



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

**“LA SEÑALÉTICA COMO INSTRUMENTO FUNDAMENTAL EN LA  
ORIENTACIÓN DE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y  
BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013”**

Trabajo de Grado, previo a la obtención del título de  
Licenciado en la Especialidad de Diseño Gráfico

**AUTOR:** Patricio Andrés Farinango Becerra

**DIRECTOR:** MSc. Raimundo López

**Ibarra, 2015**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema: **“LA SEÑALÉTICA COMO INSTRUMENTO FUNDAMENTAL EN LA ORIENTACIÓN DE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013”**. Previo a la obtención del título de Licenciado en la especialidad de Diseño Gráfico.

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúnen los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.



MSc. Raimundo López

**DIRECTOR**

## DEDICATORIA

Por el más grande sacrificio de amor y ser pilar de mi vida quienes con enorme esfuerzo me dieron el valor para asumir este reto a mis padres:

Segundo Farinango y Germania Becerra

## **AGRADECIMIENTO**

Estoy muy agradecido con todas las personas que me ayudaron a realizar este trabajo en a mi padre, porque me dio fuerza y ánimos para continuar con la realización del trabajo de grado.

## ÍNDICE GENERAL

<b>ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	v
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xii
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	1
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Formulación del Problema.....	2
1.4. Delimitación.....	3
1.5. Objetivos .....	3
1.6. Justificación.....	4
<b>CAPÍTULO II</b> .....	5
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
2.1 Fundamentación Teórica .....	5
2.1.1 Fundamentación Psicológica .....	5
2.1.2. Fundamentación Práctica .....	6
2.1.3 Fundamentación Sociológica .....	7
2.1.4 Fundamentación tecnológica .....	8
2.1.4.1 Señalética .....	8
2.1.4.2 El potencial autodidáctico de la señalética.....	14
2.1.4.3 La señalética en el contexto de los medios de comunicación social.....	17

2.1.4.4 Las coordenadas comunicacionales .....	19
2.1.4.5 La comunicación temporal y la duración .....	20
2.1.4.6. La comunicación espacial y la secuencia .....	22
2.1.4.7 La especificidad y funciones de la señalética .....	24
2.1.4.8 De la señalización a la señalética .....	26
2.1.4.9 Empirismo y redundancia de la señalización .....	27
2.1.4.10 La señalización y el entorno.....	29
2.1.4.11 Las microextensiones de la señalización .....	31
2.1.4.12 Los dominios de la señalética .....	32
2.1.4.13 Adaptación de la señalética al medio.....	34
2.1.4.14 Imagen de marca .....	36
2.1.4.15 Información lingüística .....	37
2.1.4.16 Las diferencias entre señalización y señalética .....	39
2.1.4.17 El proceso, paso a paso de la creación de señalética .....	43
Colores de seguridad.....	60
2.2 Posicionamiento Teórico Personal.....	64
2.3 Glosario de Términos.....	65
2.4 Interrogantes.....	66
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>67</b>
<b>3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>67</b>
3.1 Tipo de investigación .....	67
3.2 Métodos .....	67
3.3 Técnicas e instrumentos.....	69
3.4 Población.....	70
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>71</b>
<b>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
4.1 Contrastación de resultados.....	81
4.2 Discusión y contrastación de los resultados .....	81
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>83</b>

<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>83</b>
5.1 Conclusiones.....	83
5.2 Recomendaciones.....	83
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>85</b>
<b>6. PROPUESTA ALTERNATIVA .....</b>	<b>85</b>
6.1 Título de la propuesta.....	85
6.2 Justificación.....	85
6.3 Objetivo General.....	86
6.4 Fundamentación.....	86
6.5 Bibliografía .....	114
<b>ANEXOS.....</b>	<b>116</b>
ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	117
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	118
MATRIZ DE COHERENCIA.....	118
MATRIZ CATEGORIAL .....	119

