

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA

TOULOUSE LAUTREC



**PROPUESTA DEL ESPACIO INTERIOR DEL ÁREA DE
POSTVENTA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE UN ESTUDIO
DE ARQUITECTURA EN MIRAFLORES EN EL 2022**

Tesis para obtener el título profesional en Arquitectura de Interiores

AUTORES:

NICOLE ARENHA RONCAL GALLEGOS

(<https://orcid.org/0000-0002-4665-8452>)

KATHERINE MILAGROS GUTIERREZ GUTIERREZ

(<https://orcid.org/0000-0002-9069-7176>)

Asesor:

VIVIANA ROSA VEGA SWAYNE

(<https://orcid.org/0000-0003-1352-1537>)

Lima-Perú

Agosto 2022

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Capítulo I: El Problema.....	6
1.1. Planteamiento del Problema.....	6
1.2. Preguntas de Investigación.....	9
1.3. Objetivos de Investigación.....	9
Capítulo II: Marco Teórico.....	11
2.1. Mapa de Literatura.....	11
2.2. Antecedentes de Investigación.....	12
2.3. Desarrollo de la Perspectiva Teórica.....	15
Capítulo III: Metodología.....	21
3.1. Muestra, Unidad de Análisis y Muestreo.....	21
3.2. Diseño de Investigación.....	21
3.3. Operacionalización de Variables.....	22
3.4. Consentimiento Informado.....	24
3.5. Procedimiento para Recolectar y Analizar los Datos.....	24
Capítulo IV: Resultados.....	25
4.1. Análisis de Resultados.....	25
4.2. Discusión de Resultados.....	29
4.3. Recomendaciones.....	36
Referencias.....	38
Anexos.....	41

Lista de Figuras

Figura 1. Mapa de la literatura del espacio interior del área de postventa en un estudio de arquitectura en Miraflores. Elaboración Propia.....	11
Figura 2. Mapa de la literatura del desempeño laboral de un estudio de arquitectura en Miraflores. Elaboración Propia.....	12
Figura 3. Área de postventa actual lateral derecho zona de reuniones y espacio de trabajo de los trabajadores. Fotografía Propia.....	26
Figura 4. Área de postventa actual cerca a la puerta de ingreso. Fotografía Propia....	27
Figura 5. Área de postventa actual lateral izquierda espacio de cafetería. Fotografía Propia.....	28
Figura 6. Área de postventa actual zona de reuniones. Fotografía Propia.....	28
Figura 7. Planta de distribución del Área de postventa. Elaboración Propia.....	30
Figura 8. Propuesta del Área de postventa zona de trabajo. Elaboración Propia.....	31
Figura 9. Propuesta del Área de postventa. Elaboración Propia.....	31
Figura 10. Piso, paredes y techo actuales del Área de postventa. Fotografía Propia....	32
Figura 11. Propuesta de pared lateral izquierdo y techo del Área de postventa. Elaboración Propia.....	33
Figura 12. Piso, paredes y puerta actuales del Área de postventa. Fotografía Propia...33	
Figura 13. Propuesta de Piso, pared lateral derecho, techo y revestimiento de puertas del Área de postventa. Elaboración Propia.....	34
Figura 14. Zona de reuniones actual del área de postventa. Fotografía Propia.....	34
Figura 15. Propuesta de zona de reuniones del área de postventa. Elaboración Propia.....	35

Figura 16. Consentimiento Informado de trabajador 01 del área de postventa de la empresa “Luminom”	40
Figura 17. Consentimiento Informado de trabajador 02 del área de postventa de la empresa “Luminom”	41
Figura 18. Consentimiento Informado de Trabajador 03 del área de postventa de la empresa “Luminom”	42
Figura 19. Consentimiento Informado de Trabajador 04 del área de postventa de la empresa “Luminom”	43
Figura 20. Consentimiento Informado de Trabajador 05 del área de postventa de la empresa “Luminom”	44

Resumen

La presente investigación se realizó en base a un análisis de datos cuantitativos y cualitativos referente al área de postventa de un estudio de arquitectura ubicado en Miraflores. El objetivo del estudio fue analizar el espacio interior y el desempeño laboral del área de postventa, determinando el nivel de percepción y una propuesta de diseño interior.

Es importante tener en cuenta que el diseño interior de un espacio laboral es un factor de suma importancia que influirá en el nivel de disposición y de productividad de nuestros empleados y clientes. Los colores relacionados con la imagen corporativa, los materiales, confort espacial, la distribución del espacio, el mobiliario funcional, ergonómico y práctico para una vida laboral.

Un gran diseño interior, sea del sector que sea, debe estar diseñado específicamente para una visión compartida con nuestros clientes. El resultado es un entorno único que fortalece la conexión entre su organización y el público. (Chávez, 2021)

Palabras clave: Diseño interior, desempeño laboral, vida laboral, ergonómico, productividad.

Abstract

The present investigation was carried out based on an analysis of quantitative and qualitative data referring to the after-sales area of an architecture studio located in Miraflores. The objective of the study was to analyze the interior space and the work performance of the after-sales area, determining the level of perception and an interior design proposal.

It is important to bear in mind that the interior design of a work space is a very important factor that will influence the level of disposition and productivity of our employees and clients. The colors related to the corporate image, the materials, spatial comfort, the distribution of space, functional, ergonomic and practical furniture for a working life.

A great interior design, whatever the sector, must be designed specifically for a shared vision with our clients. The result is a unique environment that strengthens the connection between your organization and the public. (Chavez, 2021)

Keywords: Interior design, job performance, working life, ergonomics, productivity.

Capítulo I: El Problema

El presente capítulo plantea el problema de cómo puede influir un espacio interior en el desempeño laboral de los trabajadores. Según Silva (2014), es necesario diseñar el espacio interior de acuerdo a las necesidades de los empleados para mejorar el desempeño laboral. Soluciones ergonómicas y funcionales para crear ambientes agradables y confortables para crear un entorno de trabajo adecuado, mejorar el rendimiento laboral y aumentar la satisfacción de los usuarios.

1.1.Planteamiento del Problema

La productividad del personal de una empresa es un elemento esencial para la estabilidad y surgimiento de la misma, en algunas ocasiones el tener una idea de implementar el diseño interiorista en las oficinas es muy escaso, se suele pensar que al colocar ciertos mobiliarios básicos y herramientas de trabajo ya cumplen con sus objetivos, pero en realidad el brindar un lugar óptimo y con condiciones adecuadas para la elaboración de las actividades requeridas es fundamental para un incremento de productividad en una oficina. (Obras, 2013)

Hay muchos factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados y está claro que tiene una correlación positiva y fuerte entre el entorno laboral y la satisfacción laboral. El entorno físico de trabajo tiene un gran impacto en su nivel de motivación. (Neog y Bara, 2014)

Por otro lado, el papel del consultor de diseño de interiores es fundamental para la mejora del entorno eficaz. No se puede crear la oficina por excelencia sin diseñar simultáneamente sistemas físicos, técnicos, sociales y organizacionales que estén en armonía. (ASID, 2001).

