

Diciembre 2024

MEMORIA PROYECTO DE TÍTULO

Florencia Lucía Fabbri Miguel



Universidad del Desarrollo

Facultad de Diseño

Diseño de espacios de espera para mejorar la experiencia del paciente en la atención de centros de psicología clínica privada.



SERENITY:

**DISEÑO DE ESPACIOS DE ESPERA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN
LA ATENCIÓN DE CENTROS DE PSICOLOGÍA PRIVADA.**

Memoria presentada a la Facultad de Diseño de la Universidad del Desarrollo para optar al título profesional de Diseñador.

Profesores guías:

Sra. Daniela Cartes - Sr. Rodrigo Caparrós

Concepción Diciembre 2024

AGRADECIMIENTOS

A mi maravillosa familia, cuyo apoyo ha sido fundamental en cada etapa de mi vida, de todas las formas posibles.

A mi madre, cuyo amor incondicional, sabiduría, y resiliencia han sido mi guía y fortaleza.

A mi padre, por su soporte, sus ideas y su presencia firme en todo momento.

A mis hermanas, por su cariño fraternal, su ayuda, protección y por estar siempre ahí cuando las necesité.

A mi pololo, por su contención emocional, por darme paz en los momentos más difíciles y por creer en mí.

A mi gato, que con su compañía se ha convertido en una parte esencial de mi vida.

A mi amiga diseñadora cuya voluntad, paciencia y compromiso han sido clave en el desarrollo de este proyecto.

A cada uno de mis profesores, por sus enseñanzas y por contribuir al crecimiento de este proyecto, así como a lo largo de mi trayectoria universitaria, haciendo de esta experiencia algo inolvidable.

A todas mis amistades de la universidad, del colegio y de la vida, que con su lealtad y energía positiva han enriquecido mi camino.

Y finalmente, a mí misma, por no rendirme, por seguir adelante con convicción siendo fiel a mi esencia y por confiar en mi intuición.

Muchas gracias.



RESUMEN



ABSTRACT

El aumento de **trastornos** como la ansiedad, depresión y TDAH ha impulsado la demanda de atención psicológica. Sin embargo, el diseño de las salas de espera en los centros de psicología, a menudo funcional pero poco enfocado en el **bienestar emocional**, puede afectar la disposición de los pacientes hacia la terapia.

Este proyecto tiene como objetivo rediseñar estos espacios para mejorar la **experiencia** del paciente, integrando principios de neuroarquitectura y **biofilia**. Mediante la metodología del doble diamante, se realizaron encuestas, entrevistas y un análisis de las salas existentes. Los resultados confirmaron que priorizar la funcionalidad sobre la estética afecta negativamente el bienestar del paciente, por lo que un diseño más consciente puede mejorar a la adherencia del tratamiento.

Palabras claves: trastorno, bienestar emocional, experiencia, biofilia, salas de espera

The increase in **disorders** such as anxiety, depression and ADHD has driven the demand for psychological care. However, the design of **waiting rooms** in psychology centers, often functional but little focused on **emotional well-being**, can affect patients' disposition toward therapy.

This project aims to redesign these spaces to improve the patient **experience**, integrating principles of neuroarchitecture and **biophilia**. Using the double diamond methodology, surveys, interviews and an analysis of existing rooms were carried out. The results confirm that prioritizing functionality over aesthetics negatively affects patient well-being, so a more conscious design can improve treatment adherence.

Keywords: disorder, emotional well-being, experience, biophilia, waiting rooms

INTRODUCCIÓN

La **importancia** de la salud mental ha aumentado notablemente tanto a nivel global como local. La psicoterapia clínica se presenta como un pilar esencial en el tratamiento de estas condiciones, y los centros psicológicos juegan un rol clave en este proceso. Sin embargo, el entorno en el que se realiza el tratamiento, especialmente las salas de espera, puede influir profundamente en la vivencia del paciente.

Estas áreas, que son el **primer punto de contacto** antes de la sesión terapéutica, pueden afectar el estado emocional y la disposición del paciente. Un diseño poco adecuado puede intensificar el malestar y la ansiedad, mientras que un ambiente diseñado de forma consciente puede contribuir a una preparación emocional más positiva para la consulta. Conceptos como el diseño sensorial, la neuroarquitectura y la biofilia han demostrado ser efectivos para crear espacios que promuevan la **relajación** y el **bienestar**, mejorando significativamente la experiencia del paciente.



ÍNDICE

01

Formulación de la Investigación

1.1 Tema	26
1.2 Caso	26
1.3 Problema	26
1.4 Oportunidad de diseño	28
1.5 Objetivos del proyecto	29
1.5.1 General	29
1.5.2 Específicos	30
1.7 Metodología del diseño	31
1.7.1 Doble diamante	31
1.7.2 Implementación	34

02

Antecedentes Generales

2.1 Introducción a a la salud mental	38
2.2.1 Salud mental y su importancia	38
2.2.2. A nivel nacional	39
2.2.3 A nivel global	40
2.2 Estrés	41
2.2.1 Definición	41
2.3 Trastornos de salud mental	43
2.3.1 Ansiedad	43
2.3.2. Depresión	43
2.3.3 TDAH	43
2.4 Terapia	45
2.4.1 Tipos de terapia	45
2.5 Introducción a la psicología clínica	46
2.5.1 Psicoterapia	47
2.6 Centros de psicología	48
2.6.1 Definición	48
2.7 Conclusión	50

03

Marco Teórico

3.1 Diseño de salas de espera	53	3.6 Naturaleza en el espacio	65
3.2 Reacciones físicas y psicológicas del ser humano	55	3.6.1 Conexión no visual, agua y luz dinámica	65
3.2.1 Percepción y psicología del espacio	56	3.7 Analogías naturales	65
3.2.2 Estímulos visuales positivos	56	3.7.1 Formas, patrones biomórficos y materiales naturales	65
3.3 Diseño sensorial y emocional	57	3.8 Naturaleza del espacio	66
3.3.1 Sentidos	57	3.8.1 Refugio	66
3.4 Elementos del diseño	58	3.9 Neuroarquitectura	66
3.4.1 Iluminación	58	3.10 Conclusión	67
3.4.2 Color	59		
3.4.3 Materialidad	60		
3.4.4 Sonido	61		
3.4 Naturaleza	62		
3.4.1 Relación naturaleza-diseño y salud	62		
3.5 Diseño biofílico	63		
3.5.1 14 patrones biofílicos	63		

04

Marco Metodológico

4.1 Metodología proyectual	70
4.1.1 Levantamiento de información	70
4.1.2 Mapa de Stakeholders	71
4.1.3 Estrategias de recolección y análisis de datos	72
4.2 Herramientas de recolección de datos implementados	78
4.2.1 Entrevistas	79
4.2.1.1 Área psicología	81
4.2.1.2 Área arquitectura	81
4.2.1.3 Área diseño de ambientes	82
4.2.1.4 Administración de centro SICOMED	82
4.2.2 Encuestas	88
4.2.2.1 Encuesta 1	89
4.2.2.2 Encuesta 2	90
4.2.2.3 Encuesta 3	91
4.2.3 Focus group	92
4.3 Análisis de datos obtenidos	93
4.3.1 Benchmarking	93
4.4 Conclusión	114

05

Definición de Usuario

5.1 Definición de usuario	117
5.2 Segmentación usaurio	118
5.3 Necesidades y motivaciones	118
5.4 Mapa de empatía	120

06

Resumen de la Investigación

6.1 Problema	123
6.2 Causas y efectos	124
6.3 Beneficios y factibilidad	125

07

Propuesta de Diseño

7.1 Hallazgos y observaciones	128
7.2 Conceptualización	130
7.2.1 Brainstorming	130
7.2.2 Qué - Por qué - Para qué	131
7.2.3 Tabla sintáctico - semántico	133
7.4 Conceptos	133
7.4.1 Definición de conceptos	133
7.5 Propuesta conceptual	134
7.6 Referentes	135
7.7 Estado del arte	136

08

Desarrollo Formal

8.1 Desarrollo formal	139
8.1.1 Caso de estudio: SICOMED	139
8.1.2 Ideas	142
8.2 Forma y jerarquía	143
8.3 Desarrollo de los elementos	144
8.3.1 Materialidad	144
8.3.2 Iluminación	145
8.3.3 Color	146
8.3.4 Naturaleza y agua	147
8.3.5 Sonido	148
8.4 Definición producto	149
8.4.1 Identidad visual	149
8.4.1.1 Colores	149
8.4.1.2 Naming	150
8.4.1.3 Tipografía y Logo	150
8.5 Diseño final	151
8.5.1 Imágenes	151

09

Escalabilidad del proyecto

9.1 Costos	154
9.2 Proyecciones	154
9.3 Modelo de negocios	155

10

Conclusiones

10.1 Conclusiones	158
10.2 Conclusión personal	159

11

Bibliografías

11.1 Bibliografías 162-164

12

Anexos

12.1 Anexos
12.1 Anexo 1 167 y 168
12.2 Anexo 2 169
12.3 Anexo 3 170
12.4 Anexo 4 171

The background of the slide features a close-up, low-angle shot of several large, dark green Monstera leaves. The leaves are characterized by their iconic fenestrated (hole-punched) pattern and prominent, light-colored veins. The lighting is soft and diffused, creating a gentle, naturalistic atmosphere. The leaves are positioned in the upper and left portions of the frame, with their stems extending downwards.

ÍNDICE

tablas y gráficos

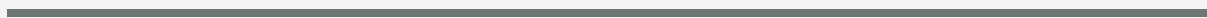
Tabla 1: Los 5 sentidos	57	Gráfico 1-3: Encuesta 1	109
Tabla 2: Reacciones psicológicas al color	59	Gráfico 4-6: Encuesta 2	109
Tabla 3: Criterios tangibles	103	Gráfico 7-9: Encuesta 3	109
Tabla 4: Criterios intangibles	103		
Tabla 5: Ambos criterios	103		
Tabla 6: Criterio Ergonomía	104		
Tabla 7: Criterio Usabilidad	104		
Tabla 8: Criterio Función	105		
Tabla 9: Criterio Estética	106		
Tabla 10: Criterio Mantenimiento	106		
Tabla 11: Elementos aplicados	111-112		
Tabla 12: Patologías	113		
Tabla 13: Causa y efecto	124		
Tabla 14: Conceptualización	132		
Tabla 15: Costos	154		
Tabla 16: Modelo de negocios	155		



ÍNDICE
figuras

Figura 1: Esquema doble diamante	31	Figura 33, 34 y 35: Referentes	135
Figura 2: Los dos diamantes	32	Figura 36,37 y 38: Estado del arte	136
Figura 3: Estrés	41	Figura 39-44: Bocetos desarrollo formal	139
Figura 4: Trastornos de la salud mental	43		
Figura 5 a 8: Tipos de terapias	44		
Figura 9: Terapia psicológica	46		
Figura 10 y 11: Salas de espera	49		
Figura 12: Reacción corporal	55		
Figura 13: Naturaleza	62		
Figura 14: 14 patrones del diseño biofilico	63		
Figura 15: 14 patrones aplicados	64		
Figura 16: Esquema estrategias de recolección de datos	72		
Figura 17: Costumer journey map	74		
Figura 18: Estrés en contexto	75		
Figura 19, 20 y 21: Bocetos de observación	76		
Figura 22: Encuesta n°1	89		
Figura 23: Encuesta n°2	90		
Figura 24: Encuesta n°3	91		
Figura 25: Focus group	92		
Figura 26: Centro A	96		
Figura 27: Centro B	97		
Figura 28: Centro C	98		
Figura 29: Centro D	99		
Figura 30: Centro E	100		
Figura 31: Centro F	101		
Figura 32: Centro G	102		

01



FORMULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA

Diseño de **espacios de espera** para **mejorar** la **experiencia** del **paciente** en la atención de centros de psicología clínica privada.

1.2 CASO

Desarrollo y aplicación de una **línea de diseño** de marca propia para centro de sicología privada SICOMED en la ciudad de Concepción, Chile.

1.3 PROBLEMA

Las **salas de espera** en la atención médica psicológica privada **no** están diseñadas para el **bienestar** del paciente.

DESCRIPCIÓN DEL **PROBLEMA**

Muchas salas de espera **no** están **diseñadas** para el bienestar del paciente, resultando **incómodas** e **impersonales**, lo que puede generar **ansiedad**.

Esto se debe a la **priorización** de la **funcionalidad**, poca **inversión** destinada al lugar y la **falta** de **conciencia** sobre el **impacto psicológico** del **entorno**. En lugares como centros de psicología, donde los pacientes ya llegan **estresados** producto de sus **patologías**, un mal diseño puede **agravar** sus emociones negativas.

1.4 OPORTUNIDAD DE DISEÑO

La oportunidad de diseño nace principalmente de la **motivación personal** y empatización como paciente recurrente en los centros de sicología privada.

A partir de la investigación y observación de campo, se genera la inquietud de cómo poder **integrar** de manera optima y factible el **diseño** trabajado desde una perspectiva más **emocional** y sensorial en este lugar mientras se espera para ser atendido.

Se establece como idea, el **diseño aplicado** en base a **criterios** de funcionalidad y estética junto con la empleación de **elementos** determinantes para las distintas necesidades de los pacientes que hacen mejorar la experiencia en situaciones de ansiedad para usuarios con diferentes patología, brindándole **importancia** del **impacto** en el bienestar del usuario a través del **espacio**.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Desarrollar y aplicar una línea de diseño que integre elementos basados en criterios de diseño ambiental, sensorial y biofilia, con el fin de mejorar la experiencia del paciente y evitar agravar su condición en las salas de espera de centros de psicología privada en la ciudad de Concepción, Chile

1.5.2 Objetivos específicos

- 1 **Identificar** los factores de estrés en los pacientes provocados por el espacio en las salas de espera.
- 2 **Desarrollar** un breve análisis comparativo acerca de los centros de psicología privada en la ciudad de Concepción.
- 3 **Testear** una línea de diseño en un caso de estudio y validarlo con pacientes.

1.4 METODOLOGÍA

1.6.1 Doble diamante

Para este proyecto, se utilizará el modelo doble diamante el cual es el modelo de diseño que constituye la base de la metodología del Design Thinking. Garantiza que el tiempo y el esfuerzo se asignen adecuadamente y, en general, aumenta la eficiencia y la eficacia del proceso creativo.

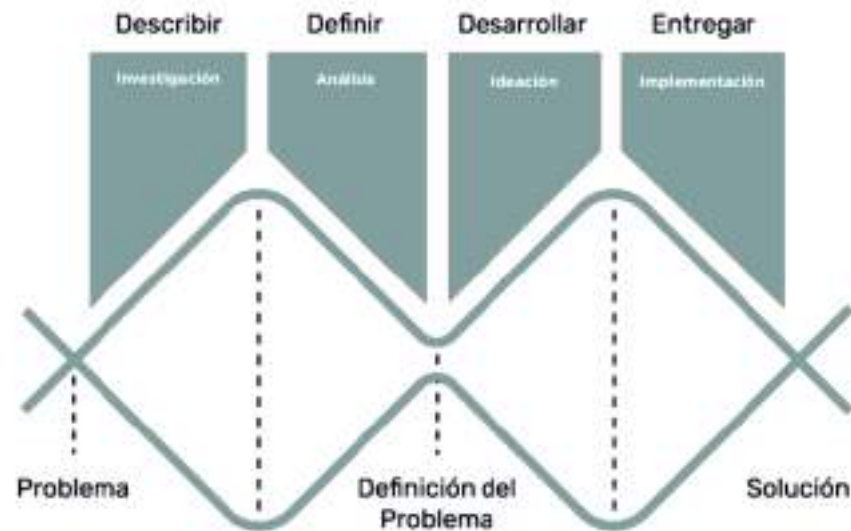


Figura 1: Esquema doble diamante
Extraído de Pinterest

El proceso se ilustra con dos diamantes que representan una exploración amplia y profunda de un tema. Comienza con la recolección de información (pensamiento divergente) y culmina en una acción focalizada (pensamiento convergente). Se divide en cuatro fases: descubrir, definir, desarrollar y entregar.



Figura 2: Esquema doble diamante
Elaboración propia

DESCUBRIR

Etapa donde se entiende y contextualiza el problema a través de la exploración e investigación del tema a trabajar.

DEFINIR

En esta fase se filtra la información obtenida en la primera etapa para lograr la definición definitiva del problema a solucionar en el proyecto.

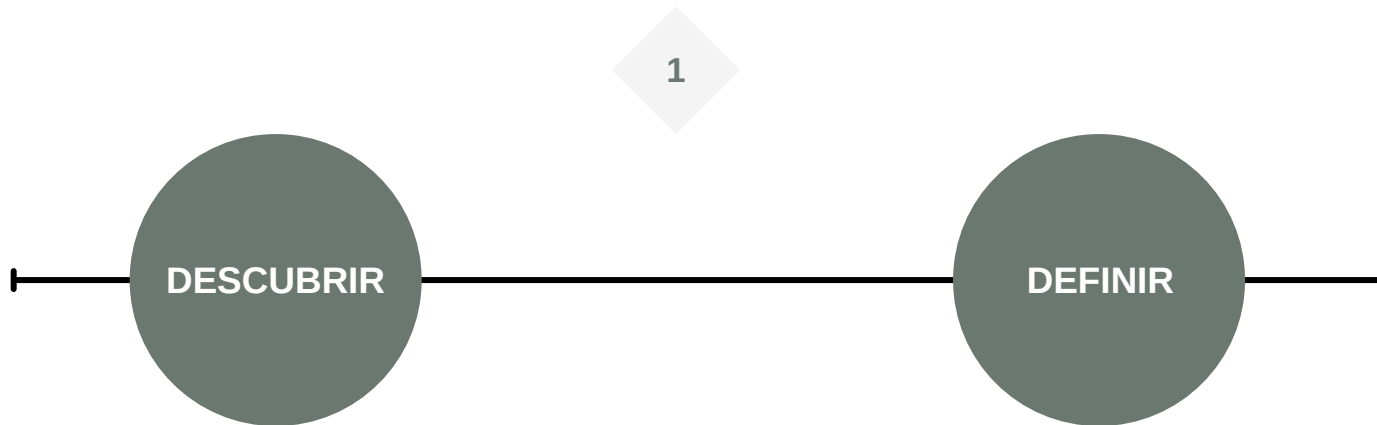
DESAROLLO

Comienza el trabajo de diseño y testeado de múltiples soluciones al problema que se ha definido en las dos fases anteriores, a través del desarrollo de pruebas y prototipos con constantes interacciones con los usuarios.

ENTREGA

En esta etapa se reducen las soluciones planteadas a una, basándose en la validación de los usuarios. Después de eso, ya se puede pasar a la producción y lanzamiento del producto al mercado

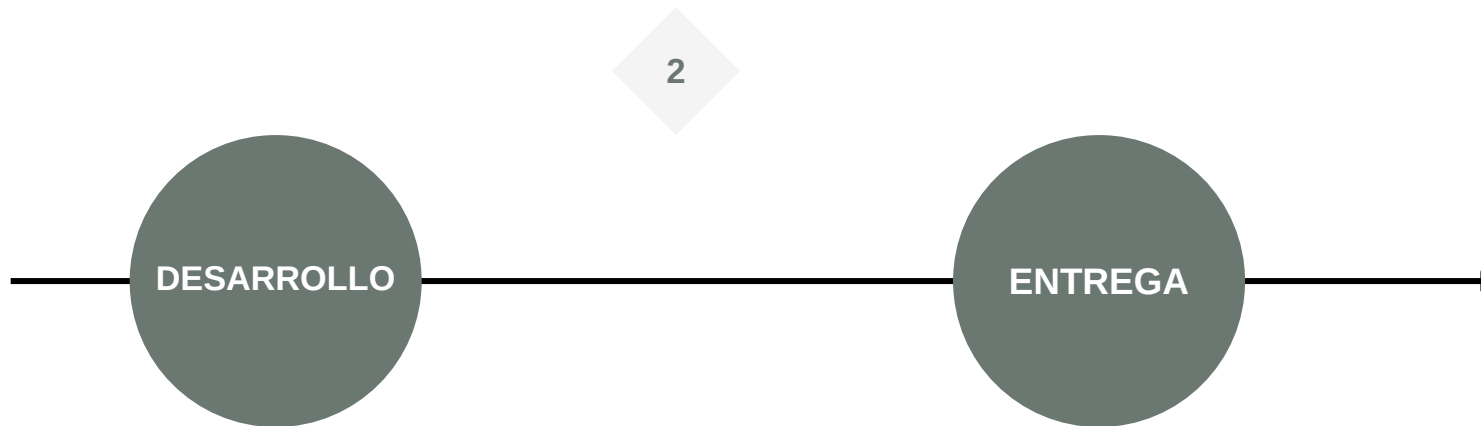
1.6.1 IMPLEMENTACIÓN



El proyecto comienza a partir de una **inquietud** personal sobre las características y el diseño de las salas de espera, cuestionando las razones detrás de su forma.