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Parámetros de la Carta de Snellen.....	62
Gráfico 2 Diseño. ....	63
Gráfico 3 Atención. ....	71
Gráfico 4 Imagen .....	72
Gráfico 5 Servicio de calidad .....	73
Gráfico 6 Espacios Informativos .....	74
Gráfico 7 Ubicación.....	75
Gráfico 8 Estructura Organizativa .....	76
Gráfico 9 Interrupción .....	77
Gráfico 10 Orientación .....	78
Gráfico 11 Distribución de divisiones administrativas .....	79
Gráfico 12 Orientación para trámites .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Colores de seguridad .....	60
Tabla 2 Colores para contrastes .....	61
Tabla 3 Población .....	70
Tabla 4 Atención actual de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe. ....	71
Tabla 5 Imagen actual de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe. ....	72
Tabla 6 Servicio de calidad de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01de Imbabura .....	73
Tabla 7 Espacios Informativos .....	74
Tabla 8 Fácil ubicación de oficinas .....	75
Tabla 9 Visualización de la estructura organizativa de la institución.....	76
Tabla 10 Interrupción a funcionarios.....	77
Tabla 11 Orientación por parte de los funcionarios.....	78
Tabla 12 Avisos gráficos en divisiones administrativas .....	79
Tabla 13 señalética para poder hacer trámites .....	80

## RESUMEN

La presente investigación es sobre la creación de una Señalética, con el objetivo de dar a conocer la estructura organizacional de las distintas dependencias de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 d 01 de Imbabura, para analizar esta idea que surgió en la realidad, se refiere a un diagnóstico o investigación que ayude a detectar el problema de esta población o sector, en este caso sería la falta de información acerca de las distintas dependencias de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 d 01 de Imbabura. El propósito de la propuesta es dar a las personas la estructura organizacional de las distintas dependencias de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 d 01 de Imbabura y al finalizar la presente investigación es indispensable analizar los impactos Sociales, Cultural-educativo, y otros, como los principales que se generaran en la ejecución de este proyecto, y llegar al objetivo deseado con este. Esta investigación contiene los siguientes capítulos: En el capítulo I El Problema de investigación, la delimitación, los objetivos general y específicos se encuentran detallados en la respectiva justificación de la mi investigación, En el capítulo II el Marco Teórico en el cual vamos a citaremos, y analizaremos las fuentes para validar la investigación. En el capítulo III, la Metodología de la Investigación, contiene el tipo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos que se van a utilizarse. En el capítulo V, donde se examinará los resultados que se han obtenido mediante las encuestas, tanto las conclusiones como las recomendaciones, y la discusión de los datos que se han recopilado, con la herramienta de investigación la cual es la encuesta se obtuvo los resultados para la elaboración de la Señalética, la investigación de campo fue de suma ayuda para recaudar información, sobre la opinión de las personas para realizar la Señalética en la institución, el cual se logró con la realización de la Señalética que las personas se orienten en las distintas dependencias que la institución posee.

## **ABSTRACT**

This research is about the creation of a Sign, with the aim of publicizing the organizational structure of the various District Directorate of Intercultural Bilingual Education and Imbabura 10 d 01 offices, to discuss this idea that emerged in reality, it diagnostic or research refers to help at the identification of the problem in this population or sector, in this case would be the lack of information about various offices of the District Directorate of Intercultural Bilingual Education and 10 d 01 Imbabura. The purpose of the proposal is to give people the organization structure of the various District Directorate of Intercultural Bilingual Education and Imbabura 10 d 01 offices and at the end of this research it is essential to analyze the Social, Cultural and educational, and others impacts, such as the main impacts generated in this project, and reach the desired aim. This research has the following chapters: The Chapter I has the Problem of research, delimitation, the general and specific objectives that are detailed in the respective justification of this research, Chapter II has the theoretical framework which we will cite, and analyze sources to validate this research. In Chapter III, the Research Methodology contains the kind of research, methods, techniques and tools to be used. In Chapter V, the results will be analyzed from the surveys obtained, such as the conclusions, recommendations, and discussion of the data that it has been collected, with the tool from the research will examine the results of the survey that were obtained for the production of sign, the field research was a great help to collect information on the opinion of people to make the sign at the institution, which was achieved with the completion of the sign that people are facing in the various agencies that the institution has it.

