



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE DISEÑO ARQUITECTURA Y ARTES

CARRERA DE DISEÑO DE ESPACIOS ARQUITECTÓNICOS

TEMA:

“LOS ESPACIOS INTERIORES Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR EN LA CIUDAD DE AMBATO”.

Proyecto de Investigación, para el Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Arquitecto de Interiores.

AUTOR: Danilo Santiago Cruz Quinllin

TUTOR: Ing. Galo Viteri

Ambato – Ecuador

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Galo Viteri con C.I. N° 0502256134, en mi calidad de Tutor del trabajo de graduación sobre el tema: **“LOS ESPACIOS INTERIORES Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR EN LA CIUDAD DE AMBATO”**, realizado por el Señor Danilo Santiago Cruz Quinllin, egresado de la Carrera de Diseño de Espacios Arquitectónicos, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne todos los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Postgrado; modalidad de Trabajo Estructurado de manera Independiente para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Diseño, Arquitectura y Artes; por lo que, se autoriza su presentación ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los Profesores Calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, octubre del 2015

EL TUTOR

.....

Ing. Galo Viteri

C.I. N° 0502256134

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado, APRUEBAN el Proyecto de la investigación sobre el tema: **“LOS ESPACIOS INTERIORES Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR EN LA CIUDAD DE AMBATO”**, realizado por el Señor Danilo Santiago Cruz Quinllin, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, octubre del 2015

Para constancia firman:

.....

PERSIDENTE DEL TRIBUNAL
NOMBRE:
C.I.:

.....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
NOMBRE:
C.I.:

.....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
NOMBRE:
C.I.:

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: **“LOS ESPACIOS INTERIORES Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR EN LA CIUDAD DE AMBATO”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de responsabilidad del autor.

Ambato, octubre del 2015

EL AUTOR

.....
Danilo Santiago Cruz Quinllin

C.I. N° 1803995727

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de Institución.

Cedo los Derechos en línea de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este Proyecto de Investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, octubre del 2015

EL AUTOR

.....
Danilo Santiago Cruz Quinllin

C.I. N° 1803995727

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo de investigación a Dios por darme el don de la vida y permitirme seguir siempre adelante en cada uno de los objetivos trazados durante mi carrera estudiantil. Agradezco a mis padres Julio y Martha (+) que con sus enseñanzas y apoyo logre una de mis metas anheladas; a mis hermanas y a mi esposa Belén que siempre estuvo a mi lado acompañándome en cada paso de mi vida, agradezco a mis amigos (bro's) que siempre estuvieron apoyándome en todas las locuras gracias y siempre les llevare en mi mente y corazón.

Gracias por todo.

Danilo S. Cruz Q.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy afectuoso y perdurable al Personal Docente de la Facultad de Diseño, Arquitectura y Artes de la Universidad Técnica de Ambato, Carrera de Diseño de Espacios Arquitectónicos, por todos los conocimientos impartidos en la formación profesional y personal.

A la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato, por la apertura y colaboración en el desarrollo del presente estudio de investigación.

Danilo S. Cruz Q.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Aprobación.....	ii
Aprobación tribunal de grado.....	iii
Autoría.....	iv
Derecho derechos del autor.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de Contenidos.....	viii
Índice de Gráficos.....	xii
Índice de Tablas.....	xiii
Índice de Imágenes.....	xv
Índice de Ilustraciones.....	xvii
Resumen Ejecutivo.....	xix
Introducción.....	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Problema.....	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	8
1.2.3 Prognosis.....	10
1.2.4 Formulación del Problema.....	10
1.2.5 Interrogantes (sub problemas).....	11
1.2.6 Delimitación del Problema.....	11
1.3 Justificación.....	11
1.4 Objetivos.....	12
1.4.1 Objetivo General.....	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Investigaciones Previas.....	14
2.2 Fundamentación Filosófica.....	15
2.2.1 Fundamentación Ontológica.....	16

2.2.3 Fundamentación Axiológica.....	17
2.3 Fundamentación Legal.....	17
2.4 Categorización de Variables.....	21
2.5 Premisa o idea a defender.....	47
2.6 Señalamiento de Variables.....	47

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación.....	48
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	48
3.2.1 Investigación documental – bibliográfica.....	49
3.2.2 Investigación de campo.....	49
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	49
3.4 Población y muestra.....	50
3.5 Operalización de variables.....	54
3.6 Recolección de información.....	57
3.7 Procesamiento y análisis.....	58

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta dirigida al personal de la Empresa de los Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato.....	59
--	----

4.2 Encuesta dirigida a los Clientes de la Empresa de los Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato.....	73
4.2 Interpretación de resultados.....	83
4.3 Verificación de la hipótesis.....	84

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	87
5.2 Recomendaciones.....	88

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos.....	89
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	90
6.3 Justificación.....	90
6.4 Objetivos.....	91
6.4.1 Objetivo General.....	91
6.4.2 Objetivos Específicos.....	91
6.5 Análisis de Factibilidad.....	92
6.6 Fundamentación Científica – Técnica.....	98
6.7 Metodología – Modelo Operativo.....	106
6.8 Administración de la propuesta.....	136
6.9 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	136

BIBLIOGRAFÍA.....	138
WEBGRAFÍA.....	138
ANEXOS	

INDICE DE GRAFICOS

Grafico No. 1: Árbol de problemas.....	8
Grafico No. 2: Variable Independiente.....	21
Grafico No. 3: Variable Dependiente.....	21
Grafico No. 4: Organizador Grafico V I.....	22
Grafico No. 5: Organizador Grafico V D.....	23
Grafico No. 6: Tipo de mobiliario.....	59
Grafico No. 7: Distribución de las áreas.....	60
Grafico No. 8: Espacio de gerencia y contabilidad.....	61
Grafico No. 9: Tipo de mobiliario.....	62
Grafico No. 10: Mejora de espacio.....	63
Grafico No. 11: Atención del empleado.....	64
Grafico No. 12: Dimensiones de bodega.....	65
Grafico No. 13: Servicios Sanitarios.....	66
Grafico No. 14: Mantenimiento de escritorios.....	67
Grafico No. 15: Sillas adecuadas.....	68
Grafico No. 16: Counter.....	69
Grafico No. 17: Estanterías.....	70

Grafico No. 18: Circulación.....	71
Grafico No. 19: Estilo de diseño	72
Grafico No. 20: Equipo tecnológico.....	73
Grafico No. 21: Ubicación de mobiliario.....	74
Grafico No. 22: Confort.....	75
Grafico No. 23: Atención al cliente.....	76
Grafico No. 24: Atención al cliente.....	77
Grafico No. 25: Empleado de atención al cliente.....	78
Grafico No. 26: Recepción de documentos y paquetería.....	79
Grafico No. 27: Entrega de documentos	80
Grafico No. 28: Distribución de los espacios.....	81
Grafico No. 29: Colores de oficina.....	82

INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Nomina Correos del Ecuador.....	51
Tabla No. 2: Usuarios de los Correos del Ecuador.....	51
Tabla No. 3: Muestra.....	53
Tabla No. 4: Operalización de la variable independiente.....	54
Tabla No. 5: Operalización de la variable dependiente.....	55
Tabla No. 6: Operalización de la variable dependiente.....	56
Tabla No. 7: Tipo de mobiliario.....	59
Tabla No. 8: Distribución de las áreas.....	60

Tabla No. 9: Espacio de gerencia y contabilidad.....	61
Tabla No. 10: Tipo de mobiliario.....	62
Tabla No. 11: Mejora de espacio.....	63
Tabla No. 12: Atención del empleado.....	64
Tabla No. 13: Dimensiones de bodega.....	65
Tabla No. 14: Servicios Sanitarios.....	66
Tabla No. 15: Mantenimiento de escritorios.....	67
Tabla No. 16: Sillas adecuadas	68
Tabla No. 17: Counter.....	69
Tabla No. 18: Estanterías.....	70
Tabla No. 19: Circulación.....	71
Tabla No. 20: Estilo de diseño	72
Tabla No. 21: Equipo tecnológico.....	73
Tabla No. 22: Ubicación de mobiliario.....	74
Tabla No. 23: Confort.....	75
Tabla No. 24: Atención al cliente.....	76
Tabla No. 25: Atención al cliente.....	77
Tabla No. 26: Empleado de atención al cliente.....	78
Tabla No. 27: Recepción de documentos y paquetería.....	79
Tabla No. 28: Entrega de documentos.....	80
Tabla No. 29: Distribución de los espacios.....	81
Tabla No. 30: Colores de oficina.....	82

Tabla No. 31: Pregunta 2 de la encuesta.....	84
Tabla No. 32: Pregunta 9 de la encuesta.....	85
Tabla No. 33: Respuestas observadas.....	85
Tabla No. 34: Respuestas esperadas.....	85
Tabla No. 35: Encuestas.....	86
Tabla No. 36: Tabla Modelo Operativo.....	106
Tabla No 37: Presupuesto.....	141
Tabla No 38: Plan de monitoreo y evaluación.....	142

INDICE DE IMÁGENES

Imagen No. 1: El Espacio.....	26
Imagen No. 2: El Espacio de trabajo.....	28
Imagen No. 3: Flexibilidad del espacio.....	29
Imagen No. 4: Oficina Flexible.....	30
Imagen No. 5: Espacios Conexos.....	31
Imagen No. 6: Espacios Conexos.....	31
Imagen No. 7: Espacios Contiguos	31
Imagen No. 8: Espacios Contiguos.....	31
Imagen No. 9: Divisiones transparentes	32
Imagen No. 10: Divisiones opacas.....	33
Imagen No. 11: Divisiones de resina.....	33
Imagen No. 12: Divisiones móviles.....	34

Imagen No. 13: Altura de cabeza.....	38
Imagen No. 14: Altura de hombros.....	38
Imagen No. 15: Alcance de brazos.....	38
Imagen No. 16: Alcance de codo.....	39
Imagen No. 17: Altura mano.....	39
Imagen No. 18: Altura mano.....	40
Imagen No. 19: Altura de trabajo.....	40
Imagen No. 20: Manipulación de cargas.....	42
Imagen No. 21: Despacho.....	43
Imagen No. 22: Oficina.....	44
Imagen No. 23: Recepción.....	44
Imagen No. 24: Sala de reuniones.....	45
Imagen No. 25: Bodega estanterías.....	45
Imagen No. 26: Espacios de circulación.....	46
Imagen No. 27: Servicios públicos.....	47
Imagen No 28: Recepción.....	110
Imagen No 29: Bodega.....	111

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración No 1: Planta Arquitectónica Actual.....	108
Ilustración No 2: Zonas 1 y 2.....	109
Ilustración No 3: Recepción.....	110

Ilustración No 4: Bodega.....	111
Ilustración No 5: Gerencia.....	112
Ilustración No 6: Contabilidad.....	113
Ilustración No 7: Apartados Postales.....	114
Ilustración No 8: Análisis del Espacio.....	115
Ilustración No 9: Programación Hall de ingreso.....	116
Ilustración No 10: Diseño Hall de ingreso.....	117
Ilustración No 11: Programación Counter de información.....	118
Ilustración No 12: Diseño Counter de información.....	119
Ilustración No 13: Programación Sala de espera.....	120
Ilustración No 14: Diseño Sala de espera.....	121
Ilustración No 15: Programación Recepción y entrega de documento.....	122
Ilustración No 16: Diseño Recepción y entrega de documentos.....	123
Ilustración No 17: Programación Apartados postales.....	124
Ilustración No 18: Diseño Apartados postales.....	125
Ilustración No 19: Programación Bodega.....	126
Ilustración No 20: Diseño Bodega.....	127
Ilustración No 21: Programación Servicios públicos.....	128
Ilustración No 22: Diseño Bodega.....	129
Ilustración No 23: Programación Gerencia.....	130
Ilustración No 24: Diseño Gerencia.....	130
Ilustración No 25: Programación Contabilidad.....	131

Ilustración No 26: Diseño Contabilidad.....	131
Ilustración No 27: Programación sala de reuniones.....	132
Ilustración No 28: Diseño sala de reuniones.....	132
Ilustración No 29: Organigrama funcional.....	133
Ilustración No 30: Diagrama de relaciones funcionales.....	133
Ilustración No 31: Zonificación.....	134
Ilustración No 32: Planta de la propuesta.....	135
Ilustración No 29: Organigrama funcional.....	136
Ilustración No 30: Diagrama de relaciones funcionales.....	137
Ilustración No 31: Zonificación.....	138
Ilustración No 32: Planta de la propuesta.....	139
Ilustración No 33: Cortes de la propuesta.....	140
Ilustración No 34: Cortes de la propuesta.....	141
Ilustración No 35: Cortes de la propuesta.....	142
Ilustración No 36: Fachada de la propuesta.....	143
Ilustración No 37: Fachada de la propuesta.....	144

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE DISEÑO, ARQUITECTURA Y ARTES

CARRERA DE DISEÑO DE ESPACIOS ARQUITECTÓNICOS

TEMA: “LOS ESPACIOS INTERIORES Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR EN LA CIUDAD DE AMBATO”.

Autor: Danilo Santiago Cruz Quinllin

Tutor: Ing. Galo Viteri

Fecha: Ambato, Agosto 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El análisis de los espacios interiores y la atención al cliente de la empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato, tuvo como objetivo analizar, estudiar, identificar y proponer espacios interiores que permita realizar un eficiente desempeño laboral realizando sus actividades diarias y brindando una adecuada atención al cliente. Mediante una investigación de campo se realizó encuestas al personal de la empresa como a sus clientes, se pudo identificar los espacios interiores como gerencia, contabilidad, recepción y entrega de documentos y paquetería, bodega y apartados postales, son espacios improvisados en la edificación ocasionando inconvenientes en sus áreas como la circulación, organización de documentos, un correcto almacenaje de paquetería, dimensiones no adecuadas para cada espacio, mobiliario no ergonómico para las personas y pisos en estado crítico, por esta razón se recomienda reestructurar los espacios interiores con dimensiones aptas la misma que permitirá un desenvolvimiento y una circulación óptima para las personas, además con la incorporación de materiales nuevos en acabados y mobiliario ergonómico y diseñado para cada persona.

Descriptor: distribución interior, atención al cliente, circulación, espacios de trabajo, mobiliario, ergonomía, antropometría, actividades diarias.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE DISEÑO, ARQUITECTURA Y ARTES
CARRERA DE DISEÑO DE ESPACIOS ARQUITECTÓNICOS

TEMA: “LOS ESPACIOS INTERIORES Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR EN LA CIUDAD DE AMBATO”.

Autor: Danilo Santiago Cruz Quinllin

Tutor: Ing. Galo Viteri

Fecha: Ambato, Agosto 2015

SUMMARY

The analysis of the interior spaces and the customer company mailings Ecuador City Ambato, aimed to analyze, study, identify and propose interior spaces that allows for an efficient work performance performing their daily activities and providing adequate customer service. Through field research staff surveys company and its customers was made, it can identify the interior spaces as management, accounting, receipt and delivery of documents and packages, cellar and PO, are improvised spaces in the building causing inconvenience in their areas such as circulation, document organization, proper storage parcel not suitable for every space dimensions, not ergonomic for people and furniture floors in critical condition, therefore it is recommended to restructure the interior spaces with the same dimensions suitable which will enable development and optimal movement for people, in addition to the incorporation of new materials and finishes and ergonomic furniture designed for each person.

Descriptors: interior layout, customer, circulation, workspaces, furniture, ergonomics, anthropometry, daily activities.

INTRODUCCIÓN

El analizar los espacios interiores con parámetros de distribución de espacios interiores permitirá desarrollar las pautas para el diseño y planificación adecuada para la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato, para el análisis fue necesario ponderar los espacios de la empresa, para poder determinar las necesidades que requieran los empleados de cada área de trabajo de la institución, la accesibilidad, dimensiones y mobiliario son la parte importante para desarrolla sus actividades diarias de una manera fácil y segura.

El presente trabajo contiene seis capítulos organizados de la siguiente manera:

Capítulo I; El Problema: se plantea el problema y se la analiza desde varios contextos (macro, meso y micro), para realizar un análisis crítico y conformando un árbol de problemas emitiendo interrogantes y delimitando el problema, se justifica para plantear los objetivos conformado de forma general y específicos que garantizar y guiara el estudio.

Capítulo II; Marco Teórico: este capítulo nos permite realizar investigaciones relacionadas con el tema de estudio para la fundamentación filosófica y respaldar el estudio con normas legales del país. La categorización de variables se sustenta mediante el estudio de conceptos y autores y por se determina la hipótesis como una respuesta alternativa del proyecto.

Capítulo III; Metodología: este capítulo nos permite enfocar el nivel de investigación y herramientas que se utilizara en el estudio, para poder determinar la muestra que servirá para la realización de encuestas y así poder recolectar la información necesaria.

Capítulo IV; Análisis e Interpretación de Resultados: este capítulo recolecta la información de las encuestas para poder tabular e interpretar los resultados de las

personas encuestadas como los empleados de la empresa y clientes que ingresan a los correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato.

Capítulo V; Conclusiones y Recomendaciones: permite establecer criterios específicos de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados y la hipótesis.

Capítulo VI; Marco Propuesta: este permite dar alternativa a la problemática establecida en este caso los espacios interior y la atención al cliente de la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato, que permitirá la distribución interior para las personas que laboran en la institución y consta de datos como: Datos Informativos, Antecedentes Informativos, Justificación, Objetivo General y Especifico, Análisis de Factibilidad, Metodología-Modelo Operativo, Administración y Plan de revisión y evaluación de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“LOS ESPACIOS INTERIORES Y LA ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR EN LA CUIDAD DE AMBATO”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Contexto Macro

El diseño de interiores siempre ha buscado crear espacios confortables, agradables y funcionales para las personas, consiguiendo espacios más utilizables y satisfactorios, para hacer más fácil la actividad de quien lo realice.

Según, Pile (1998) dice que: “Si se estima un promedio de la cantidad de horas que las personas pasan en un interior, el mismo ocuparía el 90% del tiempo del día, para destinar solo un 10% al tiempo que se pasa en el exterior”.

Lo que el autor nos quiere decir es que la vida actual pasa principalmente dentro de los edificios, es así que la importancia del diseño de interiores es fundamental para personas que realizan sus actividades diarias.

Según, escribiche Joaquín (1847) dice que: “En 1921 Sepomex, en necesidad de una reglamentación internacional y unificada de servicio postal, el gobierno mexicano participó en la ciudad de Buenos Aires en Argentina en la formación de la Unión Panamericana de Correos”.

La situación general de la región está compuesta de la siguiente manera:

La región de América Latina comprende 19 países, 17 continentales y 2 islas en el Caribe y se caracteriza por ser una región muy diversa en lo político, económico y social.

Diferentes estudios de la Comisión para América Latina y el Caribe (CEPALC) como del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) señalan a la desigualdad, los problemas asociados al crecimiento económico y la pobreza como los principales desafíos que enfrenta la región. Por lo tanto, se estimula a los países a crear mejores condiciones para prestar servicios básicos adecuados, incrementar la producción, la salud y la educación.

El desarrollo de los sectores ligados a los servicios puede constituir una de las claves importantes para garantizar un mayor desarrollo económico, mayores oportunidades para los ciudadanos y un elemento de generación de empleo.

En ese sentido, el aporte del sector postal a los países en América Latina puede ser fundamental para facilitar un mayor desarrollo, considerando especialmente el rol primordial que la comunicación y los distintos productos ligados a las nuevas tecnologías de la información están jugando en el desarrollo de la región.

No obstante el nivel de desarrollo que presentan ciertos países, el mercado del sector postal sigue siendo primitivo, especialmente en la paquetería, los servicios expresos y el marketing directo. Tampoco se han podido desarrollar de manera general los servicios electrónicos y financieros.

Estos mercados representan por lo tanto una oportunidad de desarrollo para el sector postal en América Latina que permitirán, no sólo abrir el abanico de opciones hacia nuevos productos y servicios, sino mostrar la contribución decidida que el sector postal puede aportar a la economía de cada país de la región.

En el plano estructural, la región muestra un sector postal poco desarrollado en la mayoría de los países, los marcos legales están desactualizados, no se incluye en las legislaciones nacionales la definición y determinación del servicio postal universal de acuerdo con el Convenio Postal Universal.

Lo anterior genera también la falta de mercados regulados adecuadamente y la característica es la participación de los operadores privados en el mercado postal sin ninguna regulación ni reglamentación.

Lo anterior viene generando una disminución generalizada de la cobertura geográfica y poblacional que produce la falta de acceso a la admisión y entrega de los servicios postales; quedando segmentos de la sociedad excluidos de los servicios de comunicación postal.

La mayoría de los operadores designados tiene dificultades económicas y operan a pérdida debiendo recurrir a aportes del Gobierno para cubrir sus gastos de operación.

En consecuencia, las limitaciones financieras de los operadores designados y la falta de sensibilización de los Gobiernos sobre el servicio postal universal impiden la modernización y desarrollo de estos operadores.

Los procesos operativos en general no están estandarizados ni controlados lo cual afecta la calidad de servicio que se ofrece con problemas de plazos de entrega y de seguridad de los envíos. Muchos de los procesos operativos postales son manuales sin incorporación de la tecnología postal disponible.

Contexto Meso

Santacruz Diego (2008) dice que: Juan Ernesto Vargas se alistó para iniciar un recorrido mucho más sencillo que el que inició en agosto de 2006, cuando asumió la presidencia de la nueva compañía de servicios postales nacionales, después de que el Gobierno decidiera liquidar Adpostal.

El presidente de la compañía quiso mostrar cuál es el proceso que hay detrás de enviar y recibir cartas. En la planta, las actividades empiezan en la unidad de

desembarque, cuando llegan las cartas y paquetes que vienen de la región andina, de Bogotá y del exterior.

El Código Postal Argentino (CPA) es un sistema que comprende una serie de códigos de ciudades utilizados para el servicio postal. Su implementación actual comenzó en 1998 y es un complemento de los códigos postales utilizados hasta ese momento. Este código es utilizado indistintamente por cualquier compañía postal que opere en la Argentina y sigue conviviendo con el sistema anterior.

De acuerdo a lo anteriormente citado podemos concluir diciendo que el servicio postal a nivel de la región ha evolucionado a paso lento pues por lo que se puede percibir es que no hay participación por parte del gobierno, de una manera que ayude al crecimiento del negocio aunque a pesar de ello la mayoría de los países de la región dan servicio directo al gobierno pero aun así las empresas cumplen sus funciones como entidades autónomas, tomando en cuenta que el servicio que prestan es completamente barato en comparación a los precios que mantiene la competencia.

Contexto Micro

En la Empresa de Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato, no se ha realizado un estudio de diseño interior, un diseño ergonómico y de mobiliario la cual nos permitirá conocer las necesidades de los diferentes ambientes para brindar un mejor desempeño laboral.

El edificio en el que se encuentra ubicado los correos del Ecuador ha sido adaptado a las necesidades de trabajo de las personas, se ha realizado múltiples modificaciones con el propósito de abrir y optimizar espacios para ubicar las diferentes áreas de trabajo que han ido apareciendo con la demanda de personas en el servicio al cliente, las necesidades de los empleados y los requerimientos tecnológicos.

Con la investigación de campo que se realizó, se observa que en las áreas administrativas tienen problemas disfuncionales con respecto al mal uso y funcionamiento del espacio, mobiliario y distribución inadecuada sin la aplicación

de medidas antropométricas y ergonómicas, también posee una inadecuada ventilación generando el síndrome del edificio enfermo que se origina por la contaminación del aire que procede de las fuentes de energía como maquinas, mobiliario y personas.

La distribución del mobiliario dentro de la empresa de los correos del ecuador se ha dado en función a las necesidades del trabajador e implementos que requieren para su desempeño laboral, de esta manera y conforme el tiempo ha pasado se han ido acomodando y acumulando documentación y mobiliario sin considerar el diseño, la organización y la estética, ya que esta situación está creando un ambiente laboral poco favorable para realizar un trabajo eficiente y que brinda satisfacción al cliente y en el cual el trabajador se sienta capaz de ejercer sus labores diarias al ciento por ciento.

1.2.2 Análisis crítico

Causas:

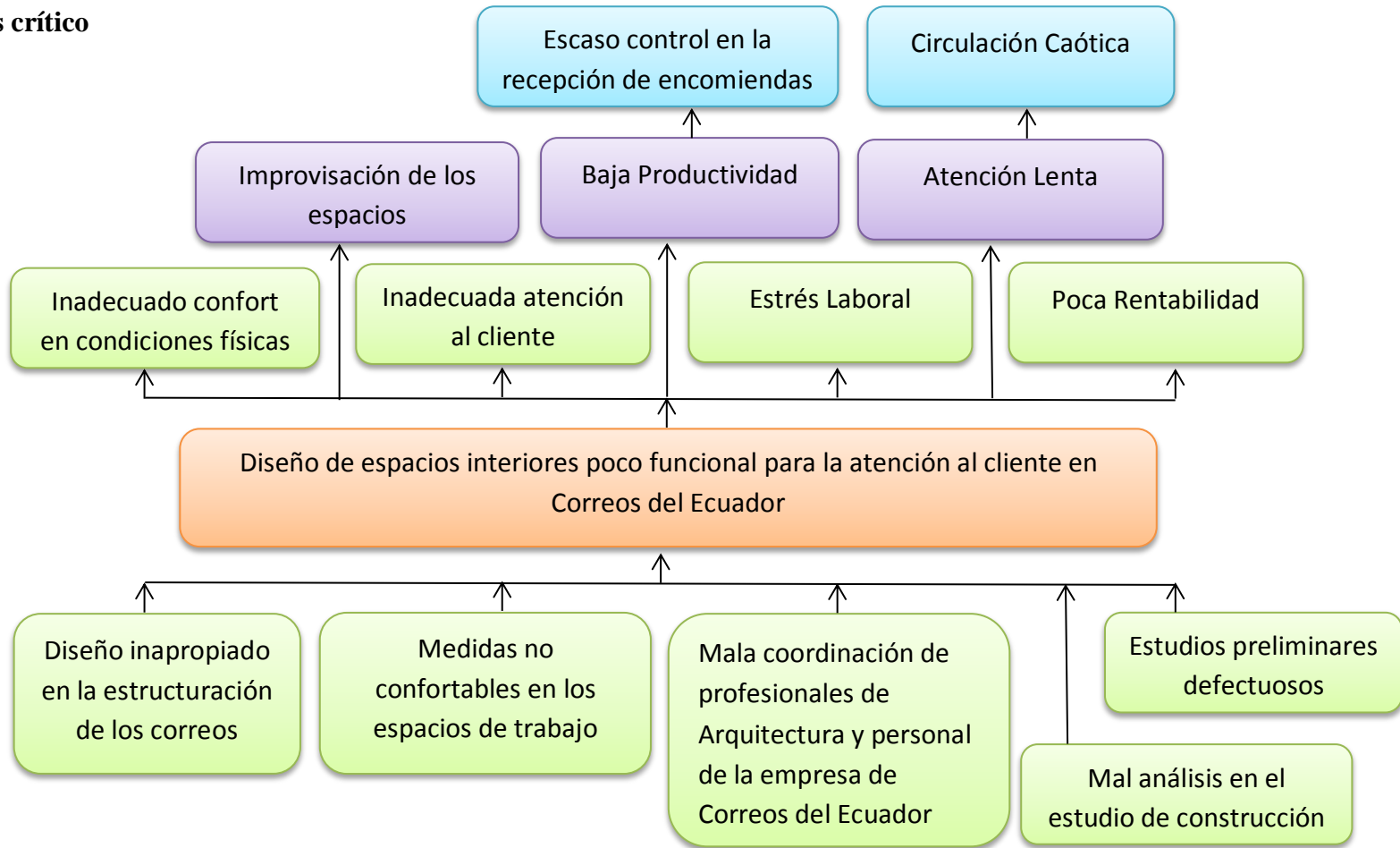


Grafico No. 1: Árbol de problemas
Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

El espacio interior en las oficinas son recursos indispensables que brindan seguridad y estabilidad a sus empleados y clientes que transitan diariamente en sus diferentes áreas de la trabajo, los inconvenientes encontrados en la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato, ha sido el diseño inapropiado en la estructuración de los espacios ya que en el edificio actual donde se encuentra ubicado tiene una construcción antigua que fue la causa de la improvisación de los espacios y obteniendo un inadecuado confort en las condiciones físicas.

Igualmente se han generado medidas no confortables dentro de la construcción y eso ocasiona una inadecuada atención al cliente provocando una baja productividad, una atención lenta, un escaso control en la recepción de encomiendas y un estrés laboral hacia el empleado.