A lo largo de los años, muchas corporaciones han estado probando nuevos diseños y técnicas en los edificios de oficinas, que pueden promover la productividad y atraer a más empleados (Amina, et al. 2009). Muchos autores han señalado que el diseño del lugar de

trabajo, junto con procesos de gestión efectivos, juega un papel importante en el aumento de la productividad de los empleados y en el impulso del desempeño organizacional. (Uzee, 1999; Leaman y Bordass, 1993; Williams et al. 1985)

Pile (1998) estima un promedio de la cantidad de horas que las personas pasan en un interior, ocuparía el 90% del tiempo del día, para destinar sólo un 10% al tiempo que se pasa en el exterior. En consecuencia, el autor plantea que, la vida actual transcurre mayormente dentro de edificios. De esta manera, expresa la importancia del diseño de interiores en la vida de las personas.

Cada vez más, arquitectos, diseñadores de interiores y gerentes de instalaciones están asumiendo el nuevo rol de consultores estratégicos familiarizados con el comportamiento humano y la organización (Hamilton, Baker & Vlastic, 1997). Ya no es el trabajo de estos grupos mejorar los egos de los ejecutivos, sino mejorar la productividad.

Un número creciente de empresas está utilizando el diseño interior del lugar de trabajo como una herramienta para ayudar a atraer y mantener a los empleados; la última investigación de la Sociedad Estadounidense de Diseñadores de Interiores (ASID, 1999) Muestra que el diseño del lugar de trabajo es una herramienta que puede ayudar a las empresas a enfrentar con éxito este desafío. Tanto los empleados como los buscadores de empleo dicen que el entorno físico es uno de los tres factores más importantes que influyen en su decisión de aceptar o dejar un trabajo, vinculado a los beneficios después de la compensación.

Tal como lo señalan “En América Latina la gestión humana es el centro de atención para la modernización de las organizaciones como un proceso fundamental para garantizar el cambio y adaptar las empresas a las nuevas demandas del entorno”. Prieto, Villasmil, & Urdaneta (2011). Es evidente entonces que, si al talento humano de la empresa le brindamos un ambiente laboral adecuado y un espacio físico que cuente con un buen diseño interior y

éste satisfaga las necesidades evidenciadas, se tendrá como resultado un incremento significativo en su desempeño laboral.

Por otro lado, los buenos arreglos físicos de la oficina ayudan a los trabajadores a realizar sus trabajos cotidianos más rápidamente y su comodidad también influye en el comportamiento de los empleados (Kamarulzaman y el et al, 2011). Interiorismo en el lugar de trabajo es un factor clave. Del mismo modo, afecta la forma en que el empleado trabaja. Entonces puede mejorar el éxito de las organizaciones (EiZeiny, 2013)

En la acalorada competencia por atraer trabajadores calificados, los profesionales del diseño serán llamados cada vez más para apoyar las metas de una organización tanto en desempeño como en atracción/retención. La Sociedad Estadounidense de Diseñadores de Interiores (ASID, 1999) llevó a cabo un estudio y demostró que el diseño del lugar de trabajo es uno de los tres factores principales que impactan en el desempeño y la satisfacción laboral. Los resultados del estudio revelaron que el 31 por ciento de los empleados estaban satisfechos con sus trabajos y tenían un ambiente de trabajo atractivo. El 50 por ciento de los empleados buscaban trabajo y dijeron que preferirían un trabajo en una corporación donde el lugar de trabajo físico sea favorable.

Además, Gaing et al (2011) asignaron los componentes del diseño de interiores a distribución de oficinas, muebles, comodidad, limpieza, comunicación, almacenamiento, privacidad, música, personal, iluminación natural, iluminación artificial. , seguridad física, temperatura, humedad, disposición especial, color, esquema decorativo, calidad del agua, vista exterior y presencia de plantas y flores, ventilación y calidad del aire, calefacción, acústica y ruido.

También Gutnick (2007) explicó que un buen diseño del lugar de trabajo puede marcar una gran diferencia en la motivación, atracción y retención del personal. De igual manera puede afectar el nivel de conocimientos y habilidades de los empleados. Por el

contrario, el diseño interior deficiente del lugar de trabajo está relacionado con el desempeño comercial de los subordinados.

Puede mejorar el éxito de la organización mediante la creación de lugares de trabajo que respalden la calidad, la cantidad y el estilo del trabajo, al tiempo que mejoran las tasas de rotación y ausentismo (Becker, 1981).

De acuerdo con Silva E. (2014), es necesario diseñar el espacio interior de acuerdo a las necesidades de los empleados para mejorar el desempeño laboral. Soluciones ergonómicas y funcionales para crear ambientes agradables y confortables para crear un entorno de trabajo adecuado, mejorar el rendimiento laboral y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Según Navarro A. (2012) Los espacios que carecieran de un Diseño de Interiores profesional podrían dar lugar a consecuencias negativas en cuanto al rendimiento de los empleados y, por consiguiente, en cuanto a la productividad de la organización.

1.2.Preguntas de investigación

1. ¿Cómo se relaciona la propuesta del espacio interior del área de postventa en un estudio de arquitectura en Miraflores con el desempeño laboral?
2. ¿Cuál es la perspectiva del área de postventa en el desempeño laboral en un estudio de arquitectura con relación a la propuesta?
3. ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño laboral del espacio interior del área de post venta de un estudio de arquitectura en Miraflores, Lima en el 2022?

1.3.Objetivos de Investigación

- A. Analizar la relación del espacio interior del área de postventa en un estudio de arquitectura en Miraflores en el 2022.
- B. Describir el desempeño laboral del área de postventa en un estudio de arquitectura con relación a la propuesta del espacio interior.

C. Determinar el nivel de percepción del desempeño laboral del espacio interior del área de post venta de un estudio de arquitectura en Miraflores, Lima en el 2022.

Capítulo II: Marco Teórico

En el presente capítulo se observarán las fuentes de investigación de consulta teórica para obtener un mejor panorama sobre los puntos para tener en cuenta en el desarrollo de la propuesta del espacio interior de un estudio de arquitectura.

2.1. Mapa de Literatura

Figura 1

Mapa de la literatura del espacio interior del área de postventa en un estudio de arquitectura en Miraflores. Elaboración propia

