

ME DI

**MANUAL
DE ESPACIOS
CON DISEÑO
INCLUSIVO**



arquint.net

© Arquint Colombia S.A.S., 2024

Dirección: Carrera 16 # 93 - 78, Oficina 701, Edificio Torres Seki, Bogotá D.C., Colombia

www.arquint.net

Investigación y autoría: Esteban Tobón, Cristina Restrepo, Mauricio Castaño, Andrés Agullera, Anamaria Ortiz, Alexander Merchán, Douglas Guerrero.

Con la colaboración de: la Cámara de la Diversidad, camaradeladiversidad.com

Primera edición (Colombia): diciembre de 2024

Impresión: Daniel Talero Cortés

Impreso en Colombia – Printed in Colombia

No se permite la reproducción total o parcial de este libro ni su incorporación a un sistema informático ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual.

Recursos Gráficos

Introducción

Fotografías internas: páginas 6, 7, 11-15 y 20 stock Freepik.com, página 7 iStockphoto.com

Iconografía: páginas 16-19 y 23 stock Flaticon.com

Ilustraciones: páginas 28 y 29 stock Freepik.com

Cap. 1

Fotografías internas: páginas 33, 34, 37 y 43-47 stock Freepik.com

Iconografía: páginas 35, 36 y 47 stock Flaticon.com

Cap. 2

Fotografías internas: páginas 53, 57-59, 62, 63, 66, 67, 69 y 71 stock Freepik.com

Iconografía: páginas 54, 55 y 61, 58-75 stock Flaticon.com

Cap. 3

Fotografías internas: páginas 83, 84, 89, 90, 96 y 101-103 stock Freepik.com, páginas 88 y 105 iStockphoto.com

Iconografía: páginas 84, 90, 96, 97 y 98-102 stock Flaticon.com

Ilustraciones: páginas 85 y 87 stock Freepik.com

Cap. 4

Fotografías internas: páginas 111, 114, 116, 117 y 118 stock Freepik.com

Iconografía: página 117 stock Flaticon.com

Cap. 5

Fotografías internas: página 123 iStockphoto.com

páginas 124-138 stock Freepik.com

Iconografía: páginas 126-137 stock Flaticon.com

Cap. 6

Fotografías internas: páginas 145-148, 150, 151, 153, 161, 166 y 169 stock Freepik.com, página 171, Shutterstock

Iconografía: páginas 143, 149 y 150 stock Flaticon.com

Ilustraciones: página 169 stock Freepik.com y página 171 Shutterstock

Cap. 7

Fotografías internas: páginas 175-180, 182-183, 185, 186, 190 y 191 stock Freepik.com, páginas 176, 178, 179 y 182, 186, 187 iStockphoto.com

Iconografía: páginas 190 y 191 stock Flaticon.com

Ilustraciones: páginas 181, 184 y 185 stock Flaticon.com



Con el apoyo de:



En Arquint creemos en el trabajo colaborativo, en que las ideas de todos son valiosas y enriquecedoras.

Para desarrollar este Manual, investigamos, aportamos nuestras experiencias individuales y grupales, comentamos, discutimos, escribimos, tachamos y volvimos a escribir, hasta llegar a un libro que recogiera todas nuestras inquietudes y apuestas por el diseño inclusivo.

Este Manual es reflejo de nuestras convicciones, no solo como empresa sino como individuos diversos, de distintas disciplinas, con puntos de vista diferentes pero con un mismo ideal: hacer mejor nuestro trabajo cada día.



Equipo investigador: en la fotografía, de izquierda a derecha: Alexander Merchán, Douglas Guerrero, Andrés Aguilera, Anamaría Ortiz, Esteban Tobón, Cristina Restrepo y Mauricio Castaño.



Prólogo

Espacios de esperanza

TRINO SÁNCHEZ
Socio Consultor



En un mundo en constante evolución, los espacios que habitamos juegan un papel crucial en la formación de nuestras experiencias y en la promoción de una sociedad más inclusiva y equitativa.

Este manual nace con la visión de transformar estos espacios en verdaderos **“espacios de esperanza”**, donde cada individuo, sin importar sus diferencias, pueda encontrar un lugar que le inspire y le permita desarrollarse plenamente.

Estos **espacios de esperanza** son más que simples entornos físicos; son refugios seguros donde cada persona puede ser y comportarse tal como es, sin miedos ni prejuicios. En estos espacios los colaboradores sienten que pertenecen, que son valorados y que sus diferencias son respetadas y celebradas. La creación de estos entornos es esencial para fomentar la confianza y la seguridad en el ámbito laboral, permitiendo que todos se sientan cómodos y libres para expresarse y colaborar.

Este manual se estructura en torno a siete categorías fundamentales que representan la diversidad en todas sus formas: neurodiversidad, ideologías, diversidad cultural, racial y religiosa, diversidad de especies, diversidad generacional, diversidad sexual y accesibilidad.

Como arquitectos de espacios interiores, nuestra responsabilidad va más allá de la estética y la funcionalidad. Debemos ser catalizadores de buenos hábitos, productividad y eficiencia, pero, sobre todo, debemos infundir esperanza en cada rincón que diseñamos. Al hacerlo, no solo mejoramos la calidad de vida de las personas, sino que también contribuimos a la creación de una sociedad más justa, diversa e inclusiva.

Este manual es una guía y un llamado a la acción para todos los profesionales del diseño. Juntos podemos transformar nuestros entornos en **espacios de esperanza**, donde cada día nos inspiren a ser mejores personas y a construir un futuro más brillante para todos.

Contenido

Pág. 32

1. Diversidad cultural, ideológica y racial

Diseño interior inclusivo

Espacios multiculturales

Espacios multirreligiosos



Pág. 52

2. Neurodiversidad

Qué es neurodiversidad

La neurodiversidad como ventaja organizacional

Metodología

Diseño de espacios multidiversos



Pág. 82

3. Accesibilidad

Contenido

Desafíos del diseño arquitectónico inclusivo: una mirada global

Buenas prácticas en diseño inclusivo

Principios de diseño inclusivo: universalidad

Especificaciones y detalles constructivos relevantes

Herramientas para el diseño inclusivo

Guía práctica para el diseño arquitectónico inclusivo

	Pág. 110 4. Diversidad sexual y de género		Pág. 174 7. Especie
	Estrategias para promover la diversidad sexual en entornos laborales inclusivos		El poder de los lugares de trabajo que admiten mascotas
	A. Espacios en donde pueda desenvolverse con libertad		Los beneficios psicológicos
	B. Baños para todos los géneros (<i>All Gender Bathroom</i>)		Algunos desafíos y consideraciones para tener en cuenta
	C. Códigos inclusivos		El rol de los perros guía en la creación de espacios inclusivos
	Pág. 122 5. Diversidad generacional	<p>Pág. 142</p> 6. Comunicaciones	Como crear un espacio de oficinas amigable con las mascotas en diez pasos
	Generaciones presentes en el mundo laboral		Panorama de la discapacidad en Colombia 2020
	Bienestar en el espacio laboral		Tipos de usuarios
	Tipos de espacios e interacciones entre generaciones		Diseño gráfico en las comunicaciones asertivas universales
	Estrategias de diseño para la inclusión de diferentes generaciones		Arquigrafía inclusiva y accesible en los espacios
			



La diversidad nos Identifica

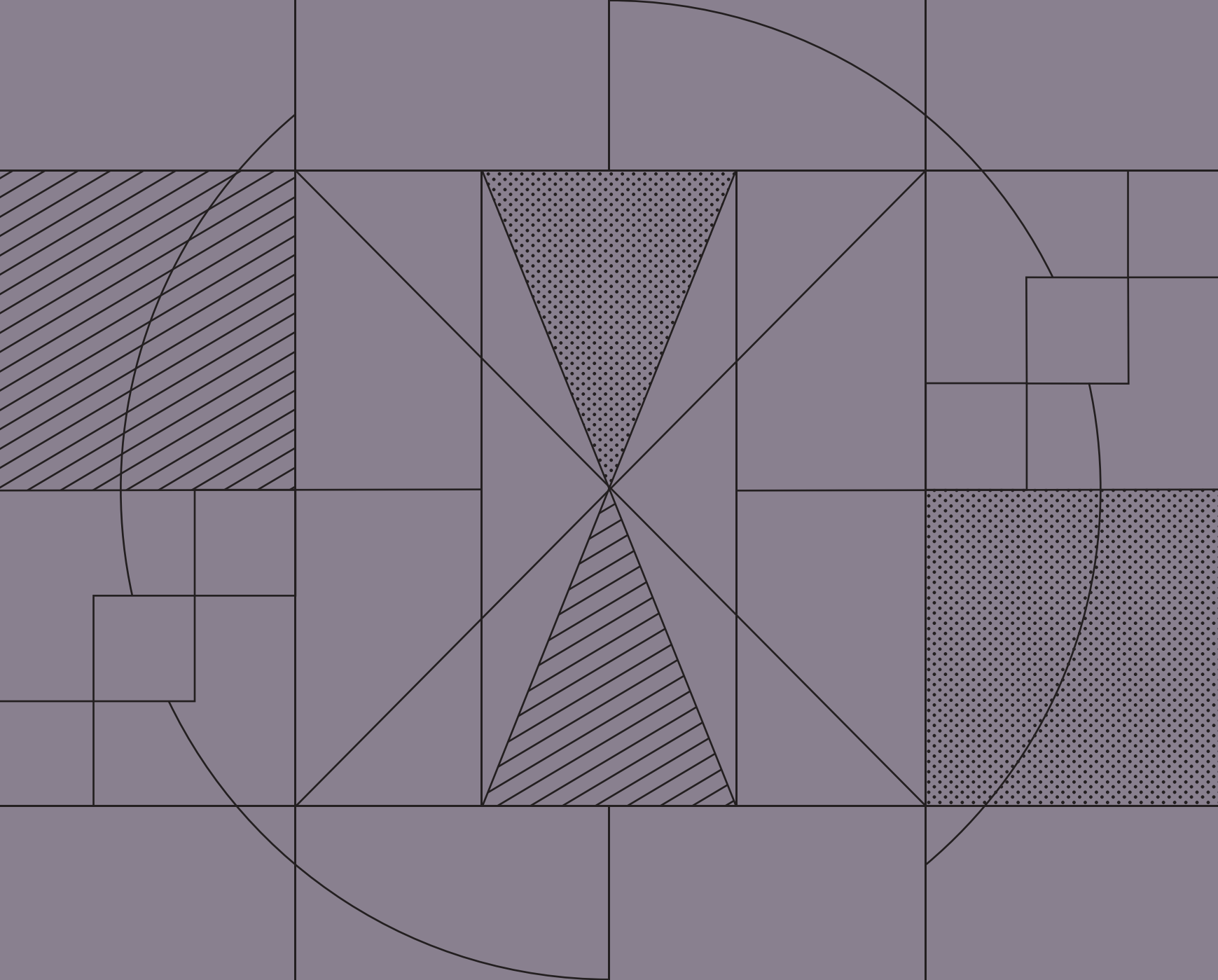
Contamos con diversas habilidades que nos permiten entender y vivir la vida desde un lugar diferente al de la otra persona. Somos personas únicas porque nos distinguen nuestras diferentes experiencias en aspectos relacionados con:

- La movilidad
- Lo sensorial y comunicativo
- Las experiencias de vida
- El bienestar
- La diversidad física
- La neurodiversidad

INTRODUCCIÓN

ESTEBAN TOBÓN
Director de Talento y Cultura

.....



¿Por qué desarrollar un manual de espacios basados en principios del **DISEÑO INCLUSIVO?**

Como empresa de diseño y construcción de interiores corporativos tenemos no solo la responsabilidad profesional sino ética y moral de comprender que el mundo de las oficinas ha pasado por una profunda transformación, primordialmente motivada por las personas, sus experiencias y sus comportamientos. Esto ha abierto un abanico de posibilidades amplio y diverso sobre los diferentes modos de trabajo que hoy vivimos.

Hemos sido testigos de este proceso evolutivo desde hace más de un par de décadas. De la mano de nuestros clientes hemos visto desaparecer una serie de espacios cuyo uso hoy sería completamente obsoleto, así como el surgimiento de nuevas áreas relacionadas con experiencias novedosas que, quizás años atrás, nunca nos hubiéramos imaginado o hubiéramos relacionado con una oficina.





Para entender esta transformación es crucial referirnos a los contextos sociales, a la evolución de nuestras culturas, a la globalización y a la emancipación de las industrias emergentes locales como pilares de desarrollo de nuestras sociedades.

Aunque aún falta terreno por recorrer, hoy en el mundo se reconoce más abiertamente que vivimos en sociedades diversas, pluriculturales, étnicamente ricas, con miles de universos y posibilidades de vivir cada experiencia de modos diferentes.

Poco a poco hemos encontrado un espacio real y significativo en el actuar cotidiano de la sociedad. Nos hemos dado cuenta de que las diferentes perspectivas suman y construyen, que no existen caminos únicos

o maneras de ver las cosas, y que desde la particularidad de cada persona es realmente desde donde encontramos oportunidades para impactar positivamente la vida de los demás, sus entornos y sus comunidades.

Es desde esta reflexión que el propio y libre desarrollo de cada persona, determinado por su experiencia de vida, nos exige cuestionarnos desde el ejercicio del diseño sobre qué tipos de espacios estamos creando. Preguntas como: ¿para quiénes diseñamos?, ¿cuál es el público meta?, ¿quién es el usuario final?, son algunas de las inquietudes que nos ocupan a diario. Sin embargo, y quizás sin darnos cuenta, al profundizar en una sola de estas preguntas podríamos caer en una dinámica excluyente al seleccionar un nicho de usuarios específicos del que suele ser denominado como el “normal” o del que no tiene esas “condiciones” o “necesidades” especiales concretamente hablando.

Por ejemplo, nos referimos a personas con algún tipo de discapacidad y a personas que no tienen ningún tipo de discapacidad, y ante esta realidad tomamos decisiones y adecuamos los espacios de oficinas con un criterio que podríamos pensar nos hace ser inclusivos.

No obstante, esta decisión solo está recogiendo necesidades de adecuaciones técnicas y físicas, que, aunque son extremadamente valiosas, puede que no trasciendan al ámbito de la cultura organizacional o personal de cada individuo.

Entonces, como diseñadores de espacios, responsables de este profundo proceso de transformación, nos enfrentamos ante estas inquietudes: ¿qué pasaría si dejamos de lado el concepto de “normal”? ¿Qué pasaría si como profesionales del diseño pensáramos en nuestros clientes, y en los usuarios finales, como personas diversas, únicas, como regla general? ¿Cambiaría algo si partiéramos de esta hipótesis?

Todas las personas en sí, y en nuestra propia esencia, somos distintas. Pese a esto, segmentamos nuestra interpretación de diversidad a aspectos que físicamente apreciamos o percibimos de las personas, de su lenguaje, su manera de expresarse, o a nuestra interpretación de su propia experiencia de vida.

Consideramos que la diversidad no debería analizarse desde la percepción y tampoco desde aquello que pueda ser científicamente probado.



Diversidad desde **un concepto universal**

Queremos creer y defender que la diversidad debe vivirse desde un concepto universal, desde un solo sistema en el que se contemplen todas las experiencias de vida, sus condiciones, características y particularidades por igual.

Pensemos en un ejercicio de diseño que pueda ir más allá de analizar cómo implementar las soluciones, la tecnología y los dispositivos que hoy existen para adecuar estas soluciones a cada necesidad y experiencia de vida.

Imaginemos una dinámica que suponga desde su esencia un **entendimiento diferente del uso y aprovechamiento de los espacios, de las razones y el propósito por el cual lo estamos desarrollando**, porque antes de un ejercicio técnico de diseño, de materiales, acabados y mobiliario, **el llamado es a hacer un profundo ejercicio de cultura organizacional y de reconocimiento social, en el que todas las personas en igualdad de condiciones pertenezcan, sumen y construyan dentro de un espacio físico y social.**

Entonces, nos surge esta gran idea de pensar en los espacios como oportunidades de carácter y de uso universal, como catalizadores de experiencias que transforman, reivindican y posicionan a todas las personas por igual.

Y es así como recurrimos al concepto del diseño inclusivo, porque necesitamos abordar nuestras inquietudes desde una óptica que nos ofrezca un método y unos principios técnicos. Pero justo en esta etapa de la investigación, nos damos cuenta de que necesitamos verlo de una manera mucho más amplia, desde aspectos que quizás no conozcan de la técnica, pero sí de criterios sociales y universales. Es justo allí cuando encontramos el diseño universal como eje fundamental y como concepto matricial en el desarrollo de este proyecto.

Entendemos el diseño universal cuando hablamos de productos, entornos y servicios para ser usados por todas las personas al máximo posible, sin adaptaciones o necesidad de una especificidad. Y es entonces cuando hablar de diseño universal nos remite automáticamente a pensar en inclusión, pero no a pensar en inclusión solo como los ajustes físicos que se llevan a cabo en un espacio para hacerlo inclusivo, **sino para hacer del proceso y del resultado un producto con un alto nivel de propósito social.**





Contexto actual

Aunque las dinámicas de trabajo en los espacios de oficinas fueron fuertemente transformadas por la pandemia y hoy encontramos menores índices de ocupación, ahora más que nunca las organizaciones están en la carrera por construir una cultura organizacional suficientemente robusta que pueda fidelizar a su personal. Esto nos lleva a pensar no solo en experiencias físicas en los espacios, también en las digitales y en llevar el concepto de inclusión a todo el espectro de prácticas e interfaces en las que hoy interactuamos.

La tecnología, la inteligencia artificial, el mundo híbrido, el uso de las aplicaciones y demás, cambiaron radicalmente la manera

en la que desarrollamos nuestras actividades laborales, y en sí, lo que antes entendíamos como trabajo hoy es un paradigma que evoluciona día tras día y que se ve profundamente influenciado por el comportamiento, el uso del tiempo y las experiencias humanas.

Hoy trabajar sigue estando directamente relacionado con el factor tiempo como su principal activo. Sin embargo, el modo en el que se vinculan se ha visto enriquecido por las múltiples y diversas maneras de usar el tiempo, de encontrar el balance, el equilibrio, el factor social y de aprendizaje, en una experiencia integrada que ofrezca un alto nivel de pertenencia no solo en los espacios físicos sino también en los virtuales.

Razones

Entonces, retomando de nuevo la pregunta inicial –título de esta introducción–, lo que nos llevó a emprender el desarrollo de este manual han sido experiencias, aprendizajes y lecciones de vida que provocaron estas reflexiones y que hoy con responsabilidad vinculamos al ejercicio de nuestra profesión. Por eso, creemos que:



Diversidad, equidad e inclusión en Arquint

La **diversidad** es un eje principal en nuestra organización, define nuestros procesos, y le da la bienvenida a muchas formas de pensar que enaltecen y honran a cada persona, a cada cliente, a cada marca aliada, buscando con **equidad** establecer un alto nivel de compromiso y significado, en donde prevalece la empatía y el factor humano.

Buscamos conectar, construir y ser una red de apoyo para todas las personas que día tras día, junto a nosotros, buscan su bienestar y desarrollo.

Creemos que la diversidad, la equidad y la inclusión tienen que ver con el respeto y la empatía; con el reconocimiento de cada ser humano, de su esencia y su propia experiencia de vida; con la oportunidad de **sentirse incluido**, de formar parte de un proceso transformador con un alto propósito social. Creemos que las diferencias nos enriquecen; la empatía y el respeto nos unen.

¹ COLPOS MX y Unesco, Cámara de la diversidad 2023.

Conceptos sobre la diversidad, la equidad, la inclusión¹



Diversidad

Es la multiplicidad de características visibles e invisibles que nos hacen únicos/as.



Inclusión

Tener entornos donde las personas se sientan reconocidas, valoradas y tratadas en igualdad de oportunidades.



Equidad

Trato justo en el acceso de oportunidades a partir del reconocimiento de las condiciones, experiencias y características de las personas.

El iceberg de la diversidad y su línea de flotación

El iceberg de la diversidad y su línea de flotación es una metáfora que permite reflexionar sobre lo que realmente apreciamos, o es visible para nosotros, y que a primera instancia reconocemos como factores que determinan qué tan diversas son nuestras organizaciones y qué tan comprometidos estamos en abordar la diversidad en nuestros procesos desde estos frentes.

La línea de flotabilidad apenas nos muestra la punta del iceberg, quedando por debajo del agua un sinnúmero de características y factores que le aportan a la diversidad de manera sistémica y que la enriquecen desde una óptica mucho más amplia. Diversidad no es únicamente género, etnia, discapacidades físicas o cognitivas, edad o raza. Con este ejercicio, además de plantear una propuesta de espacios basado en principios de diseño universal e inclusivo, queremos concientizar y reconocer que todo proceso de



diseño, abordado desde la experiencia humana y bajo el reconocimiento universal en el que todas las personas en sí mismas son diversas, debe tomar como punto de partida la erradicación total de cualquier línea de flotación o

visibilidad del iceberg, y, por el contrario, exponer a viva voz todas las características y factores invisibles para hacerlos completamente visibles ante el ejercicio de diseño de una cultura organizacional diversa, equitativa e inclusiva.

El iceberg de la diversidad en el océano seco

Línea de flotación de visibilidad

Género
Color de piel
Raza
Edad
Nacionalidad
Habilidad física
Etnia
Riqueza
Estatus social
Cultura

Religión
Localización división
Estilo de trabajo
Perspectivas
Habilidades
Creencias
Identidad sexual
Orientación sexual
Experiencias de vida
Sistema de valores

Ideas políticas
Estilo de aprendizaje
Patrimonio
Idiomas
Estatus familiar
Perfil de personalidad
Estilo de pensamiento
Función / Rol
Educación
Talentos

Diseñamos, creamos experiencias, construimos y generamos una nueva cultura para todas las personas representadas en todas las características y factores visibles del iceberg. La línea de flotación es casi imperceptible, se ha evaporado.



Contexto sociodemográfico de la diversidad en Colombia



Somos un país ampliamente diverso, en nuestros orígenes, nuestros territorios, nuestra cultura, nuestra geografía y en nuestros océanos.

Este ecosistema ha sido la base para la emancipación de todas las diversidades que hoy nos definen. Hemos pasado por procesos sociales, políticos, culturales y económicos que han contribuido al establecimiento de brechas que hoy como sociedad tenemos la responsabilidad de erradicar. El diseño, como tal, es un ejercicio que tiende lazos entre personas. Es un vehículo que acerca y neutraliza, que entiende de negociaciones y de diferentes puntos de vista. Precisamente, es desde ese reconocimiento de las diferencias que buscamos el enriquecimiento de nuestros

procesos. No podemos pensar en desarrollar un manual de espacios basado en principios de diseño inclusivo sin antes plantear talleres, círculos de la palabra, ejercicios de conexión y humanización que se convierten en los pilares esenciales para cimentar el desarrollo técnico y funcional de cada uno de los espacios. Son las personas las que, en su interés más genuino de conexión con las otras, marcan el inicio de una nueva manera de comprender y desarrollar soluciones y propuestas que den respuesta a las necesidades de todas y todos.

En Colombia tenemos una sociedad altamente representada por distintas experiencias de vida: mujeres con diferentes realidades sociales, indígenas, afrodescendientes, migrantes, población sexualmente diversa o con alguna discapacidad física, neurológica o cognitiva.

Este es el marco de trabajo donde hacemos el ejercicio de diseño. Donde pensamos un proyecto que abrace la diversidad, la equidad y la inclusión. Las condiciones sociodemográficas ya están dadas, formamos parte de ellas, no podemos ser ajenos a la realidad.

Datos sociodemográficos de la diversidad



² Dane Encuesta Pulso Social enero-mayo 2022

³ ONU, 2020

Sombrilla de la diversidad en Arquint

Para poder mejorar las relaciones interpersonales y promover una cultura de empatía y respeto, es preciso comprender lo que significa la diversidad. Sin embargo, para apreciarla debe irse más allá de la tolerancia y el trato justo a las personas.

Además de respetarse y reconocer la amplia variedad de experiencias de vida, hay que reflexionar y tomar conciencia acerca del impacto sociodemográfico de la diversidad en nuestros contextos y en nuestras propias vidas.

Por ello, es correcto hacer hincapié en la unidad, en el principio universal de diversidad, y no solamente en algunos de sus factores para alcanzar el objetivo.

Es preciso admitir y apreciar las diferencias individuales y demográficas de cada persona. Por esta razón, creemos primero en la idea de la sombrilla de la diversidad para reconocernos y apreciarnos desde el mismo lugar, y, posteriormente, tener la capacidad de entender y respetar el lugar del otro.

En nuestra organización hemos llevado a cabo procesos que nos acercan desde la sombrilla de la diversidad al reconocimiento de nuestros orígenes, de nuestro ADN, de nuestra estructura sociodemográfica, que nos han permitido realizar un diagnóstico y reflexionar acerca de las brechas sociales, las oportunidades de generar un tejido social más sólido, y finalmente, enriquecer nuestras propias experiencias de vida y nuestro bienestar.

Habiendo enfatizado en la importancia de abordar la diversidad como concepto sombrilla, en seguida nos centraremos en las siguientes categorías que, además de representar una realidad social con una profunda necesidad de ser abordada desde el ejercicio del diseño y la construcción de espacios interiores corporativos, refleja la realidad de muchas de nuestras organizaciones latinoamericanas.



Cada una de estas categorías será abordada en este manual de espacios basándose en principios de diseño inclusivo, desde las necesidades, características, condiciones y experiencias, que deben ser insertadas primero en la cultura organizacional para que finalmente sean adaptadas técnica y funcionalmente en los espacios.

Propósito: ¿qué buscamos con este manual?

Con este manual buscamos generar una conciencia colectiva, además de impactar positivamente el mundo del diseño y la construcción de espacios corporativos.

Buscamos reformular el proceso de diseño, pues creemos que es una herramienta crucial para que los espacios sean inclusivos. El ejercicio de diseño en sí propone una serie de conversaciones y metodologías que son nuestro punto de partida para el desarrollo de este manual, ya que como diseñadores tenemos la responsabilidad de tomar en cuenta todo el espectro de la diversidad cuando diseñamos un entorno físico.

Buscamos crear una nueva y poderosa narrativa de inclusión conformada por diversas voces en los espacios de trabajo.

Hoy las empresas han puesto un nuevo enfoque en la creación de entornos y experiencias inclusivas para empleados y visitantes, yendo más allá de los requisitos de norma y de accesibilidad, para crear espacios donde todas las personas se sientan bienvenidas.

Ante la oportunidad de renovar o reubicar oficinas, los equipos de diseño y arquitectura pueden consultar una amplia gama de investigaciones sobre tipos de espacios, adyacencias y productos, desde sillas hasta avisos luminosos, tiradores o manijas de puertas y cajones especiales para cumplir con criterios de accesibilidad.





Pero, ¿qué pasa con otras formas menos amplias de hacer que un espacio parezca inclusivo? Las experiencias verdaderamente inclusivas dan cuenta de las necesidades de personas con una variedad de necesidades y habilidades, pero también ayudan a construir una cultura de inclusión.

Al integrar programas de inclusión bien pensados en un espacio existente, una organización puede estar indicando que realmente se preocupa por hacer que todas las personas se sientan cómodas y bienvenidas. Estas iniciativas, ya sea un programa de señalización, un programa de comunicaciones para empleados o un lugar de trabajo que refleje los valores de la marca, también pueden aportar con energía renovada y relevancia a la experiencia de los empleados.

Para que los programas inclusivos sean exitosos, es importante alinearse con la cultura auténtica y los valores de marca de la organización. De lo contrario, el esfuerzo podría percibirse como complaciente, gratuito o fuera de lugar.

Hoy, según diversas fuentes que investigan el mercado de los productos de consumo masivo, los consumidores piden a las marcas que tengan un punto de vista significativo sobre cuestiones sociales, como la equidad, el bienestar, la salud, el cambio climático, etc., para generar un vínculo con el producto. En el sector corporativo los empleados esperan lo mismo de sus empleadores. Como encarnación física de una organización y su cultura, el lugar de trabajo es el mejor entorno para comunicar este sentimiento.

Aquí hay tres formas de contar una historia más inclusiva en el lugar de trabajo.

1. Incluir a los empleados como autores de la experiencia.

Este punto se hace muy relevante ya que busca garantizar un aumento importante y significativo en el sentido de pertenencia de los colaboradores. La experiencia de marca y la narración de historias *storytelling* mediante el espacio, es parte integral de la estrategia de creación de cultura y comunidad de los espacios de trabajo.

2. Crear un espacio flexible y resiliente que pueda adaptarse con el tiempo.

Actualmente muchos de nuestros clientes nos buscan porque quieren “reinventar” su lugar de trabajo para que sea más eficaz y adaptable a la combinación de trabajo digital, físico e híbrido que surgió de la pandemia.

Como diseñadores hemos desarrollado diferentes conceptos de espacios ágiles, de colaboración y encuentro,

que evocan la esencia de espacios tipo ágora o plazas de confluencia en donde convergen la exploración, la colaboración y la conexión con las personas en otras interfaces digitales.

La flexibilidad de programa de estos espacios permite una fácil adaptación y cambio con el tiempo.

3. Los detalles son importantes.

Incluso los detalles más pequeños del programa arquitectónico, de marca y señalización, pueden inspirarse en los principios del diseño inclusivo: la legibilidad, la usabilidad y los elementos multisensoriales comunican una cultura abierta y acogedora.

La utilización de paletas de colores de alto contraste y combinaciones de colores específicas, por ejemplo, permite una máxima legibilidad para las personas con discapacidad visual y daltónicas. Si bien se pueden utilizar herramientas en línea para medir la

legibilidad y el contraste, la creación de prototipos y pruebas rigurosas en situaciones del mundo real con una amplia gama de usuarios finales es otra parte importante del proceso y proporciona un circuito de retroalimentación adicional.

Además de lo visual, aspectos como el sonido y el tacto deben ser tomados en cuenta para ayudar a orientarse o animar a las personas a participar de diferentes actividades.

Por último, la señalización puede ayudar a enfatizar la inclusión llamando la atención sobre políticas específicas. ¿Hay un área en la oficina que admita perros o mascotas? ¿Zonas tranquilas donde se restringe el uso del teléfono y los estímulos externos se mantienen al mínimo? ¿Son visibles y celebrados los espacios dedicados a usos como la oración y la meditación? ¿Cómo están etiquetados los baños? Incluso los pequeños detalles pueden enviar una señal importante.

¿Cómo usarlo?

Finalmente, el aporte de los equipos locales y una integración física reflexiva que parta desde la base del diseño universal e inclusivo, los espacios de oficina, sus entornos de marca junto con los programas de creación de cultura organizacional contribuyen al compromiso de una organización en construir una comunidad inclusiva. Como lo hemos mencionado, incluir a los empleados en el proceso, diseñar espacios flexibles y resilientes, y considerar hasta los detalles más pequeños ayuda significativamente a crear un mejor ambiente para todos.

El entorno físico debe facilitar interacciones inclusivas dentro de las comunidades: el objetivo final es crear comportamientos y experiencias inclusivas, no solo lugares.

Este manual busca ser una herramienta de apoyo, una guía de consulta que reúne buenas prácticas y reflexiones basadas en el diseño inclusivo, con miras a impactar positivamente la cultura organizacional de las empresas, las comunidades, y la sociedad en general.

Este manual puede usarse como una referencia o una guía de buenas prácticas, si la organización está buscando promover una cultura organizacional inclusiva. Puede ser una excelente guía de apoyo si la organización desea mejorar sus espacios de trabajo, migrar a un espacio nuevo, o incluso repensar su dinámica organizacional.

