus funciones en la oficina. Cada puesto de trabajo necesita distintos tipos de mobiliarios pero a su vez cada espacio puede contener variedades adecuadas a la función que se le pretende dar. En el mercado hay variedad de muebles con características propias en función del color, material, texturas, proporciones y formas que cumplen la misma finalidad.

Un proyecto de diseño difiere cuando se trata de un espacio laboral o de una residencia; el espacio laboral debido a la exposición con el público y la cantidad de personal que en él trabaja debe ser cuidado para evitar riesgos laborales y ser resistentes al uso, garantizando asimismo la seguridad contra incendio y la accesibilidad entre el mobiliario y los espacios de trabajo.

Cuando un trabajador se encuentra en un espacio de trabajo, permaneciendo buena parte del tiempo en el mismo lugar, manteniendo una misma posición afecta psicológicamente y físicamente. El cuerpo detecta si un mobiliario es incómodo, si una

silla es dura con forma excesivamente derecha o si un escritorio es muy alto o bajo para utilizarlo. El trabajador experimenta una sensación de displacer o molestia corporal que evidentemente ocasionará que su jornada laboral se vea afectada en una disminución de su tarea o en el resultado poco satisfactorio para la empresa. Es decir, hay una clara retroalimentación que nos dice si una pieza de mobiliario es apropiada para el uso previsto.

Así como también un pequeño escritorio que solo tenga espacio para una computadora sin lugar para el resto de los elementos de trabajo ocasionará una pérdida de tiempo en la búsqueda de los mismos y en la jornada laboral. El resultado final de su tarea se verá afectado.

Por eso los asientos deberían estar diseñados para soportar confortablemente el peso y la forma del usuario, permitiendo una postura óptima y por tanto saludable. Es tarea del diseñador elegir las dimensiones adecuadas de mobiliario, teniendo en cuenta las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo a las medidas, proporciones y las características psicológicas del trabajador. Con el objetivo que la silla y el escritorio ofrezca confort físico, comodidad y funcional donde el usuario esté en condiciones óptimas para desempeñar su laboral diario en la oficina.

Como conclusión del capítulo podemos decir que existen diferentes causas necesarias de ser tenidas en cuenta a la hora proyectar un diseño de espacio de trabajo. El interiorista tiene que estudiar todos los factores que intervengan en el espacio seleccionarnos de manera correcta. Este estudio refleja que las empresas, instituciones o las compañías deberían diseñar sus oficinas teniendo en cuenta los factores descritos de las buenas condiciones como también de los perjuicios en la salud de un uso incorrecto. Ya que trabajar en un ambiente óptimo, cómodo, relajado con luz proveniente del exterior, con grandes ventanales, en oficinas de techos altos, flexibles, espaciosas, bien destruidas y orientados favorece una actitud activa y positiva en la calidad de vida, desempeño, rendimiento, eficiencia y productividad de sus funciones de los trabajadores. En cambio si

el espacio de una oficina está cerrado, desorganizado, caótico o con una disposición mal orientada, el personal tendrá rechazo con el lugar y le disgustará trabajar ahí, por ende producirá menos.

El profesional del diseño debe lograr conformar mediante su labor profesional tanto al comitente como a los empleados que trabajan con el mismo, toda esa situación redundara en la productividad de la empresa. El Diseñador debe lograr que su tarea justifique el motivo por el cual se lo ha contratada de modo ya que no sea solo estético sino efectivo y productivo desde lo laboral; y un factor importante es el tipo y calidad de muebles elegidos para tal fin. Respecto al personal directivo el diseñador debe lograr que a partir de su proyecto se logre un lugar acorde con la función que el ejecutivo representa para la empresa.

Es labor del profesional del diseño interior indagar al comitente en cuanto a sus gustos pero también en cuanto a la tarea o actividad a desarrollar por cada una y el conjunto de las personas que trabajan en la empresa u oficina del comitente y en cuanto al resultado esperado por el empleador respecto a dicha tarea.

Capítulo 4: Análisis de encuestas y modelos de oficinas

El presente capítulo tiene como objetivo la verificación en campo de los aspectos teóricos analizados en los capítulos anteriores, en cuanto a los distintos modelos de oficinas y la incorporación de principios modernos e innovadores de la organización actual en el uso de las tecnologías y la comunicación.

Para ello consideramos importante la observación, la descripción, el análisis y la toma de imágenes fotográficas de dos modelos de oficinas privadas y dos del ámbito público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el partido homónimo en la provincia de Buenos Aires ambas en Argentina.

Se profundizara el análisis con un estudio cualitativo y cuantitativo de 835 encuestas, con respuestas cerradas a individuos que trabajan en oficinas. Las mismas fueron desarrolladas por sujetos de diversidad de edades y años trabajando en dicha oficina; cabe destacar que fueron realizadas de manera aleatoria a través de la aplicación gratuita de Google. El objetivo de dicha encuesta es conocer de manera general los ámbitos laborales y los factores y recursos que consideran influyentes en su rendimiento y productividad laboral.

4.1 Observación oficina privadas

Una de las oficinas privadas observadas fue Mercado Libre, compañía tecnológica multinacional de origen Argentino, que lidera el comercio electrónico de América Latina. La empresa está dedicada a la vinculación comercial de usuarios inscriptos a su servicio para compra, ventas y pagos por internet. Tal como lo indica su página web, la empresa posee varias unidades de negocios entre las que figuran Mercado Pago, Mercado Envíos, Mercado Shop y Mercado Publicitario. Fue fundada el 2 de agosto de 1999, cuenta con 18 años de antigüedad en el mercado y presencia en dieciocho países de América Latina y Portugal. En Argentina cuenta con sedes en Saavedra, Costa Salguero, en las provincias de San Luis y Córdoba.

El amplio crecimiento que ha tenido la empresa en los últimos años generó la necesidad de incrementar sus espacios de trabajo locales, con el fin de continuar y ampliar el desarrollo de su negocio y mantener su liderazgo. Surgió así la quinta sede situada en el edificio denominado Al Río I, de la Avenida Del Libertador 101 en el partido bonaerense de Vicente López. El edificio posee distintos accesos, tanto desde Capital Federal como desde la provincia. Su ubicación es sumamente estratégica, ya que se encuentra próxima a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y frente al Río de la Plata.

La torre Al Río I es un edificio corporativo vidriado con veinte pisos. Allí están instaladas grandes compañías, por lo que cuenta además con los requerimientos necesarios de *US Green Building Council* y con su respectiva certificación internacional de *Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)*, lo que indica el grado de construcción sostenible del edificio para asegurar un liderazgo de energía y menor impacto ambiental. (Grimley y Love, 2012). (Ver cuerpo C, figura 1, p.3).

Las oficinas de Mercado Libre ocupan una superficie de 3.918 m² y están ubicadas en los pisos dieciséis, diecisiete y dieciocho del complejo Al Río I. Los distintos pisos están conectados por una escalera de acero y cristal, que permite una comunicación fluida, una visión panorámica desde las distintas perspectivas del recorrido por los diferentes niveles y contribuyendo al pasaje de luz. Una de las paredes de la escalera tiene, como elemento decorativo y distintivo, un jardín vertical con sistema de riego incorporado, maximizando el ambiente a través del aprovechamiento del espacio de una forma sustentable respetando la certificación anteriormente mencionada. (Ver cuerpo C, figura 2, p.3).

En dicha oficina trabajan trescientos empleados de entre veinte a treinta años de edad de distintas profesiones: diseñadores, ingenieros en sistemas, economistas, especialistas en marketing, recursos humanos y atención al cliente.

En el piso diecisiete se encuentra el acceso principal a la empresa, la recepción, salas de reuniones, la cocina, el comedor y el área de estar. El lugar de recepción y atención al cliente tiene un mueble de trabajo de color blanco para dos recepcionistas. Atrás del

mueble de recepción, casi estableciendo un marco y un fondo a la vez se encuentra una pared blanca compuesta por un conjunto de cubos blancos que sobresalen en distintas dimensiones; aporta en sus paneles juegos de luces y espejos que brindan en el espacio sensación de movimiento y agilidad en el cruce con la iluminación del sector. En uno de los cubos, sobre el margen izquierdo se destaca el logo de la empresa. El piso es de madera rustica cepillada y los ventanales contribuyen luminosidad y amplitud al espacio. El diseño de esta recepción representa la imagen y características de la empresa. (Ver cuerpo C, figura 3, p.4). En este espacio se encuentra el sistema de control de acceso mediante tarjetas personalizadas que se utilizan en molinetes. (Ver cuerpo C, figura 4, p.4).

El recibidor se ambientó con sillones de forma rectangulares, mullidos, en color gris topo; almohadones de diversas tonalidades amarillo, naranja, verde, gris y violeta saturados generando gran vibración de colores; una alfombra con pelo largo suma textura y produce sensación de confort y junto a estos elementos se encuentra mesas redondas con revistas, frutas, para que los empleados puedan tomar un descanso, o utilizarlo como espacio de trabajo. Esta oficina tiene paredes blancas y otras con grafitis producidos por distintos artistas Argentinos, representando los productos y servicios que ofrece la plataforma, como elementos de hogar, de deporte y de tecnología. (Ver cuerpo C, figura 5, p.5).

El comedor está abierto durante toda la jornada laboral, es un ambiente para que los empleados tengan la posibilidad de desayunar, almorzar y merendar allí. El horario de almuerzo es de 12 a 15 horas, existe un menú subsidiado por la empresa, con precios más económicos. El ambiente cuenta con televisores y mesas rectangulares de madera rustica que permite estar informados y vinculados entre sí. Las sillas son de hierro con asientos tapizados en ecocuero en color blanco. (Ver cuerpo C, figura 6, p.5).

Por otro lado, en esta misma planta hay seis salas de reuniones, aptas para seis y hasta dieciocho personas, con equipamientos de multimedia de alta definición. Una mesa

rectangular con capacidad para dieciocho sillas ubicadas en el centro del espacio, por debajo se encuentra una alfombra de pelo corto de color gris, con una guarda más oscura. (Ver cuerpo C, figura 7, p.6).

En los pisos dieciséis y dieciocho están las áreas operativas de la empresa. Los puestos de trabajo son espacios abiertos y dinámicos que facilitan la comunicación, creatividad y colaboración entre las distintas áreas y equipos de trabajo. La política de la empresa es que todos los empleados se sientan tratados de igual manera en su entorno laboral y desempeñen sus tareas diarias con calidad y confortabilidad; es por este motivo que no existen despachos independientes sino que todos trabajan en el mismo lugar, tienen las mismas condiciones de trabajo, comparten el mismo tipo de escritorios, sillas y computadoras. Además cuenta con ventanales que permiten el ingreso de luz natural y para controlar la luminosidad cortinas en tela *black out*. (Ver cuerpo C, figura 8, p.6).

El estilo y planificación de los espacios de trabajo no es azarosa, por el contrario, responde a una necesidad de estimular a los empleados con el fin de predisponerlos a distintas acciones propias de su trabajo: interactuar, emprender, compartir ideas, tomar distintos desafíos y hallar diferentes oportunidades que se encuentran en el mercado para luego volcarlos a los productos.