Los espacios interiores de la empresa deben ser analizados para poder emitir un criterio adecuado en las diferentes áreas de trabajo como: gerencia, contabilidad, recepción y entrega de documentos, bodega, apartados postales, baños, pasillos, ingresos y rampas ya que estos deben ser adecuados para personas normales y con capacidades especiales, así también prevalecer un estudio de mobiliario y su incidencia en el desenvolvimiento de las actividades diarias.

Además con la tecnología que cuenta la empresa para este tiempo no es apta, pues los procesos dentro de la misma se los hace de manera manual, por ende no se logra optimizar los recursos tanto humanos como tecnológicos; si no se realiza un cambio que ayude de gran manera al trabajo diario tanto al personal interno como a los clientes, esto provocara más desencadenamientos de paquetería extraviada y por ende más clientes insatisfechos

Realizando este análisis nos permitirá establecer si las medidas empleadas en la circulación han generado una deficiencia en la distribución de los diferentes espacios interiores influyendo en la función de la empresa.

Se puede concluir diciendo que los espacios interiores es de vital importancia ya que representan la imagen de la empresa por ende la misma habla sola de los servicios, productos y de la gente que trabaja en ese lugar, he allí la importancia de la reestructuración de los espacios interiores de la empresa.

Finalmente la empresa necesita una urgente reestructuración de imagen y de atención al cliente para que sus ventas se vean reflejadas con el desempeño de cada trabajador.

1.2.3 Prognosis

Actualmente la empresa correos del ecuador presenta un deterioro en los espacios interiores, por lo que provoca desorden en la paquetería ya que los mostradores que se ocupan muestran un importante desgaste y a su vez la falta de estanterías, hace que el trabajo que se realiza internamente se dificulte por la escasa organización que tiene actualmente la empresa, los efectos que provocan las causas anteriormente mencionadas es la inadecuada atención al cliente como principal incidente del problema, por lo que también se puede mencionar que existe una inadecuada publicidad y por ende el incumplimiento de metas es inminente.

Por otro lado se puede argumentar que en caso de no dar solución a dicho problema las complicaciones serian verdaderamente severas, pues el extravío de paquetes se tornaría un tema caótico el hecho de que, a los clientes se les entregue encomiendas cambiadas o a su vez en mal estado por no contar con un adecuado sistema de almacenamiento y clasificación; que se lograría por medio de un stock suficiente de estanterías, la renovación de vitrinas y balcón de servicios. Por lo que se sugiere dar solución a la inadecuada atención al cliente por medio de la adecuada distribución y clasificación de la paquetería.

Formulación del problema

¿Cómo inciden los espacios interiores en atención al cliente de la Empresa Correos del Ecuador en la Cuidad de Ambato?

Preguntas directrices

- ¿Cómo incide el deterioro de los espacios interiores en la empresa correos del ecuador?

- ¿Cuál es el nivel de la atención al cliente de acuerdo con la calidad de los espacios interiores?
- ¿De qué manera se podría solucionar el problema de la atención al cliente?

Delimitación

- **Campo:** Económico
- **Área:** Diseño
- **Aspecto:** Espacios interiores, atención al cliente
- **Poblacional:** Departamento VENTAS, CLIENTES.
- **Temporal:** Esta investigación se aplicó al año 2014.
- **Espacial:** Esta investigación se realizó en la empresa CORREOS DEL ECUADOR ubicada en las calles Av. Bolívar y Sucre esquina frente al consejo provincial, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es de vital importancia realizar innovaciones dentro de los locales de atención ya que el cambio de los espacios internos como externos ayudan de gran manera en el correcto desarrollo económico y social del negocio.

La originalidad que presente el negocio por medio de sus cambios internos como externos es una venta segura de su producto pues la infraestructura juega un papel muy importante dentro del crecimiento y captación de clientes por lo que se verían reflejados en la atención al cliente y sus resultados inmediatos en las ventas mensuales.

La misión de la empresa Correos del Ecuador CDE. EP. es una empresa pública, con carácter empresarial, que presta servicios postales oportuna y eficientemente, con mayor cobertura nacional e internacional, a bajo costo, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la integración del Ecuador con el

mundo; mientras que la visión es: Liderar el servicio postal universal ecuatoriano para el sector público y privado, con calidad, eficiencia, rapidez, alineando estrategias y logística del Estado, superando las expectativas de los clientes nacionales y extranjeros, con tarifas competitivas y desarrollando un ambiente laboral solidario, capacitado y productivo.

Esto figura como la orientación de cómo quiere verse reflejada la empresa en el mercado competitivo, tomando en cuenta que en la actualidad muchas empresas ya cuentan con el objetivo de correos del Ecuador, que es brindar un servicio de calidad a un bajo costo que esté al alcance de todos ya sean empresas o personas particulares que requieran del servicio, por lo que la empresa deberá explotar al máximo sus recursos para lograr la misión y visión que se ha trazado.

La factibilidad de que arranque con pie firme la reestructuración de la empresa depende de los altos funcionarios pues el proyecto está sólidamente conformado con la innovación de los espacios y a la vez con el impulso necesario en las ventas.

Finalmente el interés que se preste a dicho proyecto contara con la originalidad necesaria puesto que las oficinas de los Correos del Ecuador han mantenido la misma imagen por años lo que ha provocado un estancamiento en sus ventas, y poco interés en sus labores para el personal interno, así también como en la calidad de servicio que presta a nivel nacional.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

- Estudiar los espacios interiores y la atención al cliente de la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato.

1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar la distribución interior de la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato, para mejorar su funcionalidad.
- Determinar el manejo de la atención al cliente en función a la entrega y recepción de encomiendas a ser distribuido.
- Proponer una reestructuración de los espacios interiores, para el desorden en la paquetería de la empresa de los correos del Ecuador de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de una revisión, se encontró la siguiente información previa, que sirva de referencia para la investigación.

La Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato es una institución renovada, que lleva adelante un acertado proceso de modernización al servicio de la ciudadanía, mediante la implementación de nuevos servicios, de tecnología y de seguridad.

Según la tesis de Silva (2014), referente a "Diseño de un sistema de espacios de interiores para mejorar el desempeño laboral en el área administrativa de la Empresa Municipal del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato" se planteó como objetivo "Organizar y distribuir el mobiliario creando espacios para la ventilación e iluminación natural que genere un clima laboral eficiente y mejore el desempeño de todos sus trabajadores".

De acuerdo con lo que se cita anteriormente se puede decir que es fundamental tener establecido cuales son las políticas a las que debe estar regida la empresa ya que gracias a esto el panorama del futuro que quiere alcanzar la empresa será mucho más fácil e incluso se puede plantear de una manera óptima y objetiva las metas que se quiere alcanzar y que servirán de base para lograr llegar a ser la empresa pionera y con visión en un cliente satisfecho.

Según la tesis de Quinatoa (2011), en su trabajo “Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio y su incidencia en la atención al Cliente de la empresa Sermaco” se planteó como objetivo “Mejorar la atención al cliente en la empresa SERMACO, de la ciudad de Ambato, por medio de la aplicación de un modelo de gestión de calidad en el servicio, garantizando así el incremento en las ventas y en la rentabilidad” y con los datos examinados llega a la conclusión de que “La aplicación del modelo de gestión de calidad en el servicio permite mejorar la atención al cliente de la empresa”.

En base a esta tesis se puede decir que la gestión de calidad y la atención al cliente es lo primordial dentro de una empresa ya que nos permite evaluar y por medio de ello tomar decisiones correctas que generen valor a cada una de las actividades de la empresa y más que todo planificar las inversiones futuras que se necesiten en la empresa, y su finalidad sería proyectar un adecuado servicio para la ciudadanía y a la empresa utilizando todos los recursos disponibles.

Referente a lo anterior citado se llega a la conclusión de que se deben realizar ajustes en la presentación física de la empresa pero sin descuidar que la base principal es controlar y monitorear la atención al cliente en el balcón de servicios para poder dar una mejor imagen y de calidad con la finalidad de que la empresa capte más clientela por medio de su servicio, y originalidad en los espacios interiores, creando así un ambiente acogedor tanto para el cliente interno como externo.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se fundamenta en el paradigma crítico propositivo.

Según Herrera (2014), dice que: “En su estudio investigativo está basado en el paradigma crítico propositivo porque nos da alternativas coherentes en investigación, crítico porque cuestiona los esquemas del molde propositivo planteando alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad”.

La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento en comunidad de manera solidaria y equitativa, y por eso proporciona la

participación de los actores sociales en calidad del protagonista durante todo el proceso de estudio.

De acuerdo con lo anterior citado podemos decir que el paradigma crítico propositivo se alinea a la razón propia de una persona es decir, la conclusión que ésta saca, para argumentar desde su punto de vista lo que ocurre o los resultados que arrojado una investigación previa.

2.2.2. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

Este tipo de diseño va acercando a las formas del pensamiento, por esta razón se va descubriendo variables que permiten la organización y la aplicación de nuevas formas que se conectan con el diseño arquitectónico, por lo que la epistemología se relaciona con la causa y el efecto, es decir que el trabajador se relaciona con el espacio existente permitiendo la satisfacción de las actividades realizadas día a día, sin complicar a las generaciones futuras.

2.2.3. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA

El diseño interior principalmente se enfoca en la distribución y optimización de los espacios arquitectónicos, utilizando la fluidez del espacio mediante la utilización de colores para lograr armonía dentro del entorno con la utilización de mobiliario y objetos como interior y exterior.

Con esta fundamentación se trata de organizar espacios con la función de transmitir una investigación clara que genere mejorar la calidad de vida de las personas brindándole un espacio adecuado donde pueda sentirse tranquilo, sociable y sobre todo logre descansar en su espacio.

2.2.4. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Esta investigación contiene fundamentación axiológica debido a que se tomaran en cuenta los valores, principios y ética para poder desarrollar la misma.

Según Ríos (2005): "Los valores cuyo estudio es el objeto de la axiología son tan antiguos como la humanidad. Pudieron tener varias denominaciones, así como una distinta jerarquización, en el seno de las culturas que han aflorado en la cultura del ser humano, pero en todas las épocas han estado allí, activos o latentes, aunque siempre se han guiado el curso evolutivo del género humano, particularmente en sus etapas de crisis".

Este diseño es el entorno espacial con la relación humana y social, de tal manera que construir se considera una imaginación del ser humano y se la relaciona con los primeros hechos de civilización, esto ha ocasionado que el espacio arquitectónico y urbano, se debe construir en ambientes adecuados para la realización de las actividades humanas mediante los acondicionamientos tanto tecnológicos como ecológicos.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

Numeral 27.- El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza.

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

Numeral 6.- Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

Numeral 5.- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Ley de Ejercicio Profesional de la Arquitectura

Art. 2.- Compete exclusivamente a los profesionales de la arquitectura:

- a) La formulación de los componentes físico-espaciales para los planes y políticas generales de desarrollo, así como de los planes y políticas sectoriales de vivienda, educación, salud, administración territorial, urbanismo y, en general, para todos aquellos en los que se incluyan aspectos físico-espaciales;
- b) La realización de estudios, programas, proyectos y diseños arquitectónicos, urbanísticos, de organización y fraccionamiento territorial, de paisajismo, de diseño interior de espacios arquitectónicos y la participación sectorial en estudios de impacto ambiental;
- c) La realización de estudios, programas, proyectos y diseños de obras de restauración, rehabilitación, renovación y adecuación de edificaciones y espacios urbanos;
- d) La dirección en la ejecución de obras arquitectónicas y urbanísticas, así como de las instituciones públicas y semipúblicas, como tales, o de sus departamentos, en cuanto su actividad se vincule con la profesión;
- e) La docencia, asesoría, supervisión y evaluación de obras en las áreas específicas de la Arquitectura y el Urbanismo, y la Consultoría de conformidad con la Ley; y,
- f) La participación en concursos de proyectos y diseños de obras relacionadas específicamente con la profesión, ya sea como concursantes directos o jurados.

Plan de Ordenamiento Territorial Ambato 2020

Art. 3.- **Ámbito de Aplicación.** El POT-AMBATO, así como las disposiciones de la presente ordenanza que lo contiene, y de las Normas de Arquitectura y Urbanismo del Cantón Ambato, son de fuerza obligatoria general y de aplicación en todo el territorio cantonal. En consecuencia, toda intervención en el uso, ocupación, utilización y fraccionamiento del suelo que se realice en el cantón, se regirá por estas disposiciones. Respecto del uso de la tierra, no se podrán efectuar construcciones, movimientos de tierra, destrucción de bosques o zonas arborizadas o dar cualquier uso que estuviere en pugna con la calificación urbanística correspondiente a un predio, determinada en el POT-AMBATO.

Para el caso de edificios e instalaciones existentes con anterioridad a la vigencia del POT-AMBATO, que se hallen afectados por el mismo, se aplicará lo previsto en los artículos 220 y 221 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

A2.1.- Definiciones de uso específico del suelo:

G. Oficinas Administrativas: Oficinas individuales, no agrupadas en edificios de oficinas, en locales no mayores a 250 m².

H. Oficinas Administrativas en General 2: Oficinas de profesionales, empresas, de negocios, gubernamentales, agrupadas en edificios de oficinas o corporativos; generan tráfico vehicular con demanda de estacionamiento y vías de acceso adecuadas. (Listado de establecimientos tomado del Registro Oficial, edición especial No4-año 2003).

Ordenación del paisaje

Cumplirán las condiciones de uso del área en que se localice cuando sea compatible con el nivel de protección asignado.

Las actualizaciones y medidas enunciadas velarán por el mantenimiento de los rasgos morfo topográficos del suelo urbano, urbanizable y no urbanizable. Los planes y proyectos de desarrollo contendrán estudios del paisaje en detalle que permitan evaluar las alternativas consideradas y las incidencias del paisaje de las actividades urbanísticas a desarrollar.

Las construcciones se adecuan al paisaje en que estuvieren situadas, y a tal efecto:

Las construcciones en lugares inmediatos, en el entorno de un edificio o de un grupo de edificios de carácter artístico o histórico, deberán preservar los valores testimoniales y tener un tratamiento arquitectónico acorde con dichas construcciones; y,

En los lugares de paisaje abierto y natural o en las perspectivas que ofrecen los conjuntos urbanos de características artísticas, históricas o tradicionales, no se permitirá que la ubicación, volumen, altura, cerramientos o la instalación de otros elementos limiten el campo visual y alteren los rasgos de la morfología, la tipología del paisaje o desfigure la perspectiva propia del mismo.

La implantación de usos o actividades que por sus características puedan generar un impacto ambiental negativo, tales como canteras de áridos, desmontes, excavaciones profundas, etc., deberán realizarse de manera que se minimice su impacto sobre el paisaje, debiendo indicar los correctivos en la correspondiente solicitud de permiso. (GADM Ambato, 2013)

2.4. Categorización de Variables

Variable Independiente: Espacios Interiores

Variable Dependiente: Atención al Cliente

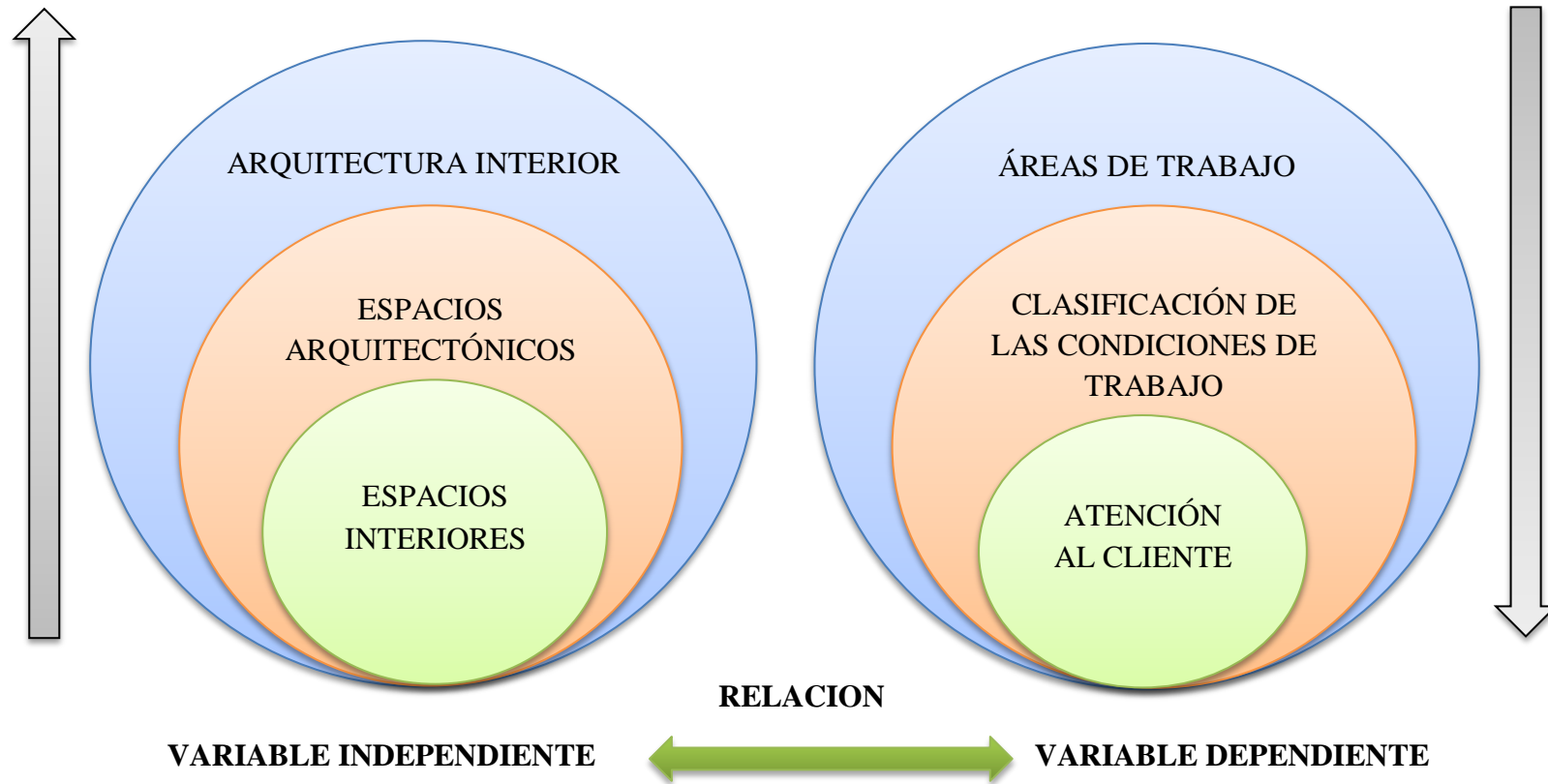


Grafico No. 2: Variable Independiente
Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

Grafico No. 3: Variable Dependiente
Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

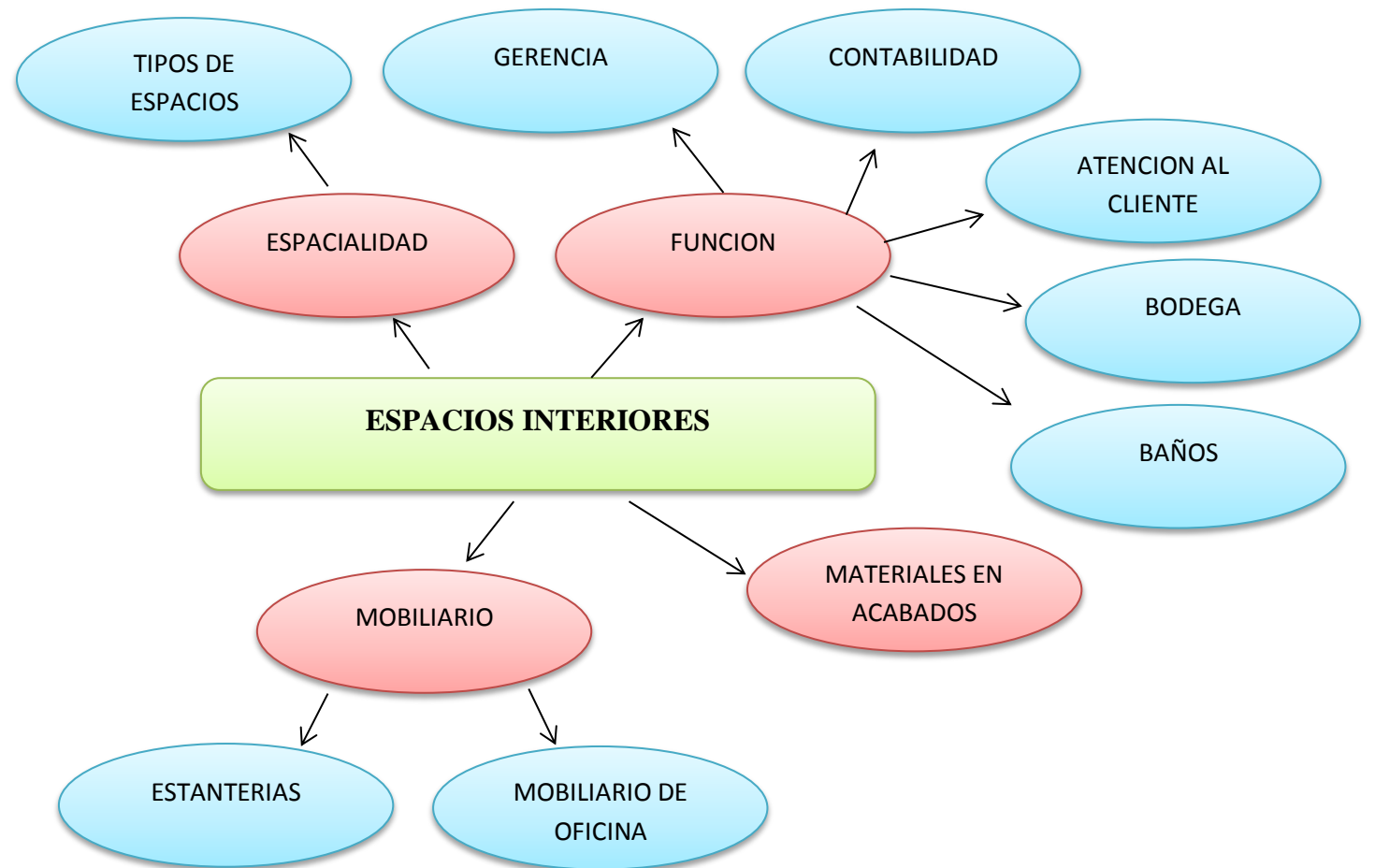


Grafico No. 4: Organizador Grafico VI
Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)



Grafico No. 5: Organizador Grafico V D
Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

2.4.2. Desarrollo de las categorías

LOS ESPACIOS INTERIORES ARQUITECTÓNICOS

De acuerdo a Muñoz (2012), dice que: “El espacio es un medio de expresión propio de la arquitectura y no es resultante accidental de la orientación tridimensional de planos y volúmenes.”

Morales (1999), argumenta: “Es un espacio tópico, lugareño en el despliegue de todas sus posibilidades desde el lugar común o público hasta el que nos es privativo en la intimidad de nuestros hábitos y habitaciones.” Este espacio es vivido, modal, situarle mediante sus infinitas diferencias de aspecto. Y para entenderlo hemos de remontar a su consideración antigua como sitio, en el que el hombre específico de cada tiempo, tiene su inconfundible y pertinente descripción.

El espacio es el elemento primordial de la Arquitectura, al que ella delimita y pormenoriza. Es aquel delimitado por el volumen, sin embargo son independientes porque a veces no coinciden en sensación y percepción. A pesar que el espacio se encuentra definido materialmente por el volumen no siempre coincide con la forma material que lo delimita, pudiendo variar mediante:

- Niveles interiores (proporción).
- Color y texturas (dimensión visual).
- Transparencias (su dirección)

El espacio debe definir la calidad y el tipo de espacio que se pretende manejar:

En cuanto a su función o (papel) en la estructura del sistema.

Espacios Servidos: (o que sirvan) aquellos que son el motivo por los cuales se construyen.

Espacios Servidores: aquellos que complementan la actividad funcional en los espacios servidos.

En cuanto a su uso funcional.

La funcionalidad, según Brown lee (1998): “se refiere al rol de los espacios dentro de la estructura del sistema, los subdivide en dos y permite darle un tratamiento formal, jerarquizado y expresivo a los espacios”.

Espacio permeable: aquel que permite que el uso funcional que allí se realice sea enriquecido por otras actividades siendo flexible el cambio, tanto de mobiliario, como de función. Puede circularse “a través” de él sin forzar su significado.

Espacio Impermeable: aquel cuyo uso es específico: es determinante, dimensional y formalmente se accede a él o puede circularse tangencialmente (no a través de él). Ejemplo: En una casa habitación: una alcoba o sala de T.V es permeable, en cambio un baño, una recámara, son impermeable.

En cuanto a la forma del Espacio:

Esta dependerá de la característica topológica (de lugar) de concurrencia espacial; dependiendo en gran medida del tratamiento interior del volumen (si articulado, continuo, cerrado o perforado) el espacio parece concentrarse o dispersarse:

- **Bidireccional:** cuando claramente se establece un flujo entre 2 puntos.
- **Multidireccional:** si se multiplican los puntos de interés hacia los bordes, puede hablarse de centrífugo; si por el contrario el interés del observador se concentra en un foco central puede hablarse de centrípeto o (focal).

En cuanto a su relación de espacio interno y externo.

Espacio cerrado: se percibe como aquel en que las aberturas no constituyen relación perceptiva con el exterior.

Espacio abierto: aquel en que la relación con el espacio circundante supera al 50 %, o si es menor, las aberturas tienen un claro sentido de relación.

En cuanto a su existencia o realidad.

Espacio Real: aquel definido o delimitado, a lo menos por tres paramentos.

Espacio virtual: es aquel que entendemos comprendido entre un elemento y la distancia de atracción o tensión del elemento.

ESPACIOS ARQUITECTÓNICOS

Recordando un poco de su historia el diseño arquitectural vino al mundo con el hombre quien por supuesto a necesito y necesitara un techo como las cavernas en el neolítico, en este diseño se promueve el agrado biológico para q cumpla con los requisitos de satisfacer la necesidades básicas de las personas, con el pasar del tiempo esta situación ha ido cambiando y en la actualidad se demanda cada vez más en el placer estético y conceptual.

El Espacio

SEGÚN Acha (2012) argumenta “...Es muy difícil establecer la función de la arquitectura, -y agreguemos el diseño interior- en términos claros y realistas con respecto a la satisfacción de las necesidades biológicas del hombre, quien es un producto social y por ende, cambian con la historia las maneras de satisfacer tales necesidades, maneras que rebasan el elemental agrado biológico, no sólo al evitar en toda construcción lo lesivo y desfavorable al cuerpo y a la vida, sino también al buscar caminos hacia lo estético’.

Bajo estos de vista se puede considerar que la arquitectura tiende a ir de la mano con el diseño interior, ya que a veces puede ser difícil en juntar las dos para poder brindar una función y forma al espacio y así satisfacer las necesidades de las personas.



Imagen No. 1: El Espacio

Fuente: Officinca Venezuela (2013)

La Forma

La forma del espacio, depende de la característica topológica del lugar, de concurrencia espacial; ésta define el espacio y puede estar determinado por elementos horizontales y verticales; dependiendo en gran medida del tratamiento interior del volumen si este es articulado, continuo, cerrado o perforado, el espacio parece concentrarse o dispersarse. Esto puede lograrse con una dirección cuando claramente se establece un flujo entre dos puntos o multidireccional si se multiplican los puntos de interés hacia los bordes, de tal manera que puede hablarse de un espacio centrífugo; si por el contrario el interés del observador se concentra en un foco central puede hablarse de centrípeto o focal.

Para Ching (1998): “Estos fundamentos son igualmente significativos en el diseño de interiores, una vez analizado el espacio, se pueden tomar decisiones conceptuales para lograr un mejor funcionamiento del espacio a través de la forma del mismo”.

Por su relación de espacio interior-exterior, se percibe con los espacios cerrados cuando las aberturas no constituyen relación perceptiva con el exterior, y el espacio abierto es aquel en que la relación con el espacio circundante supera al 50 %, o si es menor, las aberturas tienen un claro sentido de relación.

Además de dicha relación, está presente o ausente en su caso la iluminación natural, elemento imprescindible en los espacios interiores, sin dejar de lado la ventilación, reguladora de la temperatura.

Para los interioristas es fundamental cuidar el factor ambiental, respetando al máximo los vanos que por supuesto aportarán la iluminación y ventilación natural y según la orientación del espacio tomar decisiones para evitar la afectación de la temperatura en el sitio, de igual manera, poner especial atención en el contexto urbano para dar las soluciones acústicas respecto al ruido.