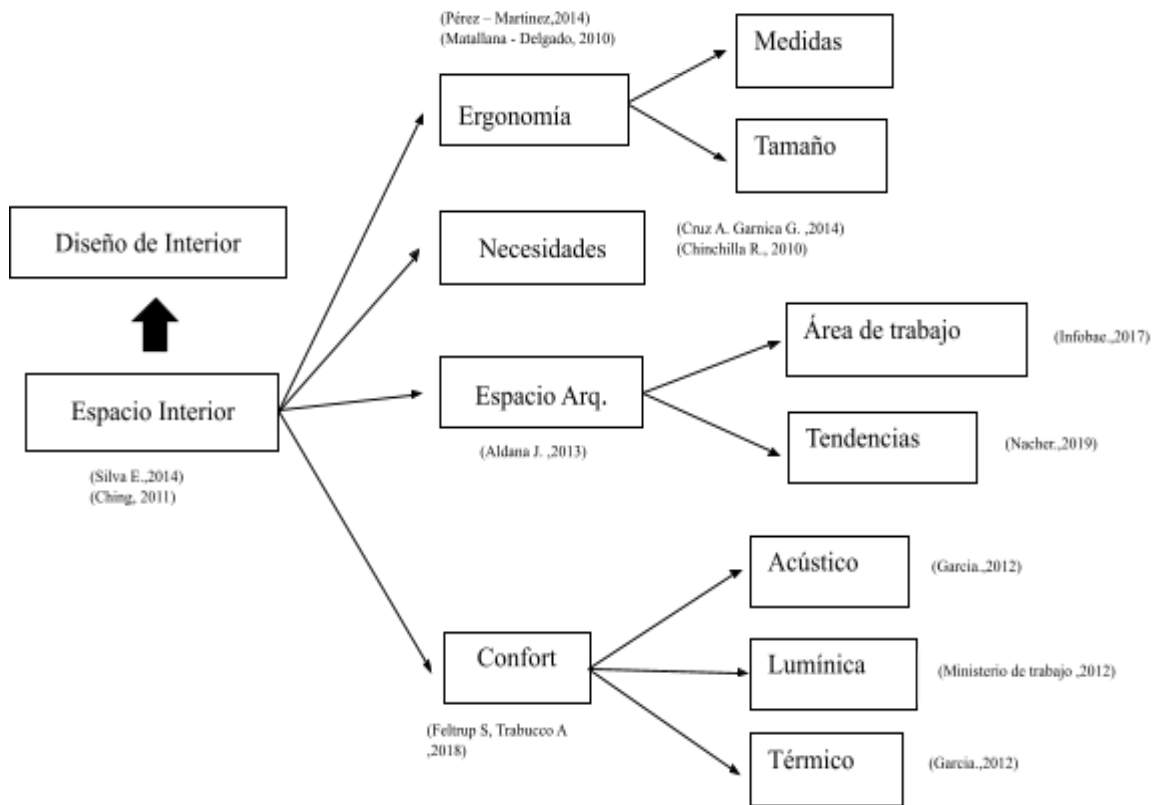
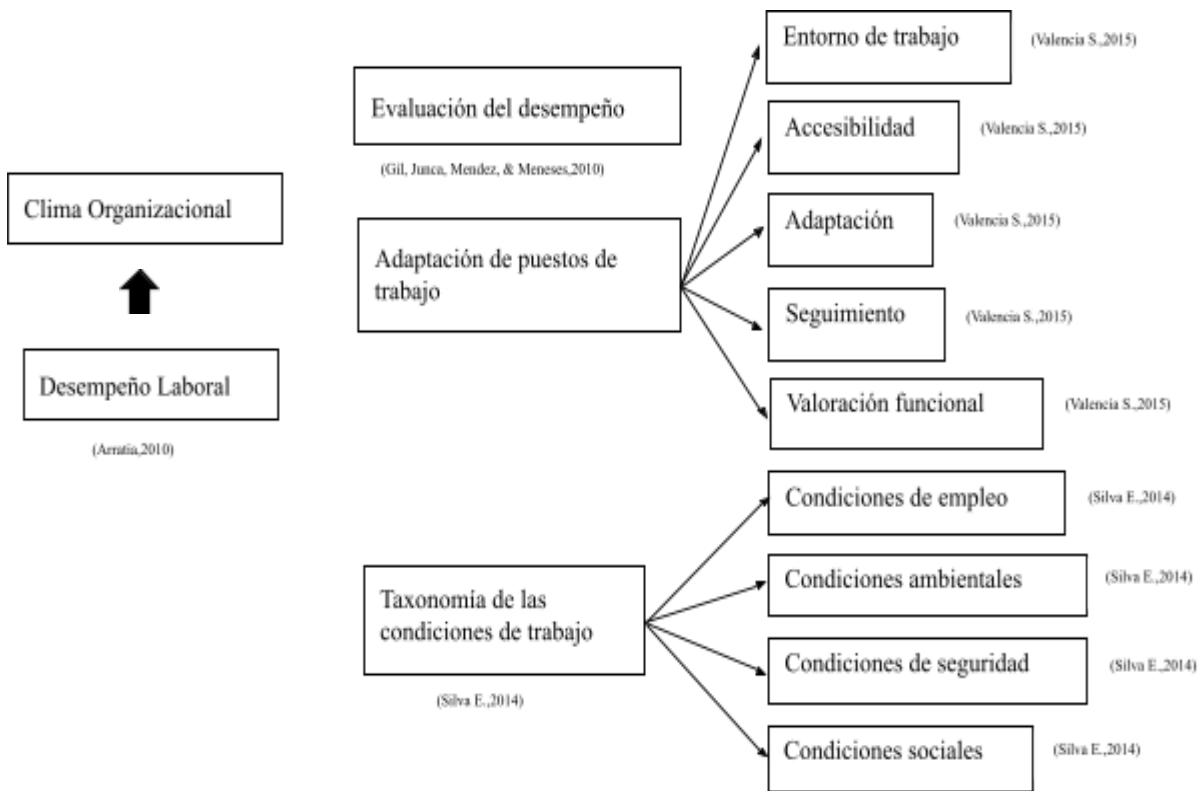


Figura 2

Mapa de la literatura del desempeño laboral de un estudio de arquitectura en Miraflores. Elaboración propia.



2.2. Antecedentes de Investigación

Solis (2015) realizó una investigación titulada “La importancia del diseño interior en el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa privada Halley Corporación de la ciudad de Ambato”. Para ello, utilizó el método de investigación cuasi experimental donde aplicó las siguientes técnicas: análisis, encuestas, entrevistas, propuesta de diseño, planos y vistas en 3D. La muestra estudiada se realizó a 6 personas que trabajan en el área administrativa y a 248 clientes asistentes que frecuentan mensualmente. Se concluyó que este estudio nos permite obtener criterios de información respecto al diseño de una propuesta de espacio interior de un área administrativa y como genera impacto en el desempeño laboral del personal.

Valencia (2015) realizó una investigación titulada “Diseño interior del área administrativa de la planta Hortifrutícola Planhova y su impacto en el desempeño laboral”, donde utilizó el método de investigación cuasi experimental donde aplicó las siguientes técnicas: análisis, encuestas ,propuesta de diseño ,planos y vistas en 3D.La muestra estudiada se realizó a 11 personas que trabajan en el área administrativa.

El estudio nos permite obtener criterios de información respecto al diseño de una propuesta de espacio interior de un área administrativa y en el desempeño laboral del personal.

Silva (2014) realizó una investigación donde determinó los espacios interiores existentes que influyen en el desempeño laboral en el área administrativa de la Empresa Municipal del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato. El enfoque de la investigación de acuerdo al paradigma crítico – propositivo es de orden cuantitativo y cualitativo; cuantitativo porque busca una comprensión de los hechos sociales, está orientado al descubrimiento de la hipótesis y a su vez participativa con la comunidad; y cualitativo porque busca las causas y explicación de los hechos, asume una realidad estable, utiliza las normas y también explica las técnicas empleadas en la investigación.