## INTRODUCCIÓN

La señalética es un medio informativo por el cual las personas saben a dónde quieren ir, sin la necesidad de estar preguntando a las demás personas donde queda tal lugar en la institución.

La señalética es el eje fundamental de toda institución, porque mediante la cual las personas solo con verla y leerla ya saben dónde se encuentra ubicada tal dependencia.

La señalética, tiene por objeto identificar, regular y facilitar el acceso a los servicios requeridos por los individuos en determinado espacio en el que se encuentren.

La señalética es un lenguaje visual por el cual, las personas tienen una rápida accesibilidad a los servicios que requieren con una mayor seguridad en su movilización y acciones a realizar.

Además busca obtener una mejor y más rápida accesibilidad a distintos lugares y servicios, pero cuando esta accesibilidad no llega a la totalidad de las personas, se produce un quiebre importante en el cumplimiento de una de las funciones básicas.

Sobre todo se ha tratado de utilizar un tipo de señal sencilla, de fácil visibilidad y legibilidad, utilizando un color acorde a la que la institución y sus usuarios se adapten y no tenga ninguna clase de interrogante al momento de observar la señalética.

Al momento de posicionar la señalética la institución gana más prestigio y popularidad de las demás instituciones públicas de la provincia.

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Antecedentes**

#### **1.2. Planteamiento del problema.**

Como es de conocimiento de los usuarios de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 D 01 de Imbabura hay veces en las que siente inconformidad porque las oficinas se encuentran mal distribuidas y presentan una imagen deteriorada del servicio que prestan.

Las personas se sienten insatisfechas porque hay dificultad en ubicar las oficinas ya que este tiene desconocimiento de cómo es la estructura de la Dirección Provincial de Educación de Imbabura.

Porque dichas instalaciones carecen de una mala distribución de los ambientes físicos y no existe una guía en la cual los usuarios la lean y se orienten para dirigirse a la oficina que ellos quieran ir sin tener la necesidad de estar preguntado a los funcionarios donde queda tal sitio sin tengan retrasos en la realización de sus trámites.

Esto ayudaría a que el usuario no este inconforme o molesto por la desubicación de no saber dónde está localizada tal oficina para realizar sus trámites y no esté perdiendo tiempo en la elaboración de sus documentos.

Por defecto la señalética ayudara a que el usuario se sienta satisfecho por conocer la ubicación de las oficinas sin estar en la necesidad de preguntar a los funcionarios, sin tener ninguna pérdida de tiempo y sus trámites sean realizados con eficiencia.

### **1.3. Formulación del Problema.**

#### **Unidad de observación:**

“Del análisis anterior se ha visto que la falta de la señalética no permite al usuario orientarse y dirigirse a las diferentes instancias administrativas”.

#### **Delimitación espacial:**

“La investigación se desarrollará en la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 D 01 Imbabura ubicada en la ciudad de Ibarra”.

#### **Delimitación temporal:**

“La investigación será desarrollada durante el año 2012-2013”.

#### **1.4. Delimitación**

Implementación de la señalética en el año 2012 – 2013 de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 D 01 de Imbabura.

#### **1.5. Objetivos**

##### **Objetivo General**

Determinar qué tipo de señalética es empleada en la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 D 01 de Imbabura y plantear una nueva propuesta que permita lograr que la institución proyecte una imagen organizacional de calidad a la sociedad y permita una ubicación de las distintas dependencias a través de la implementación de la señalética.

##### **Objetivos Específicos**

- 1) Diagnosticar la necesidad de la implementación de una señalética.
- 2) Investigar las diferentes señaléticas y su aplicabilidad.
- 3) Socializar el correcto uso de la señalética.
- 4) Diseñar la señalética acorde a la necesidad institucional.

## **1.6. Justificación**

En las instituciones de hoy en día más que proyectar una imagen de calidad, tiene que considerar el buen trato y servicio que estas deben dar a los usuarios y uno de los parámetros necesarios que coadyuvan a lo anteriormente dicho es que con una base que ayude a ubicar las diferentes instancias administrativas, ya que esto ayuda entre otros aspectos a optimizar el tiempo de ahí que el cliente o usuario cuando visita una institución pública o privada en primera instancia tenga la oportunidad de visualizar la estructura de la institución a través de la señalética, ya que comúnmente cuando los usuarios de esta institución, acudían a realizar un trámite, no sabían donde se encontraba ubicada tal dependencia y se veían en la obligación de preguntar al funcionario que este más cercano, en donde se sitúa la oficina de su interés a realizar.