Es importante mencionar que este manual ha sido posible gracias al trabajo multidisciplinario de diversos grupos poblacionales internos y externos de nuestra organización. Los ejercicios de diseño planteados y sugeridos acá han sido interpretaciones de nuestros diseñadores, basados en ejemplos, sugerencias y guías bibliográficas en materia de diseño universal y diseño inclusivo. Cada organización es única, así como lo son sus propios rasgos culturales. Por eso, no hay una solución a medida para avanzar en la implementación o promoción de una cultura organizacional inclusiva. Por el contrario, debe partirse de una profunda reflexión de autoconocimiento de la empresa, de sus fortalezas, sus oportunidades de mejora, sus retos y virtudes. Como parte del desarrollo de este manual queremos compartir una guía rápida de diez pasos a ser considerados por la empresa para avanzar hacia la inclusión.

Guía rápida de diez pasos para avanzar hacia la inclusión como organización:

1

Crear un comité, grupo, *action team* o ERG de diversidad, equidad e inclusión con representatividad de todos los niveles de la organización.

2

Nombrar un o una *sponsor* o líder de diversidad, equidad e inclusión.

3

Desarrollar, revisar o ajustar políticas, manuales o protocolos para incluir comportamientos y procesos que reflejen el compromiso de la organización con la diversidad, la equidad y la inclusión.

4

Establecer un plan de sensibilización, formación y comunicación en aspectos de diversidad, equidad e inclusión para los empleados y colaboradores de la organización, con alcance incluso a toda la cadena de valor y suministro de la organización.

5

Realizar encuestas de caracterización sociodemográfica para comprender, reconocer, celebrar y compartir las diversas experiencias de vida que forman parte del capital humano de la organización.

6

Trasladar los compromisos en diversidad, equidad e inclusión a los valores organizacionales y a comportamientos que reflejen y anuncien que la organización está preparada para avanzar hacia una cultura organizacional inclusiva.

7

Formar *focus groups*, grupos de apoyo, diálogo y aprendizaje, para conocer las necesidades y experiencias de vida de todas las personas de la organización.

9

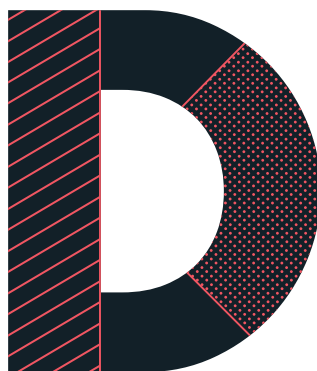
Hacer un programa de mantenimiento de la cultura organizacional. Esta debe mantenerse y la inclusión debe garantizarse a través del tiempo para que realmente repercuta en experiencias, comportamientos y estilo de vida.

10

Conectar con la comunidad y participar en iniciativas sociales es vital para fortalecer, aprender y avanzar hacia entornos más diversos, equitativos e inclusivos. La creación de una cultura organizacional inclusiva no solo beneficia el ambiente laboral, sino que también contribuye al bienestar de la comunidad y la sociedad en general.

8

Promover una cultura de celebración y reconocimiento que contribuya al sentido de pertenencia de los empleados y colaboradores de la organización.



“

Podemos tener diferentes religiones, diferentes idiomas, diferentes colores de piel, pero todos pertenecemos a una sola raza humana.

Kofi Annan, (Diplomático de Ghana, Séptimo Secretario General de las Naciones Unidas).

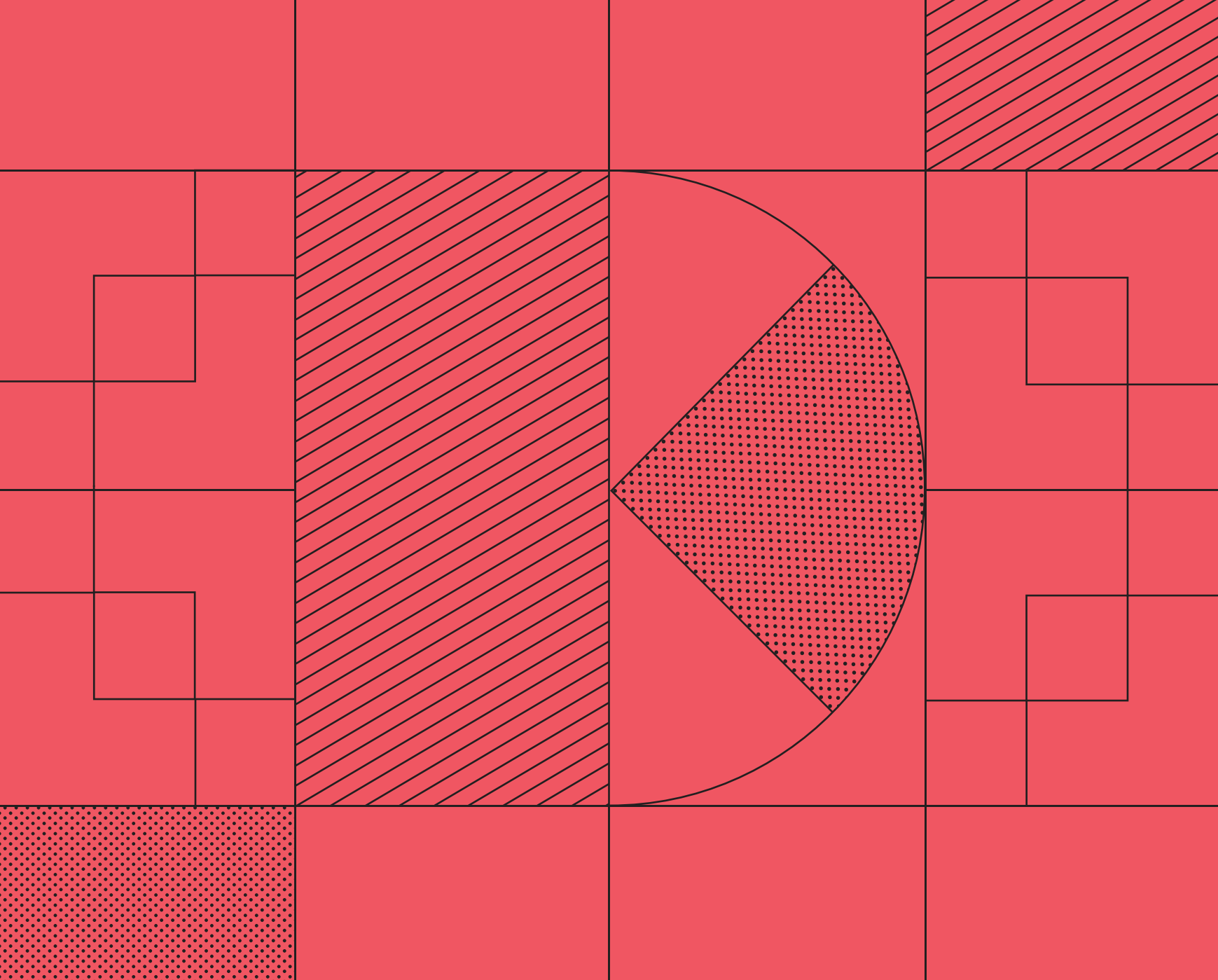
DIVERSIDAD CULTURAL, IDEOLÓGICA Y RACIAL


CRISTINA RESTREPO
Arquitecta Diseñadora

.....

MAURICIO CASTAÑO
Director de Innovación

.....





Hoy la inclusión de la diversidad es fundamental para mantener el tejido mismo de nuestras comunidades, y esta verdad se manifiesta de manera especialmente significativa en el ámbito corporativo.

La diversidad cultural, racial y religiosa, componentes esenciales de la riqueza humana, no solo benefician la textura de nuestras organizaciones, sino que también generan entornos laborales más innovadores, creativos y, sobre todo, equitativos. Por esto, un mayor reconocimiento de la diversidad no solo aumenta la sensibilidad intercultural, sino que también enriquece la convivencia y cohesión social en comunidades diversas, subrayando

la importancia de diseñar espacios que fomenten interacciones significativas entre personas de diferentes culturas para construir comunidades más inclusivas y empáticas.¹

En los ámbitos laborales esta diversidad se refiere específicamente a la inclusión de empleados con variados orígenes culturales, étnicos y raciales, contribuyendo significativamente al éxito y rendimiento del equipo.

Según el informe de Diversidad e inclusión de Deloitte (Deloitte, 2021), las empresas que abrazan la diversidad y la inclusión tienden a ser un **20 %** más innovadoras y creativas, seis veces más ágiles y tienen hasta un **800 %** de mejora en sus resultados comerciales.

¹ Ruiz-Bernardo, 2018



La diversidad cultural, definida como la coexistencia e interacción de diversas tradiciones culturales y formas de vida dentro de un espacio compartido, enriquece nuestras comunidades y lugares de trabajo con una amplia gama de perspectivas y experiencias. Por otro lado, la diversidad racial va más allá de una representación superficial. Se trata de reconocer y celebrar las diferencias culturales, étnicas y raciales que cada individuo aporta a la mesa. En el diseño de espacios corporativos, esto implica crear ambientes que reflejen la pluralidad de identidades raciales, proporcionando un lienzo inclusivo donde cada empleado se sienta representado y valorado. Final-

mente, la diversidad religiosa abarca la inclusión y aceptación de individuos que practican diferentes religiones o tienen distintas creencias espirituales dentro de un mismo espacio comunitario o laboral. Esta dimensión de la diversidad cultural implica reconocer y facilitar la expresión de una amplia gama de tradiciones y prácticas religiosas. En este contexto, el diseño de espacios corporativos se convierte en una herramienta poderosa para la promoción de la diversidad y la inclusión racial y religiosa. Desde la disposición de los espacios hasta la elección de elementos decorativos, cada detalle puede contribuir a un entorno que no solo acoge, sino que celebra la hetero-

geneidad de sus ocupantes. Este capítulo se propone explorar estrategias, prácticas y principios de diseño que reflejen y respeten la diversidad racial y religiosa, creando así entornos corporativos que nutran la creatividad, el entendimiento mutuo y el sentido de pertenencia. Posteriormente, en el desarrollo de este manual encontrarán relación y complementariedad entre las aplicaciones y las propuestas de diseño. Justamente, este es el propósito:

establecer buenas prácticas en diferentes ámbitos que se nutran entre sí.

Diseño Interior inclusivo

La diversidad cultural debe ser una consideración central en el diseño de espacios.



Al abrazar y valorar la diversidad, podemos diseñar espacios que no solo cumplan con necesidades funcionales, sino que también promuevan el entendimiento y la armonía

intercultural. Es esencial considerar varios aspectos clave que se destacan en las tendencias actuales del diseño de espacios de trabajo.



ESRI / Arquint: diseño y construcción.

Fotografía: Didi Sogamoso

Para diseñar espacios multiculturales efectivos, deben seguirse directrices claras:

- ✓ Promover la participación y la interacción entre individuos de distintas culturas.
- ✓ Crear ambientes que faciliten el diálogo y el intercambio cultural.
- ✓ Asegurar que los espacios sean accesibles y acogedores para todos, sin importar su origen cultural.
- ✓ Integrar elementos de diseño que reflejen y respeten la diversidad cultural.

Para lograrlo, se requiere una visión integral que considere la multifuncionalidad, el bienestar, la comunidad y el uso efectivo de los espacios interiores. Al adoptar estas tendencias, las organizaciones pueden crear entornos de trabajo que no solo respalden la productividad y la innovación, sino que también promuevan el respeto y la celebración de la diversidad cultural y religiosa.



Bienestar



Multifuncionalidad



Comunidad



Espacios multiculturales

El diseño de espacios multiculturales debe reconocer y valorar la riqueza que esta diversidad aporta, y, a su vez, respetar la diversidad de culturas en un ambiente laboral.



Estudios de diferentes fuentes como Forbes, Deloitte y Harvard Business Review, sobre los espacios de trabajo diversos e inclusivos culturalmente, señalan la importancia de utilizar el entorno físico para facilitar interacciones inclusivas dentro de las comunidades; **el objetivo final es fomentar comportamientos y experiencias inclusivas, no lugares.**

Teniendo en cuenta esto, para diseñar espacios de trabajo que fomenten la integración cultural y social es fundamental considerar principios específicos que no solo respeten, sino que también celebren la diversidad

y promuevan la inclusión. Estos principios pueden guiar la creación de ambientes que faciliten la interacción positiva y el entendimiento mutuo entre personas de diversas culturas y antecedentes.

El mejor espacio físico en el mundo no puede crear inclusión si el lugar de trabajo tiene políticas inadecuadas.

Espacios inclusivos

- Crear áreas comunes que sean receptivas y acogedoras para todos los empleados, independientemente de su origen cultural.

La inspiración en plazas, foros, parques y mercados de pueblos y ciudades, son un referente del sentir colectivo aplicable en el diseño interior, que veremos a lo largo de este capítulo y en todas las categorías de este manual.



► Incluir arte y decoraciones de diversas partes del mundo en espacios como cafeterías, salas de descanso y áreas recreativas. Esto no solo ambienta el lugar, sino que también sirve como una herramienta educativa que fomenta el respeto y la apreciación por diversas culturas.



MARSH / StudioSUR: diseño, HGC: construcción, Arquint: branding.



AVAYA / Arquint: diseño y construcción.

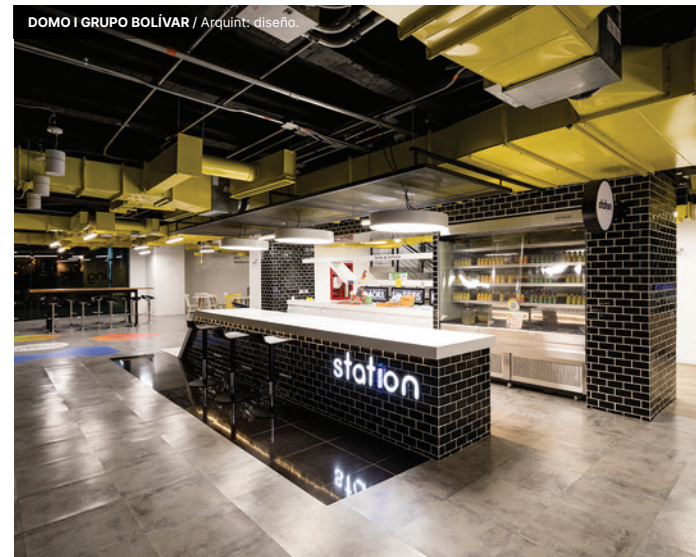
Fotografía: Juan Fernando Castro

◀ Espacios sociales inmersivos con naturaleza, ya sea real, artificial o incluso con representaciones abstractas con el uso de fractales en piezas gráficas son excelentes conectores y representan unidad general.

Lugares que incluyan consumo de alimentos y bebidas son relevantes para considerar e implementar. La comida siempre será un integrador social y generador de vínculos y conversaciones de todo tipo. Considerar variedad de menús y condiciones nutricionales es también buena práctica. Este tema lo veremos también desarrollado más adelante por otras categorías.



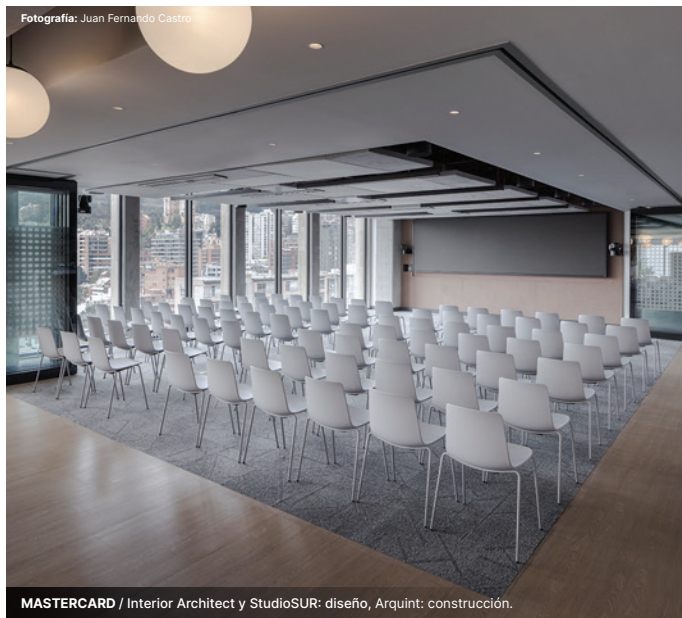
Tener en cuenta la forma arquitectónica de estos espacios, un ejemplo es el círculo que proyecta unión y encuentro. Un segundo ejemplo es el triángulo equilátero que transmite equilibrio y democratización.



Zonas de colaboración flexible

- Facilitar la interacción entre empleados de diferentes culturas de manera que se sientan cómodos.

Diseñar áreas que se puedan adaptar para diferentes tipos de interacciones, como reuniones formales o encuentros informales. Esto puede incluir mobiliario modular y configuraciones de espacio flexibles que se pueden ajustar según las necesidades.



Comunicación visual y señalética

Garantizar que todos los empleados puedan navegar por el espacio de trabajo de manera eficiente y segura, independientemente de su idioma materno o habilidades de lectura.

Utilizar señalización en varios idiomas y emplear símbolos universales reconocibles en todo el espacio de trabajo.



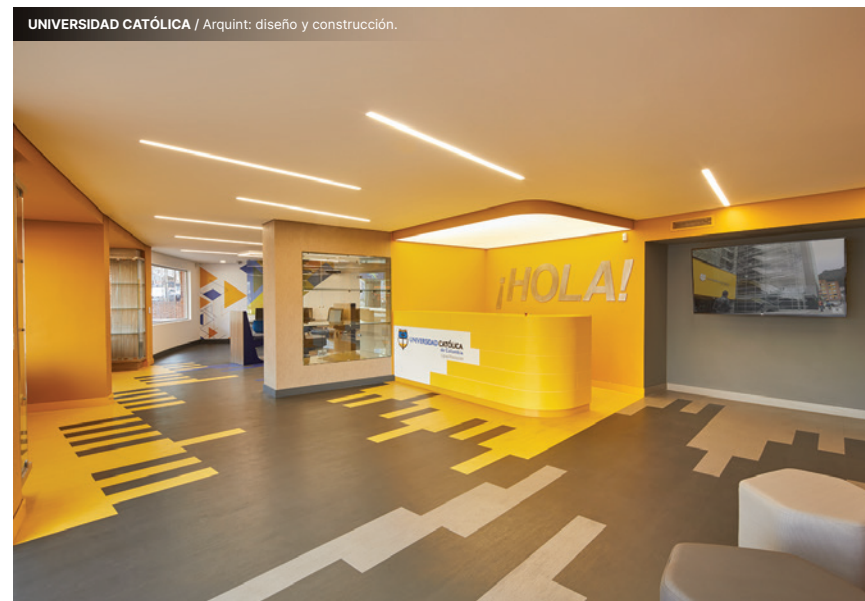
Fotografía: Juan Fernando Castro

BRITISH COUNCIL SEDE SALITRE / Arquint: diseño.



Fotografía: Juan Fernando Castro

BRITISH COUNCIL SEDE SALITRE / Arquint: diseño.



UNIVERSIDAD CATÓLICA / Arquint: diseño y construcción.

Tecnología para la inclusión

... Superar las barreras lingüísticas y culturales que puedan existir entre los empleados.

Incorporar herramientas de traducción automática y plataformas de colaboración que soporten múltiples idiomas, además de sistemas de videoconferencia que faciliten la participación remota.



Políticas de respeto mutuo y actividades de *team building*

- Fortalecer los lazos entre empleados de diversas culturas.

Organizar regularmente actividades de integración y *team building* que promuevan el entendimiento intercultural. Implementar políticas que enfatizan el respeto mutuo y la valoración de todas las culturas.



Espacios de reflexión y respeto

Ofrecer un lugar donde los empleados puedan equilibrar sus necesidades personales y espirituales con su vida laboral.

Diseñar espacios neutrales y abiertos a todas las creencias, como salas de oración o meditación, que permitan la reflexión personal.



Espacios multirreligiosos

La inclusión de espacios multirreligiosos en el diseño de oficinas subraya la importancia de un ambiente de trabajo que respeta y celebra la diversidad cultural y religiosa. Las tendencias actuales muestran un movimiento hacia espacios de trabajo más inclusivos y conscientes de las necesidades espirituales de los empleados.

Para diseñar estos espacios dentro de las oficinas, es esencial considerar una serie de elementos y especificaciones que fomenten la inclusividad, la comodidad y el respeto por diversas prácticas religiosas.





Neutralidad visual: espacios de oración o reflexión diseñados con una estética neutral, evitando símbolos religiosos específicos para ser respetuosos con todas las creencias. Esto permite que el espacio sea personalizado temporalmente según las necesidades de los usuarios sin excluir a otros.



Flexibilidad y privacidad: incorporar elementos de diseño móviles o ajustables, como paneles divisorios o cortinas, que permiten la adaptación del espacio para distintas prácticas religiosas y grados de privacidad. Asimismo, utilizar mobiliario flexible y modular que pueda ser reconfigurado según las necesidades de los usuarios, facilitando distintos tipos de prácticas.

► Condiciones ambientales confortables

Un ambiente sereno y tranquilo se logra a través de una iluminación suave, control del ruido y temperatura agradable, creando un entorno propicio para la meditación o la oración.



Iluminación: integrar la luz natural siempre que sea posible, complementada con soluciones de iluminación artificial que permitan ajustes según el momento del día o la actividad específica. La iluminación debe ser suave y relajante, evitando la luz directa intensa.



Control acústico: implementar soluciones de aislamiento acústico para garantizar la privacidad y la tranquilidad, permitiendo a los usuarios orar o meditar sin interrupciones externas.



Ventilación: asegurar una ventilación adecuada o acceso al aire fresco, manteniendo la calidad del aire interior sin distracciones por olores o ruidos externos.

► Elementos de conexión



Elementos naturales: introducir elementos como plantas, piedras o agua para crear una conexión con la naturaleza, lo que puede aumentar la sensación de paz y serenidad.



Áreas de descanso: proporcionar áreas adyacentes de descanso o reflexión donde las personas puedan prepararse antes de entrar al espacio multirreligioso o reflexionar después de su práctica.

► Tecnología



Soluciones tecnológicas: incluir tecnología discreta que pueda mejorar la experiencia, como sistemas de sonido para meditaciones guiadas o aplicaciones que permitan reservar el espacio en privado.

Estos elementos y especificaciones no solo promueven un espacio físicamente cómodo y estéticamente neutro, sino que también respetan las necesidades y prácticas individuales de fe y espiritualidad, asegurando que todos los empleados, independientemente de su trasfondo religioso, se sientan incluidos y valorados en su lugar de trabajo.

(Gensler Research Institute, 2021)





MARSH / StudioSUR: diseño, HGC: construcción, Arquint: branding.

Bibliografía

- Agarwal, P. (19 de Julio de 2018). How Do We Design Workplaces For Inclusivity And Diversity. Forbes. Obtenido de How Do We Design Workplaces For Inclusivity And Diversity.
- Agyeman, J. (27 de Junio de 2017). items. Obtenido de Interculturally Inclusive Spaces as Just Environments: <https://items.ssrc.org/just-environments/inter-culturally-inclusive-spaces-as-just-environments/>
- Center for Talent Innovation. (2021). Vaulting the Color Bar: How Sponsorship Levers Multicultural Professionals into Leadership. New York.
- Deloitte. (2021). Diversidad e Inclusión - Capital Humano.
- Gensler Research Institute. (2021). Inclusive Design and the Black Experience. Obtenido de chrome-extension://efaidhttps://www.gensler.com/doc/research-inclusive-design-and-the-black-experience.pdf
- Haiken. (07 de Noviembre de 2022). Haiken. Obtenido de Celebrating Diversity in the Workplace: A Guide to Inclusive Office Design: <https://www.haiken.com/insights/celebrating-diversity-in-the-workplace-a-guide-to-inclusive-office-design>
- Knapp, C. (s.f.). Project for Public Spaces. Obtenido de Making Multicultural Places: <https://www.pps.org/article/multicultural-places>
- Ruiz-Bernardo, P. (2018). Los espacios y la frecuencia de contacto con la diversidad cultural como factores de desarrollo de la sensibilidad intercultural. (L. G. Encinas, Ed.) Aposta. Revista de Ciencias Sociales, 187 - 213.
- Sherbin, L., & Rashid, R. (01 de Febrero de 2017). Harvard Business Review. Obtenido de Diversity Doesn't Stick Without Inclusion: <https://hbr.org/2017/02/diversity-doesnt-stick-without-inclusion>
- Spacestor. (18 de Julio de 2023). Spacestor. Obtenido de Designing for Demographics: How Personalisation Is Shaping the Future of Office Design: <https://spacestor.com/insights/industry-trends/designing-for-demographics-how-personalisation-is-shaping-the-future-of-office-design/>
- Washington, E., & Patrick, C. (17 de Septiembre de 2018). Gallup. Obtenido de 3 Requirements for a Diverse and Inclusive Culture: <https://www.gallup.com/workplace/242138/requirements-diverse-inclusive-culture.aspx#:~:text=Diversity%20represents%20the%20full%20spectrum,economic%20status%20or%20physical%20disability./>



“

**Una diversidad de voces lidera a mejores
discusiones, a tomar mejores decisiones
y a producir mejores resultados.**

Sundar Pichai, CEO Google.

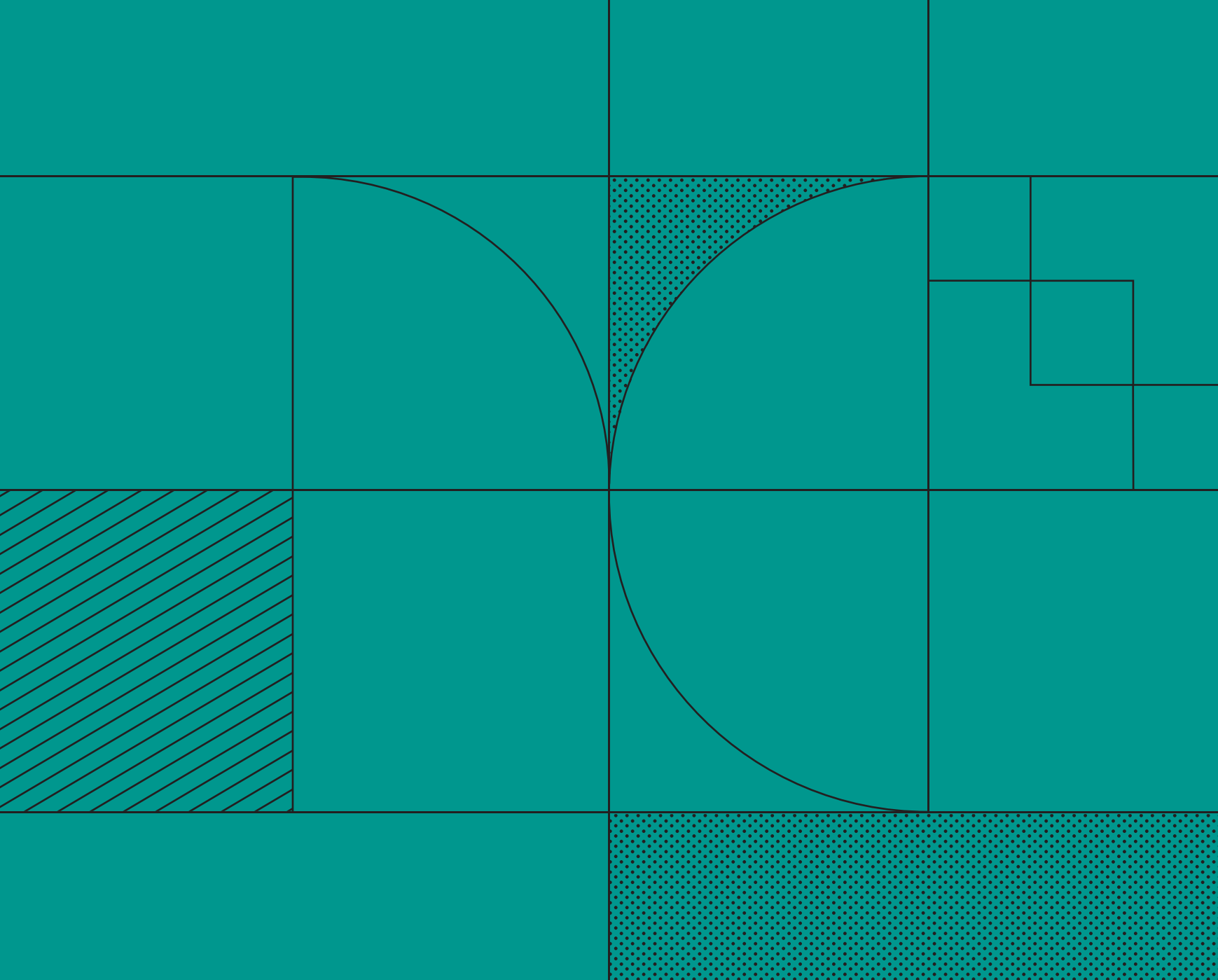
NEURODIVERSIDAD

“Proponemos desarrollar un conjunto de exploraciones de diseño para apoyar la neurodiversidad en diferentes espacios del interiorismo. Un enfoque en el diseño universal y, sobre todo, bajo el principio de que «diseñar para atender las necesidades de la minoría, beneficiará a la mayoría»”.

El contexto, el marco teórico, la metodología y las recomendaciones de diseño que buscan contribuir con la industria del diseño para resolver de la mejor manera los retos que enfrentamos en un mundo en constante cambio, los encuentran en este capítulo. Hallarán estrategias de diseño, como flexibilidad, adaptabilidad y colaboración, que se repiten y complementan con otras categorías y/o capítulos de este manual. De hecho, nuestro punto de vista busca precisamente este cruce y complementariedad de conceptos para generar una visión integral, al llevar a cabo proyectos de interiorismo con diseño inclusivo.

MAURICIO CASTAÑO
Director de Innovación

.....



¿Qué es NEURODIVERSIDAD?



Se refiere a la gama de diferencias en el cerebro humano asociadas con funciones y rasgos, como la sociabilidad, el aprendizaje, la atención y el estado de ánimo. La neurodivergencia, también conocida como neurodiversidad, se refiere a las personas que tienen condiciones como:

- Desorden del espectro autista
- Déficit de atención con hiperactividad
- Síndrome de Down
- Dislexia
- Discalculia
- Dispraxia
- Disgrafía
- Síndrome Meares-Irlen
- Hiperlexia
- Síndrome de Tourette
- Desorden obsesivo compulsivo
- Sinestesia
- Traumas
- Desorden por bipolaridad
- Desórdenes por ansiedad y/o depresión
- Desórdenes por salud mental

¿Por qué es importante diseñar espacios neurodiversos?

Fortalezas de los neurodivergentes:

- ✓ Hiperconcentración
- ✓ Atención al detalle
- ✓ Creatividad
- ✓ Autenticidad
- ✓ Pensamiento innovador

La neurodiversidad es la gama de diferencias entre la función cerebral y los rasgos de personalidad de las personas.



El **20 %** de las personas son consideradas neurodivergentes.

El otro **80 %** se conoce como neurotípicos. Dentro de estos grupos, hay todo un espectro de necesidades únicas para las cuales diseñar.

Se estima que entre el 15 % y el 20 % de la población es considerada neurodiversa; es una proporción significativa de talento.

El incremento en la sensibilización en estos temas ha permitido que el diagnóstico se realice a edades más tempranas.



Para el **año 2000**
1 de cada **150 niños**
era considerado
neurodiverso.



En el **2020**
1 de cada **36 niños**
fue considerado
neurodiverso.

Equipos neurodiversos
son **30 % más productivos**
y cometen menos errores
que los neurotípicos.



**30% más
productivos**

Contexto /Planteamiento

Diseño Universal

Si los espacios se adaptan a las necesidades de los empleados, las oficinas pueden optimizar el trabajo para todos y mejorar su negocio. Diseñar para la neurodiversidad es una cuestión de cómo diseñar para un entorno verdaderamente universal.