Se dice de un **espacio real** cuando está definido o delimitado al menos por tres paramentos y el espacio virtual es el comprendido entre un elemento y la distancia de atracción o tensión del elemento. Por su organización los espacios pueden contener a otro, ser conexos, contiguos y vinculados por otro en común; el modelo

de relación espacial más común es la continuidad, la cual permite una clara identificación de los espacios, el grado de la continuidad espacial va a depender del tipo de plano divisor que los una o separe.

De acuerdo a Acha (2001), “En arquitectura se debe cuidar la proporción de los materiales, las estructurales, de los prefabricados e incluso las proporciones antropomórficas, considerando los sistemas y teorías de la proporcionalidad de una parte con el todo”.

En el diseño interior de un edificio, es posible modificar la posición y dirección del plafón, de los muros, nivel de piso, con la finalidad de cambiar la sensación de escala, considerando las actividades que se desarrollarán. La proporción en el interiorismo es fundamental para lograr un todo armónico.

La relación de los espacios se da de tres maneras:

- **Directa.-** ya que lo único que va dividir al espacio pueden ser los muebles.
- **Indirecta.-** cuando se divide a través de muros bajos, desniveles en el piso, en plafones, diferentes formas del espacio.
- **Espacios sin relación.-** su nombre lo dice tienen nula relación, son espacios autónomos.

Calidad en los Espacios de Trabajo

Una adecuada distribución en los espacios de trabajo motiva al empleado a que pueda incrementar la productividad de sus necesidades diarias, sintiéndose confortable en el área de trabajo y disminuyendo riesgos de lesiones ocasionadas por mal uso de mobiliario.



Imagen No. 2: El Espacio de trabajo

Fuente: Google (2013)

Para generar espacios acordes a las necesidades de la empresa de los correos del Ecuador deberíamos tener en cuenta:

- Organizar eficientemente el espacio, y aprovechando al espacio disponible para generar nuevas áreas y disminuyendo el área de la planta tener el uso necesario de circulación de la personas.
- Dotar a la oficina de una amplia oferta de servicios como áreas de descanso, reunión informal y formal, cafetería, etc.
- Los diferentes espacios deben tener una distribución adecuada siempre dotando de funcionalidad y buena circulación.
- Una oficina bien diseñada para que las personas que trabajan dentro de la empresa se sientan identificadas y satisfechas, para que puedan incrementar la productividad y la retención del talento humano.

FLEXIBILIDAD DEL ESPACIO

El espacio de flexibilidad debe brindar diferentes alternativas a los trabajadores siempre dotando de necesidades como trabajo en equipo, trabajo individual, reuniones formales e informales, dotando el compañerismo entre empleados para obtener un mejor ambiente de trabajo en la empresa.



Imagen No. 3: Flexibilidad del espacio

Fuente: Google (2013)

Oficina Flexible

Cuando hablamos de oficina flexible quiere decir espacios de trabajo libremente diseñados adoptando las necesidades de la persona para que el trabajador pueda elegir sus necesidades libremente, además con este tipo de espacio de oficina

flexible se potencia a las personas que tengan comunicación directa con la institución y las diferentes áreas de trabajo.

Claves para el diseño de oficina flexible

En el momento de diseñar los espacios de trabajo se debe tener en cuenta:

- Fomentar áreas de reunión para fomentar la comunión de los empleados.
- Se recomienda incorporar espacios como salas de trabajo individuales, sala de reuniones, y áreas abiertas destinadas a la comunicación.
- Crear espacios que no sea grandes más bien incorporar áreas abiertas a un aproximado de cincuenta personas para incrementar la comunicación y fomentar el compañerismo.



Imagen No. 4: Oficina Flexible

Fuente: Google (2013)

ORGANIZACIÓN DE LA FORMA Y ESPACIO

TIPOS DE ESPACIOS A UTILIZAR

Espacios Conexos.- La relación que vincula dos espacios conexos consiste en que sus campos o áreas se entrelacen generando una zona compartida, cuando tenemos este tipo de enlace los espacios conservan sus características e identidad y definición espacial permitiendo varias interpretaciones en su organización volumétrica. Imag. 5.

Las diferentes zonas adquiridas por este enlace pueden desarrollar características como integrar espacios o independizarlas siendo la zona que enlaza a los dos volúmenes que puede estar compartida por uno y otro. Imag. 6.

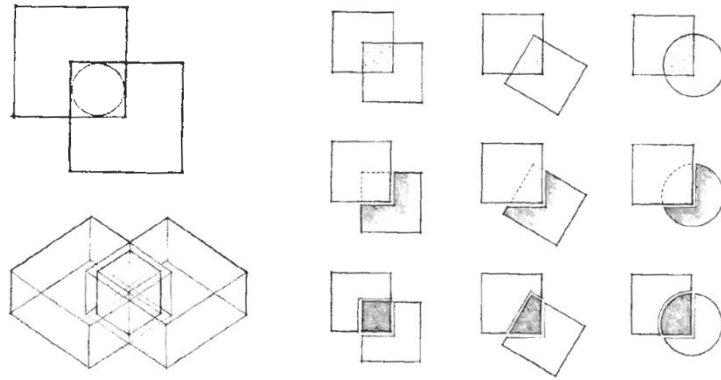


Imagen No. 5: Espacios Conexos
Fuente: Ching (2012)

Imagen No. 6: Espacios Conexos
Fuente: Ching (2012)

Espacios Contiguos.- Este tipo de espacios esta predominada por la continuidad siendo esta una pieza fundamental para su desarrollo funcional y simbólico, se tendrá en cuenta el grado de continuidad espacial o visual por el plano que los une o los separa. Imag. 7.

Este plano divisor puede limitar el acceso físico, como espacio visual en su totalidad o ser un plano aislado en un simple volumen, también puede ser definido por columnas o desniveles que permitan la continuidad física y visual del espacio interior. Imag. 8.

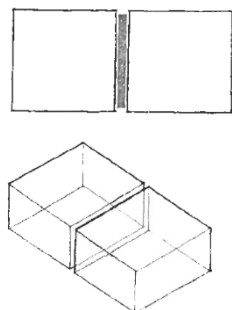


Imagen No. 7: Espacios Contiguos
Fuente: Ching (2012)

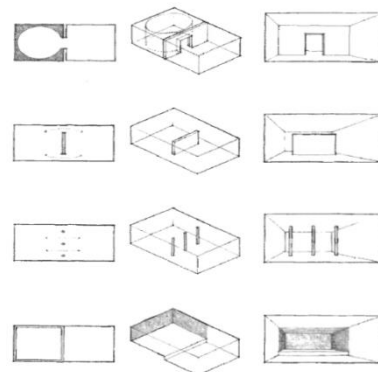


Imagen No. 8: Espacios Contiguos
Fuente: Ching (2012)

ARQUITECTURA INTERIOR O DISEÑO DE INTERIORES

La arquitectura interior a lo largo de la historia ha ido cambiando y el dibujo que se realizaba como paso previo a la elaboración de las obras arquitectónicas, ha ido cambiando pues no se limita el bosquejo y el término de diseño hace referencia a la planificación y proyección de formas y objetos.

Según Robert Gillam Scott (1992), “Diseño es toda acción creadora que cumple su finalidad”, de acuerdo a su criterio sostiene que para poder diseñar se necesita un motivo para poder hacerlo, y manteniendo la importancia del diseño, ya que la misma ha perdido valor, debido a su uso incorrecto ya que es manipulada para vender toda clase de objetos.

El diseño de interiores es la práctica por la cual se proyectan espacios, teniendo en cuenta y relacionando las formas, colores, materiales, texturas, iluminación, ubicación geográfica. Siempre respondiendo a necesidades y a algún planeamiento estético específico. Para realizar dicha tarea, un profesional capacitado debe tener en cuenta los requerimientos del comitente, es decir que el diseñador debe tomar en consideración todos los aspectos relacionados con el futuro usuario. El espacio a diseñar debe adecuarse a las necesidades, gustos, costumbres y hábitos de la persona que va a habitar esos ambientes.

Materiales en División del Espacio Interior

Divisiones Transparentes.- Estos sistemas son adecuados para dividir los espacios interiores sin oscurecer las áreas vecinas, asegurando una unión entre el cliente y el empleado entre las diversas áreas de la institución.



Imagen No. 9: Divisiones transparentes

Fuente: Plataforma arquitectura (2012)

Divisiones Opacas.- La utilización de estos espacios generan un efecto contrario, apartando totalmente los espacios en los momentos que sea necesario, pero permitiendo siempre la conexión de plegarse o desplegarse, este tipo de divisiones permite realizar otros efectos mediante la utilización de materiales difusos o espejos.



Imagen No. 10: Divisiones opacas

Fuente: Plataforma arquitectura (2012)

Divisiones Translucidas de Resina.- Este tipo de divisores permite la incorporación de divisiones semitransparentes, y permitiendo el paso de luz natural y sin perder la privacidad del espacio, se pueden realizar de diferentes espesores y de formas curvas.



Imagen No. 11: Divisiones de resina

Fuente: Plataforma arquitectura (2012)

Divisiones Móviles.- Mediante estos divisores se pueden incorporar nuevas funciones y la aplicación de elementos de separación, con este tipo de sistema se puede brindar un área de almacenamiento que puede ser fijo o móvil, realizando la función del espacio más fácil para el personal de la empresa.



Imagen No. 12: Divisiones móviles

Fuente: Plataforma arquitectura (2012)

Iluminación en el Diseño Interior

A la hora de realizar un diseño interior hay muchos factores que el interiorista debe tener en cuenta y uno de ellos es la iluminación, ya que esto nos permite tener una visión y percepción acertada del espacio, que además puede modificar la apariencia del lugar creando diferentes sensaciones y hasta influir en el estado de ánimo de las personas.

Según Mario Raitelli (2002) “Visto desde una perspectiva globalizadora, el diseño de iluminación puede definirse como la búsqueda de soluciones que permitan optimizar la relación entre el usuario y su medio ambiente” (p.2).

La iluminación natural es procedente del sol y su incidencia de la edificación depende de la ubicación geográfica del espacio, ya que está expuesto a cambios no solamente a lo largo del día sino también a las diferentes estaciones del año, la iluminación artificial tanto la diurna como la nocturna es la que se produce por medio de la energía eléctrica, la misma que puede ser diseñada y controlada según las necesidades del usuario.

Colores para Oficina

La oficina es un espacio destinado a la interacción de los clientes con el personal que trabaja en la empresa, el color de una oficina es el que transmite la imagen corporativa de la misma, y que busca crear agradables para los empleados con espacios relajantes para que su rendimiento sea efectivo.

Mueblería: Se recomienda buscar muebles multifuncionales, que puedan ayudarte a ahorrar espacio y acomodar todos tus elementos de trabajo. Por ejemplo, un librero o una cajonera donde puedas guardar los archivos y utilizar la parte superior como mesa auxiliar.

La orientación del escritorio en el lugar que esté es muy importante. Si lo ponemos justo enfrente de una ventana, la luz será muy intensa e incluso en algunas épocas del año puede que pasemos calor.

Colores para la Decoración de Oficinas

Para elegir el color perfecto para decorar la oficina se debe tomar en cuenta algunos factores importantes como el tamaño del espacio y la iluminación natural, y de este modo crear un espacio confortable y atractivo.

La elección del color es primordial en la decoración de una oficina, ya que un tono muy oscuro puede producir depresión y un tono muy colorido y fuerte puede desconcentrar las actividades diarias. Para ello en seguida te daré algunos consejitos para elegir el color perfecto para decorar la oficina.

Si deseamos una oficina masculina entonces se debe elegir por colores neutros, y en caso que se desea una oficina femenina se puede elegir por los colores pasteles o un tono más encendido.

Se tener en cuenta la cantidad de iluminación natural que entre hacia el interior del espacio. Por lo tanto si la oficina es grande y con varias ventanas puede lucir más amplia de lo que es en realidad si se le decora con colores claros. Y en caso que la oficina sea pequeña y con una ventana lo mejor de todo es pintar las paredes con un color claro para que dé sensación de amplitud.

Se puede utilizar el color verde para que decorar la oficina, pues esto es porque favorece la concentración, la creatividad y la relajación, especialmente en un trabajo individual.

Si elegimos pintar las paredes de colores neutros, entonces los elementos decorativos deben ser de colores vivos para que den a la oficina un toque de alegría y color.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Según Propias (2010). “El cliente es aquella persona natural o jurídica que realiza una transacción comercial, para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos en la empresa.”

Serrano (2012). “La palabra cliente se define como una persona que utiliza los servicios de otra o compra habitualmente en un establecimiento; pero como empresarios tenemos que hacer una descripción más amplia del concepto (cliente).

Para ello, partiremos de los aspectos esenciales que caracterizan al cliente es decir, el punto de vista de la empresa. El cliente es nuestro Jefe, quien nos trae su insatisfacción, es un ser humano de sentimientos y emociones”.

Clientes Internos y Externos

Cliente externo: Es aquella persona que no pertenece a la empresa, sin embargo es a quien la empresa dirige su atención, ofreciéndole sus productos y/o servicios. Es el que paga las facturas que la empresa emite. Cliente interno: Es aquel que en forma parte de la empresa como empleado o proveedor y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.

CLASIFICACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Ergonomía

Es la ciencia que estudia las necesidades, capacidades, características y habilidades de las personas, observando los aspectos que afectan a al entorno, que es construido por el hombre ya que esto va involucrando todos los actos y gestos de todas las actividades diarias.

Ergonomía en el Trabajo

El diseño ergonómico en el puesto de trabajo es incorporar las habilidades y actitudes del empleado, así también los requerimientos del trabajo que realice diariamente, demás se trata de optimizar el rendimiento del trabajador y garantizar la seguridad, el tiempo, la salud y la satisfacción de los trabajadores.

- Los riesgos más comunes en el puesto de trabajo por una mala postura incorrecta son la utilización de asientos y sillas no ergonómicas.
- Los riesgos por la mala actividad del trabajador como pueden ser las posturas de trabajo mantenidas diariamente, sobreesfuerzos o movimientos de forma incorrecta, además otro riesgos como la electricidad, aire comprimido, temperatura.

Realizar un diseño adecuado para un puesto de trabajo debe servir para:

- Tener una correcta distribución del espacio.
- Realizar esfuerzos innecesarios, ya que la capacidad física del trabajador nunca debe ser sobrecargada.
- Evitar los movimientos de las articulaciones de las personas.
- No realizar trabajos repetitivos en el lugar de trabajo.

Puntos que hay que recordar sobre el puesto de trabajo

El más importante para las personas de la institución debe ser el puesto de trabajo, ya que este debe estar ben diseñado para prevenir las enfermedades relacionadas con las labores diarias, para que el empleado pueda desempeñar todas sus actividades cómodamente y sin problemas.

La causa principal de las lesiones de trabajo son: no tener asientos ergonómicos para corregir la postura, permanecer mucho tiempo de pie, estirar los brazos para alcanzar los objetos y no tener una iluminación adecuada en el espacio de trabajo.

Para realizar un puesto de trabajo bien diseñado se debe tomar en cuenta alguna de estos aspectos:

Altura de la cabeza.- Este debe poseer un espacio amplio para que puedan ingresar los empleados más altos, y los objetos que haya que observar deben estar a la altura de los ojos ya que la personas tienden a mirar algo hacia abajo.

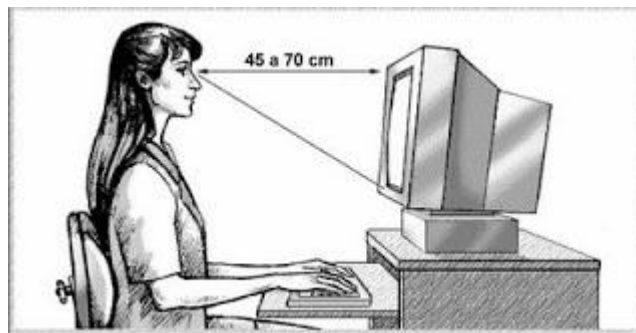


Imagen No. 13: Altura de cabeza

Fuente: Tamiyconi (2013)

Altura de los hombros.- Los compartimientos de las estanterías deben estar situados a la altura de los hombros y cintura, para prevenir colocar cosas por encima de los hombros que se utilice diariamente.

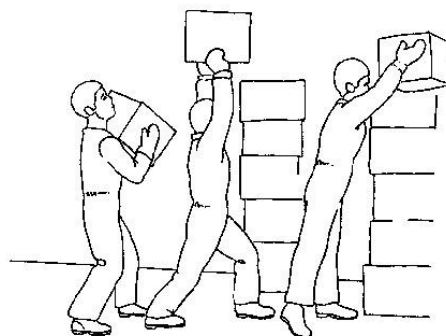


Imagen No. 14: Altura de hombros

Fuente: Verzini (2012)

Altura de los brazos.- Los objetos que utilizan los empleados deben estar cerca del alcance de los brazos para prevenir extender demasiado los brazos, se recomienda colocar los objetos necesarios entre herramientas y materiales cerca del cuerpo y frente a la persona para permitir que el trabajador más alto no tenga que encorvarse.

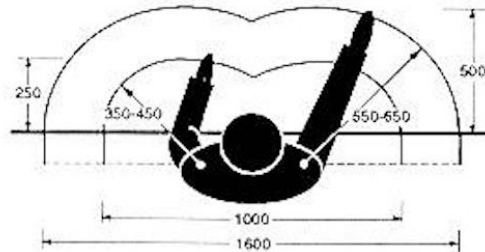


Imagen No. 15: Alcance de brazos

Fuente: Officinca Venezuela (2013)

Altura del codo.- Se recomienda mantener el espacio de trabajo a una altura adecuada para que este a la altura del codo ya que la mayoría de trabajo se realice a esta altura o un poco inferior.

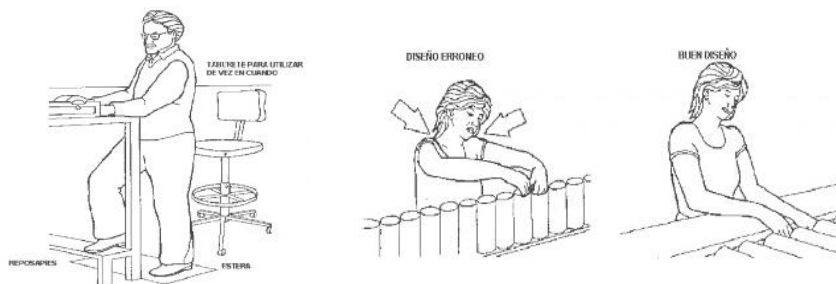


Imagen No. 16: Alcance de codo

Fuente: Plazola (1977)

Altura de la mano.- Se considera que los objetos que se utilicen este a una altura considerada entre las mano y los hombros para un acceso rapido de las cosas.

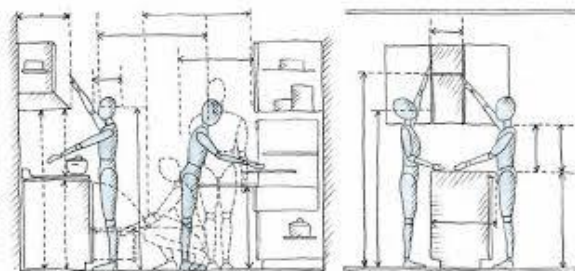


Imagen No. 17: Altura mano

Fuente: Plazola (1977)

Longitud de las piernas.- Se recomienda que el asiento de trabajo debe encontrarse entre la longitud de las piernas y la altura del área de trabajo, debemos dejar un espacio para el estiramiento de las piernas, y optar colocar apoya pies para que las piernas no cuelguen y el trabajador pueda cambiar de posición fácilmente, además podemos tomar en cuenta el equipo que necesita, el tipo de mobiliario y el dimensionamiento que requiera para el lugar de trabajo.

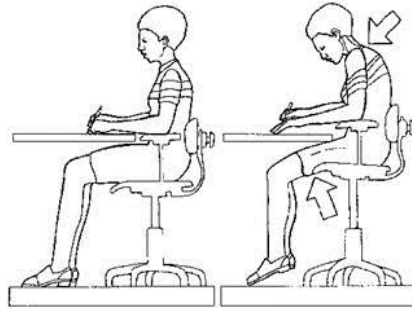


Imagen No. 18: Altura mano

Fuente: Plazola (1977)

Adaptar el espacio al trabajador

El principio fundamental del diseño ergonómico es que el espacio de trabajo debe adaptarse a las características del trabajador. En particular, es necesario considerar:

La altura de trabajo.- Las dimensiones corporales de las personas deben adaptarse al tipo de trabajo que realiza el trabajador, además la silla y la mesa deben ser diseñadas adecuadamente para lograr posturas cómodas y evitar posturas forzadas del empleado.



Imagen No. 19: Altura de trabajo

Fuente: Google (2010)

Manipulación de Cargas

Lo principal en la ergonomía es evitar la manipulación de cargas y los esfuerzos requeridos deben estar dentro de los límites físicos, además los movimientos corporales de las personas deben seguir un ritmo adecuado, para lograr la armonía y una correcta postura de la fuerza y movimiento corporal.

Para tener una correcta postura y esfuerzo en el área de trabajo se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- El espacio de trabajo para la persona debe permitir fácilmente la movilidad y permitir realizar diferentes posturas de trabajo.
- El espacio de trabajo debe ayudar al trabajador a mantener una postura vertical y siempre mirando al frente mientras realiza su actividad.
- Lo correcto sería que el trabajador pueda elegir o alternar la postura sentada o de pie, si necesitamos escoger una de estas dos posturas recomendaríamos la sentada.
- El empleado debe alcanzar los objetos de trabajo sin alargar sus brazos ni girarse innecesariamente.
- La posición ideal de la persona es la que se encuentra sentada, recta y mirando fijamente el área de trabajo.
- La mesa y la silla de trabajo deben ser diseñadas adecuadamente a la altura de los codos.
- La espalda debe estar apoyada en la silla, los hombros relajados y de manera recta.
- Se debe incorporar soportes o apoyos para codos, antebrazos o manos.
- Los pies deben estar en el suelo cómodamente o debemos incorporar un apoyo pies, además el espacio de trabajo debe permitir los cambio de postura hacia delante o atrás.
- Si el empleado permanece mucho tiempo sentado, el asiento debe ser acolchonado, cómodo y transpirable.
- Las actividades deben realizarse en un tercio de su movilidad y no durante periodos largos de tiempo.

- Las posturas de los empleados no deben causar fatiga ni esfuerzo muscular.
- Los trabajos que realizan las personas no deben ejercer fuerzas manteniendo los brazos por encima de la altura del corazón.
- Para realizar tareas de manipulación de cargas es recomendable la altura entre el nivel del codo y el hombro del empleado.
- Se recomienda evitar esfuerzo estático de un mismo musculo.

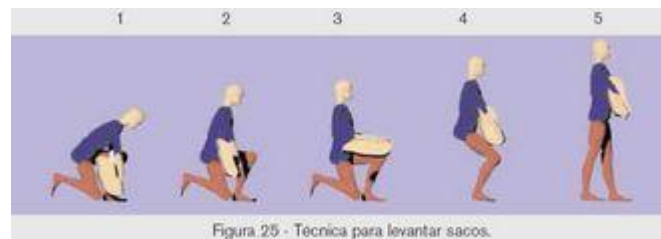


Imagen No. 20: Manipulación de cargas

Fuente: Google (2010)

Mobiliario

Según Sarah F. (1983) “La industria del mueble acostumbra a clasificar los muebles en dos tipos fundamentales como son: blandos y duros al tacto”, esto quiere decir que el mobiliario blando se refiere a los sofás y sillas, mientras que los muebles duros al tacto se refiere a los escritorios, estanterías, repisas, etc.

Los muebles son un elemento indispensable entre el diseño y las personas, la función del mobiliario es de soporte para el cuerpo brindando comodidad a las actividades que se realizan en el lugar de trabajo, es por eso que deberían ser escogidos y diseñados de manera adecuada y personalizada para las diferentes áreas de trabajo.

Los diferentes tipos de mobiliario permitirán el desarrollo de las actividades diarias, por ejemplo las estanterías que se utilizaran en el área de recepción de documentos y bodega, los escritorios y sillas que se utilizaran en todas las áreas de la empresa, los muebles que se utilizara en el área de espera, ya que el

mobiliario dota una personalidad única a cada espacio que permite una reorganización más adecuada a cada área.

Antropometría en las áreas de trabajo

Es la ciencia que estudia las medidas del hombre, complementando con las necesidades energéticas diarias de las mismas que dependen de varios factores como la edad, sexo, actividades diarias (sedentarias, activas e intensas) y deportivas (ligera, moderada e intensa).

El objetivo de la misma es recopilar información para desarrollar objetos y medidas estándar que incidan en el desarrollo de las actividades diarias, dando la implementación en los espacios interiores el tipo de mobiliario que se utilizara para las diferentes áreas de las personas que laboran en la empresa.

Despacho o Gerencia.- Se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación para dirigir y gestionar los asuntos de la empresa, coordinando y representando a la institución controlando las metas y objetivos.

En la siguiente imagen nos demuestra las dimensiones básicas que debe tener para poder realizar sus actividades dirías.

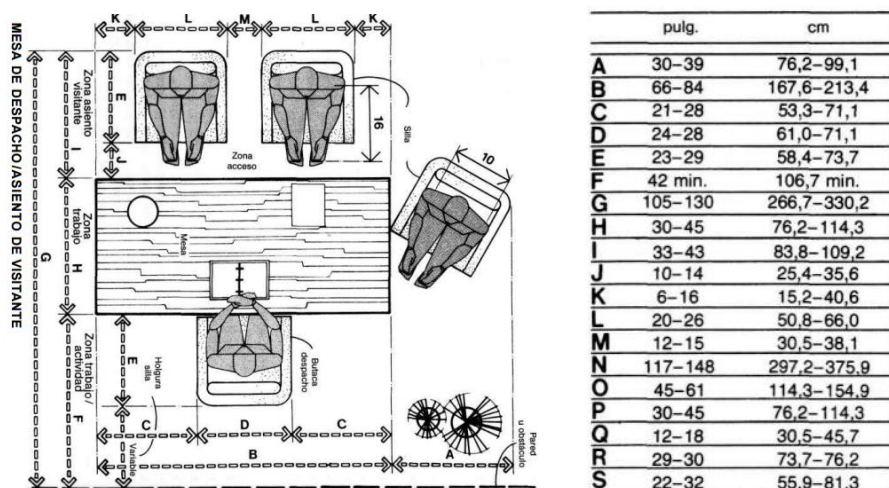


Imagen No. 21: Despacho

Fuente: Panero (1996)

Oficina de Contabilidad.- Una oficina es el local destinado a algún trabajo que puede tener distintas formas de organización y distribución del espacio de acuerdo a la cantidad de trabajadores.

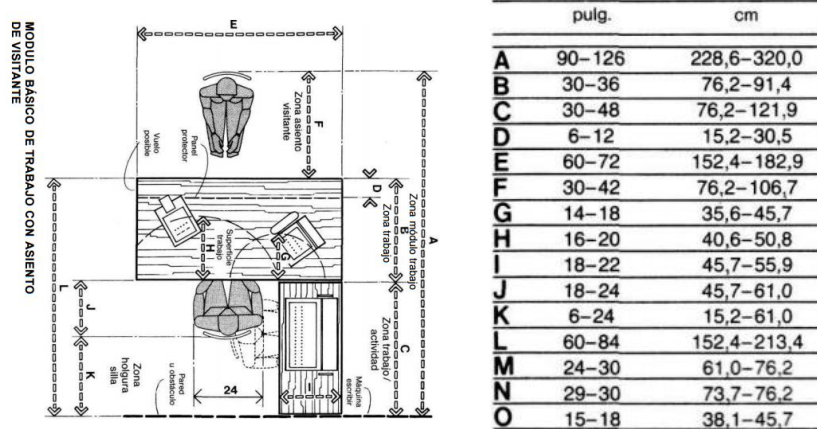


Imagen No. 22: Oficina

Fuente: Panero (1996)

Recepción de paquetería.- Normalmente los logotipos de identificación se exponen en el espacio de recepción y, puesto que su función es facilitar la localización del inquilino, es obvia la necesidad de que sean perfectamente visibles.

En oficinas de superficie considerable se usan módulos de recepción circulares, donde inciden dos factores primordiales: el mínimo radio de la circunferencia interior capaz para la recepcionista y el perímetro exterior disponible para los usuarios.

