Prospectiva Contact Center

CUSTIC ACÚSTICA ESPECIALIZADA

Acondicionamiento Acústico para oficinas

Febrero 2015

Actualmente, las oficinas dedicadas a la prestación de servicios y soporte técnico para diferentes compañías a nivel nacional e internacional, realizan el contacto directo con los clientes existentes y potenciales mediante asesores técnicos y comerciales por vía telefónica; debido a esto, la calidad del ambiente sonoro en la oficina es indispensable para proyectar de manera adecuada el producto o servicio.

Prospectiva Contact Center es una compañía conformada por una oficina de planta abierta y oficinas cerradas con jornadas laborales de 8 horas diarias. Las paredes, el piso y el techo de las oficinas poseen acabados con materiales altamente reflejantes para la calidad sonora, como mampostería, cerámica y concreto, respectivamente. Este tipo de materiales permiten que el sonido refleje o "rebote" múltiples veces en todas las superficies, haciendo que las

palabras se superpongan entre sí, por lo cual se dificulta entender con claridad un mensaje y genera inconvenientes en la comunicación con el cliente y el desarrollo de las actividades laborales.

Propósito

El tratamiento acústico fue direccionado a mejorar el ambiente laboral, la inteligibilidad de la palabra y generar sensación de privacidad sin la necesidad de utilizar cubículos independientes conservando las características estéticas iniciales de las oficinas. Por lo tanto, se debe disminuir el tiempo de reverberación [1] al interior de las oficinas.

Tratamiento acústico implementado

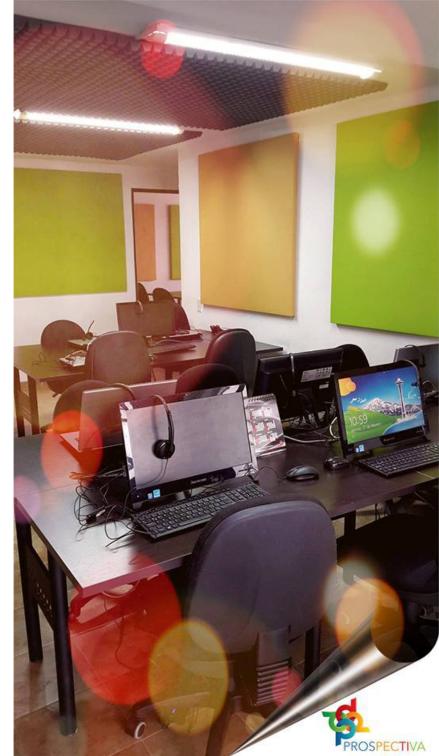
Se implementaron sistemas de acondicionamiento acústico en cada una de las oficinas a tratar, lo cuales consisten en la instalación de paneles fonoabsorbentes sobre las superficies de las paredes y espuma de poliuretano en el techo con el fin de disminuir el tiempo de reverberación. Al reducir el tiempo de reverberación, las reflexiones sobre las superficies se reducen debido a que el material utilizado absorbe estas señales.

Los sistemas de acondicionamiento no solo aumentan la inteligibilidad de la palabra mejorando la percepción de mensajes, la comunicación con el cliente y el confort acústico, también evitan que se escuchen con gran intensidad las conversaciones de los asesores cercanos brindando la sensación de privacidad.

[1] Tiempo de reverberación: se refiere al tiempo, en segundos, que tarda una señal es disminuir 60dB desde el momento en que se generó.









La cantidad de material absorbente varía en función del volumen, área y materiales de las superficies. El tiempo de reverberación se establece con base en recomendaciones internacionales para el confort acústico.

[2] Recomendaciones internacionales

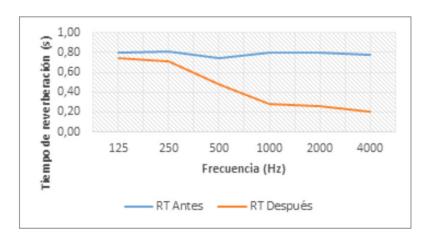
Sound insulations and noise reduction of

buildings - code of practice BS3382:1999.

Otras características de los materiales utilizados es la practicidad de instalación. la facilidad de mantenimiento y estética al lugar, ya que el contraste de colores ofreció a las salas mejoras en su diseño interior, generando a los empleados condiciones de habitabilidad mas confortables.

Tiempo de reverberación

Se realizaron mediciones de tiempo de reverberación antes y después de la intervención según los parámetros establecidos por la normativa ISO 3382, con el fin de verificar la funcionalidad de los sistemas de acondicionamiento acústico implementados. A continuación se presenta la gráfica comparativa entre el tiempo de reverberación, en segundos, inicial y final:



Tiempo de reverberación inicial y final.

Conclusiones

El tratamiento acústico propuesto e implementado logró la diminución del tiempo de reverberación dentro de las oficinas cumpliendo con las recomendaciones internacionales aplicables al caso.

El tiempo de reverberación medio medido en la oficina

inicialmente correspondió a 0,79 segundos. Una vez

implementados los sistemas acústicos propuestos,

según las necesidades y características del espacio, el tiempo de reverberación medio disminuyó al 50%, es decir hasta 0,38 segundos. Según las recomendaciones

internacionales se establece que este valor ofrece un

confort acústico adecuado para el desarrollo de

actividades laborales en oficinas [2].

La disminución en el tiempo de reverberación dentro de las oficinas permitió apreciar una mejora en los valores de inteligibilidad de la palabra, sensación de privacidad y confort acústico.

Las soluciones propuestas ofrecieron características estéticas al espacio ofreciendo diseño interior a la compañía.

> Ecustic Ltda. Bogotá, Colombia. www.ecustic.co