En estas mismas plantas, para garantizar confort, las instalaciones presentan espacios de uso en común como cabinas telefónicas individuales (Ver cuerpo C, figura 9, p.7) y pequeñas salas vidriadas (Ver cuerpo C, figura 10, p.7) para llamadas o reuniones que exigen cierta intimidad. Las salas tienen equipos con sistemas de videoconferencia que les permiten facilitar la comunicación entre las oficinas del mismo edificio y entre las demás oficinas de Mercado Libre en Argentina y el resto de los países de América Latina. También hay sitios de reuniones en forma circular: están delimitadas con mobiliario de MDF enchapado en roble, con algunas aberturas vidriadas que permiten el paso de la luz natural. El interior está diseñado con mesas de hierro rodeadas por un sillón curvo con almohadones. El solado es de madera rustica cepillada, al igual que la recepción y el

área de descanso. Por otro lado, para generar un ahorro en el uso de la iluminación artificial, hay sensores de movimiento. El cielo raso es tensado de forma circular en barrisol sobre luces *led* cálidas. Es criterio de la empresa que estas salas de reuniones deban ser reservadas con anterioridad para su uso. (Ver cuerpo C, figura 11, p.8). En el piso dieciséis hay dos salas de reuniones circulares y ocho cabinas telefónicas; también existen dos salas de reuniones circulares y cuatro cabinas telefónicas en el piso dieciocho. En el entorno integrado, hay pizarras que actúan como límite virtual para dividir el sector de escritorios de esta zona de reunión. (Ver cuerpo C, figura 12, p.8).

En concordancia con los factores ergonómicos deseados vinculados al confort térmico y visual de los empleados, en Mercado Libre la luz natural es un aspecto fundamental dentro del edificio, ya que tiene acceso libre a los espacios y no se encuentran obstaculizadas por la presencia de oficinas cerradas. De todos modos, existe un control solar por tipo y color de vidrio que garantiza la comodidad en los lugares. Además cuenta con sistemas de cortinas en tela *black out* para usar según la necesidad. (Ver cuerpo C, figura 13, p.9). El aprovechamiento de la iluminación natural significa un ahorro en el uso de la luz artificial y un bajo consumo de los sistemas de climatización que se encuentran dentro de la empresa, así como también genera y promueve el bienestar laboral.

El personal tiene la ventaja de tener en cada piso espacios con canastas de frutas (Ver cuerpo C, figura 14, p.9) y máquinas expendedoras de productos de cafetería, bebidas y snacks. (Ver cuerpo C, figura 15, p.10). La empresa acredita mensualmente un monto fijo de dinero en sus tarjetas de ingreso para que puedan acceder a los alimentos subsidiados de estas máquinas durante su horario de laboral. (Ver cuerpo C, figura 16, p.10). Además, cuenta con cestos de diferentes colores que permiten separar y reciclar de manera disociada papeles, envases plásticos y el resto de los residuos con mayor facilidad. Esto favorecer la política de reciclaje, a la vez que promueve y ejecuta una conciencia colectiva. (Ver cuerpo C, figura 17, p.11). Otras de las ventajas y comodidades

que tiene todo el personal de la empresa son las cocheras, espacios donde pueden dejar sus autos.

Otra de las oficinas privada observada fue Google, compañía estadounidense fundada en 1998, que pertenece a la empresa tecnológica Google Inc., cuya principal producto que comercializa es el motor de búsqueda de contenido en Internet; también productos y servicios relacionados *Software*, dispositivos electrónicos y otras tecnologías. Tal como lo indica su página web, Google posee más de setenta oficinas distribuidas en cincuenta países alrededor del mundo y, si bien no todas son iguales, se caracterizan por tener el mismo concepto de diseño y proporcionar aspectos espaciales similares con el fin de que los empleados desempeñen sus actividades laborales dentro de las mismas concepciones.

La primera oficina de esta compañía en Argentina fue abierta en abril del 2007, en Catalinas, zona comercial del barrio de Retiro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Pero un año después, a fines de marzo del 2008, se trasladaron definitivamente a la Avenida Alicia Moreau de Justo al 350, dentro del edificio Dock del Plata, ubicado en el barrio de Puerto Madero. (Ver cuerpo C, figura 18, p.11).

Las oficinas tienen cuatro pisos, ocupan una superficie de 6000m² en los que trabajan doscientos veinticinco profesionales, ya sea en venta de publicidad online, en estrategias de negocios, en soporte técnico de ventas, atención al cliente y marketing. En su mayoría empleados argentinos, pero también algunos extranjeros con un promedio de edad alrededor de los veinticinco años.

El ingreso a la institución está en el segundo piso. Allí está ubicada la recepción en el centro de la planta y, desde el exterior de la misma, se destaca la iluminación y el logo corporativo de la marca, que se distingue por los colores intensos sobre la rústica pared de ladrillo de la fachada arquitectónica, propia de la mayoría de los edificios comerciales situados en la zona de Puerto Madero. (Ver cuerpo C, figura 19, p.12).

En cada piso hay salas de reuniones equipadas con videoconferencias. Los nombres de las salas de reuniones fueron elegidas por los googlers. En el primer piso aluden con nombres a los barrios porteños como Palermo, San Telmo, Recoleta, Puerto Madero y La Boca; mientras que las del segundo piso tienen nombres de personajes de caricaturas nacionales como Miguelito, Gaturro, Mafalda, Clemente, Hijitus, Condorito y Susanita. En el tercer piso tienen nombres relacionados con la naturaleza y en el cuarto piso la inspiración fue la música, en especial bandas como Sui Generis y Soda Stereo. La forma de estas salas son similar a la de los contenedores que están en el puerto y cada una ellas tiene un color diferente, pero siempre referenciado a la gama institucional de la compañía. (Ver cuerpo C, figura 20, p.12). Al igual que las impresoras de los distintos lugares de trabajo fueron bautizadas con nombres asociados al deporte como Maradona, Las Leonas, Los Pumas, La Gran Willy, Batistuta, Fangio y Ginóbili. (Ver cuerpo C, figura 21, p.13).

Al igual que en Mercado Libre, la organización de los puestos de trabajo es libre y abierta, fomenta la interacción y comunicación horizontal entre los empleados pero a la vez respeta las individuales a través de la personalización de cada uno de los espacios en el que se desarrollan las actividades laborales. Cada puesto de trabajo tiene una computadora portátil con conexión inalámbrica, una silla y un escritorio que sube y baja según las necesidades del empleado. (Ver cuerpo C, figura 22, p.13). Los paneles de los escritorios son de baja altura, miden un metro con diez centímetros para que los googlers puedan comunicarse entre sí, apreciar el paisaje que los rodea y vuelve propicio el ingreso de la luz natural a toda la planta. (Ver cuerpo C, figura 23, p.14). Aunque solo algunos jefes del sector tienen despachos independientes, estos son vidriados para poder mantener el contacto con sus colaboradores y a la vez registrar el accionar del personal en estos espacios diáfanos y luminosos. (Ver cuerpo C, figura 24, p.14).

Entre los puestos de trabajo existen áreas de descanso (Ver cuerpo C, figura 25, p.15) y de relajación con sillones de masajes (Ver cuerpo C, figura 26, p.15) para desconectarse

durante sus horarios laborales. Estos espacios vuelven más confortable y adecuado el clima de trabajo, a la vez que genera mejores condiciones para la producción.

Otra de las ventajas de los empleados de Google es que tienen cerca de los puestos de trabajo heladeras y alacenas provistas de bebidas, helados, lácteos, frutas, galletitas, golosinas gratis, con el valor nutricional y las calorías en todos los productos. (Ver cuerpo C, figura 27, p.16). Como parte de las instalaciones corporativas, existen espacios con mayor privacidad como lo son las cabinas telefónicas (Ver cuerpo C, figura 28, p.16) o salas de reuniones con videoconferencias. (Ver cuerpo C, figura 29, p.17).

La idea del diseño fue combinar trabajo y ocio en todos los lugares en los que los empleados tengan presencia. Las instancias recreativas son sectores primordiales dentro de la empresa porque aumentan la motivación, el compromiso, la salud física y emocional de los trabajadores; considerando estas ventajas como un factor que reduce el ausentismo y previene las enfermedades. Para incentivar la desconexión y promover paralelamente la actitud creativa, los googlers pueden distraerse en diferentes espacios: en el gimnasio (Ver cuerpo C, figura 30, p.17), en la sala de ensayo tocando algún instrumento musical (Ver cuerpo C, figura 31, p.18), en el salón de juegos con consolas de última generación, (Ver cuerpo C, figura 32, p.18), metegol, mesa de ping pong (Ver cuerpo C, figura 33, p.19) y pool (Ver cuerpo C, figura 34, p.19), o recurrir a la sala de masajes, en la que tres veces por semana un especialista acude a la empresa y los turnos deben ser reservados previamente porque se agotan con facilidad. (Ver cuerpo C, figura 35, p.20). También hay salas de descanso, ambientados para pasar un momento de relajación y entretenimiento, que incluyen espacios para dormir la siesta (Ver cuerpo C, figura 36, p.20), o bien colchonetas para las clases de yoga que brinda la empresa dos veces por semana. (Ver cuerpo C, figura 37, p.21). Además de distraerse, el personal puede entablar una comunicación informal con pares de distintas jerarquías y generar ideas productivas en todo momento.

Existe un área para madres, en la que las empleadas que tienen hijos pequeños pueden ir y recostarse un rato en un cómodo sillón para dar de amamantar o cambiarle los pañales y cuenta también con una heladera para guardar la leche materna. (Ver cuerpo C, figura 38, p.21).

Los baños ubicados en estos pisos disponen de sanitarios y griferías, pero a su vez algunos tienen duchas con jabones, shampoos y toallas para que los empleados puedan tomar un baño luego de realizar alguna actividad laboral o extra laboral que ofrece la empresa. (Ver cuerpo C, figura 39, p.22). Las duchas funcionan con luz solar (Ver cuerpo C, figura 40, p.22) y tienen luces que van cambiando de color, un elemento más que acompaña el relax y la distensión. (Ver cuerpo C, figura 41, p.23).

En Google hay dos comedores disponibles El mercado (Ver cuerpo C, figura 42, p.23) y Mafalda (Ver cuerpo C, figura 43, p.24) con autoservicio libre, de manera gratuita. El primero está abierto de doce a quince de la tarde y el segundo lo hace doce a dos de la tarde, aunque se puede ingresar al comedor en cualquier momento, ya que hay helados y bebidas a disposición a toda hora. Durante estas franjas horarias, el personal puede ir a almorzar cuando quiera, es decir, el horario de almuerzo lo administra cada uno. En cuanto al menú del día de los comedores, podemos decir que es siempre distinto y variado, está cargo de un chef propio que brinda distintas opciones para todos los gustos y dietas. Además, una vez por mes una nutricionista visita las oficinas a la hora del almuerzo, da consejos y sugerencias para seguir una alimentación equilibrada. El comedor tiene mesas rectangulares que favorecen la comunicación horizontal, en la que los empleados pueden aprovechar este espacio para propuestas y, entonces, este ámbito adquiere también un valor de reunión y producción durante el horario de almuerzo. Algunas mesas tienen vistas al dique cuatro del bajo porteño de Buenos Aires, dignas de aprovechar para un momento de relajación. (Ver cuerpo C, figura 44, p.24).