La muestra se realizó a 2 directores, 6 subdirectores del personal administrativo y a 35 usuarios que acuden al Departamento Administrativo a realizar gestiones. Obteniendo la conclusión de diseñar un sistema de espacios de interiores acorde con las necesidades del empleado del área administrativa de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato para mejorar el desempeño laboral.

Reemplazar el mobiliario existente con soluciones ergonómicas y funcionales acorde a las necesidades de los empleados y crear ambientes agradables, confortables para generar un clima laboral adecuado que mejore el desempeño laboral y eleve la satisfacción del usuario. El estudio nos permite obtener criterios de información respecto al diseño de una

propuesta de espacio interior de un área administrativa y en el desempeño laboral del personal.

La tesina de Bonvecchi (2011) el cual se titula “¿De qué manera el diseño interior influye en el desarrollo de empresas?” indicó que el espacio tratado se convierte en un medio de expresión del interés de la empresa para con sus empleados, dando como resultado un mayor sentido de pertenencia. Para ello deben brindarse espacios de trabajo donde se sientan a gusto, cómodos y seguros, además de proporcionar áreas que permiten la interacción con sus pares. El diseño de interiores en los ambientes laborales constituyen un valor agregado que garantiza una mejora en la productividad. Utilizó el método de investigación básica descriptiva, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informes sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales.

Como dice R. Gay (1996) “la investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos”

La muestra estudiada estuvo compuesta por las oficinas de Red-Bull y de las oficinas de DTACS, Este estudio nos permite obtener criterios de información respecto al diseño de una propuesta de espacio interior de un área administrativa y en el mejoramiento del desempeño laboral del personal.

El estudio magíster de María Dolores Cevallos Bravo (2021) titulado “Evaluación de espacios u oficinas con criterios biofílicos en el diseño interior como estrategia de productividad y bienestar laboral – caso de estudio despacho de arquitectura”. Al elaborar una matriz se debe tener en cuenta que el bienestar laboral es un aspecto clave para la productividad laboral de cualquier institución o empresa que dispone de un ambiente laboral

negativo y no gozan de condiciones adecuadas de trabajo, consecuente no desempeñan sus tareas de forma satisfactoria, y, por lo tanto, los resultados laborales son negativos. Aplicando el proceso metodológico empleado en la investigación aplicada que se genera mediante fichas de análisis, cuadros valorativos, basado en las variables e indicadores que aportan a la productividad y bienestar laboral. Este estudio nos permite obtener criterios de información respecto al diseño de una propuesta de espacio interior de una oficina y el bienestar laboral.

2.3. Desarrollo de la Perspectiva Teórica

2.3.1. Espacio Interior:

Definición del diseño de espacios interiores se conceptualizan para expresar que es un compendio de intervenciones con el manejo tridimensional de superficies en cuanto a sus formas, proporciones, estilos, colores, iluminación, texturas, transparencias, equipamiento, tecnológico, mobiliario y objetos. “los objetos del diseño de interiores son el logro de ventajas funcionales, el enriquecimiento estético y la mejora psicológica de dichos espacios interiores”. (Ching 2011).

2.3.1.1. Confort:

Sergio Feltrup, Agustín Trabucco (2018) la búsqueda de comodidad, sin dejar de lado la componente expresiva, mediante la utilización de elementos y recursos que propongan al usuario una sensación de bienestar. Los niveles de confort se obtienen en tres vías:

2.3.1.1.1. Confort Acústico:

Según Rayleigh, J. W. S. (1894) es la rama de la física interdisciplinaria que estudia el sonido, infrasonido y ultrasonido, es decir ondas mecánicas que se prolongan a través de la materia y por medio de modelos físicos y matemáticos.

2.3.1.1.2. Confort Térmico:

Las condiciones climáticas del lugar de trabajo influyen directamente en el bienestar del trabajador y en la realización de las tareas, por tal razón han de evitarse las temperaturas y velocidades extremas, la temperatura de confort es recomendable que se mantenga. (García, 2012)

También el confort térmico no sólo depende de factores ambientales; también de las condiciones físicas, fisiológicas y psicológicas del ser humano. Es por ello que su cuantificación resulta compleja, subjetiva y variable (Nematchoua, et al. 2014).

2.3.1.1.3. Confort Lumínico:

Según Gardey A. 2009, la iluminación se lleva a cabo a través de diversos elementos y artefactos, como lámparas incandescentes (también conocidas como bombillas, bombillas o focos), lámparas fluorescentes o lámparas halógenas. Estas últimas son especialmente utilizadas en oficinas, dado que consumen menos energía que las convencionales, y se caracterizan por emitir una luz muy intensa y poco considerada con las arrugas y demás defectos faciales que la gente suele intentar esconder.

Por otro lado, según Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social de (2014):

Los seres humanos poseen una capacidad extraordinaria para adaptarse a su ambiente y a su entorno inmediato. De todos los tipos de energía que pueden utilizar los humanos, la luz es la más importante. La luz es un elemento esencial de nuestra capacidad de ver y necesaria para apreciar la forma, el color y la perspectiva de los objetos que nos rodean.

Desde el punto de vista de la seguridad en el trabajo, la capacidad y el confort visuales son extraordinariamente importantes. ya que muchos accidentes se deben, entre otras razones, a deficiencias en la iluminación o a errores cometidos por el trabajador, a quien le resulta difícil identificar objetos o los riesgos asociados con estos.

Por ello es importante examinar la luz en el lugar de trabajo no solo con los criterios cuantitativos, sino también cualitativos. Los requisitos que un sistema de iluminación debe cumplir para proporcionar las condiciones necesarias para el confort visual son: la iluminación uniforme, iluminación óptica, ausencia de brillos deslumbrantes y condiciones de contraste adecuado.

2.3.1.2. Ergonómico:

Según Cruz A., Garnica G. (2001) pág. 21 indican: la ergonomía estudia los factores que intervienen en la interrelación hombre -artefacto (operario-maquina), afectados por el entorno. El conjunto se complementa recíprocamente para conseguir el mejor rendimiento, el hombre piensa y acciona, mientras que el objeto se acopla a las cualidades del hombre, tanto en el manejo como en aspecto y comunicación.

Según Chinchilla R. (2002) pág. 69 dice: El estudio de la ergonomía es uno de los aspectos organizativos fundamentales para que el trabajador pueda desempeñarse en forma productiva y segura mediante la interacción con los diversos medios existentes: su puesto de trabajo, maquinaria, equipos, herramientas y materiales. En síntesis. Las definiciones y los criterios básicos anteriormente indicados señalan lo siguiente:

1. Los patronos deben garantizar que las estaciones de trabajo se adapten a las características humanas del trabajador y no a la inversa.
2. En la ergonomía debemos considerar y recordar las diferencias individuales y la capacidad de cada persona para adaptarse al ambiente.
3. El mejoramiento de las condiciones ergonómicas de las estaciones de trabajo favorecen la calidad y productividad de la empresa dado que se disminuyen los errores en el proceso, además, los trabajadores realizan su labor más motivados, en un ambiente más agradable y cómodo.