Gracias a la señalética los usuarios de la institución, pueden identificar fácilmente las áreas que se relacionan con sus labores, sin estar en la necesidad de preguntar a los funcionarios, donde se encuentra la ubicación que desea llegar el usuario.

Por lo tanto este sistema señalética que se implementó en la institución adquiere valor, la misma que deberá reconocer que este medio de comunicación será el más eficaz y rentable en el difícil reto de vincular la institución con los usuarios, quienes contribuirán a la mejora en la prestación de servicios que ofrece la institución.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Fundamentación Teórica**

##### **2.1.1 Fundamentación Psicológica**

El objetivo principal de la Señalética es facilitar a los usuarios el acceso a los servicios requeridos, informando de manera clara, precisa, concreta y lo más directa posible ya que el destinatario necesita acceder rápidamente al destino. Debemos recordar que en Señalética, menos siempre es más, dado que la sobreinformación puede confundir y enviar mensajes equivocados o poco atractivos y difíciles de percibir. Es por este motivo que hay que tener en cuenta sólo lo esencial para el armado de un sistema, utilizar fórmulas sintéticas y ser muy esquemáticos.

Dado que se emplea en lugares con un gran flujo de personas, requiere de un lenguaje universal entre los usuarios, predominantemente el visual y de rápida percepción debido a la inmediatez del mensaje.

Es fundamental conocer el espacio en que se aplicará el sistema señalético, en cuanto a su arquitectura y a la identidad corporativa de la entidad donde trabajaremos. Cada sistema es creado o adaptado a cada caso particular y debe atenerse a las características del entorno; este sistema reforzará la imagen pública o de marca corporativa.

Para algunos autores, la Señalética pertenece al área del diseño gráfico, ya que requiere del diseño de símbolos para poder llevar a cabo su función de guía y forma parte de las comunicaciones visuales.

**La Señalética tiene un carácter multidisciplinar, dado que abarca un abanico de recursos comunicativos mucho más amplios y se la considera en función de otras áreas, no sólo del diseño gráfico, sino también de la arquitectura, la organización de los servicios, la iluminación y la ambientación. La define como "...una disciplina de la comunicación ambiental y la información que tiene por objeto orientar las decisiones y las acciones de los individuos en lugares donde se prestan servicios". (Guevara, 2011, p. 52)**

Esta técnica pertenece a la comunicación ambiental porque considera que debe focalizarse no sólo en brindar información utilitaria sino también en la relación que existe entre el individuo y el entorno al que se pretende ubicar, recorrer, acceder. El Sistema de Señalética que se aplique formará parte, además, de la identidad del espacio.

Asimismo, sostiene que esta disciplina no sólo guía las decisiones que el individuo debe tomar dentro del ambiente, sino que, en consecuencia, también determina sus actos.

Afirma que al funcionar dentro de un espacio, la Señalética es parte de la identidad del lugar, dado que contribuye a que éste sea más accesible, organizado, localizable e identificable.

### **2.1.2. Fundamentación Práctica**

La señalética será efectiva sólo si transforma en un conjunto de ideas de diseño apropiadas tanto a las condiciones económicas como a las características del sistema y el entorno particular en el que habrá de ejecutarse en un determinado proyecto.

Diseñar un señalética supone seguir un método, una fórmula que organice los pasos sucesivos y los procedimientos de manera ordenada y exhaustiva, cubriendo no sólo las necesidades previstas de inmediato, sino previendo su adaptabilidad a necesidades futuras. De no ser así, no se habría realizado un programa propiamente dicho, sino un simple diseño.

A menudo se confunde el diseño señalético con el diseño de pictogramas por el hecho de que éstos suelen ser la parte más llamativa del grafismo señalético.