Principios del diseño universal por Ronald Mace:

1 Uso equitativo	El diseño es útil y comercializable a personas con diversas capacidades.
2 Uso flexible	El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y actividades individuales.
3 Uso simple e intuitivo	El uso del diseño es fácil de entender, sin importar la experiencia, conocimientos, habilidades del lenguaje o nivel de concentración del usuario.
4 Información perceptible	El diseño transmite la información necesaria de forma efectiva, sin importar las condiciones del ambiente o las capacidades sensoriales del usuario.
5 Tolerancia al error	El diseño minimiza riesgos y consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.
6 Mínimo esfuerzo físico	El diseño puede ser usado cómoda y eficientemente minimizando la fatiga.
7 Adecuado tamaño de aproximación y uso	Proporciona un tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso, independientemente del tamaño corporal, postura o movilidad del usuario.

Áreas de impacto con usuarios neurodiversos:

Física



Resistencia
Flexibilidad
Fortaleza
Movilidad
Agilidad

Sensorial



Vista
Oído
Olfato
Tacto
Gusto

Cognitiva



Memoria
Aprendizaje
Comunicación
Percepción

Espacial



Aire y luz
Color
Patrones
Formas
Materialidad

La neurodiversidad como ventaja organizacional

La diversidad en sí misma trae nuevas ideas, formas de resolver problemas y llevar a cabo proyectos con diferentes perspectivas.

Sin embargo, en 2023 tres neurodiversidades constituyeron alrededor del 70 % de todos los diagnósticos de desarrollo neurológico en los EE. UU., y entre ellos cubren un espectro de requisitos sensoriales que proporcionan un valioso punto de partida. Estas son: dislexia, autismo y TDA/H (Trastorno por déficit de Atención e Hiperactividad).

Abordar el diseño desde la neurodiversidad en espacios de trabajo tiene infinitas variaciones y puede considerarse abrumador. No obstante, sugerimos establecer estrategias enfocadas en este aspecto y entenderlas como una gran ventaja competitiva dentro de las organizaciones.

Autismo 1-2 % de adultos

Desafíos:

- Pensamiento rígido
- Comportamientos restringidos
- Comportamientos repetitivos
- Desafíos en la comunicación
- Alta sensibilidad a la estimulación sensorial

Fortalezas:

- Resolución de problemas
- Pensamiento lógico de abajo hacia arriba (creativo-disruptivo)
- Enfoque basado en datos
- Libre de prejuicios conflictivos
- Habilidades por encima de la medida
- Perfeccionistas
- Retención de información y conocimiento detallado y especializado

Dislexia 10 % de adultos

- Organizar el trabajo escrito
- Ortografía
- Dificultad con los números
- Velocidad de procesamiento de información
- Dificultad en lectura de planos técnicos
- Entendimiento escrito
- Información bajo presión
- Estructurar horarios de trabajo bajo plazos estrictos
- Sensibilidad sensorial

- Intuitivos
- Creativos
- Inventivos
- Reconocen patrones
- Pensamiento macro
- Razonamiento cualitativo
- Tomar riesgos
- Emprendedores

TDA/H 4-5 % de adultos

Grupo Inatento TDAH

- Fácil distracción
- Soñadores
- Olvidadizos
- Dificultad en organizar las tareas
- Cambia de tareas con facilidad
- Errores por descuido

Grupo Hiperactivo / Impulsivo TDAH

- Necesidad de moverse constantemente
- Dificultad para concentrarse en una tarea
- Prefiere hablar y socializar

- Habilidad de hacer muchas cosas a la vez
- Pensamiento creativo
- Resolución de problemas
- Prosperar con el cambio
- Adaptarse a cambios rápidos, contextos y entornos
- Hiperconcentración

Las cinco fortalezas más importantes de las personas neurodiversas:



**Promedios ponderados para representar un mayor porcentaje de TDAH y neurotipos autistas.*



Metodología

Desde Arquint proponemos una manera para abordar desde el diseño la neurodiversidad en diferentes espacios del interiorismo.

La clave es elección, flexibilidad y variedad.

Implementar soluciones de diseño para soportar el espectro de variaciones neurológicas que se encuentran en la sociedad.



Primeros pasos



Identificar y evaluar la variedad de necesidades neurológicas dentro de la población de usuarios finales del proyecto. Normalmente una encuesta resuelve esta etapa.



Consolidar las necesidades dentro de una o varias categorías de nuestra metodología.



Presentar estrategias que respondan a cada categoría identificada.



Implementar.

Buenas prácticas que apoyan la neurodiversidad.

Incluso sin entrar en la especificidad de nuestra metodología, las siguientes prácticas generales establecen una mirada de proyectos de diseño interior orientados a usuarios neurodiversos:

Horarios flexibles

2.



Espacios privados en el trabajo bajo demanda.

3.



Poder trabajar desde casa parcialmente

1.



Enfoque individualizado:

Las estrategias de diseño se centran en la flexibilidad y en las posibilidades de ajustar el espacio de trabajo de acuerdo con necesidades específicas. Aquí, tres características importantes:

Elección



La retroalimentación individual de cada usuario permite establecer tendencias poblacionales y plantear una configuración inicial.

Flexibilidad



Espacios y tipologías, mobiliario y accesorios flexibles que permitan autonomía y elección durante el día.

Variedad



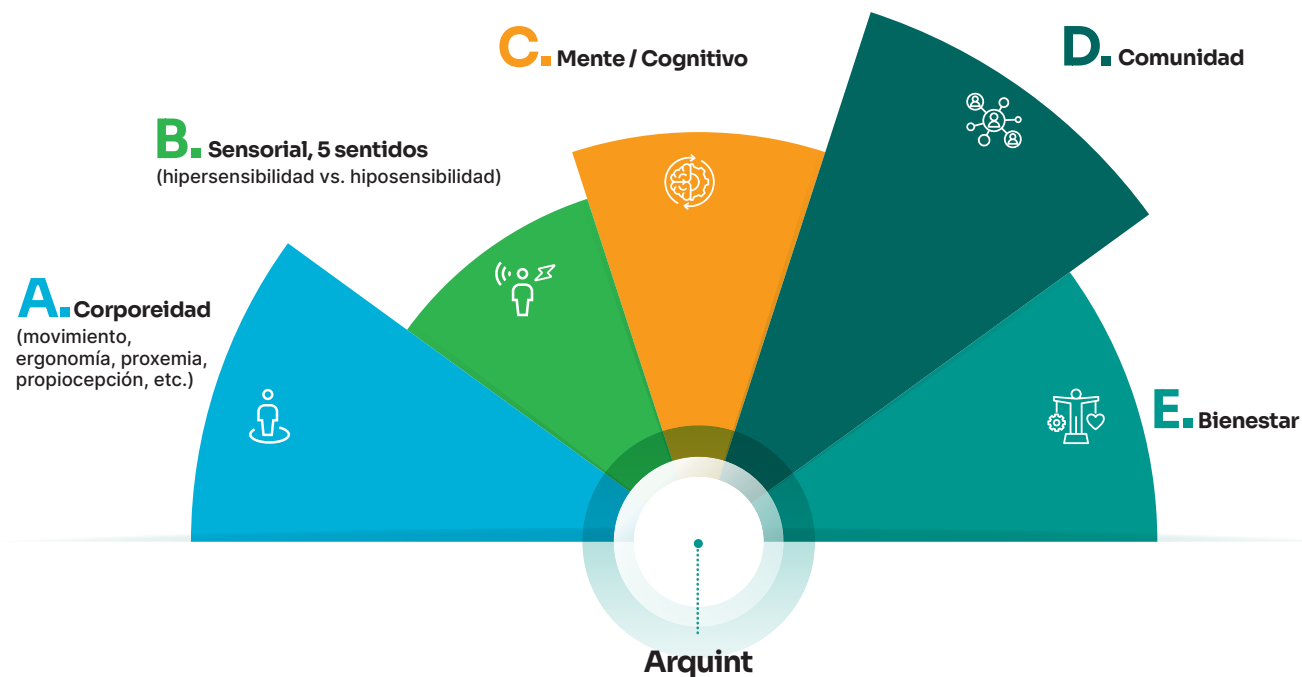
Diferentes tipos de espacios y configuraciones que permitan apoyar distintas necesidades.

Diseño de espacios neurodiversos

Metodología Arquint, categorías:

Para cada categoría considerar de forma independiente o en conjunto:

Estrategias de diseño basadas en concepto, experiencia estética y táctil (*look & feel*), atributos espaciales, circulación, mobiliario, microarquitectura, materialidad, acabados, señalización, señalética, *branding*, impacto operacional, ajustes individuales, políticas empresariales, campañas de comunicación, entre otras.



A. Corporeidad

Para un diseño interior corporativo efectivo, hay que considerar la corporeidad en su totalidad, incluyendo el movimiento, la ergonomía, la proxemia y la propiocepción. Estas son algunas recomendaciones clave para lograr un diseño interior corporativo que incorpore estos elementos de manera efectiva:

Movimiento fluido:

1

Fomentar la circulación fluida dentro del espacio, evitando obstáculos y asegurando pasillos amplios y áreas de trabajo abiertas.

Integrar áreas de descanso, puntos de impresión, espacios de reunión informales y elementos arquitectónicos como escaleras, si aplica, que inviten al movimiento y la interacción entre los empleados.

Incorporar mobiliario versátil y modular que permita la adaptación del espacio según las necesidades cambiantes y promueva la colaboración y el trabajo en equipo.

Proponer zonas de actividad física, como gimnasios, espacios multipropósito y similares.

La extensión a programas subsidiados o parcialmente subsidiados puede ser una alternativa viable.

En caso contrario, de acuerdo con la neurodiversidad, garantizar rutinas de trabajo más estáticas y, por ende, espacios y soluciones acordes.

Proxemia y propiocepción:

2

Diseñar zonas de trabajo que respeten la proximidad personal de los empleados, proporcionando espacios privados para tareas que requieran concentración y áreas abiertas para la colaboración y la comunicación.

Utilizar la disposición del mobiliario y la iluminación para crear diferentes niveles de privacidad y fomentar la interacción social sin sacrificar la comodidad o la productividad.

Implementar tecnologías de comunicación y colaboración que faciliten la interacción entre equipos distribuidos geográficamente, permitiendo una conexión fluida y una colaboración eficiente sin importar la ubicación física.

Determinar las necesidades de los usuarios a través de encuestas, para considerar la antropometría y la ergonomía como estándares en la especificación de mobiliario y espacios.

Facilitar actividades físicas que promuevan el movimiento.

Bienestar integral:

3

Priorizar el confort y la salud de los empleados mediante la selección de muebles ergonómicos, como sillas ajustables y escritorios de altura regulable.

Considerar las necesidades individuales de los trabajadores, proporcionando opciones para personalizar su entorno de trabajo, como espacios de trabajo flexibles y herramientas ergonómicas adaptadas a cada tarea.

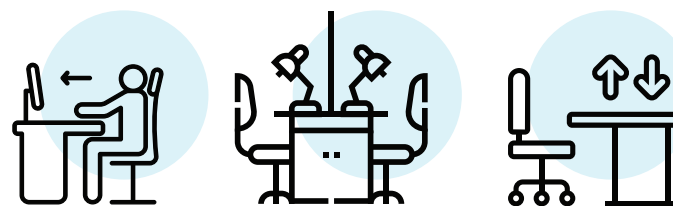
Promover posturas saludables y movimientos naturales mediante la distribución estratégica de los elementos del espacio, evitando la sobrecarga muscular y reduciendo el riesgo de lesiones laborales.

Ergonomía personalizada

4

Integrar espacios de bienestar y actividades físicas dentro del entorno laboral, como áreas de meditación, salas de yoga o gimnasios, que promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Fomentar una cultura organizacional que valore el autocuidado y la salud integral, proporcionando recursos y programas que apoyen el bienestar físico, mental y emocional de los empleados.



1. Manera en que sentimos la posición de nuestro cuerpo y el control neuromuscular del movimiento.

B. Sensorial, 5 sentidos

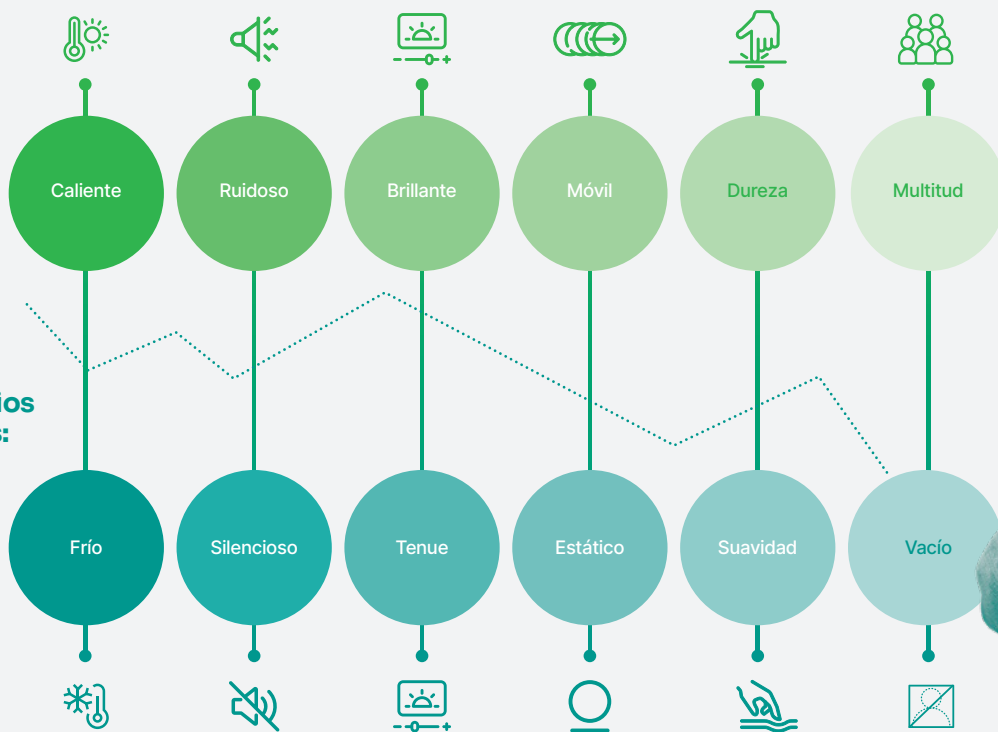
Espectro de necesidades

Impulsar la neurodiversidad en el área de trabajo es apoyar a cada empleado facilitando la configuración del espacio según las necesidades.

Estas sensibilidades espaciales impactan en el equipo de trabajo a diferentes niveles. Alguien hipersensible puede necesitar de un lugar que no lo sobreestime, y, por el contrario, una persona hiposensible requiera de un espacio que estimule sus sentidos. El diseño debe considerar estos factores con el fin de permitir a todos hacer uso del mismo sitio.

Balance de espacios complementarios:

Cada persona neurodivergente requiere de una solución espacial específica. Una persona puede requerir un lugar tranquilo y cálido, mientras que otra pueda necesitar uno frío y ruidoso.



B. Sensorial, 5 sentidos

Espectro de necesidades

Sobre los cinco sentidos proponemos diferentes recomendaciones que impactan el diseño de la siguiente forma:



1.

Visión:

Experimentar una sensación de orientación y bienvenida en un entorno laboral representa el primer paso hacia la inclusión y la sensación de pertenencia. Igual que sucede con los demás sentidos, las mentes neurodivergentes se arriesgan a una sobrecarga sensorial cuando se enfrentan a múltiples características visuales compitiendo entre sí. La presencia de una variedad excesiva de colores, texturas, símbolos, señales o patrones puede generar ansiedad, dispersar la atención y ocasionar confusión y desconexión.

Subtemas para tener en cuenta:

Color, texturas, patrones, iluminación y señalización: algunos colores tienen un impacto significativo en nuestras emociones, y la psicología del color es un buen punto de partida para establecer estrategias óptimas cuando pensamos en diseño neurodiverso. Una investigación realizada por PPG Industries, multinacional estadounidense especializada en la fabricación de pinturas y revestimientos, se centró específicamente en cómo los colores afectan a las personas con autismo. El estudio descubrió que los tonos rojos, azules y amarillos en su máxima intensidad deben evitarse

completamente. Por otro lado, el uso de colores vivos o fluorescentes opuestos en la rueda de colores, cuando se combinan, puede generar un brillo o efecto de movimiento que resulta perturbador o desorientador. Además, la decoración con contrastes marcados en patrones o texturas también puede resultar incómoda y sobreestimulante. En contraposición, los colores y texturas inspirados en la naturaleza tienden a ser especialmente tranquilizadores; las paletas de colores apagados y neutros son consideradas amigables para el neurodiverso.

B. Sensorial, 5 sentidos

Espectro de necesidades

En cuanto a patrones, sugerimos usar los que se dan en la naturaleza, como formas y curvas biomórficas. Estos generan menos “ruido” visual, que se cree que se debe a la evolución humana dentro de los paisajes naturales. Hay que evitar repetir formas geométricas de rayas, barras y materiales perforados que pueden brillar o moverse cuando se observan, particularmente en escaleras o pasillos. El vidrio es a la vez reflectante y transparente, lo que puede crear distracción o sobreestimulación; es mejor considerar persianas, cortinas o particiones permeables para apoyar la privacidad y evitar el deslumbramiento.

En cuanto a la iluminación, sistemas de certificación basados en bienestar como WELL, no consideran recomendaciones con cerebros neurodivergentes, donde la capacidad de controlar la iluminación y el nivel de estimulación es infinitamente mayor. La luz del Sol y el clima son variables y ajenas al usuario. Sin embargo, aquí las soluciones de control solar de acceso al usuario final se vuelven fundamentales.

Finalmente, y aunque debería estar disponible como opción y recomendación de especificación, consideramos que los espacios de trabajo y/o otros espacios alternativos para la comunidad neurodiversa deberían contar con iluminación graduable de forma general e individual, así se potencia el bienestar del usuario de acuerdo con sus necesidades específicas.



B. Sensorial, 5 sentidos

Olfato

2.

El uso de aromas para promover emociones en el lugar de trabajo es actualmente una herramienta subutilizada. Una investigación de la revista *Journal of Environmental Psychology* ha demostrado que el enfoque y el rendimiento se puede mejorar mediante el olor a café. En Japón, Takasago Corporation descubrió que el olor afectó la precisión de los digitadores, con un 54 % menos de errores cuando se difundió el aroma de limón a través del sistema de aire acondicionado, 33 % menos con olor a jazmín y un 20 % menos con lavanda.

Fotografía: Juan Fernando Castro



UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA / Arquitecto: diseño y construcción

Tres aspectos macro para controlar, en cuanto a olores en el espacio de trabajo:

- 1 Controlar o zonificar los olores que se están introduciendo al medioambiente por compañeros de trabajo, tales como comida, bebida o sudor (de aquellos postentrenamiento, kits de gimnasio o aquellos que viajan diariamente en zapatillas deportivas).
- 2 Los que vienen de la construcción o edificación en sí mismo, como vegetación, habitaciones, cocinas, accesorios o del medioambiente exterior, como la contaminación.
- 3 Aromas que quizás quieras introducir deliberadamente al medioambiente para una experiencia curada.

B. Sensorial, 5 sentidos

Olfato

Aspectos del control de los olores en el lugar de trabajo:

Es importante establecer una política laboral "libre de olores".



1

Crear microambientes de aromas que permitan a las personas adaptar sus preferencias.



2

Las personas que son hipersensibles al olfato necesitarán espacios donde puedan "escapar" del olor.



3

Utilizar ambientadores o productos de limpieza sin fragancia.

Diseñar salas de descanso o con el fin de fomentar el movimiento mientras los colegas buscan su bebida preferida.

4



5

En las áreas de trabajo próximas a zonas donde probablemente haya olores fuertes, como cocinas, considerar la ventilación en relación con el movimiento.

Zonificar olores que se introducen al medioambiente por los propios colegas.

6



Consideraciones de diseño neuroinclusivas:

- ✓ Si utiliza un olor curado, comprenda que una experiencia con el olor sería suficiente para intensificar la respuesta límbica. Quienes tengan hipersensibilidad al olfato necesitarán espacios donde puedan aislarse del olor, si así lo requieren.
- ✓ Considere la posibilidad de crear microambientes para que el aroma permita a las personas adaptarse a sus preferencias. No asuma la misma respuesta de todos; algunos olores pueden mejorar el estado de ánimo de alguien, aliviar la ansiedad y la tristeza, pero desencadenar ansiedad y ser abrumadores para otros.
- ✓ Crear zonas o microambientes de “aire limpio”, apoyados mediante purificadores de aire y vegetación y publicitarlos como tales.

B. Sensorial, 5 sentidos

Tacto

3. Tacto:

Para la parte de “sensación y experiencia táctil” hay que tener en cuenta los elementos del diseño que la mayoría de la gente tocará, como manijas de puertas, superficies de puestos de trabajo, carpintería arquitectónica y los cambios en la textura del piso para denotar diferentes zonas.

Fotografía: Jacobo Araya



B. Sensorial, 5 sentidos

Audición

4.

Audición:

Demasiado silencio e incluso un susurro en otro lugar capta la atención de las personas. Por ello, hay que bloquear la experiencia para reenfocarse mentalmente.

El ruido se asemeja al agua en su capacidad para filtrarse por los rincones, por lo que resulta útil considerar una combinación de enfoques al diseñar un espacio: sellarlo, absorberlo o enmascararlo.

Para cerebros neurodivergentes, el sonido puede generar aún más estrés cognitivo. El nivel de ruido promedio en una oficina es de 60 a 65 decibelios, esto significa que hay “interferencia del habla”. Cuando colegas o compañeros de trabajo hablan a una distancia de aproximadamente un metro entre ellos a un volumen normal, también cerca de los 60 decibelios, la voz de otra persona, también a un volumen normal, pero cerca, “interfiere” con la capacidad de procesar lo que se está intentando escuchar.

Los cerebros neurotípicos pueden comprender la oración debido a su procesamiento cortical y la capacidad de “filtrar” los sonidos excesivos. Sin embargo, para los cerebros neurodivergentes esto puede debilitar y agotar sus recursos cognitivos, especialmente para aquellos que tienen trastornos de procesamiento, hipersensibilidad o que padecen misofonía (una sensibilidad extrema a sonidos basados en patrones como golpeteos, tics, zumbidos, masticación, etc.).



El documento técnico de Julian Treasure, *Building in Sound*, describe que al escuchar a alguien hablar mientras se lee o escribe reduce la productividad hasta en un

66%

Fotografía: Juan Fernando Castro



MASTERCARD / Interior Architects y StudioSUR: diseño, Arqint: construcción.

Consideraciones de diseño neuroinclusivas en acústica:

- ✓ Diseñar con la acústica en mente desde el principio. Superficies duras de moda como metal, vidrio y piedra aumentarán la reverberación y los niveles de ruido, así que es mejor usarlas con moderación o de manera consciente junto con otros materiales más suaves.
- ✓ En el espacio existente, una solución rentable es reducir la reverberación utilizando paneles montados en la pared, plafones de techo o separadores, que también pueden funcionar para interrumpir las distracciones visuales.
- ✓ Diseñar deliberadamente zonas más activas/ruidosas junto a zonas más tranquilas/de bajo tráfico para proporcionar variedad y opciones. Ofrecer áreas tranquilas, ya sea espacios abiertos o cerrados, dedicadas a apoyar la concentración intensa.
- ✓ En sentido operacional, contemplar la posibilidad de combinar el diseño espacial, la señalización e, incluso, políticas empresariales para indicar la disposición de una persona a ser interrumpida. Habitualmente sugerimos la creación de espacios tranquilos que también funcionen como zonas de “No molestar”.

B. Sensorial, 5 sentidos

Sentido del gusto

5.

Sentido del gusto:

En el diseño neuroinclusivo el gusto se relaciona con la alimentación y la nutrición, y el olfato con la estimulación del sistema límbico para desencadenar emociones y comportamientos. Si las empresas tienen políticas de alimentación subsidiadas o patrocinadas, estas pueden enfocarse en hábitos saludables, lo que contribuye al bienestar, la productividad y el desarrollo de emociones positivas. Se recomienda investigar con los trabajadores los sabores y las experiencias gustativas que tienen impactos favorables en el entorno laboral.



Buenas prácticas WELL de alimentación y relacionamiento social enfocadas en el bienestar:

Desde una perspectiva, antropológica y evolutiva, comer juntos tiene una tradición primitiva como adhesivo social. Es un hecho bien establecido que las comidas son un elemento de socialización. No hay mejor lugar para construir equipos o conectar con clientes e invitados que alrededor de una mesa de comida o durante una conversación alrededor de una bebida favorita.

La alimentación implica ofrecer alimentos frescos, limitar los que son poco saludables e incentivar los hábitos de alimentación benéficos. Algunas de las palabras claves

incluyen diabetes, aditivos y conservantes, macronutrientes, síndrome metabólico, grasas saturadas.

Las personas asocian la alimentación con:



C. Mente – Cognitivo

Estrategias de diseño como incluir vegetación interior natural, espacios y políticas de restauración, productividad y enfoque, pueden aliviar el estrés laboral y la ansiedad, reducir ausencias y mejorar la percepción de salud y bienestar.

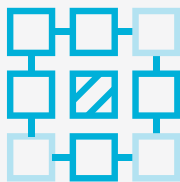
Según una investigación del International WELL Building Institute, aproximadamente el 30 % de la población adulta en EE. UU. experimentará una condición mental de salud durante su vida.

Según la Organización Mundial de la Salud, la depresión por sí sola se establece como la mayor causa de discapacidad global.

Diseño resimercial (residencial/comercial).

El diseño inspirado en las amenidades del ámbito hotelero y/o residencial, sirven como base estética y funcional para generar una sensación de bienestar en los usuarios finales. En resumen, son conectores con la sensación de sentirse en el hogar y generar emociones y experiencias de cercanía, calidez y felicidad.

Recomendaciones de diseño:



Espacios específicos de restauración



Contemplación



Relajación



Espacios tipo santuario y/o meditación



Espacio de silencio y recuperación

D. Comunidad / Social

Considerar en el diseño espacios que permitan a los individuos acceder, participar y prosperar, es esencial para desarrollar resultados individuales y colectivos que promuevan el bienestar integral de todos.

Deben considerarse siempre lugares dentro del diseño interior que promuevan la integración colectiva de toda la población neurodiversa y neurotípica sin distinción. Aquí la flexibilidad y adaptabilidad del espacio debe permitir acomodarse a dife-

rentes necesidades según el caso. Esta categoría, como todas, se conecta y complementa entre sí, pero especialmente es más poderosa integrándose con recomendaciones de diseño de la categoría de Mente/Cognitivo.

- Espacios grupales de uso múltiple como zonas de alimentación y trabajo tipo *work cafes*.
- Espacios de colaboración digital.
- Espacios grupales colaborativos de reunión espontánea, como puntos de hidratación de contemplación cerca de ventanas con iluminación natural, obras de arte o puntos focales con concepto restaurativo.
- Espacios grupales silenciosos.



VISA / Arquint: diseño y construcción.

Fotografía: Juan Fernando Castro



Fotografía: Juan Fernando Castro

IFF / Briko: diseño, Arquint: construcción.



Fotografía: Juan Fernando Castro

MASTERCARD / Interior Architects y StudioSUR: diseño, Arqint: construcción.

E. Bienestar / Humanización



ESRI / Arquint: diseño y construcción.

Siempre considerando el bienestar y la salud integral de los usuarios finales, tanto neurodiversos como neurotípicos, esta última categoría busca integrar las cuatro anteriores buscando ofrecer soluciones de diseño conectadas y particulares a las necesidades puntuales del colectivo específico del proyecto y cliente. Pensamos en un nuevo bienestar, un bienestar que considera al individuo, a la comunidad y al planeta como un todo.

Finalmente, queremos mencionar la certificación WELL v2, del International WELL Building Institute, que es una referencia complementaria, basada inicialmente sobre recomendaciones y buenas prácticas que se ajusten a cada caso específico.

Sus diez conceptos como visión general, e inicialmente sus subsiguientes precondiciones, son un excelente apoyo para un diseño amigable neurodiverso.



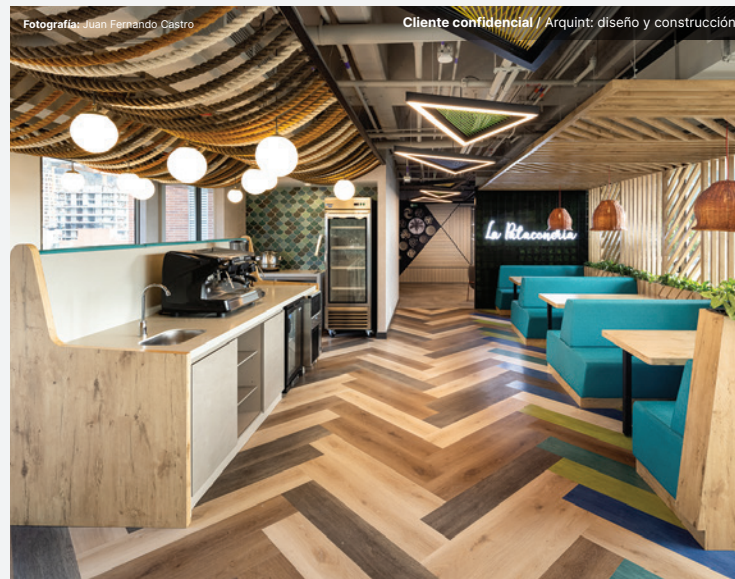
▲ Concepto del aire

El objetivo es alcanzar altos niveles de calidad del aire interior durante toda la vida útil de un edificio, mediante diversas estrategias que incluyen eliminar o reducir fuentes, diseño y operación activa y pasiva, e intervenciones en el comportamiento humano.



▲ Concepto del agua

Aborda la calidad, distribución y control del agua líquida en un edificio, incluyendo características para la disponibilidad y los umbrales de contaminantes del agua potable, y para gestionar el agua y evitar daños a materiales y condiciones ambientales.



◀ Concepto de alimentación

Requiere la disponibilidad de frutas y verduras bajo la transparencia nutricional, fomentando entornos alimentarios donde la opción más saludable sea la más fácil.



IFF / Briko: diseño, Arquint: construcción.

Fotografía: Juan Fernando Castro

▲ Concepto de movimiento

Fomenta la actividad física en la vida diaria mediante diseño ambiental, políticas y programas que integren oportunidades de movimiento en la cultura, edificios y comunidades.

Fotografía: Didier Sogamoso

COLMENA SEGUROS / Arquint: diseño y construcción.



▼ Concepto de luz

Promueve la exposición a la luz y busca crear entornos de iluminación que favorezcan la salud visual, mental y biológica.



HELM BANK / Arquint: diseño y construcción.

◀ Concepto de confort térmico

Insta a la productividad humana y a proporcionar el máximo de confort térmico a todos los usuarios del edificio, mediante diseño y control mejorados del sistema HVAC y al cumplir con preferencias térmicas individuales.

► **Concepto de mente**

Favorece la salud mental mediante estrategias de políticas, programas y diseño que aborden factores que influyen en el bienestar cognitivo y emocional.



Fotografía: Juan Fernando Castro

MASTERCARD / Interior Architects y StudioSUR: diseño, Arqint: construcción.

Fotografía: Jacobo Araya



Ciente confidencial / Arqint: diseño y construcción.

◀ **Concepto de sonido**

Fortalece la salud y bienestar de los ocupantes al identificar y mitigar parámetros de confort acústico que influyen en las experiencias en el entorno construido.

► Concepto de materiales

Reduce la exposición humana a productos químicos que puedan afectar la salud durante la construcción, remodelación, amueblado y operación de edificios.