4. La ejecución de los principios ergonómicos también tiene un efecto positivo en la salud y la seguridad de los trabajadores, ya que se reducen distracciones que puedan ocasionar accidentes laborales y se disminuyen las lesiones músculo-esqueléticas, la fatiga física y mental.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2012) cada día las máquinas efectúan más trabajos. Esta difusión de la mecanización y de la automatización acelera a menudo el ritmo de trabajo y puede hacer en ocasiones que sea menos interesante. Por otra parte, todavía hay muchas tareas que se deben hacer manualmente y que entrañan un gran esfuerzo físico. Una de las consecuencias del trabajo manual, además del aumento de la mecanización, es que cada vez hay más trabajadores que padecen dolores de espalda, dolores de cuello, inflamación de muñecas, brazos, piernas y tensión ocular.

2.3.1.2.1. Mobiliario:

Según el portal Definición ABC (2015) se entiende normalmente que por mobiliario todo aquel elemento o ítem que sirva para decorar los ambientes de una casa, oficinas y otro tipo de locales y que tenga la posibilidad de ser movido de lugar. El mobiliario es el grupo de muebles que existen en una vivienda, aunque también pueden entrar dentro de este grupo de elementos de decoración y accesorios que completan y lo hacen más apropiado para la vivienda.

2.3.2. Desempeño Laboral:

Citado por Arratia (2010, pág. 26) establece: Surge en un marco de transformación de la producción y del trabajo, y de nuevas exigencias respecto a la forma de desempeño del individuo en el sitio de trabajo.

Esto implica que la forma en cómo se evalúa el actuar del trabajador no puede estar desconectada de la forma de organización ni de las condiciones de su trabajo, lo que nos da un primer indicio respecto de la manera de entender los procesos de desempeño laboral. Por

esto, durante las últimas décadas el desempeño de los sujetos se ha ligado al desarrollo de determinadas competencias laborales, en la búsqueda de la generación de indicadores medibles, observables y objetivos. En este afán se ha desarrollado un enfoque de competencias laborales que se manifiesta en diferentes aspectos de la transformación productiva como, por ejemplo: la generación de ventajas competitivas en mercados globales, la gestión y producción del trabajo y el desarrollo de mecanismos de regulación

2.3.2.1. Accesibilidad:

La accesibilidad se refiere a que es de fácil acceso por cualquier persona. Es la característica que permite que los entornos, los productos, y los servicios sean utilizados sin problemas por todas las personas, para conseguir los objetivos para los que están diseñados (Alonso 2003).

2.3.2.2. Seguimiento:

Según el Banco Mundial: Se entiende por seguimiento a la evaluación continua de la ejecución completa de los proyectos en relación con el programa acordado (durante), y su relación con la utilización de insumos, infraestructura y servicios. El seguimiento proporciona información constante a los administradores y otros interesados, retroalimentando la ejecución del proyecto como tal. Permite identificar dificultades potenciales y adelantarse a las posibles complicaciones en tiempo y falta de recursos (Thumm, 1998).

2.3.2.3. Vida laboral:

La calidad de vida laboral (CVL) es un concepto amplio que podría tener varias generalidades. La calidad de vida es una propiedad que tiene el individuo al experimentar situaciones de su trabajo. Además, la calidad de vida son las condiciones y ambientes de trabajo favorables que involucran la satisfacción de los empleados, la seguridad laboral y las oportunidades de desarrollo (Ardila R, 2003).

2.3.2.4. Productividad:

Para que la productividad sea positiva en una institución o empresa, se requiere de un ambiente laboral también positivo que permita generar buena salud, lo cual se lo logra con un clima laboral en el cual se desarrolle confianza y favorece la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la empresa o institución, así como también a ciertas personas que laboran en la misma. Una vez que se logre dicho clima se ha de sentir que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Solamente así cada trabajador o empleado debe sentir la preocupación de la institución por sus necesidades y problemas, pero también por producir de mejor manera. (Reinoso Alarcón H, 2019)

Es importante crear ambientes agradables, con eficientes niveles de confort para generar un clima laboral adecuado que mejore el desempeño laboral y eleve la satisfacción del cliente que visita la empresa. (Solis C. 2015)

El contar con un espacio interior es un determinante en el confort de los empleados ya que esto se ve reflejado en su desempeño, es evidente entonces que, si se les proporciona espacios cómodos y dotados de todos los recursos necesarios para realizar sus tareas, se sentirán más motivados y comprometidos con la empresa. (Valencia S, 2015)

Capítulo III: Metodología

Para el desarrollo de la siguiente investigación se tomará información del personal de área de postventa que a su vez se realizará una visita al establecimiento para experimentar, observar la realidad y las problemáticas del mismo.

3.1. Muestra, Unidad de Análisis y Muestreo

La presente investigación está dirigida a todos los empleados del área de post venta de un estudio de arquitectura en Miraflores que laboran dentro de la empresa 'Luminom', cuya población es de cinco personas trabajando en esta área, en ellos la jefa del área, área de post venta, atención al cliente y área de post venta técnica, donde se desarrolló el método de caso.

3.2. Diseño de Investigación

3.2.1. Estudio transversal:

Su principal ventaja es que todas las mediciones se realizan al mismo tiempo, por lo que no hay tiempo para el seguimiento. En otras palabras, con este diseño, el estudio se realiza en un momento específico en el contexto de la enfermedad o evento de interés.

(Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. 2019)

3.2.2. Cualitativo:

Como la búsqueda que genera metadatos: las propias palabras de las personas, comportamiento hablado o escrito y observado. *(Castaño Garrido, C. M., & Quecedo Lecanda, M. R. 2002)*

3.2.3. Cuantitativo:

La ciencia parece necesaria a personas para aprender acerca de los fenómenos. Que está pasando alrededor de ellos y sus relaciones teniendo causa y efecto, y así poder intervenir o utilizar este conocimiento a favor. *(Binda, N. U., & Balbastre-Benavent, F. 2013)*

3.2.4. Análisis documental:

Técnica que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). *(Hernández et al. 2018)*.

3.2.5. Estudio Descriptivo:

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. *(Hernández et al. 2018)*.

3.2.6. Estudios Explicativos:

Van más allá de describir conceptos o fenómenos o establecer relaciones entre conceptos; Es decir, tienden a responder a las causas de los hechos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, se ocupa de explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. *(Hernández et al. 2018)*.

3.2.7. Estudio experimental:

Implica ajustar el valor de una variable (la variable independiente) y observar su efecto en otra variable (la variable dependiente). Se realiza bajo condiciones estrictamente controladas, con la intención de describir cómo o por qué ocurrió una situación o evento en particular. *(Hidalgo, I. V. 2005)*

3.2.8. Estudio Correlacional:

Estudio en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones entre las variables más importantes, mediante el uso de coeficientes de correlación. *(Hidalgo, I. V. 2005)*.

3.3. Operacionalización de Variables

En el presente estudio se encontró la oportunidad de desarrollar una propuesta de interiorismo del espacio interior del área de postventa de la empresa 'Luminom'. Entonces, la variable dependiente es la propuesta interiorismo del espacio interior del área de postventa, según Bollnow, et al. (1969) el espacio tiende a ser tan infinito como la conciencia humana así lo considera el autor puede ser tan amplio o estrecho. según sus vivencias y el despliegue de sus acciones en el mismo. El espacio es el habitual, es el espejo de la intencionalidad, sensibilidad y desarrollo de la mente.