A partir de esta reflexión inicial, se inicia una investigación para comprender el tema. Esta abarca una revisión del recorrido empírico de la salud mental tomando como eje central la relación entre la psicología clínica y el diseño de los espacios. Se explora desde los trastornos psicológicos más comunes, la trayectoria del paciente hasta las reacciones físicas y psicológicas del ser humano.

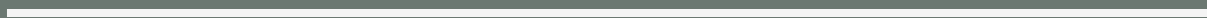
En esta etapa, se realiza un análisis detallado de la información recopilada previamente. A partir de este, se identifican y definen los criterios y elementos clave del diseño, los cuales permiten comparar y esclarecer el problema. Además, se emplean diversas **estrategias** y herramientas de recolección de datos, lo que posibilita una comprensión más precisa del tema desde una perspectiva tanto profesional como experiencial definiendo un usuario objetivo con el cual trabajar.



En esta tercera etapa, se **aplica** la información recopilada previamente para generar ideas que mejoren el bienestar de los pacientes con trastornos psicológicos en las salas de espera. Se enfoca en evitar que el diseño del espacio agrave su condición, explorando cómo los elementos sensoriales de iluminación, textura, colores, sonidos y materialidad pueden influir positivamente en su estado emocional. Además, se asegura que estos elementos respondan adecuadamente a los principios de funcionalidad, estética, usabilidad, ergonomía y mantenimiento del lugar. Este proceso da paso a la ideación del proyecto, que se implementará en un caso de estudio específico (Centro de sicología SICOMED).

En esta última fase, finalmente se **valida** el resultado obtenido con el usuario para cual va enfocado el proyecto, rescatando mejoras y correcciones.

02



ANTECEDENTES GENERALES

2.1 INTRODUCCIÓN A LA SALUD MENTAL

2.2.1 Salud mental y su importancia

La salud de una persona se divide en física y mental. Según la OMS, la salud mental es un estado de bienestar en el que el individuo es consciente de sus capacidades y puede afrontar las tensiones diarias. Va más allá de la ausencia de enfermedad, implicando sentirse bien consigo mismo y poder enfrentar los desafíos cotidianos. Factores físicos, psicológicos, socioeconómicos y ambientales influyen en la salud mental, destacándola como un tema clave en la vida.

Si la salud mental se ve afectada, la rehabilitación mental ayuda a recuperar funciones perdidas debido a enfermedades o traumas.

2.2.2 Salud mental a nivel global

La salud mental a nivel global es un aspecto fundamental del bienestar humano, que afecta a millones de personas en todo el mundo. Los trastornos impactan significativamente en la calidad de vida, la productividad y el desarrollo social.

El ODS 3 Salud y bienestar de los objetivos del desarrollo sostenible de la ONU, busca promover el bienestar de todas las personas, incluyendo la salud mental, abordando problemas como el estrés y la ansiedad.



15%

de la población mundial vive con alguna forma de **trastorno mental.**

(OMS, 2023)

1 de 8

de la población mundial vive con **depresión.**

(OMS, 2023)

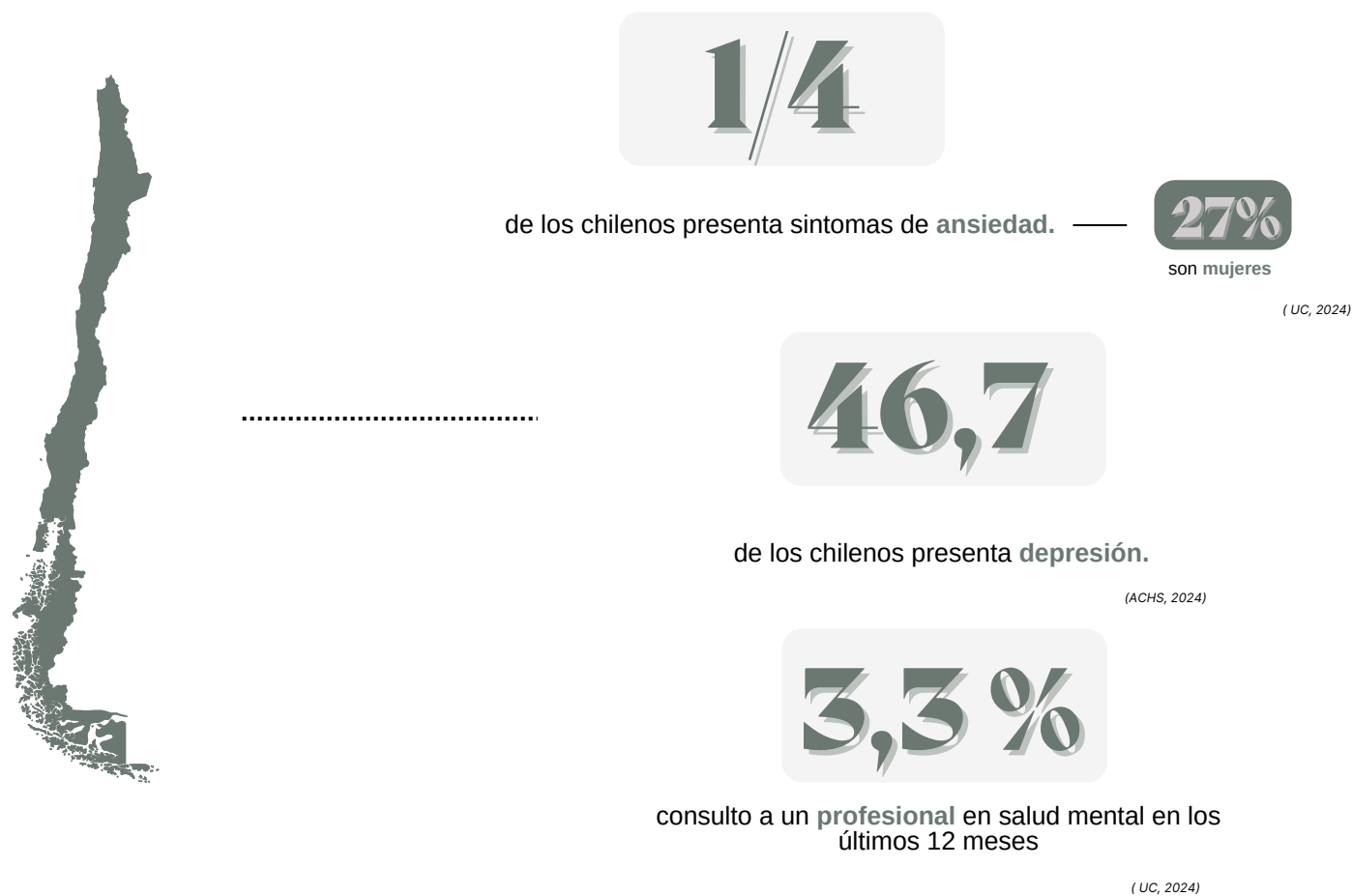
300

millones de personas padecen **ansiedad.**

(OMS, 2023)

2.2.3 Salud mental a nivel local

En Chile, la salud mental es un tema de creciente preocupación, ya que trastornos como la depresión, la ansiedad y el estrés afectan a un alto porcentaje de la población. En los últimos años se han implementado políticas y programas para mejorar la atención y promover el bienestar emocional de los chilenos.



2.2 ESTRÉS

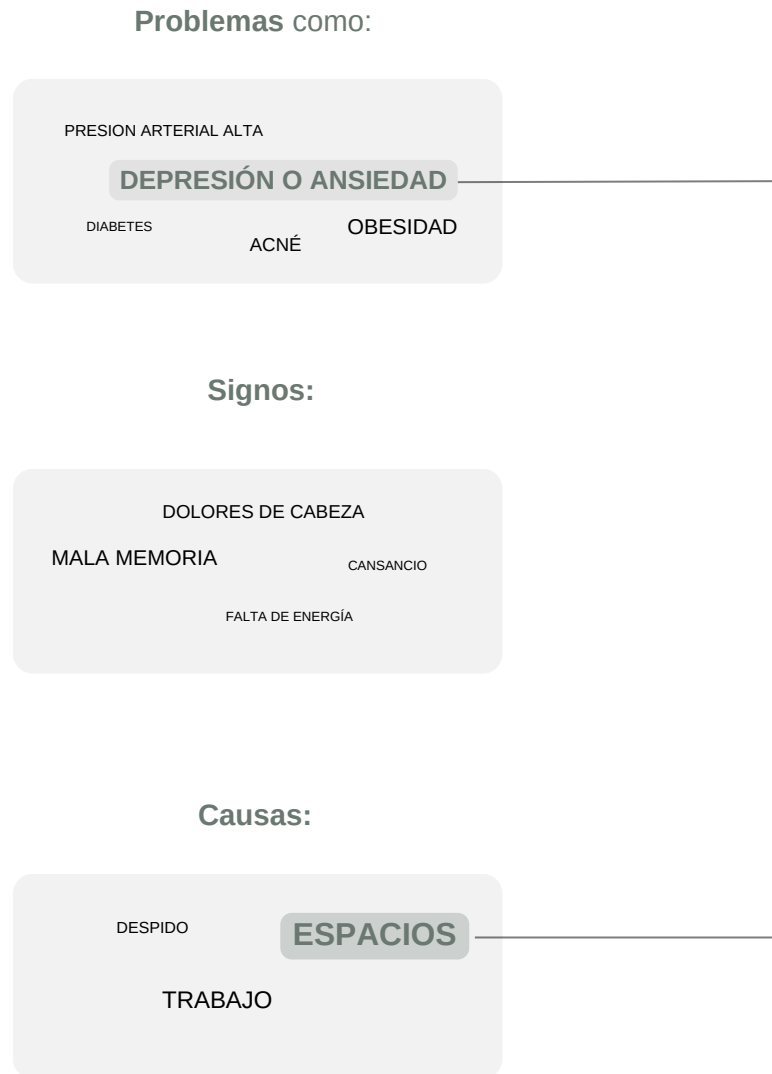
El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a la persona frustrada, furiosa o nerviosa.

Es la reacción del cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo y se le llama **agudo**, como cuando ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Sin embargo, cuando el estrés dura mucho tiempo, se le llama **crónico** puede dañar la salud. (MedlinePlus, 2018)



Figura 3: Estrés
Extraída de Freepik

El cuerpo reacciona al estrés liberando hormonas que aumentan la alerta, tensionan los músculos y elevan el pulso, lo ayuda a manejar situaciones estresantes a corto plazo. Sin embargo, cuando el estrés es crónico, el cuerpo permanece en un estado de alerta constante, incluso sin peligro, lo que aumenta el riesgo de



2.3 TRASTORNOS DE LA SALUD MENTAL

Un trastorno mental se caracteriza por una alteración clínicamente significativa de la cognición, la regulación de las emociones o el comportamiento del individuo. (OMS)



Figura 4: Trastornos de la salud mental
Extraída de Freepik

2.3.1 Ansiedad

Sentimiento de miedo, temor e inquietud. Puede hacer que sude, se sienta inquieto y tenso, y tener palpitaciones. Puede ser una reacción normal al estrés. (Medline Plus)

7.3% de la población mundial la padece.

2.3.1 Depresión

Implica un estado de ánimo deprimido o la pérdida del placer o el interés por actividades durante largos períodos de tiempo. (OMS)

18% aumento en la última década a nivel mundial.

2.3.1 TDAH

Una combinación de problemas persistentes, como dificultad para prestar atención, hiperactividad y conducta impulsiva. (Mayo clinic)

5% de la población mundial lo tiene.

2.4 TERAPIA

Según la RAE, el término "Terapia se define como "Tratamiento de una enfermedad o de cualquier otra disfunción".

2.4.1 Tipos de terapia

PSICOLÓGICA



FISIOLÓGICA



ALTERNATIVAS



COMPLEMENTARIAS

2.5 INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA CLÍNICA

Según Lillo Gay (2014), "la Psicología clínica es la rama de la Psicología que se encarga de la investigación, la evaluación, el diagnóstico, el tratamiento, el pronóstico y la rehabilitación de todas aquellas cuestiones que afectan a la salud mental y que pueden generar malestar o sufrimiento en las personas"



Figura 9: Terapia psicológica
Extraída de Freepik

2.5.1 Psicoterapia

Enfoque para tratar problemas de salud mental conversando con un psicólogo, un psiquiatra u otro proveedor de atención para la salud mental. También se conoce como terapia de conversación, consejería, terapia psicosocial o, simplemente, terapia. (Mayo Clinic)

En 2022, Chile contaba con **79,467 psicólogos certificados**, un **aumento significativo** desde los 40,557 en 2014, lo que indica una

casi duplicación en ocho años

y un

9,6 %

está recibiendo tratamiento

Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y la Universidad Católica (UC)

2.6 CENTROS DE PSICOLOGÍA

2.6.1 Definición

Se entiende como consultorio psicológico el lugar de consulta de una persona a un(a) psicólogo(a), que también opera como espacio de prácticas profesionales, en el cual se presta un servicio de atención en forma individual o grupal, para la prestación del servicio en intervención psicológica de los diversos situaciones relacionadas con la prevención y promoción de la salud mental, y todos los afines al ejercicio del campo de la psicología. (CPSCR, 2024)

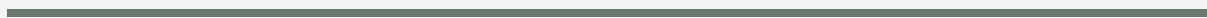


Figura 10 y 11: Centros de psicología
Extraídas de Google

2.7 CONCLUSIÓN

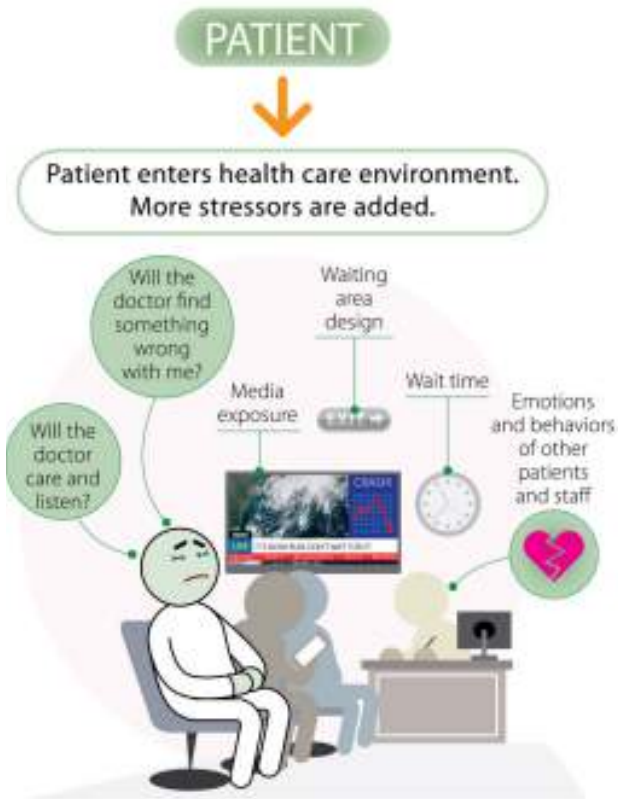
En conclusión, este capítulo subraya la relevancia fundamental de la salud mental y la psicoterapia, especialmente frente a la creciente demanda de atención psicológica en nuestra sociedad actual. La importancia de brindar un espacio adecuado y adaptado para los pacientes que buscan apoyo emocional es más urgente que nunca. Este contexto permite enmarcar el proyecto, cuyo objetivo es contribuir al bienestar de los pacientes, al diseñar ambientes que favorezcan su comodidad y seguridad. Así, se establece la conexión directa entre el entorno físico y el proceso terapéutico, destacando cómo un espacio adecuado puede potenciar la experiencia del paciente y mejorar los resultados en su tratamiento psicológico.

03



MARCO TEÓRICO

3.1 DISEÑO DE SALAS DE ESPERA



Las áreas de espera en entornos de atención médica juegan un papel importante en tranquilizar o potencialmente angustiar a los usuarios de servicios. Los efectos del entorno diseñado sobre los usuarios de servicios de salud mental, en particular, son considerados por los profesionales de la salud como teniendo una influencia considerable en los resultados del tratamiento, experiencias y percepciones de la atención.

Los pacientes ingresan al espacio sanitario con altos niveles de estrés debido a preocupaciones personales y ansiedad sobre su salud. Los proveedores también enfrentan un estrés significativo debido a múltiples demandas y la necesidad de ofrecer empatía y atención en un entorno limitado por el tiempo. El estrés puede afectar negativamente la experiencia entre pacientes y proveedores, así como la función cognitiva de ambos. La espera prolongada puede intensificar la ansiedad del paciente, lo que a su vez puede llevar a una percepción negativa del cuidado recibido.

Extraída de paper What's Playing in Your Waiting Room? Patient and Provider Stress and the Impact of Waiting Room Media



Figura 10: Salas de espera
Extraída de Freepik

3.2 REACCIONES FÍSICAS Y SICOLOGICAS DEL SER HUMANO

Los seres humanos, como la mayoría de seres vivos, reaccionan a los estímulos externos a los que se encuentran expuestos. Es en este sentido que se hace fundamental estudiar las reacciones que las personas tienen a diferentes elementos de diseño. (Goycolea,2023)



Figura 12: Reacción corporal
Elaboración propia

3.2.1 Percepción y psicología del espacio

La percepción espacial es la capacidad de comprender y percibir visualmente los aspectos espaciales del entorno, como la distancia, la profundidad y el tamaño. También se refiere a la conciencia de la relación entre el ser humano y su entorno, así como de sí mismo. (Cognifit, 2018)

Es subjetiva, temporal y selectiva (Universidad de Murcia)

Existen dos procesos:

Procesos exteroceptivos: Los procesos que construyen representaciones sobre nuestro espacio a través de los sentidos (el entorno que nos rodea).

Procesos interoceptivos: Los procesos que construyen representaciones sobre nuestro cuerpo, como la posición o la orientación (nuestra postura y lo relativo a nuestro cuerpo). (Luna, Tudela)

3.2.2 Estímulos visuales positivos

Los estímulos visuales percibidos por el ojo deben llegar en condiciones óptimas al cerebro, donde se transforman en imágenes. En otras palabras, el ojo capta la información y el cerebro interpreta lo que se ve (Clínica Baviera).

La respuesta del cerebro a estos estímulos visuales se genera a través de la interacción de las neuronas inhibitorias y excitatorias, lo que nos permite concentrarnos en lo que realmente necesitamos observar, en lugar de distraernos con todos los elementos presentes en nuestro entorno (Salk, 2005).