El consumo de los colaboradores a lo largo del día genera inevitablemente un montón de desechos; por tal motivo, los mismos empleados impusieron un sistema de reciclaje,

comprometiéndose a distribuir, clasificar y separar envases y residuos en distintas categorías dentro de recipientes para vasos, latas, plásticos, cartón, papeles y basura. Todos los viernes pasa la cooperativa de recuperadores urbanos, El Ceibo, para retirar el material. Esto combina compromiso, solidaridad y conciencia ecológica en una misma acción. (Ver cuerpo C, figura 45, p.25).

Al ingresar a la compañía, cada nuevo googler recibe un mosaico de acrílico de distinto color conforme a los de la marca, en el cual tiene que dibujar, escribir o dejar algo como marca que lo represente y lo colgará en una de las paredes del segundo piso, aportando al lugar un aspecto lúdico y siendo partícipe de un arte colectivo en su ambiente laboral. (Ver cuerpo C, figura 46, p.25).

El concepto de flexibilidad no se ve solo en los puestos de trabajo sino también en los horarios y la vestimenta. En google no hay horarios específicos de trabajo ni vestimenta formal. Los empleados trabajan por objetivos: tienen la libertad para organizar sus horarios y su forma de trabajo; pueden ir y venir de la empresa cuando quieran siempre y cuando cumplan con las tareas fijadas. De hecho, pueden utilizar el tiempo libre para desarrollar nuevos proyectos profesionales propios y aumentar sus posibilidades de desarrollo y crecimiento dentro de la organización. Además, los googlers cuentan con la posibilidad de elegir un día en la semana para trabajar desde la casa.

Al igual que en Mercado Libre, Google está organizada en función de disponer la mayor iluminación natural durante el mayor tiempo posible. Los puestos de trabajo están rodeados de ventanales vidriados que permiten el ingreso de luz natural. En el interior no hay barreras arquitectónicas que impidan el paso de la iluminación. Para ahorrar energía, las luminarias tienen sensores de movimiento en todo el establecimiento y, a medida que el individuo camina, las luces se van prendiendo solas.

En todo el ámbito laboral de la institución podemos observar la identidad que representa Google: conjuga un ambiente dinámico, moderno y transgresor. Se destacan los colores corporativos de la empresa, el azul, el rojo, el amarillo y el verde, los cuales aparecen

distribuidos de manera aleatoria en paredes, almohadones, alfombras, paneles, equipamientos, números y letras corpóreas con el fin de realzar la identidad de la organización, o con la intención de destacar, focalizar determinados elementos y situaciones específicas. Google, al tener colores corporativos intensos, complementa el resto del entorno con colores neutros, ya sea negro, blanco o gris para que no desdibujen o pasen desapercibidos los colores que identifican a la empresa. (Ver cuerpo C, figura 47, p26).

4.2 Observación oficinas estatales

Una de las oficinas estatales observadas fue el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP), organismo dependiente del Ministerio de Modernización de la Nación Argentina, que por un lado tiene a su cargo la elaboración de políticas públicas de formación profesional y capacitación de funcionarios y empleados públicos de la Administración Nacional y por otro, trabaja además en la investigación y publicación documental en lo referente al pensamiento estatal. Sus empleados tienen diversas edades y antigüedades en la Organización.

INAP funciona en el edificio en el que actualmente se encuentra el Ministerio de Modernización, en la Avenida Presidente Roque Sáenz Peña 511, entre las calles Florida y San Martín, en pleno centro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (Ver cuerpo C, figura 48, p.26).

Es un edificio señorial con un estilo academicista francés, adornado con pilastras de orden jónico y una cúpula que lo distingue. Actualmente puede observarse la belleza arquitectónica, paralelamente a la falta de mantenimiento en determinados sectores. (Ver cuerpo C, figura 49, p.27). El complejo cuenta con dos subsuelos, planta baja y ocho pisos de alto. En el ingreso al edificio, el solado y las paredes están revestidos en mármol. También el piso es de mármol con guardas y en ese espacio hay un mostrador para atención al público con disposición para tres personas. En el mostrador de forma

curvilínea y acero, se destacan el nombre del Ministerio, en letras negras, junto al escudo de la República Argentina; frente a la entrada del edificio y por detrás de la recepción existe una pantalla que identifica los principios actuales de la Administración Pública Nacional. (Ver cuerpo C, figura 50, p.27).

Los laterales de la recepción permiten por un lado el ingreso a la escalera y a los cuatro ascensores (Ver cuerpo C, figura 51, p.28) que conducen a las oficinas, y en su lado opuesto, una puerta vidriada de doble hoja que comunica con un amplio espacio, destinado a la realización de conferencia y cursos, actualmente en reparación (Ver cuerpo C, figura 52, p.28). Hay un auditorio de forma rectangular con dos columnas de butacas fijas, que miran hacia una pantalla de proyección y a los expositores. (Ver cuerpo C, figura 53, p.29).

Para ingresar al interior del edificio, los empleados necesitan identificarse con una tarjeta de acceso magnetizada y personalizada, que deben colocar en un receptor inteligente construido en acero que registra el ingreso y egreso al edificio. (Ver cuerpo C, figura 54, p.29).

Los ascensores y escalera de acceso a los pisos superiores se instalaron sobre una de las medianeras, es posible observar el estilo de su época en pisos y paredes. Para acceder a cada piso existe un segundo control de características biométricas, basado en la huella digital de los empleados con el fin de controlar el cumplimiento del horario laboral y la posibilidad de ingreso al espacio de oficinas. (Ver cuerpo C, figura 55, p.30).

Los distintos pisos del edificio tienen un mismo modelo de distribución organizadas a través de un pasillo central y circular cuya función principal es la circulación, la comunicación entre las distintas oficinas, la sala de reunión, la cocina y los baños. El pasillo está pintado de color blanco con solados de alto tránsito. Al mismo tiempo en este espacio de circulación existen cestos de basura, una impresora que es compartida por todas las oficinas del piso, dispenser de agua fría y caliente, matafuegos y carteles de salida en caso de emergencia. (Ver cuerpo C, figura 56, p.30).

La sala de reunión tiene una mesa central con sillas móviles que permiten anexar mobiliarios de acuerdo con las necesidades y tipo de reunión. (Ver cuerpo C, figura 57, p.31). Otro espacio en común para los empleados es la cocina que tiene heladera, microondas, anafe y bacha. (Ver cuerpo C, figura 58, p.31). Los ámbitos de trabajo están identificados numéricamente, son espacios cerrados con puertas de madera y vidrios opacos (Ver cuerpo C, figura 59, p.32). En su interior tienen paredes empapeladas, solado de madera, cortinas decorativas e iluminación básicamente artificial por tubos fluorescente. (Ver cuerpo C, figura 60, p.32). Los despachos permiten la ocupación entre dos o cuatro personas dependiendo de su tamaño. Del mismo modo el ingreso de luz natural y ventilación varía según la ubicación y orientación de las aberturas. Aquellas oficinas que balconean hacia el frente del edificio son más amplias y con un ingreso importante de luz y ventilación, mientras que las más pequeñas están orientadas hacia el pozo de aire del edificio, con poco ingreso de luz natural y ventilación. Desde los pisos superiores puede apreciarse la Plaza de Mayo, el Palacio Municipal y la Catedral Metropolitana.

Cada puesto de trabajo tiene un escritorio, una silla, un perchero, una computadora conectada a internet y un teléfono. Además cuenta con un armario para guardar documentación, libros y cosas personales. Existe un sistema informático conectado con los diferentes organismos públicos, creado últimamente con el fin de desburocratizar los procesos, evitar el uso de papel, agilizar los trámites y evitar la contaminación ambiental.

Al igual que lo observado en oficinas del ámbito privado, este ministerio también tiene en cuenta el control ambiental y sustentable, a través de cestos con bolsa de color negra para basura en general y residuos húmedos y otros cestos con bolsa de color verde para elementos secos y limpios como plásticos, vidrios, papeles, cartón y metal. (Ver cuerpo C, figura 61, p.33).

El segundo Organismo del ámbito estatal observado, El Instituto de Ayuda Financiera para Pago de Retiros y Pensiones Militares (I.A.F.P.R.P.M.), es una entidad autárquica,

con personería jurídica e individualidad financiera, cuya misión consiste en contribuir con el Estado a la financiación de los haberes de retiro, indemnizatorios de pensión, liquidación y abono de los haberes mencionados, correspondientes a los beneficiarios y no beneficiarios del personal militar y sus familiares. Está gobernado por un Directorio nombrado por el Ministerio de Defensa y constituido por seis miembros, de los cuales uno representará al Ministerio de Defensa, otro al Ministerio de Economía y Producción, otro será propuesto por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y los últimos tres serán propuestos por el Jefe del Estado mayor conjunto de las Fuerzas Armadas, y representarán a cada una de las Fuerzas Armadas debiendo ser oficiales superiores, en actividad o retiro.

La sede central de este organismo está ubicada en la calle Cerrito 572, entre Tucumán y Lavalle, en el barrio de San Nicolás, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Es un edificio clásico de once plantas, dos subsuelos, planta baja y ocho pisos conectados por ocho ascensores. Algunos beneficios y comodidades que brinda el Instituto a su personal son cocheras para las autoridades, salas de reuniones, lockers antiguos (Ver cuerpo C, figura 62, p.33), comedor, un jardín infantil para los hijos de los empleados, máquinas de cafetería (Ver cuerpo C, figura 63, p.34) y dispenser de agua fría y caliente a disposición todo el tiempo.

La entrada principal al Instituto se encuentra sobre la calle Cerrito. Dos puertas permiten el acceso al edificio, una entrada principal que permanece abierta durante el horario de atención al público, de lunes a viernes de ocho a trece del medio, y otra más pequeña, de bronce, para la salida del personal una vez finalizada su actividad laboral. La entrada principal es una puerta giratoria de cuatro hojas que permite un uso simultáneo de entrada y salida y en sus laterales, dos puertas de doble hoja que normalmente se encuentran cerradas. Las puertas son de vidrio, con marco madera y con detalles en bronce. En la parte superior figura el nombre y logo del Instituto con letras en bronce y el

escudo de la República Argentina sobre un granito marrón oscuro que los destaca, (Ver cuerpo C, figura 64, p.34).

Al ingresar al edificio se accede a un hall principal donde se encuentra el área de atención al público. Los ingresantes son controlados a través de un scanner de detector de metales controlado por un personal de seguridad. Las oficinas y espacios de trabajo son de diversos estilos y características. (Ver cuerpo C, figura 65, p.35).

El espacio de atención al beneficiario está en la planta baja, organizado por boxes que brindan mayor espacio y privacidad al momento de realizar un trámite o consulta y a la vez favorece el contacto visual. Existen siete boxes, cada uno está identificado con su respectivo número, en negro, colocado en un margen sobre una placa, que permite al usuario identificar el box adecuado; a su vez, cada empleado cuenta con su computadora para la atención y con los elementos necesarios para su trabajo. Estos puestos poseen solo una impresora de uso común. El cliente debe sacar un número al ingresar a la sede y es atendido por orden de llegada. Cada caso recibe su atención en forma individual y personalizada, pero además el lugar está preparado para recibir al interesado y un acompañante. Es un ambiente iluminado con luz natural que ingresa a través de las ventanas, con persianas de madera y cortinas americanas de bandas horizontales de aluminio, que permiten regular la entrada de luz y a la vez mantener la privacidad.