◄ Concepto de comunidad

Apoya el acceso a atención médica esencial. Construye una cultura de salud que satisfaga diversas necesidades de la población y establece una comunidad de ocupantes inclusiva y comprometida.

Bibliografía

BBC. Qué es la neurodiversidad y cómo algunas empresas aprovechan las mentes diferentes. Redacción. BBC News Mundo. 17 de febrero de 2020

Designing a Neuroinclusive Workplace, Milliken, HCG, Sapio-Research. 2023

Designing a Neurodiverse Workplace, HOK. 2019

Learning from Biodiversity to Support Neurodiversity in the Workplace. Perkins&Will. Georgia Metz, Author (Jesse Walz, Contributor) | April 15, 2022.

The 7 Principles. Centre for Excellence in Universal Design. <https://universaldesign.ie/about-universal-design/the-7-principles>. International Well Building Institute, WELL Certification Standard v2.

Workplace neurodiversity: designing for difference. Mmoser Associates. <https://www.mmoser.com/ideas/workplace-neurodiversity/>



“

La función de los edificios es mejorar las relaciones humanas: la arquitectura debe facilitarlas, no hacerlas peores.

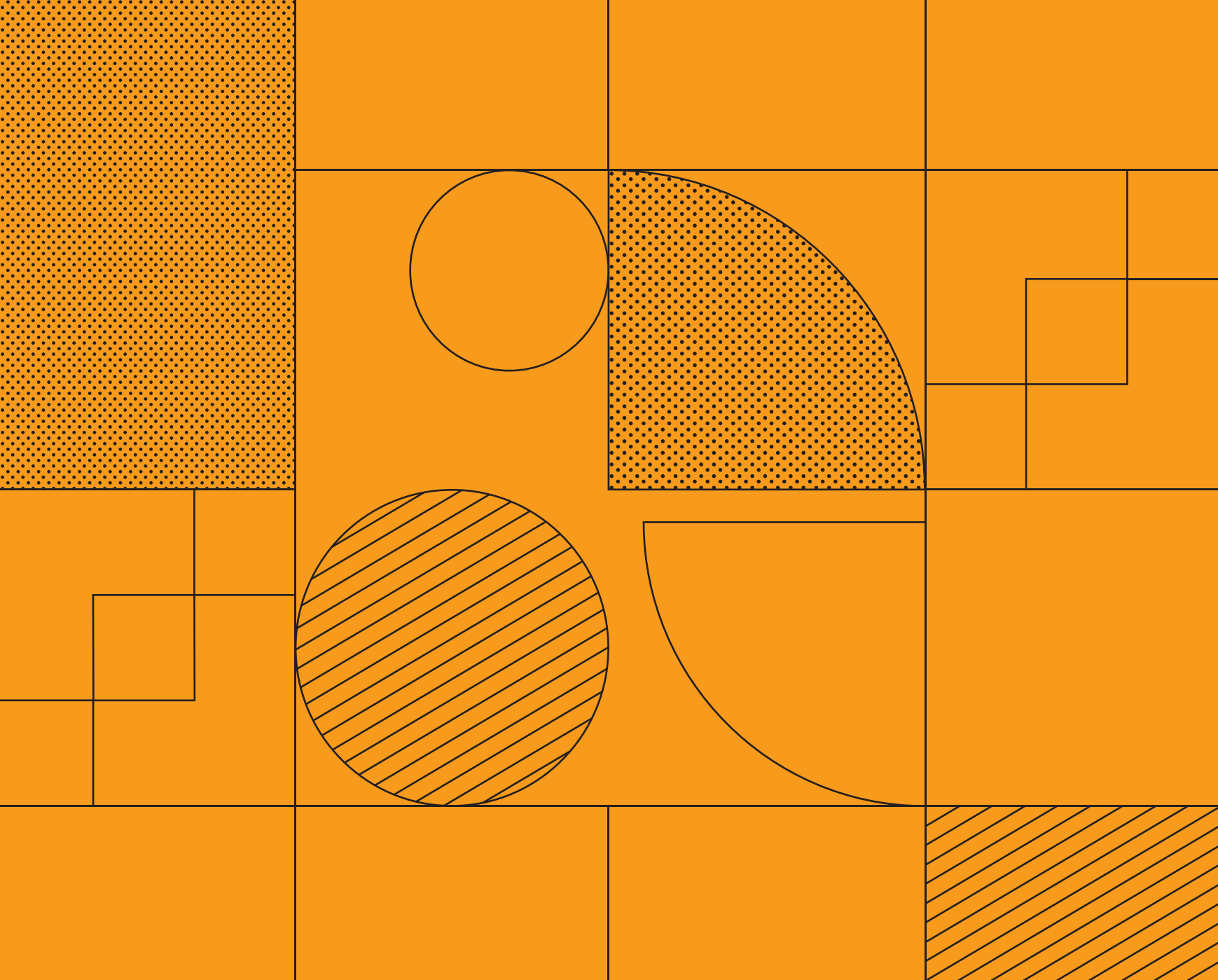
Ralph Erskine.

ACCESIBILIDAD

“El diseño inclusivo va más allá de darle resolución al espacio físico, es comprender que las personas tenemos necesidades diferentes y todos percibimos, usamos, entendemos, vivimos y queremos los espacios de maneras diferentes. Y es en esa diversidad de pensamientos donde encontramos las herramientas para transformarlo”.

ANDRÉS AGUILERA R.
Gerente de Diseño

.....

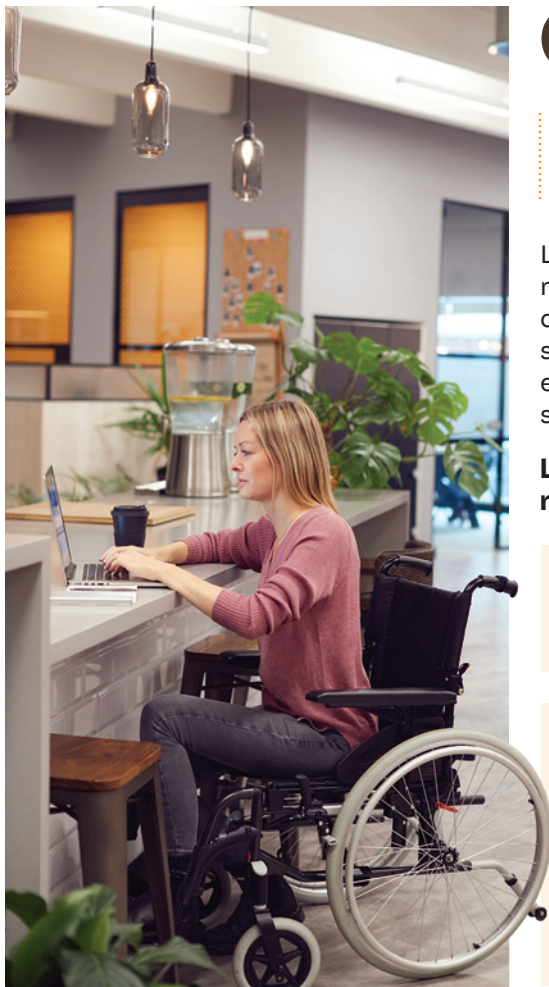




Como arquitectos, diseñadores y creativos sabemos que nuestra profesión nos convierte en gestores del reflejo del cambio y de los avances de nuestra sociedad. Debemos comprometernos a generar espacios y entornos que no solo sean funcionales y estéticamente agradables, sino que también sean accesibles para todas las personas, sin importar sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

Se trata de que nuestras ideas y proyectos tengan un enfoque humano y centrado en el usuario, que busque garantizar la igualdad de oportunidades y el pleno disfrute de los espacios públicos y privados por parte de todos los miembros de la sociedad. La vía de alcance a esto es el diseño arquitectónico inclusivo, aun cuando a primera vista se asocie con conceptos complejos de implementar. Por ello, es tan importante promover el diseño arquitectónico inclusivo y comprender que no se trata de una utopía o una carga costosa para los proyectos de construcción.

En realidad, se basa en principios sencillos y prácticas accesibles que pueden ser incorporadas en cualquier etapa del proceso de diseño, desde la concepción inicial hasta la ejecución final. En este capítulo, exploraremos las bases y los desafíos del diseño arquitectónico visto desde la accesibilidad al medio físico, veremos los principios que permitirán que sea aplicable a nuestros proyectos y algunas herramientas para crear espacios para todos.



Contenido

La accesibilidad y el diseño inclusivo son dos conceptos fundamentales para crear un mundo más justo e igualitario para todas las personas.

La accesibilidad se refiere a la condición que permite que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, puedan acceder, utilizar y disfrutar de un espacio, producto o servicio de forma segura y autónoma. El diseño inclusivo busca crear espacios, productos y servicios accesibles y utilizables por todas las personas, sin importar sus capacidades.

La importancia de la accesibilidad y el diseño inclusivo radica en que permiten:



Promover la inclusión: la accesibilidad y el diseño inclusivo permiten que todas las personas puedan participar en la sociedad de forma equitativa.



Mejorar la calidad de vida: la accesibilidad y el diseño inclusivo pueden mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, permitiéndoles una mayor independencia y autonomía.



Aumentar la rentabilidad: la accesibilidad y el diseño inclusivo pueden aumentar la rentabilidad de las empresas, ya que les permite llegar a un mercado más amplio de clientes.

Algunos términos relevantes en materia de accesibilidad y diseño inclusivo son:

Universalidad: la universalidad se refiere al diseño de productos, entornos y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o diseño especial.

Discapacidad: la discapacidad es una condición física, sensorial o cognitiva que limita la capacidad de una persona para realizar ciertas actividades.

Accesibilidad física: la accesibilidad se refiere a la capacidad de las personas con discapacidades físicas para acceder y utilizar un espacio o producto.

Accesibilidad sensorial: la accesibilidad sensorial se refiere a la capacidad de las personas con discapacidades sensoriales, como la visión o la audición, para acceder y utilizar un espacio o producto.

Accesibilidad cognitiva: se refiere a la capacidad de las personas con discapacidades cognitivas para entender y utilizar un espacio o producto.



Adaptabilidad: es la posibilidad de modificar una estructura o un entorno físico para hacerlo accesible para personas con discapacidad.

Diseño para todos: el diseño para todos es un término similar al diseño inclusivo, que busca crear espacios y productos que sean accesibles y utilizables por todas las personas.

Entorno accesible: un entorno accesible es un espacio que ha sido diseñado para que pueda ser utilizado por todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Itinerario accesible: es la parte libre del espacio destinado a la deambulación para todas las personas en todo el largo de su trazado. Permite establecer un primer criterio de ordenación de los diferentes ámbitos del edificio, su equipamiento y servicios.

Practicabilidad: es la posibilidad de modificar una estructura o un entorno físico para hacerlo parcialmente accesible, brindando un grado restringido de adaptabilidad.

Tecnología de asistencia: la tecnología de asistencia es un dispositivo o sistema que ayuda a las personas con discapacidades a realizar actividades que de otra manera no podrían realizar.

Es importante tener en cuenta que estos son solo algunos de los términos más relevantes en materia de accesibilidad y diseño inclusivo. Hay muchos otros términos que podrían ser mencionados, y la terminología puede variar según el contexto.

Desafíos del diseño arquitectónico inclusivo: una mirada global

El diseño arquitectónico inclusivo busca crear espacios accesibles y utilizables para todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

Aunque este enfoque es fundamental para construir una sociedad más justa e igualitaria, aún enfrenta desafíos que deben abordarse.

1

Datos demográficos globales

Se estima que 1 de cada 4 personas tendrá algún tipo de discapacidad en 2050.



La población mundial está envejeciendo, con un aumento significativo en la cantidad de personas con discapacidades relacionadas con la edad. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS).

2

Falta de conciencia y conocimiento



Muchos arquitectos y diseñadores aún no están familiarizados con los principios del diseño inclusivo. Esto puede llevar a la creación de espacios que no son accesibles para todas las personas.

3

Barreras económicas



El diseño inclusivo puede ser más costoso que el diseño tradicional, lo que puede ser un obstáculo para su implementación en algunos proyectos.

4

Normativas y regulaciones inconsistentes



Las normas y regulaciones sobre accesibilidad varían de un país a otro, lo que puede dificultar la aplicación de un enfoque global al diseño inclusivo.

5

Poca participación de miembros de la comunidad



Es fundamental que las personas con discapacidad participen en el proceso de diseño para asegurar que sus necesidades sean tomadas en cuenta.

6

Estética vs. funcionalidad



En algunos casos puede existir un conflicto entre la estética y la funcionalidad del diseño inclusivo. Es importante encontrar un equilibrio entre ambos aspectos.

7

Falta de formación y educación



Se necesita una mayor formación y educación para que los arquitectos, diseñadores y otros profesionales del sector de la construcción comprendan los principios del diseño inclusivo.

8

Dificultades en la adaptación de edificios existentes



Adaptar edificios existentes para que sean accesibles puede ser un proceso complejo y costoso.

9

Desinformación y estereotipos



Existen muchos estereotipos y desinformación sobre las personas con discapacidad, lo que puede dificultar la aceptación del diseño inclusivo.

Buenas prácticas en diseño inclusivo

Es importante concientizar e informar a arquitectos, diseñadores, políticos y el público en general para que comprendan la relevancia del diseño inclusivo, e inviertan en investigación y desarrollo para crear soluciones que lo hagan más asequible y fácil de implementar. No obstante, ya hay muchos ejemplos de buenas prácticas alrededor del mundo. Algunos son:

Edificios públicos

El Centro Pompidou en París, Francia, es un edificio público diseñado para ser accesible por personas con discapacidades. Igualmente, el Museo del Oro en Bogotá, que cuenta con rampas, ascensores y señalización en braille para facilitar el acceso.



Viviendas

Barcelona, España, Chile y Argentina han desarrollado programas para promover la construcción de viviendas accesibles.



Recordemos que la arquitectura inclusiva busca crear espacios accesibles y utilizables por todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Este capítulo sirve como guía para conocer y aplicar los principios del diseño inclusivo al diseñar un espacio.



Espacios públicos

El Parque Nacional de Yosemite en California, Estados Unidos, ha implementado una serie de medidas para que sea más accesible para personas con discapacidades. Otro ejemplo es TransMilenio, el sistema de transporte público de Bogotá que cuenta con buses y estaciones accesibles para personas con discapacidades.

Principios del diseño inclusivo: universalidad

Este es el principio fundamental del diseño inclusivo.

Un espacio universal es aquel que puede ser utilizado por todas las personas, independientemente de sus capacidades o limitaciones.



Criterios de universalidad:



Equidad: todos los usuarios deben tener las mismas oportunidades de acceso y uso del espacio.



Claridad: la información y los controles deben ser claros y concisos.



Flexibilidad: el espacio debe ser adaptable a las necesidades de diferentes usuarios.



Consistencia: el diseño debe ser consistente en todo el espacio.



Simplicidad: el espacio debe ser fácil de entender y usar.



Predictibilidad: el espacio debe ser predecible para que los usuarios puedan anticipar cómo funciona.

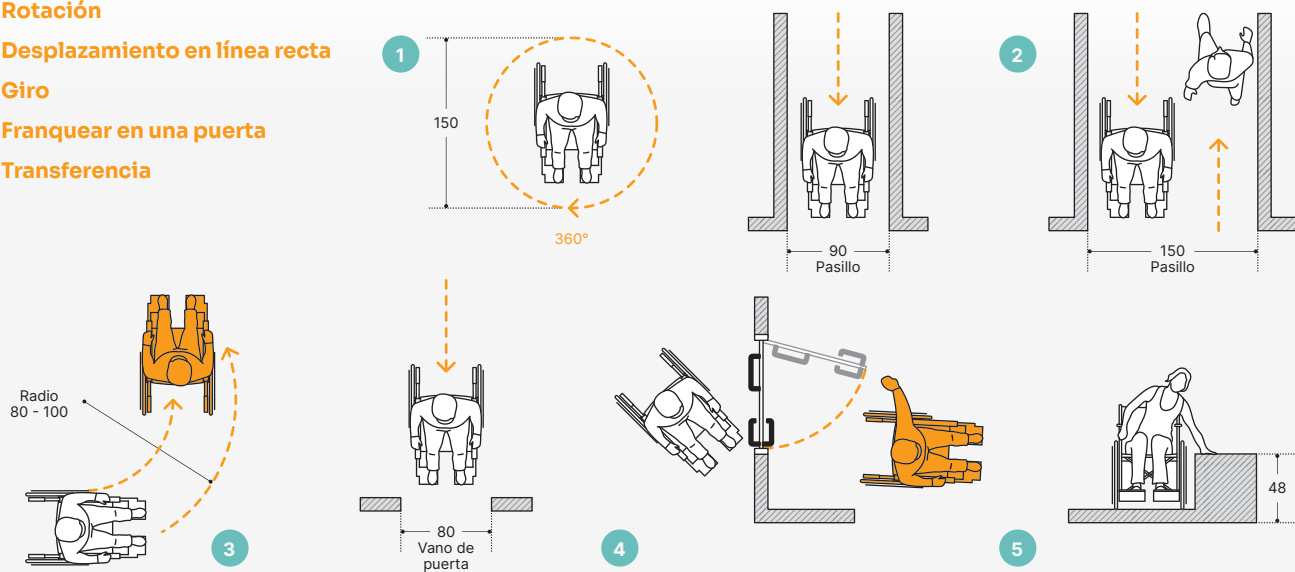
Ejemplos de aplicación de la universalidad

(con enfoque en la norma Icontec NTC6047)¹

Circulación: para permitir el paso de personas con movilidad reducida.

Ancho mínimo: no debe ser inferior a 1.80 m para tráfico constante en dos sentidos; no debe ser inferior a 1 200 mm para tráfico no frecuente en dos sentidos; cada 25 m debe haber un espacio de paso y giro de al menos 1 800 mm x 2 000 mm y 1.20 m para permitir el paso de dos personas en silla de ruedas.

1. Rotación
2. Desplazamiento en línea recta
3. Giro
4. Franquear en una puerta
5. Transferencia



Unidad de medida: cm

¹ Norma Técnica Colombiana NTC6047. 2013-12-11. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración Pública.

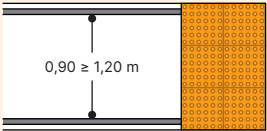
Pendiente máxima de rampas: 8 % al 10 %, con descansos cada 9 metros y barandas en ambos lados.

Medidas: ancho mínimo y máximo.

Superficie libre al inicio y fin de la rampa. Descansos.

Ancho mínimo y máximo:

El ancho se mide entre zócalos ya que las sillas de ruedas ocupan el espacio comprendido por debajo de los pasamanos.



Cálculo de rampa

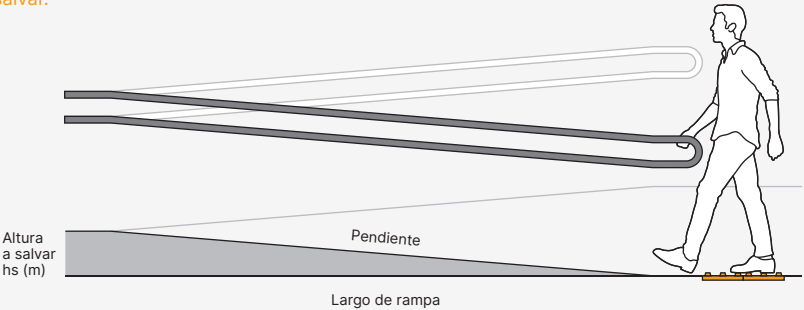
Altura total a salvar h_s (m) X "L" = Largo de rampa
(h_s : altura a salvar en metros. L: valor de la columna "Relación Alto/Largo")

Tabla de pendientes longitudinales máximas para rampas rectas interiores.

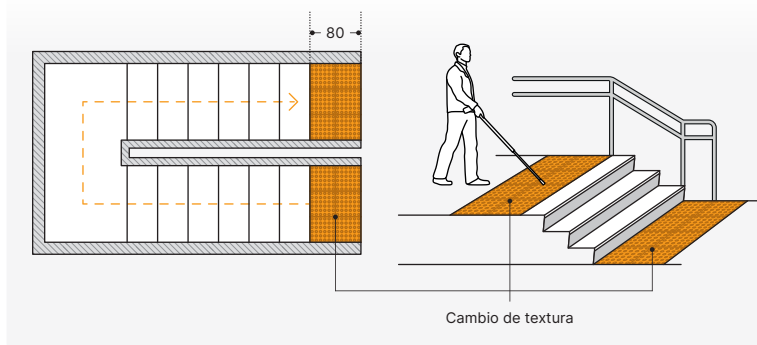
Altura total a salvar h_s (m)	Porcentaje (%)	Relación Alto / Largo	Observaciones
$h_s < 0,075$	20,00	1:5	Sin descanso
$0,075 \leq h_s < 0,200$	12,50	1:8	
$0,200 \leq h_s < 0,300$	10,00	1:10	
$0,300 \leq h_s < 0,500$	8,33	1:12	
$0,500 \leq h_s < 0,750$	8,00	1:12,5	Con descanso
$0,750 \leq h_s < 1,000$	6,25	1:16	
$1,000 \leq h_s < 1,400$	6,00	1:16,6	
$h_s < 1,400$	5,00	1:20	

Paso 1
Veo el rango en el que está mi altura total a salvar.

Paso 2
Me fijo el valor "L" que corresponde.

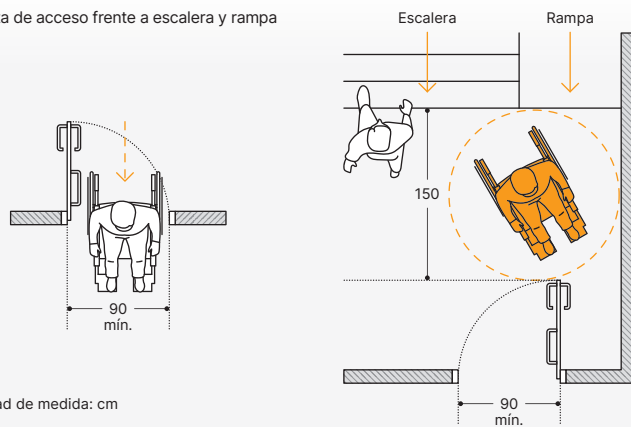


Peldaños antideslizantes en las escaleras: con una altura y profundidad adecuada, y borde contrastante.



Puertas con un ancho mínimo de 90 cm: permitiendo el paso de una silla de ruedas.

Puerta de acceso frente a escalera y rampa

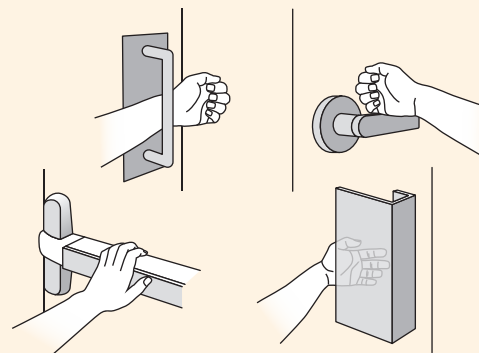


Unidad de medida: cm

Puertas

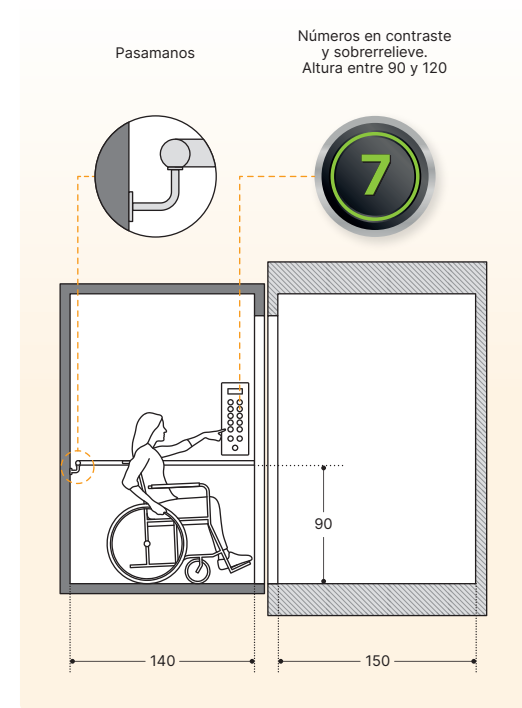
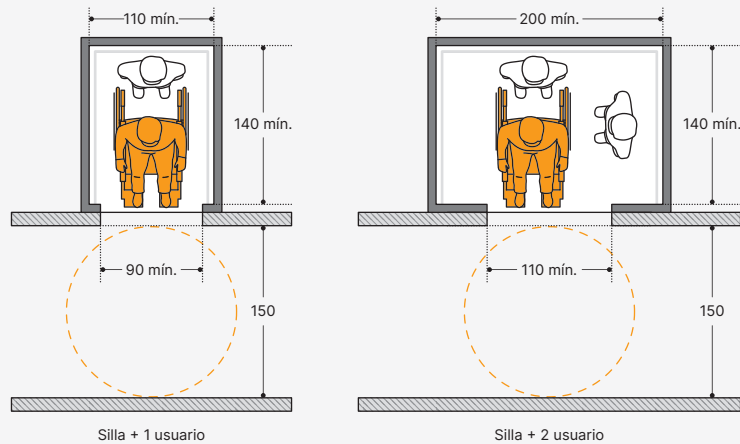
Las puertas son muy importantes en la cadena de accesibilidad de una edificación y basta con un centímetro para hacer la diferencia entre acceder o no al recinto. (ver f.40 y 41).

- Las puertas de acceso a edificaciones de uso público deben tener un ancho mínimo de 90 cm (vano de 100 cm).
- En puertas interiores se recomienda mantener un ancho libre mínimo de 80 cm (vano de 90 cm). Esta medida es considerada universal.
- La puerta debe abrirse en 90° como mínimo.
- En todos los casos, la manilla debe ser anatómica, con mecanismos de presión o de palanca y estar situada a 95 cm de altura.



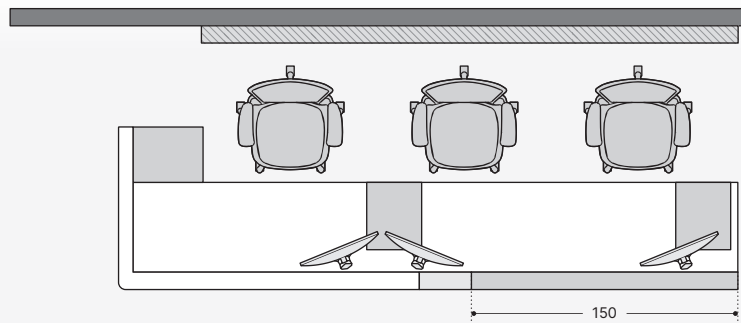
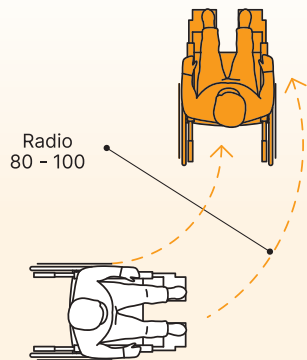
Ascensores accesibles: con botones a una altura adecuada, espacio para una silla de ruedas e indicador de piso audible y visual.

Medida de ascensor con alto nivel de comodidad



Mobiliario: el mobiliario debe ser de altura accesible para personas con movilidad reducida y personas en silla de ruedas.

- **Altura accesible de mesas y sillas:** adaptada a diferentes usuarios, incluyendo personas en silla de ruedas.
- **Sillas con reposabrazos y asiento firme:** para mayor estabilidad y comodidad.
- **Espacio para que una persona con silla de ruedas pueda acceder a las mesas:** sin obstáculos y con espacio de maniobra.



Elementos visuales y auditivos redundantes: la información visual debe ser legible para personas con baja visión y la información auditiva debe ser audible para personas con baja audición. Es importante que sea redundante y en diferentes formatos (visual, auditivo, táctil) para asegurar la comprensión de todos.



Información visual legible para personas con baja visión:

utilizando un tamaño de letra adecuado, contraste entre la información y el fondo con colores distinguibles.



Elementos auditivos audibles para personas con baja audición:

con un volumen adecuado y sistemas de amplificación si es necesario.



Señalización táctil para personas con discapacidad visual: en braille y altorrelieve, indicando rutas, obstáculos y puntos de interés.



Usabilidad simple y funcional

La usabilidad se refiere a la facilidad con la que un espacio puede ser utilizado por todas las personas. Un espacio usable es aquel que es fácil de entender, usar y navegar.

Criterios de usabilidad:



Eficacia: los usuarios deben poder realizar las tareas que desean de manera eficiente.



Eficiencia: los usuarios deben poder realizar las tareas con el mínimo esfuerzo posible.



Satisfacción: los usuarios deben sentirse satisfechos con la experiencia de usar el espacio.



SURA / Arquint: diseño.

Ejemplos de aplicación de la usabilidad:



Diseño simple e intuitivo

Sin complejidad innecesaria, el diseño del espacio debe ser simple y fácil de entender.



Claridad

La información y los controles deben ser claros, legibles, comprensibles y concisos.



Consistencia

El diseño debe ser consistente en todo el espacio.



Predictibilidad

El espacio debe ser predecible para que los usuarios puedan anticipar cómo funciona.

Equidad e igualdad de uso

La equidad se refiere a la igualdad de oportunidades para todas las personas en el uso del espacio. Un espacio equitativo es aquel que no discrimina a ningún usuario y que ofrece las mis-

mas oportunidades a todos. Junto a la igualdad de uso buscan garantizar que el espacio sea accesible y utilizable por todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Ejemplos de aplicación de la equidad:



Eliminación de barreras físicas: el espacio debe estar libre de barreras físicas que puedan impedir el acceso de las personas con discapacidad (rampas, ascensores, espacios de circulación amplios).



Información accesible: la información debe estar disponible en formatos accesibles para personas con diferentes discapacidades.



Diseño inclusivo: el diseño del espacio debe tener en cuenta las necesidades de todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Criterios de equidad:



Igualdad de acceso: todos los usuarios deben tener las mismas oportunidades de acceder al espacio.



No discriminación: el diseño no debe discriminar a ningún usuario.



Accesibilidad universal: el espacio debe ser accesible para todas las personas.



Flexibilidad

La flexibilidad se refiere a la capacidad del espacio para adaptarse a las necesidades de diferentes usuarios. Un espacio flexible es aquel que puede ser modificado y reconfigurado para diferentes usos.

Criterios de flexibilidad:



Adaptabilidad: el espacio debe ser adaptable a las necesidades de diferentes usuarios.



Modularidad: el mobiliario y los elementos del espacio deben ser modulares y reconfigurables.



Escalabilidad: el espacio debe ser escalable para poder adaptarse a diferentes tamaños de grupos.



Ciente confidencial / Arqint: diseño y construcción.

Fotografía: Jacobo Araya

Ejemplos de aplicación de la flexibilidad:



Mobiliario modular: el mobiliario debe ser modular y reconfigurable para poder adaptarse a diferentes usos y necesidades.



Espacios multifuncionales: los espacios deben ser multifuncionales para poder ser utilizados para diferentes actividades.



Tecnología adaptable: la tecnología debe ser compatible con diferentes dispositivos de asistencia como lectores de pantalla o software de reconocimiento de voz.

Seguridad y tolerancia al error

Buscan minimizar los riesgos y las consecuencias de errores involuntarios. Esto implica que el diseño sea seguro y minimice la posibilidad de accidentes.

Ejemplos de aplicación:



Diseño seguro: minimizar riesgos y errores mediante la señalización adecuada, la protección de elementos peligrosos y la eliminación de obstáculos.



Advertencias: sobre peligros y errores utilizando señales visuales, auditivas o táctiles.



Características seguras de interrupción: para evitar accidentes, como botones de emergencia o sistemas de parada automática.



MERCADO LIBRE FUNZA / Arquitecto: diseño y construcción.