3.3 DISEÑO SENSORIAL Y EMOCIONAL

Es un diseño que mejora el bienestar del usuario cuando se encuentra en esos espacios. A través del diseño sensorial se busca crear espacios en los que se impliquen los cinco sentidos, creando experiencias más emocionales que perduran más tiempo en la memoria de los individuos. (Aima studio, 2024)

3.3.1 Sentidos

Sentido VISTA	Sentido OIDO	Sentido OLFATO	Sentido GUSTO	Sentido TACTO
Órgano OJO	Órgano OÍDO	Órgano NARIZ	Órgano LENGUA	Órgano PIEL
				
Color Forma Tamaño Distancia	Sonidos Música Ruidos Lenguaje	Olores agradables y desagradables	Salado Dulce Amargo Soso Ácido Picante	Suave Áspero Frío Caliente Blando Duro

Tabla 1: Los 5 sentidos
Extraída de ABC fichas

3.4 ELEMENTOS DE DISEÑO

3.4.1 Iluminación

REACCIÓN

La iluminación cálida se caracteriza por su temperatura de color, que se sitúa generalmente entre 2700 K y 3000 K. Este tipo de luz emite tonos ámbar y anaranjados, evocando sensaciones de confort y calidez, lo que la hace ideal para crear ambientes acogedores en espacios como dormitorios, salas de estar y restaurantes

La elección de la iluminación cálida no solo afecta la estética del espacio, sino también el estado de ánimo y el bienestar de sus ocupantes. (Barcelonaled)

CONDICIÓN

Al seleccionar fuentes de luz cálida, es importante considerar no solo la temperatura del color sino también la intensidad y distribución de la luz. Un diseño bien pensado puede maximizar los efectos positivos de la iluminación cálida.

Por ejemplo:

Utilizar lámparas con reguladores de intensidad para ajustar la luz según las actividades.

Combinar diferentes tipos de luminarias para crear un efecto visual dinámico sin perder la calidez del ambiente.

(Barcelonaled)

3.4.2 Color

La Psicología del color estudia cómo los colores afectan la percepción y el comportamiento de las personas, tanto psicológica como fisiológicamente. Las respuestas se dividen en dos categorías: activadoras, asociadas a colores cálidos, y relajantes, vinculadas a colores fríos.

REACCIÓN

COLOR	REACCIÓN	USO APORTA	EXCESO PRODUCE
Fríos [Azul]	Relajante	Calmante anímico Ayuda con el dolor y sueño	Depresión Pesadumbre
[Verde]	Relajante	Reducir tensión nerviosa y muscular Equilibrante emocional	Crea energía negativa
Cálidos [Amarillo]	Activador	Estimulante intelectual	Agotamiento
[Naranja]	Activador	Mejora estado anímico Aumenta inmunidad	Aumento ansiedad
[Rojo]	Activador	Aumento flujo sanguíneo	Aumento de ansiedad Agitación y tensión
Neutros [Blanco]		Purifica la mente	Tristeza Frialdad
[Negro]		Paz Silencio	Distante Intimidador

Tabla 2: Reacciones psicológicas al color (Goycolea, 2023)

CONDICIÓN

Es fundamental evitar tanto la subestimulación como la sobreestimulación, ya que pueden provocar reacciones negativas. Por ello, se recomienda usar entre 3 y 4 colores en cada espacio para lograr un equilibrio visual. Además, es aconsejable variar periódicamente los colores o la disposición de los elementos en los espacios, con el objetivo de potenciar los beneficios terapéuticos del color.

3.4.3 Materialidad: Madera

REACCIÓN

Diferentes estudios han comprobado los beneficios de la utilización de madera en espacios interiores. La disminución de estrés y presión sanguínea, aumento de confort y activación del sistema nervioso parasimpático fueron registradas en habitaciones con presencia de madera, además de una disminución en la actividad cerebral cuando la superficie de cobertura era del 90% (Fell, 2010; Tsunetsugu, Miyazaki y Sato, 2007; Kelz et ál., 2011

CONDICIÓN

La madera real es preferida por sobre las variaciones sintéticas, ya que las personas son capaces de distinguir entre una y otra, lo que disminuye sus beneficios (Jiménez 6 et ál., 2015). Así también, es importante considerar el porcentaje de cobertura de superficie según la reacción que se busque generar (Tsunetsugu, Miyazaki y Sato, 2007).

3.4.4 Sonido

REACCIÓN

El sonido juega un papel crucial en la experiencia humana, afectando tanto el estado emocional como la percepción del entorno. Su influencia se manifiesta en diversas áreas, desde la música hasta el ruido ambiental, y su diseño adecuado puede mejorar considerablemente la calidad de vida y el bienestar de las personas. (La vanguardia)

CONDICIÓN

La condición de diseño en relación al sonido implica crear entornos que favorezcan una experiencia auditiva positiva. Algunas consideraciones incluyen:

Control del Ruido: Implementar materiales que absorban o atenúen el sonido puede ayudar a reducir el impacto del ruido ambiental y crear un ambiente más tranquilo.

Diseño Musical: Incorporar música adecuada en espacios como hospitales o clínicas puede contribuir a la relajación y bienestar de los pacientes

Espacios Públicos: En áreas como restaurantes o cafeterías, se debe prestar atención al volumen y tipo de música para fomentar una atmósfera acogedora sin causar incomodidad a los clientes.

3.4 NATURALEZA

Medio físico en el que coexisten los seres vivos y los inertes al margen de la vida urbana. (RAE)

3.4.1 Relación naturaleza-diseño y salud

La evidencia sugiere que el diseño que incorpora elementos naturales no solo mejora el entorno estético, sino que también tiene efectos terapéuticos significativos sobre la salud humana. La creación de espacios que fomenten el contacto con la naturaleza puede ser una estrategia efectiva para abordar diversos desafíos en salud pública y bienestar social. (Simbiotia)

3.5 DISEÑO BIOFÍLICO

Este concepto se basa en la naturaleza como inspiración y origen de nuestra vida, una conexión divina desde hace millones de años donde el ser humano siempre ha estado rodeado de la naturaleza, por lo tanto es una necesidad primaria para el balance mental y emocional que necesitamos como especie. (Adm magazine)

3.5.1 14 patrones biofílicos

Son una serie de categorías que se utilizan para comprender cómo incorporar elementos de la naturaleza en los entornos construido (Terrapin, 2014)



Figura 14: 14 patrones biofílicos
Extraída de Google

14 PATRONES DE DISEÑO BIOFILICO



Figura 15 patrones biofilicos aplicados
Extraída de Google

3.6 NATURALEZA EN EL ESPACIO

La relación entre naturaleza, diseño y salud se manifiesta de diversas maneras en la creación de espacios interiores que fomentan el bienestar. La integración de elementos naturales en el diseño no solo embellece los espacios, sino que también tiene un impacto positivo en la salud física y emocional de las personas. (Diario libre)

3.6.1 Conexión no visual, agua y luz dinámica

La conexión no visual con la naturaleza, así como la interacción con el agua y la luz, son elementos fundamentales en el diseño biofílico, que busca mejorar el bienestar humano a través de la integración de aspectos naturales en los espacios construidos. Esta conexión se establece a través de estímulos sensoriales que van más allá de lo visual, involucrando experiencias auditivas, táctiles, olfativas y térmicas. (Cdt)

3.7 ANALOGÍAS NATURALES

Se refiere a la representación de elementos de la naturaleza de manera orgánica y simbólica en los espacios construidos. Estas analogías permiten que las personas se conecten con la naturaleza a través de formas, patrones y materiales que evocan el entorno natural, incluso cuando no están físicamente presentes.

(ES Design Barcelona)

3.7.1 Formas, patrones biomórficos y materiales naturales

Diseños inspirados en las formas y estructuras de la naturaleza, especialmente de organismos vivos. Estos elementos se utilizan en diversas disciplinas, como la arquitectura, el diseño industrial y el arte, para crear espacios y objetos que evocan la belleza y complejidad de la vida natural. (ES Design Barcelona)

3.8 NATURALEZA DEL ESPACIO

3.8.1 Refugio

El “Refugio” se relaciona con espacios retirados o de mayor privacidad, este puede ayudar a la restauración psicológica y disminución de estrés, así como en la mejora de la atención, concentración y percepción de seguridad (Browning et ál., 2017)

3.9 NEUROARQUITECTURA

La neuroarquitectura es una disciplina emergente que combina principios de la neurociencia con el diseño arquitectónico para entender cómo los espacios construidos afectan nuestras emociones, comportamiento y bienestar. Su objetivo es crear entornos que no solo sean funcionales y estéticamente agradables, sino que también promuevan la salud mental y física de las personas que los habitan. (ELLE decor)

3.10 CONCLUSIÓN

En conclusión, el marco teórico de este proyecto destaca la importancia de diseñar salas de espera que favorezcan el bienestar emocional y físico de los pacientes. A través de la comprensión de cómo el espacio influye en la percepción humana, se identifican elementos clave como la iluminación, el color, la materialidad y el sonido, los cuales pueden generar estímulos positivos y crear un ambiente relajante. Además, la integración de la naturaleza, mediante el diseño biofílico, juega un papel crucial en la reducción del estrés y la ansiedad, favoreciendo una conexión emocional y sensorial con el entorno. En conjunto, estos enfoques muestran cómo un diseño bien pensado puede potenciar la experiencia terapéutica y mejorar la salud mental de quienes lo habitan.

04



MARCO
METODOLÓGICO

4.1 METODOLOGÍA PROYECTUAL

4.1.1 Levantamiento de información

Para el desarrollo de este proyecto, la fase de levantamiento de información fue fundamental, ya que permitió realizar inicialmente un proceso de indagación y empatización con los usuarios, centrándose en las necesidades propias de la patología y dentro de las salas de espera de psicología privada.

Esta etapa fue clave para obtener conclusiones relevantes que ayudaron a responder gradualmente las preguntas surgidas durante el proceso, así como para generar nuevas inquietudes a medida que avanzaba el trabajo, proporcionando una base sólida para las decisiones tomadas.

A lo largo de la línea temporal del proyecto, herramientas como encuestas, entrevistas, focus groups y observación en el campo fueron esenciales para argumentar y seguir el curso hacia la solución. Estos métodos permitieron, además, validar la hipótesis planteada con el apoyo de expertos.

4.1.1 Mapa de Stakeholders



USUARIO

El usuario principal se define como un **paciente**, hombre o mujer, entre 18 y 55 años, que padece ansiedad, depresión o TDAH y asiste a terapia psicológica en centros privados con el objetivo de tratar estas patologías y evitar que su situación empeore.

DIRECTOS

Los actores directos son los **jefes de operaciones** y los **administradores**, quienes son responsables de tomar las decisiones tanto organizacionales como estéticas en los centros de psicología.

INDIRECTOS

Actores que tienen una relación indirecta con el usuario como **familiares**, **colegas**, **amigos**, **vecinos** como también, otros **pacientes** que también asisten a terapia junto con el y ella.

EXPERTOS

Expertos en psicología, arquitectura y diseño de interiores.

4.1.3 Estrategias de recolección de datos



Figura 16: Esquema estrategias de recolección de datos
Elaboración propia

OBSERVACIÓN DE CAMPO

La observación del lugar de trabajo permitió realizar una primera aproximación empática, identificando lo que existe, lo que falta y lo que debería incorporarse en una sala de espera, siempre con el objetivo de responder a las necesidades de los pacientes, quienes fueron identificados como el usuario principal a través de las encuestas. Este análisis inicial constituyó el núcleo del proyecto y definió la dirección del contexto a seguir, centrado en este espacio específico.

La comparación entre diferentes centros privados de psicología brindó una visión general del panorama de las salas de espera, lo que a su vez validó mi hipótesis al destacar el modelo recurrente que se observa en estos lugares en Concepción, así como las razones detrás de su configuración.

Además, fue fundamental comprender y establecer una línea temporal del paciente que asiste a terapia psicológica, para interpretar su experiencia y analizar cómo el entorno impacta en su recorrido terapéutico y en su adherencia al tratamiento, en relación con el espacio.

COSTUMER JOURNEY MAP DEL PACIENTE

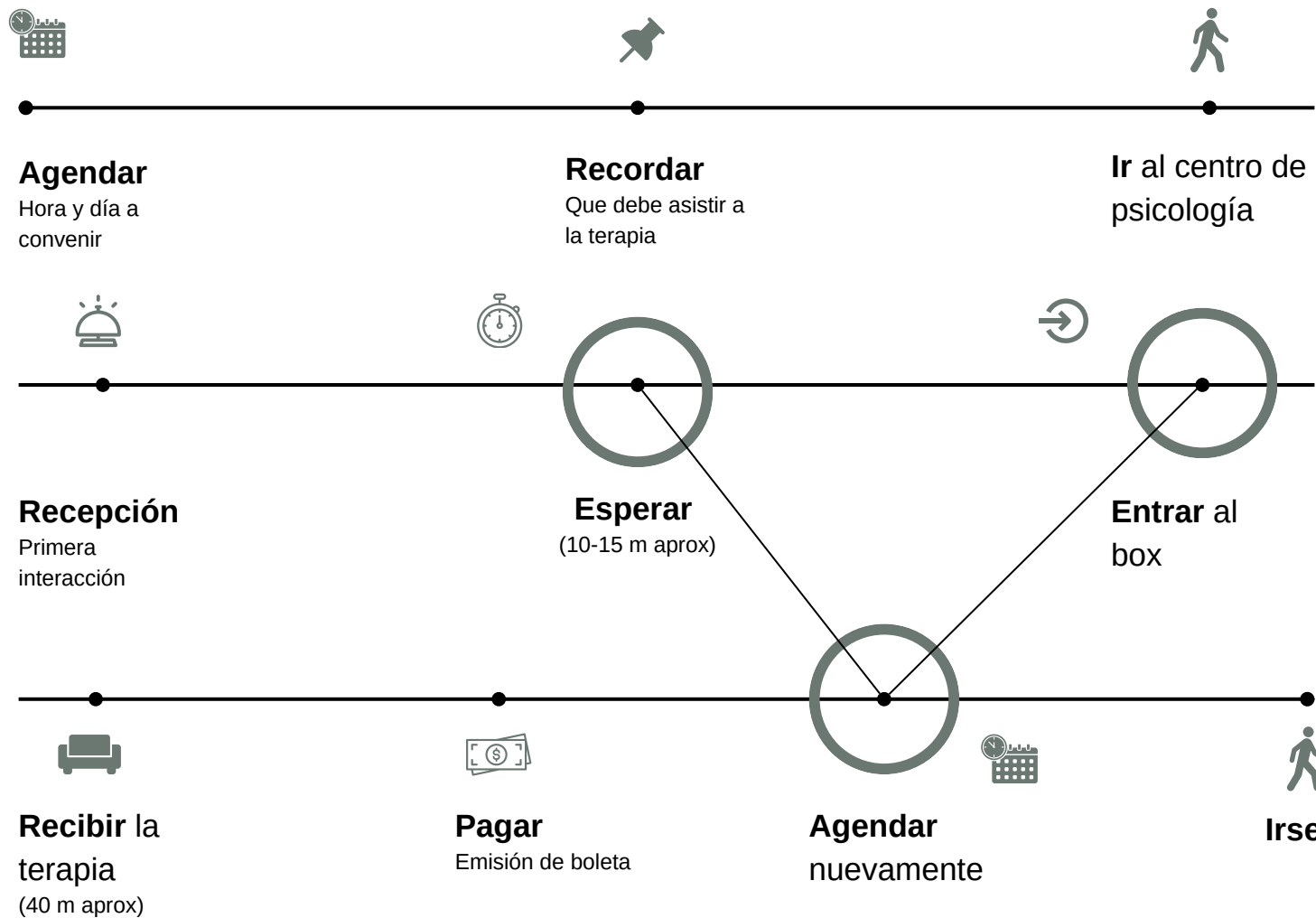


Figura 17: Customer journey map mediante observación y encuestas anónimas a pacientes
Elaboración propia

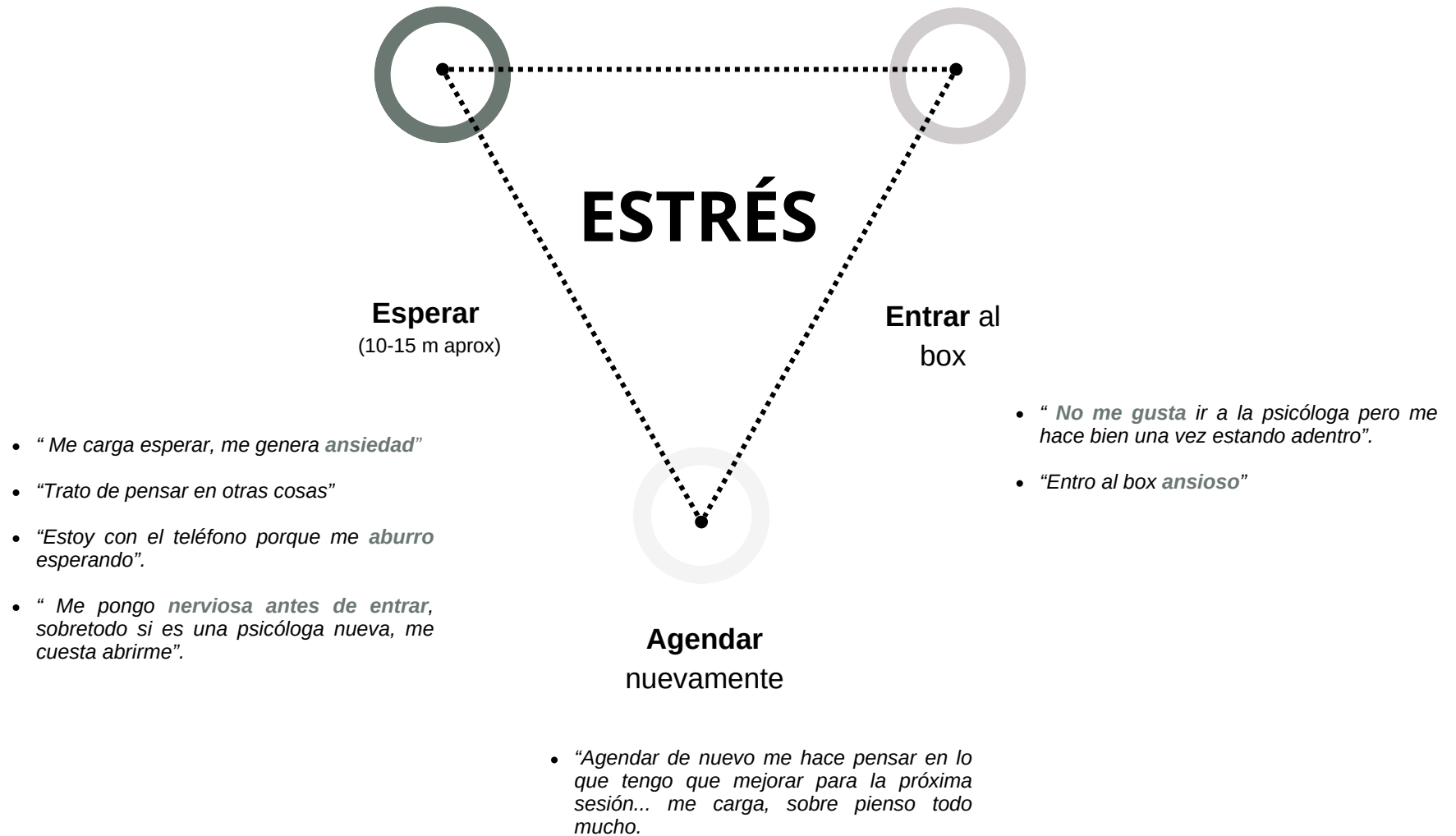


Figura 18: Estrés en contexto
Opiniones extraídas de focus group y encuestas
Elaboración propia



Después de haber observado a las personas y su interacción en las **salas de espera** durante un período considerable, en distintos días y horarios a lo largo de las semanas del mes de agosto, pude llegar a la siguiente conclusión:

- El tiempo de espera suele ser entre **15 y 20 minutos** en centros de psicología privada.
- **Posturas corporales incorrectas**, de descanso y agotamiento debido a la distribución del mobiliario.
- Los pacientes realizan actividades como leer, hablar por **teléfono**, y pasan mucho tiempo en esta última, siendo la actividad más común.
- En estos lugares ocurren **múltiples estímulos** simultáneamente, lo que interrumpe estas actividades y genera distracción, afectando la concentración de los pacientes.
- La existencia de factores como el **ruido ambiental** y la **ergonomía** funcional y estética del lugar tienen un impacto directo en ellos.