Por detrás de los boxes, se encuentran las oficinas de los directores de atención al público y el personal administrativo, dividido por un panel de madera, vidrio y marcos de bronce. (Ver cuerpo C, figura 66, p.35).

Para ingresar a los distintos pisos es necesario pasar por un control de acceso que lee tarjetas magnéticas, las cuales son entregadas al personal que trabaja en la institución. Los visitantes deben anunciarse en la recepción con el responsable de informar e identificar al ingresante y a quienes se les entrega una tarjeta provisoria de visita. (Ver cuerpo C, figura 67, p.36).

Los pisos están comunicados por siete ascensores y escaleras. El subsuelo está destinado al sector de la contratación y el mantenimiento de impresoras de alto volumen, las que permiten agilizar las liquidaciones judiciales de los beneficiarios por diferencias de haberes.

En el primer piso queda el centro de asistencia telefónica, cuyo horario de atención es de lunes a viernes de ocho a dieciséis horas. Este espacio es organizado en dieciséis puestos de trabajo individual, separados en boxes con sus respectivas sillas, computadoras y auriculares para que las personas responsables de esta actividad no sean interferidos por ruidos externos. (Ver cuerpo C, figura 68, p.36). Al ser una actividad de alta exigencia y atención, requiere silencio y concentración; y por esto los empleados cuentan con una sala de descanso apartada, que les permite desconectarse, distenderse y comunicarse con sus compañeros de trabajo. Este ambiente tiene luz natural y luminarias que brindan calidad e iluminación al ambiente. Para el control de la luz, hay también persianas de madera y cortinas corredizas de tela blanca. En cuanto a su mobiliario, cuatro sillones individuales en cuerina negra, una mesa ratona y un frigobar parecieran ser suficientes para esa función (Ver cuerpo C, figura 69, p.37).

En el segundo piso está el auditorio, el comedor y la guardería infantil. El auditorio está destinado a conferencias y cursos de capacitación informática, equipado con equipos de proyección y sonido de alta definición. Tiene capacidad para sesenta personas y espacio para cuatro disertantes sentados en sillas móviles que permiten cierta flexibilidad de acuerdo con las necesidades de la actividad formativa. (Ver cuerpo C, figura 70, p.37). El comedor, en régimen de autoservicio, tiene paredes blancas y verdes con mesas redondas para cuatro personas. Esto les permite a los empleados tener la alternativa de almorzar ahí, con la oportunidad de escoger libremente la cantidad y variedad de los alimentos por día. Además cuenta con microondas para calentar comida para aquellos que no coman en el buffet. El espacio está ampliamente iluminado por luz natural y artificial y cuenta con aire acondicionado. (Ver cuerpo C, figura 71, p.38). La escuela

infantil llamada “Pulgarcito” es otro de los beneficios para los empleados que tienen niños de meses a tres años, quienes son cuidados por maestras jardineras que realizan una planificación semanal de las actividades. Las docentes son ayudadas por personal no docente, encargados de preparar las tres comidas diarias: desayuno, almuerzo y merienda para alimentar a los niños, así como también del cambio de pañales a los más pequeños. En el lugar existe importante cantidad de juguetes para las distintas edades, móviles para los bebés, juegos de encastre, de arrastre y pelotas; así como también cunas y colchonetas para el descanso de los niños. Este espacio exclusivo para niños es observable desde la puerta de entrada, pintada en color azul con un dibujo de un payaso pegado en su puerta. (Ver cuerpo C, figura 72, p.38).

Los pisos superiores aparecen destinados al área de presidencia y las distintas jefaturas con sus equipos de especialistas y administrativos. Los despachos están distribuidos por jefaturas divididas según las actividades, existiendo un espacio para los jefes y, separados por un panel de vidrio, está el grupo de personal que asiste a los jefes. Los puestos de trabajo están conformados por sistemas modulares, combinan mobiliarios de acento y sistema basado en elementos verticales de división con sillas y computadoras para cada trabajador. Además cuentan con una impresora y armarios en común para guardar archivos y documentos en estanterías por rubro. (Ver cuerpo C, figura 73, p.39).

El mobiliario de acento no requiere elementos verticales o mamparas para crear configuraciones distintas de puesto de trabajo, en cambio el otro sistema define los límites de los puestos de trabajo por medio de mamparas bajas. Las superficies horizontales, los archivadores y espacios de almacenamiento están unidos a los paneles, completando el puesto de trabajo. (Grimley y Love, 2012, p.107).

Las oficinas tienen ventanas que permiten el ingreso de la iluminación natural, aunque su alcance no es igual en todo el ambiente laboral, debido a que existen obstáculos o elementos arquitectónicos que lo impiden. El solado es de madera, las paredes pintadas de color blanco amplían el espacio y carecen de elementos colgados, excepto en una de ellas en la que aparece un el aire acondicionado. El número de empleados varía según el tamaño del despacho.

El organismo se destaca por tener un cableado estructurado para toda la red informática. Combina fibra óptica, cobre de última generación y técnicas de conexión modernas que llegan a cada puesto de trabajo de la sede central y mejoran sustancialmente la transmisión de datos, la metodología y la velocidad de comunicación, optimizando el tiempo de respuesta de cada beneficiario. (Ver cuerpo C, figura 74, p.39).

El instituto cuenta con una sala de reunión para dieciséis personas con pantalla de proyección de última generación. El salón tiene solado y muebles de madera con sillas de cuerina en color negro. (Ver cuerpo C, figura 75, p.40).

4.3 Comparación de las oficinas observadas

La observación de las cuatro oficinas permitió conocer las características arquitectónicas, estilos y modalidades laborales. Si bien la muestra relevada no es muy amplia, ayudó a distinguir las igualdades y diferencias entre las oficinas y la pertenencia a los distintos ámbitos.

Las dos oficinas del ámbito público observadas tienen características muy similares en cuanto al modelo arquitectónico, pero difieren en la distribución del espacio. Los espacios de trabajo en el Instituto de Ayuda Financiera para Pago de Retiro y Pensiones Militares están organizados por tareas, con un lugar destacado para el jefe, separado de sus asistentes por un panel vidriado. En el Ministerio de Modernización de la Nación, en cambio, está organizado por despachos para dos o cuatro personas y despachos privados para las autoridades. Otra de las diferencias entre ambas oficinas es que el IAFPRPM tiene beneficios como cocheras para determinados cargos, guardería y comedor para la totalidad del personal.

En tanto lo observado en las oficinas privadas, llama la atención cómo el diseño conjuga con herramientas de últimas tendencias que influyen en los aspectos ambientales y en el clima organizacional. Mercado Libre y Google son Instituciones que entienden perfectamente las necesidades de su personal y los satisface para lograr el mejor y más

productivo desempeño. Ambientalmente tuvieron en cuenta el menor impacto ambiental posible y esto incluye el uso racional de la energía, cestos de basura que faciliten las políticas de reciclaje, controladores eléctricos y lumínicos. El clima de trabajo adecuado hace que los empleados estén predispuestos a tomar riesgo, emprender y comprometerse con la empresa. Estos espacios amplios y luminosos, asociados a un modelo de gestión dinámica, colaborativa y flexible, pone en valor indudablemente la comunicación, la sinergia y el trabajo grupal. Las salas de reunión integraban la implementación de la última tecnología en lo referente a comunicación y videoconferencia, elementos esenciales en el quehacer de las marcas.

Una de las diferencias más importantes entre las oficinas ámbito privadas en comparación con las del ámbito público es que las primeras son espacios realmente innovadores, creativos y sustentables, que tienen en cuenta y promueven el bienestar y la productividad de sus empleados y, por ende, el crecimiento organizacional; las de espacio público vienen organizadas y ajustadas a la arquitectura de la época.

Otro aspecto contemplado es que los puestos de trabajo están organizados en función del ingreso de luz natural, logrando así un importante ahorro en iluminación artificial y un bajo consumo en el uso de equipos de refrigeración y calefacción. En cambio, en las empresas públicas, estos aspectos no son una prioridad, ya que, aunque existen espacios con ingreso de luz natural, hay oficinas internas en donde la luz natural es muy precaria o bien no la hay.

El ámbito privado incorpora jóvenes profesionales que cuentan con conocimientos en programas informáticos con el objetivo de incrementar el aspecto económico, productivo y el crecimiento organizacional de la empresa. En cambio, en las oficinas públicas observadas, existen agentes de edades heterogéneas, algunos de ellos con mucha antigüedad en la institución, por lo tanto hay una brecha importante en cuanto a la experiencia y a los mecanismos de actualización informáticos que deben convivir.

Las cuatro oficinas cuentan con algunas similitudes. Una es que todas las oficinas evaluadas tienen más de un piso por lo que están conectadas por escaleras y ascensores, con controles de acceso a la empresa mediante tarjetas magnéticas, y constan con salas de reuniones. Evidentemente existen parámetros organizacionales básicos que son asumidos de diversos modos, según los objetivos de la empresa, las disponibilidades económicas y los recursos arquitectónicos y humanos que disponen.

Otra está relacionada con la evolución de la conciencia social como lo es la separación y clasificación de los residuos en cestos diferentes, con el objetivo de reducir el impacto sobre el medio ambiente, que beneficia sin duda al grupo de trabajo en general pues desarrollan una tarea compartida y de mayor alcance. Los cestos están ubicados en lugares accesibles y cómodos para todo el personal, identificados con carteles de reciclaje o residuos húmedos.

4.4 Encuesta

Para este proyecto, se llevó a cabo una recolección de datos a través de una encuesta. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Batista Lucio, la encuesta es “Un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (2006, p. 217). Para poder evidenciar los aspectos descritos anteriormente en el marco teórico sobre la relación entre los aspectos edilicios y el logro de una mayor productividad laboral.

El tamaño de la muestra fue de ochocientos treinta y cinco personas que trabajan en oficinas donde el rango varió entre los dieciocho a mayores de cincuenta y uno años, a quienes se les administraron siete preguntas sobre cuántas horas trabajaban, cómo estaban constituidos sus puestos de trabajo, cómo se sienten en sus ámbitos laborales, cómo consideran el estado de las instalaciones de su organización, qué aspectos influyen en su rendimiento y qué espacios tiene su organización.

Para esto comenzaremos por la primera pregunta ¿Cuántas horas trabajas? El 40,07% trabaja entre 4 a 8 horas diarias, seguidos por un 38,9% que trabaja más de 8 horas

diarias, un 12,2% que sus horarios laborales son flexibles y el 8,1% restante trabaja entre 1 a 4 horas. Podemos decir que la mayoría de las personas entrevistadas están más tiempo en sus ámbitos laborales desempeñando una serie de tareas que en sus propias casas.

Asimismo en la segunda pregunta sobre ¿Cómo están constituido los espacios de trabajo en su organización? El 63% de los entrevistados respondió que en su organización existen despachos individuales y espacios compartidos por todo el personal, seguido de un 20,5% que indicó que su lugar de trabajo es compartido y el 16,5 % restante contestó que trabajan en despachos individuales y separados. Las respuestas de esta pregunta permiten concluir que, si bien existen organizaciones con puestos de trabajo compartidos por el total del personal, hay un 16,5 % de organizaciones que no están teniendo en cuenta los espacios abiertos y flexibles que incrementan la productividad, comunicación, interrelación e intercambio de ideas entre sus pares. Es decir siguen manteniendo y promoviendo el concepto de las jerarquías en los puestos de trabajo.