Fotografía: Juan Fernando Castro

Bajo esfuerzo físico

Este criterio busca que el espacio sea accesible para personas con movilidad reducida. Esto implica que el diseño

cumpla con las normas de accesibilidad y permita el acceso y uso del espacio por parte de estas personas.



Ejemplos de aplicación:



Espacios con dimensiones apropiadas: para el alcance y la manipulación de elementos, con pasillos amplios y áreas de descanso accesibles.



Posición corporal neutra: para evitar esfuerzo físico innecesario, con mobiliario ergonómico y alturas adecuadas.



Minimizar acciones repetitivas: y esfuerzo físico continuado, mediante la automatización de tareas y la disposición accesible de los elementos.



Línea de visión clara: para usuarios de pie y sentados, mediante la disposición adecuada del mobiliario y la altura de los elementos.



Alcance confortable: de elementos importantes, como interruptores, manijas y grifos.



Espacio para ayudas técnicas.

Especificaciones y detalles constructivos relevantes

“Para la mayoría de nosotros el diseño es invisible. Hasta que falla”
Bruce Mau (diseñador canadiense).

Rampas:

Pendiente máxima: 8 % al 10 %.
Longitud máxima: 9 m.
Pasamanos en ambos lados a una altura de 0.90 m.
Superficie antideslizante.
Área de descanso cada 9 m.

Puertas:

Ancho mínimo: 0.90 m.
Manijas fáciles de operar.
Espacio libre de obstáculos en el área de apertura.

Ascensores:

Botones a una altura accesible (entre 0.90 m y 1.20 m).
Espacio para una silla de ruedas.

Indicador de piso audible y visual.

Elementos visuales y auditivos:

Contraste adecuado entre la información y el fondo. Tamaño de letra legible para personas con baja visión.

Señales audibles con un volumen adecuado.
Señalización táctil en braille y altorrelieve.

Consideraciones adicionales:



Superficie del suelo

Debe ser firme, antideslizante y sin obstáculos.



Iluminación

Debe ser adecuada para las diferentes actividades que se realizan en el espacio, evitando el deslumbramiento.



Acondicionamiento acústico

Debe controlar el ruido y la reverberación para facilitar la comunicación.



Espacios de descanso

Deben estar disponibles en diferentes puntos del espacio, con asientos accesibles.



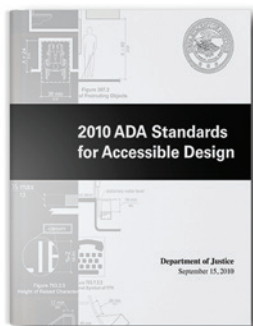
Herramientas para el diseño inclusivo



Las herramientas de diseño inclusivo ayudan a los profesionales como arquitectos y diseñadores interesados en vincular el diseño universal, permitiendo identificar y eliminar las barreras que dificultan el acceso y uso de los espacios por parte de personas con discapacidad.

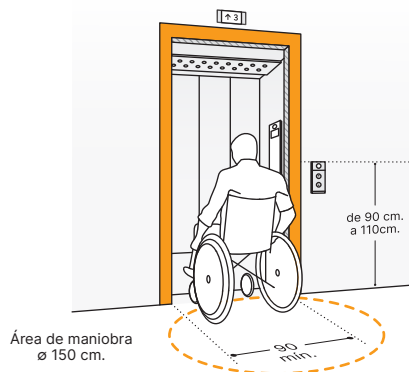
La inversión en herramientas de diseño inclusivo puede ayudar a evitar costes adicionales en el futuro, como la adaptación de espacios que no son accesibles y mejoras en la imagen pública de las empresas, ya que contribuyen al posicionamiento como líderes en responsabilidad social. Algunas de las herramientas más reconocidas son:

Herramientas de evaluación:



Listas de verificación: son documentos que contienen una lista de criterios de accesibilidad que deben cumplirse en un espacio, y permiten evaluar la accesibilidad de un espacio según criterios específicos. Algunos ejemplos de estas listas son la lista de verificación de accesibilidad de la ADA (*Americans with Disabilities Act*) y la Guía de accesibilidad del Consejo Superior de Colegios de Arquitectos de España.

Pruebas de usuario:



Permiten obtener retroalimentación de personas con discapacidad para determinar la accesibilidad de un espacio, como las pruebas de usuario con personas en silla de ruedas para evaluar la accesibilidad de rampas y ascensores, o las pruebas de usuario con personas con discapacidad visual para evaluar la accesibilidad de la señalización.

Simuladores de accesibilidad:



Son programas informáticos que permiten visualizar cómo un espacio sería utilizado por personas con diferentes discapacidades. Como, por ejemplo, el Simulador de accesibilidad SimSense y el Simulador de accesibilidad AXIIM.

Herramientas de diseño:



Guías de diseño: ofrecen recomendaciones sobre cómo crear espacios accesibles, incluyendo dimensiones, materiales y colores. Algunas de las guías más reconocidas son la Guía de diseño inclusivo del AIA (*American Institute of Architects*), Guía Práctica de Accesibilidad Sistema Distrital de Discapacidad GUIPA de la Alcaldía de Bogotá, Manual Práctico de Diseño Universal, Buenos Aires Ciudad, Estándares ADA (*American with Disabilities Act*), entre otras.

Normas y reglamentos: establecen los requisitos mínimos de accesibilidad para los espacios públicos y privados. Por ejemplo, la Norma ISO 21542:2011 y la Norma ICONTEC NTC 6047.

Software de diseño: incorpora funciones que ayudan a los arquitectos a crear espacios accesibles, permitiendo la detección de obstáculos y la verificación de las dimensiones.

Herramientas de comunicación:



Señalización: informa a las personas sobre las características de accesibilidad de un espacio, como las señales en braille para personas con discapacidad visual y las señales pictográficas para personas con discapacidad cognitiva.

Guía práctica para el diseño arquitectónico inclusivo

Fase de prediseño

Actividad	Sí	No	Observaciones
Involucrar a la comunidad (que las personas con discapacidad participen en el proceso de diseño desde el inicio, para asegurar que sus necesidades sean tomadas en cuenta).			
Realizar un análisis del contexto (el entorno social, cultural y físico del proyecto para identificar las necesidades específicas).			
Establecer objetivos claros (del proyecto en términos de accesibilidad e inclusión).			
Definir el presupuesto (ya que el diseño inclusivo puede ser más costoso que el diseño tradicional).			
Aplicar los principios del diseño universal (que se basan en que el diseño debe ser utilizable por todas las personas, independientemente de sus capacidades).			
Considerar la diversidad de usuarios (tener en cuenta las diferentes necesidades de los usuarios, incluyendo personas con discapacidades físicas, sensoriales y cognitivas).			
Priorizar la accesibilidad (debe ser una prioridad en el diseño, no una consideración secundaria).			
Utilizar materiales y productos accesibles			
Realizar pruebas de usuario (con personas con discapacidad para asegurar que el diseño sea efectivo).			

Fase de construcción

Actividad	Sí	No	Observaciones
Supervisión y control de calidad (para asegurar que se cumplan los requisitos de accesibilidad).			
Formación del personal (el personal de construcción debe ser capacitado en los principios del diseño inclusivo).			
Utilizar técnicas de construcción accesibles			

Fase de postocupación

Actividad	Sí	No	Observaciones
Evaluación del proyecto (hacerlo una vez finalizado para asegurar que cumple con los objetivos de accesibilidad e inclusión).			
Mantenimiento y reparación (se debe realizar un mantenimiento regular del proyecto para asegurar que se mantenga accesible para todas las personas).			

Bibliografía

American Institute of Architects. <https://www.ada.gov/>

Centre Pompidou. <https://www.centrepompidou.fr/es/visita/accesibilidad>.

Informe de envejecimiento y salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS) del 1 de octubre de 2022 (<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>)

Guides for Equitable Practice. <https://www.aia.org/resource-center/guides-equitable-practice>

G.U.I.P.A. Guía Práctica de Accesibilidad. Sistema Distrital de Discapacidad / Mesa Distrital de Accesibilidad. Alcaldía Mayor de Bogotá. Diciembre del 2019.



“

La inclusión de la diversidad sexual en las estrategias sociales fortalece el tejido de la comunidad al asegurar que todos los miembros se sientan valorados y comprendidos.

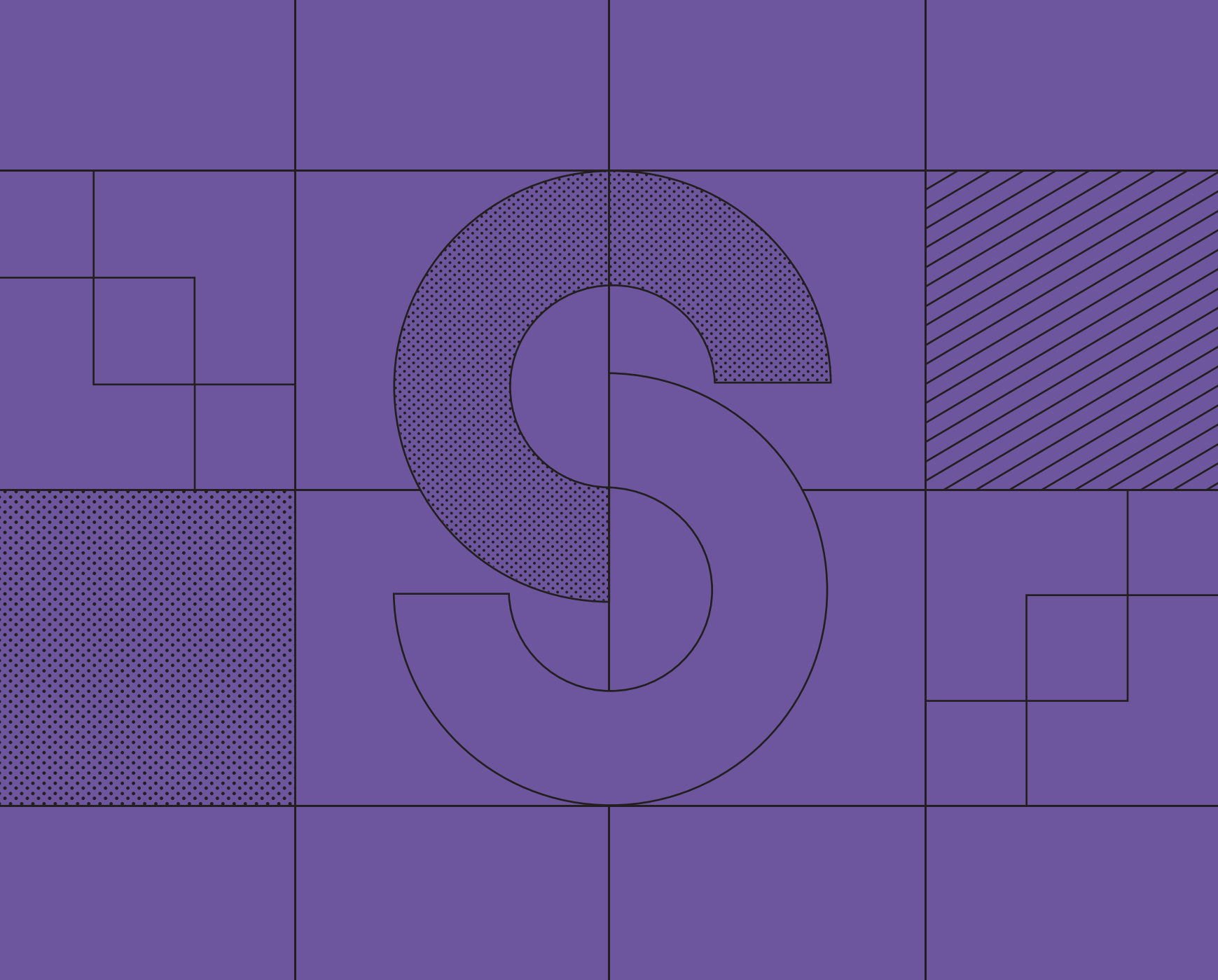
Elena Rodríguez, (Inclusion of Sexual Diversity in Schools from the Teachers' Perspective: A Qualitative Study).

DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO

“Género, sexualidad, creencias, al final todos somos
personas, todos somos iguales”.

ALEXANDER MERCHÁN
Arquitecto Diseñador

.....





Hace referencia a las infinitas posibilidades desde las que las personas podemos asumir, manifestar y vivir nuestras preferencias, expresiones, orientaciones e identidades en términos sexuales y de género.



A pesar de que en la teoría esta puede evidenciarse mediante pensamientos, creencias, actitudes, valores, conductas, prácticas, entre otras, hay que reconocer que históricamente y en términos prácticos, la sexualidad ha sido relegada y minimizada a un esquema binario y hetero normado que ha impuesto una única postura, oprimiendo e invisibilizando otras formas de percibirse o identificarse.

Dicha exclusión se da a distintos niveles y permea el ámbito privado e íntimo, y trasciende a otras esferas sociales y políticas en las que habitamos de manera colectiva, que requieren una transformación para garantizar la dignidad, el respeto por la diferencia, la equidad y la humanidad.

El ámbito laboral es un campo en el que se hace pertinente abordar la diversidad sexual, ya que allí se desarrollan posiciones, relaciones jerárquicas y patrones de comportamiento que pueden generar marginalización de lo que se considera diferente. Trasladar las necesidades de la comunidad LGBTIQ+ a otras esferas que trascienden lo privado se encamina a dignificar a quienes han sido invisibilizadas, violentadas o discriminadas en su identidad en el entorno público.

Asumir que la identidad sexual y de género no es ni debería ser únicamente aquello que somos cuando nadie nos ve, sino que es un espectro que va más allá y hace presencia en todos los ámbitos de nuestra vida, es esencial para problematizar de qué manera podemos construir entornos que proporcionen comodidad para todas las personas y que reconozcan el derecho que tienen los cuerpos e identidades de habitar de forma segura los mismos espacios y manifestarse libremente.



Ahora más que nunca, la sociedad se muestra receptiva frente a estos temas, y reconoce la labor y el esfuerzo de las personas que forman parte de la comunidad. La visibilidad ha jugado un papel importante en ese progreso, en el que las personas diversas sexualmente comienzan a sentirse representadas y parte del capital cultural. Sin embargo, en la cotidianidad siguen apareciendo desafíos frente a situaciones de discriminación, especialmente para ciertos

grupos dentro de la comunidad LGBTQ+ cuya diversidad sexual ha desfavorecido la creación de sentido de bienestar dada la baja aceptación y la ignorancia en general frente a estos temas. En el espectro laboral, como en muchas otras dimensiones, existen circunstancias que requieren modificación o revisión frente a políticas o estrategias sobre diversidad sexual, con el fin de crear entornos seguros y cómodos para todos los trabajadores sin discriminación alguna.

La construcción de bienestar para las personas sin distinción debe ser una apuesta en las oficinas, garantizando el acceso equitativo del derecho al trabajo y eliminando la desigualdad de diversas condiciones laborales para ciertos grupos poblacionales a razón de su raza, género, creencia, etc.

Estrategias para promover la diversidad sexual en entornos laborales inclusivos



Espacios en donde pueda desenvolverse con libertad

Generar y fortalecer el diseño e implementación de entornos laborales en favor del bienestar de todas las personas, creando especial protección a su diversidad sexual.

Garantizar la privacidad en los espacios de trabajo es una estrategia importante para el bienestar laboral con un enfoque inclusivo con las capacidades diversas y la diversidad sexual.

En el auge de los *coworkings*, las mesas de trabajo amplias, etc., una apuesta del diseño para desde su quehacer profesional propiciar comodidad, es incluir espacios cerrados o células de absoluta privacidad que cubran la necesidad en sentido individual y no colectivo de tener lugares para

trabajar sin la sensación de ser observado o sin la interacción permanente con otras personas, haciendo un uso voluntario y autónomo de estos espacios y garantizando que a ellos tengan acceso todas las personas cuando lo requieran. Esta estrategia podría contribuir a la comodidad, por ejemplo, de las personas que poseen capacidades diversas o neurodivergencias como el autismo, así como para las personas transgénero, quienes podrían acudir a este lugar en momentos donde se sientan intimidadas u observadas.

El uso autónomo de estos espacios deberá ir acompañado de la implementación de capacitaciones para las buenas prácticas en espacios abiertos, generando que estas células no constituyan un esquema de segregación o aislamiento que invisibilice a ciertos grupos, sino que representen un momento de calma o equilibrio en situaciones de crisis o estrés.

Los espacios de privacidad en las oficinas no solo son una cuestión de comodidad, sino de derechos fundamentales.

Proporcionar áreas donde las personas puedan tener conversaciones confidenciales, tomar pausas o simplemente trabajar sin preocupaciones innecesarias sobre su intimidad es esencial para su bienestar emocional y su desempeño laboral. Estos espacios no solo deben estar disponibles, sino también diseñados con sensibilidad a lo diverso, para que se garantice el uso a todas las personas. La necesidad de proponer desde el diseño estos espacios, como células que desde su diseño incorporen materiales amigables, favorecen la privacidad y el silencio y garantizan la necesaria comodidad de estar solos en determinado momento de la jornada laboral.



Como se mencionó anteriormente, es importante que no se conviertan en un criterio de aislamiento para sectorizar aún más a la comunidad; al contrario, debe ser un espacio de uso autónomo y periódico que permita la participación de las personas en contextos colectivos y en el uso de estas células, articulando ambas posibilidades desde el diseño, así como la sensibilización en el uso de los espacios.



La implementación de baños sin género o baños para todos en los espacios de trabajo emerge como una solución innovadora que promueve la inclusión y el bienestar de las personas LGBTIQ+.

Baños para todos los géneros

(All Gender Bathroom)

Los baños neutros son una estrategia muy importante para proporcionar seguridad y privacidad a las personas con sexualidades y géneros diversos, especialmente las transgéneros y las no binarias.

El baño ha sido un espacio que durante mucho tiempo ha creado desigualdades sociales sistémicas para una amplia gama de grupos marginados (mujeres, personas negras, personas con discapacidades físicas, etc.). Ante la concepción binarista en el uso de los baños, como forma más reciente de esa discriminación, la implementación de baños sin género o baños para todos en los espacios de trabajo emerge como una solución innovadora que promueve la inclusión y el bienestar de las personas LGBTIQ+.

Además, es una apuesta por desaprender la construcción social del género, proporcionándoles accesibilidad y comodidad en el uso del baño sin temor a ser juzgadas

o discriminadas. La implementación de esta estrategia debe acompañarse de la concientización y la sensibilización sobre la necesidad de generar espacios más inclusivos, ya que existen prejuicios frente al tema.

Es necesario pensar las necesidades fisiológicas de manera individual, entendiendo que la propuesta arquitectónica de los baños ha sido en sentido doméstico concebida de esa forma; por ser la que genera mayor comodidad y privacidad. En espacios públicos, por el contrario, se ha optado por crear baños de uso colectivo, que no corresponden a esa necesidad personal y corporal, sino a lógicas de diseño y construcción que buscan el aprovechamiento del espacio. La posición de la arquitectura, entonces, debe estar encaminada a incorporar ambas cosas, pero, sobre todo, a garantizar que esta necesidad se satisfaga en absoluta privacidad, tal y como sucede en el contexto doméstico.

La implementación de puertas de piso a techo para garantizar intimidad, poner espejos dentro de los cubículos para generar espacios en donde las personas diversas puedan arreglarse sin sentirse observadas o juzgadas, son algunos de los mecanismos que deben articularse con la propuesta misma de los baños. Se trata de crear baños sin género, de crear un espacio único para todas las personas donde se respete el sentido individual del acto y donde se piense en las necesidades específicas de todos, en cuanto a accesibilidad, integridad, dignidad, privacidad y comodidad.

Un baño inclusivo o de género neutro es un espacio diseñado para garantizar la comodidad y seguridad de todas las personas, independientemente de su identidad de género, capacidad física o cualquier otra característica.



Aquí hay una descripción detallada de las características físicas y arquitectónicas que deben considerarse al diseñar un baño inclusivo:



Accesibilidad: el primer principio fundamental es la accesibilidad. El baño debe ser accesible para personas con discapacidades físicas, incluyendo personas en sillas de ruedas. Debe tener suficiente espacio para maniobrar, puertas anchas, y barras de apoyo.



Privacidad: cada cabina debe proporcionar un alto nivel de privacidad, asegurando que las personas se sientan cómodas y seguras al usar el baño. Las puertas deben ir desde el suelo hasta el techo para evitar espacios abiertos que comprometan la privacidad.



Iluminación adecuada: el baño debe tener una iluminación adecuada que no sea demasiado brillante o demasiado tenue, para garantizar la visibilidad y el confort visual de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades visuales.



Espacio para cambiadores: si es posible, debe incluirse un espacio para cambiadores de bebés que sea accesible para todas las personas, independientemente de su género.



Inodoros y lavamanos accesibles: debe haber inodoros y lavamanos accesibles para personas con discapacidades físicas, así como para personas de todas las alturas.



Espacio suficiente: el diseño del baño debe contemplar suficiente espacio para que varias personas puedan utilizarlo simultáneamente sin sentirse abarrotadas.



Marcas de identificación claras: es importante que las señales y marcas de identificación en el baño sean claras y comprensibles para todos, evitando símbolos que puedan excluir a ciertos grupos.



Espacios de descanso: si es posible, se pueden incluir bancos o áreas de descanso dentro del baño para aquellas personas que necesiten tomar un respiro o relajarse por un momento.



Espacios versátiles: el diseño del baño debe poderse adaptar a las necesidades cambiantes de los usuarios. Por ejemplo, algunas cabinas podrían ser fácilmente convertibles para acomodarse a personas con necesidades específicas, como cambiadores para adultos o personas con discapacidades.



El uso de códigos visuales en espacios laborales es otra de las formas en las que el diseño puede contribuir a crear un ambiente acogedor para personas diversas sexualmente. Dentro de estos códigos visuales se encuentran:

Códigos Inclusivos

El uso de señalización inclusiva con símbolos como arcoíris, corazones o banderas LGBTQ+, que proporciona, además de visibilidad y representación, la posibilidad de entender esos espacios como seguros y libres de prejuicios o violencias.

La decoración diversa, que incorpora elementos decorativos que celebren la diversidad, a partir de carteles, murales y otras obras de arte que representen a la comunidad LGBTQ+ y sus aportes a la sociedad.

El desarrollo de políticas visuales de no discriminación. Hacer visibles las políticas de no discriminación genera entornos más seguros y recuerda a las personas diversas que dentro del contexto laboral otras personas se preocupan por proteger sus derechos y generar garantías cuando exista alguna situación que atente contra estos.

La identificación visual de espacios seguros y confidenciales. Con los ítems anteriores, utilizar códigos visuales para identificar espacios seguros y confidenciales para personas diversas garantiza una mayor proximidad para su objetivo y articula de mejor forma lo propuesto arquitectónicamente.

La identificación de pronombres. Proporcionar a los empleados la opción de incluir sus pronombres en sus tarjetas de identificación o en los sistemas de correo electrónico puede ayudar a crear un ambiente más inclusivo para personas trans y no binarias, evitando la presunción del género y promoviendo el respeto hacia la identidad de género de cada individuo.

La generación de esquemas de capacitación y sensibilización. El uso de presentaciones visuales, gráficos y videos que destaquen la importancia de crear un ambiente seguro y respetuoso para todas las personas más allá de su identidad o sus preferencias, puede ayudar a reforzar los mensajes clave y facilitar la comprensión, generando ambientes laborales más tolerantes.

Bibliografía

- Álvarez, D., & Ríos, S. (2019). Diseño y diversidad en el lugar de trabajo: Perspectivas sobre la inclusión de género y orientación sexual. *Diseño Urbano*, 22(2), 50-66. <https://doi.org/10.9876/du.2019.0034>
- Fernández, A., & Castro, J. (2020). Inclusión y diseño de espacios: La importancia de considerar la diversidad sexual en oficinas. *Revista de Psicología y Espacios Laborales*, 8(3), 45-60. <https://doi.org/10.6789/rpel.2020.0045>
- García, T., & Jiménez, F. (2021). Diseño de oficinas inclusivas: Integración de la diversidad sexual en el entorno laboral. *Archivos de Diseño y Construcción*, 15(2), 89-104. <https://doi.org/10.2345/adc.2021.0090>
- López, R., & Hernández, A. (2020). Espacios de trabajo inclusivos: Estrategias de diseño para la diversidad de género y orientación sexual. *Diseño y Sociedad*, 19(3), 33-50. <https://doi.org/10.5678/dys.2020.0011>
- Molina, V., & Castro, R. (2022). Oficinas inclusivas: Integrando la diversidad sexual en el diseño de espacios laborales. *Arquitectura y Sociedad*, 17(4), 32-47. <https://doi.org/10.5432/ays.2022.0045>
- Morales, C., & Ruiz, P. (2019). Diversidad sexual y diseño de oficinas: Hacia un entorno laboral inclusivo. *Cuadernos de Arquitectura y Urbanismo*, 27(1), 72-88. <https://doi.org/10.2345/cau.2019.0072>
- Ortega, L., & Cordero, P. (2021). Estrategias de diseño para espacios de trabajo inclusivos: Enfoque en la diversidad sexual. *Revista de Diseño y Inclusión*, 13(1), 77-92. <https://doi.org/10.3210/rdi.2021.0056>
- Rodríguez, M., & Pérez, J. (2021). Diseño de espacios inclusivos: Consideraciones para la diversidad sexual en oficinas. *Revista de Arquitectura y Diseño*, 12(2), 45-59. <https://doi.org/10.1234/rad.2021.0045>
- Sánchez, E., & Morales, G. (2018). Creando entornos de trabajo inclusivos: El rol del diseño en la diversidad sexual. *Journal de Innovación en Espacios de Trabajo*, 11(1), 22-37. <https://doi.org/10.4567/jiet.2018.0022>
- Vargas, L., & Soto, M. (2022). El impacto del diseño en la inclusión de empleados LGBTQ+ en el lugar de trabajo. *Revista de Diseño y Gestión*, 14(4), 56-70. <https://doi.org/10.8765/rdg.2022.0089>



“

**La diversidad es el arte de pensar
independientemente juntos.**

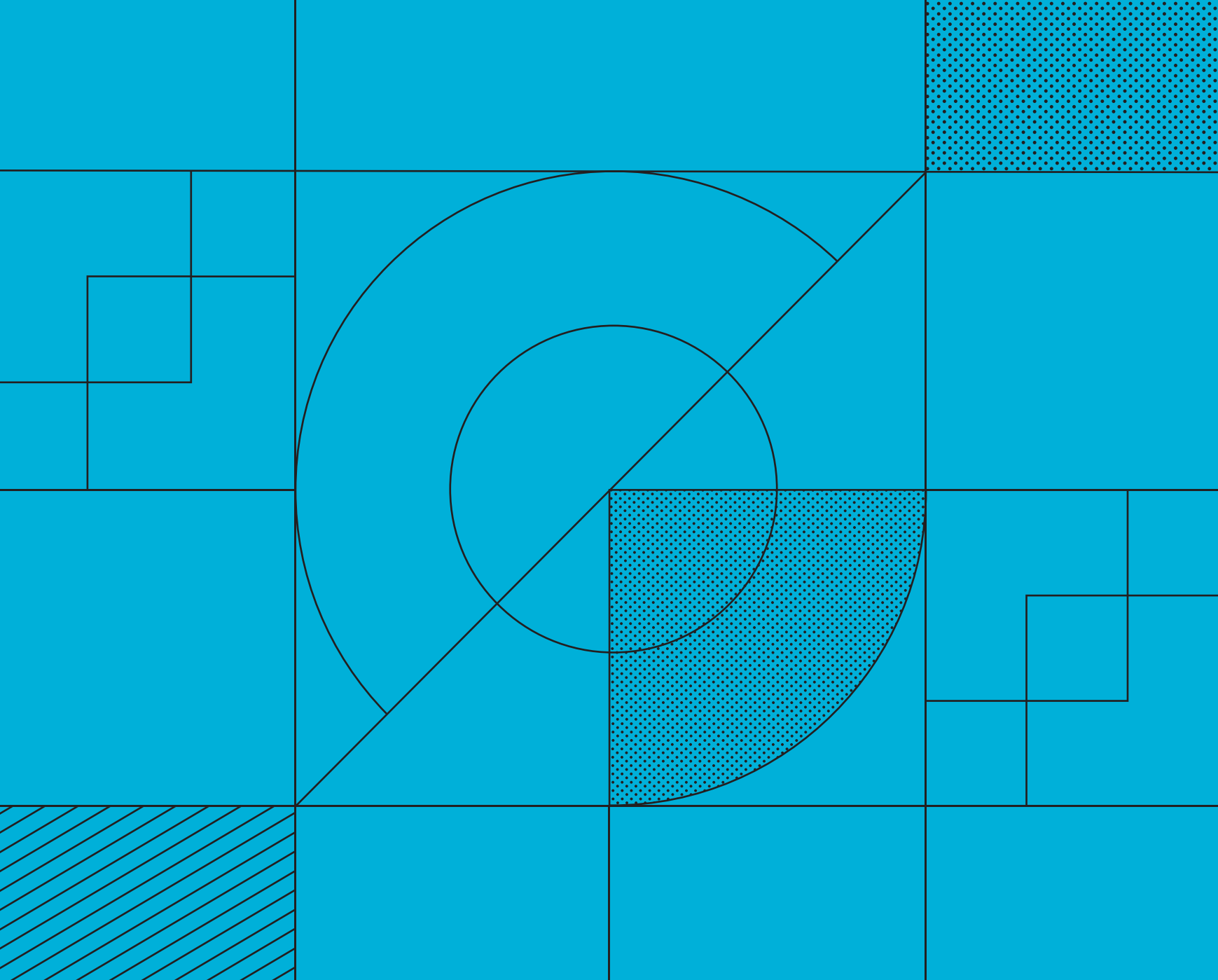
Malcolm Forbes.

DIVERSIDAD GENERACIONAL

"Reconocer y entender la diversidad generacional existente en los espacios de trabajo no solo promueve un entorno inclusivo, sino que a su vez incentiva el potencial creativo y colaborativo de cada individuo, fortaleciendo a la organización y su capacidad para enfrentar los desafíos del futuro".

ANAMARÍA ORTIZ
Gerente de Diseño

.....



GENERACIONES

Presentes en el mundo laboral



En un entorno laboral cada vez más diverso, el diseño de espacios que fomenten la inclusión y la colaboración intergeneracional se convierte en un elemento crucial para el bienestar y la productividad de los equipos.

Este capítulo explora la importancia de crear ambientes laborales que respondan a las necesidades de las distintas generaciones presentes en el mundo del trabajo actual. Desde la generación silenciosa hasta la generación Z, cada grupo aporta perspectivas y requisitos únicos que deben ser considerados para diseñar espacios funcionales y seguros.

A través de estrategias de diseño que van desde la ergonomía ajustable hasta la integración tecnológica y la creación de espa-

cios colaborativos y flexibles, buscamos proporcionar soluciones que promuevan la interacción positiva y el aprendizaje entre generaciones. Esta visión inclusiva no solo mejora la experiencia de los empleados, sino que también fortalece la cohesión y la innovación dentro de las organizaciones. En este contexto, analizaremos ejemplos prácticos y propuestas de diseño que han demostrado ser eficaces en la creación de entornos laborales inclusivos y armoniosos, destacando su impacto positivo en empresas como Google y Colmena Seguros.

Generaciones presentes en el mundo laboral

En este manual encontrarán diferentes capítulos que pueden tener estrategias en común, lo cual se convierte en un hilo conductor que nos permite identificar la correlación entre cada diversidad.



(1920-1940)

La generación silenciosa

Se caracteriza por identificar una jerarquía y estructura organizacional clara.

Aunque su presencia en el entorno laboral actual es menos predominante, sus aportes y necesidades de diseño son significativos para garantizar un ambiente inclusivo.