Figura X - X: Bocetos de observación
Elaboración propia

OBSERVACIÓN

Tras realizar una investigación empírica basada en mi inquietud de que las salas de espera no están adecuadamente diseñadas para los pacientes por diversos motivos, observé, establecí criterios y comparé diferentes salas de espera. Realicé un benchmarking y un customer journey map con el objetivo de entender y analizar la línea temporal del paciente, su experiencia durante la espera previa a la terapia y los eventos que ocurren en ese espacio.

ENTREVISTAS

Las entrevistas realizadas a expertos en psicología, arquitectura, diseño de ambientes y administración me proporcionaron una visión profesional basada en su experiencia y conocimiento, lo que me permitió desarrollar la evolución del proyecto desde una perspectiva sólida y competente.

ENCUESTAS

A través de tres encuestas, pude identificar al usuario objetivo y obtener una visión clara sobre la percepción que tiene la gente del espacio, así como su interacción con el entorno. También pude conocer las necesidades asociadas a las patologías más comunes en los pacientes que asisten a los centros de psicología.

FOCUS GROUP

Dado que la psicología clínica generalmente sigue un protocolo privado, donde toda la información es anónima y se busca no alterar la rutina del paciente, realicé un focus group con personas que padecen las tres patologías más comunes: ansiedad, depresión y TDAH.

4.2 HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Observación

6



Entrevistas

5



Encuestas

3



Focus group

1

4.2.1 Entrevistas



Diseño de ambientes

1



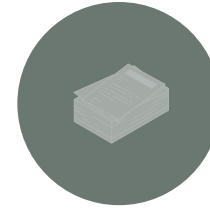
Psicología

3



Arquitectura

1



Administración

1

EN PSICOLOGÍA

Proporciona una visión valiosa para el proyecto, ya que permite comprender mejor las necesidades y experiencias de los pacientes, así como el impacto que ciertos estímulos pueden tener en su bienestar emocional. Su perspectiva profesional ayuda a identificar cómo los elementos del entorno pueden influir en el estado y la receptividad de los pacientes durante el proceso terapéutico.

EN ARQUITECTURA

Brinda una perspectiva clave para el proyecto, ya que permite entender cómo el diseño del espacio influye en la experiencia del usuario. Su conocimiento sobre ergonomía, funcionalidad y estética ayuda a identificar cómo los elementos arquitectónicos pueden impactar en el bienestar y confort de los pacientes, favoreciendo un ambiente propicio para la terapia.

EN DISEÑO DE AMBIENTES

Fundamental para el proyecto, ya que su experiencia permite comprender cómo los elementos sensoriales y estéticos del espacio afectan la percepción y el bienestar de los usuarios. Su enfoque en la creación de ambientes que favorezcan la comodidad y la tranquilidad es clave para diseñar un entorno que apoye positivamente la experiencia de los pacientes durante su espera y terapia.

EN ADMINISTRACIÓN

Proporciona una visión integral sobre la gestión y organización del espacio. Su perspectiva sobre los recursos, la logística y las necesidades operativas permite entender cómo optimizar el entorno para mejorar la experiencia del paciente, garantizando que el diseño y la funcionalidad del espacio se alineen con los objetivos del centro y las necesidades de los usuarios.

EN PACIENTES

Clave para el proyecto, ya que permite obtener una visión sincera y directa sobre sus experiencias y necesidades. Al ser anónimos, los pacientes pueden expresar sus percepciones sin reservas, lo que ayuda a identificar aspectos clave del entorno que pueden influir en su bienestar y en su experiencia terapéutica, ofreciendo información valiosa para mejorar el diseño del espacio.

PSICOLOGÍA



Sara Reyes

Psicóloga Universidad del Desarrollo

Su visión y conocimiento contribuye a la comprensión sobre la psicología con enfoque clínico y en la atención propiamentetal del paciente en el centro sicologico.



Paola Flores

Psicóloga Universidad san Sebastián

Su visión y conocimiento contribuye a la comprensión sobre el comportamiento de los pacientes con depresión, ansiedad y tdah.



Tatiana Bianchi

Psicóloga Universidad san Sebastián

Su visión y conocimiento contribuye a la comprensión sobre el comportamiento de los pacientes con depresión, ansiedad y tdah.

ARQUITECTURA, DISEÑO DE AMBIENTES Y ADMINISTRACIÓN



Javiera Campos

Arquitecta Universidad del Desarrollo

Su conocimiento contribuye a la apreciación de la relación usuario-usabilidad y también el impacto a nivel de elementos que genera el entorno que rodea al usuario



Josefa Galindo

Diseñadora de ambientes Universidad Finis Terrae

Su perspectiva experta sobre la funcionalidad, estética y el impacto emocional del espacio enriquece la investigación.



Susana Troncoso

Administradora de centro psicológico SICOMED

Ayudará a entender el funcionamiento operativo del centro de psicología y cómo su experiencia puede influir en la implementación de cambios en el espacio y la mejora de la experiencia del paciente.

4.2.1.1 Entrevistas en psicología

SARA REYES

“

La entrevista con Sara tiene como objetivo comprender el proceso terapéutico y la línea de tiempo del paciente durante el tratamiento, así como el impacto del entorno.

La entrevista con Paola y Tatiana tiene como objetivo entender y empatizar a los pacientes con las patologías de depresión, ansiedad y tdah.

Con muchos años de experiencia, estas psicólogas aportan un profundo conocimiento sobre las dinámicas de la terapia y cómo mejorar el espacio para favorecer el bienestar de los pacientes.

*La dinámica va cambiando dependiendo del paciente pero en teoría te podría decir que es la **misma rutina...** el paciente llega, espera y pasa a mi box.*

*Yo atiendo en un lugar muy viejo, a veces me genera una sensación de **intranquilidad** que puede que mis pacientes también lo sientan...*

*Cada paciente es diferente...pero definitivamente hay **cosas que influyen**, como cuando llegan agotados o abrumados por sus problemas.. trato de crear un ambiente donde puedan relajarse y desahogarse... en mi consulta pongo velas y música suave para que se sientan más tranquilos.*

”

PAOLA FLORES

“

*Si me preguntas por diseño, quizás quedare atrás con mis respuestas, pero los **trastornos** que me dices tienen distintas necesidades a nivel **sensorial**...*

*Estas necesidades que te digo yo, van desde por ejemplo los **sonidos**, el mas claro ejemplo es con los autistas pero también se manifiesta en **estas patologías**. A veces **muchas cosas en los espacios** es super malo.*

*Yo creo que a nivel de **estrategias para contener a estos pacientes**, se pueden dan en el día a día, es decir que en las casas se mantengan espacios de tranquilidad y sobretodo **abrirse a la comunicación**. Muchas veces estos pacientes son consientes de lo que padecen pero pasan por alto su **distinta forma de percibir las cosas**, entonces hay que ayudarlos.*

”

TATIANA BIANCHI

“

*Las personas que padecen **ansiedad** tienen muchos problemas para **concentrarse** por lo que piensan, entonces siempre es mejor que estén mas **tranquilos en un espacio**.*

*La depresión igual es sumamente complicada... **pierden mucho interés por las cosas que hacen**, se vuelve **todo super gris** y hay mucho trabajo detrás para mejorar el trastorno...*

*Bueno, todos estos trastornos se tratan con **terapia**, pero igual considero que claro que debe tener relación el **espacio en donde hacen la sicoterapia**.*

”

4.2.1.2 Entrevistas en arquitectura

La entrevista con Javiera, arquitecta con mención en Territorio, Ciudad y Medioambiente, tiene como objetivo entender cómo el diseño del espacio influye en la experiencia del usuario.

Su perspectiva profesional ayudará a conocer cómo los elementos arquitectónicos y urbanos impactan en el bienestar de los pacientes y cómo optimizar el entorno para apoyar el proceso terapéutico y generar un ambiente adecuado para la atención.

JAVIERA CAMPOS

“

*El espacio es el lugar en donde se da esta relación espacial con el usuario y su entorno por lo cual es fundamental. Yo todo lo pienso en base a los **configurantes espaciales**.*

*Yo siempre diseño en base a la **iluminación**, una iluminación cálida es fundamental para el **bienestar** de las personas.*

Es obvio que cada usuario es distinto, pero siempre hay algo común que los une. Por ejemplo en un colegio, un hospital o una casa.... Todos están ahí por alguna razón

”

4.2.1.3 Entrevistas en diseño de ambientes

La entrevista con Josefina, diseñadora de ambientes, tiene como objetivo comprender cómo los materiales y elementos del diseño de interiores afectan la experiencia del usuario

Su enfoque se centrará en cómo los aspectos sensoriales y estéticos del espacio, como la iluminación, los colores y los materiales, influyen en el bienestar de los pacientes y en su confort durante el proceso terapéutico, ayudando a crear un ambiente más adecuado y favorable para la atención.

“

JOSEFA GALINDO

Los elementos del espacio son fundamentales. Un buen color, una textura y un orden hacen que la casa o el espacio se sienta y se vea mucho mejor.

*Yo encuentro que los ambientes que trabajan con la **naturaleza** de manera sutil, así como no tan cargada y más escondido, genera mucha mejor percepción.*

*Cuando te adentras en el mundo de los **materiales**, yo creo que uno puede pasar años y todavía no vas a poder descubrir todos. Hay un sin fin de **opciones para generar exactamente eso que tu quieres lograr en un espacio**, aun así cuando la percepción sea distinta entre las personas.*

”

4.2.1.4 Entrevistas en administración

La entrevista con Susana, administradora del centro del caso de estudio de este proyecto, tiene como objetivo entender cómo la gestión y organización del espacio influyen en la experiencia del paciente.

Su perspectiva sobre la logística, los recursos y la funcionalidad del centro permitirá identificar áreas de mejora en el diseño del entorno, asegurando que el espacio no solo sea eficiente desde el punto de vista operativo, sino que también favorezca el bienestar y la comodidad de los pacientes durante su tratamiento.

“

SUSANA TRONCOSO

Aquí en SICOMED no contamos con ninguna diseñadora entonces todo se diseña en base a lo que creemos correcto no más, un poco de gusto y algunas ideas sacadas de internet.

La plata esta destinada a otras cosas... Igual le prestamos atención a los espacios porque igual la casa es vieja, entonces la hemos remodelado.

Para mí, si influye un espacio en el paciente. Nosotros nos preocupamos de que sea un lugar bueno pero como te decía, solo elegimos en base a ideas... no se que hay detrás para diseñar con alguna intención.

”

4.2.2 Encuestas



Nº1

Visión **general** acerca de la **percepción espacial**



Nº2

Pacientes de centros de psicología



Nº3

Pacientes con **ansiedad, depresión y tdah**

4.2.2.1 Encuesta 1

Se elaboró una encuesta a través de redes sociales para obtener un panorama general sobre el nivel de conciencia de las personas respecto al impacto del espacio en su bienestar. Un total de 185 personas respondieron las 20 preguntas, que abordaban aspectos sociodemográficos, percepción del espacio y la percepción de un espacio específico.

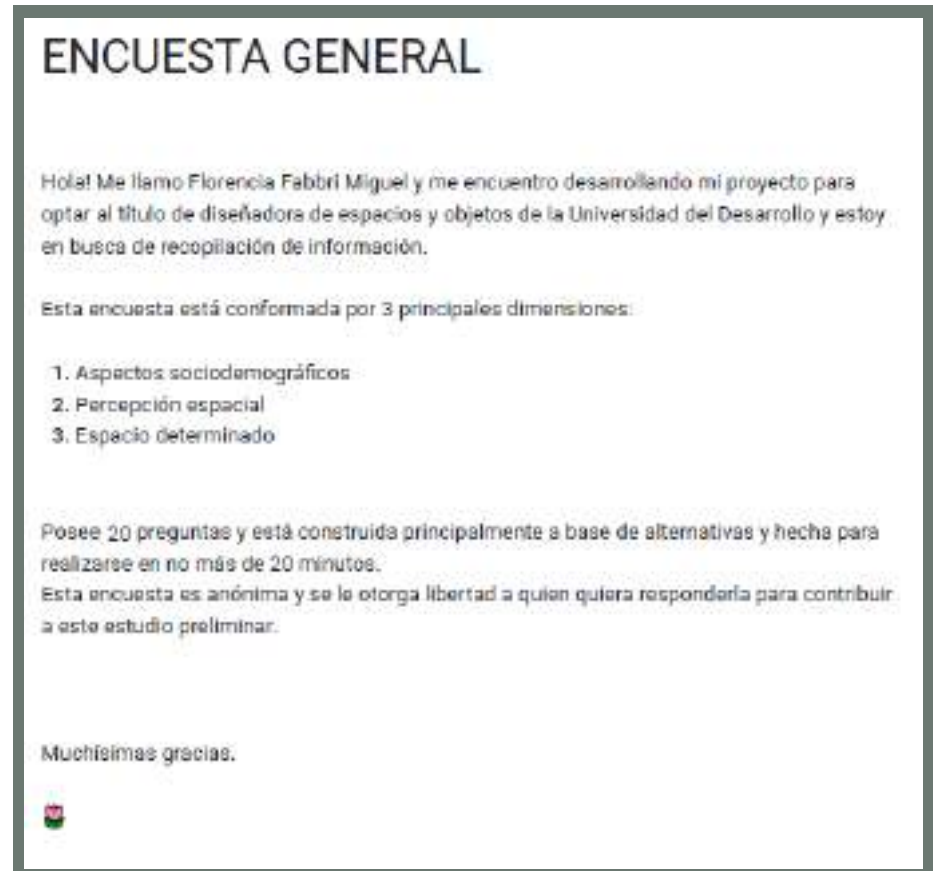


Figura 22: Encuesta n°1
Elaboración propia

4.2.2.2 Encuesta 2

Se elaboró una encuesta dirigida a pacientes que asisten a terapia psicológica y deben esperar en las salas de espera, con el fin de obtener un panorama general sobre su conciencia del impacto del espacio en su bienestar. Un total de 93 personas respondieron las 20 preguntas, que incluyeron aspectos sociodemográficos, percepción del espacio, la sala de espera y su experiencia en ella.

ENCUESTA PACIENTES

Hola! Me llamo Florencia Fabbri Miguel, soy estudiante de último año de la carrera de diseño de espacios y objetos de la Universidad del Desarrollo y me encuentro realizando mi proyecto de título sobre el manejo de estrés en las salas de espera de los centros de psicología.

Para esto, me sería de muchísima ayuda que pudieras completar esta encuesta que se divide en 4 dimensiones las cuales son las siguientes:

1. Aspectos sociodemográficos
2. Percepción del espacio y bienestar
3. Terapia
4. Lugar determinado: Sala de espera

Esta encuesta consta de 20 preguntas las cuales la mayoría tienen respuestas abiertas de texto y esta hecha para realizarse en no más de 15 minutos.

Es de carácter completamente anónimo y se le otorga libertad a quien quiera responderla para contribuir a este estudio ya que todos los resultados son únicamente con fines académicos para la validación de este proyecto y su propuesta conceptual final.

Muchísimas gracias.




Figura 23: Encuesta n°2
Elaboración propia

4.2.2.3 Encuesta 3

Se elaboró una encuesta dirigida a pacientes con depresión, TDAH y ansiedad que asisten a terapia psicológica, con el fin de entender cómo sus patologías influyen en su experiencia en las salas de espera. Basada en las encuestas previas, 63 personas respondieron esta nueva encuesta que incluyó preguntas sobre estas patologías y cómo ciertos elementos de la sala agravan o alivian su condición durante la espera.

ENCUESTA DEPRESIÓN, ANSIEDAD Y TDAH

Hola! Me llamo Florencia Fabbrì Miguel, soy estudiante de último año de la carrera de diseño de espacios y objetos de la Universidad del Desarrollo y me encuentro realizando mi proyecto de título sobre el manejo de estrés en las salas de espera de los centros de psicología.

Para esto, me sería de muchísima ayuda que pudieras completar esta encuesta si es que estás diagnosticado de alguna de las tres patologías más comunes en la salud mental de Chile: **depresión, ansiedad y tDAH.**

Esta encuesta se divide en 3 dimensiones las cuales son las siguientes:

1. Aspectos sociodemográficos
2. Patología

Esta encuesta consta de 20 preguntas las cuales la mayoría tienen respuestas abiertas de texto y esta hecha para realizarse en no más de 15 minutos.

Es de carácter completamente anónimo y se le otorga libertad a quien quiera responderla para contribuir a este estudio ya que todos los resultados son únicamente con fines académicos para la validación de este proyecto y su propuesta conceptual final.

Muchísimas gracias.



Figura 24: Encuesta n°3
Elaboración propia



Figura 25: Focus group
Extraída de Frepik

4.2.2.4 Focus group

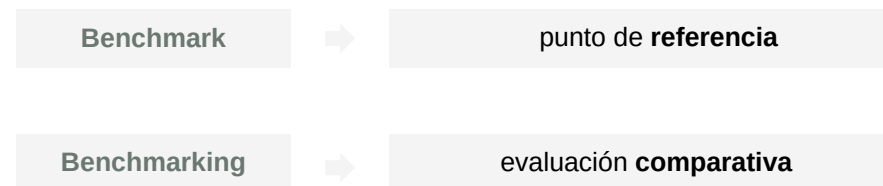
Realicé un focus group para analizar las necesidades de personas con depresión, TDAH y ansiedad, y entender cómo perciben su vida cotidiana. Fueron 7 participantes que accedieron a detallar sus experiencias, emociones y cómo sus patologías influyen en su día a día, especialmente en su interacción con los espacios de espera en los centros de psicología. A través de esta conversación, se obtuvieron valiosos insights sobre las barreras emocionales y sensoriales que enfrentan, lo que permitió identificar aspectos clave para diseñar ambientes más adecuados a sus necesidades.

4.3 ANALISIS DE DATOS OBTENIDOS

4.3.1 Benchmarking

El benchmarking es un análisis comparativo de un producto, servicio o proceso con los líderes del mercado en un área en particular o con las mejores prácticas (Doofinder, 2024).

Para este proyecto, su aplicación corresponde a un paso determinante ya que permite comparar y fundamentar la hipótesis en un contexto local.

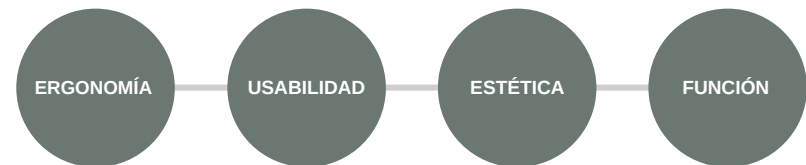


Para este benchmarking, se evaluaron siete centros de psicología privada ubicados en la ciudad de Concepción. Se establecieron criterios tanto tangibles como intangibles, organizados en categorías como ergonomía, usabilidad, funcionalidad, estética y mantenimiento, junto con los elementos de diseño correspondientes los cuales fueron detallados en tablas.