Aguilar Loayza, N.D. (2017) dijo que la creación de una necesidad pertinente en un espacio determinado, que a su vez tiene que ser creada con las características que la conforman, mostrando los detalles, sin cubrir las partes, dando la importancia, para finalmente destacar y convertir en algo relevante, proporcionando una función adecuada sin perder los atributos, la ergonomía. el confort, las tendencias de diseño, ni la estética, sea funcional, tecnológica o expresiva.

Por otro lado, la variable independiente es el desempeño laboral la cual es definida conceptualmente, según Perea, et al. (2012) el desempeño laboral es el comportamiento real o el comportamiento de los empleados, tanto en las jerarquías profesionales y técnicas como en las relaciones personales.

Creado como parte del proceso de analizar a la población, a su vez, la composición ambiental tiene un efecto importante. Por lo tanto, la correlación directa ante los factores que caracteriza el desempeño profesional y los factores que determinan la calidad general de los servicios.

También según Rojas Zelaya (2018) el desempeño laboral es la forma como cada trabajador lleva a cabo sus tareas o labores. Teniendo como fuente a la motivación que es la que permite desarrollar la realidad y el éxito de la organización más aún cuando el recurso

humano se encuentra como factor determinante en un excelente desempeño, la supervisión, orientación y dirección de las tareas.

3.4. Consentimiento Informado

Antes de realizarse las encuestas se tomó un consentimiento informado en el cual se detallaron los objetivos de la investigación, así como el uso que se dará a la información brindada. La plantilla se encuentra adjunta en el anexo N°1

3.5. Procedimiento para Recolectar y Analizar los Datos

La recolección de información se realizó a través de una encuesta elaborada en google forms para estudiar qué tanto influye el espacio interior de los trabajadores en su desempeño laboral en el área de post venta de la empresa Lumineon. Este instrumento permite medir los siguientes componentes:

La ergonomía: medidas y evaluación ergonómica.

El confort: análisis del espacio, lumínico, acústico y térmico.

El desempeño: actitud y aptitud.

Las condiciones laborales: lugar de trabajo, riesgos, incentivos y tiempo.

Terminada la fase de encuestas se sistematizó la información teniendo en cuenta la percepción de los participantes con respecto a su espacio de trabajo y su desempeño laboral.

Capítulo IV: Resultados

El presente capítulo se desarrollará en base a la información extraída de las encuestas realizadas y de la guía de observación, a su vez se presentarán recomendaciones factibles y fundamentadas en los objetivos de investigación.

4.1. Análisis de Resultados

La encuesta dirigida a los trabajadores el área de postventa de la empresa Luminom localizado en la ciudad de Lima en el distrito de Miraflores.

Los 5 usuarios encuestados que constituyen el 100%, el 39% considera que el mobiliario si está acorde a las funciones que desempeñan los empleados en el área de post venta, mientras que el 61% considera que el mobiliario no está acorde a las funciones que desempeñan los empleados en el Área de postventa y que se podría mejorar. De acuerdo a los datos obtenidos la mayoría de clientes considera que en su totalidad el mobiliario no está acorde a las funciones que desempeñan los empleados en el área de postventa en el estudio de Arquitectura “Luminom” en el distrito de Miraflores.

Dentro de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados del área de postventa en el estudio de Arquitectura “Luminom”, se destacan los siguientes datos:

En cuanto a la distribución interior el 82% considera que el área podría tener más potencial de orden, distribución y funcional. Además, en los puntos referentes a mobiliario, condiciones lumínicas, condiciones acústicas y condiciones térmicas se muestran disconformidades debido a que hasta hoy no se da una solución para contrarrestar este tipo de problemas que, si bien tiene lo justo para desarrollar las actividades, cada cierto tiempo se presentan incomodidades en los usuarios. Por otra parte, al hablar de las capacitaciones o evaluaciones de desempeño se evidencia que éstas no son constantes y que no se proporcionan conocimientos extras al trabajo y esto influye en un cierto tiempo negativamente en el desempeño y al compromiso del desarrollo de las diferentes actividades.

En cuanto a la descripción del espacio, se pudo comprobar que no presenta una adecuada distribución por lo que se puede apreciar en las figuras 2 y 3, lo cual es muy insuficiente el espacio para realizar sus labores y al estar mucho tiempo en la oficina requieren de sillas no solo ergonómicas, sino también acolchadas para una mayor comodidad.

“Cumple con lo básico solo que las sillas son muy incómodas” (Ricardo Cataño, trabajador).

También se pudo observar en cuanto la exposición de cables y tuberías en las que podría causar un accidente progresivamente como se puede observar en la figura 3 y 4 estando muy cerca del uno al otro localizadas en la pared cerca a la entrada.

Figura 3

Área de postventa actual lateral derecho zona de reuniones y espacio de trabajo de los trabajadores. Fotografía Propia



Figura 4

Área de postventa actual cerca a la puerta de ingreso. Fotografía propia



En cuanto la zona de cafetería está en una mala ubicación ya que al abrir la puerta principal puede golpear a la persona que se encuentre en esos momentos como se puede observar en la figura 4 y 5.

Asimismo, se visualizó que no tienen espacio suficiente para guardar y utilizan su zona de reuniones para guardar documentos, entre otras cosas en la cual el área de post venta se vea desordenado como se puede observar en la figura 6.

Figura 5

Área de postventa actual lateral izquierda espacio de cafetería. Fotografía propia

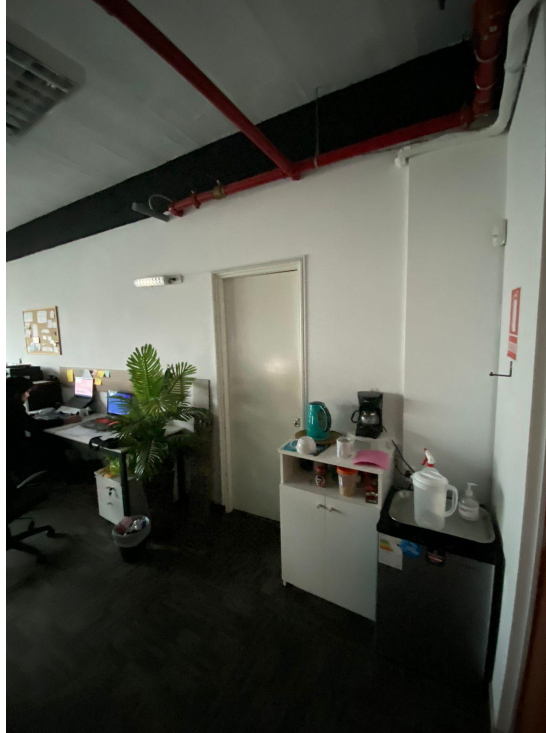


Figura 6

Área de postventa actual zona de reuniones. Fotografía Propia



4.2. Discusión de Resultados

El objetivo principal del estudio fue analizar de qué forma el espacio interior se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de postventa de “Luminom”.