Se inclinan por diseños ergonómicos que garanticen la comodidad y espacios que permitan la privacidad.

Es una generación que tiene mucho que enseñar y podría compartir su conocimiento en espacios como auditorios.

(1946-1964)

Los Baby Boomers

Son la generación con más experiencia laboral.

Para ellos son muy importantes los espacios *one to one*, donde se pueda dar una reunión acogedora que fomente la interacción presencial.

Las oficinas privadas o semiprivadas son valoradas por ellos al proporcionarles un sentido de pertenencia y estabilidad; y, por supuesto, un mobiliario ergonómico que asegure su comodidad.

(1965–1980)**La Generación X****Prefiere la independencia y la versatilidad.**

Para esta generación los espacios flexibles son un *must* en sus entornos laborales ideales porque les permite modificar su configuración según la situación o sus requerimientos.

Asimismo, son indispensables espacios para el descanso y la desconexión para su bienestar.

Por otro lado, identificamos que la tecnología amigable, de fácil entendimiento, que les permita completar múltiples tareas es una de sus principales necesidades.

(1981–1996)**Los Millennials****Buscan la colaboración, la innovación y la tecnología como elemento principal.**

Esta generación busca espacios abiertos que permitan el *brainstorming* y un ambiente de trabajo dinámico.

La estética de los espacios con un estilo moderno y colores neutros refleja la identidad de esta generación y fomenta su creatividad.

(1997)

en adelante

La Generación Z**Son totalmente digitales y buscan entornos laborales que fomenten la adaptabilidad y la innovación.**

Para esta generación se deben diseñar espacios que se adapten fácilmente a diversos usos y a diferentes configuraciones, permitiéndoles realizar distintas tareas en un solo lugar.

Los ambientes digitales son necesarios para facilitar la colaboración virtual y a su vez para permitirles capacitarse y aumentar su aprendizaje.

La tecnología como herramienta principal para la eficiencia es el denominador.

Al final podemos pensar que las necesidades de cada uno nos vuelven una unidad, ya que el entendimiento y la adaptación a las diversas formas de trabajar y vivir de cada generación nos llevan a un entorno más integrado y colaborativo.

Bienestar en el espacio de trabajo

Además de reconocer las diferentes generaciones que existen en los entornos laborales, es importante entender cómo los entornos y espacios influyen en la satisfacción de un trabajador.



Los entornos y espacios influyen en la satisfacción de un trabajador. Según una encuesta realizada entre más de

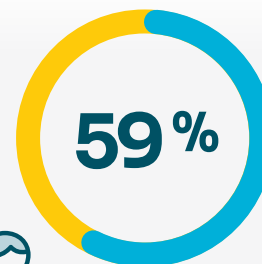
70.000

trabajadores de diez países

Según una encuesta realizada entre más de 70.000 trabajadores de diez países, solo el 59 % se siente satisfecho con sus oficinas.¹

Los factores más comunes de insatisfacción derivan del estrés, ya que su entorno laboral no les permite concentrarse o relajarse. La falta de flexibilidad es otro factor, porque al no poder trabajar en otros lugares sienten que se afecta su calidad de vida. La poca adecuación o definición entre espacios abiertos y cerrados en función de la actividad a realizar y la posibilidad de personalizar o controlar el espacio, fueron también mencionados.

La insatisfacción laboral conduce a la desmotivación y bajo compromiso, generando pérdidas económicas significativas.



De trabajadores se siente satisfecho con sus oficinas.

En la UE se gastan anualmente 12.000 millones de euros en problemas relacionados con el dolor de espalda debido a entornos de trabajo deficientes.

Steelcase, en su estudio, caracteriza el bienestar en seis factores:



Estar completamente involucrado en las tareas laborales.



Ser auténtico y genuino en el entorno profesional, mantener una actitud positiva.



Sentir una conexión con los colegas, disfrutar de una buena salud física e intelectual, y tener un propósito claro en las actividades laborales.

¹ Artículo "Estudio sobre el bienestar en el espacio de trabajo", realizado por Steelcase.



No hay que desconocer las prioridades de las últimas generaciones, que buscan o prefieren un salario emocional respecto a los beneficios no monetarios que las empresas pueden ofrecerles.

Para esta generación las prioridades frente a calidad de vida, bienestar emocional y equilibrio entre la vida personal y laboral pesan más que un salario alto.

Lo que las generaciones Z y Millennials quieren en el ámbito laboral.²



52 %
Considera cambiar de empleador este año

(Generación Z entre 18 y 24 años Millennials)

31.000 personas de 31 diferentes países participaron en el estudio

Causas principales de renuncia al trabajo:

- Bienestar y equilibrio entre la vida personal y laboral



De empleados en Latinoamérica prioriza la salud y el bienestar.



De las personas consideran la transición al híbrido en el próximo año.



De la generación Z está aún más dispuesta a cambiar de trabajo para vivir en una ubicación diferente.



De los encuestados está considerando mudarse porque puede trabajar de forma remota en su trabajo actual.

Es el continente que más le da importancia a este factor

Por esto, deben buscarse estrategias que promuevan el bienestar en tres frentes:

Físico



El bienestar físico a través de la ergonomía e incentivar el movimiento en el espacio de trabajo, sensoriales.

Cognitivo



El bienestar cognitivo a través de la conexión cuerpo y mente.

Emocional



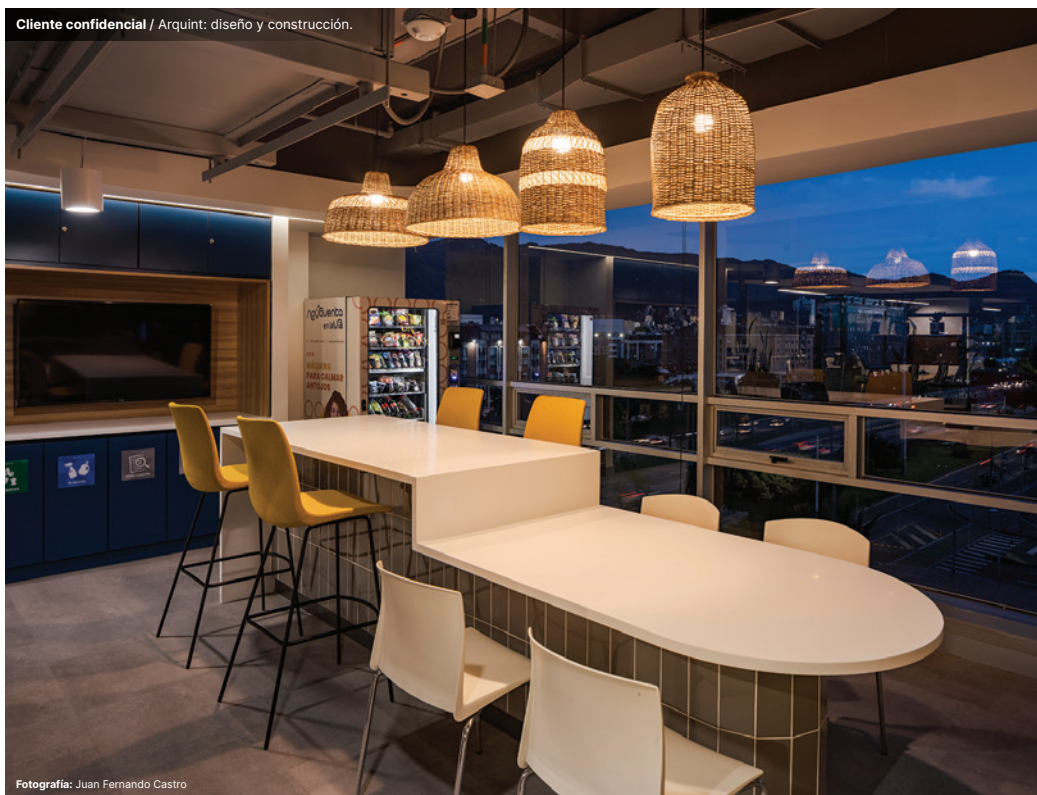
El bienestar emocional a través de incentivos sensoriales.

Tipos de espacios e interacciones entre generaciones

Espacios de colaboración

Estos espacios permiten la interacción multigeneracional y fomentan dinámicas donde se intercambia conocimiento.

Incluir dentro del programa zonas de encuentros informales, donde se presente –por ejemplo– una conversación informal y espontánea entre diferentes generaciones alrededor de una actividad común como lo es tomar un café.





COLMENA SEGUROS / Arquitecto: diseño y construcción.

Fotografía: Didier Sogamoso

Es importante pensar en espacios de reunión interactivos donde la tecnología colaborativa facilite la comunicación efectiva entre equipos multigeneracionales. Esto de la mano de un estilo resimercial, que evoque un ambiente cómodo, confortable y por ende seguro.

Actualmente, cuando recibimos proyectos de empresas que buscan realizar un cambio organizacional pasando de un modelo tradicional a un modelo colaborativo, proponemos la incorporación de este tipo de espacios. Un ejemplo es el proyecto que realizamos para COLMENA SEGUROS, quienes contaban con oficinas tradicionales donde existía una jerarquía entre los jefes y los empleados.

Las oficinas cerradas estaban destinadas a los cargos altos y solo estas contaban con una sala de juntas auxiliar, además de la sala de juntas de Presidencia. Entonces, pensar en un espacio donde se pudieran reunir los empleados no era una prioridad. A raíz de una iniciativa por parte de la nueva Presidencia de la compañía de tener unas oficinas más modernas, se realizó un taller que dio como resultado la necesidad de espacios colaborativos. Esto nos abrió el camino para implementar en el diseño *booths*, *coffee points*, ágoras, salas con tableros de apoyo y mobiliario flexible.

La respuesta por parte del personal de COLMENA SEGUROS fue muy positiva, ya que hay una gran diversidad generacional entre sus empleados y el nuevo diseño les permitió interactuar con mayor cercanía.

Espacios flexibles

La adaptabilidad de los espacios a las preferencias y diversas formas de trabajo de cada generación es un concepto clave para la inclusión. El mobiliario modular y ajustable es un elemento que debe incorporarse en estos lugares.





Al momento de diseñar debe considerarse la versatilidad de los espacios para que se adapten a las necesidades individuales de cada usuario. Pueden incluirse espacios de concentración personal o puntos destinados a la desconexión y el descanso.

Otro proyecto que cabe mencionar es el de las oficinas de GOOGLE, donde tuvimos la

oportunidad de generar espacios flexibles que logran cobijar las diferentes necesidades de toda una comunidad. Por ejemplo, con una división móvil se pudo lograr que el espacio fuera apto para una persona de la generación X que busca la independencia, así como para un *millennial* que la utiliza para realizar un *brainstorming* con su equipo.

Es importante tener en cuenta la incorporación de la tecnología como punto de unión entre las generaciones. Por ello, es clave diseñar espacios que combinen lo físico y lo virtual, lo cual brinda una adaptabilidad útil para la comunicación entre generaciones.

Puntos de aprendizaje y mentoring

Una estrategia para promover la inclusión entre generaciones es impulsar la interacción y el aprendizaje entre sí.

Esto en diseño se podría traducir en crear espacios destinados para capacitaciones e intercambio de conocimientos; salas de formación equipadas con tecnología interactiva que facilite la participación y el aprendizaje colaborativo. Inclusive, dentro de los programas arquitectónicos incluir espacios de conocimiento, como bibliotecas o centros de recursos con materiales educativos. Varios de nuestros clientes nos han pedido estos espacios de aprendizaje. Por ejemplo, en el proyecto de las oficinas de VISA diseñamos un *training room* totalmente equipado con tecnología de audio y video de altas especificaciones y mobiliario flexible que permitía una mayor capacidad de acuerdo con los requerimientos de la capacitación.



DESPEGAR / Arqint: diseño y construcción.

Fotografía: Jacobo Araya

Estrategias de diseño para la inclusión de diferentes generaciones

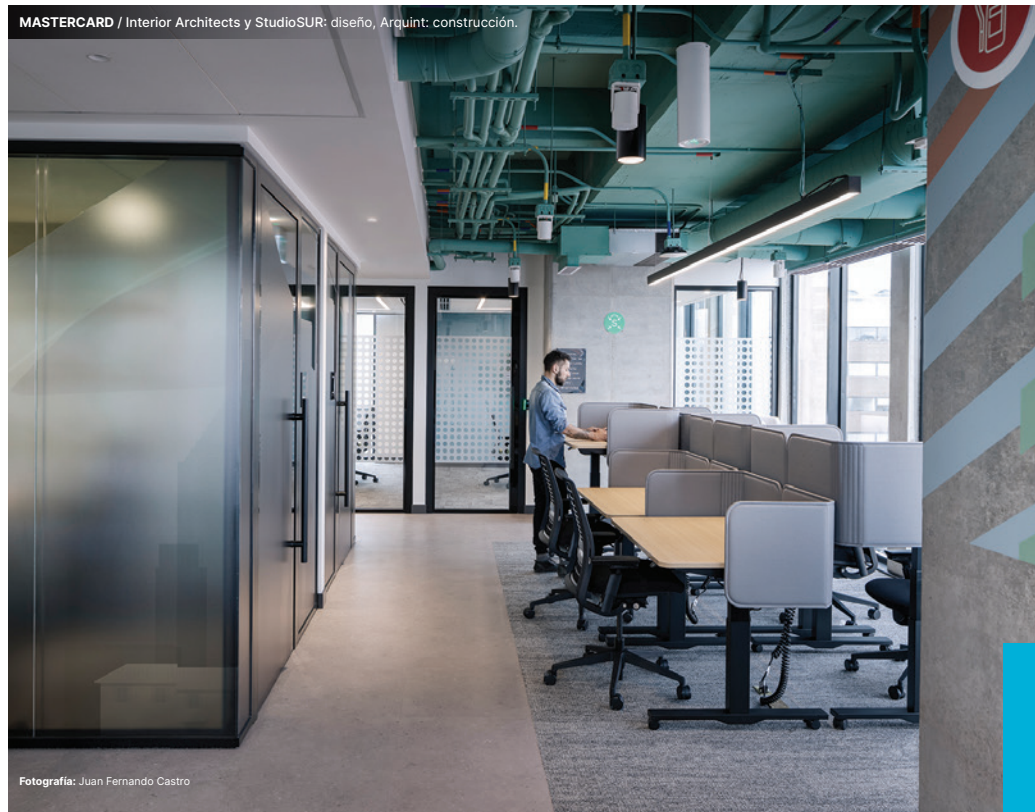
¿Entonces, cuáles son estas estrategias de diseño que podemos aplicar para la inclusión generacional?

La iluminación también puede ser ajustable para aumentar o disminuir la intensidad y la temperatura de luz según las preferencias y necesidades visuales.

1 Ergonomía

El mobiliario ajustable en altura, en tamaño y en necesidades físicas promueve el confort sin discriminar edad o generación.

Actualmente, aconsejamos a nuestros clientes incluir al menos un 20 % de sus puestos de trabajo como *standing desks*, con el fin de promover las pausas activas y el cambio de postura en el trabajo.



MASTERCARD / Interior Architects y StudioSUR: diseño, Arqint: construcción.

Fotografía: Juan Fernando Castro

2 Integración tecnológica



Incorporar sistemas y dispositivos tecnológicos de manera que aseguren una conectividad constante y de alta calidad. Lo anterior se puede implementar con redes Wi-Fi robustas, estaciones de carga inalámbrica, y sistemas de automatización para controlar la iluminación, temperatura y seguridad del espacio. Estos sistemas deben ser intuitivos y accesibles, adaptándose a las habilidades digitales de diferentes generaciones.

Por ejemplo, interfaces de usuario sencillas y aplicaciones móviles pueden facilitar el uso de la tecnología por parte de todos los usuarios. También es importante incorporar la "interacción híbrida", permitiendo la integración de herramientas como pantallas interactivas, sistemas de videoconferencia de alta definición, y tecnologías de realidad aumentada y virtual, que permiten a las personas colaborar y comunicarse eficazmente tanto en persona como a

distancia. En varios proyectos nos piden estándares altos de calidad para temas de audio y video. Por ejemplo, MAPFRE es un proyecto que decidió incorporar en todas las salas de juntas el sistema CISCO.

Este es un sistema de alta especificación por sus soluciones de infraestructura, lo cual brinda la facilidad de comunicación virtual e interacción en tiempo real.

3 Espacios colaborativos

Hay que diseñar espacios que fomenten la unión y la comunicación, que sean flexibles y adaptables a las diferentes maneras de trabajar de cada generación.

Dentro del diseño se pueden incluir elementos como paneles divisorios móviles que permitan crear espacios semiprivados según la situación. Crear espacios que permitan el *coffee talk* donde fluyen y convergen ideas, se intercambian pensamientos y conocimientos entre diferentes generaciones.

Incorpora áreas de estar que cuenten con mobiliario acogedor y planteen otras formas de colaboración.



4 Espacios personalizables



Permitir la flexibilidad de los espacios de acuerdo con el usuario a través de elementos como:

- ✓ Mobiliario modular que pueda ser reconfigurable.
- ✓ Paneles móviles que generen espacios abiertos o cerrados para generar ambientes abiertos y sociales o cerrados e íntimos.
- ✓ Usar la tecnología para ajustar la iluminación, temperatura, sonido ambiente.
- ✓ Utilizar acabados en muro que sean intercambiables en colores y texturas.
- ✓ Aprovechar los espacios verticales que agreguen funcionalidad y simplifiquen el área utilizada en planta.

5 Experiencias sensoriales en los espacios

Hay algo que tienen en común las diferentes generaciones y son sus sentidos. Por ello, una de las estrategias es incluir en el diseño experiencias sensoriales a través de elementos que evoquen sensaciones amenas y mejoren el ambiente laboral.



Iluminación adaptable natural o artificial que evoque algún clima o lugar de preferencia.



Espacios de trabajo silenciosos, con aislamiento acústico adaptable.



Sonido ambiente ajustable que evoque algún clima o lugar.



Incorporar materiales naturales para causar una sensación de conexión con la naturaleza, llevar el afuera al interior.



Garantizar acceso visual o táctil a la naturaleza, al aire libre o espacios abiertos.



Estímulos visuales como los colores, cuadros y texturas.



Garantizar una buena calidad y circulación del aire.



Espacios de descanso que permitan al usuario desconectarse del lugar actual y transportarse a otro. Alejarse de la tecnología para evitar la fatiga digital ocasionada por estar conectados a un dispositivo la mayor parte del día.



Incluir elementos “sorpresa” útiles que están detrás de los elementos evidentes, utilizar elementos intuitivos de orientación que permitan a los usuarios descubrir nuevas experiencias.

6 Experiencia del usuario y retroalimentación

Además de implementar estas estrategias, es importante facilitar la retroalimentación del usuario, de manera que pueda expresar su experiencia para determinar qué elementos lo harían sentir más cómodo y a

gusto según sus necesidades. También es importante observar y analizar cómo los usuarios interactúan con el espacio para identificar si las estrategias están funcionando y qué debe mejorarse.

El diseño de los espacios no solo debe priorizar la sostenibilidad ambiental, sino también el bienestar de sus usuarios.



Conclusión

La diversidad generacional en los espacios de trabajo no es solo una realidad, sino una oportunidad para fomentar la innovación y el bienestar. Al reconocer y abordar las distintas necesidades y preferencias de cada generación, desde la generación silenciosa hasta la generación Z, se pueden diseñar entornos laborales que no solo sean inclusivos, sino también productivos y satisfactorios para todos. Estrategias como la incorporación de espacios colaborativos, flexibles y tecnológicos, así como el enfoque en el bienestar físico, cognitivo y emocional, son esenciales para crear un ambiente de trabajo dinámico y adaptado a la realidad multigeneracional.

Además, es crucial implementar mecanismos de retroalimentación continua para ajustar y mejorar los espacios de trabajo según las experiencias y necesidades de los empleados. El diseño de oficinas que permite la personalización, la ergonomía y la integración de tecnologías intuitivas no solo mejora la experiencia individual de los empleados, sino que también fortalece la cohesión, la comunicación dentro de las organizaciones.

En definitiva, un diseño de espacio de trabajo que considera la diversidad generacional no solo mejora la satisfacción y el bienestar de los empleados, sino que también potencia la productividad y el éxito organizacional, creando un entorno más armonioso, eficiente y resiliente frente a los cambios y desafíos del mundo laboral contemporáneo.

Bibliografía

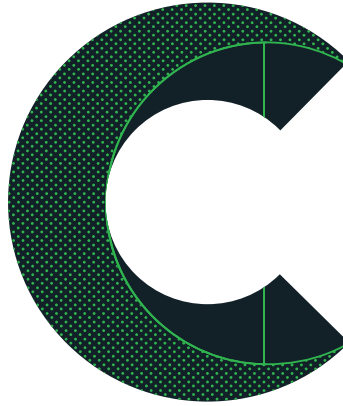
Deal, Jennifer J. "What Millennials Want from Work: How to Maximize Engagement in Today's Workforce." McGraw-Hill Education, 2016.

Finkelstein, R. "The Multigenerational Workforce: Managing and Motivating Multiple Generations in the Workplace." Forbes, 2022.

OfficeVibe. "How to Address the Needs of a Multigenerational Workforce." OfficeVibe Blog, 2023.

Steelcase. "Estudio sobre el bienestar en el espacio de trabajo". Informe corporativo, 2023.

Steelcase. "Wellbeing in the Workplace: Insights and Applications." Steelcase Website, 2023.



“

**Comunica todo lo que puedas a tus compañeros.
Cuanto más sepan, más entenderán. Cuanto más
entiendan, más les importará. Una vez que les importa,
no hay nada que los detenga.**

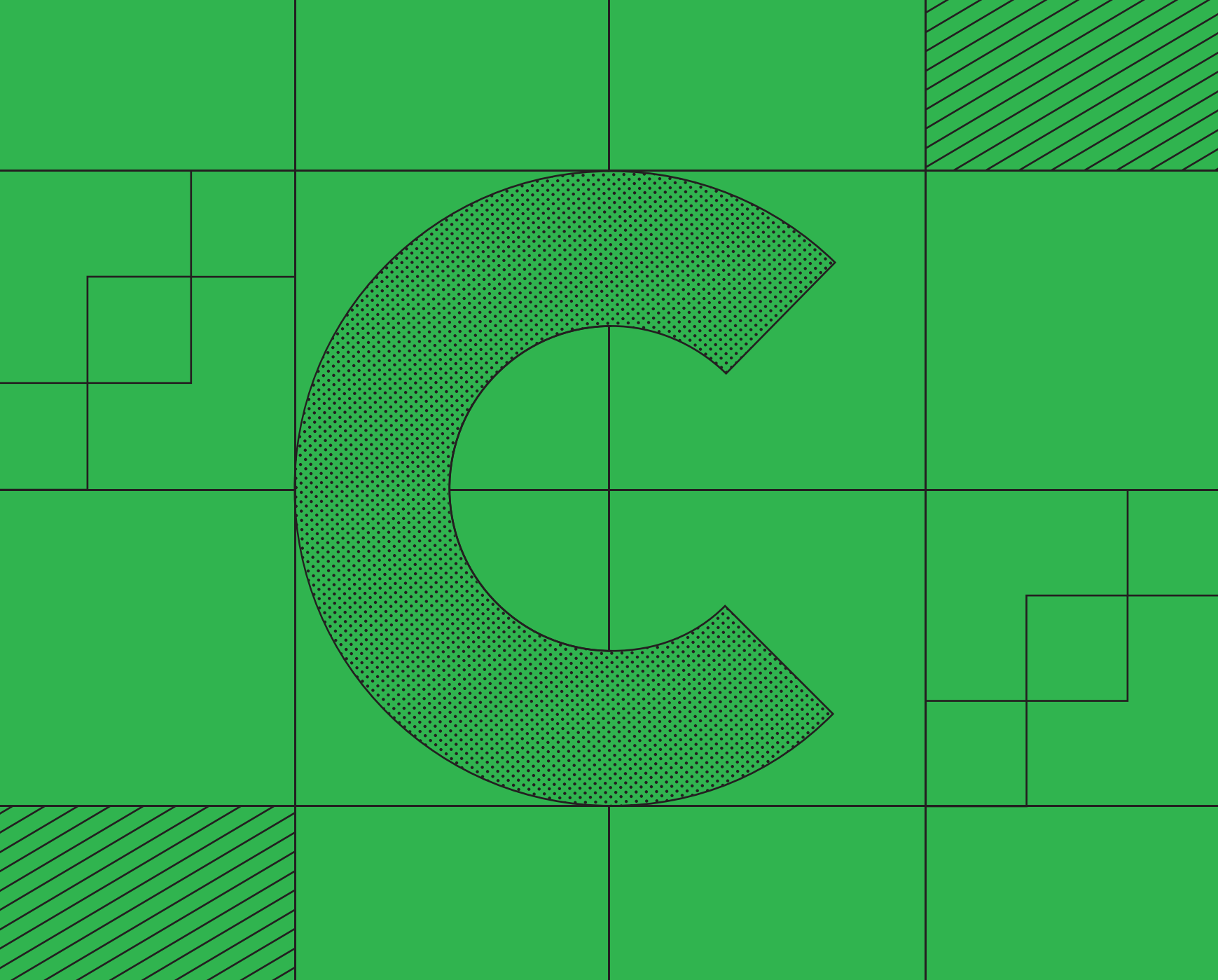
Sam Walton, fundador de Walmart.

DIVERSIDAD DE LA COMUNICACIÓN

"La comunicación visual universal es esencial en los entornos, ya que asegura la accesibilidad de la información para todas las personas que habitan en un espacio, promoviendo la inclusión y la seguridad al transmitir mensajes de manera clara y rápida. Esto facilita la orientación y la toma de decisiones, mejorando así la eficiencia en entornos públicos y comerciales. Sin embargo, es importante recordar que el diseño para todos puede resultar en un diseño para nadie; por lo tanto, debe estar centrado en las personas, beneficiando a cada individuo, a ti, a mí, a todos".

DOUGLAS GUERRERO
Líder Gráfico

.....



Panorama de la discapacidad en Colombia 2020

Según el reporte del Dane.¹

Existen 3.134.037 personas con dificultades para realizar actividades básicas diarias (7,1 % de la población del país). De este porcentaje, aproximadamente dos millones de personas viven con alguna discapacidad visual, lo que equivale a más del 4 % de la población total del país. El 3,1 % restante, aunque no padece de discapacidad visual, necesita de ayuda de elementos físicos y visuales para aumentar su grado de independencia. Por ello, la comunicación debe ser universal y satisfacer todas las necesidades; de ahí la importancia de ser efectiva y asertiva.

7,1 %

Dificultades para realizar actividades básicas diarias

4 %

Discapacidad visual

3,1 %

Ayuda de elementos físicos y visuales

La visión forma parte esencial del sistema sensorial del ser humano. Más del 80 % de la información que recibimos es a través de este sentido. Por ello, debemos ser muy asertivos en su implementación, así como ser empáticos con el porcentaje restante que carece de dicho sentido, haciendo del espacio un lugar seguro y viable durante su estancia.²

Es fundamental que la comunicación visual universal en los espacios transmita información efectiva y comprensible para todas las personas que los cohabitan, independientemente de su origen cultural, idioma o habilidades cognitivas

Las razones clave que destacan su importancia son:



Accesibilidad



Orientación



Comprensión



Seguridad humana

¹ Panorama general de la discapacidad en Colombia, Dane, noviembre 30 de 2020.

² Secretaría de Salud de Puebla, Día Mundial de la Visión, junio 24 de 2020.



Fotografía: Juan Fernando Castro

Cliente confidencial / Arquitecto: diseño y construcción.

La comunicación gráfica es apoyo indispensable en la promoción de la cultura de la diversidad, la equidad y la inclusión en una empresa. Aquí hay algunas ideas de cómo implementarla para este fin.

▼ Imágenes inclusivas

El uso de imágenes que representen a personas de diversos orígenes étnicos, culturales, de género, generacional y habilidades físicas y cognitivas en todos los materiales de comunicación de la empresa ayudan a reflejar la diversidad de la fuerza laboral, del talento humano y del usuario final al que se dirige la empresa siempre teniendo en cuenta la equidad y la inclusión.



► Diseño accesible

Asegurarse de que el diseño gráfico sea accesible para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades visuales, auditivas o motoras. Esto implica utilizar colores y contrastes adecuados, fuentes legibles, subtítulos en videos, descripciones de imágenes para lectores de pantalla, lenguaje braille y apoyo auditivo, entre otros.



▲ Lenguaje inclusivo

Utilizar un lenguaje inclusivo y no sexista en todos los materiales y aplicaciones de comunicación, evitando términos que excluyan o estereotipen a ciertos grupos de personas. Un buen ejercicio es usar términos neutros tanto en imágenes como en textos.



Prioridad a las personas, al bienestar, al contexto y no a las acciones y las jerarquías.

► Celebración de la diversidad

Crear materiales gráficos que celebren la diversidad de la empresa, como carteles o infografías que destaquen las diferentes culturas, tradiciones, idiomas y experiencias representadas en el equipo. Esto puede incluir la promoción de eventos culturales, días festivos o meses de la historia de ciertos grupos.



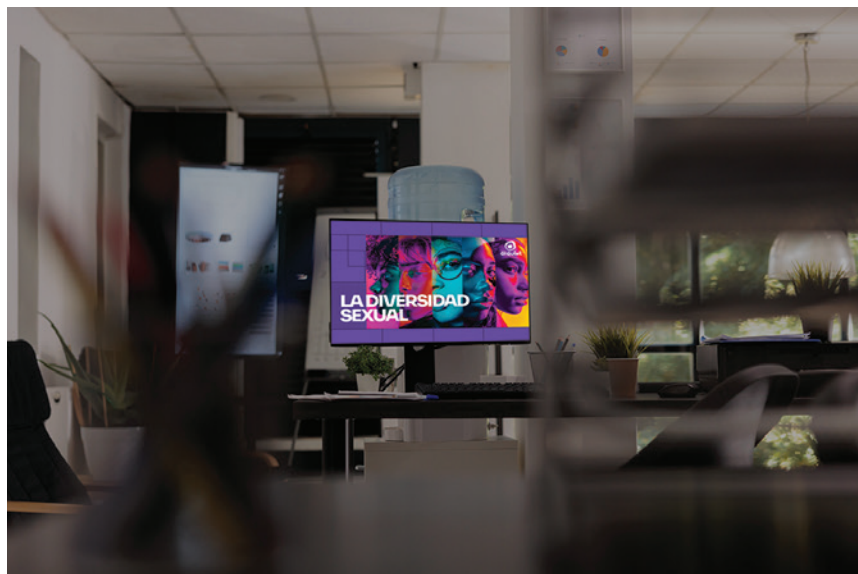
► Sensibilización y educación

Utilizar gráficos y visualizaciones para sensibilizar y educar al personal sobre temas relacionados con la diversidad, equidad e inclusión, como la importancia del respeto mutuo, la lucha contra los prejuicios y la promoción de la igualdad de oportunidades.



◄ Apoyo visual a políticas y valores

Crear gráficos que comuniquen claramente las políticas y valores de la empresa en relación con la diversidad, equidad e inclusión. Esto puede incluir carteles que muestren el compromiso de la empresa con la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.



Al establecer una comunicación interna basada en el respeto, la inclusión y la equidad, sentamos las bases para que estos valores se arraiguen profundamente en el tejido de nuestra organización. Transmitiremos nuestro mensaje de manera asertiva, basándonos en la experiencia, el entendimiento y la adaptación a las necesidades tanto de las empresas como de las personas a las que nos dirigimos.

En resumen, la comunicación visual universal es una herramienta poderosa y desempeña un papel crucial en la creación de entornos inclusivos, seguros y eficientes, al proporcionar información clara y comprensible para todas las personas que interactúan con un espacio determinado. De esta manera apoyamos y promovemos una cultura de diversidad, equidad e inclusión en una empresa, al reflejar estos valores.