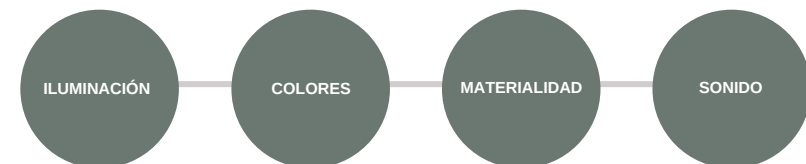
LISTA DE CENTROS A EVALUAR

1. Centro de sicología A: Arboleada de la conciencia
2. Centro de sicología B: Vita Plena
3. Centro de sicología C: espacio ConVivir
4. Centro de sicología D: Ergosum
5. Centro de sicología E: SICOMED
6. Centro de sicología F: Ilumina
7. Centro de sicología G: Raíces

CRITERIOS



ELEMENTOS



ERGONOMÍA: Hacer que los entornos, herramientas y tareas sean más seguros, cómodos y eficientes, adaptándolos a las características humanas para promover tanto la salud como el rendimiento.

USABILIDAD: Facilidad de uso del espacio para los usuarios, asegurando que sea funcional y accesible

FUNCION: Garantizar que el entorno esté diseñado de manera eficiente y efectiva para satisfacer las necesidades y actividades de los usuarios.

ESTÉTICA: crear un ambiente visualmente agradable, armonioso y atractivo, que influya positivamente en el bienestar y la percepción de los usuarios.

MANTENIMIENTO: Garantizar que el entorno físico se mantenga en condiciones óptimas de seguridad, funcionalidad, higiene y estética a lo largo del tiempo.



A. Centro de psicología
Arboleada de la conciencia

Paicaví 93, of 4b, 4091005 Concepción, Bío Bío

Figura 26: Centro A.
Elaboración propia

B. Centro de psicología Vita Plena
Barros Arana 741, depto 31, Galería Martínez,
Concepción, Chile 4030000



Figura 27: Centro B.
Elaboración propia



Figura 28: Centro C
Elaboración propia

C. Centro de sicología espacio ConVivir

Castellón 96, 4070203 Concepción, Bío Bío



Figura 29: Centro D
Elaboración propia

D. Centro de sicología Ergosum

Bernardo O'Higgins Pte. 77, Of 1804,
Concepción, Bío Bío



Figura 30: Centro E
Elaboración propia

E. Centro de psicología SICOMED
Angol 61, 4070312 Concepción, Bío Bío

F. Centro de psicología Raices
Colo Colo 379, oficina 1509, 4070133
Concepción, Bío Bío



Figura 41: Centro F
Elaboración propia



Figura 42: Centro G
Extraída de Google

G. Centro de sicología Ilumina

Calle Nonguén, Lo Pequen 368, Concepción, Bío Bío

TABLA DE CRITERIOS

TANGIBLES

se refiere a - puede ser

sentido

ILUMINACION	natural	artificial (calida o fria)	vista
VENTILACIÓN	olor	corriente de aire	olfato tacto
MANTENIMIENTO	limpieza	cuidado	vista olfato
CONDICIÓN TÉRMICA	t°calida	t°fria	tacto
ERGONOMÍA	comodidad visual	comodidad mobiliario	tacto vista
EQUIPAMIENTO	mobiliario	tecnologías	vista tacto oido
MATERIALIDAD	texturas	productos	vista tacto oido
COLORIMETRIA	fría	cálida	vista
DIMENSIONES DEL ESPACIO	medidas	proporciones	tacto vista

Tabla 3: Criterios tangibles
Elaboración propia

INTANGIBLES

se refiere a - puede ser

sentido

SONIDO	sonido ambiente	sonido de	oído
NATURALEZA	presencia	ausencia	todos
AGUA	presencia	ausencia	todos

Tabla 4: Criterios intangibles
Elaboración propia

AMBOS

se refiere a - puede ser

sentido

ORDEN	disposición física	percepcion	vista tacto
-------	--------------------	------------	-------------

Tabla 5: Ambos criterios
Elaboración propia

CRITERIO 1 Y 2

ERGONOMÍA

CENTRO A

CENTRO B

CENTRO C

CENTRO D

CENTRO E

CENTRO F

CENTRO G

	CENTRO A	CENTRO B	CENTRO C	CENTRO D	CENTRO E	CENTRO F	CENTRO G
MOBILIARIO	Solo una silla y un sillón. Dispone de una pequeña mesa	Dispone de 4 sillas y una banqueta.	Medianamente equipado hay un escritorio de atención y suficientes sillas separadas para los pacientes.	Posee 5 sillas y una mesa pequeña en la esquina.	Posee 5 sillas y un sillón. Tiene una pequeña mesa de arrimo y un bidón de agua para los pacientes.	Posee 8 sillas y un mueble para secretaria.	Tiene varios sillones grandes y un escritorio.

Tabla 6: criterio ergonomía
Elaboración propia

USABILIDAD

CENTRO A

CENTRO B

CENTRO C

CENTRO D

CENTRO E

CENTRO F

CENTRO G

	CENTRO A	CENTRO B	CENTRO C	CENTRO D	CENTRO E	CENTRO F	CENTRO G
EQUIPAMIENTO	Solo una silla y un sillón. Dispone de una pequeña mesa	Medianamente equipado, tiene lo justo para que la espera sea cómoda sin embargo no posee tantas sillas.	Medianamente equipado hay un escritorio de atención y 7 sillas separadas para los pacientes. También tiene una mesa pequeña.	Demasiado pequeño, es solo una oficina y un box.	Es mediano.	Es pequeño.	Es grande, como es una casa antigua, la sala de espera está ubicada en el living.
ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO	Es una oficina muy antigua, y pequeña, por lo que todo esta muy junto y desorganizado.	Posee jerarquía.	Esta todo dispuesto en forma de círculo que rodea las paredes.	Está todo junto.	Hay una mediana jerarquía ya que no está todo junto.	Esta todo junto.	Hay mucho desorden y elementos que distraen.
ACCESIBILIDAD	Es medianamente accesible, tiene barandas.	Es medianamente accesible, tiene señaléticas.	Es medianamente accesible, tiene señaléticas.	Es medianamente accesible, tiene señaléticas.	Es medianamente accesible, tiene señaléticas.	Es medianamente accesible, tiene señaléticas.	Es medianamente accesible, tiene señaléticas.

Tabla 7: Criterio usabilidad
Elaboración propia

CRITERIO 3

FUNCIÓN	CENTRO A	CENTRO B	CENTRO C	CENTRO D	CENTRO E	CENTRO F	CENTRO G
ILUMINACIÓN (calida-fría)	Tiene una ventana grande donde llega luz, sin embargo la luminosidad no es tan intensa y la mayoría de las luces son frías.	Iluminación fría y una ventana pequeña.	Mucha iluminación natural ya que tiene un ventanal gigante que da a la calle. Iluminación artificial cálida pero muy baja	Iluminación precaria, solo un foco y es luz fría.	Iluminación natural por ventana y un foco con luz cálida pero muy bajo.	Tiene una ventana pequeña, lámpara que permanece apagada y un foco de luz fría.	Tiene un ventanal grande pero el lugar es sumamente oscuro ya que la luz artificial es precaria y muy baja.
VENTILACIÓN (presente-ausente)	Es un lugar ventilado, pero ya que es viejo tiene un olor a humedad.	Lugar ventilado.	Lugar ventilado.	Lugar medianamente ventilado.	Lugar ventilado.	Lugar medianamente ventilado.	Lugar ventilado.
CONDICIÓN TÉRMICA (frío-calor)	En los rincones donde no llega la luz del sol, es frío pero en general no es desagradable la condición térmica.	Lugar muy normal estándar, no hace calor ni frío. Tiene una estufa.	Lugar mas caluroso que frío.	Lugar frío.	Lugar muy normal estándar, no hace calor ni frío. Tiene una radiador.	Lugar muy normal estándar, no hace calor ni frío.	Lugar más frío que cálido.
DIMENSIONES DEL ESPACIO	Solo comprende ese espacio limitado de sala de espera en donde caben entre 4 y 5 personas.	Es mediano.	Grande.	Demasiado pequeño.	Es pequeño.	Es pequeño.	Grande.
SONIDO	Mucho ruido ambiente y ruido exterior ya que está ubicado en una calle muy concurrida del centro de Concepción.	Ruido ambiente de secretaria y de exterior. Hay música pero baja.	Posee música pero interrumpida por la secretaria.	Ruido ambiente de exterior.	No hay música y ruido ambiente ya que están construyendo un edificio al lado.	Ruido ambiente de exterior.	Muy tranquilo ya que está alejado de la ciudad, está en un cerro.

Tabla 8: Criterio función elaboración propia

CRITERIO 4 Y 5

ESTÉTICA	CENTRO A	CENTRO B	CENTRO C	CENTRO D	CENTRO E	CENTRO F	CENTRO G
COLORIMETRÍA	Mucho desorden visual, no existe una concordancia en los colores ya que son muchos y en mal estado.	Colores bien logrados, tiene una paleta establecida en donde la mayor parte de las cosas combinan pero hay mucho ruido visual.	Colores pasteles logrados.	Solo dos colores fuertes.	Color crema desteñido.	Paredes blancas.	Colores claros pero muy desteñidos y viejos.
MATERIALIDAD	Madera y cemento en la mayoría. Silla de plástico y sillón de tela.	Madera y cemento en la mayoría. Sillas de tela.	Piso flotante y sillas de plástico.	Piso flotante y plástico.	Madera en el piso, tela sillones y cemento.	Piso flotante y plástico.	Madera.
PRESENCIA DE AGUA	No hay.	No hay.	No hay.	No hay.	Hay pero para tomar.	No hay.	No hay.
PRESENCIA DE NATURALEZA	No hay.	Sí.	Sí.	Sí.	Sí.	Sí.	Sí, adentro y afuera.
TEXTURA	En mal estado por el paso del tiempo.	Texturas en buen estado, como el piso y las paredes que son lisas.	Texturas en buen estado, sobretodo el mobiliario.	Solo textura en el piso, el resto solo es plástico.	Textura en la tela de los sillones.	Textura en la alfombra.	Textura en la alfombra, los sillones y el escritorio de la secretaria.

Tabla 9: Criterio estética
Elaboración propia

MANTENIMIENTO	CENTRO A	CENTRO B	CENTRO C	CENTRO D	CENTRO E	CENTRO F	CENTRO G
LIMPIEZA E HIGIENE	Lugar limpio.	Lugar limpio.	Lugar limpio.	Lugar limpio.	Lugar limpio.	Lugar limpio.	Lugar limpio.
SEGURIDAD	Lugar seguro.	Lugar seguro.	Lugar seguro.	Lugar seguro.	Lugar seguro.	Lugar seguro.	Lugar seguro.
CONTROLES	Posee controles mensuales con empresas externas de plagas y de mantenimiento. <small>Reglamento Sanitario de los Establecimientos de Salud (D.S. N° 10), establecido por el Ministerio de Salud de Chile.</small>	Posee controles mensuales con empresas externas de plagas y de mantenimiento. <small>Reglamento Sanitario de los Establecimientos de Salud (D.S. N° 10), establecido por el Ministerio de Salud de Chile.</small>	Posee controles mensuales con empresas externas de plagas y de mantenimiento. <small>Reglamento Sanitario de los Establecimientos de Salud (D.S. N° 10), establecido por el Ministerio de Salud de Chile.</small>	Posee controles mensuales con empresas externas de plagas y de mantenimiento. <small>Reglamento Sanitario de los Establecimientos de Salud (D.S. N° 10), establecido por el Ministerio de Salud de Chile.</small>	Posee controles mensuales con empresas externas de plagas y de mantenimiento. <small>Reglamento Sanitario de los Establecimientos de Salud (D.S. N° 10), establecido por el Ministerio de Salud de Chile.</small>	Posee controles mensuales con empresas externas de plagas y de mantenimiento. <small>Reglamento Sanitario de los Establecimientos de Salud (D.S. N° 10), establecido por el Ministerio de Salud de Chile.</small>	Posee controles mensuales con empresas externas de plagas y de mantenimiento. <small>Reglamento Sanitario de los Establecimientos de Salud (D.S. N° 10), establecido por el Ministerio de Salud de Chile.</small>

Tabla 10: Criterio mantenimiento
Elaboración propia

CONCLUSIONES

CENTRO A **3/10** —

Este sala de espera cubre las necesidades de manera suficiente pudiendo mejorar mucho en sus criterios, sobretodo en la estética. Se concluye de que **no** está diseñado para el bienestar del paciente

CENTRO E **5/10** —

Esta sala de espera al ser mediana, **puede trabajarse** de manera sutil integrando conceptos, **eliminando sobrestímulos** redundantes que estresan a los pacientes.

CENTRO B **7/10** —

Este sala de espera es un lugar diseñado en base a la **estética** pero sin embargo, hay conceptos que se pueden trabajar mejor.

CENTRO F **4/10** —

Esta sala de espera, al igual que el centro D, es muy pequeña y al ser una oficina, **no tiene diseño** de fondo y pensado para el bienestar del paciente.

CENTRO C **8/10** —

Esta sala de espera cuenta con un amplio lugar que puede ser aprovechado. Hay conceptos de diseño trabajos pero sin embargo, siguen **existiendo deficiencias**.

CENTRO G **4/10** —

Esta sala de espera está **mal diseñada** ya que hay cosas que no deberían haber, haciéndolo un **lugar demasiado desordenado visual y literalmente** pudiendo aprovechar la naturaleza de su exterior.

CENTRO D **2/10** —

Esta sala de espera solo cubre la función de los asientos ya que los conceptos están **mal trabajados** acorde al espacio que tiene.

Entrevistas

PSICÓLOGAS

- Efectivamente, **hay una relación entre paciente y la sala de espera y es importante.**
- Los pacientes con TDAH, depresión y ansiedad tienen distintas **necesidades a nivel sensorial** que si no se trabajan bien a nivel espacial, puede agravar la condición. Estas son colores suaves, no ruidos fuertes ni sobrestimulación de ningún tipo y luz cálida con naturaleza.

DISEÑADORA DE AMBIENTES

- Trabajar con elementos de diseño **puede generar un ambiente mas confortable** y de bienestar, siempre y cuando se respeten las condiciones del lugar y que sea factible.

ARQUITECTA

- Los elementos más importantes acerca de la relación que tiene el **usuario y su entorno**, son **el color, la luz y materiales.**
- El usuario es altamente **sensible** a ciertos **estímulos** que brinda el espacio y es relevante trabajarlo.

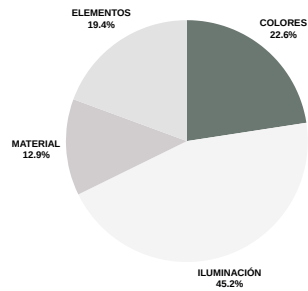
ADMINISTRADORA

- **No hay** una importancia sobre la sala de espera ya que **se prioriza mas la función que la estética**, el dinero no está pensando para ser invertido en ello.
- Hay conciencia sobre el espacio pero no lo suficiente para entender que es una causa de percepción y fidelización del cliente.

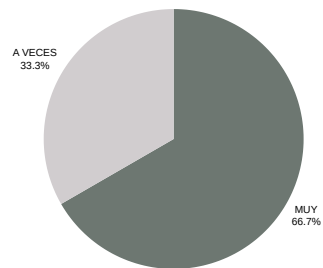
Encuestas

ENCUESTA 1

Quando hablamos de tranquilidad, ¿qué es lo que más te hace sentir en un espacio?



¿Soy consciente del espacio que me rodea?



Atribuyes algunas emociones negativas que no cambian con los espacios determinados y específicos a los que frecuentas?

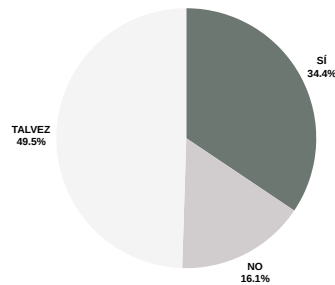
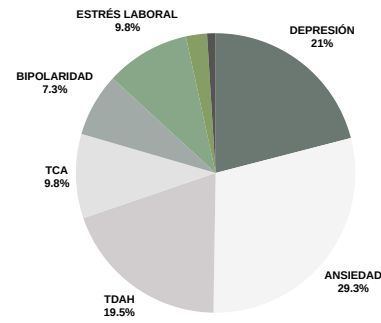


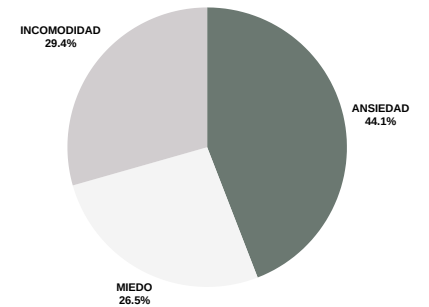
Gráfico 1-3

ENCUESTA 2

¿Por qué asisto a terapia?



¿Qué es lo que siento cuando estoy en la sala de espera de este centro?



¿Qué es lo que crees que le hace falta para que la experiencia en ella sea mejor?

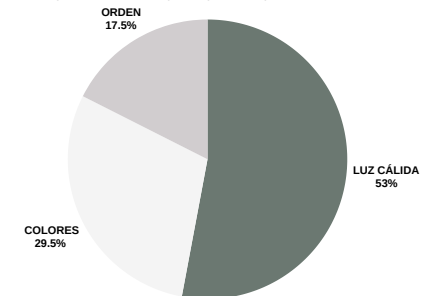
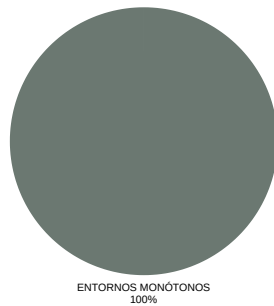


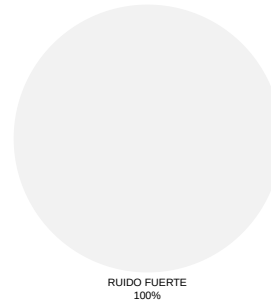
Gráfico 4-6

ENCUESTA 3

Depresión: ¿Qué es lo que mas te molesta en un espacio?



Ansiedad: ¿Qué es lo que mas te molesta en un espacio?



TDAH: ¿Qué es lo que mas te molesta en un espacio?

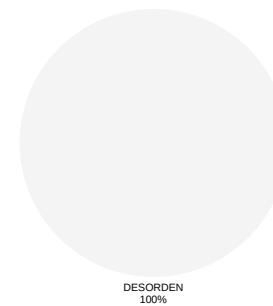


Gráfico 7-9

ANÁLISIS

ENCUESTA 1

- La **iluminación** es según los encuestados, el elemento que mayor la genera **tranquilidad** en un espacio.
- La mayoría de los encuestados, **Sí** es **consciente** del **espacio que lo rodea**.
- Los encuestados aseguran que **tal vez**, atribuyen **emociones negativas** a ciertos **espacios**.

ENCUESTA 2

- La mayoría de los encuestados, **asisten a terapia** por trastornos de **depresión, ansiedad y TDAH**.
- Gran porcentaje se siente **ansioso** en la **sala de espera** del centro de psicología al que va.
- La mayoría considera que si se hicieran **cambios en la luz y en los colores**, sería **mejor la experiencia** en la **sala de espera**.

ENCUESTA 3

- Lo que más les molesta a los pacientes con **depresión** son los **entornos monótonos**
- Lo que más les molesta a los pacientes con **tdah** es el **desorden**.
- Lo que más les molesta a los pacientes con **ansiedad** es el **ruido fuerte**.