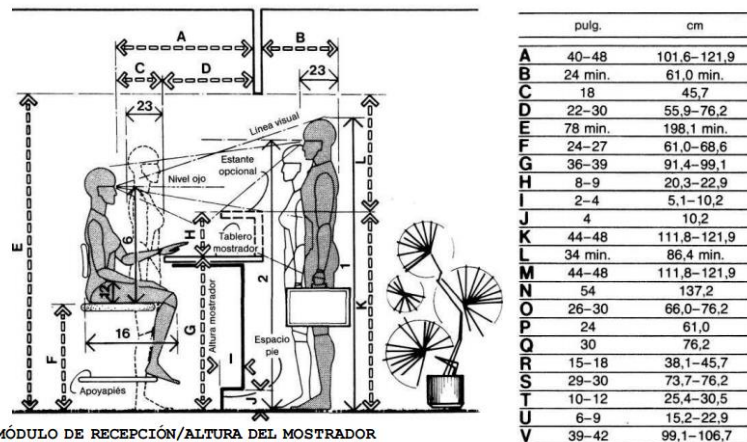
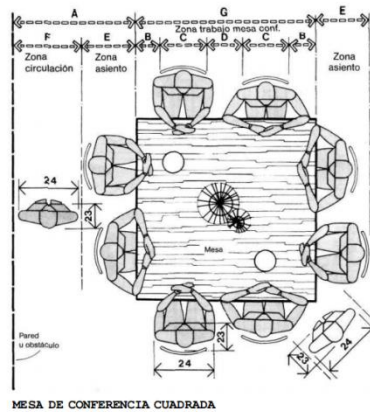


Imagen No. 23: Recepción

Fuente: Panero (1996)

Sala de reuniones.- Este tipo de mesa de reuniones que se asocia generalmente a una audiencia pública o reunión del cuadro directivo de una gran empresa. Con esta distribución, además de las consideraciones antropométricas analizadas hasta ahora, debe acomodar accesos y circulación. En este ejemplo, la zona de trabajo de la mesa incluye zona de circulación para dos personas bajo el control dimensional de la máxima anchura de cuerpo que la fija entre 137,2 y 152,4 cm (54 y 60 pulgadas).

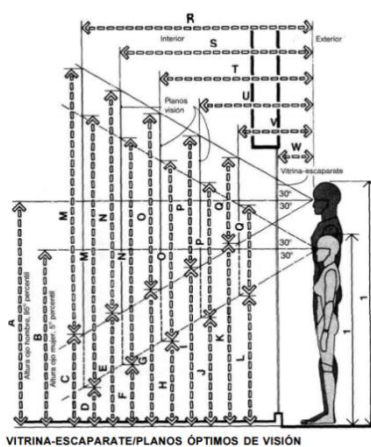


	pulg.	cm
A	48-60	121,9-152,4
B	4-6	10,2-15,2
C	20-24	50,8-61,0
D	6-10	15,2-25,4
E	18-24	45,7-61,0
F	30-36	76,2-91,4
G	54-60	137,2-152,4
H	30	76,2
I	72-81	182,9-205,7
J	42-51	106,7-129,5
K	24-27	61,0-68,6
L	48-54	121,9-137,2

Imagen No. 24: Sala de reuniones

Fuente: Panero (1996)

Bodega.- Una bodega es una construcción destinada al almacenaje de objetos para luego ser repartidos a las diferentes ciudades. En esta imagen podemos observar las dimensiones que debemos tener en cuenta en la colocación de las estanterías o vitrinas dentro de una institución, facilitando la



	pulg.	cm
A	68,6	174,2
B	56,3	143,0
C	27,0	68,7
D	14,7	37,4
E	28,0	71,2
F	28,3	72,0
G	41,5	105,4
H	28,6	72,6
I	47,8	121,5
J	36,3	92,2
K	54,8	139,1
L	42,5	107,8
M	83,1	211,1
N	69,3	175,9
O	55,4	140,8
P	41,6	105,6
Q	27,7	70,4
R	72	182,9
S	60	152,4
T	48	121,9
U	36	91,4
V	24	61,0
W	12	30,5
X	84	213,4

Imagen No. 25: Bodega estanterías

Fuente: Panero (1996)

El dibujo superior da a conocer la altura óptima de planos de visión colocados a intervalos de 30,5 cm (12 pulgadas), distancia igual a la que separa al observador del escaparate. Se organizan dos series de datos: la primera comprende planos y observadores de pequeño tamaño; la segunda planos y personas de gran tamaño. La altura de ojo del primer grupo está constituida por datos femeninos del 5º percentil; la del segundo corresponde a datos masculinos del 95º percentil.

Espacios de circulación.- Los espacios públicos, como pasillos, vestíbulos y zonas de confluencia, están sometidos a una tremenda intensidad de uso, con puntos máximos de actividad y de carga de ocupación humana. En los edificios de oficinas estos máximos se alcanzan durante las horas de trabajo.

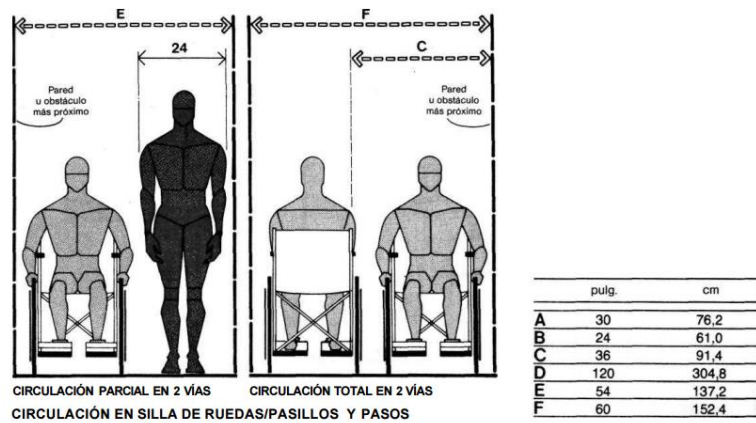
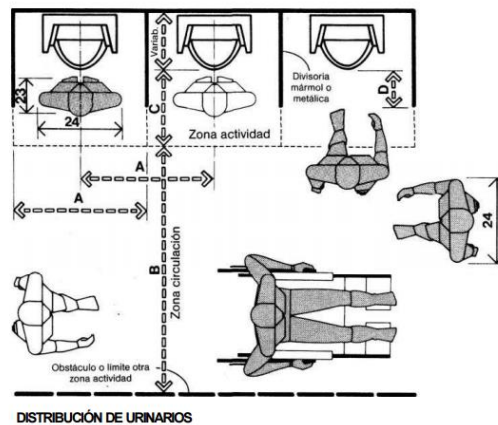
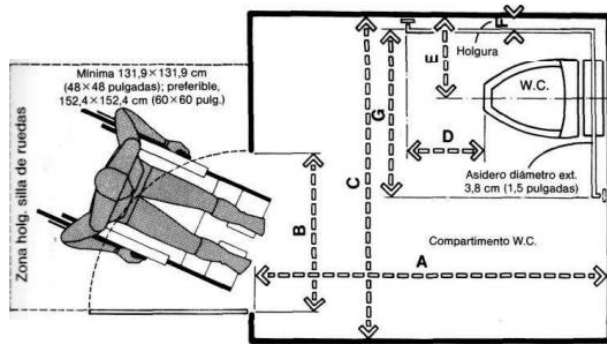


Imagen No. 26: Espacios de circulación

Fuente: Panero (1996)

Servicios sanitarios.- El término aseo «público» es tan amplio que es posible, y también procedente, crear clasificaciones en función de la clase de usuarios a que se destina.





COMPARTIMENTO DEL INODORO/ACCESO DE TRANSFERENCIA LATERAL

Imagen No. 27: Servicios públicos

Fuente: Panero (1996)

	pulg.	cm
A	32	81,3
B	54	137,2
C	18	45,7
D	8-10	20,3-25,4
E	14 min.	35,6 min.
F	36 min.	91,4 min.
G	42	106,7
H	25	63,5
I	19	48,3
J	17 max.	43,2 max.
K	12 min.	30,5 min.
L	14 max.	35,6 max.
M	48	121,9
N	18 min.	45,7 min.
O	12	30,5
P	42 min.	106,7 min.
Q	1,5 min.	3,8 min.
R	72 min.	182,9 min.

2.5. HIPÓTESIS

Los espacios interiores inciden en la atención al Cliente de la Empresa Correos del Ecuador en la Ciudad de Ambato.

SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS

- **Variable independiente:** Espacios Interiores
- **Variable dependiente:** Atención al Cliente
- **Unidad de observación:** Empresa Correos del Ecuador en la Ciudad de Ambato

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La siguiente investigación es predominante cuantitativa:

Según información presentada por Hernández, et al., (2003), afirman que es aquella que “utiliza recolección de datos con medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación” a esto también se argumenta lo siguiente, según Curcio (2002) dice que: “La Metodología Cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera científica ,o de manera más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la Estadística”.

Con lo anteriormente citado se puede decir que las técnicas de recolección podrán ser medidas numéricamente y que a su vez se utilizarán herramientas estadísticas, tablas y gráficos a de más de ello la recolección de datos será mucho más efectiva debido a que se trabajará con toda la población y los datos que se obtengan de esta investigación serán reales y verificados; con la finalidad de comprobar si la hipótesis anteriormente planteada es correcta o incorrecta, se aceptará o rechazará la hipótesis nula .

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Según Soto (2008) argumenta que: “Este tipo de investigación es también conocida como investigación insitu ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales,

creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos)”.

A más de ello esta investigación nos ayuda a tener contacto con la realidad por lo que se la reconoce también como un estímulo para la actividad intelectual creadora e incluso ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Sabino (2000), la investigación se define como “un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento”.

La presente investigación será exploratoria y descriptiva por las siguientes razones:

3.3.1. Investigación exploratoria

Según Morales (2010) argumenta que: “Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento.”

Una vez estructurado el tema de diseño de espacios interiores y la atención al cliente en la empresa de correos del Ecuador se planteó varias soluciones al problema.

3.3.2. Investigación descriptiva

Según Morales (2010) argumenta que: “En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.”

La investigación descriptiva es la que consiste en llegar a conocer las diversas situaciones de las personas como costumbres y actitudes predominantes, y se ha logrado obtener con el nivel descriptivo las causas del problema como la ineficiencia de los espacios interior como en sus estanterías y mostradores viejos, el escaso control en la recepción de documentos, permitiendo describir una forma clara como se manifiesta el fenómeno de estudio.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

En la presente investigación se tomará a toda la población puesto que quienes otorgaran datos para verificar el funcionamiento de la misma serán el representante de la empresa y el departamento financiero.

Ramírez (2011) afirma: “en todo proceso de investigación se establece el objeto de la misma, como lo es la población, de ella se extrae la información requerida para su respectivo estudio” (pág. 34).

La población está constituida por sujetos y objetos (sujetos, las 16 personas que se van a encuestar, la muestra tomada de la cartera de clientes de la empresa y los objetos como documentos que servirán de sustento para la encuesta, que se realizará a todo el personal involucrado, haciendo un análisis).

Vamos a relacionar, la entrevista a las jefaturas de las diferentes áreas relacionadas y el personal directo que está a su cargo.

TABLA 1. Nómina oficial de l@s servidor@s de la Empresa CORREOS DEL ECUADOR CDE. EP.

Nº	Nombre y Apellido personal administrativo	Observación
1	Jorge quinteros	Gerente Provincial
2	Erika Paredes	Gerente administrativo financiero
3	Jorge Guevara	Atención ventanilla
4	Diego Ramos	Atención ventanilla
5	Andrés Calvache	Atención ventanilla
6	Maura Córdova	Vendedor mostrador
7	Personal de trabajo de la empresa en las diferentes áreas 14 personas.	Personal de la empresa
	Total 16 personas	

Tabla No. 1: Nomina Correos del Ecuador

Fuente: Correos del Ecuador

Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

TABLA 2. Usuarios que acuden a la empresa correos del ecuador a realizar gestiones

Nº	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	Diarios	16
2	Semanal	80
3	Mensual	320
4	Febrero – Julio	1600

Tabla No. 2: Usuarios de los Correos del Ecuador

Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

3.4.2. Muestra

Tomando las palabras de Sánchez (2009):“La muestra debe obtener toda la información deseada para tener la posibilidad de extraerla, esto sólo se puede

lograr con una buena selección de la muestra y un trabajo muy cuidadoso y de alta calidad en la recogida de los datos.”

La presente investigación contará con muestreo, debido a que la población es amplia por lo que se trabajara con la población seleccionada directamente con toda la población e incluso se realizarán observaciones de documentos que solidifiquen y evalúen las posibles repuestas que se puedan obtener.

Para calcular el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente formula;

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{z^2 \times P \times Q + N \times e^2}$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

e= error de muestreo (8% = 0.08)

PQ= probabilidad de ocurrencia (0.25)

z= coeficiente de corrección

3.4.3 Determinación de la Muestra

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{z^2 \times P \times Q + N \times e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 1600}{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 1600 \times (0.08)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 1600}{3.8416 \times 0.25 \times 1600 \times 0.64}$$

$$n = \frac{1536.64}{983.44}$$

$$n = 156.25$$

Es decir el tamaño de la muestra que conforma nuestra investigación se constituye de la siguiente manera:

DESCRIPCION	CANTIDAD
Gerente y Contabilidad	2
Personal de la empresa	14
Usuarios que acuden a la empresa a realizar gestiones	156
TOTAL	172

Tabla No. 3: Muestra

Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

El tamaño de la muestra lo conforman las 16 personas que laboran en la empresa de correos del Ecuador y los 156 usuarios que ingresan a realizar sus trámites.

3.5. CATEGORIZACION DE LAS VARIABLES

Según Sampieri (1997) dice que: La Operacionalización de las variables: “Es la definición conceptual y operacional de las variables de la hipótesis Pasando de un nivel abstracto a un nivel concreto y específico a efectos de poder observarla, medirla o manipularla, con el propósito de contrastar la hipótesis”.

A lo que se puede aludir que por medio de la Operacionalización de las variables se llega a una conclusión exacta de lo que se va hacer en la empresa respecto a la obtención de datos teniendo un conocimiento claro de lo que es cada una de las variables que conforman el tema.

3.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE (ESPACIOS INTERIORES)

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS
<p>Los espacios interiores: Es una ciencia que se encarga de Es la disciplina encargada de programar nuevos espacios como en forma y función, con la adecuada distribución de las áreas, por lo cual deben cumplirse diversas etapas como análisis, confort, mobiliario que resultan primero a la creación del diseño interior.</p>	Función	Gerencia	¿El espacio de la gerencia le permite desarrollar las actividades al cual está destinado? Si () No ()	Encuesta
		Contabilidad	¿El espacio de contabilidad le permite desarrollar todas las actividades requeridas? Si () No ()	
		Atención al cliente	¿Cree usted que la atención que brinda al cliente es satisfactoria? Si () No ()	
		Bodega	¿Cree usted que las dimensiones que posee la bodega le brinda la factibilidad de almacenar los documentos y cargas que recibe? Si () No ()	
		Baños	¿Cree usted que los baños que utiliza poseen buena ventilación e iluminación? Si () No ()	

	Mobiliario	Escritorios	¿Cree usted que los escritorios necesitan un mantenimiento para realizar mejor sus labores? Si () No ()	Encuesta
		Sillas	¿Cree usted que necesita una silla adecuada para ejercer en las diferentes áreas de trabajo? Si () No ()	
		Counter	¿Cree usted que necesita un counter de información para realizar la atención al cliente? Si () No ()	
		Estanterías	¿Cree usted que el mejoramiento de las estanterías podría mejorar el almacenamiento de la correspondencia? Si () No ()	

Tabla No. 4: Operalización de la variable independiente
Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

3.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE (ATENCIÓN AL CLIENTE)

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS
<p>Atención al cliente: es un conjunto de estrategias que diseña una compañía con la necesidad de satisfacer a sus clientes, brindándoles satisfacción en la recepción y entrega de servicio postal.</p>	Servicio	Recepción	¿Cree usted que la recepción de documentos es acorde al cliente? Si () No ()	Encuesta
		Entrega	¿Cree usted que para la entrega de documentos se debe realizar en una sola ventanilla? Si () No ()	
	Satisfacción	Distribución	¿Cree usted que la distribución de los espacios interiores está acorde para la entrega y recepción de documentos? Si () No ()	
		Colores	¿Cree usted que se debería hacer un cambio de colores de las oficinas de los correos del Ecuador? Si () No ()	

Tabla No. 5: Operalización de la variable dependiente
Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Metodológicamente para Luis Herrera E. y otros (2002), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

En la presente investigación la técnica a utilizar será la encuesta debido a que las personas que facilitan la obtención de datos son el personal de la empresa pública CORREOS DEL ECUADOR C.D.E.P. y los clientes; con lo que se puede verificar la existencia de los mismos y por ende obtener soluciones aplicables y relacionadas con los objetivos de la investigación.

N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Para qué?	Investigar los espacios interiores
2	¿De qué personas u objetos?	Clientes de los correos del ecuador
3	¿Quién?	Danilo Cruz
4	¿A quiénes?	156 clientes de correos del ecuador
5	¿Cuándo?	En el periodo 2015
6	¿Dónde?	Calle Mariano Castillo y Simón Bolívar, centro de la ciudad de Ambato
7	¿Cuántas veces?	Una ves
8	¿Cuáles técnicas de recolección?	Encuesta
9	¿Con que instrumentos?	Cuestionario

Tabla No. 6: Operalización de la variable dependiente
Elaborado por: Cruz, Danilo (2015)

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

Para poder procesar la información se detallará fielmente las preguntas y respuestas de las encuestas para poder analizarlas, comprobarlas y dar posibles soluciones a los problemas que se han planteado anteriormente.

- **Revisión crítica de la información recogida.**

Se recolectará únicamente las preguntas bien contestadas y sin contradicciones, que nos permitirán sacar un análisis correcto y sin errores de los datos a estudiar.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1 Encuesta dirigida al personal de la Empresa de Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato.

1. ¿Está conforme con el tipo de mobiliario actual para el desarrollo de sus actividades diarias?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	19%
NO	13	81%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 7: Tipo de mobiliario

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

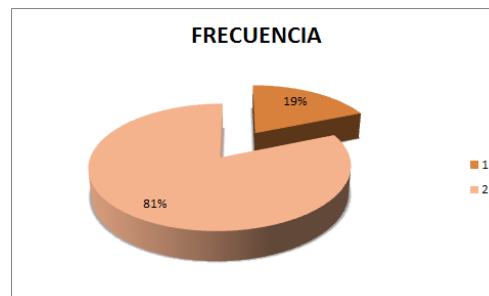


Gráfico No. 6: Tipo de mobiliario

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100% el 81% manifiesta que no está conforme con el tipo de mobiliario mientras que el 19% asume que sí.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de las personas consideran que no están conformes con el tipo de mobiliario ya que no cumple con sus necesidades funcionales para su desarrollo diario dentro de la empresa.

2. ¿La diferente distribución de las áreas le permite desarrollar las actividades al cual está destinado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	31%
NO	11	69%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 8: Distribución de las áreas

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

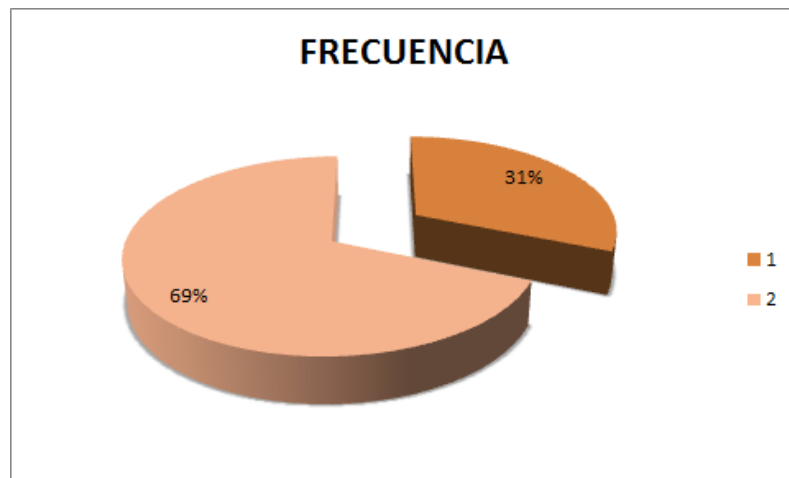


Gráfico No. 7: Distribución de las áreas

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100% el 69% manifiesta que no está conforme la distribución de las áreas mientras que el 31% asume que sí.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que no está conforme con la distribución de las áreas ya que esto es un inconveniente en su desplazamiento por los diferentes espacios y genera un problema para el desarrollo de sus funciones en su puesto de trabajo.

3. ¿Cree usted que el espacio de gerencia y contabilidad le permite desarrollar todas las actividades requeridas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	38%
NO	10	63%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 9: Espacio de gerencia y contabilidad

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

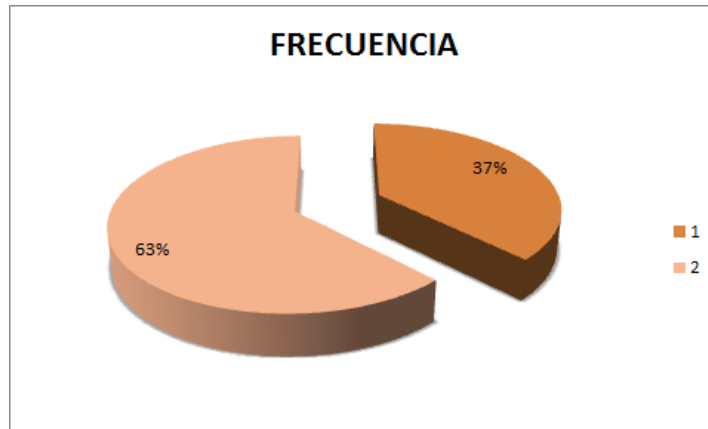


Gráfico No. 8: Espacio de gerencia y contabilidad

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100% el 63% manifiesta que no está conforme con el espacio de gerencia y contabilidad mientras que el 37% asume que sí.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que no está conforme con el espacio de la gerencia y contabilidad ya que son espacios improvisados en la edificación y no cumplen con las necesidades requeridas de las personas que trabajan en ese espacio.

4. ¿Qué tipo de mobiliario es necesario para mejorar su desempeño laboral en el área de gerencia y contabilidad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Escritorio en forma de L + archivador	4	25%
Escritorio lineal + archivador + estanterías	10	63%
Escritorio lineal + archivador + estanterías + aereos	2	13%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 10: Tipo de mobiliario

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

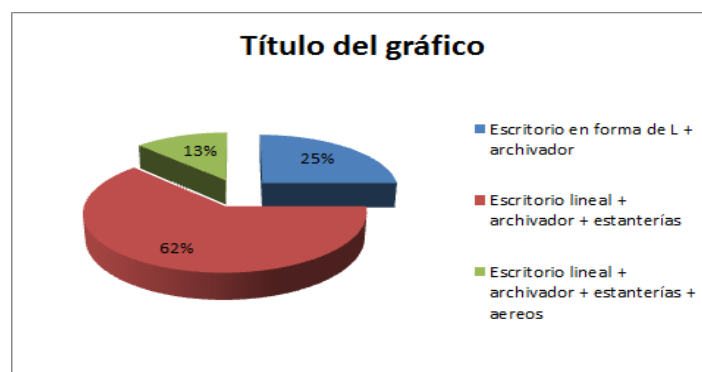


Gráfico No. 9: Tipo de mobiliario

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100% el 62% manifiesta que necesita un escritorio lineal más sus implementos, el 25% manifiesta que necesita un escritorio en forma de L con sus implementos, y mientras que el 13% asume que necesita un escritorio lineal con sus implementos.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que no está conforme con el tipo de escritorios que posee ya que están desgastados por el uso y vienen de una época más antigua que dificulta el desempeño laboral de los empleados.

5. ¿Qué espacio considera usted que sea necesario mejorar en la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recepción de Encomiendas	3	19%
Gerencia y Contabilidad	3	19%
Bodega	8	50%
Servicios Sanitarios	2	13%
Ninguno	0	0
TOTAL	16	100%

Tabla No. 11: Mejora de espacio

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

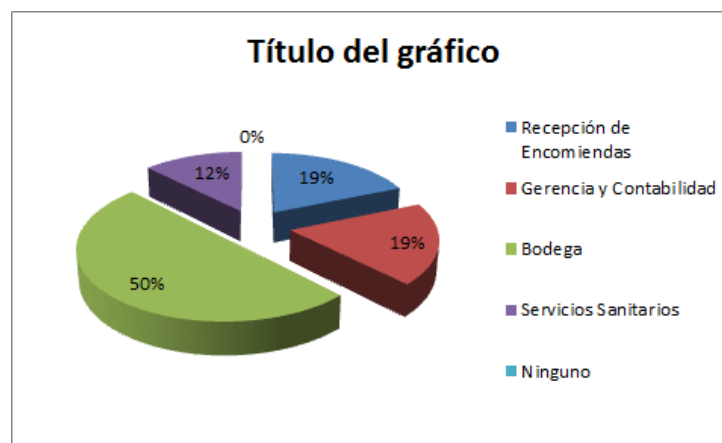


Gráfico No. 10: Mejora de espacio

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100% el 50% manifiesta que se debería mejorar la bodega, el 19% manifiesta que se debería mejorar la gerencia, contabilidad y recepción de encomiendas, y mientras que el 12% asume que necesita mejorar los servicios sanitarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que se debería mejorar el área de la bodega ya que no tiene una organización propia para la entrega y recepción de documentos y paquetería y esto con lleva a que a veces se entregue cambiado o se pierda.

6. ¿Cree usted que la atención que brindan los empleados al cliente es satisfactoria?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	56%
NO	7	44%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 12: Atención del empleado

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

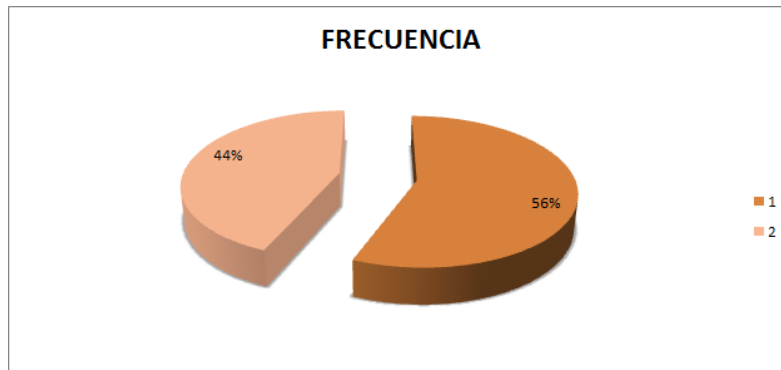


Gráfico No. 11: Atención del empleado

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100% el 56% manifiesta que la atención al cliente que brinda el empleado es satisfactoria, mientras que el 44% asume que no es satisfactoria.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que la atención que brinda al cliente es satisfactoria, pero en el ámbito del diseño no se encuentra muy satisfecho ya que las instalaciones necesitan una reestructuración e implementación de nuevas áreas para la empresa.

7. ¿Cree usted que las dimensiones que posee la bodega le brinda la factibilidad de almacenar los documentos y cargas que recibe?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	16	100%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 13: Dimensiones de bodega

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

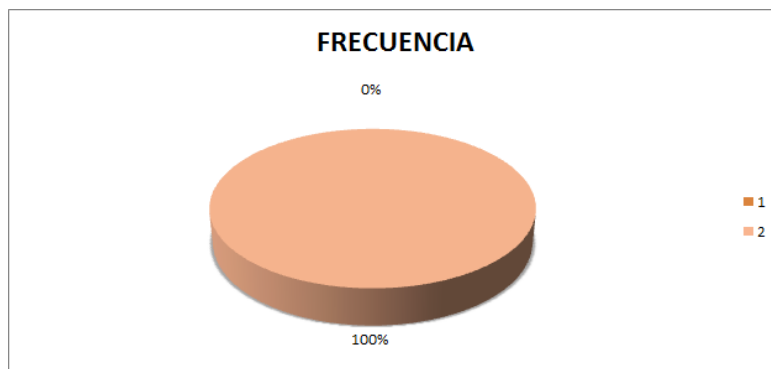


Gráfico No. 12: Dimensiones de bodega

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 100% de las personas encuestadas manifiestas que la bodega no cuenta con las dimensiones necesarias para el almacenaje de la encomiendas.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que la bodega no cumple con las dimensiones necesarios o no tiene un diseño acorde para el almacenaje de los documentos y paquetes que recibe la empresa siendo la causa de una circulación caótica y perdida de documentos

8. ¿Cree usted que es necesario obtener un espacio de servicios sanitarios público para los clientes que ingresan a la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	94%
NO	1	6%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 14: Servicios Sanitarios

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

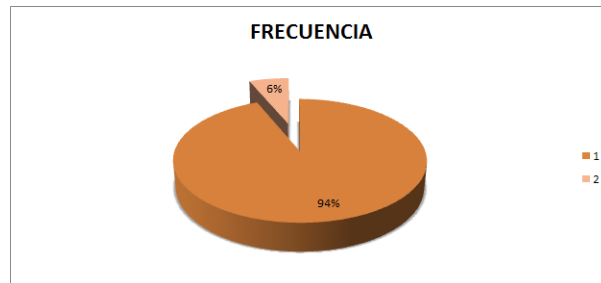


Gráfico No. 13: Servicios Sanitarios

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 94% de las personas manifiesta que se debe implementar los servicios sanitarios, mientras que un 6% manifiesta que no se debería implementar dicho espacio.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que es necesario implementar los servicios sanitarios dentro de la empresa ya que todo servicio público o privado debe brindar esa necesidad para las personas que ingresen a la institución.