“El diseño para todos resulta ser un diseño para nadie. El diseño debe estar centrado en las personas beneficiando a cada individuo, a ti, a mí, a todos”.



Tipos de usuarios

Discapacidad

Hay una gran variedad de usuarios que experimenta alguna discapacidad permanente, o temporal a lo largo de la vida y se requieren condiciones espaciales especiales para sobrellevarlas.



Los estereotipos encasillan la accesibilidad en las discapacidades más comunes, pero existen infinidad de barreras por romper, evitando que el usuario se adapte a los recursos existentes y tenga que rebuscar cómo hacer su habitabilidad más amigable.

Una vez identificadas las discapacidades serán claros los requerimientos del usuario receptor. Para referenciarlas nos apoyamos del artículo de inclusión pública en donde categoriza algunas discapacidades para tener en cuenta.³



³ Resolución 1239 de 2022, Ministerio de Salud, categorías de discapacidad, inclusión pública.

Cognitiva

Son aquellas personas que presentan limitaciones en el funcionamiento intelectual y las habilidades adaptativas. Esta condición puede afectar el aprendizaje, la comunicación, la memoria, el razonamiento y otras habilidades mentales.⁴

- Disfasia
- Síndrome de Down
- Síndrome X Frágil
- Síndrome de Prader-Willi
- Trastorno del Espectro Autista
- Lesiones cerebrales

Psicosocial

Las personas que poseen alteraciones psicológicas temporales o permanentes para realizar actividades a causa de algún trastorno mental que afecta su participación plena y efectiva.

- Trastorno de ansiedad generalizada, (TAG)
- Trastorno depresivo mayor
- Trastorno límite de la personalidad
- Trastorno bipolar
- Esquizofrenia
- Trastorno obsesivo compulsivo (TOC)
- Trastorno del Espectro Autista (TEA)

Visual

Personas que presentan dificultad visual parcial o completa para percibir la luz, formas, tamaños y colores de los objetos.

- Daltónicos
- Disléxicos
- Discapacitados visuales
- Pérdida de la visión central
- Pérdida de la visión periférica (lateral)
- Visión borrosa
- Neblina generalizada
- Sensibilidad a la luz extrema
- Ceguera nocturna

Auditivo

Personas que padecen de deficiencias sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos, tono, volumen, reconocimiento espacial y calidad.

- Pérdida auditiva conductiva
- Pérdida auditiva neurosensorial
- Pérdida auditiva combinada
- Trastorno del procesamiento auditivo
- Hipoacusia o sordera provocada por el ruido
- Pérdida de audición por la edad (presbiacusia)
- Pérdida auditiva hereditaria

Física

Personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo-esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o dificultad en el movimiento corporal.

- Monoplejía
- Paraplejía
- Tetraplejía
- Hemiplejía
- Amputación
- Parálisis cerebral
- Distrofia muscular
- Espina bífida
- Lesión medular
- Condrodistrofia
- Esclerosis múltiple
- Miopatía o distrofia muscular progresiva
- Ataxia
- Derivados de traumatismos craneoencefálicos

⁴ (2012). Guía para la acción pública contra la homofobia. Colección Guías para la acción pública, México.

Más usuarios...

Es importante considerar que la comunicación no solo debe ser accesible, enfocada a alguna discapacidad, sino que también debe ser inclusiva en todos los sentidos.



En el entorno corporativo nos encontramos con una diversidad de receptores que poseen una amplia gama de características distintivas, como género, etnia, cultura, religión, edad, origen, entre otras.

Cada persona es un universo nuevo, entonces tenemos un universo de retos. Esto no quiere decir que debemos suplir las prefe-

rencias de todos los usuarios, pero sí debemos tener en cuenta que la diversidad va más allá de lo que vemos a primera impresión. Así como nos enfocamos en adaptar la comunicación para atender discapacidades, también es esencial identificar a los usuarios para transmitir un mensaje claro y neutral que incluya a todos los miembros de nuestra comunidad.

⁵ Instituto de formación inclusiva i360°. Discapacidad cognitiva: definición y métodos de detección, junio 6 de 2023.



Género

La diversidad de género también conocida como sexogénica hace referencia a las personas que asumen, expresan y viven su sexualidad, así como asumen expresiones, preferencias u orientaciones e identidades sexuales.⁵



Generacional

Como su nombre lo dice es la diversidad de generaciones, se refiere a los usuarios de distintas edades cohabitando un mismo espacio.



Cultural

Hace referencia a la diversidad y la relación de modos de vida, etnias, lenguas, creencias, gastronomía, historia, arte y folclor que caracterizan a una persona en un mismo lugar y tiempo.

Según como lo menciona la Unesco, “la diversidad cultural es tan necesaria para el género humano como la diversidad biológica para los organismos vivos”.⁶



Es importante reconocer que el término 'diversidad' reúne una amplia gama de características individuales. Debemos asegurarnos de no limitar el funcionamiento de un espacio

a un grupo de personas o a un único uso. Por el contrario, al diseñar espacios de manera neutra y natural, logramos atraer a una audiencia más diversa y amplia.

⁶ Unesco, Universal Declaration on Cultural Diversity, noviembre 2 de 2001.

Diseño gráfico en las comunicaciones asertivas universales

Es fundamental considerar la diversidad, la equidad y la inclusión, a la hora de poner en práctica el lenguaje visual en un espacio determinado porque vivimos en un mundo diverso, donde las diferencias culturales, generacionales, en habilidades y experiencias son omnipresentes.

Al ser diseñadores consientes, podemos garantizar que nuestras comunicaciones visuales sean inclusivas y accesibles para todos, evitando exclusiones involuntarias y asegurando que el mensaje sea comprendido por una audiencia amplia y variada. Además, al reconocer y respetar las diversas perspectivas y experiencias de las personas, podemos crear comunicaciones más efectivas y significativas, que conecten genuinamente con nuestra audiencia y fomenten la comprensión y la empatía en una sociedad.

Para crear comunicaciones asertivas universales, es fundamental considerar varios aspectos del diseño gráfico. En primer lugar, la elección de colores y contrastes debe ser cuidadosa para garantizar la legibilidad y la visibilidad, especialmente para personas con discapacidades visuales. Además, la selección de tipografías claras y de fácil lectura es crucial para asegurar la comprensión del mensaje.

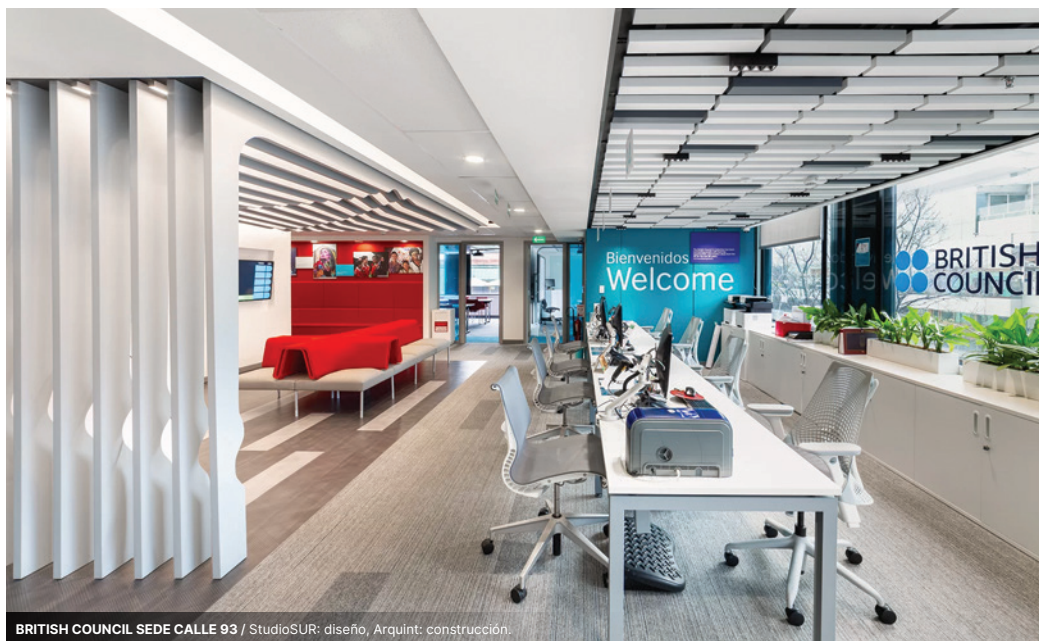




Es importante utilizar símbolos e iconos reconocibles universalmente para garantizar la comprensión, evitando la dependencia de idiomas específicos. Asimismo, la disposición y jerarquía de los elementos dentro del diseño deben ser coherentes y lógicos, guiando al espectador a través de la información de manera clara y ordenada. Por último, es esencial realizar pruebas de usabilidad y accesibilidad previamente para asegurar que las comunicaciones sean efectivas para una amplia gama de audiencias. Integrando estos aspectos del diseño gráfico, podrán crear comunicaciones asertivas, accesibles y comprensibles para todos.



Tipografía



Elegir la tipografía adecuada no es algo que se deba hacer a la ligera. Cada tipografía tiene su identidad y de acuerdo con sus características transmite unas sensaciones, cualidades o emociones.

Representa un tiempo, un estilo, un objetivo y mucho más. Las comunicaciones inclusivas deben ser legibles con unas formas básicas, geométricas y distinguidas, que a la distancia o ante alguna dificultad visual sea fácil de identificar los caracteres (letras). Esta debe manejar colores de contraste alto frente al fondo o espacio donde se dispondrá para resaltar el mensaje de manera natural y neutral.



Manuscrita
Geométrica
Decorativa



Débil
Débil
Débil

Opción poco clara

9 puntos
10 puntos
11 puntos

Una alternativa mejor

12 puntos
13 puntos
14 puntos

Fotografías

La diversidad contempla grandes características físicas que diferencian y vuelven únicas a las personas.



Es de gran importancia el aporte fotográfico en las comunicaciones, ya que ayuda a identificar, enseñar o dar contexto.

A través de los años se han creado estereotipos que excluyen a la mayor parte de la población, para ser incluyentes se debe

reflejar cercanía con el usuario, con la sociedad que recibe el mensaje, enaltecer la cultura y reflejar en las comunicaciones fotografías que hagan sentir identificados y apropiados a los habitantes del espacio. Esto ayudará a comprender y retener mejor el mensaje.

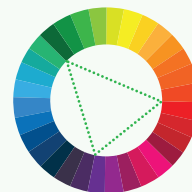
Colores



Los colores son primordiales en el mensaje visual, proporcionan vida, ofrecen puntos focales, generan atracción, identifican y evocan emociones.

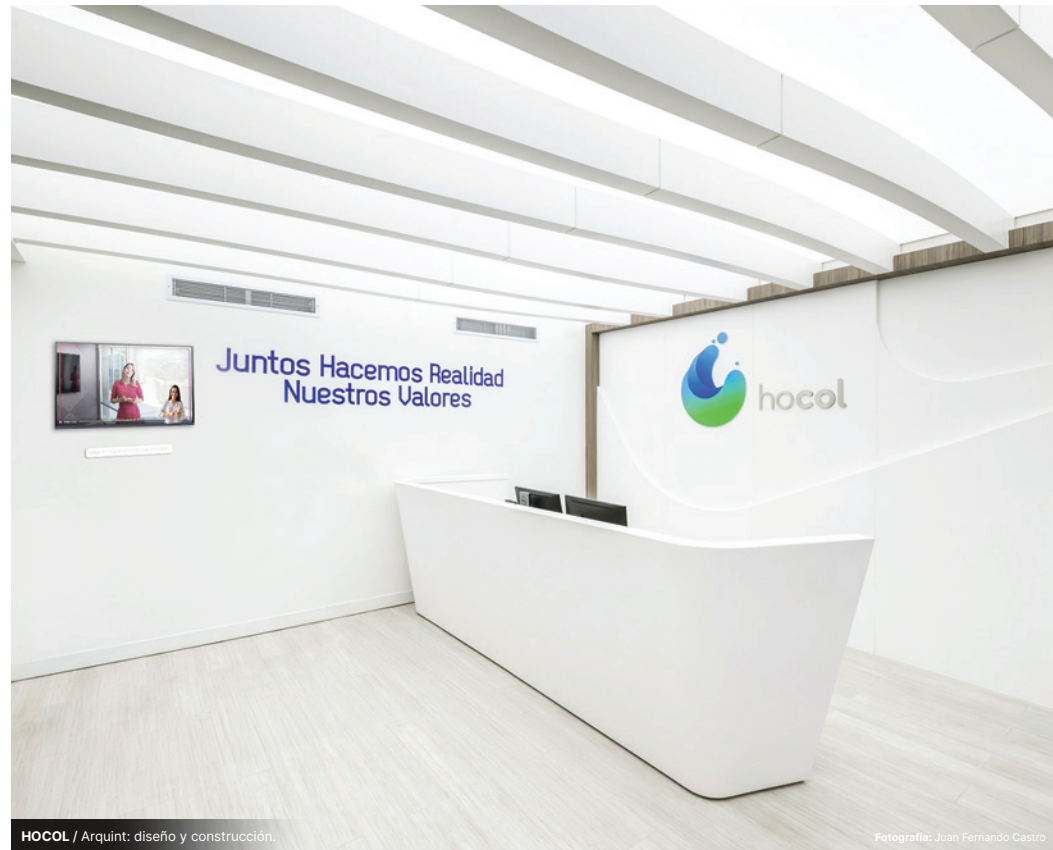
La responsabilidad de escoger una buena paleta de colores es fundamental, en especial cuando el usuario posee daltonismo, ceguera parcial, entre otras limitaciones visuales. Debe tenerse en cuenta el contraste que genera para manejar profundidades, destacar y acentuar elementos.

También debe tenerse en cuenta la selección para no catalogar, estereotipar o juzgar al receptor del mensaje.



Lenguaje

Es indispensable usar un lenguaje que promueva la igualdad y la equidad, siendo así más asertivo y eficaz en la comunicación.



HOCOL / Arquitecto: diseño y construcción.

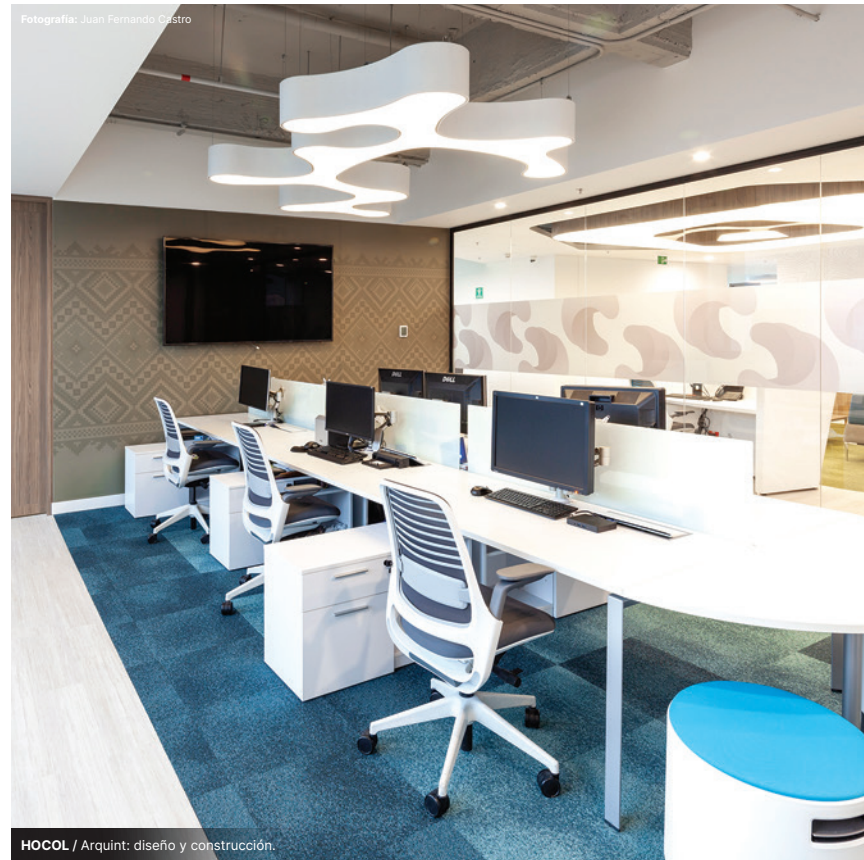
Fotografía: Juan Fernando Castro

Es importante generar respeto y empatía al hacer visibles los derechos. Además, no hay que limitar la comunicación al lenguaje escrito; la tecnología es una gran herra-

mienta para crear contenido audiovisual inclusivo y no hay que descartar el uso del braille para asegurar que la información sea accesible para todos los usuarios.

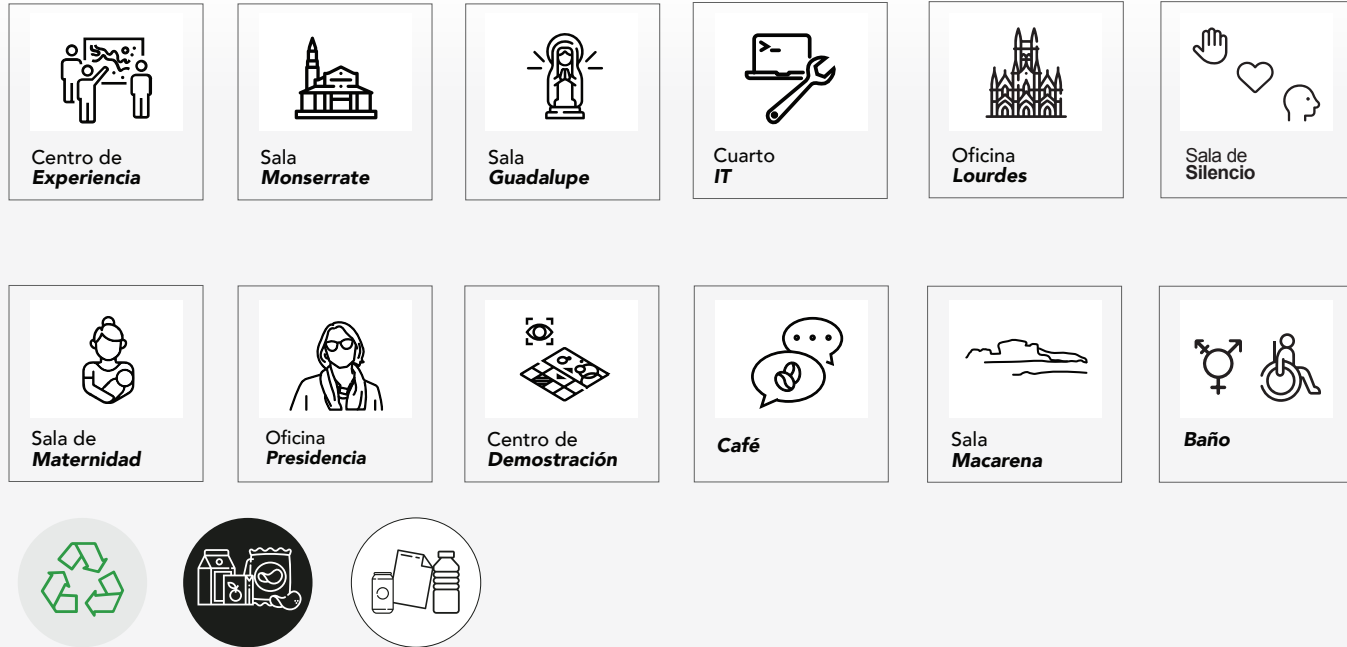
Gráfica complementaria

En cuanto a los elementos adicionales que puedan acompañar las comunicaciones, el usar formas orgánicas, genéricas, neutrales y naturales, ayudan a que la estética cree mayor apropiación y atracción.



El mensaje debe ser claro, conciso, pero debe ser acorde con la marca y a la identidad del espacio. Siempre debe hablarse como un todo.

Iconografía – Pictogramas



Los pictogramas son una herramienta eficaz y universal para comunicar, ubicar, alertar, enseñar, prevenir y agilizar procesos.

Sin embargo, para evitar ambigüedades en su significado, es fundamental acompañarlos de textos descriptivos de así requerirse.

En la actualidad se han reinterpretado y adaptado innumerables símbolos, que las

marcas han incorporado y personalizado según su arquitectura de marca. Es crucial asegurar que estos sean inclusivos, diversos y equitativos, que reflejen la diversidad de la sociedad y garanticen la accesibilidad para todos los usuarios.



Importante:

Antes de iniciar los diseños de la comunicación visual debe tenerse en cuenta la premisa de no caer en los estereotipos, el enmarcar una comunidad excluye al resto. Esto no solo fortalece la credibilidad y reputación de quien crea la comunicación, sino que también contribuye a construir una cultura más inclusiva y respetuosa en la sociedad. Como lo mencionamos anteriormente, si diseñas para alguien no diseñas para nadie.

Arquigrafía inclusiva y accesible en los espacios



La arquigrafía fusiona los principios del diseño gráfico y la arquitectura, proporcionando una orientación efectiva, una experiencia de marca y una representación de la marca que se integra armónicamente con el entorno.

Esta integración de elementos visuales en el diseño arquitectónico no solo busca la estética y la identidad corporativa, sino que también se enfoca en cumplir normativas, principios y objetivos esenciales para enriquecer la experiencia de todos los usuarios del espacio. La arquigrafía inclusiva y accesible se vale de técnicas como la selección cuidadosa de colores y contras-

tes, la implementación de señalización intuitiva y comprensible para todos, y la inclusión de elementos táctiles y auditivos. Todo ello se realiza sin comprometer la identidad de marca, lo que resulta fundamental para fomentar la inclusión, la igualdad de acceso y la autonomía en el entorno construido, respaldado por los elementos distintivos de la empresa.

► **Señalización seguridad humana**

- Familias de señales (con y sin braille)
- Accesibilidad

NTC 6304

para las Instituciones
de Educación Superior (IES)

NTC 4144

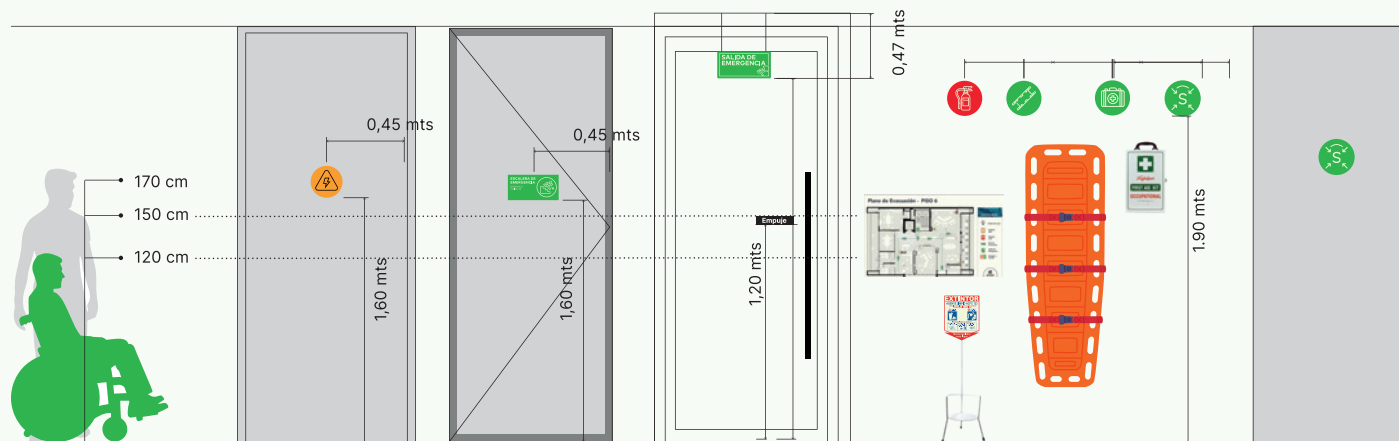
Edificios y Espacios Urbanos y Rurales.

NTC 604

para las Instituciones de Servicio Público.

NTC 4143

Edificios y Espacios Urbanos.
Rampas Fijas Adecuadas y Básicas



Arquint, Kuaper - Agora Integradores



► Gráfica/ambiental/ decorativa

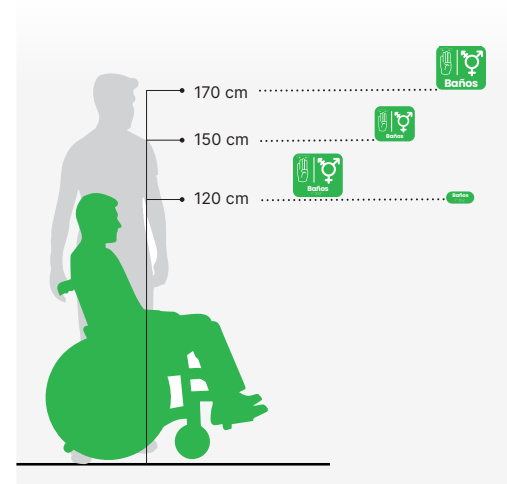
Murales con los valores, fotografías, elementos simbólicos, ilustraciones multiculturales, apropiación de la región, apropiación de la marca.



Ciente confidencial / Arquint: diseño y construcción.

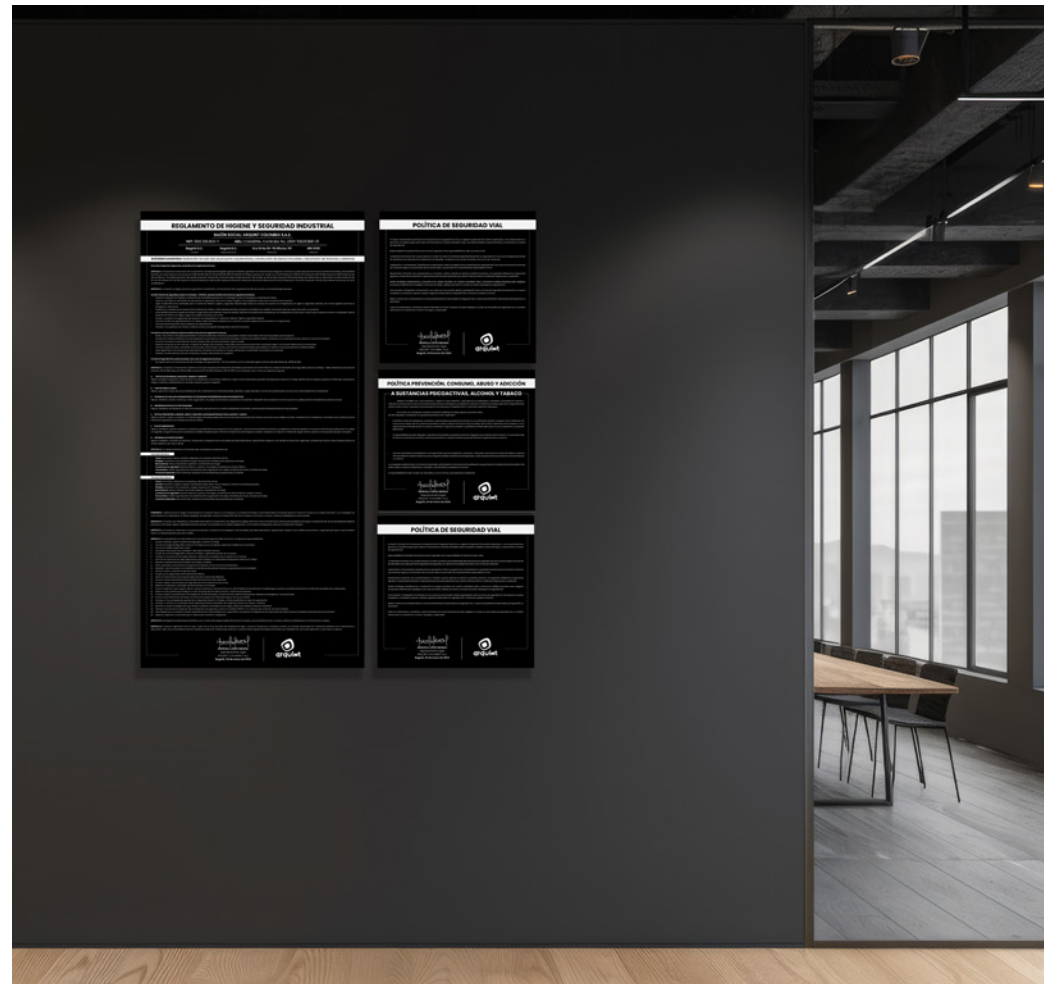
► Señalización administrativa de localización

Pictografía/iconografía sin géneros o capacidades específicas.



► **Comunicación corporativa (reglamentos y normas)**

Reglamentos de trabajo y políticas de cultura en espacios a la vista de todos, acompañados de imágenes que guíe la lectura o soporte audiovisual para que esté al acceso de todos. Debe ser sencillo y de fácil entendimiento.



► Manual de marca-comunicación de las marcas en su identidad

La arquitectura de marca y la identidad de marca debe contener desde su elaboración elementos gráficos que promuevan la diversidad, equidad e inclusión. Los pictogramas, el lenguaje fotográfico, las paletas de colores secundarias, las tipografías y su plan de comunicación debe ser accesible en aplicaciones a los espacios.



Conclusión

La inclusión y la accesibilidad son elementos clave en la comunicación de los espacios, tanto en el ámbito ambiental como en las comunicaciones internas y externas de una organización. La adopción de la comunicación visual universal se presenta como una solución esencial para garantizar que la información sea accesible para todas las personas, independientemente de su origen cultural, lingüístico o capacidades cognitivas. Esto no solo promueve la inclusión, sino que también contribuye a la seguridad al transmitir mensajes de manera clara y rápida, mejorando así la eficiencia en entornos públicos y comerciales.

Es evidente que la diversidad de la población y sus necesidades variadas requieren de estrategias de comunicación que sean inclusivas y efectivas para todos. Por ello, la comunicación visual universal se erige como un pilar fundamental para satisfacer estas demandas. Desde la selección de imágenes inclusivas hasta el diseño accesible y el uso de un lenguaje inclusivo, cada aspecto de la comunicación gráfica debe ser cuidadosamente considerado para garantizar que refleje la diversidad y promueva la igualdad de acceso. Al establecer una comunicación interna basada en el respeto, la inclusión y la equidad, se establecen los cimientos para que estos valores impregnen el tejido de la organización. La adopción de políticas y prácticas que fomenten la diversidad y la inclusión, tanto en las comunicaciones como en los espacios físicos, no solo reflejará los principios éticos de la empresa, sino que también contribuirá a su éxito a largo plazo.

En resumen, la comunicación visual universal no solo es una herramienta poderosa para promover la inclusión y la accesibilidad, sino que también es una manifestación tangible del compromiso de una organización con la diversidad, la equidad y la inclusión. Al integrar estos valores en todas las facetas de la empresa, podemos construir entornos más inclusivos, seguros y eficientes para todos los miembros de la comunidad, recalcando que esto no es adicional a las marcas. Las comunicaciones deben ser naturales de las marcas, abanderadas por la identidad visual propia de cada empresa.

Fotografía: Juan Fernando Castro



Cliente confidencial / Arquitecto: diseño y construcción.



Ciente confidencial / Arquitecto: diseño y construcción.

Fotografía: Juan Fernando Castro

Compromisos e invitación

Las empresas deben comprometerse activamente a integrar la comunicación visual universal y la inclusión en todas las áreas de su operación. Esto implica adoptar políticas y prácticas que fomenten la diversidad y la equidad tanto en las comunicaciones internas como externas.

Deben esforzarse por utilizar imágenes, lenguaje y diseños inclusivos y accesibles en todas las comunicaciones, garantizando que reflejen la diversidad tanto de la fuerza laboral como del público al que se dirigen. Además, deben comprometerse a educar y sensibilizar al personal sobre la importancia de la comunicación inclusiva, y proporcionar los recursos necesarios para garantizar su implementación efectiva.