ELEMENTOS APLICADOS



ELEMENTO	REACCIÓN	USO APORTA	CONDICION DE DISEÑO	SENTIDO
<p>ILUMINACION</p> <p>Natural</p> <p>Artificial Cálida</p>	<p>Está comprobado que la exposición diaria a la luz natural directa tiene beneficios sobre el estado de ánimo y bienestar (Burns et ál., 2021).</p> <p>La luz cálida nos da la sensación de paz cuando la percibimos como estímulo. ((Burns et ál., 2021).</p>	<p>Bienestar y buena percepción al ver hacia afuera.</p> <p>Ambiente Acogedor: reduce los niveles de estrés mejora el estado de ánimo (Burns et ál., 2021)</p>	<p>Para lograr un correcto uso de la luz natural y confort visual es necesario trabajar la intensidad y tipo de luz adecuada por ambiente (directa o difusa) y de manera general evitar el encandilamiento, ya que disminuye el confort visual (Browning et ál., 2017).</p>	
<p>MATERIALIDAD</p> <p>Madera</p>	<p>La disminución de estrés y presión sanguínea, aumento de confort y activación del sistema nervioso parasimpático fueron registradas en habitaciones con presencia de madera, además de una disminución en la actividad cerebral cuando la superficie de cobertura era del 90% (Fell, 2010; Tsunetsugu, Miyazaki y Sato, 2007; Kelz et ál., 2011)</p>	<p>Estética Natural</p> <p>Sostenibilidad</p> <p>Aislamiento Acústico y Térmico</p>	<p>La madera real es preferida por sobre las variaciones sintéticas, ya que las personas son capaces de distinguir entre una y otra, lo que disminuye sus beneficios (Jiménez 5 et ál., 2015). Así también, es importante considerar el porcentaje de cobertura de superficie según la reacción que se busque generar (Tsunetsugu, Miyazaki y Sato, 2007).</p>	

Tabla 11: Elementos aplicados
Elaboración propia




ELEMENTO	REACCIÓN	USO APORTA	CONDICION DE DISEÑO	SENTIDO
SONIDO	Activación del Sistema Nervioso y liberación de neurotransmisores.	Simular un entorno natural, favorece la calma	Deber trabajarse de manera sutil para no mezclarse con los otros estímulos sonoros.	
COLORES	La retina del ojo contiene fotorreceptores, llamados conos, que transforman la luz en señales químicas y las envían al cerebro. El cerebro procesa la cantidad de conos activados y la fuerza de la señal para crear la percepción del color	Los colores claros pueden transmitir reposo, calma y tranquilidad	Deben trabajarse sin sobrecargar y elegir una paleta de colores que se complementen.	
AGUA	Ver agua puede generar una sensación de bienestar, ya que está asociada con satisfacer una necesidad básica de hidratación. Además, el cuerpo puede aprender a anticipar el alivio de la sed al ver agua, a través del condicionamiento clásico, donde la sed se asocia con el estímulo visual del agua.	En su forma extensa, en el mar o en los ríos, el agua produce sensaciones diversas, incluso se ha asociado a emociones relativas a su movimiento: calma, furia, paz o reclamo.	Para lograr un correcto uso del agua, debe ser en pequeñas cantidades por la mantención y otros factores.	
NATURALEZA	Interacción con entornos naturales tiene efectos positivos significativos tanto a nivel físico como psicológico.	Aporta múltiples beneficios significativos para las personas, tanto a nivel físico como mental	Se debe incorporar elementos naturales, enfocarse en el usuario, promover espacios saludables y facilitar la conexión con la naturaleza, sustentándose en investigación, colaboración multidisciplinaria y evaluación continua.	

Tabla 11: Elementos aplicados
Elaboración propia

FOCUS GROUP





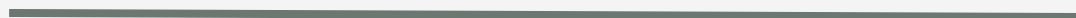
	DEPRESION	TDAH	ANSIEDAD
Emoción clave 	<ul style="list-style-type: none"> • TRISTEZA • VACÍO • DESESPERANZA 	<ul style="list-style-type: none"> • FRUSTRACIÓN • DISPERCIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> • MIEDO • AGITACIÓN
Efectos 	<ul style="list-style-type: none"> • FALTA DE ENERGÍA • DESCONEXIÓN EMOCIONAL • AISLAMIENTO 	<ul style="list-style-type: none"> • FATIGA MENTAL • FALTA DE CONCENTRACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> • HIPERSENSIBILIDAD • SOBRECARGA EMOCIONAL
Sensorial positivo 	<ul style="list-style-type: none"> • COLORES TRANQUILOS • AROMAS CALMANTES • SONIDO NATURALEZA 	<ul style="list-style-type: none"> • AROMAS FRESCOS • ORDENADO Y SIMPLE • LUZ CÁLIDA 	<ul style="list-style-type: none"> • OLOR SUAVE Y CONTINUO • ELEMENTOS LISOS
Sensorial negativo 	<ul style="list-style-type: none"> • ENTORNOS MONÓTONOS • SONIDOS DESAGRADABLES 	<ul style="list-style-type: none"> • VISUAL DESORDENADA • OLORES FUERTES 	<ul style="list-style-type: none"> • COLORES BRILLANTES • RUIDO FUERTE

Tabla 12: Patologías
Elaboración propia, focus group

3.10 CONCLUSIÓN

En conclusión, el marco metodológico de este proyecto ha proporcionado los lineamientos necesarios para abordar el diseño de una sala de espera centrada en el bienestar del paciente. A través de un enfoque sistemático, se han identificado las estrategias y técnicas más adecuadas para recolectar y analizar datos que informen las decisiones de diseño, asegurando que el espacio no solo sea funcional, sino también terapéutico. Este marco permite integrar elementos clave como la disposición del mobiliario, la iluminación, el uso de materiales y la incorporación de elementos naturales, todo en coherencia con las necesidades del usuario. Al aplicar este enfoque metodológico, se garantiza que el proyecto no solo cumpla con los objetivos de confort y privacidad, sino que también propicie un ambiente que favorezca la calma, la relajación y la mejora del bienestar emocional de los pacientes.

05



DEFINICIÓN DE USUARIO

5.1 DEFINICIÓN DE USUARIO



Se define como usuario a una **mujer** de **40 años**, diagnosticada con **depresión**, que asiste recurrentemente a sesiones de **psicoterapia** en un centro de psicología privada en su ciudad natal, Concepción, Chile.

5.2 SEGMENTACIÓN DE USUARIO



5.3 NECESIDADES Y MOTIVACIONES

La usuaria se encuentra en un proceso constante de evolución personal, buscando vivir día a día con su condición. Sin embargo, enfrenta diversos factores del entorno que agravan su situación, siendo especialmente sensible a los estímulos que estos generan. Dentro de sus necesidades, destaca la necesidad de gestionar la ansiedad que aún le provoca el hecho de asistir a su terapia. En este mismo contexto, las salas de espera, en las que pasa un tiempo considerable, le generan estrés debido a su diseño y disposición. Mejorar la integración de los elementos en estos espacios podría contribuir a que se sienta más cómoda y relajada.

5.4 MAPA DE EMPATÍA

¿QUÉ SIENTE?

- Se siente ansiosa
- Se siente triste
- Se siente incompleta

¿QUE ESCUCHA?

- Lo que le dice su psicóloga
- Preguntas de sus hijas.
- A sus colegas en su trabajo.



¿QUÉ VE?

- Como crecen sus hijas
- La rutina de su trabajo
- El centro de psicología al que asiste recurrentemente.

¿QUÉ DICE?

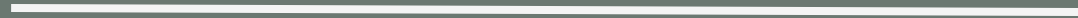
- Habla con su psicóloga acerca de su depresión y como gestionarla
- Habla con sus hijas y les da muchos consejos.
- Habla con sus colegas acerca de trabajo.

Le teme a la soledad y a que la depresión se mantenga por siempre.



Necesita estímulos más tranquilos en el momento de espera.

06



RESUMEN

PROBLEMA

Durante el transcurso de la investigación, se evidenció que muchas salas de espera no están concebidas para fomentar el bienestar de los pacientes, creando un entorno incómodo y despersonalizado. Esto genera un aumento en la ansiedad y el malestar de los pacientes que acuden a centros de psicología. El inconveniente principal radica en la priorización de la funcionalidad sobre el confort emocional, la insuficiente inversión en el diseño de estos espacios y la falta de reconocimiento del impacto psicológico que el entorno puede tener. En centros de psicología, donde los pacientes ya lidian con altos niveles de estrés debido a sus trastornos, un diseño inapropiado puede intensificar sus emociones negativas y obstaculizar su proceso de recuperación.

5.2 CAUSAS Y EFECTOS



Tabla 13: Causa y efecto
Elaboración propia

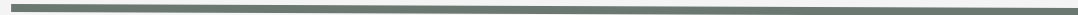


- **Mayor adhesión** al tratamiento y **bienestar** del paciente en la sala de espera en el centro de psicología clínica.
- **Mejor percepción de marca** sobre el centro de psicología, siendo recomendado a otros usuarios.
- **Modelo replicable** en otros centros en la medida que se respeten las necesidades propias del usuario y su usabilidad del espacio.



- Centros de psicología clínica privada **tienen los medios** para poder pagar asesorías de diseño e implementación de servicios personalizados con los requerimientos de sus pacientes.

07



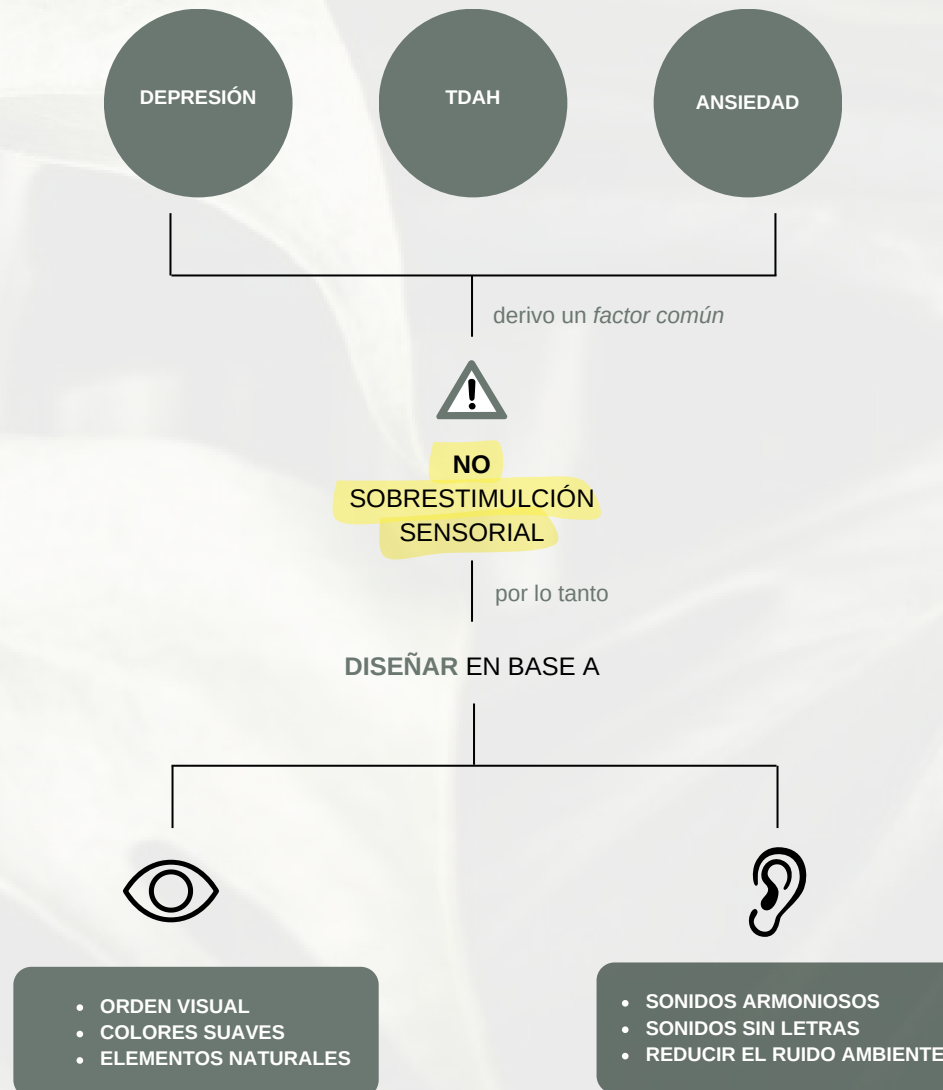
PROPUESTA
CONCEPTUAL

71. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

PROBLEMA

Los pacientes con trastornos como depresión, TDAH y ansiedad tienen necesidades específicas que los diferencian de otros usuarios. En los centros de psicología, donde reciben tratamiento, se encuentran con diversas instalaciones, siendo una de las más relevantes la sala de espera. Este espacio tiene un papel fundamental en la preparación emocional antes de la consulta, y su diseño impacta de manera significativa tanto en el bienestar emocional como en la funcionalidad de la experiencia del paciente. Un factor común en estos pacientes es la sobrestimulación, por lo que la solución consiste en crear ambientes más suaves y tranquilos, con un diseño que minimice el ruido visual y ofrezca una sensación de contención y calma.

ENCUESTAS Y ENTREVISTAS A PACIENTES CON:



7.2 CONCEPTUALIZACIÓN

7.2.1 Brainstorming



Usuario

¿Cómo es? ¿Qué busca?

- Angustiado
- Intranquilo
- Resiliente
- Preocupado



Contexto

¿Cómo es? ¿Qué busca?

- **Contención**
- Sentirse protegido
- Lugar seguro
- Comodidad



Problema

¿Qué debe mejorar o resolver?

- Mejorar impacto
- Mejorar la experiencia
- Mantener la **calma**
- Distraerse

7.2.2 QUE - POR QUE - PARA QUE

¿QUÉ ES?

Línea de diseño para espacios de espera

¿CÓMO ES?

- Funcional
- Relajante
- Armónica

¿PARA QUÉ?

Mejorar la **experiencia** del paciente en las salas de espera, reduciendo su incomodidad y promoviendo una mayor **adherencia** al tratamiento terapéutico.

¿PARA QUIÉN?

Pacientes entre 18 y 55 años que tienen depresión, ansiedad y tdah y que asisten a terapia psicológica privada.

7.2.3 TABLA SINTACTICA- SEMANTICO



Conceptos	CONTENCIÓN	CALMA
Semántico	<p>Acción de limitar, restringir o controlar algo</p> 	<p>Estado de tranquilidad, serenidad o ausencia de agitación, estrés o disturbios.</p> 
Sintáctico	<p>Abrazo Acogida Refugio Ayuda</p>	<p>Delicadeza Calidez</p>

Tabla 14: Conceptualización
Elaboración propia

7.4 CONCEPTOS

CONTENCIÓN

La contención se logra a través de un abrazo metafórico, donde la disposición jerárquica de los elementos crea un espacio cómodo y envolvente, permitiendo que el paciente se sienta en un lugar privado y libre de excesivos estímulos.

JERARQUÍA

CALMA

La calma se genera a través de la **naturaleza de los materiales**, la incorporación de la biofilia, como la presencia de elementos naturales y agua, la iluminación que transmite una sensación de resguardo por su calidez, y las texturas suaves que evocan la serenidad de un espacio integral.

ELEMENTOS

7.5 PROPUESTA CONCEPTUAL

Línea de diseño para los espacios de espera en centros de psicología privada, enfocada en promover la calma y la contención favoreciendo el bienestar de los pacientes con TDAH, depresión y ansiedad reduciendo el estrés y la sobrecarga emocional mientras esperan ser atendidos.

7.6 REFERENTES



Figura 33,34 y 35: Referentes
Extraídas de Pinterest

7.6 ESTADO DEL ARTE

Centro Maggie del Cáncer en Manchester / Foster + Partners



"Referencias institucionales, tales como pasillos y muestras del hospital han sido expulsados en favor de los espacios hogareños. A tal fin la paleta de materiales combina cálidas superficies táctiles de madera natural. El personal es discreto, pero cercano y accesible. Las oficinas de apoyo se colocan en un altillo situado en la parte superior de una gran columna central, con baños y espacios de almacenamiento por debajo, manteniendo conexiones visuales naturales en todo el edificio"

Clinic NK / 1-1 Architects
Guarda esta imagen en tus favoritos



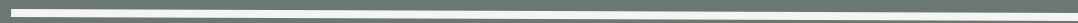
"Los diferentes bancos están separados por apoyabrazos-bibliotecas que crean pequeñas islas de espera. Cuando un paciente visita la consulta, de acuerdo con su estado mental y físico, puede optar por sentarse con otros pacientes o buscar privacidad y sentarse solo en una de las islas. Los bancos no son paralelos, tienen una forma en zigzag sesgado con el fin de evitar, naturalmente, un contacto visual directo, si así se desea"

Dentista Charlotte Mestdagh / Declerck-Daels Architecten



"Los arquitectos se centraron en la atmósfera y la comodidad del paciente y el dentista a través de diferentes entidades. Existe una abundancia de luz en toda la consulta. Los pacientes se distraen con las nubes y las aves que se pueden ver a través de las claraboyas encima de las sillas dentales"

08

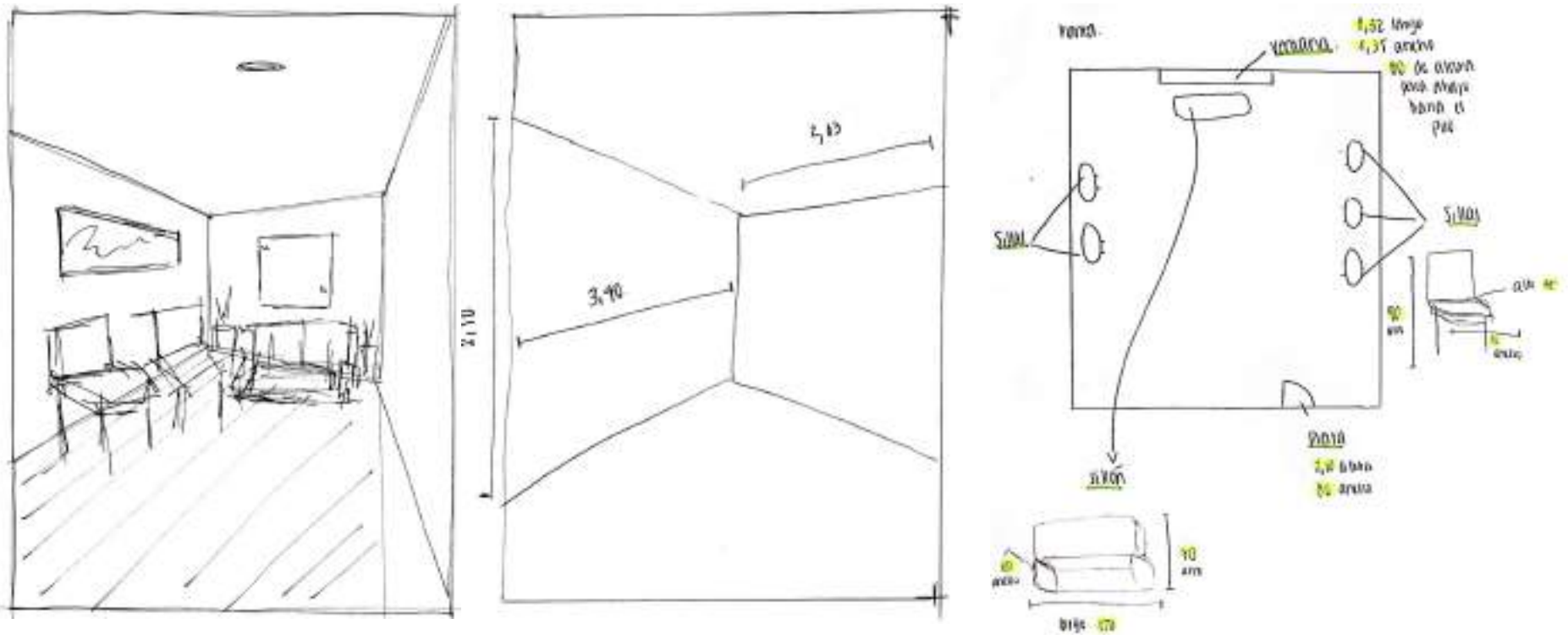


DESARROLLO
FORMAL

8.1 DESARROLLO FORMAL

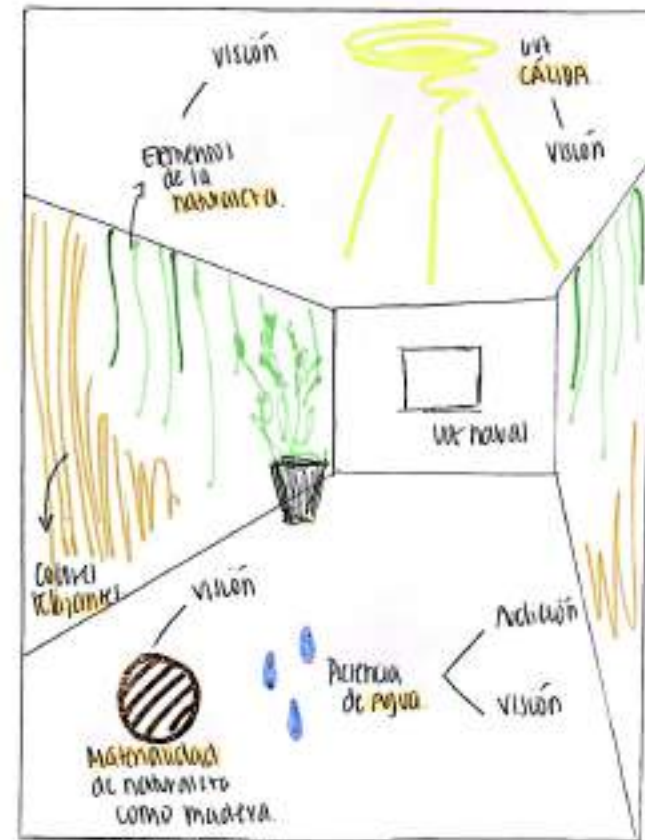
8.1.2 Caso de estudio

El centro de psicología SICOMED, evaluado en el benchmarking muestra un gran potencial a nivel de diseño para integrar elementos sensoriales que respondan a las necesidades específicas de los pacientes.