9. ¿Cree usted que los escritorios necesitan un mantenimiento para realizar mejor sus labores diarias?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	81%
NO	3	19%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 15: Mantenimiento de escritorios

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

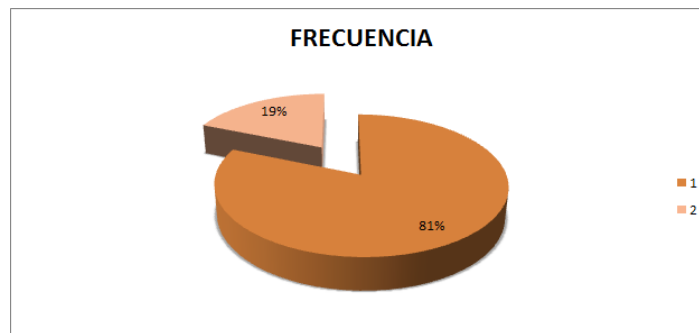


Gráfico No. 14: Mantenimiento de escritorios

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 81% de las personas manifiesta que se debe realizar un mantenimiento a los escritorios, mientras que un 19% manifiesta que no se realizar mantenimientos en el mobiliario.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que es necesario realizar un mantenimiento al mobiliario de la empresa ya que esto dificulta el desenvolvimiento en las diferentes áreas de trabajo.

10. ¿Cree usted que necesita una silla adecuada para ejercer sus funciones en las diferentes áreas de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 16: Sillas adecuadas

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

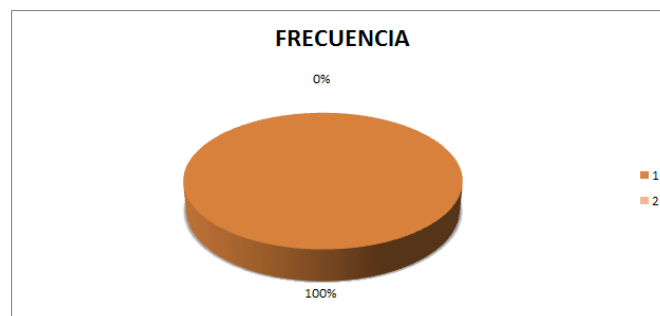


Gráfico No. 15: Sillas adecuadas

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 100% de las personas manifiesta que se debe tener una silla adecuada para las funciones de cada trabajador.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que es necesario obtener una silla adecuada para realizar las condiciones de trabajo de la mejor manera y así no tener enfermedades o lesiones en puestos de trabajo.

11. ¿Cree usted que necesita un counter de información para realizar la atención al cliente?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 17: Counter

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

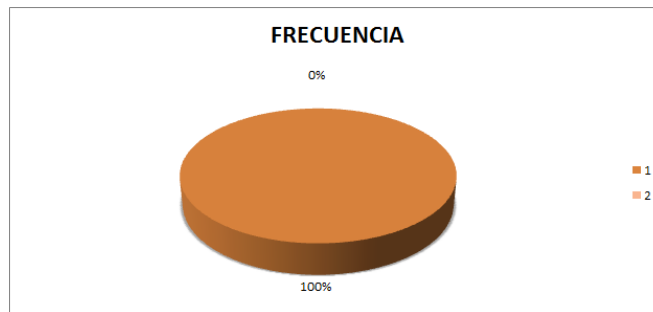


Grafico No. 16: Counter

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 100% de las personas manifiesta que se debe tener un counter de información para las personas que ingresan a la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que es necesario obtener un counter de información ya que esto permitirá que la fluidez de las personas sea más eficiente y rápida además siendo el responsable de recoger documentación para la empresa.

12. ¿Cree usted que el mejoramiento de las estanterías podría mejorar el almacenamiento de la correspondencia?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 18: Estanterías

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

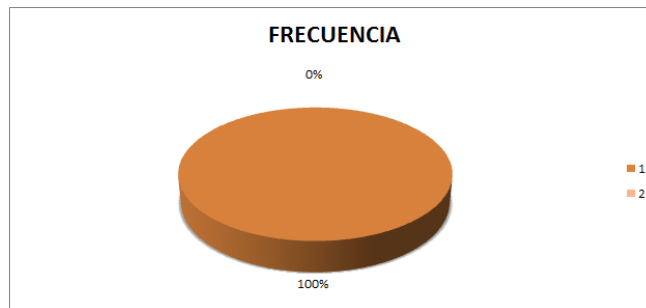


Grafico No. 17: Estanterías

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 100% de las personas manifiesta que es necesario el implemento de estanterías para tener un mejor almacenaje.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que es necesario el implemento de estanterías ya que las actuales tienen un nivel alto de deterioro y da una mala imagen a la institución. Con este tipo de mobiliario se podrá almacenar organizadamente los documentos.

13. ¿Cómo considera usted el área de circulación?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fluida	11	69%
Poco fluida	2	13%
Congestionada	3	19%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 19: Circulación

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

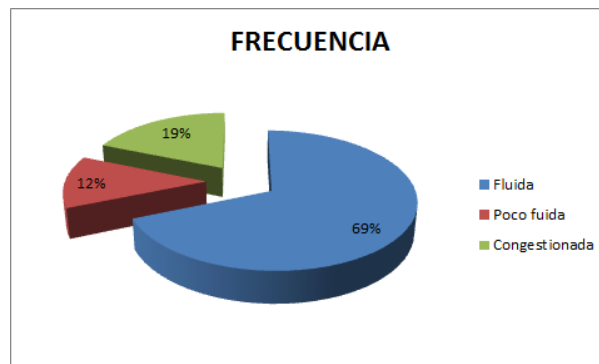


Gráfico No. 18: Circulación

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 69% de las personas manifiesta que existe una circulación fluida, el 19% manifiesta que existe una circulación congestionada, y mientras que el 12% manifiesta que existe una circulación poco fluida.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que la circulación que existe en la empresa es fluida ya que el espacio actual posee áreas libres que permite q sea de fácil acceso hacia los espacios interiores.

14. ¿Cree usted que implementando un nuevo estilo de diseño interior mejore el desempeño laboral?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 20: Estilo de diseño

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

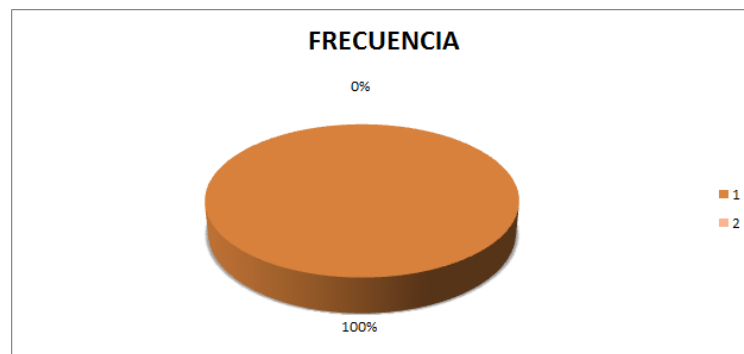


Gráfico No. 19: Estilo de diseño

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 16 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 100% de las personas manifiesta que es necesario implementar un nuevo estilo de diseño para la empresa de los correos.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que es necesario implementar un nuevo estilo de diseño ya que esto ayudara a que las personas que trabajan ahí se sientan cómodas y confortables realizando sus actividades en los diferentes espacios.

4.2 Encuesta dirigida a los Clientes de la Empresa de Correos del Ecuador

1. De acuerdo su criterio el equipo tecnológico está ubicado de acorde al alcance del empleado para rendir un eficiente desempeño laboral.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	114	73%
NO	42	27%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 21: Equipo tecnológico

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

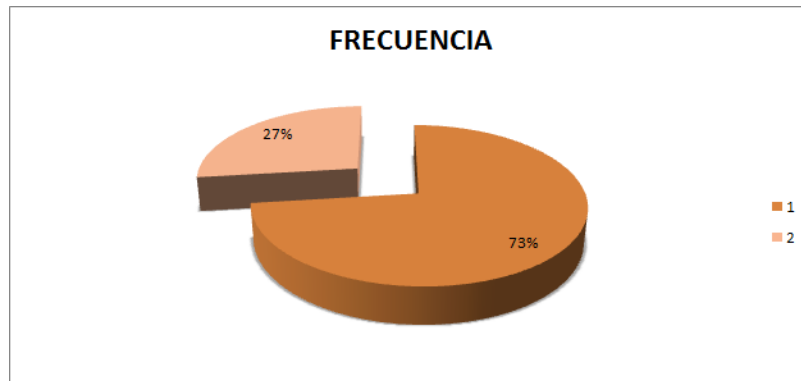


Gráfico No. 20: Equipo tecnológico

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 73% de las personas manifiesta que el equipo tecnológico está ubicado a las necesidades del empleado, mientras que el 27% dice que no está a la altura necesaria.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que el equipo tecnológico está ubicado a la altura necesaria para que el empleado realice sus actividades mas no el equipo tecnológico ya que contiene carencias y esta es de tecnología pasada de moda.

2. ¿Cree usted que el área donde trabaja el empleado existe desorden y mala ubicación de mobiliario y enceres de oficina?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	99	63%
NO	57	37%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 22: Ubicación de mobiliario

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

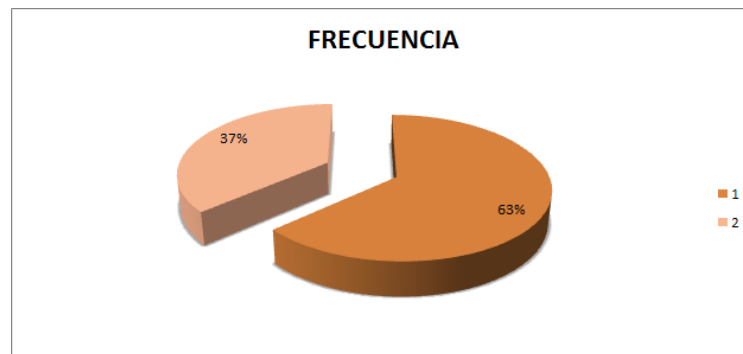


Gráfico No. 21: Ubicación de mobiliario

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 63% de las personas manifiesta que donde trabaja el empleado existe un desorden y mala ubicación del mobiliario, mientras que el 37% dice que no.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que existe un desorden en la paquetería siendo este la causa principal la pérdida de documento y a su vez la mala ubicación del mobiliario que no está acorde para las necesidades del empleado.

3. ¿Qué niveles de confort considera usted que son bajos y deficientes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recepción de Encomiendas	14	9%
Gerencia y Contabilidad	67	43%
Bodega	27	17%
Servicios Sanitarios	26	17%
Ninguno	22	14%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 23: Confort

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

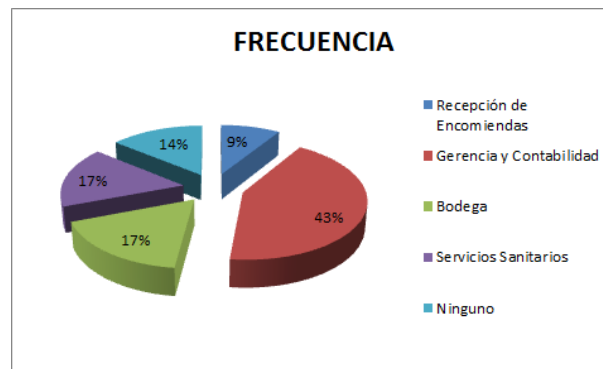


Gráfico No. 22: Confort

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 43% de las personas manifiesta el nivel de confort e en el área de gerencia y contabilidad, el 17% manifiesta que es bodega y servicios sanitarios, el 14% manifiesta que es en la recepción, mientras que el 9% dice que ninguno.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que los niveles de confort es en el área de gerencia y contabilidad ya que son espacios donde reciben a las personas de diferentes empresas.

4. ¿Cree usted que el área de atención al cliente es óptima para realizar sus gestiones diarias?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	51%
NO	77	49%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 24: Atención al cliente

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

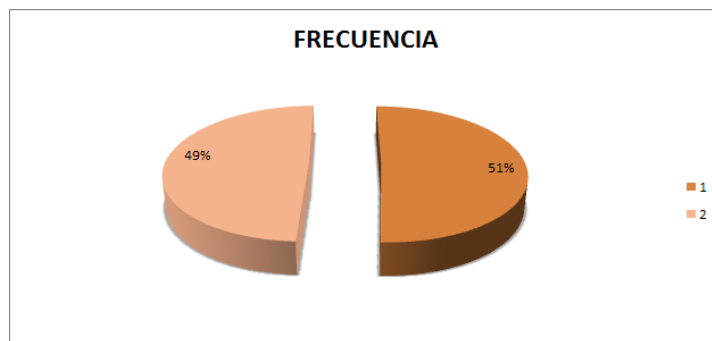


Gráfico No. 23: Atención al cliente

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 51% de las personas manifiesta que el área de atención al cliente es óptima, mientras que el 49% dice que no es óptima.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que el área de atención al cliente es óptima para realizar sus necesidades diarias como la entrega y recepción de documentos.

5. ¿De acuerdo a su criterio la atención que recibió del empleado fue ágil y eficiente?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	63	40%
NO	93	60%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 25: Atención al cliente

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

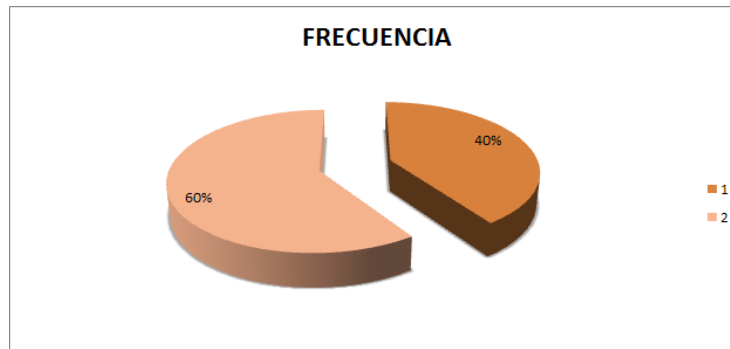


Gráfico No. 24: Atención al cliente

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 60% de las personas manifiesta la atención fue ágil y eficiente, mientras que el 40% dice que no fue eficiente.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que la atención brindada fue ágil y eficiente dada las circunstancias de las áreas debido a que existe desorden y mala distribución del mobiliario.

6. ¿Cree usted que el empleado encargado del área de recepción de encomiendas se encuentra seguro y cómodo para realizar un mejor desempeño laboral?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	23%
NO	120	77%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 26: Empleado de atención al cliente

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

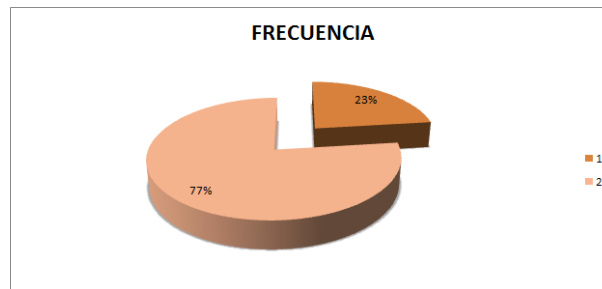


Gráfico No. 25: Empleado de atención al cliente

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 77% de las personas manifiesta el empleado de la recepción de encomiendas no se encuentra seguro, mientras que el 23% dice que si se encuentra seguro.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que el empleado de la recepción de encomiendas no se encuentra seguro de realizar sus actividades diarias dentro de la empresa.

7. ¿Cree usted que el área de recepción de documentos y paquetería es amplia para recibir su encomienda y que no sea maltratada?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	61	39%
NO	95	61%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 27: Recepción de documentos y paquetería

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

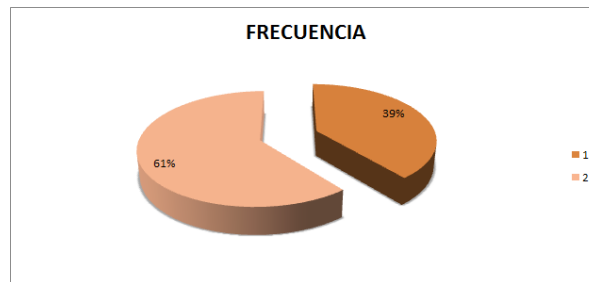


Gráfico No. 26: Recepción de documentos y paquetería

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 61% de las personas manifiesta que el área de recepción de documentos no es amplia para recibir la paquetería, mientras que el 39% dice que si es amplia para recibir la paquetería de forma segura.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que el área de recepción de documentos no es amplia por que se maltrata mucho la paquetería y no brinda seguridad en él envío a diferentes destinos.

8. ¿Cree usted que para la entrega de documentos se debe realizar en una sola ventanilla?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	31%
NO	107	69%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 28: Entrega de documentos

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

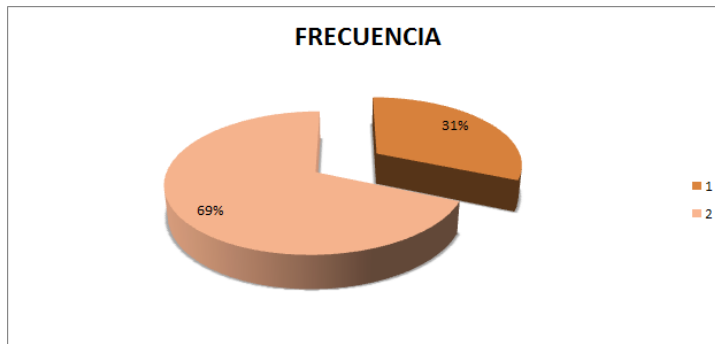


Gráfico No. 27: Entrega de documentos

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 69% de las personas manifiesta que para la entrega de documentos no se debe realizar en una sola ventanilla, mientras que el 31% dice que si se debe hacer en una sola ventanilla.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que para la entrega de documentos no se debe realizar en una sola ventanilla ya que su atención fue rápida y eficaz.

9. ¿Cree usted que la distribución de los espacios interiores está acorde para que pueda realizar sus actividades dentro de la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	83	53%
NO	73	47%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 29: Distribución de los espacios

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

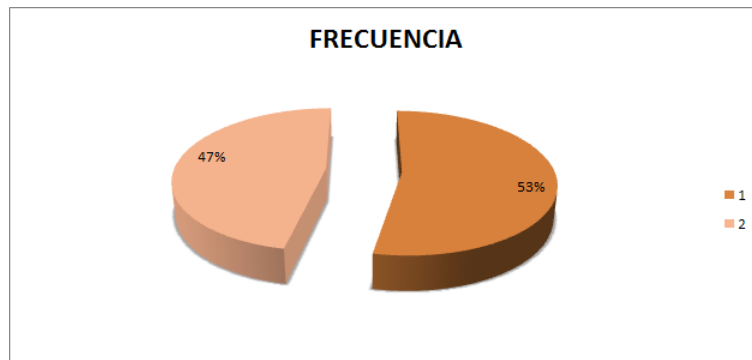


Gráfico No. 28: Distribución de los espacios

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 53% de las personas manifiesta que la distribución de los espacios no está acorde para su desenvolvimiento dentro de la empresa, mientras que el 47% dice que si está acorde la distribución.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que la distribución de los espacios dentro de la empresa no está acorde para realizar sus necesidades diarias ya que no brinda información sobre las cosas que presta la empresa.

10. ¿Cree usted que se debería hacer un cambio de colores de las oficinas y todo el entorno interior de la empresa de los correos del Ecuador?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	13%
NO	135	87%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 30: Colores de oficina

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

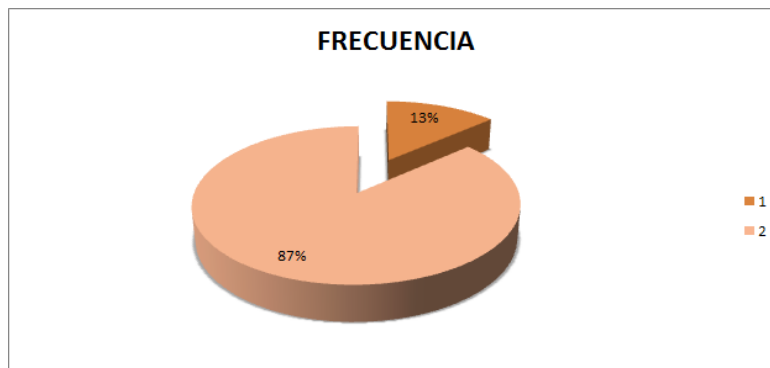


Gráfico No. 29: Colores de oficina

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De las 156 personas del personal de la empresa que constituye el 100%, el 87% de las personas manifiesta que no se debería hacer un estudio de color para la empresa, mientras que el 13% manifiesta que si se debe hacer un estudio de color.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas manifiesta que no se debería hacer un cambio de color a la empresa ya que los colores actualmente están deteriorados por la humedad y dan mal semblante a la institución.

4.3 Interpretación de resultados

Las encuestas aplicadas al personal de la Empresa de los Correos del Ecuador en la Ciudad de Ambato, nos ha permitido detectar inconvenientes de orden formal y funcional. Los resultados obtenidos indican que el personal no se encuentra conforme con el tipo de mobiliario que actualmente poseen, ya que esto no les ayuda a realizar sus funciones al 100% en el área de trabajo.

Además se ha podido verificar que los espacios de gerencia, contabilidad no tienen las medidas necesarias ya que esto es un limitante para las personas que trabajan en ese espacio, del mismo modo pudimos verificar que el área de bodega y recepción de documentos se encuentran en estado crítico, porque no existe una organización adecuada de la paquetería y esto con lleva a pérdida de documentos y el prestigio de la empresa.

Con estos análisis se ha podido verificar las necesidades que actualmente requieren, permitiendo diseñar espacios con mayor circulación para las personas, realizando una buena distribución de los espacios para que las personas que trabajan en la empresa se sientan agradables al ambiente laboral y rinda todo su potencial en su puesto de trabajo.

Del mismo modo se aplicó otro tipo de encuesta a los clientes que transcurren día a día a la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato, que nos ha permitido detectar algunos inconvenientes en el área de recepción de documentos y bodega ya que estos espacios no constan con la distribución y medidas adecuadas para generar un buen ambiente de trabajo y del mismo modo una atención satisfactoria hacia el cliente., es por eso que el empleado no se encuentra comfortable en su espacio de trabajo.

Para dar solución a este problema se llevara a cabo una nueva distribución de los espacios permitiendo dar orden y funcionalidad para que no exista un desorden en la

paquetería y el empleado pueda rendir todo su potencial en el servicio de atención al cliente siendo este de manera rápida y eficaz.

4.3 Verificación de la idea a defender

Planteamiento de la hipótesis

Modelo lógico

H0= La distribución interior **no** influye en las actividades de los empleados de la Empresa de los Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato.

H1= La distribución interior **si** influye en las actividades de los empleados de la Empresa de los Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato.

Nivel significativo

La probabilidad de rechazar la hipótesis es nula cuando es falsa es del 8% es decir, el nivel de confianza es del 92%.

Estadística de prueba

Para la verificación de la hipótesis se toma la fórmula del Chi cuadrado, se utilizó la encuesta como técnica de investigación, escogiendo dos preguntas de la encuesta aplicada a los empleados y otra a los usuarios de la Empresa Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato.

2. ¿La diferente distribución de las áreas le permite desarrollar las actividades al cual está destinado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	31%
NO	11	69%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 31: Pregunta 2 de la encuesta
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

9. ¿Cree usted que la distribución de los espacios interiores está acorde para que pueda realizar sus actividades dentro de la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	83	53%
NO	73	47%
TOTAL	156	100%

Tabla No. 32: Pregunta 9 de la encuesta
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

De las dos preguntas se obtuvo la siguiente tabla

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
Pregunta 2 Empleados	5	11	16
Pregunta 9 Clientes	83	73	156
TOTAL	88	84	172

Tabla No. 33: Respuestas observadas
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
Pregunta 2 Empleados	5,2	10,8	16
Pregunta 9 Clientes	57,3	114,7	156
TOTAL	62	126	172

Tabla No. 34: Respuestas esperadas
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Formula

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

X^2 = Valor a calcular de Chi-cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Respuestas observadas de la investigación

E= Respuestas esperadas a calcular

Resolución de la formula

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
5	5,20	-0,20	0,1	1,92
11	10,80	0,20	0,1	9,25
83	57,30	25,70	12,85	0,22
73	114,70	-41,70	20,85	10,42
			X²c	21,81

Tabla No. 35: Encuestas
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Regle de decisión

Si $X^2c > X^2t$ rechazo H0 y acepto H1

Grados de libertad

$$gl = (c-1)(h-1)$$

gl= grados de libertad

c= columnas de la tabla

h= filas de la tabla

$$gl = (2-1)(2-1)$$

$$gl = 1*1$$

$$gl = 1$$

Conclusión

El valor de $X^2c = 21.81 > X^2t = 1.789$ y de conformidad en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que se confirma que la distribución si incide en el desempeño laboral de las personas de la empresa de los correos del ecuador.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La distribución de la Empresa de los Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato, de acuerdo con las encuestas aplicadas el personal manifiesta que no está acorde para que se desenvuelvan con eficiencia al realizar las actividades básicas de la vida diaria en los espacios como: gerencia, contabilidad, apartados postales, bodega, recepción y entrega de documentos y paquetería, produciendo dificultades de circulación y afirmando una desorganización espacial y formal.
- El mobiliario de la empresa no se encuentra en un nivel óptimo para un eficiente desempeño laboral y una parte de ellas son sillas no ergonómicas que pueden ocasionar lesiones a sus trabajadores, escritorios grandes y obsoletos, archivadores lejos del alcance de los empleados, estanterías deterioradas que no permite el almacenaje de los documentos evidenciando que el empleado no se sienta cómodo en su lugar de trabajo.
- la inadecuada planificación en la distribución y dimensionamiento de los espacios han generado dificultades en el desplazamiento y manipulación de cargas u objetos para poder movilizarse a diferentes espacios y así no permitir el desenvolvimiento de las actividades diarias de las personas que trabajan en la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

- Diseñar nuevos espacios interiores de acorde a las necesidades del personal que trabaja en la Empresa de los Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato para mejorar el rendimiento laboral.
- Distribuir los espacios interiores con requerimientos de funcionalidad que permitan libremente el desenvolvimiento y circulación de las personas que laboran en la institución.
- Incorporar dimensiones largo, anchas, profundidad y altura, con materiales y mobiliario que facilite el alcance de los objetos, también el almacenaje de los documentos y paquetería en los diferentes espacios de la empresa.
- Establecer colores que sean agradables, confortables que generen tranquilidad, concentración, seguridad y sobre todo que exista una buena comunicación entre el personal y los clientes que ingresan a la Empresa de los Correos del Ecuador.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 TEMA

LA RESTRUCTURACION DE LOS ESPACIOS INTERIORES Y ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR DE LA CIUDAD DE AMBATO, Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE ENCOMIENDAS.

6.2 DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutora:

Empresa Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato.

Beneficiarios:

Empleados y usuarios.

Ubicación Sectorial:

Ambato: Calle Bolívar y Castillo

Tiempo estimado para la ejecución:

Fecha de inicio: 15 de Marzo del 2015

Fecha de finalización: 24 de Agosto del 2015

Equipo técnico responsable:

Tutor de tesis: Ing. Galo Viteri

Investigador: Danilo Cruz

6.3 ANTECEDENTES

La empresa de los correos del Ecuador es una institución renovada, que lleva adelante un acertado proceso de modernización y asistencia a la ciudadanía, mediante la implementación de nuevos servicios, de tecnología y seguridad.

Luego de la investigación realizada se determinó, que no existe un sistema de espacios interiores que facilite el desempeño laboral, siendo la causa principal la inadecuada atención al cliente, situación que genera un mal control en la recepción y la organización de encomiendas.

Al ser una edificación antigua, los espacios para la circulación han sido adaptados desde sus inicios sin tomar en cuenta el confort dentro de las áreas de atención y servicio al cliente, simplemente se acomodaron cada uno de los empleados a la infraestructura existente. El tiempo ha transcurrido y la demanda de atención al cliente se multiplico, generando una congestión en toda el área administra, situación insostenible debido al inadecuado ambiente de trabajo que afecta el desempeño laboral de las personas.