En la tercer pregunta sobre ¿Cómo se sienten en su ámbito laboral? El 39,8% respondió que se siente muy bien, el 29,6% contestó que bien, el 20% indicó que excelente, un 8,6% regular y el 2,3 % restante se siente mal. En esta respuesta podemos observar que el grado de satisfacción de los entrevistados es muy variable, no existiendo un indicador preponderante sobre el sentimiento de los empleados en sus espacios de trabajo, lo que lleva a pensar que en este aspecto entran como variables el tipo de trabajo, su capacitación, la relación con los pares y el desarrollo personal.

La pregunta número cuatro sobre ¿Cómo consideran el estado las instalaciones de su organización, teniendo en cuenta los factores ambientales como iluminación, ventilación, acústica, tecnología, mobiliario y climatización? Queda evidenciado en el gráfico de barras que entre el 48% y 54% de los 835 entrevistados consideran que la ambientación de sus espacios de trabajo es buena. Si bien no existieron respuesta negativas en cuanto

a factores ambientales, el indicativo bueno permite inferir que existen posibilidades de mejora.

La quinta pregunta sobre los aspectos que influyen en su rendimiento laboral teniendo en cuenta las variables de ambientes, recursos de trabajo, relación entre los compañeros, edad y experiencia laboral. El gráfico de barras permite observar que el 45,5% considera de importancia el ambiente laboral como influyente en el desarrollo productivo de una organización, únicamente el 4,7%, siente que el ambiente laboral no afecta su rendimiento, el resto de las respuestas están entre el 32,5% que consideran que la influencia es media, y el 17,3% que es poco.

En cuanto a la importancia de los recursos de trabajo 42,2% considera este aspecto medianamente importante y un 36,6% considera importante, el resto de las respuestas se encuentran entre 17 % y 4,2%, indicativo de poca y nada importancia.

Asimismo el 42,4% considera que el vínculo entre los compañeros es un factor importante para el logro de una mayor productividad, seguido de 31,1% que indican que es medianamente importante, el 19,7% lo ven de poca importancia y únicamente 6,8% que no considera que sea un factor relevante.

En cuanto a la edad del trabajador, el 43,11% de los entrevistados consideran un factor poco relevante, el 32,8% creen que es medianamente importante, siguiendo de un 18,80% que no lo ven relevante y únicamente el 5,3% consideran que es de suma importancia.

En tanto la experiencia laboral, el 43,3% de los entrevistados consideran un factor medianamente importante, para el 26,5%, lo consideran importante, el 22,5% lo consideran de poca importancia y únicamente el 7,7% no creen que es un aspecto importante para el rendimiento.

La última y sexta pregunta fue realizada sobre los espacios con que cuenta la organización, considerando los indicadores de comedor, cocina, lugar de entretenimiento, guardería, sala de reunión y espacios de descansos. Únicamente el 13,1% del total de los

entrevistados respondió que en su organización tiene una sala de entretenimiento y del mismo modo un 28,7% tiene un espacio para el descanso. Esto dos porcentajes implican que son pocos los empleadores que consideran importante un lugar de distracción y relajación en el medio laboral. Otro factor con bajo porcentaje de existencia son las guarderías infantiles, únicamente el 6,7 % tiene este beneficio, aspecto que debería ser prioritario para el trabajador pues tener la tranquilidad de que sus hijos menores de 4 años estén en un espacio cuidado y cercano al ambiente laboral optimizaría su rendimiento.

El 66 % de los encuestados cuentan con cocina y el 50,8% tienen un espacio de comedor. Estos dos índices permiten inferir que el espacio de comida es tenido en cuenta en las organizaciones, ya sea a través de una cocina o un comedor.

Respecto a la existencia de sala de reuniones, el 62,9% responden que en sus organizaciones cuenta con este lugar y lo valoran como un espacio que permite la integración, el intercambio de ideas y comunicación.

La modalidad de encuestar personas al azar, con heterogeneidad de edades, actividad y que trabajan tanto en oficinas privadas como públicas, permitió arribar a las siguientes conclusiones. Podemos afirmar que existe un bajo porcentaje de organizaciones que tienen en cuenta a su colaborador como un todo y así lo integra a su concepto laboral. Esto se manifiesta en la presencia o no de espacios que ayudan a mejorar la productividad, rendimiento y motivación del empleado como lo son salas de descanso, de entretenimiento o de relajación, ámbitos todos beneficiosos para la salud física y socio emocional del empleado.

Un aspecto priorizado por los entrevistados es la importancia de la comunicación y relación con el grupo de trabajo y el ambiente laboral. En cambio un aspecto no considerado por el 43,1% de los encuestados es la edad de los trabajadores. En tanto que las empresas privadas evaluadas priorizan a los profesionales jóvenes y consideran este aspecto como un elemento fundamental para lograr una mayor productividad

económica, las empresas públicas incluyen variabilidad de formación, edades, valores a los que no siempre logran organizar y modelar para el funcionamiento exitoso de su responsabilidad.

Capítulo 5

El quinto y último capítulo tiene como objetivo plantear los distintos recursos y factores que favorecen la productividad del personal de una empresa. Este principio exige una mirada abierta a los aspectos que permiten el crecimiento continuo de una organización. Para desarrollar este criterio describiremos el modelo de distribución óptimo de los lugares de trabajo que generan una fluida comunicación entre los empleados. Entre los aspectos a considerar es la flexibilidad laboral aplicada a la vestimenta, a la libertad horaria, a los sistemas de mobiliarios modulares, a la iluminación, a la existencia de espacios interconectados y multifuncionales. Esto implica el equilibrio entre las necesidades cambiantes de la empresa y su personal. Continuaremos describiendo los aspectos sustentables, tecnológicos y ergonómicos que previenen la salud psicofísica del trabajador.

5.1 Productividad en relación a la flexibilidad

El hablar de flexibilidad laboral nos referimos a la racionalización del trabajo, a la productividad, a encontrar un equilibrio entre las necesidades cambiantes de la empresa y su personal.

Como hemos expresado en los capítulos anteriores de este Proyecto de Grado, el criterio estético y la obtención de una mayor productividad en una empresa, debe ponderar el diseño de oficinas y espacios de trabajo organizados en estructuras amplias, hiperconectas y flexibles, con espacios comunes que permitan un gran movilidad y que a su vez combinen con espacios cerrados y multifuncionales, no existiendo distinción con los espacios de trabajo.

Un aspecto orientado a estimular la creatividad del personal de la empresa son los espacios multifuncionales, tal como su nombre lo indica pueden tener distintas funciones. Los espacios implican que desde el diseño se determine como van a ser usados los ambientes, es decir, la adaptación proporcionada del entorno de una función con la otra.

Además de constituir beneficios y comodidades para los trabajadores como las existencias de comedores, salones de entretenimiento, salas de descanso y relajación. Estos ambientes donde el personal además de relajarse, entretenerse, desconectarse, encuentra un clima adecuado para un encuentro ocasional, reuniones espontáneas o comunicación informal entre pares del establecimiento. Podemos decir que estos espacios ayudan al intercambio de conocimientos y al trabajo en equipo.

Si bien el encuentro es informal o no planificado, permite una conexión que suele dar paso al surgimiento de nuevas ideas, a la resolución de un tema o conflicto laboral. En estos espacios también se privilegia la eliminación de jerarquías ya que pueden ser utilizados por todo el personal de la Institución, estableciendo un plano de igualdad de forma autónoma y segura. Los encuentros suelen ser tanto o más útiles que los programados, aspecto comprobado en las oficinas observadas del ámbito privado, en donde se alimenta el vínculo, la productividad de la empresa y una buena mecánica para la toma de decisiones. Cada integrante del equipo de trabajo al tomar contacto informal con otro le permite visualizar con mayor inmediatez el objetivo que se pretende lograr.

Este sistema de distribución abierto, libre y flexible, sin la existencia de estructuras rígidas genera un clima laboral de cordialidad y camaradería, donde todo el personal de la empresa trabaje en un mismo espacio privilegiando el trabajo colaborativo e interdisciplinario. El objetivo de esta distribución es lograr el intercambio de información y promueve el dialogo no solo por cuestiones laborales sino también en aspecto personales. Es decir que la comunicación fluya de manera horizontal y democrática para ayudar a cumplir la meta u objetivo de la empresa. Por otro lado lograr una fluida integración entre todos los trabajadores de la Institución, favorece la colaboración social e interacción entre colegas. Los espacios abiertos fomentan la sinergia entre los profesionales que acuden a ellos y mejorar sus esfuerzos y el resulta de su trabajo.

El interiorista debe contemplar la libre circulación; proyectando un diseño libre sin obstáculos ambientales de carácter físico que impiden o dificultan el desplazamiento de

las personas, intentando evitar las barreras arquitectónicas con la finalidad de la eliminación de jerarquías. Las paredes ocupan espacio por ende suprimiendo muros aumentara el espacio para el personal, mejorara la funcionalidad, operatividad y amplitud del espacio de trabajo.

En la distribución de una planta libre, los puestos de trabajo ocupan todo el espacio, es decir todo el personal trabaja en un mismo ambiente y acceda a los mismos servicios en igualdad de condiciones sin que haya una separación por una pared, despacho o cubículo personalizado. De esta forma, este sistema de distribución colabora en la fluidez e igualdad entre los diferentes trabajadores. Además, otro elemento a tomar en consideración en la distribución del espacio es la adecuada ubicación de los puestos de trabajo en relación con los ascensores y escaleras apuntando a la mayor accesibilidad a los mismos.

“Los entornos de oficinas abiertas utilizan superficies modulares de trabajo y unidades de almacenamiento para integrar muchas terminales de trabajo y aumentar la comunicación y productividad”. (Ching y Binggeli, 2012, p.321).

Los sistemas modulares de oficinas aportan flexibilidad en la organización de la planta y la posibilidad de personalizar una terminal de trabajo. El equipamiento es liviano, portátil y móvil sirve para adaptarse a las necesidades, tareas o actividades específicas de la empresa. Los mobiliarios flexibles permiten adaptar según las necesidades del momento. Existen diversos sistemas disponibles en variedad de tamaños y materiales como hemos explicado en el capítulo anterior. Algunos que incluyen paneles modulares, superficies de trabajo y unidades de almacenamiento. Una oficina flexible puede ser organizada con muebles sin divisiones verticales o mamparas o mediante mamparas bajas. Ambos sistemas tienen por finalidad que cada trabajador tenga su lugar de trabajo pero a su vez que se encuentre comunicado con sus compañeros; es decir facilita el contacto con quienes comparten el ámbito laboral.

No solo debe existir flexibilidad en los mobiliarios sino también en la iluminación, utilizar más de un circuito eléctrico para que se pueda adaptar a las diferentes necesidades. Para esto hay que tener en cuenta la función, el aspecto y el tamaño del ambiente laboral para integrar los distintos sistemas de iluminación: iluminación general, iluminación de trabajo e iluminación de refuerzo que hemos explicado en el capítulo uno. La iluminación debería mantener el mismo estilo que el resto del espacio y estar colocadas de tal manera de que la fuente de luz no deslumbre.