Los elementos que deben desarrollarse en la propuesta, en base a las **necesidades del usuario** deben ser:

- Luz cálida
- Colores claros
- Presencia de agua
- Materiales de la naturaleza
- Sonido relajante



Figuras 41 y 42 : Bocetos desarrollo formal
Elaboración propia

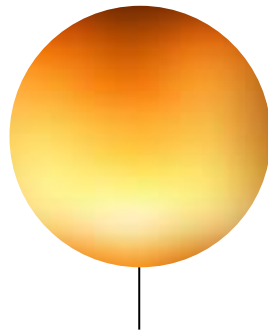
Para el desarrollo formal de la propuesta, se trabajaron los elementos de forma que pudieran complementarse con las necesidades de los pacientes con las patologías, dejando claro la forma en la cual se representaran en la línea.

MATERIAL



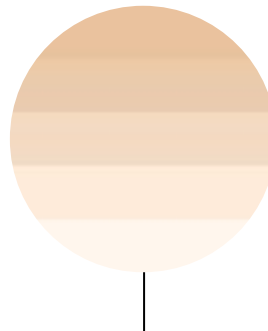
Madera, material de la naturaleza que aporta **confort** se utilizará en el piso, paredes y sillones junto con un elemento decorativo.

ILUMINACIÓN



Iluminación **cálida** estará dispuesta en el techo junto con dos lámparas de pie brindando **calidez** al lugar.

COLOR



Colores suaves y lisos como el hueso será utilizado a nivel de paredes y alfombra, pantallas de luz para generar **calma**.

NATURALEZA



Naturaleza integrada en un rincón verde con la utilización de tres plantas de interiores.

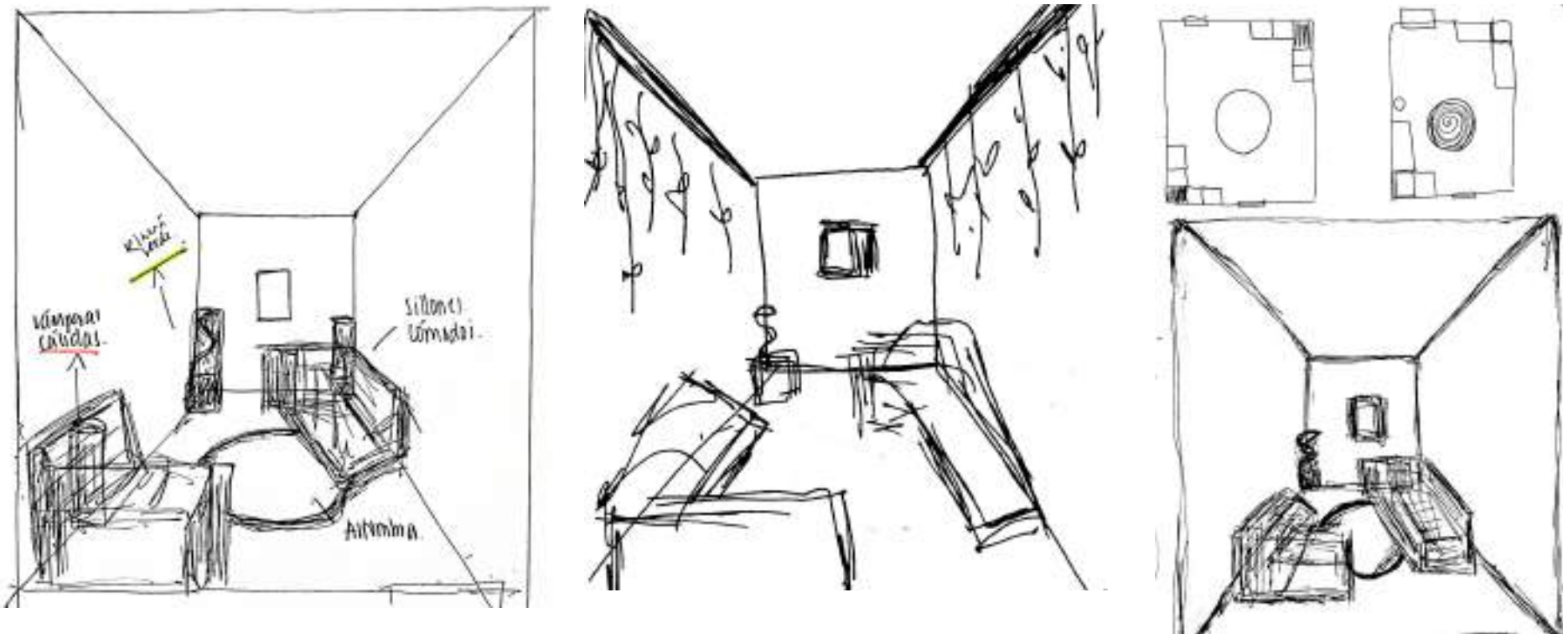
AGUA



Fuente de agua que brinda **tranquilidad** mediante el sonido y el goteo.

8.1.3 Ideas

- Revestimiento
- Rincón verde zen
- Jerarquía y disposición del lugar en forma de “abrazo”

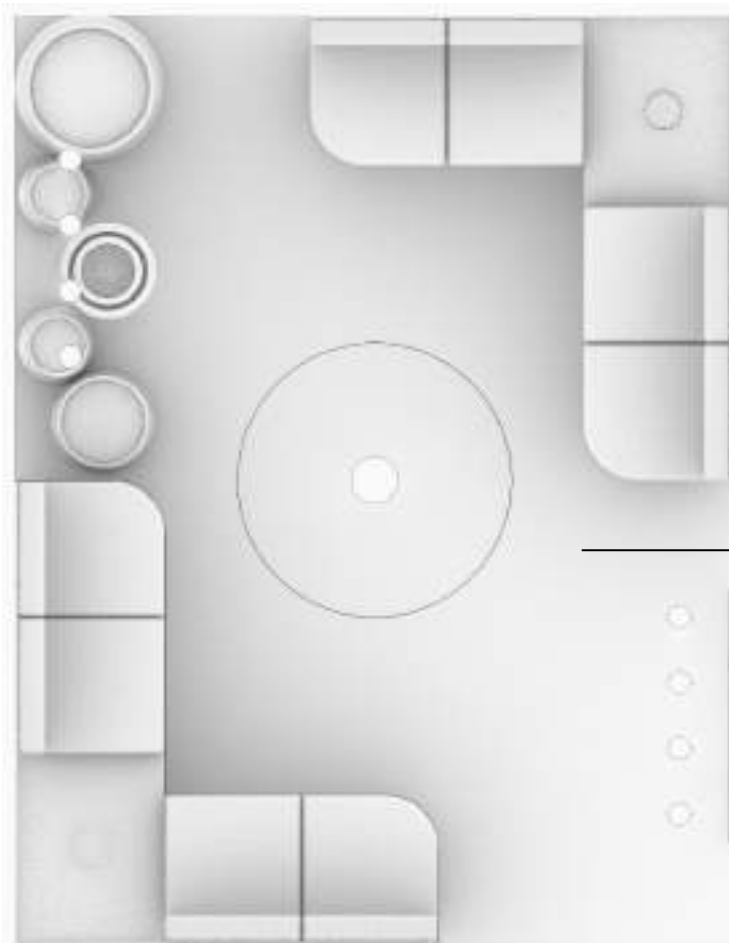


Figuras 42,43 y 44: Bocetos desarrollo formal
Elaboración propia



8.2 FORMA Y JERARQUÍA

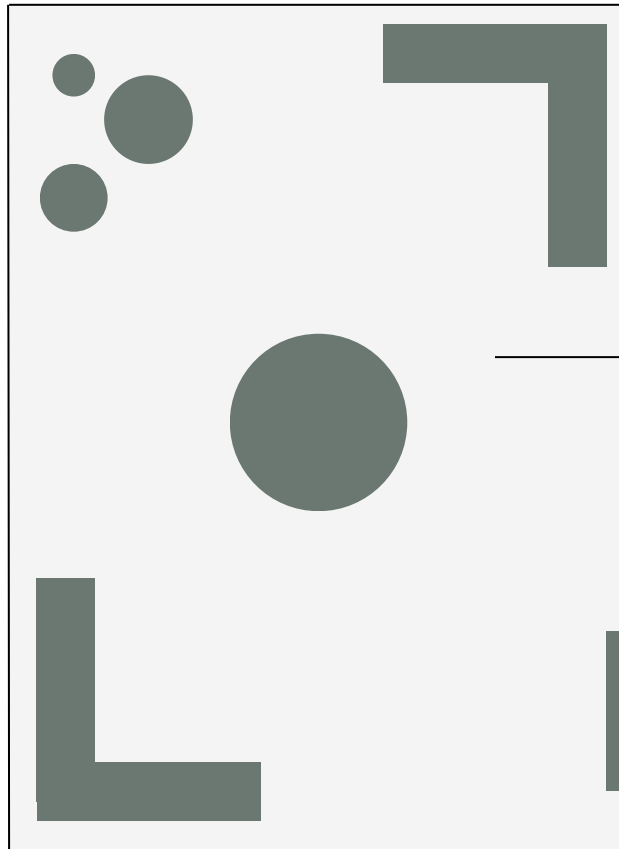
La elección de esta idea se fundamenta en su integración **óptima y factible en cuanto a la forma y de mis conceptos** en comparación con las demás opciones. Este espacio ofrece el potencial de ser aprovechado al máximo mediante la adecuada integración de la iluminación, los materiales y el orden.



La transición del **concepto a la forma** refleja una idea de privacidad y refugio para el paciente, buscando crear un ambiente único, incluso cuando se comparte el espacio con otros. La disposición del mobiliario en forma de L, alfombra redonda junto con un rincón de naturaleza cuidadosamente integrado, aportan una sensación de calma. Además, la iluminación se ha diseñado de manera que evita la sobreestimulación del paciente, promoviendo un ambiente tranquilo y acogedor.

8.3 DESARROLLO DE LOS ELEMENTOS

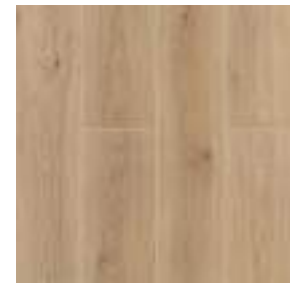
8.3.1 Materialidad



Maceteros de tres tamaños FORM



Alfombra redonda Yute Gobi Ø160 Natural FORM



Piso Flotante 8 mm Oak Café HOLZTEK SODIMAC

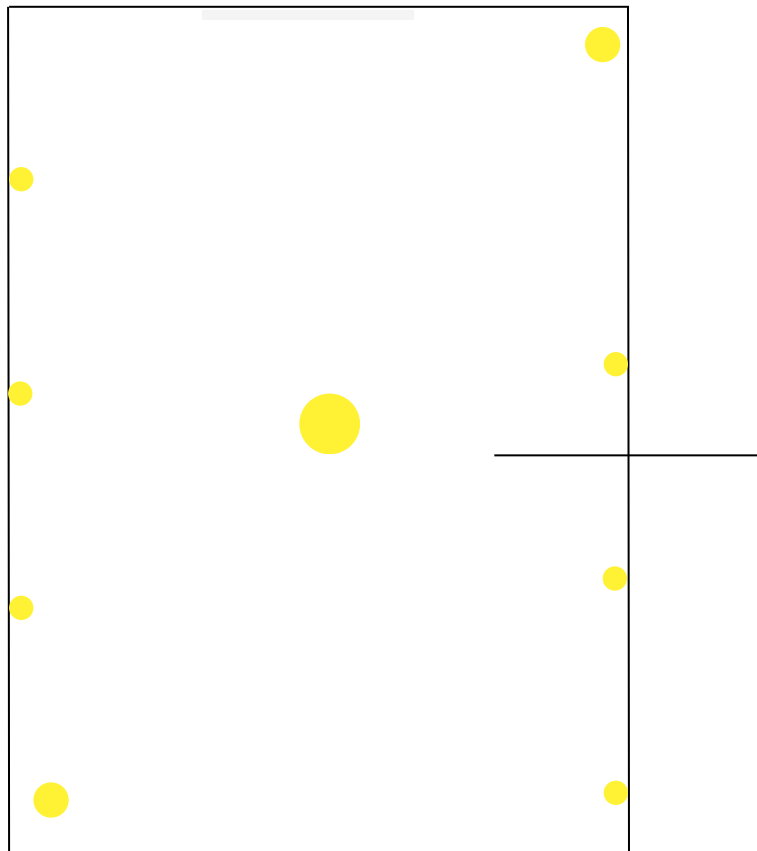


Decoración a medida



Sillón a medida

8.3.2 Iluminación

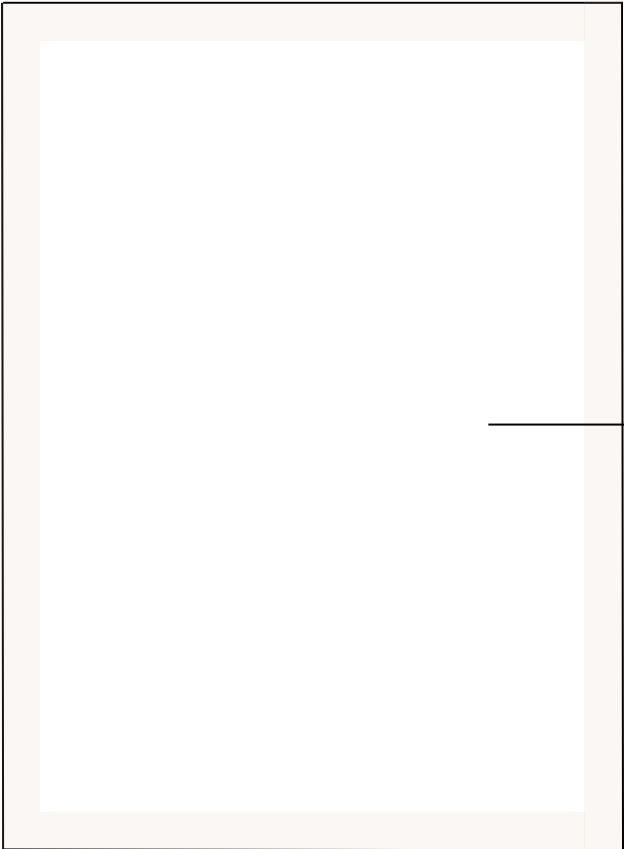


Lámpara de pie cilindro FENIX ORGANICS



Panel led sobrepuesto circular 24 W luz cálida
SODIMAC

8.3.4 Color



Esmalte al agua acrílico - Color whipped cream #27 CHC

8.3.5 Naturaleza y agua



Sansevieria Laurentii - Lengua De La Suegra Planta Interio VIVERO MAHUIDA



Helecho Grande Agro El Recuerdo

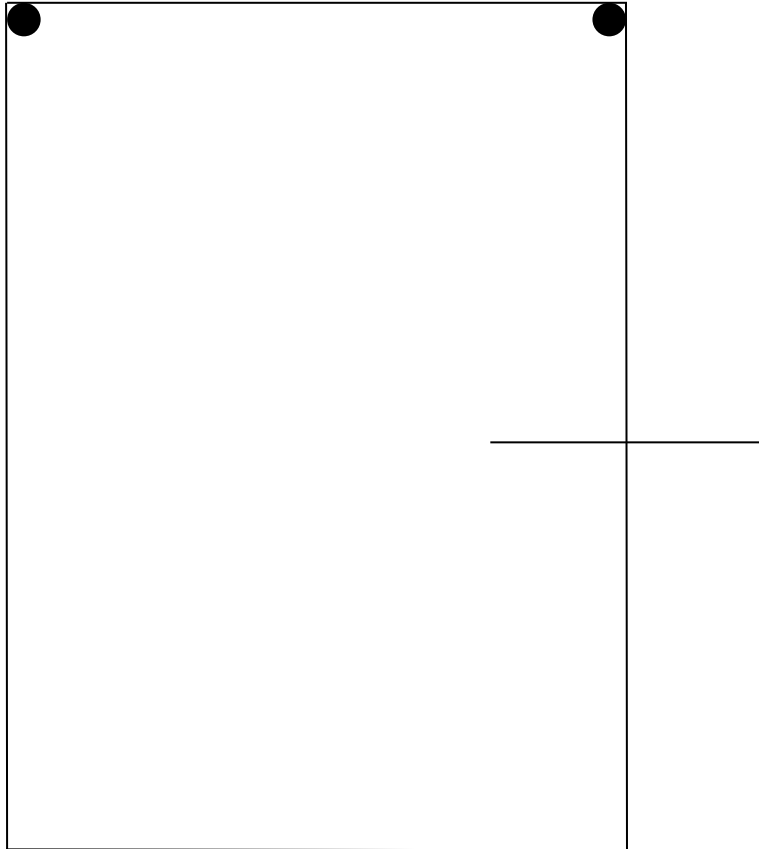


Monstera 190 CM GREEN ELEMENT



Gh11250 fuente de cascada curvada de poli exteriores luz led, 79,5 cm de alto MERCADO LIBRE

8.3.6 Sonido



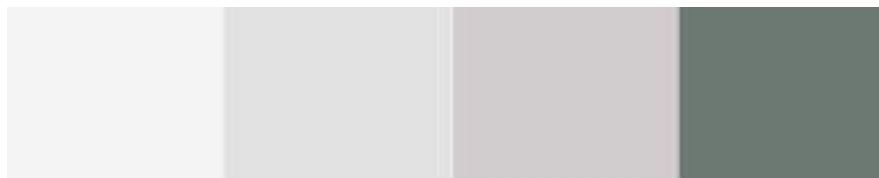
Sonoterapia de cuencos tibetanos en formato Mp3.