6.4 JUSTIFICACION

El diseño de los espacios interiores y su implementación, promueven a mejorar la atención al cliente de la Empresa Correos del Ecuador en la Ciudad de Ambato y se justifican ante la necesidad de mejorar los procesos de recepción, almacenamiento

temporal, y entrega de encomiendas, actividades que desarrollan las personas que laboran en estas áreas, y puedan cumplir los objetivos institucionales de la Empresa.

A demás permitirá mejorar sus instalaciones administrativas respetando el diseño de interiores para brindar una rápida y eficiente atención al cliente, porque si pretendemos que un trabajador rinda todo su potencial, debe poseer las condiciones adecuadas ya que no es suficiente con que tenga el entrenamiento y las herramientas tecnológicas necesarias sino más bien se siente comfortable en su lugar de trabajo.

Se pretende lograr áreas visibles que sean confortables, seguras, de fácil acceso, prácticas y sobre todo ambientes laborables que generen armonía y eleven la productividad.

6.5 OBJETIVOS

6.5.1 Objetivo General

- Reestructurar los espacios interiores de la Empresa Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato, para mejorar el desempeño laboral y la atención al cliente.

6.5.2 Objetivos Específicos

- Analizar la información obtenida para determinar las necesidades que requiera la Empresa de Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato.
- Proponer la reestructuración de los espacios interiores con el fin de dar mejora a la organización de la paquetería y creando ambientes sanos y agradables.
- Evaluar la propuesta de diseño para tener una idea clara del producto final.

6.6 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

La presente propuesta es factible de realización por las siguientes razones:

6.6.1 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA

El diseño de los espacios interiores para mejorar el orden de la paquetería de la Empresa de los Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato se lo realizara mediante el software del AutoCAD el mismo que se permite realizar una distribución adecuada de los espacios existentes para acoplar mobiliario ergonómico de acuerdo a su medida y las necesidades que requiera el puesto de trabajo.

Con estos análisis se entregaran planos arquitectónicos digitalizados en modelos 3D de forma impresa para su discusión y posteriormente su aprobación. De esta manera se podrá visualizar el diseño de los espacios interiores para satisfacer las necesidades de transformación del espacio utilizando las últimas tendencias en el diseño interior.

6.6.3 FACTIBILIDAD ORGANIZACIONAL

La Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P. es una institución renovada, que lleva adelante un acertado proceso de modernización al servicio de la ciudadanía, mediante la implementación de nuevos servicios, de tecnología y de seguridad.

Mediante Decreto Ejecutivo número 324, emitido el 14 de abril de 2010, somos una Empresa Pública con autonomía administrativa y presupuestaria, con una imagen confiable, próspera, productiva, competitiva, ética y de compromiso social que ofrece una amplia gama de servicios y productos postales de alta calidad a precios competitivos, tanto a nivel nacional como internacional.

Dentro de esta institución renovada de la Empresa de Correos del Ecuador se orienta hacia una gestión eficaz brindando seguridad y tecnología, para que genere un servicio de calidad innovaba con el cliente.

MISION

Correos del Ecuador CDE E.P., es una Empresa Pública de servicios postales y logísticos con tecnología de punta y cobertura a nivel nacional e internacional comprometida con la calidad, calidez y excelencia solicitada por la ciudadanía y empresas en general sin discriminación alguna, aportando al desarrollo del país.

VISION

Para el 2017 ser la empresa líder en el mercado de servicios postales y logísticos así como un referente de los operadores postales de la región, reconocida por su cobertura a nivel nacional e internacional, óptimos en tiempos de respuesta, seguridad y cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes.

VALORES INSTITUCIONALES

Las personas que laboran en la Empresa de Correos del Ecuador guían sus acciones con base a los siguientes valores:

Respeto

Excelencia

Honestidad

Transparencia

FINALIDADES

La finalidad de la Empresa de los Correos del Ecuador son los siguientes:

Incrementar la participación y posicionamiento de la Empresa Pública Correos del Ecuador en el mercado nacional.

Incrementar la gestión del talento humano.

Incrementar la calidad del servicio postal.

Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

Incrementar la eficiencia operacional de la Empresa.

6.6.4 FACTIBILIDAD AMBIENTAL

La restructuración de los espacios interiores y la paquetería de la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato es para fomentar actitudes positivas de respeto hacia la naturaleza y su entorno, y para ello se promueve actitudes de respeto hacia el medio ambiente tales como:

Respetar la limpieza de todas sus instalaciones.

Tomar conciencia de hábitos sociales que perjudiquen a la salud y el medio ambiente tales como fumar en espacios permitidos.

Crear ambientes laborables con relación directa que no perjudiquen el desempeño laboral de los empleados.

Desarrollar el uso de iluminación y ventilación natural con el desarrollo de los nuevos espacios iluminados por luz natural.

6.6.6 FACTIBILIDAD LEGAL

La base legal a la cual pertenece este tipo de investigación es: La Constitución Política del Ecuador 2008 en el Capítulo Segundo Derechos del buen vivir y sección sexta Habitación y Vivienda, República del Ecuador Construcciones 2008:

Art. 31.- Las personas tienen derecho al gozo pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los elementos de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diversas culturas urbanas y proporción entre lo urbano y lo rural. La acción del derecho a la

ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno de la ciudadanía.

El poder disfrutar del entorno que nos rodea es un derecho que todos podemos disfrutar y por ende debemos respetar para que el entorno guarde su esplendor y cuidarlos pues es nuestro.

La fundamentación Legal para el presente proyecto de investigación se respalda en la Constitución Política del Ecuador (2008).

Capítulo VI

Art. 319 y 320. Respecto a la forma de organización de la producción y su gestión, expresa: “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Constitución de la República del Ecuador

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

Numeral 27.- El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza.

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

Numeral 6.- Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

Numeral 5.- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Ley de Ejercicio Profesional de la Arquitectura

Art. 2.- Compete exclusivamente a los profesionales de la arquitectura:

- a) La formulación de los componentes físico-espaciales para los planes y políticas generales de desarrollo, así como de los planes y políticas sectoriales de vivienda, educación, salud, administración territorial, urbanismo y, en general, para todos aquellos en los que se incluyan aspectos físico-espaciales;
- b) La realización de estudios, programas, proyectos y diseños arquitectónicos, urbanísticos, de organización y fraccionamiento territorial, de paisajismo, de diseño interior de espacios arquitectónicos y la participación sectorial en estudios de impacto ambiental;
- c) La realización de estudios, programas, proyectos y diseños de obras de restauración, rehabilitación, renovación y adecuación de edificaciones y espacios urbanos;
- d) La dirección en la ejecución de obras arquitectónicas y urbanísticas, así como de las instituciones públicas y semipúblicas, como tales, o de sus departamentos, en cuanto su actividad se vincule con la profesión;
- e) La docencia, asesoría, supervisión y evaluación de obras en las áreas específicas de la Arquitectura y el Urbanismo, y la Consultoría de conformidad con la Ley; y,
- f) La participación en concursos de proyectos y diseños de obras relacionadas específicamente con la profesión, ya sea como concursantes directos o jurados.

Plan de Ordenamiento Territorial Ambato 2020

Art. 3.- **Ámbito de Aplicación.** El POT-AMBATO, así como las disposiciones de la presente ordenanza que lo contiene, y de las Normas de Arquitectura y Urbanismo del

Cantón Ambato, son de fuerza obligatoria general y de aplicación en todo el territorio cantonal. En consecuencia, toda intervención en el uso, ocupación, utilización y fraccionamiento del suelo que se realice en el cantón, se regirá por estas disposiciones. Respecto del uso de la tierra, no se podrán efectuar construcciones, movimientos de tierra, destrucción de bosques o zonas arborizadas o dar cualquier uso que estuviere en pugna con la calificación urbanística correspondiente a un predio, determinada en el POT-AMBATO.

Para el caso de edificios e instalaciones existentes con anterioridad a la vigencia del POT-AMBATO, que se hallen afectados por el mismo, se aplicará lo previsto en los artículos 220 y 221 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

A2.1.- Definiciones de uso específico del suelo:

G. Oficinas Administrativas: Oficinas individuales, no agrupadas en edificios de oficinas, en locales no mayores a 250 m².

H. Oficinas Administrativas en General 2: Oficinas de profesionales, empresas, de negocios, gubernamentales, agrupadas en edificios de oficinas o corporativos; generan tráfico vehicular con demanda de estacionamiento y vías de acceso adecuadas. (Listado de establecimientos tomado del Registro Oficial, edición especial No4-año 2003).

Ordenación del paisaje

Cumplirán las condiciones de uso del área en que se localice cuando sea compatible con el nivel de protección asignado.

Las actualizaciones y medidas enunciadas velarán por el mantenimiento de los rasgos morfo topográficos del suelo urbano, urbanizable y no urbanizable. Los planes y proyectos de desarrollo contendrán estudios del paisaje en detalle que permitan

evaluar las alternativas consideradas y las incidencias del paisaje de las actividades urbanísticas a desarrollar.

Las construcciones se adecuan al paisaje en que estuvieren situadas, y a tal efecto:

Las construcciones en lugares inmediatos, en el entorno de un edificio o de un grupo de edificios de carácter artístico o histórico, deberán preservar los valores testimoniales y tener un tratamiento arquitectónico acorde con dichas construcciones; y,

En los lugares de paisaje abierto y natural o en las perspectivas que ofrecen los conjuntos urbanos de características artísticas, históricas o tradicionales, no se permitirá que la ubicación, volumen, altura, cerramientos o la instalación de otros elementos limiten el campo visual y alteren los rasgos de la morfología, la tipología del paisaje o desfigure la perspectiva propia del mismo.

La implantación de usos o actividades que por sus características puedan generar un impacto ambiental negativo, tales como canteras de áridos, desmontes, excavaciones profundas, etc., deberán realizarse de manera que se minimice su impacto sobre el paisaje, debiendo indicar los correctivos en la correspondiente solicitud de permiso. (GADM Ambato, 2013)

6.7 FUNDAMENTACION TÉCNICO – CIENTIFICO

6.7.1 CONSIDERACION GENERAL PARA EL DISEÑO DE LOS ESPACIOS INTERIORES

El diseño de los espacios interior se realiza cuando existen cambios en la estructura de la organización, cuando se ha llevado a cabo una modificación de los sistemas de trabajo, cuando se presenta un incremento en el volumen de trabajo, cuando existe disminución o aumento del personal, una reubicación, remodelación, renovación de

las instalaciones de trabajo o del mobiliario para mejorar la atención a las necesidades del cliente.

Se debe tomar en cuenta al momento de realizar un estudio de diseño la distribución del espacio, las relaciones de trabajo que componen todas las áreas, la frecuencia y modo de desarrollo de las funciones asignadas a cada una de las áreas procurando mantener una secuencia lógica, para permitir una adecuada comodidad en el lugar de trabajo, así como también los posibles cambios que puedan surgir en la distribución del espacio de manera que permita introducir modificaciones sin muchas complicaciones y sobre todo ubicar las áreas de atención al cliente en lugares accesibles.

6.7.2 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES FUTURAS

La identificación de las necesidades constituye a la etapa más importante en el diseño de espacios interiores ya que nos permite desincorporar áreas o servicios de trabajo, modificar el objeto de la organización espacial, invertir recursos de capital, ya que estas medidas influirán sobre el volumen de trabajo ya que determinan el número de empleados y el espacio requerido para realizarlo.

De acuerdo con el mobiliario se debe tomar en cuenta las necesidades de realizar un diseño apropiado para cada área de trabajo de la empresa, de acorde a sus dimensiones y características que requieran cada uno de ellos y que pueda brindar una mejor atención al cliente.

En cuanto al personal es necesario pronosticar el número de empleados que laboran en cada área de trabajo para identificar los requerimientos que necesiten cada uno de ellos como el implemento de sillas, escritorios, archivadores, estanterías y sin olvidar el espacio de servicio sanitario.

6.7.3 ESTIMACION DE LA SUPERFICIE REQUERIDA

En la estimación de los espacios requeridos para las diferentes áreas de trabajo están incluidos factores que implican disponibilidad de superficie, como son los espacios destinados para la atención al cliente como el área counter de información, área de recepción y entrega de documentos y paquetería, área de sala de espera, área de bodega, área de apartados postales, área de servicios sanitarios, área de gerencia, área de contabilidad y área de sala de reuniones.

Una vez que se ha detectado cada espacio en particular, se requiere plantear el equipamiento de escritorios, mobiliario y equipos de computación para cada persona, buscando facilitar el trabajo e integrar una oficina funcional y atractiva para que el personal se desempeñe con mayor eficiencia en su trabajo y brinde una adecuada atención al cliente.

6.7.4 METODOS PARA PREPARAR EL PLAN DE DISTRIBUCION

El proyecto se basa en la reestructuración de los espacios interiores en un nuevo esquema o plano de distribución ya que con esto reunimos los instrumentos necesarios para la distribución como planos, modelos, etc., y tomando en cuenta los principios y guías fundamentales para una distribución eficiente y funcional ya que con esto permitirá mejorar el desempeño laboral.

6.7.5 FUNCION

En la distribución la funcionalidad de los espacios es fundamental ya que de esto depende su disposición o proyección que poseen características y necesidades espaciales como: dimensiones, mobiliario y accesorios. La combinación de ambientes que estén entrelazados por sus funciones similares como la gerencia – contabilidad y sala de reuniones, en el primer espacio se dirige al personal, en el segundo espacios

es el que lleva toda la contabilidad de la empresa y en el tercer espacio es donde se lleva a cabo las indicaciones necesarias con el personal siendo estos espacios privados.

Los espacios como las de counter de información, recepción y entrega de documentos y paquetería, sala de espera, bodega, apartados postales y servicios públicos tendrán prioridad al momento de su planificación dotándolos de ventilación e iluminación natural, ya que la organización del mobiliario será primordial en los espacios porque cada uno contara con requerimientos necesarios para su función y formalidad.

6.7.6 AMBIENTE FISICO

La distribución física de las áreas de trabajo y de los componentes como materiales, mobiliario y la ubicación de los servicios al personal y al público, no deben de ser olvidados ya que esto con lleva a la creación de un ambiente de trabajo favorable para las personas.

Para determinar la ubicación adecuada de cada una de las áreas de la Empresa de los Correos del Ecuador, se considera varios factores y se la ha dividido en dos zonas tales como:

ZONA 1

- Hall de ingreso
- Counter de información
- Sala de espera
- Recepción y entrega de documentos y paquetería
- Apartados postales
- Bodega
- Servicios públicos

Hall de ingreso

Es un área aproximadamente de 40 m² y es donde las personas pueden transitar fácilmente y que llegue sin ningún obstáculo a cualquier área que se quiera dirigir, sino también está acompañada del counter de información que es de gran ayuda para las personas que ingresan por primera a la empresa.

Counter de información

Es un área aproximadamente de 10 m² y es donde las personas reciben información de las ofertas que brinda la empresa, además en esta área se puede recibir documentos relacionados de la empresa y permitiendo fluidez y rapidez.

Equipamiento:

- Counter diseñado
- Silla tipo secretaria
- Computadora

Sala de espera

Es un área de 18 m² y está destinada para esperar un turno y también donde las personas pueden descansar un poco antes de ser atendido por los empleados de la empresa.

Equipamiento:

- Sillas de espera

Recepción y entrega de documentos y paquetería

Es un área de 30 m² y está destinado al recibimiento y entrega de documentos y paquetería hacia las personas, brindando una mejor rapidez en la atención al cliente.

Equipamiento:

- Counter de recepción
- Sillas tipo secretaria
- Computadora
- Impresora
- Estanterías de almacenamiento de documentos y paquetes.

Apartados postales

Es un área de 28 m² y es donde el cliente recibe su correspondencia de manera rápida y segura.

Equipamiento:

- Casilleros individuales para los clientes

Bodega

Esta área de 115 m² y está destinada para el almacenamiento de distintos bienes y es la que tiende a dar un orden a cada correspondencia que se envía a diferentes partes de la ciudad o país.

Equipamiento

- Escritorio individual para cada empleado
- Sillas tipo secretaria
- Estanterías
- Repisas
- Balanza
- Computadoras
- Impresora
- Muebles de almacenamiento de documentos
- Mueble de almacenamiento de paquetes

Servicios públicos

Es un área de 20 m² y está destinada para que las personas realicen sus necesidades biológicas, además este espacio no solo es utilizado por el personal de la empresa sino también por los clientes que se encuentren en ella ya que toda empresa debe tener un servicio de espacio público para las personas normales y con capacidades especiales.

Equipamiento

- Inodoro
- Lavamanos
- Urinario

ZONA 2

- Gerencia
- Contabilidad
- Sala de reuniones

Gerencia

Esta área es de 20 m² y es la que tiende a dar un orden y especificar las funciones dentro de todas las áreas, además es el que coordina con los organismos públicos y privados para los planes de atención al cliente hacia las demás empresas.

Equipamiento

- Escritorio tipo gerencial
- Silla tipo gerencial
- Sillas para personas
- Muebles de almacenamiento
- Archivadores
- Paneles o divisores de ambientes

- 1 Sofá
- Baño personal

Contabilidad

Esta área es de 20 m2 y está destinada para llevar la contabilidad de la empresa, y sus labores dentro de la empresa como empleado.

Equipamiento

- Escritorio tipo secretaria
- Repisas de almacenamiento
- Silla tipo secretaria
- Silla de espera
- Mueble de almacenamiento
- Archivadores
- Paneles o divisores de ambiente

Sala de reuniones

Esta área es de 25 m2 y está destinada para brindar información de la empresa a los empleados, además se puede recibir charlas de capacita citación y se encarga de relacionarse con personal de diferentes empresas.

Equipamiento

- Mesa de sala de reuniones
- Sillas para personas
- Mueble de almacenamiento
- Proyector

FASES	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE	PRODUCTO
FASE 1 Estudiar la distribución interior	Determinar las necesidades de las personas que trabajan en la empresa.	Reunión de trabajo con el personal	Análisis del plano arquitectónico.	1 Semana	Investigador	Determinar superficies del espacio.
FASE 2 Analizar los espacios para identificar los espacios que no cumplan con todos sus requerimientos	Evaluar la funcionalidad.	Programación de los espacios. Zonificar los espacios	Organizar los espacios con las características Obtenidas	1 Semana	Investigador Tutor	Definir las necesidades de las personas que laboran en la empresa de los correos del Ecuador.
FASE 3 Distribuir los espacios interiores	Definir el tipo de mobiliario ergonómico, materiales en pisos y colores.	Reuniones de trabajo.	Distribuir y amoblar los espacios arquitectónicos	2 Semanas	Investigador Tutor	Proveer de un distribución interior que genere espacios accesibles para las personas que ingresan a los correos y empleados
FASE 4 Presentación de la propuesta	Socializar y evaluar la propuesta.	Reunión con los beneficiarios del proyecto.	Presentar los espacios de toda la empresa de los correos.	1 Semana	Investigador Tutor	Propuesta física y digital

6.8 METODOLOGIA: MODELO OPERATIVO

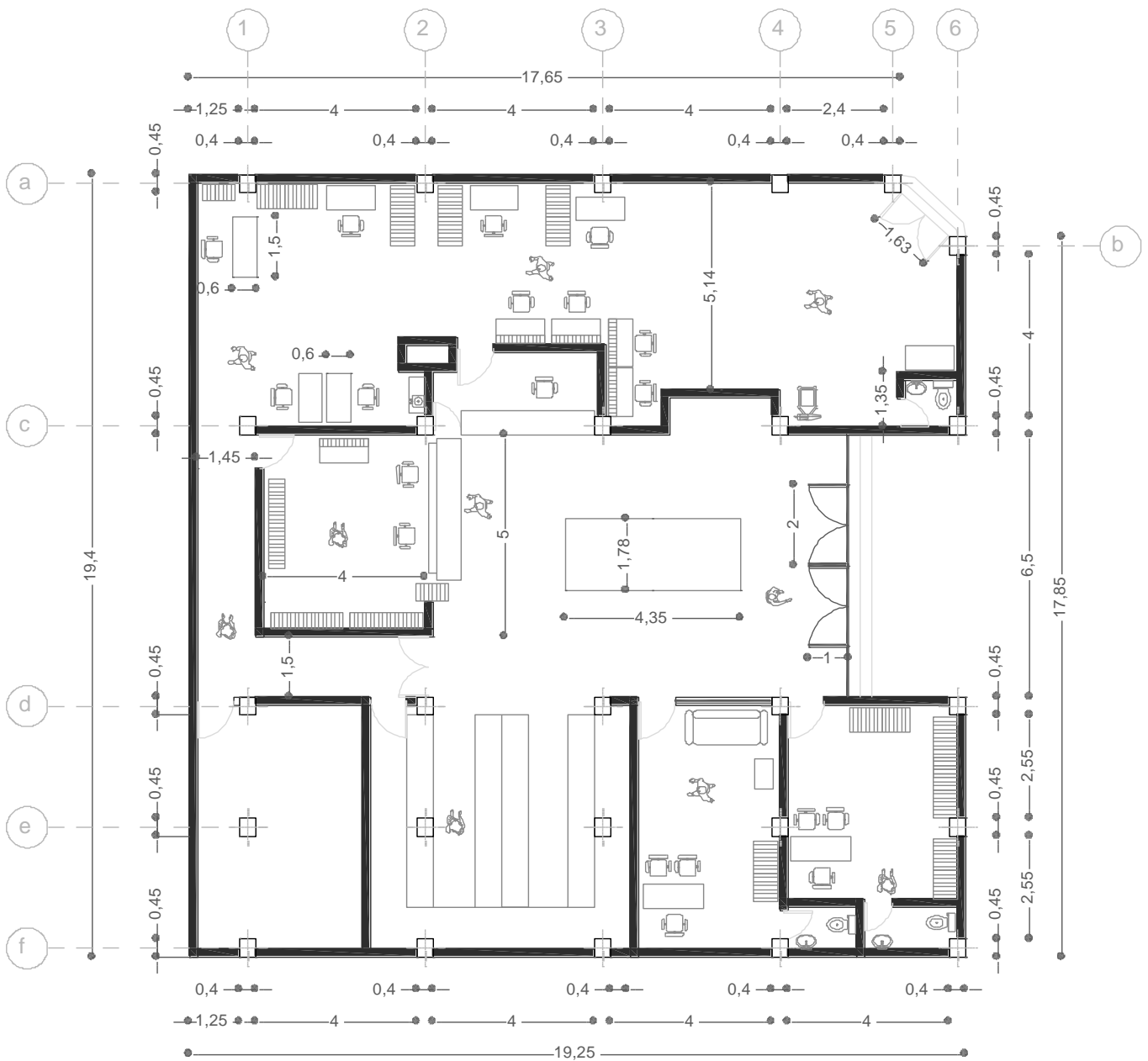
Tabla No. 36: Tabla Modelo Operativo
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

FASE I

ESTUDIAR LA DISTRIBUCION INTERIOR

Mediante el estudio de la distribución interior se determinan las necesidades de las personas que trabajan en la empresa de los correos del Ecuador, en circulación, acceso y la funcionalidad de los espacios interiores.



PRIMERA PLANTA ACTUAL ACOTADA



Ilustración No 1: Planta Arquitectónica Actual
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

El área total de toda la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato es de 373.45 m², y está ubicada en las Calles Mariano Castillo y Simón Bolívar, la distribución consta de dos zonas la 1 y 2, la primera está conformada por recepción, sala de espera, bodega y apartados postales, y la 2 consta por gerencia y contabilidad que además poseen baños privados, lo cual incide en el desarrollo de las actividades de las personas que ingresan y trabajan en la institución.

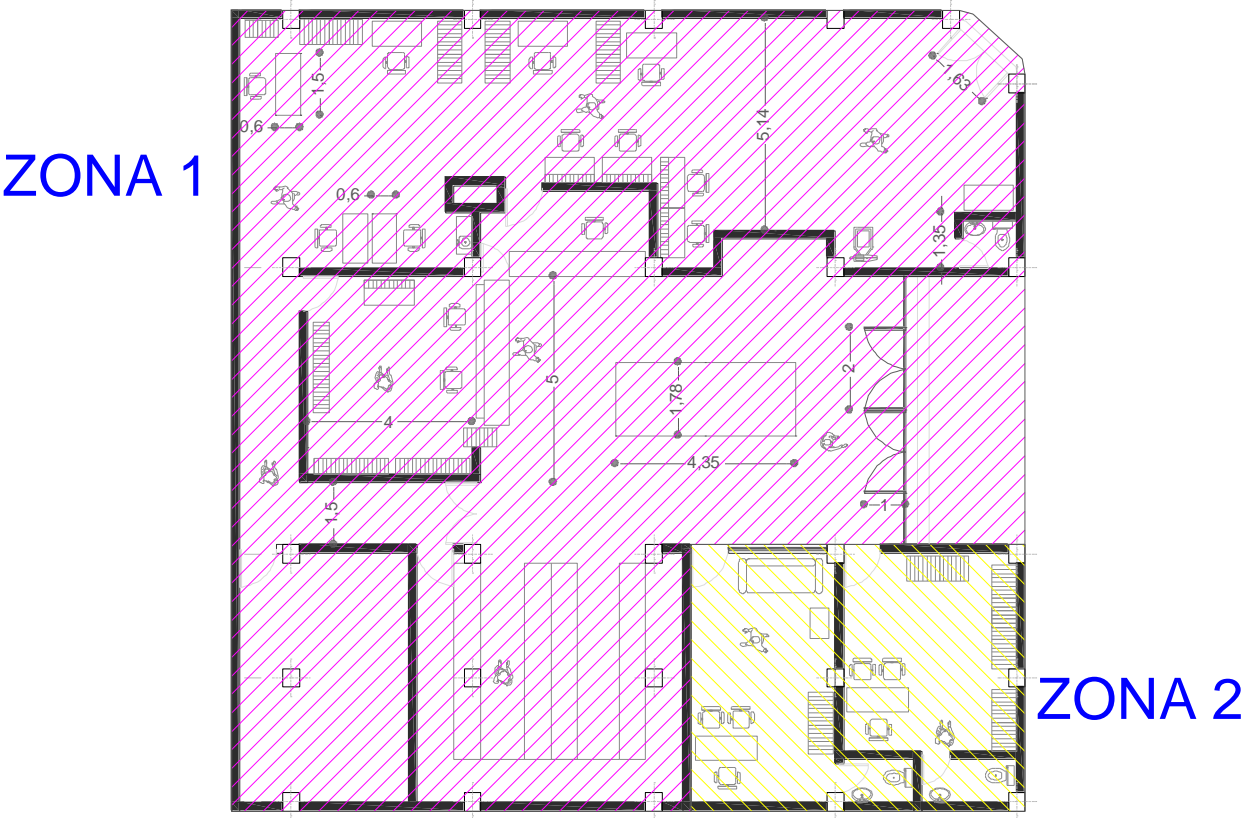


Ilustración No 2: Zonas 1 y 2
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

El área de recepción cuenta con un área de 20 m², permitiendo que la circulación sea caótica ya que no existe una organización en la paquetería y documentación es por eso que el empleado no rinde todo su potencial en la atención al cliente.

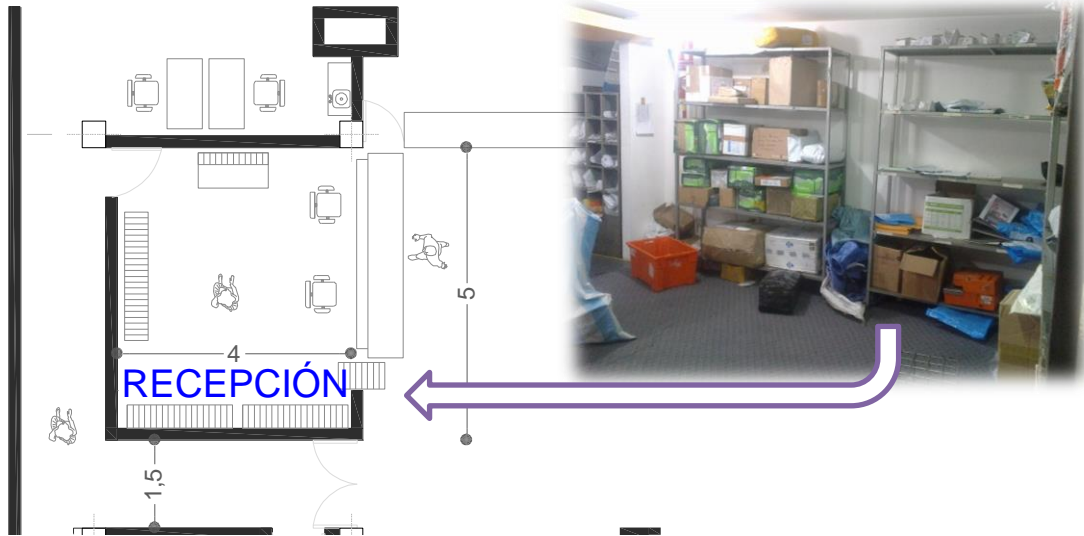


Ilustración No 3: Recepción
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Imagen No 28: Recepción
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

El espacio de bodega cuenta con un área de 80 m² y esta no es óptima para el almacenaje de la paquetería ya que es un espacio improvisado para realizar las funciones de bodega, además lugar no tiene un buen mobiliario para las personas que trabajan día a día ya que esto no les brinda un mejor desempeño laboral.