Otra forma de flexibilidad laboral es la libertad horaria y de vestimenta, esto ha sido descrito en el capítulo anterior al analizar lo observado en la oficina de Google. Implementar una política laboral en función de la prosecución y cumplimiento de los objetivos, no del cumplimiento horario, existiendo metas claras que el empleado debe cumplir. De este modo, el personal tendrá la libertad de administrar sus horarios y su forma de trabajo, no importando donde lo realice, mientras cumpla con los objetivos laborales previstos. Esta libertad les permite a los individuos de la empresa a sentirse cómodos y poder gestionar también su vida personal.

La comodidad del trabajador también debe reflejarse en la flexibilidad de la vestimenta, que posibilite y ofrezca al empleado trabajar cómodo, a su gusto sin tener que cumplir pautas rígidas de vestimentas. Esto dependerá de la actividad que desarrolle el empleado y la profesión que desempeñe, hay actividades más formales que otras pero de igual modo debe privilegiarse la satisfacción del personal que las desarrolla. Es decir si el empleado está cómodo en su espacio laboral con la vestimenta que considera confortable y adecuada el resultado de su actividad laboral será productivo. Sin duda esta política horaria y de ropa informal muestra a los empleados un sentimiento de libertad y confianza del empleador en su trabajo.

Lo analizado hasta el momento demuestra que los espacios de trabajo se deben organizar de acuerdo a las actividades y no a las jerarquías laborales. Estos espacios permiten, comodidad, seguridad, funcionalidad y accesibilidad de forma equitativa para

cualquier integrante de la empresa. Cuando un empleado encuentra confort y comodidad en su lugar de trabajo logrará sus objetivos en términos de productividad. Esto cabe para el personal de grandes responsabilidades dentro de la institución como para un empleado de menor jerarquía; cada uno integra un eslabón de toda la organización laboral de una empresa. Una persona que logra cumplir con las metas de la entidad o institución donde trabaja percibe que su función dentro de la misma tiene sentido y lo incentiva a continuar; todo ello beneficia al resultado final buscado.

5.2 Productividad en relación a la sustentabilidad

Otro de los criterios importantes en espacios de trabajo y oficinas es la sustentabilidad privilegiando los espacios flexibles donde se eviten divisiones interiores que formen cubículos o despachos independientes. Esto redundará en un mayor aprovechamiento y utilización del lugar de trabajo y del personal que en él cumpla sus funciones. De esta forma no tendrá gastos adicionales, es decir la empresa reduce los costos operativos y estructurales. La movilidad que ofrece una oficina flexible permite reducir también el consumo de energía.

Las oficinas con sistema de certificado independiente *Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)*, es decir, Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, desarrollada por el *US Green Building Council* consiste en una organización sin ánimo de lucro dedicada a edificios sostenibles en cuanto a diseño, métodos constructivos y métodos operativos reducen de manera significativa, o mejor aún, elimina el impacto negativo de edificaciones sobre el medio ambiente y sus ocupantes. Lo descrito ha sido explicado detalladamente en el capítulo cuatro al referirnos a los edificios sustentables donde están ubicadas las oficinas de Google y Mercado Libre. Estos edificios reducen el impacto ambiental, logran un balance económico y brindan al personal espacios de calidad, confortables, saludables y seguros con el objetivo de fomentar la productividad y el bienestar general. A su vez la utilización de materiales y recursos naturales e

innovación en cuanto al diseño interior generan eficiencia en el aprovechamiento del uso de agua, energía y atmósfera.

Por otro lado, en un proyecto de diseño de espacio de una oficina, el interiorista debe integrar la calidad de la luz natural en la totalidad del ambiente. Una oficina iluminada de forma natural tiende a disminuir la dependencia de la iluminación eléctrica, con la consiguiente reducción del consumo de energía. La luz solar brinda calor al interior del edificio y puede comportar ahorro energético en climas fríos así como también aumentar los costes en aire acondicionado durante los meses cálidos. (Ching y Binggeli, 2012).

El diseño tiene que lograr un máximo aprovechamiento de la luz natural en los puestos de trabajo, siendo esta una fuente de iluminación de excelente calidad que brinda calidez al ambiente y conlleva a un claro ahorro de energía eléctrica. Todo ello beneficia al cuidado del medioambiente con un mayor aprovechamiento de los recursos naturales; aumentando la calidad de vida de los miembros que trabajan en dicho espacio. Asimismo debe ponderarse la evidente disminución en los costos fijos de la empresa, que esta situación trae aparejada.

La utilización de la luz natural ingresa mediante aberturas en paredes y techos brindan un clima de bienestar a los que laboran en dicha empresa, pueden visualizar los diferentes momentos del día y así tomar contacto visual con el exterior de la empresa. La cantidad de luz solar que ingresa a los interiores de una oficina es variable debido a los factores tales como la orientación, contexto, entorno, tamaño, morfología de las aberturas y los cambios climáticos que esta efectúa a lo largo del día y época del año. La iluminación natural integrada en la totalidad del ambiente de trabajo, crean un entorno laboral confortable y satisfactorio para los trabajadores incidiendo de manera directa en su productividad generando un impacto positivo sobre la rentabilidad de la empresa.

Sin embargo, al aumentar la iluminación diurna, aumenta la necesidad de claridad en el espacio interior y se requiere temporalmente más iluminación artificial para compensar esta sensación de falta de claridad. El objetivo del Diseñador es lograr un confort visual

compuesto de claridad y atracción visual. La claridad se define como la intensidad lumínica y grado de reflexión sobre las superficies verticales y la atracción visual como el grado de desigualdad entre la luz y la sombra, así como por el paso gradual de la intensidad lumínica entre las superficies. (Hascher, Jeska y Klauck, 2005).

Es función del profesional del diseño lograr en el ambiente laboral una claridad y luminosidad que permita compensar la iluminación que se produce a lo largo del día, es decir es necesario incrementar la luz artificial para complementar el ingreso en la oficina de la luz natural. El interiorista logrará su objetivo respecto a la atracción visual si equilibra el efecto de claro oscuros del ambiente dando una mayor visibilidad al espacio de trabajo. En definitiva el confort visual busca armonía y equilibrio entre las luces y sombras del espacio laboral que redundan en beneficio del bienestar del empleado y de los clientes que asisten a la empresa. La luz artificial depende de la luz natural y viceversa al momento del diseño, ambas componen la atracción visual que el interiorista debe lograr.

Pero al mismo tiempo el diseño del espacio de trabajo permitiendo el ingreso de la luz natural requiere una coordinación cuidadosa con la paleta de colores que forman parte del ambiente. El nivel de iluminación de una oficina debe ser uniforme. En las oficinas con luz natural directa y cambiante puede ser más adecuada utilizar una paleta neutra. Las que reciben sólo luz norte o difusa pueden justificar el uso de colores intensos. (Grimley y Love, 2012).

La iluminación altera completamente el aspecto real del color cuando se lo utiliza en un interior; es decir que puede hacer que los colores parezcan totalmente dispares e incluso la luz natural a distintas horas del día puede afectar considerablemente a los colores. Es por eso que el interiorista debe tener especial cuidado en el ingreso de luz natural y el uso de color en paredes, cielo raso, pisos, mobiliarios del espacio de trabajo; la elección adecuada de los materiales, texturas y tonos del espacio dependerá del aspecto o clima que transmitirá la oficina. Los distintos tipos de luz dan lugar a rendimiento de color

distintos, la luz solar directa es la proporción de la luz natural que incide en un lugar específico proveniente directamente del sol; se entiende como la luminancia que produce en una superficie horizontal no obstruida. En este caso es conveniente pintar la oficina con color negro, blanco o grises para lograr conseguir una dominada distribución de la luz. En cambio la luz norte es una iluminación difusa y tenue, no tiene la intensidad ni el resplandor de la luz directa porque esta diseminada y viene desde todas las direcciones. Es más suave y no genera sombras pronunciadas por eso es adecuada pintarla en colores fuertes.

En definitiva, el diseñador tiene elegir un esquema cromático en función a la orientación de la ventana, al tipo, cantidad y calidad de luz natural que entrar al espacio laboral. Por otro lado tiene encontrar un equilibrio entre la luz natural con la luz artificial para asegurarse de que los colores combinen y armonicen en el ambiente.

Si bien la luz natural hay que integrarla al ambiente de trabajo, es labor del interiorista controlar el ingreso de la misma en un proyecto de diseño para evitar molestias, deslumbramiento, reflejos, encandilamiento, aumento de temperatura y contrastes excesivos producidos por sol directo. El Diseñador de Interiores es conveniente que tenga en cuenta la orientación, tamaño y forma de las aberturas ya que la luz natural cambia el recorrido y ángulo del sol en las distintas horas del día y estaciones del año. Por otro lado la distribución natural varía según los obstáculos exteriores tanto de edificios, vegetaciones, condiciones atmosféricas de nubosidad, humedad y polución atmosférica.

Para controlar la luz natural como hemos explicado en el tercer capítulo, es necesario agregar tratamientos de aberturas o elementos complementarios como persianas, cortinas, dispositivo o vidrios con características específicas que permiten regular la iluminación y temperatura, evitando el ingreso excesivo de luz y calor al ambiente interior de trabajo. También optimiza el consumo de los equipos de climatización. Los tratamientos interiores de ventanas reducen la condensación de humedad del ambiente

evitando que se empañen, mejora el aislamiento acústico, actúa en la conservación del calor y en la seguridad contra incendio.

En los espacios flexibles al sacar las barreras arquitectónicas, los mobiliarios fijos o en sus defectos muebles móviles mal ubicados, permite que la luz natural no sea interrumpida e ingrese a zonas profundas de la oficina. En el caso de que haya espacios cerrados, las separaciones interiores deberían ser transparentes para que permitan la entrada de la iluminación natural.

En definitiva la iluminación natural permite reducir el consumo de recursos energéticos convencionales, logrando importantes beneficios económicos y ambientales. Es decir ahorro en las facturas eléctricas, reducción de las cargas térmicas interiores con su impacto en la capacidad y costo de los sistemas de acondicionado. Por otro lado que el interiorista crear ambientes y escenas deseadas, redundada en una comodidad intangible pero a su vez evidente dando como resultado la mayor productividad de cada uno de los integrantes de la empresa.

Otro enfoque holístico es la instalación de sensores de presencia que encienden sistemas lumínicos y permiten el ahorro de energía eléctrica, esto ha sido observado en las empresas Google y Mercado Libre. Estos sensores activan las luces cuando detectan movimientos físicos o presencia de personas de un área determinada del ambiente, pero también las apagarán automáticamente cuando los movimientos de las personas o actividades hayan concluido y ya no es necesaria su utilización; es decir que evita que una luz permanezca encendida cuando la zona está vacía. Esta potente herramienta electrónica permite iluminar artificialmente áreas del espacio de trabajo solo cuando es necesario mediante el uso de interruptores de luz reduciendo el consumo de electricidad de la oficina y disminuyendo los costos de la empresa. Otra ventaja es la comodidad con la que se mueve es los espacios de trabajo el personal al caminar libre sin tener la responsabilidad de prender y apagar las luces.