### **2.1.3 Fundamentación Sociológica**

**La señalética tiene la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en aquellos espacios que planteen dilemas de comportamiento en diferentes superficies (centros comerciales, fábricas, polígonos industriales, parques tecnológicos etc.). (Cevallos, 2008, p. 18)**

Si no existiera ningún tipo de señalética, como actuaríamos? Es necesario conocer símbolos gráficos de fácil comprensión ya que siempre hacemos los mismos comentarios cuando buscamos un lugar sobre todo en coche y caminando; Cómo llego?, Donde está?, Que mal señalizado está este sitio.

Por esto mismo, hay que tener varios factores en cuenta a la hora de realizar una óptima señalética como son el color, el estilo, la geometría, la tipografía etc. Aparte de esto, también pueden tener el distintivo visual de logotipo o marca de la empresa dentro de cada señal.

Informar y orientar a varios miles de personas diariamente, no es poco, es el resultado del trabajo minucioso que tiene una metodología concreta de trabajo que generalmente tiene cinco etapas:

1. **Planteamiento:** Se analizan las condiciones del lugar, se revisan los planos arquitectónicos tanto de las instalaciones existentes como de las futuras y se sacan objetivos e información para el proyecto.
2. **Organización:** Se determina el tipo de señalética a estructurar. Se elabora una lista de las señales definidas y se define sobre los planos.
3. **Diseño:** Se establecen los elementos componentes de las señales de tipografía, pictogramas, colores, materiales, tamaños y se diseñan las señales aprobadas.
4. **Realización:** Se prepara el equipo y los materiales en los que se realizará la señalética. Se procede a la realización final y se instalan todas las señales.
5. **Supervisión:** Se inspeccionan y supervisan las instalaciones de las señales y se revisa la efectividad del sistema después de un período de funcionamiento. (Elena Gonzalez Miranda, 2014, p. 112)

#### **2.1.4 Fundamentación tecnológica**

##### **2.1.4.1 Señalética**

Es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de los individuos. Al mismo tiempo, es la técnica que organiza y regula estas relaciones.

Sin embargo, para algunos pocos señalética puede aparentar una sofisticación técnico lingüística del acto elemental de señalar. Para otros significa efectivamente una disciplina más desarrollada. Algunos piensan que se trata de un sistema de comunicación inductivo, autoritario e incluso totalitario y por tanto, alienante de influir sobre las conductas. Para otros

constituye una forma discreta de guía a la atención y a la decisión optativa de los individuos: un grafismo de utilidad pública.

Pero lo que no ha sido considerado en su justa medida es el potencial didáctico, y más exactamente autodidáctico, de la señalética como modo de relación con los individuos y su entorno cotidiano.

La señalética nace de la ciencia de la comunicación social o de la información y la semiótica. Constituye una disciplina técnica que colabora con la ingeniería de la organización, la arquitectura, el acondicionamiento del espacio (environment) y la ergonomía bajo el vector del diseño gráfico, considerado en su vertiente más específicamente utilitaria de comunicación visual. La señalética responde a la necesidad de información o de orientación que está provocada, y multiplicada al mismo tiempo, por el fenómeno contemporáneo de la movilidad social y la proliferación de servicios, públicos y privados, que ella genera tanto en el ámbito cívico y cultural como en el comercial: transportes, seguridad, sanidad, circulación, animación cultural, ocio y tantos otros.

La señalética se aplica, por tanto, al servicio de los individuos, a su orientación en un espacio o un lugar determinado, para la mejor y más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones.

**La movilidad social supone el flujo de grupos de individuos, de diferentes procedencias geográficas y distintos caracteres socioculturales, que se desplazan de un punto a otro por motivos muy diversos que no es objeto de la señalética estudiar. Esta dinámica social implica la idea de circunstancialidad, es decir, que el paso por determinados espacios y la permanencia en determinados lugares es esporádico, como efecto de una actividad itinerante por naturaleza. Por tanto, ello comporta situaciones «nuevas», desconocimiento**

**morfológico y organizacional de estos lugares, y por consiguiente, suponen un alto grado de ininteligibilidad o de indeterminación, todo lo cual suscita a los individuos dilemas en sus necesidades de actuación, e incluso riesgos. (CHANG, 2000, p. 63)**

Y sin embargo, ese entorno debe ser descifrado, comprendido y utilizado por gran número de individuos en la misma medida que implica un entorno oferente de servicios, algunos de ellos a veces perentorios: ¿Dónde está el dispensario en un aeropuerto?, ¿a dónde recurrir cuando he extraviado mi equipaje?, ¿qué hacer cuando llego de noche a una ciudad desconocida y no dispongo de alojamiento?