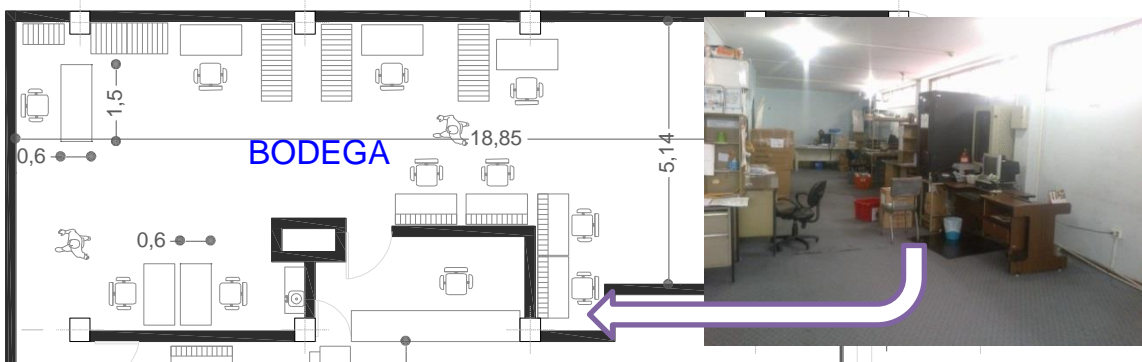


Ilustración No 4: Bodega
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Imagen No 29: Bodega
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

El espacio de la gerencia cuenta con un area de 18 m², este tipo de espacio no cuenta con una sala de reuniones para generar el vinculo completo con los clientes de las diferentes empresas, existe una deterioro del mobiliario y no es apto para que la persona pueda realizar sus actividades de la mejor manera.

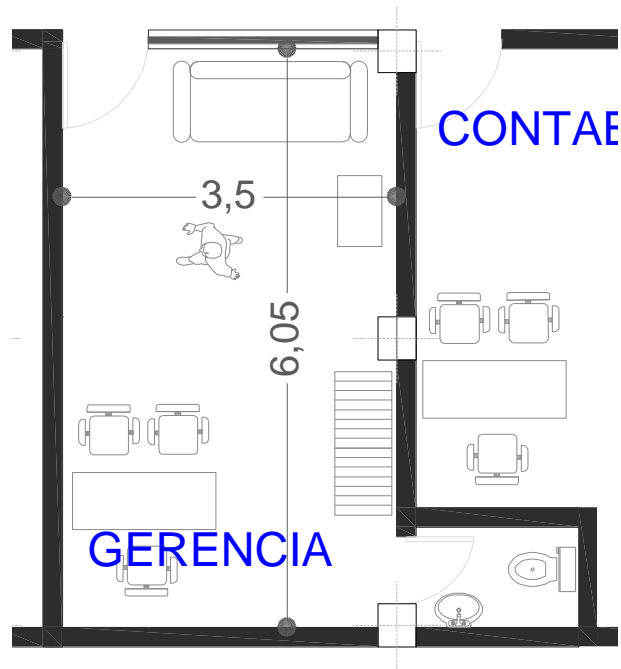


Ilustración No 5: Gerencia
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

El espacio de la contabilidad cuenta con un área de 13 m², este tipo de espacio está muy saturado ya que la persona que trabaja en ese lugar tiene todas las estanterías totalmente llenas y no existe un mobiliario acorde para el almacenaje de los documentos de la empresa.

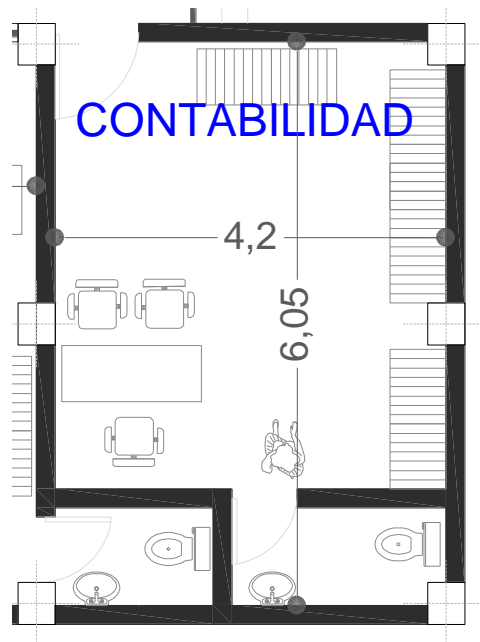


Ilustración No 6: Contabilidad
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

El espacio de los apartados postales cuenta con un área de 35 m², y para este lugar no se tiene el dimensionamiento ya que aquí los casilleros que presta la empresa hacia los clientes es de poco tiempo.

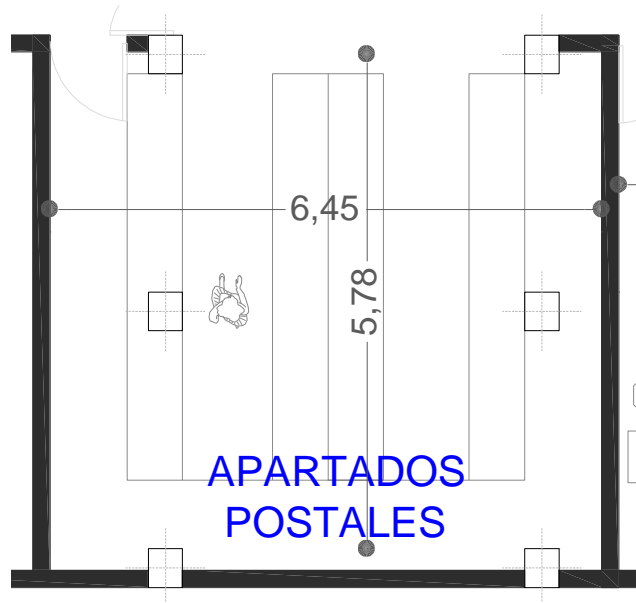


Ilustración No 7: Apartados Postales
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Conclusiones:

Las diferentes zonas de la empresa de los correos del Ecuador de la ciudad de Ambato, nos a permito observar que existe una aglomeración de paquetería y documentación que dificulta la circulación para que la persona que se encuentra en ese espacio pueda rendir su desempeño laboral de una mejor manera.

Además el tipo de mobiliario que se utiliza no es el adecuado para que la persona pueda tener un ordenamiento correcto en la paquetería y esto ocasiona que se almacene en otro lugar.

Recomendaciones:

Ejecutar un cuadro de programación para identificar cual son las necesidades de la persona que desempeña sus labores en su tipo de espacio.

Realizar una zonificación de los espacios para tener en cuenta cual es la alternativa de unión entre las zonas 1 y zona 2.

Programar espacios con dimensiones que incluyan el mobiliario y la circulación necesaria que permita el desplazamiento de las personas de manera fácil y rápida.

FASE II

ANALIZAR LOS ESPACIOS PARA IDENTIFICAR LOS ESPACIOS QUE NO CUMPLAN CON TODOS SUS REQUERIMIENTOS.

La identificación de los espacios interiores es muy importante ya que nos permitirá observar las características de cada una de las áreas y poder brindar una solución al problema de circulación, accesos y tipo de mobiliario para los diferentes espacios que conforma la empresa de los correos del ecuador.



Ilustración No 8: Análisis del Espacio
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Acceso.- En este tipo de espacio no a existido un estudio previo hacia las personas con capacidades especiales ya que el ingreso cuenta con gradas que es muy difícil para las personas con sillas de ruedas puedan ingresar a la empresa.

Sala de espera.- En esta área la sala de espera no es óptima ya que existe solo 3 sillas para las personas que ingresan a la empresa y esto ocasiona una congestión en la circulación hacia los diferentes espacios, y provoca que la atención sea lenta hacia las personas ya que no existe un puesto de información.

Recepción.- El dimensionamiento de las áreas no es adecuado ya que existe la aglomeración de documentos y paquetería, que dificulta la circulación. El tipo de mobiliario que utiliza no es adecuado para el almacenaje y ordenamiento de documentos. La circulación en este espacio es amplia ya que la persona que labora en ese lugar debe tener facilidad de movilidad para dirigir la paquetería a la bodega.

Bodega.- En este espacio no existe una distribución adecuada para el almacenaje de la paquetería, ya que es un espacio improvisado, además el piso es de alfombra ya que no es adecuado para ese tipo de espacio y genera mucho inconvenientes al enviar la carga, el mobiliario que utiliza no está acorde a las necesidades que requiere el personal y las sillas que utilizan no son adecuadas para ese espacio. La circulación en el ingreso es óptima ya que no existe ningún objeto a su paso pero en la zona donde se encuentran los escritorios no es fluida y genera congestión de las personas.

Apartados postales.- En este espacio solo ingresan las personas que alquilan estos casilleros para recibir su correspondencia, este tipo de espacio es muy solitario y muy descuidado por la empresa ya que no existe una buena iluminación y ventilación.

Gerencia.- En este espacio no existe un mobiliario adecuado, ni tampoco un espacio como una sala de reuniones que serviría para atender a las personas que ingresan a la empresa a pedir sus servicios, el piso es alfombra y se encuentra en mal estado ya que con el pasar de los años este viene a deteriorarse y consta con un baño personal.

Contabilidad.- Es un área destinada para llevar la contabilidad de la empresa ya que en este espacio podemos observar las estanterías completamente llenas de tal manera que algunos documentos se los pone en el piso por que no existe un mobiliario adecuado para el almacenamiento de documentos, el piso es de alfombra y se encuentra en mal estado no posee una conexión directa con la gerencia y la circulación es mínima para que pueda transitar fácilmente, y posee un baño personal.

Conclusiones

Los espacios interiores deben poseer características de fácil accesibilidad, un mobiliario ergonómico adecuado para cada espacio de trabajo que potencie la independencia de las personas y poder brindar una adecuada atención al cliente y que el empleado realice un mejor desempeño laboral.

Recomendaciones

Diseñar cada espacio con una buena distribución, accesos, rampas, dimensiones, mobiliario ergonómico, materiales en pisos antideslizantes, brindando seguridad a las personas a que desarrollen sus actividades diarias.

FASE III

DISTRIBUIR LOS ESPACIOS INTERIORES

Para la distribución de los espacios se tomara en cuenta las necesidades de las personas que trabajan en las distintas áreas de la empresa, respetando los criterios de diseño y permitiendo incorporar ambientes de fácil acceso y circulación amplia.

ZONA 1

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas			m2	No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H				L	A
1	Hall	Ingreso y desplazamiento de las personas hacia las diferentes areas.	6.50	6.20	3.50	40.30 m2	30	sillas de espera	3.30	0.65

Ilustración No 9: Programación Hall de ingreso

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

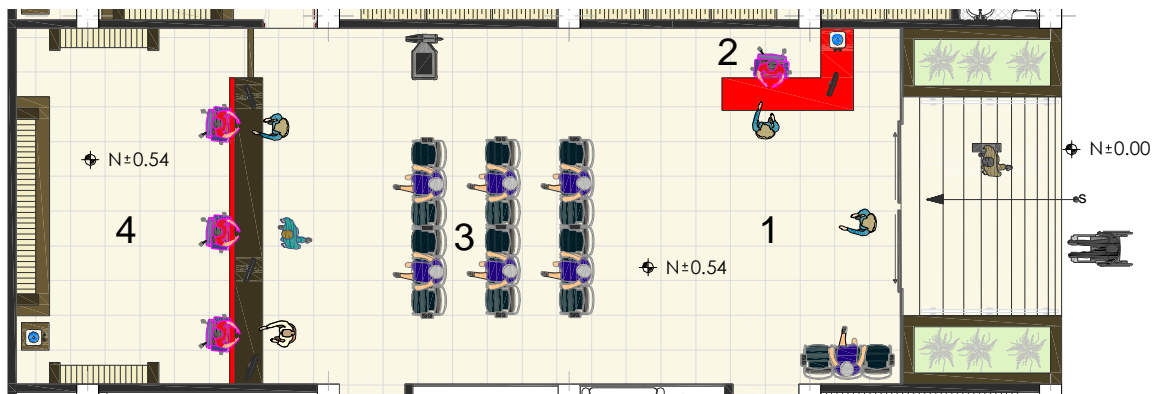


Ilustración No 10: Diseño Hall de ingreso

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas			m2	No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H				L	A
1	Counter	Brindar informacion Recibir documentos Brindar informacion	3.00	3.00	3.50 m	9.00 m2	1	Counter Diseñado Silla Computadora	2.40 m 0.40 m 0	1.50 m 0.45 0

Ilustración No 11: Programación Counter de información
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

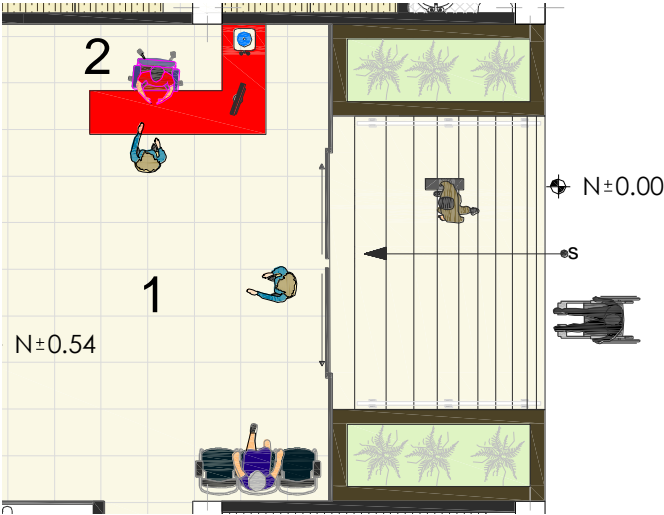


Ilustración No 12: Diseño Counter de información
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas			m2	No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H				L	A
1	sala de espera	Esperar turno Descanso para las personas	4.00	4.00	3.50	16.00 m2	18	sillas de espera	3.30	0.65

Ilustración No 13: Programación Sala de espera
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

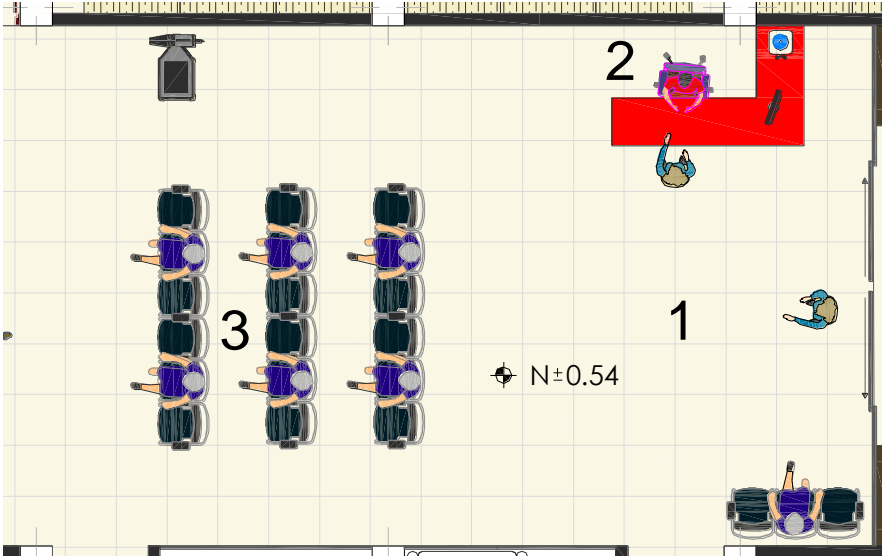


Ilustración No 14: Diseño Sala de espera
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas			m2	No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H				L	A
1	Recepcion	Recibir documentos Entregar documentos Realizar pago de docum.	6.50	4.50	3.00	30 m2	3	Counter recepcion	5.60 m	0.85 m
								sillas	0.40 m	0.45 m
								Mobiliario Bajo	4.00 m	1.20 m
								Mobiliario alto	3.80 m	1.50 m

Ilustración No 15: Programación Recepción y entrega de documentos
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

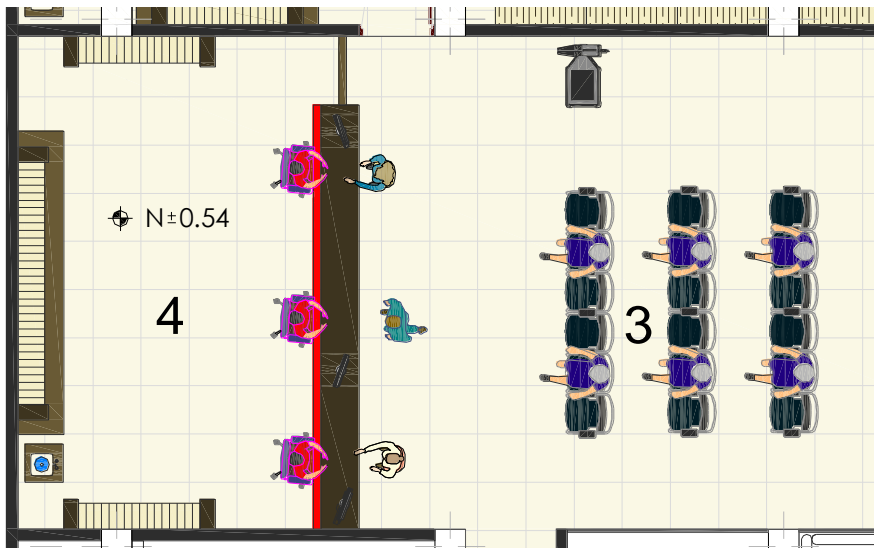


Ilustración No 16: Diseño Recepción y entrega de documentos
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas			m2	No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H				L	A
1	Apartados Postales	Recibir documentos en su casillero	6.50	4.50	3.00 m	30.00 m2	100	Casilleros individuales	0.60 m	0.25 m

Ilustración No 17: Programación Apartados postales
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

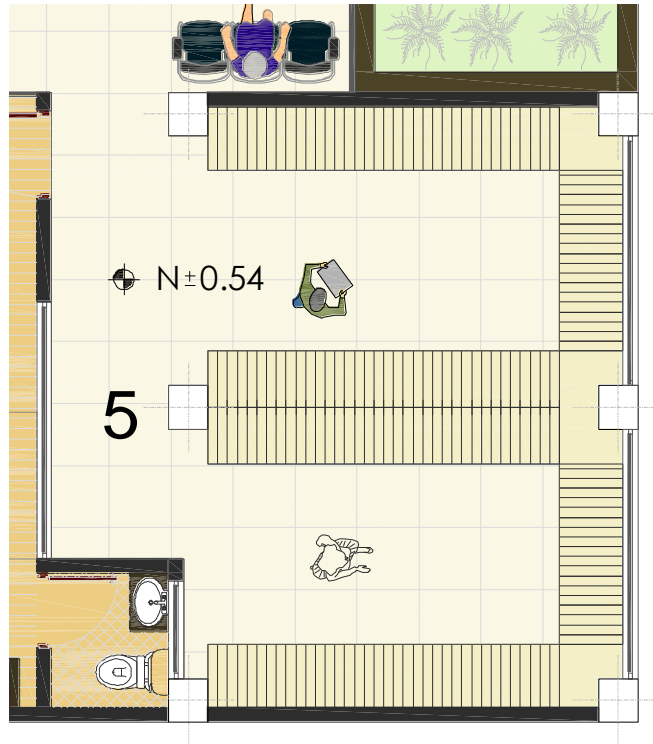


Ilustración No 18: Diseño Apartados postales
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas				No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H	m2			L	A
1	Bodega	Recibir documentos Entregar documentos Organizar la paqueteria	19,95 m	6,15	3.00	116.50 m2	9	Escritorios sillas Mobiliario bajo Mobiliario alto Cajoneras de esc.	1.20 m 0.40 m 1.20 m 2.00 m 0.50 m	0.60 m 0.45 m 1.20 m 1.50 m 0.50 m

Ilustración No 19: Programación Bodega
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

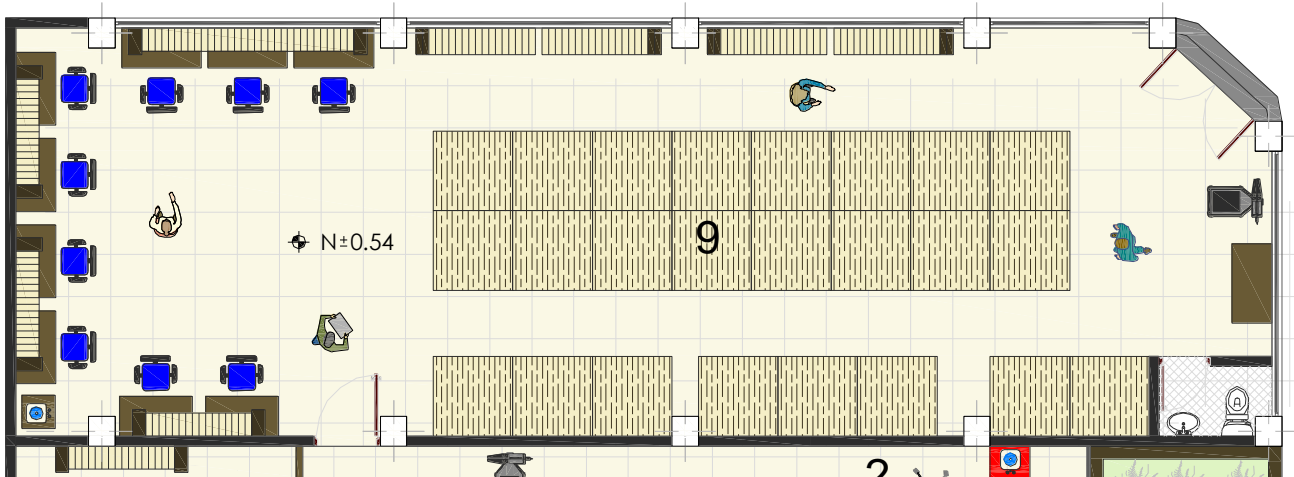


Ilustración No 20: Diseño Bodega
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas			m2	No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H				L	A
1	Servicios publicos	Necesidades Biologiccas Personal y Clientes que ingresan a la empresa	5.90 m	3.15 m	3.00 m	18.50 m2	6	Inodoro	0.70 m	0.40 m
								Lavamanos	0.41 m	0.32 m
								Urinario	0.35 m	0.50 m

Ilustración No 21: Programación Servicios públicos

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

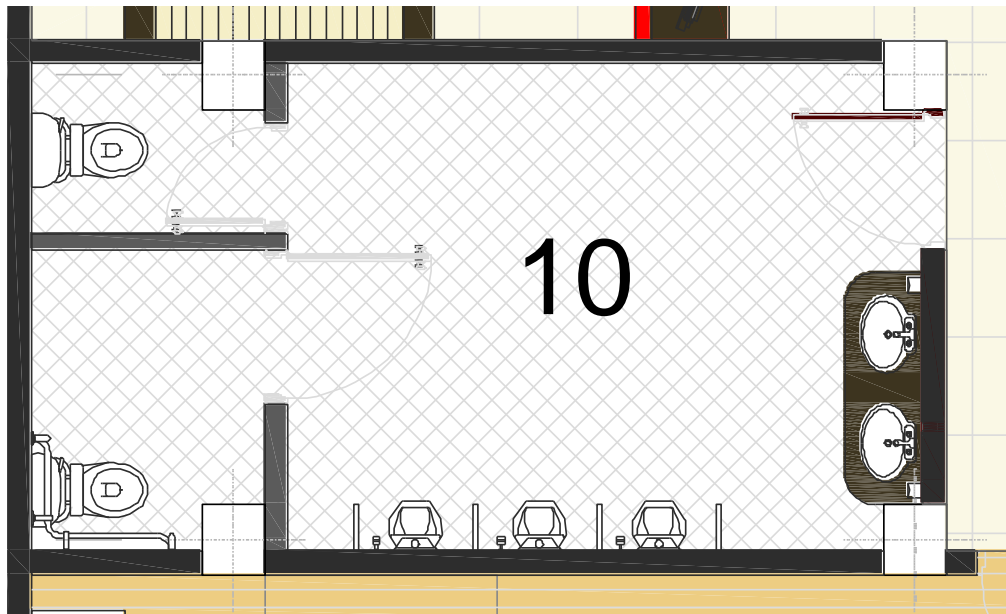


Ilustración No 22: Diseño Bodega

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

ZONA 2

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas			m2	No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H				L	A
2	Gerencia	Atención al cliente Entregar documentos Recibir personal	6.30 m	3.05 m	3.00	19.20 m2	3	Escritorios sillas Mobiliario bajo Mobiliario alto Cajoneras de esc.	1.20 m 0.40 m 1.20 m 2.00 m 0.50 m	0.60 m 0.45 m 1.20 m 1.50 m 0.50 m

Ilustración No 23: Programación Gerencia

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

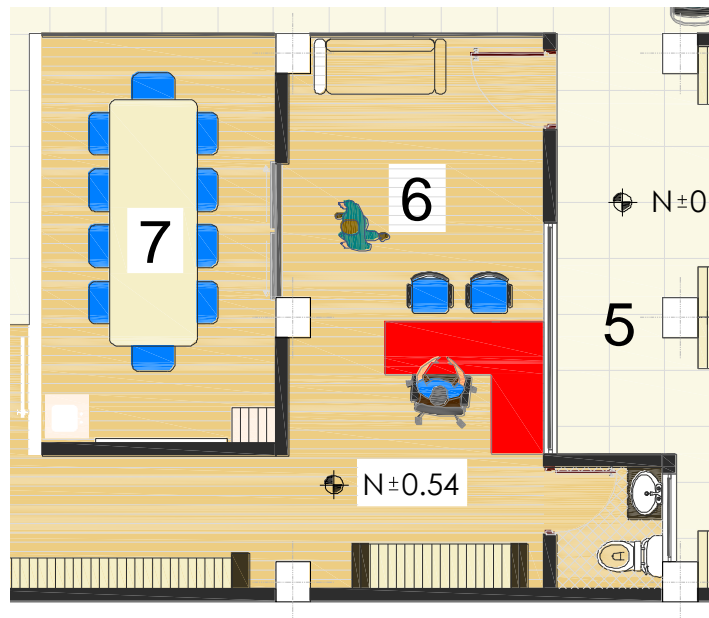


Ilustración No 24: Diseño Gerencia

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas			m2	No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H				L	A
2	Contabilidad	Atencion al cliente Recibir documentos Recibir personal	7.10 m	2.78 m	3.00	19.70 m2	3	Escritorios sillas Mobiliario bajo Mobiliario alto Cajoneras de esc.	1.20 m 0.40 m 1.20 m 2.00 m 0.50 m	0.60 m 0.45 m 1.20 m 1.50 m 0.50 m

Ilustración No 25: Programación Contabilidad
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

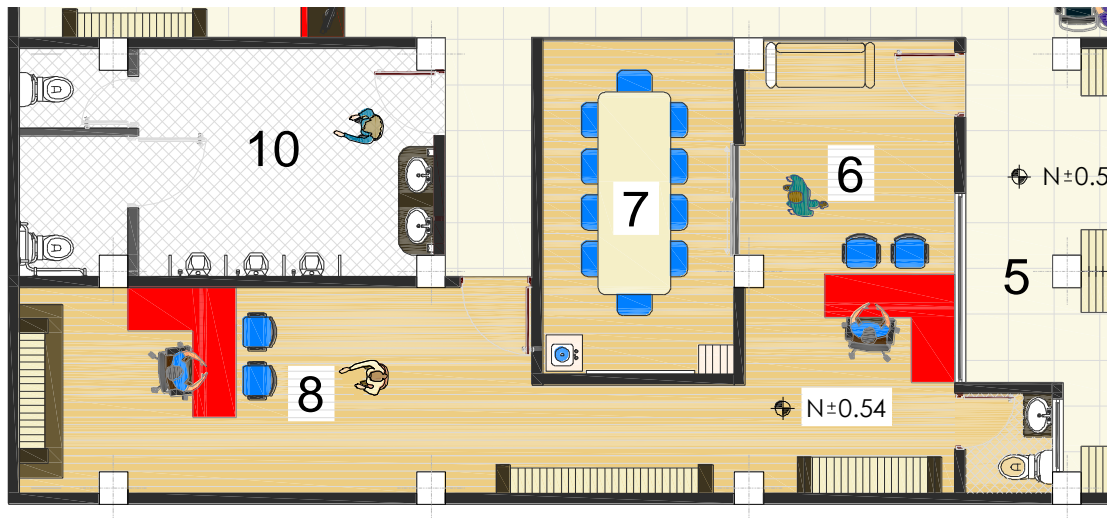


Ilustración No 26: Diseño Contabilidad
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Programación:

CUADRO DE PROGRAMACION ARQUITECTONICA										
Zona	Espacio	Actividad	Medidas			m2	No. Personas	Mobiliario	Medidas	
			L	A	H				L	A
2	Sala de juntas	Recibir clientes Charlas a los empleados Firmar contratos	4.65 m	2.65 m	3.50	12.30 m2	10	Mesa de reunion Sillas para reunion Mobiliario	2.80 m 0.45 m 0.50 m	1.20 m 0.45 m 2.00 m

Ilustración No 27: Programación sala de reuniones
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diseño:

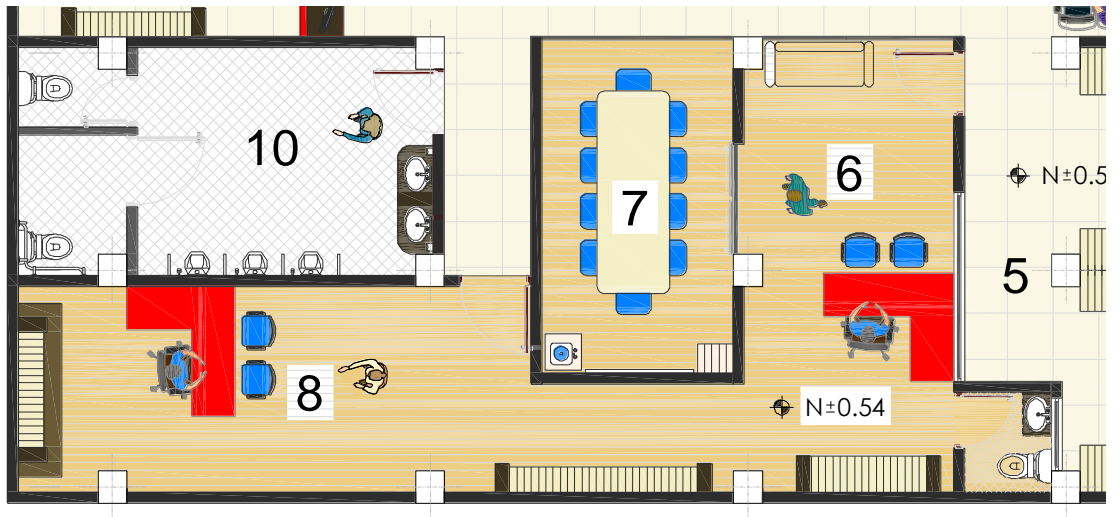


Ilustración No 28: Diseño sala de reuniones
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Organigrama Funcional

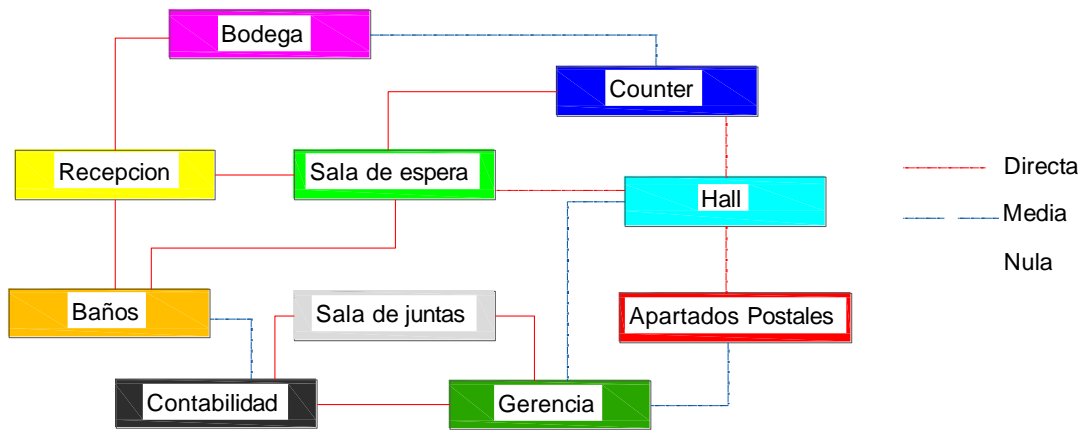


Ilustración No 29: Organigrama funcional
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Diagrama de relaciones funcionales

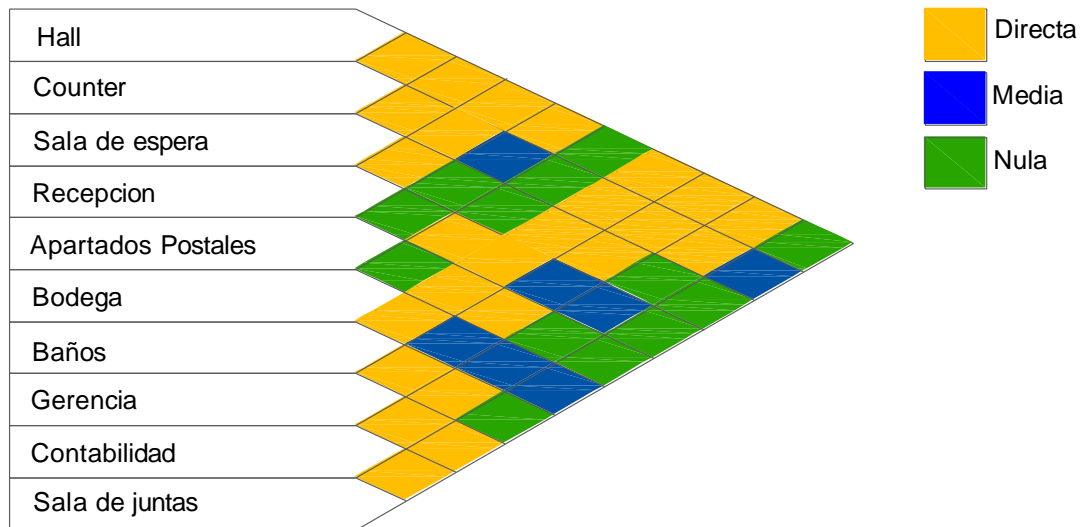


Ilustración No 30: Diagrama de relaciones funcionales
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Zonificación

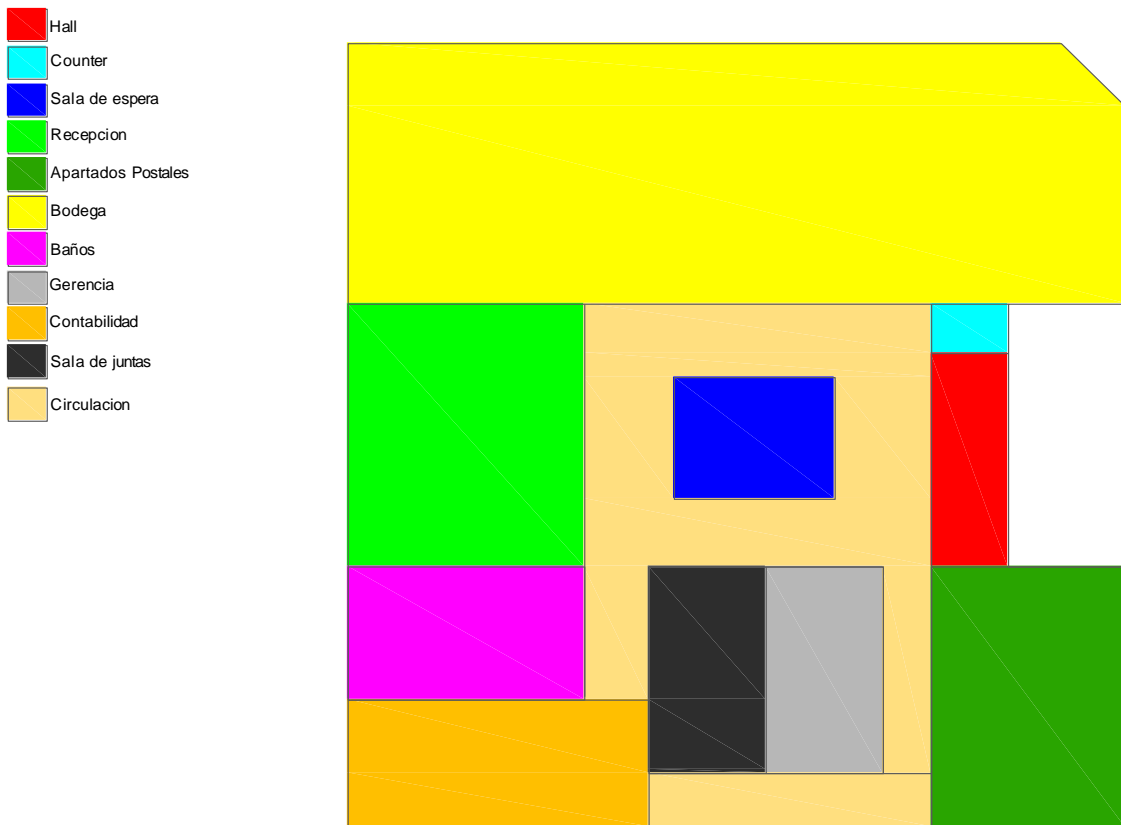


Ilustración No 31: Zonificación
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Luego de haber desarrollado los fundamentos teóricos de diseño se comenzara con la distribución de los espacios de acuerdo al cuadro de programación, organigrama funcional, diagrama de relaciones funcionales y zonificación para poder llegar a la propuesta final.

La distribución interior de la empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato consta con dos zonas como:

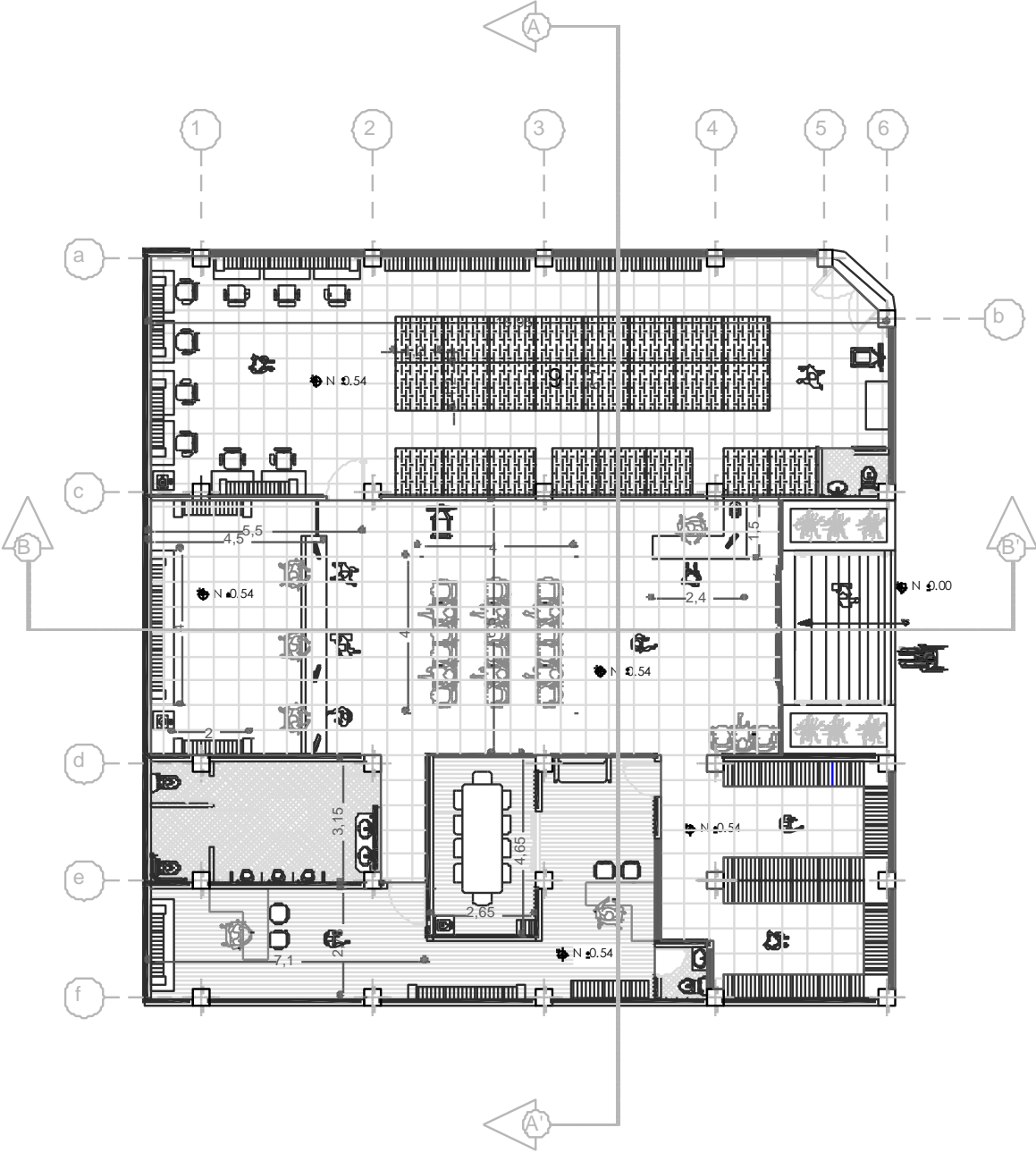
Zona 1

- Hall de ingreso
- Counter de información
- Sala de espera
- Recepción y entrega de documentos y paquetería
- Apartados Postales
- Bodega
- Baños

Zona 2

- Gerencia
- Contabilidad
- Sala de juntas

Propuesta de diseño:



PRIMERA PLANTA RESTRUCTURADA



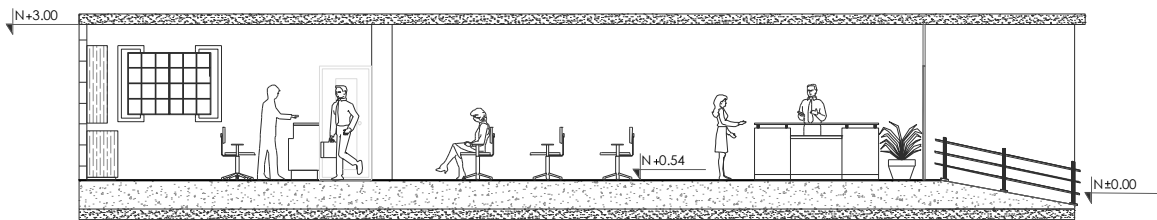
Ilustración No 32: Planta de la propuesta
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

La distribución de la planta arquitectónica cuenta con un diseño amplio en accesos y circulaciones para las personas, se ha implementado nuevas áreas que no existían y que realmente se necesitaba, se ha creado rampas de acceso para personas con discapacidad física especialmente con silla de ruedas,, adema se ha diseñado mobiliario que podrá ayudar a la organización y almacenaje respetando las normas de ergonomía y antropometría para no tener enfermedades o lesiones en los puestos de trabajo.



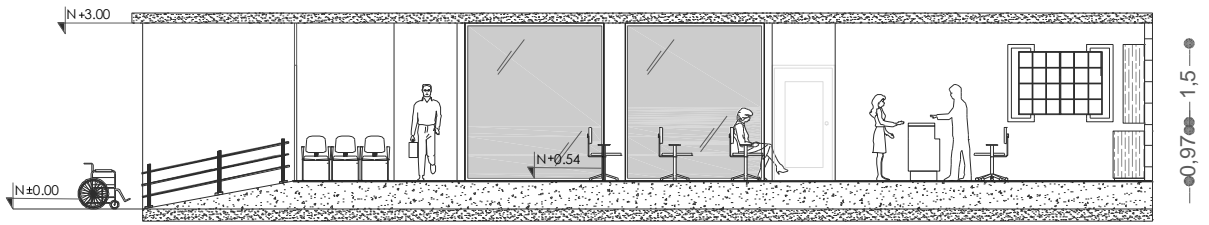
Ilustración No 33: Cortes de la propuesta
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

El corte transversal nos permite observar la altura del mobiliario, los diferentes niveles del piso y techo; tenemos la gerencia con el mobiliario que se eleva a 0.60 cm, ya que es un mueble aéreo, tenemos la recepción con su diseño propio con el tipo de muebles que permitir que exista un orden y almacenaje de las encomiendas, y por último la bodega con su distribución.



CORTE B - B'

Ilustración No 34: Cortes de la propuesta
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

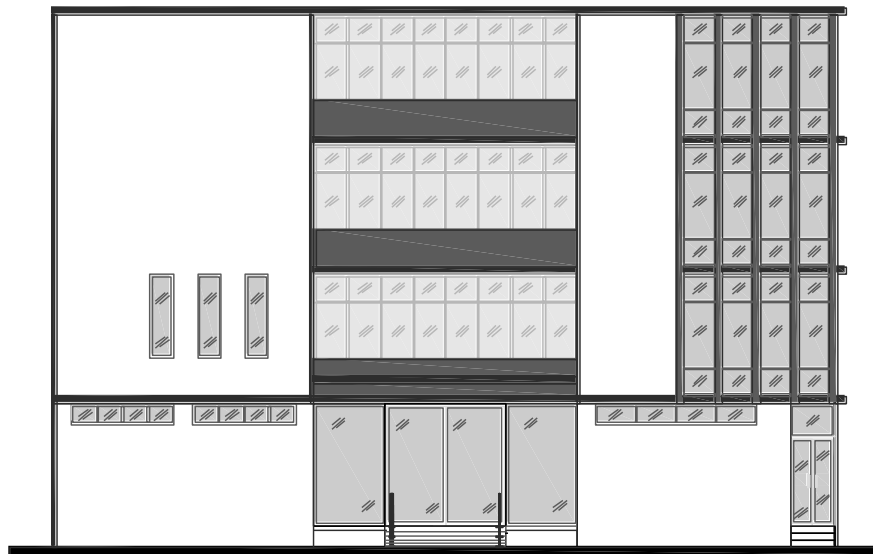


CORTE B' - B

Ilustración No 35: Cortes de la propuesta

Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Fachada de la Empresa de los Correos del Ecuador

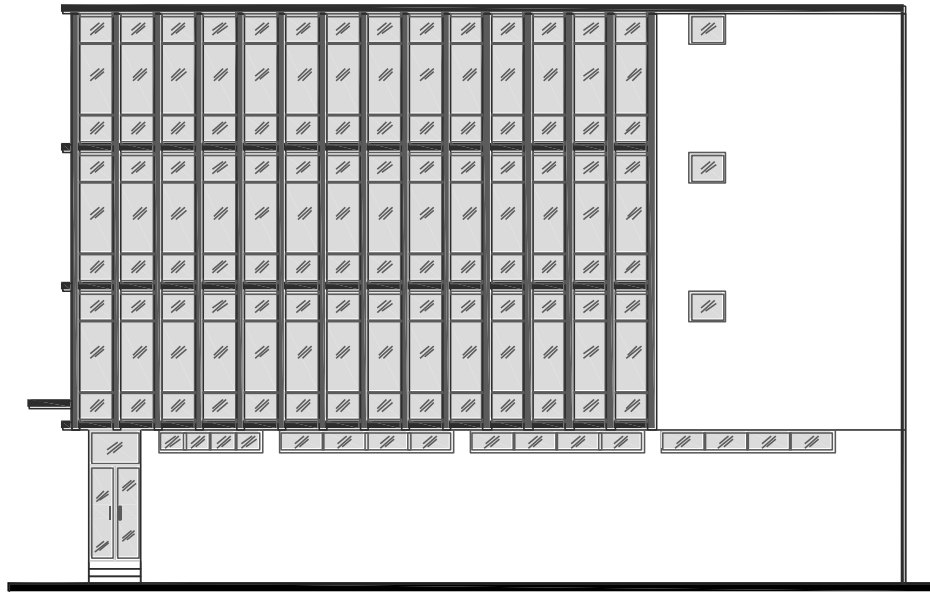


FACHADA PRINCIPAL FRONTAL



Ilustración No 36: Fachada de la propuesta

Fuente: Cruz, Danilo (2015)



FACHADA LATERAL DERECHA



Ilustración No 37: Fachada de la propuesta
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

La fachada de la empresa es de la construcción propia ya que este tipo de edificación tiene 20 años de construcción, lo único que se ha implementado aquí es el acceso para las personas con capacidades especiales, ya que la empresa no cuenta con una acceso destinado para esas personas.

FASE IV

PRESENTACION DE LA PROPUESTA

Presupuesto:

PRESUPUESTO	
RUBROS	APU
MATERIALES DE OFICINA	
Internet	100,0
Cd's	12,0
Copias	45,0
Impresiones	180,0
Anillados	30,0
Cartuchos B/N y Color	55,0
Empastados	40,0
EQUIPOS	
Camara fotografica	200,0
disco duro	100,0
Distanciometro	120,0
GPS	150,0
Cinta metrica	50,0
TRANSPORTE Y COMIIDA	
Transporte	150,0
Comida	180,0
EXTRAS	
Imprevistos	230,0
TOTAL	1642,0

Tabla No 37: Presupuesto
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

6.8 Administración de la propuesta

La propuesta se administra con el respaldo de la Empresa de los Correos del Ecuador de la ciudad de Ambato, siendo necesaria una reunión de trabajo para la presentación de la propuesta socializándolos criterios de distribución y accesos de circulación dentro de los espacios interiores para generar un mayor desenvolvimiento de las personas en sus actividades diarias.

La reunión permita definir pautas para dar seguimiento a la planificación y ejecución de la propuesta.

6.9 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

En la propuesta se utilizar el monitoreo y la evaluación lo cual determinara la cantidad de los resultados, se tomara en cuenta los efectos positivos y negativos analizando los objetivos de la propuesta que siguen siendo válidos o deben ser reestructurados por la Empresa de los Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato.

Los resultados podrán ser medidos con la observación directa constatando que los empleados de la empresa puedan desplazarse con seguridad y confianza y así poder acceder a los diferentes espacios interiores logrando desarrollar sus actividades diarias y rindiendo un mejor desempeño laboral.

Preguntas Básicas	Explicaciones
¿Que evaluar?	Los espacios interiores y la atención al cliente de la Empresa Correos del Ecuador en la Ciudad de Ambato.
¿Por qué evaluar?	Para conocer la efectividad de la propuesta.
¿Para qué evaluar?	Para permitir la buena atención hacia el cliente con el empleado.
¿Qué elementos evaluar?	La distribución interior de los diferentes espacios de la empresa.
¿Quién evalúa?	El gerente de la empresa de los correos del ecuador de la ciudad de Ambato.
¿Cuándo evaluar?	Al implementar la propuesta
¿Cómo evaluar?	Mediante la aplicación de una encuesta o entrevista.
¿Con que evaluar?	Encuesta a los empleados y clientes de la empresa.

Tabla No 38: Plan de monitoreo y evaluación
Fuente: Cruz, Danilo (2015)

Bibliografía

Ching. F. (2012), Forma, espacio y orden. Recuperado <http://www.pdfmanualbookdoc2.cl/>.

Panero M. (1996). Las dimensiones humanas en el espacio interior. Recuperado <http://tecnicoprevencionista2010.files.wordpress.com>

Acha. J. (2001). Introducción a la Teoría de los Diseños. México: Trillas

GADM Ambato. (2013). <http://www.ambato.gob.ec/ordenanzas2012/200.315.1%20pot2020%20forma%20definitiva.pdf>.

Morales J.R. (1999). Arquitectónica I. Madrid.

Pereyra E. (2008). El reconocimiento, un estímulo necesario para el personal. Mexico: MacGraw-Hill

Omstein A.R. de Almeida Prado % Lopez M, E. (s.f.). Desenho Universal: caminos da accesibilidad no Brasil. Sao Paulo: Annablume.

Web grafía

<http://www.interiorgrafico.com/edicion/decima-segunda-edicion-septiembre-2012/el-espacio-y-el-diseno>

<http://www.plataformaarquitectura.cl/cl/624710/materiales-especificacion-de-divisiones-interiores>

<http://decoraciondeoficina.com/decoracion-de-interiores-de-oficinas/>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
Facultad de Diseño, arquitectura y Artes
Carrera de diseño de Espacios Arquitectónicos

ENCUESTA SOBRE: “Los espacios interiores y la atención al cliente de la Empresa Correos del Ecuador en la Ciudad de Ambato”

Objetivo: Recopilar información para la elaboración de propuestas que amplíen los espacios interiores y la atención al cliente de la Empresa Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y seleccione una respuesta de cajón con una “X”, agradezco de ante mano por su sinceridad.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR

1. Está conforme con el tipo de mobiliario actual para el desarrollo de sus actividades diarias?

Si () No ()

2. ¿La diferente distribución de las áreas le permite desarrollar las actividades al cual está destinado?

Si () No ()

3. ¿Cree usted q el espacio de gerencia y contabilidad le permite desarrollar todas las actividades requeridas?

Si () No ()

4. ¿Qué tipo de mobiliario es necesario para mejorar su desempeño laboral en el área de gerencia y contabilidad?

Escritorio en forma de L + archivador ()

Escritorio lineal + archivador + estanterías ()

Escritorio lineal + archivador + aéreos ()

5. ¿Qué espacio considera usted que sea necesario mejorar en la empresa?

Recepción de Encomiendas ()

Gerencia y Contabilidad ()

Bodega ()

Servicios Sanitarios ()

Ninguno ()

6. ¿Cree usted que la atención que brindan los empleados al cliente es satisfactoria?

Si () No ()

7. ¿Cree usted que las dimensiones que posee la bodega le brinda la factibilidad de almacenar los documentos y cargas que recibe?

Si () No ()

8. ¿Cree usted que es necesario obtener un espacio de servicios sanitarios público para los clientes que ingresan a la empresa?

Si () No ()

9. ¿Cree usted que los escritorios necesitan un mantenimiento para realizar mejor sus labores diarias?

Si () No ()

10. ¿Cree usted que necesita una silla adecuada para ejercer sus funciones en las diferentes áreas de trabajo?

Si () No ()

11. ¿Cree usted que necesita un counter de información para realizar la atención al cliente?

Si () No ()

12. ¿Cree usted que el mejoramiento de las estanterías podría mejorar el almacenamiento de la correspondencia?

Si () No ()

13. ¿Cómo considera usted el área de circulación?

Fluida ()

Poco fluida ()

Congestionada ()

14. ¿Cree usted que implementando un nuevo estilo de diseño interior mejore el desempeño laboral?

Si () No ()

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
Facultad de Diseño, arquitectura y Artes
Carrera de diseño de Espacios Arquitectónicos

ENCUESTA SOBRE: “Los espacios interiores y la atención al cliente de la Empresa Correos del Ecuador en la Cuidad de Ambato”

Objetivo: Recopilar información para la elaboración de propuestas que amplíen los espacios interiores y la atención al cliente de la Empresa Correos del Ecuador de la Ciudad de Ambato.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y seleccione una respuesta de cajón con una “X”, agradezco de ante mano por su sinceridad.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR

1. ¿De acuerdo su criterio el equipo tecnológico está ubicado de acorde al alcance del empleado para rendir un eficiente desempeño laboral?

Si () No ()

2. ¿Cree usted que el área donde trabaja el empleado existe desorden y mala ubicación de mobiliario y enceres de oficina?

Si () No ()

3. ¿Qué niveles de confort considera usted que son bajos y deficientes?

Térmico ()

Ventilación ()

Lumínico ()

Acústico ()

Ninguno ()

4. ¿Cree usted que el área de atención al cliente es óptima para realizar sus gestiones diarias?

Si () No ()

5. ¿De acuerdo a su criterio la atención que recibió del empleado fue ágil y eficiente?

Si () No ()

6. ¿Cree usted que el empleado encargado del área de recepción de encomiendas se encuentra seguro y cómodo para realizar un mejor desempeño laboral?

Si () No ()

7. ¿Cree usted que el área de recepción de documentos y paquetería es amplia para recibir su encomienda y que no sea maltratada?

Si () No ()

8. ¿Cree usted que para la entrega de documentos se debe realizar en una sola ventanilla?

Si () No ()

9. ¿Cree usted que la distribución de los espacios interiores está acorde para que pueda realizar sus actividades dentro de la empresa?

Si () No ()

10. ¿Cree usted que se debería hacer un cambio de colores de las oficinas y todo el entorno interior de la empresa de los correos del Ecuador?

Si () No ()

FOTOS DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA DE LOS CORREOS DEL ECUADOR