La sustentabilidad también se ve reflejada en el uso de cestos diferenciados, como hemos apreciado en las cuatro oficinas analizadas en el capítulo anterior; ello permite separar residuos reciclables de los no reciclables para reducir la contaminación ambiental. Cada cesto posee un color específico de identificación por material a desechar en los mismos. Esto conlleva otra innovadora actividad en conjunto desarrollada por el personal de la empresa permitiendo un fluido contacto entre todos los empleados.

Otra forma de dar sustentabilidad al ambiente es el lugar de ubicación de la empresa con relación a su empleado; lograr que la oficina se encuentre ubicada en zonas cercanas a la vivienda del trabajador reduce el impacto ambiental evitando grandes desplazamientos para llegar a su lugar de trabajo reduciendo costos del trabajador, dando bienestar y comodidad a los empleados que redundan en su productividad.

Como hemos visto en la escalera de circulación general que comunica los diferentes piso de Mercado Libre; la sustentabilidad también se ve evidenciada en incorporar elementos naturales al ambiente de trabajo que permiten regular la humedad, purificar los espacios, absorber componentes dañinos para la salud del personal que trabaja en la empresa y generando un entorno estético más agradable a la vista. Un ambiente cuidado estéticamente, de aspecto confortable y atractivo visualmente redundan en un aumento del bienestar del empleado y por ende de su rendimiento y productividad laboral.

5.3 Productividad en relación a la tecnología

El concepto de movilidad de oficina flexible implica a su vez contar con tecnología de la información para lograr mayor independencia del trabajo y del lugar donde éste se realice. Para esto es necesario disponer de una cantidad de recursos como ordenadores portátiles, teléfonos móviles, servicio de internet con conexión inalámbrica y sistemas digitales de documentos. Estas tecnologías ofrecen al espacio un acceso inalámbrico en un entorno móvil, creando un ambiente laboral más fluido y sin límites.

Las tecnologías de comunicación permiten almacenar, gestionar y centralizar la información digitalmente con el fin de ganar espacio de áreas destinadas a archivos físicos; de esta forma estarán fácilmente disponibles es decir facilitara el tiempo, los costos y la búsqueda de documentos. Este método hace que las tecnologías permitan realizar tareas sin la necesidad del papel físico. El ahorro de la utilización de insumos como el papel trae como consecuencia una reducción significativa de los costos fijos de la empresa. La digitalización son aliados para optimizar y automatizar la utilización de operaciones remotas mediante la integración de la tecnología y sus datos permiten al personal trabajar en diferentes lugares de la oficina. Asimismo permite monitorear el funcionamiento de la empresa a distancia y en un tiempo real. Esto permite maximizar oportunidades en toda la escala de la operación énfasis en producción.

La simplificación de trámites evitando el uso de insumos y papel hace menos burocrático el sistema, reduce costos, mejora la competitividad, agiliza el papeleo para contratar y efectuar negocios. El interiorista debe focalizar su tarea mediante el uso de la tecnología permitiendo eliminar obstáculos. La restricción del uso del papel trae como consecuencia la rebaja de gastos, viáticos, certificaciones y gestorías.

El trámite por internet u *online* destraba el procedimiento dentro de la empresa con la consiguiente reducción del tiempo de trabajo ocasionando mayor productividad. La conexión por aire ha reducido la conexión por tierra, permitiendo espacios más móviles. El uso en la oficina de la gestión de documentos o expedientes electrónicos permite el trámite a distancia ahorrando el tiempo que ocasiona el sistema presencial; es decir con un solo trámite *online* se concluye la tarea o se hace un envío. Este sistema es claramente ventajoso para el empleador como para el trabajador por el aumento de productividad que genera.

Asimismo el uso de tecnología permite al personal trabajador acceder a toda la información almacenada en el servidor de la empresa en cualquier momento y lugar, sin necesidad de estar en su puesto de trabajo. De esta manera, el empleado puede decidir

libremente cuál es el lugar más adecuado para desarrollar su actividad en cada momento. A su vez, disminuye significativamente el costo de mantenimiento de la empresa, la disminución del uso del papel reduce el impacto ambiental de una organización.

Por otra parte, la seguridad se logra mediante el uso de cámaras de seguridad y por el sistema de control de acceso y egreso del personal a la empresa; de esa forma se evita que personas ajenas a la institución ingresen indiscriminadamente. Las oficinas analizadas en el capítulo anterior tienen implementados sistemas de ingreso y egreso a áreas restringida de la empresa mediante el uso de tarjetas magnéticas y de un molinete ubicado en las puertas de entrada de las oficinas. Este sistema es mecánico, personal ocasiona mayor seguridad y control del público, ahorro de personal destinado a tal fin, facilita y disminuye el tiempo de ingreso e egreso al lugar de trabajo. El sistema asegura solo el ingreso de personas que cuentan con la tarjeta magnética; por ende brinda seguridad y da lugar a mayor productividad en la labor desarrollada por cada persona para el personal.

Este sistema de acceso permite combinar cerraduras electrónicas y llaves mecánicas en un solo sistema produciendo así un extraordinario nivel de seguridad, gestión de medios de identificación ahorrando el coste de cualquier autorización de la infraestructura informática.

La utilización de un sistema de cámaras permite monitorear en tiempo real lo que sucede en el edificio o empresa garantizando la seguridad y tranquilidad de todos los que trabajan en la misma.

5.4 Productividad en relación a la ergonomía

Los cambios en la manera de trabajar no sólo se reflejan en el diseño del espacio sino también del equipamiento. El interiorista debe estudiar las medidas y proporciones del cuerpo humano; también las tecnologías para adaptar productos, tareas, entorno, herramientas a las necesidades y capacidades tanto físicas como psicológicas del

personal de la organización. Tiene por objetivo darles eficiencia, satisfacción, salud, seguridad y bienestar a los trabajadores. En definitiva el planteamiento ergonómico en la oficina consiste en diseñar los productos y ambientes laborales de manera que éstos se adaptan a todas las personas que integran la empresa y no al contrario. Teniendo en cuenta en los puesto laborales la altura de la mesa, los equipos de apoyo utilizados para la comunicación, los espacios disponibles y de aproximación. El diseño intenta obtener un ajuste adecuado entre las necesidades, límites de las personas que lo ocupan y los requerimientos o demanda del trabajo.

En Google se logró lo descrito por el uso de tecnología que mediante el accionar de un botón ubicado en el escritorio de cada puesto de trabajo, el empleado pueda regular la altura y cercanía de la superficie de trabajo, facilitando en gran medida el grado de confort para desarrollar cómodamente sus funciones de acuerdo a sus necesidades y objetivos de cada momento. Por otro lado cuenta con sillas con mecanismos regulares que cumplen la misma función para que el trabajador se siente para realizar su tarea.

La ergonomía puede ayudar a garantizar condiciones óptimas de trabajo y por tanto la salud de los trabajadores; reducen las demandas y esfuerzos físicos de trabajo durante el desempeño de sus laborales dando como resultado disminución de patologías, lesiones o dolencias en el humano. Además, otro efecto beneficioso es que mejorara entornos laborales y trae aparejado la motivación lo cual resulta un efecto positivo en la productividad y rendimiento del trabajador.

Su función consiste en crear las condiciones del entorno laboral más adecuadas para los trabajadores en lo que se refiere al nivel de ruido, iluminación, temperatura, mobiliario, orden, higiene, mejorar la postura de trabajo, reducir la carga física de trabajo y el esfuerzo de ciertos movimientos, entre otros. En el ambiente de trabajo se debe disponer del espacio necesario para poder moverse con comodidad.

En el caso de los mobiliarios, el cumplimiento de requisitos de calidad ergonómica permita prevenir molestias posturales. Una silla sirve de asiento a una persona para eso

debe estar diseñada para soportar confortablemente el tamaño, peso y forma del trabajador. En cambio el escritorio es una superficie horizontal, plana y elevada del suelo que se utiliza para trabajar por eso debe estar diseñada para soportar los objetos que se utilicen en ella, ser duradero, resistente y estable. El cumplimiento de estos requisitos logrará un confort funcional a través de espacios adecuados para que el personal pueda hacer su trabajo con equipos ergonómicos para crear ambientes útiles. De esta forma se evitará molestias del personal a lo largo de la jornada laboral. Dependiendo de la actividad o tarea que se desarrolla será el mobiliario a utilizar.

Asimismo, el ruido es otro elemento que puede influir en los espacios de trabajo. El nivel del sonido no debe ser alto porque altera la capacidad de concentración, perturba en las tareas e interfiere en la comunicación verbal entre los trabajadores. Es tarea del diseñador aislar los ruidos que entorpezcan la actividad laboral afectando por tanto la productividad del personal de la empresa. Se entiende por ruido un sonido incomodo, molesto, discordante; hasta una música inadecuada afecta el desempeño laboral.

Como ha sido explicado en el capítulo uno al referirnos a las condiciones acústicas y las estrategias tendientes a reducir los sonidos en el ámbito laboral, reduciendo o cerrando las aberturas de puertas o ventanas; siendo necesario en algunas oportunidades modificar la forma u orientación de las mismas. Es función del interiorista conocer las características de los materiales ya que no todos absorben, reflejan y afectan de la misma manera. La elección de doble vidrio en las aberturas permite aislar el ruido exterior y conservar la temperatura en el ambiente laboral.

Con respecto a los colores podemos decir que cada uno simboliza y afecta de manera negativa o positivamente a la mente y las emociones de las personas. Evidentemente, el interiorista tiene estudiar y analizar el efecto del color en la percepción y la conducta humana a la hora de seleccionar el esquema cromático de las paredes, techos y mobiliarios en el ambiente y las áreas de trabajo. El tratamiento cromático es fundamental para la función estética visual del entorno ya que los colores influyen y pueden cambiar

por completo la idea que tenemos de un determinado espacio. Como hemos referido en el capítulo uno sobre la psicología del color, cabe concluir que cada color provoca distintas respuestas a las personas que transitan y trabajan en una oficina reaccionado psíquico, físico o emocionalmente de manera instantánea.

La ergonomía del color estudia cuáles son sus repercusiones tanto en el rendimiento como en la salud del trabajador, los factores que influyen en el estado de visión según el ambiente de trabajo así como las consecuencias de las capacidades visuales del trabajador en el proceso productivo.

Es conveniente que la empresa instruya a sus empleados pautas de orden e higiene con relación a sus puestos de trabajo para evitar pérdida de tiempo y energía del trabajador con la consiguiente desventaja en la productividad final de la institución. La limpieza y mantenimiento de la empresa es un elemento clave para una buena imagen corporativa y organizacional quien a partir de la misma atrae público interesado en el uso de la empresa y en los productos que ella vende o gestiona.

La limpieza y orden van de la mano generando un ambiente agradable dentro de la empresa estimulando la motivación o rendimiento de la fuerza laboral dando buena impresión al cliente o proveedor; además es imprescindible para la prevención de enfermedades, lesiones y accidentes en los empleados. Por otro lado ahorra el espacio, tiempo y materiales, es decir si un puesto de trabajo está limpio y ordenado el trabajo tiene mayores posibilidades de realizarse en forma segura y correcta, porque el empleado se siente cómodo y seguro aumentando la productividad y calidad de su trabajo. En definitiva un aire limpio puede ser un factor determinante en la salud del equipo.