Se comprobó que el espacio interior si influía en su desempeño laboral en la que se debería realizar un estudio minucioso al momento de diseñar el área de post venta ya que no es del todo funcional, esta área es parte de un conjunto de áreas en las no tienen una relación de diseño, no existe una integración, ni una identidad de empresa en los que los empleados se sientan identificados.

Anteriormente existían menos personas que laboraban en la empresa, pero hoy en día ha incrementado este número y se han visto en la necesidad de acomodarse en los espacios ya existentes, esto ha llevado a realizar nuevas zonas de trabajo en las que el orden, lo estético pasa a segundo plano y lastimosamente no han sido guiadas por un profesional que sepa del tema.

Así mismo se considera que el espacio interior debería brindar al personal del área de post venta en un estudio de Arquitectura, las facilidades y las comodidades para un desempeño laboral eficiente, para así contrarrestar las incomodidades que se han ido presentando en los últimos meses ya que al aumentarse el personal también se incrementan las exigencias y si no existe la integración entre el espacio interior y los usuarios involucrados, la relación nunca será la mejor.

Finalmente, las capacitaciones se brindan de acuerdo a los procedimientos, a todo personal involucrado y eso va de acuerdo a una planificación con recursos humanos y con los responsables de cada área para identificar las necesidades, anualmente se elabora un cronograma de capacitación tanto del tema laboral y lo que concierne a lo del personal para que el compromiso de tener un buen desempeño laboral será el más óptimo.

Por lo tanto, se propuso replantear la distribución y la funcionalidad actual, para así adecuarnos a diseñar en el espacio existente donde se asignó cada espacio una función según las actividades que realizan, puesto que tener una zona específica destinada tendrían más potencial con el orden y en los puntos referentes a mobiliario, condiciones lumínicas, condiciones acústicas y condiciones térmicas que no muestren disconformidades con el usuario.

Se sugiere la siguiente distribución del área de postventa: una zona de trabajo y zona de reuniones como se observa en la Figura 7.

Figura 7

Planta de distribución del Área de postventa. Elaboración Propia.



Cabe resaltar que, después de replantear correctamente el área de postventa con un aspecto funcional tanto en la distribución espacial como en el mobiliario, en lo ergonómico, en la teoría del color e iluminación para que los trabajadores tengan un mejor desempeño laboral.

La correcta elección de materiales generará confort, amplitud en el espacio y una mayor iluminación natural y artificial, en la que también los trabajadores puedan sentirse identificados con su espacio de trabajo.

Por lo tanto, se sugirió cambiar los escritorios de trabajo por unas más amplias y en cuanto las sillas se optó por unas ergonómicas acolchadas para una mayor comodidad, como se puede apreciar en la Figura 8 y 9.

Figura 8

Propuesta del Área de postventa zona de trabajo. Elaboración Propia.



Figura 9

Propuesta del Área de postventa. Elaboración Propia



En cuanto al diseño del espacio del área de postventa se cambió el piso gris a un porcelanato tipo mármol y añadiendo unas alfombras para dar una simetría a la zona de trabajo , el color de la pared gris se cambió a blanco y se añadió un revestimiento de paneles en relieve 3D en pvc y un vinilo de pizarra, también se aplicó repisas y melamine con perfiles metálicos para añadir vegetación en ella , con respecto al techo actual se añadió un cielo raso con ventilación, sensores de humo y paneles de luz para una mayor iluminación como se puede visualizar en las figuras 10, 11, 12 y 13.

Figura 10

Piso, paredes y techo actuales del Área de postventa. Fotografía Propia.



Figura 11

Propuesta de pared lateral izquierdo y techo del Área de postventa.

Elaboración Propia



Finalmente se propuso revestir las paredes y una aparte de la pared con listones de madera para ocultar las paredes para así uniformizar el espacio de postventa, también se quitó el la zona de cafetería, añadiendo plantas en ese espacio para darle un toque de frescura como se puede observar en las Figuras 12 y 13.

Figura 12

Piso, paredes y puerta actuales del Área de postventa. Fotografía Propia.



Figura 13

Propuesta de Piso, pared lateral derecho, techo y revestimiento de puertas del Área de postventa. Elaboración Propia.



En cuanto a la zona de reuniones se optó por poner una TV para mostrar sus presentaciones de manera más amplia al cliente , dos asientos y una mesita de centro, también se añadió un almacén para guardar documentos y por último el almacén contiene en la parte baja un mueble movable donde se guarda los utensilios necesarios de su zona de cafetería y poderlo desplazar cuando lo necesiten como se puede observar en las Figuras 14 y 15.

Figura 14

Zona de reuniones actual del área de postventa. Fotografía Propia.



Figura 15

Propuesta de zona de reuniones del área de postventa. Elaboración Propia.



4.3. Recomendaciones

El objetivo de la investigación es analizar la relación del espacio interior, describir y determinar el nivel de percepción del desempeño laboral del área de postventa en un estudio de arquitectura en Miraflores en el 2022

A partir de los resultados encontrados y el proceso de investigación, se recomienda lo siguiente:

Primero, poner más atención en los requerimientos y necesidades de los trabajadores, pues se convierte en un vínculo importante entre el socio - cliente con la empresa y de su desempeño dependerá el buen posicionamiento que tengan. Segundo, Se trata de la fase de elaboración del proyecto. Incluye la conceptualización de las variables que vamos a investigar, la estrategia que vamos a utilizar y la organización de los recursos que se disponen. Debe reiterarse claramente cuál es el interés del proyecto, es decir su relevancia científica y social, así como, la comparación o el contraste con otras respuestas sobre el mismo problema que se pretende investigar y desarrollar.

Tercero, El plan de mejora en función del desempeño de los trabajadores debe ser mejorado mediante capacitaciones o evaluaciones de desempeño.

Cuarto, Es necesario que los espacios del área de postventa del estudio de Arquitectura “Luminom” cuenten con buenas condiciones lumínicas, térmicas, acústicas, sanitarias, tecnológicas y mobiliario en excelente estado para el confort de los empleados y para un mejor desempeño laboral.

Quinto, Dar un giro y cambiar la concepción de la imagen corporativa con la que cuenta actualmente “Luminom”, para ello es indispensable adoptar la idea de dar una imagen fresca, moderna y funcional.

Finalmente, se recomienda un diseño interior acorde con las necesidades de los empleados del área de postventa del estudio de arquitectura “Luminom”, se justifica ante la necesidad de mejorar y optimizar el espacio ya existente generando una ambiente y espacios confortables con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades diarias y satisfacer las necesidades de todas las personas involucradas con el espacio. Es importante para el estudio de arquitectura “Luminom”, porque permitirá mejorar su imagen a través del diseño interior, modernizando sus instalaciones, respetando el diseño arquitectónico para una rápida y eficiente atención.