Estas micro situaciones de la vida cotidiana contemporánea plantean otros problemas adyacentes que derivan especialmente de la promiscuidad social de los grupos itinerantes concentrados ocasionalmente en un lugar determinado: aeropuerto, centro médico, almacenes, administración pública, etc. Esta promiscuidad, y su dimensión cuantitativa, introducen a la función señalética variables tan determinantes y complejas como las derivadas de las diferentes nacionalidades, con su diversidad lingüística y cultural; los grados de alfabetización de los usuarios; los componentes psicológicos: circunstancias todas ellas que exigen un lenguaje señalética universal.

**La señalética responde pues, a estas necesidades de conocimiento. De hecho se trata de un conocimiento superficial aunque utilitario, evidentemente provisional y, por tanto, efímero, pero en cambio se requiere unívoco, preciso y seguro para todos los usuarios, e inmediato: aquí y ahora. La señalética es «existencial» por naturaleza. (Varios, Sign and Symbols, 2012, p. 85)**

Así, brevemente esbozado el campo de acción de la señalética que, como se ve, es un campo cuajado de constreñimientos para el diseñador

de información espacial, se comprenderá que la exigencia rigurosa de sus funciones esenciales sea la instantaneidad informativa y la universalidad.

Estas exigencias fundamentales definen la naturaleza y el objeto de la comunicación señalética en tanto que sistema de señales visuales o mensajes espaciales de comportamiento. Analicemos punto por punto esta definición:

**a)** Sistema, como un todo orgánico, o conjunto de partes coordinadas entre sí según leyes precisas que serán establecidas y explicitadas funcionalmente por medio de un programa.

**b)** Señales, es decir, estímulos breves, percutantes, que inciden en la sensación inmediata (acceso a la percepción).

**c)** Visuales, porque la visión es el órgano receptor gestáltico por naturaleza, esto es, que tiene la capacidad de registrar instantáneamente configuraciones globales; la comunicación visual es además discreta y silenciosa, lo que Alberto Tonti llamó: Las señales mudas, lo cual constituye un factor importante del médium señalético

**d)** Mensajes o contenidos informativos, en tanto que resultado inmediato de la percepción; las señales comportan elementos cognoscitivos de novedad; en el acto de la percepción cristaliza, pues, el sentido, semiosis implícito en las señales, o en términos de la urgencia pragmática, la respuesta a mi necesidad de orientación como receptor usuario

**e)** Espaciales, porque los sistemas de señales, mensajes no sólo implican la superficie material que los soporta como es el caso del objeto libro, el objeto, disco. Sino que se incorporan al entorno, como el cartel, pero que a diferencia de éste se sitúa estratégicamente en el espacio, en los puntos precisos de incidencia de una circunstancia previsible prevista

por la señalética que sería efectivamente dilemática para el usuario, o que podría inducirle a error.

f) Comportamentales, porque en la misma medida que la señalética orienta, también propicia, propone, determina comportamientos de los individuos: acciones, actos, actuaciones; la señalética, por tanto, difiere de otros modos de comunicación que desencadenan procesos de persuasión, o procesos reflexivos, o reacciones que son expresadas por medio de mensajes opiniones por parte del receptor; para él, la señalética conlleva procesos dinámicos de componente energética o motriz.

He aquí los rasgos principales que caracterizan a la señalética como un sistema y un medio de comunicación social. Así, pues, podemos definir también la señalética como el sistema instantáneo e inequívoco de información por medio de señales visuales o mensajes espaciales de comportamiento.

En estas definiciones de señalética está implícita una condición esencial que todavía no hemos mencionado: la idea de comunicación o información automática.