Este compromiso no solo refleja los valores éticos y empresariales, sino que también contribuye a construir una empresa más resiliente, innovadora y exitosa a largo plazo.

Llamado a la transformación

La siguiente lista lo ayudará a asegurarse de que su comunicación sea inclusiva y accesible para todas las personas, teniendo en cuenta diversos aspectos como la diversidad de género, etnia, cultura, edad, habilidades cognitivas y físicas, entre otros.

Al revisarla podrá identificar y abordar posibles barreras que podrían excluir a ciertos grupos de personas, garantizando así que su mensaje llegue de manera efectiva a una audiencia amplia y variada.

En resumen, la lista le ayudará a crear una comunicación más equitativa, respetuosa y significativa.

1. Utilice tipos de letra sencillas san-serif, evite los adornos o letras caligráficas.
2. Use tamaños de letra grandes, identifique la distancia y el espacio.
3. Añada espacios dobles entre palabras.
4. Evite párrafos de texto grandes.
5. Justifique los textos hacia la izquierda.
6. Refuerce los textos con recursos audiovisuales.
7. Agregue texto descriptivo o alternativo a las imágenes.
8. Evite composiciones en donde el texto esté sobrepuesto en patrones o fotografías.
9. Evite fondos complicados, cargados de información o sin áreas de respiro.
10. Utilice colores contrastantes para diferenciar elementos y jerarquizar la información.
11. Resalte información importante con tonos o elementos que la destaquen.
12. Realce diferencias con tonos de un mismo color, formas o patrones, en lugar de diferenciar colores. Por ejemplo: negro, malo; blanco, bueno.

- 13. Acompañe las señales con iconografía y texto.
- 14. Los iconos sitúelos sobre fondos que generen contraste y puedan verse a la distancia y funcionen con o sin luz.
- 15. Utilice iconos simples, genéricos (sin género) y con colores neutros.
- 16. Investigue la norma local para cumplir con las especificaciones.
- 17. Utilice diseños claros en donde el mensaje sea de fácil comprensión.
- 18. Evite incluir fotografías con estereotipos de género, origen o capacidad.
- 19. Si necesita incluir personas desempeñando un rol, no enfoque el mensaje en un género o capacidad específica.
- 20. Utilice comunicaciones impresas acompañadas de lenguaje braille.
- 21. Use comunicaciones escritas apoyadas por recursos auditivos.
- 22. Sitúe la información en espacios accesibles tanto en altura como en distancia.



Bibliografía

- <https://consuelocorrea.medium.com/la-accesibilidad-universal-en-tiempos-de-dise%C3%B1o-centrado-en-los-usuarios-3cf05867337d>
- <https://dolmen.com.ar/accesibilidad-universal-2-definiciones/>
- <https://entrale.org.mx/blog/2021/04/personas-con-discapacidad-psicosocial>
- <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-motora/>
- Ministerio de la Protección Social & Acanur, 2011
- <https://modii.org/>
- <https://www.audiquilias.com/discapacidad-auditiva/>
- <https://www.descubre.me.cl/descubrenos/discapacidad-cognitiva/>



“

Las mascotas en la oficina, hacen sonreír a la gente casi en todas partes, permiten que la ansiedad se disipe cuando de repente pasan desapercibidas.

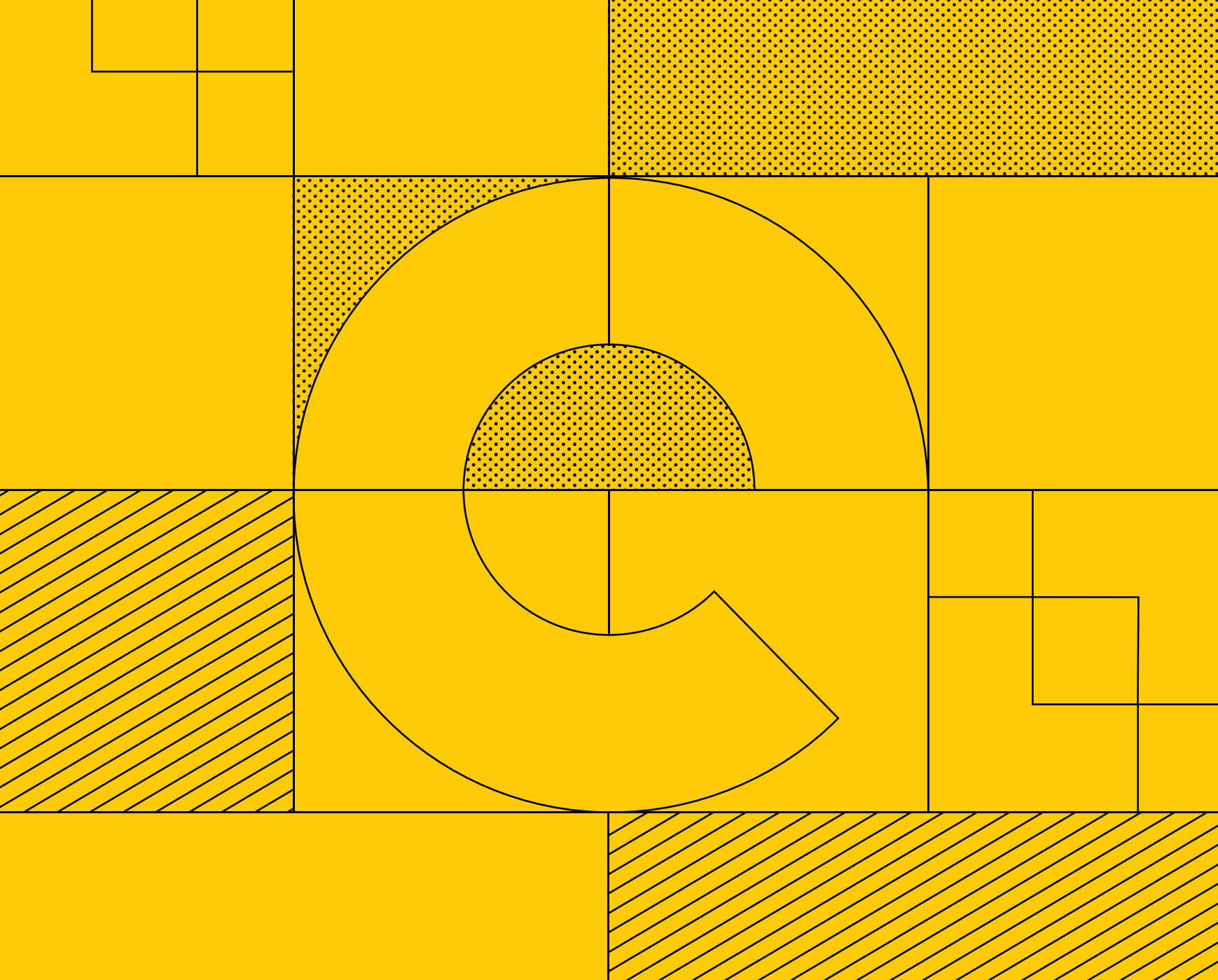
Sarah Starpoli, Directora de Diversidad, Equidad,
e Inclusión. Etsy. Brooklyn, NY.

DIVERSIDAD DE ESPECIES

"Al reconocer el papel tan importante que desempeñan las mascotas en la vida de muchos empleados, las empresas demuestran un compromiso con el bienestar del personal, lo que, a su vez, puede inspirar lealtad y aumentar la satisfacción laboral".

ESTEBAN TOBÓN
Director de Talento y Cultura

.....



El poder de los lugares
de trabajo que admiten

MASCOTAS

El panorama de la cultura laboral moderna está en constante evolución y, últimamente, una tendencia innovadora está causando sensación: admitir perros en los lugares de trabajo. Lejos de ser una idea caprichosa, este enfoque resulta transformador a la hora de mejorar la moral y la productividad, además de contribuir enormemente a la salud emocional de los empleados.



Los beneficios psicológicos:

Más que un simple amigo peludo en la oficina



La integración de las mascotas, especialmente los perros, al lugar de trabajo trasciende más allá de la creación de un entorno que las admite. Esta iniciativa contribuye y aporta profundos beneficios psicológicos que mejoran la motivación y la calidad general de la vida laboral.

Respaldata por investigaciones sustanciales, se ha determinado que la presencia de un perro en la oficina puede reducir significativamente los niveles de estrés, mejorar el estado de ánimo y fomentar una sensación de bienestar entre los empleados.

En general, en espacios de oficina donde es permitido regularmente la presencia de mascotas se ha demostrado que su presencia mejora considerablemente la actitud de los empleados y refuerza las ganas de ir a la oficina. Además, aumenta la felicidad en el entorno laboral contribuyendo a una expe-

riencia positiva de bienestar. En entornos laborales de alto estrés, que son cada vez más comunes hoy, los perros pueden actuar como ecualizadores naturales y eficaces.

Su presencia puede proporcionar una sensación de comodidad y una influencia relajante, lo que resulta especialmente beneficioso durante periodos de gran carga de trabajo o plazos ajustados.

“

Los perros tienen la capacidad de promover un entorno que fomente la atención plena y la conciencia del momento presente.





Esta práctica reconoce la importancia del bienestar mental y emocional como componentes clave del éxito profesional y de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.



Sus necesidades de atención y cuidado pueden llevar a los empleados a tomar los descansos necesarios en su jornada, lo que ayuda a prevenir el agotamiento o *burn out* y promueve una mejor salud mental. Estos descansos no son solo pausas físicas activas, también ofrecen un respiro mental, lo que permite a los empleados volver a sus tareas con una concentración y energía renovadas.

Los perros en el lugar de trabajo también pueden contribuir a reducir los sentimientos de aislamiento o soledad, lo que puede ser particularmente

relevante en entornos corporativos grandes o para personas que viven solas. La compañía que ofrece un perro es incondicional y sin prejuicios, y brinda apoyo emocional y consuelo. Para muchos empleados tener a su mascota a su lado o interactuar con la mascota de un colega puede crear una sensación de hogar, haciendo que el lugar sea más familiar y acogedor. Además de estos beneficios, la presencia de mascotas en la oficina también puede fomentar un ambiente de trabajo más empático. Cuidar e interactuar con los animales requiere cierto grado de empatía y comprensión, rasgos que

son valiosos en cualquier empresa. Los empleados que interactúan con mascotas pueden encontrar que estas cualidades se extienden a sus interacciones con colegas, lo que lleva a una cultura laboral más compasiva y comprensiva. Estos beneficios psicológicos contribuyen colectivamente a un ambiente de trabajo mejorado donde los empleados se sienten más satisfechos, valorados y apoyados. La presencia de mascotas en la oficina puede actuar no solo como un estímulo moral sino también como un catalizador para crear un lugar de trabajo más humano y emocionalmente inteligente.

Las mascotas pueden ser grandes aliadas para promover el regreso al trabajo presencial en la oficina

En el contexto laboral actual, influenciado por el auge del trabajo remoto, las políticas amigables con los perros también están surgiendo como un factor potencial fundamental para alentar a los empleados a regresar a la oficina.

La pandemia ha cambiado fundamentalmente nuestros hábitos laborales, lo que ha llevado a muchos a valorar la flexibilidad y la comodidad de trabajar desde casa. Sin embargo, la introducción de políticas que admitan perros tiene el potencial de reavivar el interés de los empleados por el trabajo presencial, ofreciendo un atractivo único que el trabajo remoto no puede replicar. Por lo tanto, si en su organización están pensando en promover iniciativas o estrategias para promover el regreso a la oficina, una política de lugar de trabajo amigable con las mascotas será muy valiosa como parte del programa de incentivos y beneficios.



Las empresas que implementan políticas que admiten mascotas han evidenciado un aumento notable en la disposición de su fuerza laboral a regresar a la oficina.

Esta tendencia va más allá de la conveniencia de tener mascotas en el trabajo; refleja un deseo más profundo entre los empleados de formar parte de un lugar de trabajo que les resulte acogedor y considerado con su estilo de vida.

La oportunidad de llevar a sus perros al trabajo puede aliviar la preocupación y la culpa que sienten por dejarlos solos en casa, especialmente para aquellos que adoptaron mascotas durante el periodo de confinamiento y están acostumbrados a pasar más tiempo con ellas.





Este cambio no se trata solo de las preferencias de los empleados sino también de mejorar la experiencia laboral general. Una oficina que admite perros puede crear una atmósfera única y vibrante, fomentando un sentido de comunidad y conexión que puede ser difícil de replicar en un entorno remoto. Un lugar de trabajo con una política que acepta mascotas transforma la cultura organizacional de un simple lugar de trabajo a un espacio más social y atractivo, donde

los empleados pueden interactuar no solo profesionalmente sino también a través de intereses compartidos y actividades relacionadas con sus mascotas. La transición del trabajo remoto al trabajo presencial puede resultar desafiante. Sin embargo, la presencia de mascotas puede facilitarla: los perros, con su capacidad para brindar apoyo y compañía incondicionales, pueden ser particularmente beneficiosos para reducir la ansiedad y el estrés asociados con el regreso a la oficina.

Al reconocer el papel tan importante que desempeñan las mascotas en la vida de muchos empleados, las empresas demuestran un compromiso con el bienestar del personal, lo que, a su vez, puede inspirar lealtad y aumentar la satisfacción laboral.



Para las empresas, la implementación de políticas que admitan perros o mascotas en general, puede ser una medida estratégica para aumentar la asistencia a la oficina y mejorar el compromiso de los empleados.

Es una inversión en la creación de una cultura laboral que valora y respalda las diversas necesidades de su fuerza laboral.

Algunos desafíos y consideraciones para tener en cuenta



Si bien los beneficios de los lugares de trabajo que admiten perros pueden ser significativos, la implementación de tales políticas conlleva su propio conjunto de desafíos y consideraciones. Es fundamental que las empresas naveguen estos desafíos con cuidado para garantizar una integración armoniosa de las mascotas en el entorno laboral.

Una de las principales preocupaciones es acomodar a los empleados que puedan ser alérgicos o tener miedo a los perros. Es esencial lograr un equilibrio entre crear un lugar de trabajo que admita mascotas y garantizar la comodidad y seguridad de todos los empleados que no comparten el deseo de relacionarse con mascotas en su espacio de oficina. Las posibles estrategias de mitigación incluyen zonas designadas sin mascotas, que ofrecen un ambiente libre de alergias para quienes lo necesitan. Además, una comunicación clara sobre la presencia de perros en el lugar de trabajo es vital para que los empleados con inquietudes puedan preparar o modificar sus horarios en consecuencia.



Mantener un entorno de trabajo limpio e higiénico es otro desafío importante

Los perros, por su naturaleza, pueden contribuir al desorden y los olores. Los horarios de limpieza regulares, la disponibilidad de instalaciones para la eliminación de los desechos de las mascotas y las áreas designadas para mascotas pueden ayudar a mantener la limpieza de la oficina.

Establecer reglas sobre el cuidado y los estándares de salud de las mascotas que se traen a la oficina también puede ser una medida eficaz. Por ejemplo, asegurarse de contar con el carné de vacunas al día y un certificado de buena salud de la mascota expedido por un veterinario, puede ser una buena práctica para incluir dentro de las políticas empresariales.

No todos los perros son adecuados para un entorno de oficina ajetreado

El comportamiento de las mascotas es un factor crucial para considerar. Es importante contar con pautas sobre el entrenamiento y el comportamiento que se espera de las mascotas en la oficina. Las normas sobre agresión, ladridos e interacción con las personas pueden ayudar a prevenir disturbios y garantizar una convivencia pacífica. Un ejemplo de buenas prácticas puede ser implementar un sistema de correas de colores para ayudar a comunicar las preferencias de interacción de una mascota.

Una correa verde significa "Ven a saludar" y una correa amarilla significa: "Pregúntales primero a los padres de mi mascota".



Las cuestiones legales y de responsabilidad también son motivo de preocupación a la hora de introducir políticas que admitan perros. Las empresas deben considerar sus responsabilidades en caso de que un perro muerda a un empleado o cause daños a la propiedad. Esto puede implicar la creación de exenciones para los dueños de mascotas o la búsqueda de pólizas de seguro que cubran tales incidentes.

Encontrar el equilibrio adecuado entre la flexibilidad para los dueños de mascotas y el mantenimiento de la productividad puede resultar un desafío.



Si bien la presencia de mascotas puede levantar la moral, también puede generar distracciones. Establecer días u horas específicas para las mascotas y designar áreas donde se permiten mascotas puede ayudar a mantener un ambiente de trabajo productivo y al mismo tiempo brindar los beneficios de una política que admite mascotas.

Por último, es importante considerar las perspectivas y necesidades de los empleados que no tienen mascotas o no les gustan especialmente los perros.

La introducción de políticas que admitan perros no debería alienar ni molestar a estos empleados. Participar en diálogos abiertos y sesiones de retroalimentación puede ayudar a comprender y abordar cualquier inquietud que puedan tener.

Generar un impacto en la comunidad

Una forma de resolver estos desafíos es obtener patrocinios para apoyar lugares de trabajo que admitan perros. Por ejemplo, a través de alianzas con empresas o marcas de productos y servicios de salud para las mascotas, que estén interesadas en financiar instalaciones de eliminación de desechos, sistemas de hidratación y espacios de juego en el lugar de trabajo.

Estas iniciativas contribuyen en redefinir la cultura laboral, además de generar un ecosistema de relaciones y de mercado entre las empresas pertenecientes al nicho de las mascotas, sus servicios y productos, y los grandes, medianos y pequeños empleadores de nuestro país.

Adicionalmente, estas empresas pueden contribuir en la personalización de estos espacios aptos para las mascotas con el fin de adaptarse a cada entorno empresarial único, garantizando una combinación armoniosa de productividad y aceptación de las mascotas.



Reflexiones finales: un paso hacia un futuro mejor

El movimiento hacia lugares de trabajo que admitan perros es un paso hacia un futuro más brillante y humano en el mundo profesional. Se trata de crear espacios que no solo fomenten la productividad sino también el bienestar y la alegría.

Al aceptar este cambio abrimos las puertas a un lugar de trabajo que es más productivo, así como más satisfactorio para todas las personas involucradas. Es un viaje que vale la pena explorar en beneficio de nuestras empresas, nuestros empleados y nuestras mascotas.

La adopción de políticas que admitan mascotas en el lugar de trabajo representa un cambio significativo y positivo en nuestro enfoque de la cultura laboral.

Al valorar el bienestar de los empleados y sus mascotas, las empresas pueden crear un entorno de trabajo más inclusivo, colaborativo y satisfactorio.



El rol de los perros guía en la creación de espacios inclusivos

Si bien a lo largo de este capítulo nos hemos referido al rol de las mascotas en los espacios de trabajo y cómo estas pueden ayudar a equilibrar las dinámicas sociales, de colaboración entre los empleados y a promover espacios de salud mental positiva; los perros lazarillos o perros guías no se quedan atrás.



Los perros guía constituyen una gran ayuda para las personas con discapacidad visual; ellos son sus ojos por todos los espacios de la ciudad para, por ejemplo, tomar un autobús, cruzar un semáforo, entrar a un elevador, entre otros. Los perros guía son entrenados en espacios adaptados para que se vayan familiarizando con las futuras necesidades de apoyo a sus amos. Su misión principal es guiar a la persona con discapacidad visual para desplazarse de forma segura a través de obstáculos, bordes y barreras.

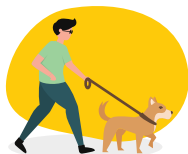
Según un informe de la organización mundial de la salud, en el mundo hoy hay alrededor de 2.200 millones de personas con discapacidad visual: desde miopías y astigmatismo hasta la degeneración macular, las retinopatías y el glaucoma, estas últimas causantes de ceguera irreversible. A lo largo de los años se ha evidenciado que el bastón blanco en la mayoría de los casos es el primer signo de autonomía e independencia para una persona ciega. En ese mismo sentido se sitúa la figura del perro guía que, aunque no es menos relevante que el

bastón, trae grandes beneficios para las comunidades con discapacidad visual. En Colombia, estos perros son entrenados para guiar, dirigir y acompañar a las personas ciegas en sus recorridos. Sin embargo, muchas personas con discapacidad visual se privan de ser usuarios de ellos porque temen al contexto y la censura con que el mundo los va a mirar al estar acompañados de una mascota, dada la falta de concientización y la carencia de instrumentos que regulen la discriminación a perros guías y personas con discapacidad visual.

Aportes de un perro guía a la calidad de vida de una persona con discapacidad visual:



Transmiten mayor confianza y mejoran el bienestar general de la persona usuaria.



Fomentan la salud física de la persona ciega, gracias a los ejercicios físicos, como caminar o correr, que realizan juntos.



Generan amistad: los perros guía son leales por naturaleza; de manera que se vuelven un amigo fiel.



Reducen los niveles de estrés por la seguridad que le dan a la persona ciega.



Agilizan los desplazamientos pues caminar con el apoyo de un perro guía es más rápido y sencillo.

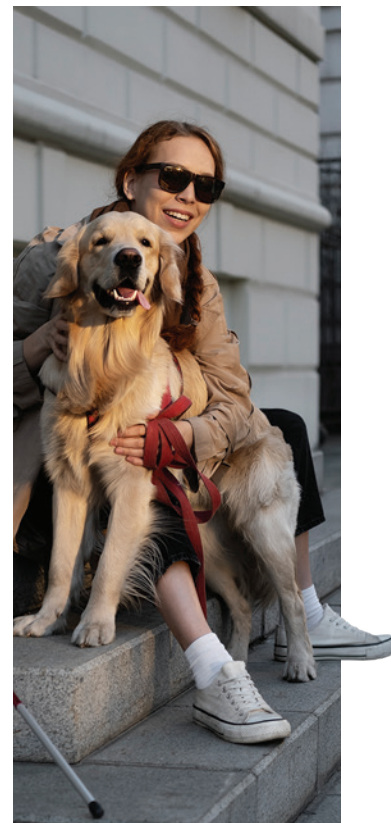


Protegen y resguardan a la persona ciega ya que trabajan en equipo, generando rutinas que comparten a diario.

Con esto queremos recalcar que los perros guías también son un punto de partida para que muchas organizaciones avancen hacia la inclusión. Este es un buen ejemplo de interseccionalidad ya que confluyen las aristas de accesibilidad, inclusión y diversidad de especie en los espacios de trabajo, garantizando que se creen las herramientas y los instrumentos

necesarios para sensibilizar, cuidar y proteger a los perros guía y a las personas con discapacidad visual en los espacios públicos y de trabajo.

Recomendación: si ven a un perro guía en la calle no lo acaricien ni le ofrezcan comida porque están trabajando y al distraerlos pueden hacer que cometan un error, que podría generar un accidente para la persona ciega.



Diseño de muebles para mascotas

Para este cliente desarrollamos esta sala, adecuada para que los usuarios de esta compañía pudieran pasar tiempo de calidad con sus mascotas. Se propuso un espacio con mobiliario confortable y acabados de alto tránsito y fácil limpieza, aptos para mascotas.



Cliente confidencial / Arquint: diseño y construcción.



Este mueble fue específicamente diseñado para las mascotas. En el costado derecho se observa el *Nap Pod* un espacio tipo contenedor tapizado y acolchado en todas sus caras internas donde las mascotas pueden tomar placenteramente una siesta.

En la cara frontal del mueble se observan tres repisas dispuestas a tres alturas diferentes que funcionan como bases para ubicar los platos de comida de las mascotas, brindando una solución que se adapta a las diferentes razas y tamaños. Adicionalmente se adecuaron en la parte superior espacios de almacenamiento para la comida de las mascotas y sus correas.

Programa “Mascotas en la oficina”

Diseñamos y construimos para uno de nuestros clientes su sede corporativa en Bogotá, la cual opera bajo la política de “Mascotas en la oficina”, programa diseñado para promover el acompañamiento de las mascotas a sus dueños en los momentos de trabajo presencial en la oficina.

Nuestro cliente es una de las empresas pioneras en la implementación de políticas que admiten mascotas en las oficinas. De hecho afirma que aumenta la atracción y la retención de su talento, pues se percibe como una señal de visión de futuro y de foco en las personas creando un ambiente interactivo y de inserción laboral que promueve el bienestar y la salud mental de las personas. “Mascotas en la oficina” es una forma de diferenciarse de otras empresas logrando resultados de mayor rendimiento, aumentando la productividad y la inspiración de los empleados.



Cliente confidencial / Arquitecto: diseño y construcción.



En la imagen podemos apreciar una sala de mascotas, con un mueble diseñado y creado para las mascotas y sus dueños.

En la parte superior se observan compartimientos independientes de almacenamiento, mientras que en la parte frontal se ven espacios creados para guardar las camas de las mascotas.

El espacio está ambientado con imágenes de las mascotas de los empleados y guías informativas que proporcionan a las personas consejos y recomendaciones acerca de cómo interactuar con ellas.



Como crear un espacio de oficinas amigable con las mascotas en 10 pasos:

1.



Establecer políticas y reglas claras para los dueños de las mascotas que regulen los procedimientos para llevarlas a la oficina.

2.



Crear áreas designadas en la oficina específicamente para las mascotas y sus dueños.

3.



Proporcionar servicios y comodidades para las mascotas, desde camas y colchonetas para su descanso, espacios de hidratación, zonas de juego, áreas exteriores y áreas designadas para que puedan jugar e ir al baño.

4.



Organizar actividades y eventos para las mascotas. Por ejemplo, iniciar adoptando iniciativas como *Pet-Fridays*, o “viernes de mascotas”, en donde se establezca un día a la semana en la que se puedan llevar las mascotas a la oficina, o generar espacios enfocados hacia la salud mental mediante terapias asistidas con cachorros.

5.

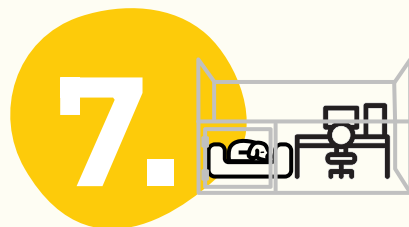


Tomar caminatas en manada como actividades colectivas que promuevan las pausas activas.





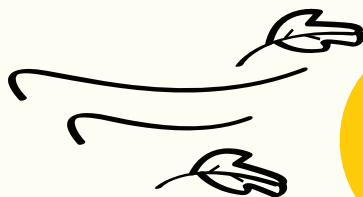
6. Proveer amenidades al aire libre para las mascotas, ya sea en las áreas comunes de los edificios o en las terrazas.



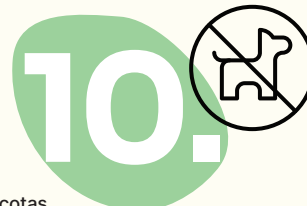
7. Generar espacios de enfoque y privacidad para las mascotas y sus dueños.



8. Mantener alimento para las mascotas en áreas designadas específicamente, *Paws Kitchen*.



9. Las mascotas son parte del equipo también. Designar a una mascota o a un grupo de mascotas como parte de la fuerza laboral aumenta el compromiso organizacional de los empleados en el entorno laboral. Por ejemplo, reconocer a una mascota como la mascota del mes.



10. Ser sensible con los empleados que no se sienten atraídos por las mascotas y respetar su decisión.



enel un ejemplo de inclusión

El diseño de las oficinas corporativas de Enel acompaña la evolución al trabajo híbrido, modelo laboral que implementó la compañía, basado en atributos como la flexibilidad y el valor de la confianza con los colaboradores.



Como muestra de este compromiso, las sedes han recibido el sello LEED Gold, otorgado por la firma *Green Business Certification Inc.*, por sus altos estándares de ecoeficiencia y sostenibilidad; también, por primera vez en Colombia, el sello WELL Platinum, de la firma *International Well Building Institute*, IWBI, por ser ejemplo en temas de bienestar, salud y confort; y el reconocimiento Bogotá Construcción Sostenible, de la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá.





ENEL / Gensler: diseño, Arquint: construcción.

Espacios pensados para las personas

El diseño de las sedes prioriza la diversidad y accesibilidad, asegurando que todos los colaboradores encuentren espacios adaptados a sus necesidades y las dinámicas cambiantes de la organización. Las oficinas ofrecen áreas colaborativas, estaciones de trabajo individuales, salas con tecnología de punta para reuniones virtuales, zonas de descanso e introspección denominadas *quiet rooms*, gimnasio, entre otras.

Además, espacios como las salas de lactancia, y los 'oasis' con estaciones de café y puntos de hidratación refuerzan el compromiso de la compañía con el bienestar, en las diferentes etapas de la vida de sus colaboradores.

La accesibilidad física también es un pilar fundamental y, por ello, las oficinas incluyen rampas, señalética adaptada y mobiliario que se ajusta a la altura y disposición para que las personas cuenten con espacios adaptables a sus necesidades.

Inclusión y bienestar: en el ADN de Enel

La diversidad e inclusión no solo se reflejan en el diseño arquitectónico de las sedes corporativas, sino que integran las políticas internas y la estrategia del negocio de Enel. La unicidad y el bienestar de las personas son la energía que promueve la búsqueda constante de oportunidades para que las personas se sientan acogidas en sus espacios de trabajo. Muestra de ello es la certificación Friendly Biz, que valida los esfuerzos de la compañía por contar con espacios libres de discriminación, donde las personas puedan encontrar oportunidades que estén alineadas a su propósito.

Las sedes corporativas de Enel Colombia no son solo espacios de trabajo; son un reflejo tangible del compromiso de la compañía con la sostenibilidad, el desarrollo humano y la inclusión. Estas oficinas también demuestran que el diseño puede ser una herramienta poderosa para materializar valores y generar un impacto positivo en las personas.

Agradecimientos

MARCELA LÓPEZ

Socia Consultora

.....



En estas páginas que conforman el Manual MEDI, manual de espacios con diseño inclusivo, quiero dedicar un momento especial para expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible este proyecto. En un contexto donde la diversidad, el respeto y la inclusión son más que simples palabras, queremos ser mejores seres humanos, más inclusivos, más respetuosos, más generosos y, sobre todo, más conscientes del impacto que tenemos en la vida de los demás.

A nuestros autores, gracias por su dedicación, entusiasmo y compromiso. Ustedes han creído en la visión de MEDI y han aportado su tiempo y talento para construir un compendio de conocimientos invaluable. Su arduo trabajo de investigación y la pasión que han puesto en cada una de las secciones de este manual son dignos de reconocimiento. Es gracias a su esfuerzo que hemos logrado establecer un recurso que no solo busca educar, sino también inspirar cambios significativos en nuestros entornos laborales y sociales.

Un agradecimiento especial a nuestros clientes, quienes han creído en Arquint y han apoyado este proyecto desde sus inicios. Su confianza en nosotros nos impulsa a seguir adelante y a mejorar continuamente, recordándonos que la inclusión y la diversidad son fundamentales para construir un futuro mejor para todos.

Finalmente, a todos los que se han involucrado, de alguna manera, en este

viaje, su apoyo es invaluable. MEDI no solo es un manual; es un compromiso colectivo hacia un mundo más inclusivo y respetuoso. Sigamos trabajando juntos para ser agentes de cambio en nuestras comunidades, fomentando un entorno donde cada voz, cada historia y cada persona cuenten. Juntos, podemos crear un espacio donde cada individuo, sin importar su origen, encuentre un lugar en el que pueda prosperar.

Queremos extender nuestro agradecimiento a la Cámara de la Diversidad, cuya orientación ha sido invaluable en este proyecto.

Gracias por ser parte de este proyecto transformador. Con el Manual MEDI, no solo aspiramos a diseñar espacios más inclusivos, sino a construir una cultura empresarial que fomente el respeto y la dignidad de todos.

**¡Juntos, hagamos
la diferencia!**



arquint.net





MEDI MANUAL DE ESPACIOS
CON DISEÑO INCLUSIVO