8.4 DEFINICIÓN PRODUCTO

Diseño de espera para fomentar la calma y no agravar las condiciones de los pacientes con patologías en centro psicológico SICOMED bajo una línea de diseño de marca personal.

8.4.1 Identidad visual

8.4.1.1 Colores



#F4F4F4	#E2E2E2	#D1CDCF	#6D7771
C 5 M 4 Y 4 K 0	C 14 M 10 Y 11 O	C 20 M 18 Y 16 K 1	C 58 M 38 Y 47 K 24

8.4.1.2 Naming

El nombre surge del sustantivo "sereno", que hace referencia al estado de tranquilidad, calma o ausencia de agitación. Esta palabra describe la cualidad de estar libre de perturbaciones emocionales o físicas, lo que se alinea perfectamente con el propósito central del proyecto.



8.4.1.3 Tipografía y logo

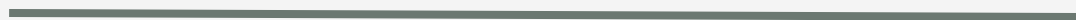


8.5 DISEÑO FINAL

8.5.1 Imágenes



09



ESCALABILIDAD DEL PROYECTO

9.1 COSTOS

Equipamiento y cubicación

Piso flotante : 8,954 metros cuadrados de piso flotante, y el costo será de alrededor de \$116.765 CLP.
Alfombra: \$154.900 CLP.
Pintura: 1 Galón \$24.052 CLP.
Decoración: Se cotizó y el monto es de \$45.000 CLP. por hacerlo.
Sillones: Se cotizó y el monto es de \$1.350.000 CLP. por hacerlo.
Lamparas: \$60.000 x 2: \$120.000 CLP.
Focos: \$ 13.990 x 7 total: \$97.930 CLP.
Fuente: \$648.999 CLP. por Mercado Libre
Maceteros: 1 de \$36.900, 1 de \$49.900 y 1 de \$77.900 total: \$164.700 CLP
Plantas: Lengua de suegra \$49.800 Helecho \$15.990 y Monstera \$87.990 total: \$153.780 CLP

Mano de obra

Pintores: \$100.000 CLP.
Maestros de obra: \$150.00 CLP
Eléctrico: \$200.000 CLP
Mueblista: \$1.350.000 CLP

TOTAL DEL PROYECTO: \$5.526.126 CLP.

Tabla 15:Costos
Elaboración propia

9.2 PROYECCIONES

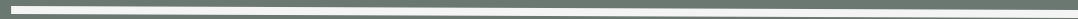
El proyecto está pensado para que sea replicable en la medida que se aborden las necesidades específicas de los usuarios, sin embargo al estar trabajando con un usuario “extremo”

9.3 MODELO DE NEGOCIOS



Tabla 16: Modelo de negocios Canva
Elaboración propia

10



CONCLUSIONES

10.1 CONCLUSION GENERAL

Este proyecto surge con la visión de integrar el diseño emocional desde una perspectiva funcional, para apoyar a los usuarios que enfrentan diversas dificultades debido a sus patologías. Responde a la necesidad de empatizar con ellos y mejorar su calidad de vida, creando espacios que les ayuden a afrontar el mundo de manera más llevadera. A través de este trabajo, se buscó generar ambientes de calma en las salas de espera de los centros de psicología privada, reconociendo que estos espacios son tan importantes como la misma terapia para los pacientes. Se identificaron los problemas comunes y factores que afectan a estos pacientes, con el fin de minimizar su malestar durante la espera y se logra el objetivo esperado.

10.1 CONCLUSION PERSONAL

Este proyecto representó un gran avance en mi desarrollo profesional, ya que me permitió aplicar tanto las enseñanzas personales como los conocimientos adquiridos a lo largo de mis cinco años de carrera. Fue un desafío que asumí desde la empatización, la investigación y el deseo de siempre ver más allá, explorando cómo el diseño puede atender necesidades específicas. Me permitió conectar profundamente con la idea de que el diseño tiene el poder de mejorar la calidad de vida de las personas, algo que resonó profundamente en mí.

11



BIBLIOGRAFÍA

MJV Innovation (2022) Doble Diamante: Organice su proceso de innovación <https://www.mjvinnovation.com/es/blog/doble-diamante-organice-su-proceso-de-innovacion/>

Organización de las naciones unidas (2024) Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>

Organización mundial de la salud (2022) Salud mental: fortalecer nuestra respuesta <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response#:~:text=La%20salud%20mental%20es%20un,la%20mejora%20de%20su%20comunidad.>

Benchmarking: tipos y ejemplos de cómo hacerlo (2017). <https://www.doofinder.com/es/blog/benchmarking-que-es>

El estrés y salud (2024) <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>

Organización mundial de la salud (2022) Trastornos mentales: datos y cifras <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>

Atlas de Salud Mental (2020). Ginebra: Organización Mundial de la Salud <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-disordersm>

Lillo Gay, L. (2014, enero 16). Psicología clínica. Top Doctors. <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/psicologia-clinica>

Real Academia Española Tratamiento de una enfermedad o de cualquier otra disfunción. Diccionario de la lengua española (23.ª ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es>

Goycolea, S. (2023). Centro terapéutico psiquiátrico sostenible infantojuvenil Universidad del Desarrollo.

Termómetro de salud mental: uno de cada cuatro chilenos presenta síntomas de ansiedad (2024) <https://www.uc.cl/noticias/termometro-de-salud-mental-uno-de-cada-cuatro-chilenos-presenta-sintomas-de-ansiedadm>

Las cifras de la salud mental en el mundo (2023) https://www.lasexta.com/constantes-vitales/causas/salud-mental/cifras-salud-mental-mundo_20211005615c1b91b93dbb0001d76099.html.

Iluminación para adecuar un espacio Dubitad (2020) <https://www.duabitad.com/mosaico/iluminacin-para-adecuar-un-espacio-de-trabajo-desde-casa..>

Real Academia Española Naturaleza. En Diccionario de la lengua española (23.ª ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es>

La salud mental en cifras (2022)
<https://comunicalasaludmental.org/guiadeestilo/la-salud-mental-en-cifras/>

Mayo Clinic (2023) Psicoterapia <https://www.mayoclinic.org/es/tests-procedures/psychotherapy/about/pac-20384616>

Superintendencia de salud (2023) Caracterización de Psicólogos (as) en Chile https://www.superdesalud.gob.cl/app/uploads/2024/03/articles-26622_

Cognifit (2018) Percepción cognitiva
<https://www.cognifit.com/hn/percepcion-espacial?srsltid=AfmBOooXKS1pODMHV0kpxKKwgT2TnWyeHqHOcmKyXlq6CBBXncEhgjTD>

Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica. (2024). Definición de consultorio psicológico
<https://fiscalia.psicologiacr.com/Content/Files/3.%20Consultorio-psicologico.pdf>.

Aima studio (2024) Qué es el diseño sensorial?
<https://waimaestudio.es/quees-el-disenosensorial/#:~:text=Es%20un%20dise%C3%B1o%20que%20mejora,la%20memoria%20de%20los%20individuos.>

Biofilia, qué es y cómo nos beneficia Architectural Digest México y Latinoamérica
<https://www.admagazine.com/articulos/biofilia-que-es-y-como-nos-beneficia>

Neuroarquitectura - Archivo Digital UPM
https://oa.upm.es/63519/1/TFG_Jun20_Malato_Aguera_Miguel.pdf

Estímulos visuales positivos <https://www.salk.edu/es/comunicado-de-prensa/respuesta-del-cerebro-a-los-est%C3%ADmulos-visuales-formada-por-la-interacci%C3%B3n-de-las-neuronas-inhibitorias-y-excitatorias-que-nos-ayudan-a-concentrarnos-en-lo-que-deber%C3%ADamos-ver-en-lugar-de-en-todo-lo-que-hay-para-ver/>

ArchDaily Salas de espera, habitaciones, recepciones y patios en arquitectura hospitalaria: 43 ejemplos notables
<https://www.archdaily.cl/cl/901640/salas-de-espera-habitaciones-recepciones-y-patios-en-arquitectura-hospitalaria-43-ejemplos-notables>

Curriculum nacional (s.f). Revestimientos para pisos, muros y cielo.
https://www.curriculumnacional.cl/614/articles-228604_recurso_8.pptx

Novacas (2023). Diferencia entre pisos cerámicos y porcelanatos.
<https://www.novacasa.com.mx/2022/02/5-diferencias-entre-piso-ceramico-y-porcelanato/#:~:text=El%20porcelanato%20al%20igual%20que,haciendo%20al%20porcelanato%20m%C3%A1s%20resistente>

Luz LED Blanca ¿Cálida, Fría o Neutra?
<https://www.barcelonaed.com/blog/informacion-led/luz-led-blanca-calida-fria-o-neutra/>

La salud mental en cifras (2022)
<https://comunicalasaludmental.org/guiadeestilo/la-salud-mental-en-cifras/>

Mayo Clinic (2023) Psicoterapia <https://www.mayoclinic.org/es/tests-procedures/psychotherapy/about/pac-20384616>

Superintendencia de salud (2023) Caracterización de Psicólogos (as) en Chile https://www.superdesalud.gob.cl/app/uploads/2024/03/articles-26622_

Cognifit (2018) Percepción cognitiva
<https://www.cognifit.com/hn/percepcion-espacial?srsltid=AfmBOooXKS1pODMHV0kpxKKwgT2TnWyeHqHOcmKyXlq6CBBXncEhgjTD>

Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica. (2024). Definición de consultorio psicológico
<https://fiscalia.psicologiacr.com/Content/Files/3.%20Consultorio-psicologico.pdf>.

Aima studio (2024) Qué es el diseño sensorial?
<https://waimaestudio.es/quees-el-disenosensorial/#:~:text=Es%20un%20dise%C3%B1o%20que%20mejora,la%20memoria%20de%20los%20individuos.>

Biofilia, qué es y cómo nos beneficia Architectural Digest México y Latinoamérica
<https://www.admagazine.com/articulos/biofilia-que-es-y-como-nos-beneficia>

Neuroarquitectura - Archivo Digital UPM
https://oa.upm.es/63519/1/TFG_Jun20_Malato_Aguera_Miguel.pdf

Estímulos visuales positivos <https://www.salk.edu/es/comunicado-de-prensa/respuesta-del-cerebro-a-los-est%C3%ADmulos-visuales-formada-por-la-interacci%C3%B3n-de-las-neuronas-inhedoras-y-excitatorias-que-nos-ayudan-a-concentrarnos-en-lo-que-deber%C3%ADamos-ver-en-lugar-de-en-todo-lo-que-hay-para-ver/>

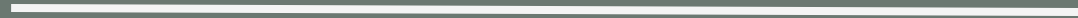
ArchDaily Salas de espera, habitaciones, recepciones y patios en arquitectura hospitalaria: 43 ejemplos notables
<https://www.archdaily.cl/cl/901640/salas-de-espera-habitaciones-recepciones-y-patios-en-arquitectura-hospitalaria-43-ejemplos-notables>

Curriculum nacional (s.f). Revestimientos para pisos, muros y cielo.
https://www.curriculumnacional.cl/614/articles-228604_recurso_8.pptx

Novacas (2023). Diferencia entre pisos cerámicos y porcelanatos.
<https://www.novacasa.com.mx/2022/02/5-diferencias-entre-piso-ceramico-y-porcelanato/#:~:text=El%20porcelanato%20al%20igual%20que,haciendo%20al%20porcelanato%20m%C3%A1s%20resistente>

Luz LED Blanca ¿Cálida, Fría o Neutra?
<https://www.barcelonaed.com/blog/informacion-led/luz-led-blanca-calida-fria-o-neutra/>

12



ANEXOS

12.1 ANEXO 1

Concepción Chile octubre 2024.

Tatiana Bianchi

Psicóloga Universidad San Sebastián

Concepción.

Estimada Tatiana:

Mi nombre es Florencia Fabbrì Miguel y soy estudiante de la carrera de Diseño de Espacios y Objetos en la Universidad del Desarrollo. Me encuentro actualmente desarrollando mi proyecto de tesis, el cual se enfoca en el diseño de espacios de espera en centros de psicología para mitigar el estrés de los usuarios.

El propósito de mi proyecto es comprender cómo el entorno físico puede influir en el bienestar emocional de las personas y desarrollar propuestas de diseño que respondan a las necesidades específicas de estos espacios. Para profundizar en el tema y enriquecer mi investigación, me gustaría solicitarle una entrevista. Su experiencia y conocimientos en psicología serían invaluable para orientar y fundamentar mi trabajo.

En cuanto a la entrevista, consistirá en una serie de preguntas sobre su experiencia y visión respecto a la influencia del entorno en la salud mental y su duración es aproximadamente de 10-15 minutos.

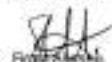
Muchísimas gracias por su ayuda.

Florencia Lucía Fabbrì Miguel

20.023.229-1

Diseño de Espacios y Objetos, Universidad del Desarrollo

+56982876399 - fabbrimiguel@udd.cl



Firma Alumna



Firma entrevistada

Concepción Chile octubre 2024.

Sara Paz Reyes Urbina

Psicóloga Universidad del Desarrollo

Concepción.

Estimada Sara:

Mi nombre es Florencia Fabbrì Miguel y soy estudiante de la carrera de Diseño de Espacios y Objetos en la Universidad del Desarrollo. Me encuentro actualmente desarrollando mi proyecto de tesis, el cual se enfoca en el diseño de espacios de espera en centros de psicología para mitigar el estrés de los usuarios.

El propósito de mi proyecto es comprender cómo el entorno físico puede influir en el bienestar emocional de las personas y desarrollar propuestas de diseño que respondan a las necesidades específicas de estos espacios. Para profundizar en el tema y enriquecer mi investigación, me gustaría solicitarle una entrevista. Su experiencia y conocimientos en psicología serían invaluable para orientar y fundamentar mi trabajo.

En cuanto a la entrevista, consistirá en una serie de preguntas sobre su experiencia y visión respecto a la influencia del entorno en la salud mental y su duración es aproximadamente de 10-15 minutos.

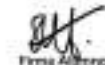
Muchísimas gracias por su ayuda.

Florencia Lucía Fabbrì Miguel

20.023.229-1

Diseño de Espacios y Objetos, Universidad del Desarrollo

+56982876399 - fabbrimiguel@udd.cl



Firma Alumna



Firma entrevistada

Concepción Chile octubre 2024.

Paola Flores Acuña

Psicóloga Universidad San Sebastián

Concepción.

Estimada Paola:

Mi nombre es Florencia Fabbrì Miguel y soy estudiante de la carrera de Diseño de Espacios y Objetos en la Universidad del Desarrollo. Me encuentro actualmente desarrollando mi proyecto de tesis, el cual se enfoca en el diseño de espacios de espera en centros de psicología para mitigar el estrés de los usuarios.

El propósito de mi proyecto es comprender cómo el entorno físico puede influir en el bienestar emocional de las personas y desarrollar propuestas de diseño que respondan a las necesidades específicas de estos espacios. Para profundizar en el tema y enriquecer mi investigación, me gustaría solicitarle una entrevista. Su experiencia y conocimientos en psicología serían invaluable para orientar y fundamentar mi trabajo.

En cuanto a la entrevista, consistirá en una serie de preguntas sobre su experiencia y visión respecto a la influencia del entorno en la salud mental y su duración es aproximadamente de 20-25 minutos.

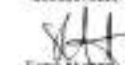
Muchísimas gracias por su ayuda.

Florencia Lucía Fabbrì Miguel

20.023.229-1

Diseño de Espacios y Objetos, Universidad del Desarrollo

+56982876399 - fabbrimiguel@udd.cl



Firma Alumna



Firma entrevistada

12.1 ANEXO I

Concepción Chile octubre 2024.

Javiera Antonia Campos Villagra

Arquitecta Universidad de Desarrollo

Concepción.

Estimada Javiera:

Mi nombre es Florencia Fabbri Miguel y soy estudiante de la carrera de Diseño de Espacios y Objetos en la Universidad del Desarrollo. Me encuentro actualmente desarrollando mi proyecto de tesis, el cual se enfoca en el diseño de espacios de espera en centros de psicología para mitigar el estrés de los usuarios.

El propósito de mi proyecto es comprender cómo el entorno físico puede influir en el bienestar emocional de las personas y desarrollar propuestas de diseño que respondan a las necesidades específicas de estos espacios. Para profundizar en el tema y enriquecer mi investigación, me gustaría solicitarle una entrevista. Su experiencia y conocimientos en arquitectura serían invaluable para orientar y fundamentar mi trabajo.

En cuanto a la entrevista, consistirá en una serie de preguntas sobre su experiencia y visión respecto a la influencia del entorno en la salud mental y su duración es aproximadamente de 10-15 minutos.

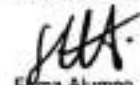
Muchísimas gracias por su ayuda.

Florencia Lucía Fabbri Miguel

20.023.229-1

Diseño de Espacios y Objetos, Universidad del Desarrollo

+56982676399 – ffabbri@udd.cl



Firma Alumno



Firma Entrevistado

Concepción Chile octubre 2024.

Josefa Galindo

Diseñadora de espacios

Universidad Finis Terrae

Concepción.

Estimada Josefina:

Mi nombre es Florencia Fabbri Miguel y soy estudiante de la carrera de Diseño de Espacios y Objetos en la Universidad del Desarrollo. Me encuentro actualmente desarrollando mi proyecto de tesis, el cual se enfoca en el diseño de espacios de espera en centros de psicología para mitigar el estrés de los usuarios.

El propósito de mi proyecto es comprender cómo el entorno físico puede influir en el bienestar emocional de las personas y desarrollar propuestas de diseño que respondan a las necesidades específicas de estos espacios. Para profundizar en el tema y enriquecer mi investigación, me gustaría solicitarle una entrevista. Su experiencia y conocimientos en diseño de ambientes serían invaluable para orientar y fundamentar mi trabajo.

En cuanto a la entrevista, consistirá en una serie de preguntas sobre su experiencia y visión respecto a la influencia del entorno en la salud mental y su duración es aproximadamente de 10-15 minutos.

Muchísimas gracias por su ayuda.

Florencia Lucía Fabbri Miguel

20.023.229-1

Diseño de Espacios y Objetos, Universidad del Desarrollo

+56982676399 – ffabbri@udd.cl



Firma Alumno.



Firma Entrevistado

12.2 ANEXO 2

Concepción, Chile octubre 2024.

Estimada Sussana Troncoso

Me dirijo a usted en mi calidad de estudiante de la carrera de Diseño de Espacios y Objetos de la Universidad del Desarrollo, con el propósito de solicitar su autorización para trabajar en el área de la sala de espera de su centro de psicología como parte de mi proyecto de título.

Mi proyecto tiene como objetivo diseñar un espacio que favorezca el bienestar y la comodidad de los usuarios, basándome en principios de diseño que ayuden a reducir el estrés y mejorar la experiencia de espera. Para ello, necesito realizar un análisis del espacio actual y, de ser posible, proponer y desarrollar modificaciones que respondan a las necesidades de sus pacientes, pero de manera **únicamente virtual**.

Agradezco de antemano su disposición a colaborar en este proyecto. De contar con su autorización, me comprometo a llevar a cabo las evaluaciones y propuestas de manera profesional y a respetar la privacidad y funcionamiento del centro en todo momento.

Florencia Lucía Fabbri Miguel

20.023.229-1

Diseño de Espacios y Objetos, Universidad del Desarrollo

+56982676399 – ffabbrim@udd.cl

Firma Alumno

CENTRO MÉDICO PSIQUIÁTRICO Y PSICOLÓGICO
SICO&MED
RUT: 76.430.110-2
CONTACTO: 41 2256211- 41 2210619
secretaria.sicomed@gmail.com
ANGOL 61, CONCEPCIÓN

Firma Responsable

12.3 ANEXO 3

Estoy de acuerdo en participar de este estudio respondiendo esta encuesta anónima y en la *
utilización de las respuestas para fines académicos.

Sí

No