**El sistema de mensajes señaléticos no se impone, no pretende persuadir, convencer, inducir o influir en las decisiones de acción de los individuos. Sirve a éstos para orientar-se, esto es, para que cada uno se oriente a sí mismo en función de sus motivaciones, sus intereses, sus necesidades particulares. Estas observaciones son fundamentales para comprender la especificidad de la señalética como sistema de información frente a otros medios y sistemas de comunicación colectiva. (Bierut, 2010, p. 178)**

La señalética tampoco pretende dejar una huella en la memoria de los individuos, como es el caso de la propaganda y la publicidad, o de la pedagogía. Ya hemos dicho que la señalética es discreta, pero no sólo porque se presenta de modo puntual para uso individual y no masivo, sino porque sus mensajes se ofrecen optativamente al interés de los individuos

y, después de cumplir su cometido orientativo, se borran inmediatamente del campo de consciencia. Esta es exactamente su misión.

En este sentido, puede hablarse de una comunicación incluso de cuño humanístico y no alienante. Otra cosa serán las aplicaciones comerciales, propagandísticas o ideológicas de la señalética, de las que trataremos más adelante. Pero estas aplicaciones interesadas no niegan la razón original, el principio señalética como un sistema específico de orientación vertido al servicio de los individuos, tal como veremos en el capítulo dedicado a los inicios históricos de esta disciplina. En la misma medida, pues, que la señalética hace el mundo más inteligible, más asequible y comprensible, más simple y, por todo ello, mejor utilizable; que hace asimismo más y mejor asequibles los servicios ofrecidos a los individuos en una sociedad afluyente, que es de más en más compleja, dinámica y confusa, puede considerarse a la señalética como un factor potencial de calidad de vida.

Tal como han demostrado una serie de estudios llevados a cabo por iniciativa del Consejo de Europa la calidad de vida no es solamente la disminución de la contaminación ambiental, la recuperación de recursos naturales para los seres vivos o el descenso de los ruidos industriales y urbanos. Es también, y de modo claramente expresado por los ciudadanos entrevistados en estas investigaciones, la fácil accesibilidad a los servicios que la sociedad debe utilizar. Tan necesaria como la existencia misma de estos servicios como administración pública, seguridad social, transportes públicos, por ejemplo: es su accesibilidad para los individuos. De modo que un servicio difícilmente asequible es difícilmente utilizable, y esta dificultad, o inversamente, facilidad, es un elemento percibido por la sociedad como indicador de calidad de vida. En la medida, pues, que ésta se asocia a la ausencia de problemas, no es en absoluto abusivo otorgar a la señalética el estatuto de un coadyuvante a la calidad de vida.

#### 2.1.4.2 El potencial autodidáctico de la señalética

La señalética es una de las formas más específicas y evidentes de la comunicación funcional. Su campo de acción es un didactismo inmediato en el flujo de los actos de la vida corriente: cruzar una calle, localizar un servicio asistencial, utilizar el metro. Incluso puede pensarse con razón, más que en un didactismo, en una autodidaxia, que es la forma más creativa de la didáctica por lo que comporta de participación activa del propio individuo.

**La característica señalética como sistema de mensajes, es la puntualidad: actúa exactamente en puntos definidos del espacio de acción de los individuos. Estos puntos coinciden con las necesidades de información que suscita una situación ambigua: por ejemplo, cuando ya he entrado en un gran parking, ¿por dónde seguir ahora ante tres posibles opciones?. Llamamos a estas situaciones dilemáticas porque plantean de inmediato una interrogación, una duda, un momento de incertidumbre. Cuando la solución a una situación dilemática ha sido perfectamente indicada. (Bierut, 2010, p. 142)**

Señalizada propone varias opciones de diferentes posibilidades de elección aparece más claramente la función autodidáctica. No sólo porque uno elige y decide el próximo paso que va a dar, lo cual supone un auto dirigir sus actos, sino que todavía hay ocasiones aún más evidentes de autodidactismo, por ejemplo, cuando se trata de una secuencia de actos que habrá que desarrollar en el curso de un itinerario con abundantes y variados servicios optativos. El individuo va encadenando sus actos sucesivos a partir de su propio hilo conductor, esto es, seleccionando entre el conjunto de opciones que le ofrece la información espacial, aquellas que corresponden a su propia motivación, a su interés o a sus necesidades.