Referencias

1. Carlos Solís (2015) *“La importancia del diseño interior en el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa privada Halley Corporación de la ciudad de Ambato”*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20088/1/Tesis%20Carlos%20Solis.pdf>
2. Sandro Valencia (2015) *“Diseño interior del área administrativa de la planta Hortifrutícola Planhofa y su impacto en el desempeño laboral”*
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19933/1/TESIS.%20SANDRO%20EDUARDO%20VALENCIA%20SANCHEZ%20.pdf>
3. Edwin Marcelo Silva Chipantiza (2014) *“Diseño de un sistema de espacios interiores para mejorar el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa municipal del cuerpo de bomberos de la ciudad de Ambato”*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7913/1/FDAA.15.pdf>
4. Liliana Bonvecchi (2011) *¿De qué manera el diseño interior influye en el desarrollo de empresas?*
http://190.221.29.250/bitstream/handle/123456789/627/486_Semchysyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

5. María Dolores Cevallos Bravo (2021) “*Evaluación de espacios u oficinas con criterios biofílicos en el diseño interior como estrategia de productividad y bienestar laboral – caso de estudio despacho de arquitectura*”.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11441/1/16975.pdf>

6. Domenica Astudillo (2020) “*Diseño Interior de las oficinas de la empresa SICPA representaciones ubicadas en las calles 12 de Octubre N24-359 y Baquerizo Moreno*”
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/12535/1/UDLA-EC-TARI-2020-30.pdf>

7. Sergio Feltrup, Agustín Trabucco (2018) pág.169 “*Intuición y razón en el diseño de interiores: Una construcción teórico-crítica*”
<https://books.google.com.pe/books?id=yIBEEAAAQBAJ&pg=PA169&dq=ESPACIO+EN+EL+DISEÑO+INTERIOR+CONFORT&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjN7vndrL34AhUor5UCHSVtA6gQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=ESPACIO%20EN%20EL%20DISEÑO%20INTERIOR%20CONFORT&f=false>

8. Fermín Ezquer Matallana, José Manuel Castellano Delgado (2010) pág.100 “*Big to small: Las estrategias de las grandes corporaciones al alcance de la mediana empresa*”
https://books.google.com.pe/books?id=tLBm9d5Lu0sC&pg=PT110&dq=necesidades+en+el+espacio+interior+de+una+empresa+de+arquitectura&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiYm4Suxbz4AhXdjZUCHab_BcUQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=necesidades%20en%20el%20espacio%20interior%20de%20una%20empresa%20de%20arquitectura&f=false

9. Montejo, A. P. (2001). "Evaluación del desempeño laboral". *Gestión*, 2(9)

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1659395300&Signature=cH0DFXf7x1IwT~EgR2U1tZoO9EZwiPcH7s1O5F~OWFL44EcQunM4~du~bcWsqWLDLNRs7ParFZs4VRA2vlpMP3013HmD72oR-N7WRUi3rgzPW8-IYkoNqdKvcsWI1PWfxMBScorzYtg3icdTSatx65nmQU0o1CWoX8QvNOYeCeyAq1L~iPmoxOzLo9H5Mr6P6iPh9G6ABH0rlE9QemNnvvy~dC8gkUUnE4UdyE4FhHweMaYNOhMU6SleJi-TzlafTDoIx6h2G4cXTIGC1H9dRhghTI5w0xmWc~~yB4VvCTuRodHiRGCjVggnliDPm8NXiZt1HGKKN0Ts3OovSL0bYO__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

10. Jaramillo Camacho, C. A. (2017). *Estudio de las condiciones de confort como requerimientos técnicos en la implementación de los Estudios-Taller de Arquitectura en la ciudad de Ambato* (Bachelor 's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Carrera de Diseño de Espacios Arquitectónicos).

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24805>

Consentimientos informados

Figura 16

Consentimiento informado del trabajador 01 del área de postventa de la empresa Lumion. Elaboración propia.

	Centro de Investigación Académica Programa de titulación
---	---

Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 14 julio del 2022.

Yo *Ricardo André Cataño Chuquihuaccha*, identificado con el DNI 74135557, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada “*Propuesta del espacio interior del área de post venta en el desempeño laboral de un estudio de arquitectura en Miraflores en el 2022*”, luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo del estudio. Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conlleva mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con Nicole Arenha Roncal Gallegos al correo naroncalg@crear.ucal.edu.pe para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	DNI
Nicole Arenha Roncal Gallegos	Investigador(a)	74130967
Katherine Milagros Gutierrez Gutierrez	Investigador(a)	70115456

Figura 17

Consentimiento informado del trabajador 02 del área de postventa de la empresa Lumion. Elaboración propia.



Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 14 julio del 2022.

Yo *Luis eduardo Vásquez Quezada*, identificado con el DNI 08690124, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada “*Propuesta del espacio interior del área de post venta en el desempeño laboral de un estudio de arquitectura en Miraflores en el 2022*”, luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo del estudio.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conlleva mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con Nicole Arenha Roncal Gallegos al correo naroncalg@crear.ucal.edu.pe para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	DNI
Nicole Arenha Roncal Gallegos	Investigador(a)	74130967
Katherine Milagros Gutierrez Gutierrez	Investigador(a)	70115456

Figura 18

Consentimiento informado del trabajador 03 del área de postventa de la empresa Lumion. Elaboración propia.

	Centro de Investigación Académica Programa de titulación
---	---

Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 14 julio del 2022.

Yo *Yohana Milagros Padilla Pardo*, identificado con el DNI 74135677, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada “*Propuesta del espacio interior del área de post venta en el desempeño laboral de un estudio de arquitectura en Miraflores en el 2022*”, luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo del estudio.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conlleva mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con Nicole Arenha Roncal Gallegos al correo naroncalg@crear.uca.edu.pe para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	DNI
Nicole Arenha Roncal Gallegos	Investigador(a)	74130967
Katherine Milagros Gutierrez Gutierrez	Investigador(a)	70115456

Figura 19

Consentimiento informado del trabajador 04 del área de postventa de la empresa Lumion. Elaboración propia.

	Centro de Investigación Académica Programa de titulación
---	---

Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 14 julio del 2022.

Yo *Brandom Alan Takamura Inomata*, identificado con el DNI 70125425, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada “*Propuesta del espacio interior del área de post venta en el desempeño laboral de un estudio de arquitectura en Miraflores en el 2022*”, luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo del estudio. Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conlleva mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con Nicole Arenha Roncal Gallegos al correo naroncalg@crear.ucal.edu.pe para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	DNI
Nicole Arenha Roncal Gallegos	Investigador(a)	74130967
Katherine Milagros Gutierrez Gutierrez	Investigador(a)	70115456

Figura 20

Consentimiento informado del trabajador 05 del área de postventa de la empresa Lumion. Elaboración propia.

	Centro de Investigación Académica Programa de titulación
---	---

Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 14 julio del 2022.

Yo *César Estéfano Paz reyes*, identificado con el DNI 74066488, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada “*Propuesta del espacio interior del área de post venta en el desempeño laboral de un estudio de arquitectura en Miraflores en el 2022*”, luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo del estudio.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conlleva mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con Nicole Arenha Roncal Gallegos al correo naroncalg@crear.ucal.edu.pe para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	DNI
Nicole Arenha Roncal Gallegos	Investigador(a)	74130967
Katherine Milagros Gutierrez Gutierrez	Investigador(a)	70115456