Conclusión

Para concluir y responder a la pregunta problema de este Proyecto de Grado podemos establecer que a los fines que una oficina optimice la productividad laboral es necesario que esté organizada en estructuras amplias, abiertas, móviles, hiperconectas y flexibles, donde todo el personal de la empresa trabaje en un mismo espacio favoreciendo la labor en equipo, la comunicación, la colaboración, la integración social y el intercambio de ideas en forma horizontal.

Los sistemas de distribución flexibles, al no tener barreras arquitectónicas, estructuras rígidas u obstáculos en el desplazamiento por la oficina aumentan el espacio, mejoran la funcionalidad, movilidad y contemplan la libre circulación de las personas que transitan por ella. También al no haber paredes o despachos personalizados, los espacios se deben organizar de acuerdo a las actividades. De esta forma no existen diferencias entre las jerarquías y por consiguiente se incrementa el contacto entre los trabajadores que interactúan entre sí.

A su vez, otro aspecto que las empresas deben tener para estimular la creatividad, la motivación y el rendimiento de los trabajadores es la existencia en el ámbito laboral de lugares multifuncionales como los comedores, salón de juego y salas de descanso. Estos ambientes versátiles reúnen distintas funciones en un mismo espacio donde además de relajarse y entretenerse logran un encuentro informal o espontáneo favoreciendo la comunicación e integración entre colegas. Es decir que todo el personal de la empresa trabaja en el mismo espacio y acceden a los mismos beneficios en igualdad de condiciones. Esto trae como resultado que no existen diferencias entre las jerarquías y la flexibilidad que produce el espacio multifuncional.

Por otro lado, los sistemas de mobiliario modulares y la iluminación con más de un circuito eléctrico aportan flexibilidad en la organización espacial de una oficina. Permiten mover un mobiliario y prender o apagar una luminaria según las necesidades del momento.

El concepto de oficina flexible implica a su vez contar con herramientas de tecnología como servicios de internet con conexión inalámbrica, equipos de video conferencia y la existencia de ordenadores portátiles. Esto permite al personal seguir en interacción y la posibilidad de elegir donde trabajar en los diferentes sectores de la oficina. De esto modo no importa donde este el trabajador físicamente mientras cumpla con los objetivos y metas previstas.

También al incorporar digitalización de documentos facilita la búsqueda de archivos y ahorra tiempo al trabajador. Por consiguiente el uso de esta tecnología permite reducir costos y realizar tareas sin la necesidad del papel físico.

También podemos incorporar flexibilidad en la libertad horaria y vestimenta. Implementar una política laboral en función de objetivos y metas que el trabajador debe organizar y cumplir. De esta forma, el personal al no tener horarios fijos, tendrá la posibilidad de administrar sus horarios y su manera de trabajar mientras cumpla con los objetivos laborales. En cuanto a la vestimenta, no exigir ropa formal ni rígida, lo importante es que la empresa brinde la posibilidad al trabajador de vestirse libremente y a su gusto. En definitiva esta libertad y confianza de la empresa permite al empleado estar cómodo y conforme en su lugar de trabajo y por ende el resultado será efectivo en cuanto a la productividad laboral.

Este modelo de administración es el contemplado en dos de las oficinas observadas Google y Mercado Libre, en donde existen espacios abiertos y luminosos con diseños sustentables. Las empresas brindan beneficios tendientes a satisfacer las necesidades e intereses de los empleados buscando una mayor motivación que redunde en rendimiento y productividad laboral. El objetivo del diseño de estos espacios es que el empleado se sienta cómodo en su lugar de trabajo, motivado y logre un sentido de pertenencia con la empresa.

Por otro lado un ambiente de trabajo con condiciones de sustentabilidad en cuanto a diseño, construcción y métodos operativos reducen el consumo de energía, los costos

estructurales y operacionales. Con el objetivo de eliminar el impacto negativo con el medio ambiente, brindar bienestar y comodidades en el trabajador, a través de espacios de calidad, saludables y seguras.

La iluminación natural además de reducir el consumo eléctrico, brinda al espacio luz y calor. Por eso se debe aprovechar el ingreso de este recurso en los lugares de trabajo para lograr productividad laboral, disminuir la rentabilidad de la empresa y el impacto ambiental. La inexistencia de barreras arquitectónicas permite maximizar el aprovechamiento de la luz natural logrando que la luminosidad llegue a zonas más profundas de la oficina.

También contribuye a lograr sustentabilidad la incorporación de sensores de movimiento para la iluminación eléctrica, cestos de basura que separen los residuos húmedos de los reciclables, mobiliarios que tengan en cuenta la ergonomía para evitar accidentes y enfermedades.

Por tal motivo es función del Diseñador de Interiores interpretar las ideas, características, necesidades e identidades de la empresa por la que fue contratado para poder crear una atmósfera que favorezca la eficiencia y estimule la velocidad del trabajo. El entorno conlleva un concepto, no se trata de un mensaje explícito sino comunicado de forma subliminal a través del diseño y la decoración. El diseño interior en una oficina tiene que representar la filosofía y la cultura, transmitir un mensaje sobre los objetivos, la imagen corporativa y organizacional de la empresa pero sin perder de vista las necesidades del personal, la manera de trabajar y establecer una relación con el entorno.

Para el diseño interior es necesario tener en cuenta la iluminación natural como la artificial, los colores, los materiales, las tecnologías, los mobiliarios respetando las características ergonómicas, la ventilación, la climatización, las condiciones acústicas, la sustentabilidad entre otros recursos. Por ende, cuando un interiorista logra satisfacer las necesidades del usuario y un equilibrio entre todos los recursos, el trabajador encontrará confort físico, funcional y psicológico en su ámbito laboral para ser productivo.

Cómo síntesis final del Proyecto de Grado concluimos que uno de los grandes ideales de una empresa es que sus colaboradores alcancen su máximo nivel de eficiencia y productividad en el momento de realizar su trabajo. Por ello es necesario que los espacios contemplen las relaciones interpersonales, el trabajo colaborativo, el reconocimiento y la valoración de los trabajadores. En definitiva un espacio de trabajo flexible, sustentable, amplio, sin divisiones, luminosos con colores y mobiliarios adaptados a las características ergonómicas producen en el trabajador una sensación de bienestar, motivación y sentido de pertenencia que influye positivamente en la productividad laboral.

Listado de referencias bibliográficas

- Brooker, G. (2013). *Interiores Esenciales desde 1900*. Barcelona: Editorial Blume.
- Ching, F. y Binggeli, C. (2012). *Diseño de Interiores Un Manual*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Damonte, L.P. (2006). *Diseño de muebles de oficina*. Barcelona: Editorial Maomao Publications.
- Dodsworth, S. (2009). *Los principios básicos del diseño de interiores*. Donostia San Sebastián: Editorial Nerea.
- Gibbs, J. (2009). *Diseño de Interiores: Guía útil para estudiantes y profesionales*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Grimley, C. y Love, M. (2015). *Color, espacio y estilo: Detalle para diseñadores de interiores*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Hascher, R., Jeska, S. y Klauck, B. (2005). *Atlas de edificios de oficinas*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Perel, V., Blanco I. y Shapira C. (1991). *Calidad y productividad*. Buenos Aires: Editorial Tesis Norma
- Pfeiffer, B. B. (2015). *Wright*. Arizona: Editorial Taschen.
- Porro, S. y Quiroga, L. (2003). *El espacio en el diseño de interiores. Nociones para el diseño y el manejo del espacio*. Buenos Aires: Editorial Nobuko.
- Sampieri, R.H., Collado, C.F. y Lucio P.B. (2006). *Metodología de la investigación*.

Bibliografía

- Asociación Argentina de Luminotecnia (2001). *Luz visión comunicación*. Buenos Aires: Editorial AADL.
- Bailey, S. (1990). *Office: a briefing and design guides*. London: Editorial Butterworth Architecture.
- Blackwell, L. (1990). *Interiores Internacionales 2: Oficinas, restaurantes, bares, clubs, hoteles, tiendas, edificios públicos y culturales*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Brooker, G. (2013). *Interiores Esenciales desde 1900*. Barcelona: Editorial Blume.
- Broto, C. (2014). *Oficinas innovación y diseño*. Barcelona: Editorial Links.
- Bullivant, L. (1994). *Interiores internacionales 4: Oficinas, restaurantes, bares, clubs, hoteles, tiendas, edificios públicos y culturales*. Barcelona. Editorial Gustavo Gili.
- Cerver, F. A. (1990). *Espacios comerciales: Oficinas, espacios, muebles y lámparas*. Madrid: Editorial Arco.
- Ching, F, Asid, C. (2012). *Diseño de Interiores Un Manual*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Chueca, P. (2015). *Nuevo diseño de oficinas*. Barcelona: Editorial Links.
- Crane, R. y Dixon, M. (1992). *Colección dimensiones en arquitectura: oficinas*. México: Editorial Gustavo Gili.
- Damonte, L.P. (2006). *Diseño de muebles de oficina*. Barcelona: Editorial Maomao Publications.
- Dodsworth S. (2009). *Los principios básicos del diseño de interiores*. Donostia San Sebastián: Editorial Nerea.
- Gibbs, J. (2009). *Diseño de Interiores: Guía útil para estudiantes y profesionales*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Grimley, C. (2015). *Color, espacio y estilo: Detalle para diseñadores de interiores*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Grimley, C. (2015). *Color, espacio y estilo: Detalle para diseñadores de interiores*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Hascher, R., Jeska, S. y Klauck, B. (2005). *Atlas de edificios de oficinas*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Higgins, I. (2015). *Diseño de interiores: estrategias y planificación del espacio*. Barcelona: Editorial Promopress.
- Joedicke, J. (1976). *Edificios administrativos y de oficinas*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Krauel, J. (2014). *Espacio para el bienestar*. Barcelona: Editorial Links.
- Myerson, J. y Ross, P. (2003). *La oficina del siglo XXI*. Madrid: Editorial H. Kliczkowski-Onlybook, S.L.

- Myerson, J. y Ross, P. (2006). *Nuevos diseños de oficinas: espacios para trabajar*. Madrid: Editorial H. Kliczkowski-Onlybook, S.L.
- Pagade, D. (2009). *Oficinas: planificación y diseño. Cómo diseñar espacios de trabajo*. Barcelona: Editorial Links.
- Perel, V. , Blanco I. y Shapira C. (1991). *Calidad y productividad*. Buenos Aires: Editorial Tesis Norma.
- Pfeiffer, B. B. (2015). *Wright*. Arizona: Editorial Taschen.
- Plunkett, D. y Reid, O. (2014). *El detalle en el diseño contemporáneo de oficinas*. Barcelona: Editorial Brume.
- Porro, S. y Quiroga, L. (2003). *El espacio en el diseño de interiores. Nociones para el diseño y el manejo del espacio*. Buenos Aires: Editorial Nobuko.
- Sacriste, E. (2006). *Frank Lloyd Wright*. Buenos Aires: Editorial Noboko.
- Sampieri, R.H., Collado, C.F. y Lucio P.B. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F. Editorial Mc Graw Hill.
- Tasma-Anargyros, S. (1993). *André Putman: Diseño de interiores*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Volner, I. (2016). *Así es...Frank Lloyd Wright*. Barcelona: Editorial Blume.