Esta selección de los datos informativos útiles para la toma de decisiones comportamentales supone a su vez un abandono de los datos

que son inútiles, pero este proceso no siempre es rígido: lo es cuando la secuencia de actos a desarrollar debe ser respetada, por ejemplo, la secuencia que va desde la llegada a un aeropuerto hasta el momento de embarcar; si esta secuencia de micro actos debe desarrollarse con el tiempo mínimo porque se va a cerrar el vuelo, el rol de las señales está doblemente determinado: por el itinerario que no admite otras opciones diferentes y por el apremio del tiempo. Pero si no existe este imperativo temporal, la secuencia se desarrollará de manera completamente diferente; entonces, podemos constatar la presencia de una libertad verdaderamente marginal, que se manifiesta por la incorporación de acciones que son secundarias por relación a la secuencia privilegiada, y que precisamente porque incluyen este margen de libertad, resultan ser las acciones verdaderamente creativas.

Esta noción de fragmentos de ocio es aquí evidente, y es entonces cuando cada individuo, en sus tiempos de espera, organiza estos fragmentos de acuerdo con sus impulsos, su proyecto consciente o su proceder espontáneo, sirviéndose para ello de los mensajes de la señalética. A menudo son estos mismos mensajes los que le sugieren opciones para rellenar esos tiempos vacíos. Así, componiendo sus actos, jugando con estas informaciones, el individuo realiza una especie de aprendizaje por medio de datos de conocimiento que él mismo asume o rehúye, o combina, en una actitud que es finalmente auto determinada.

### **Etimología de señalética**

La palabra no es la cosa por ella designada, pero la cosa que se designa precede siempre a la palabra. Por eso vamos a tratar del significado del término señalética, al que hay que buscar, primero: en las acciones empíricas de los individuos: poner señales, hacer señales con el fin de orientar y orientarse; segundo: en la transformación de esta práctica en una forma de comunicación social, y tercero: en el cuadro de la lingüística

etimología.

**el origen de «señalizar». Poner una señal en un libro, por ejemplo, con el fin de retener el punto donde concluyó la lectura, implica por un lado, emplear una cosa como señal. Por otro lado está la idea de punto, puntuación, puntualidad: cosa utilizada para un fin en un instante y lugar preciso. Este uso de «cosas» como señal posee en su origen dos características evidentes: 1), la utilización es absolutamente convencional, y la cosa en sí es ajena a la función de señalización (al libro y a la lectura, como la piedra que señala el camino es ajena a esta significación); 2), la cosa con que se señala ya existía antes de la necesidad de señalar y fuera de ella: espontáneísimo del acto de tomar esta cosa como señal. (Vernaza, 2013, p. 196)**

Es por esta misma convención de la cosa que se aplica como señal de otra cosa, que si yo estoy leyendo en el campo y no dispongo de algo para señalar el punto de lectura, utilizo una hoja seca que hay en el suelo; si estoy en mi estudio uso un pedazo de papel cualquiera; si viajo en el ferrocarril o en el metro, uso el billete como señal.

Si señalar con cosas es un modo de la señalación, hacer señales a las cosas es otro modo de señalar. Por ejemplo, doblar la punta superior de la página del libro, marcar con un trazo una fecha en el calendario, hacer un nudo en el pañuelo. En estos actos ya no se utiliza una cosa para señalar otra, sino que el individuo produce la señal en la misma cosa.

En principio, estos pequeños actos insignificantes de la vida cotidiana pertenecen al dominio personal o privado. En él se establece un código mnemotécnico sencillo: la señal puesta en el libro indica que es aquí donde debo seguir leyendo; un trazo alrededor de una fecha en el calendario indica algo especial que debo hacer este día; un nudo en el pañuelo es señal de algo que debo recordar aunque luego se olvide qué era ese algo por el hecho de que no está implícito en la cosa señalada. Estos actos no implican, por tanto, una intención o una función de comunicación

propiamente dicha, comunicar es poner en común, hacer saber a otros, compartir. Cuando el objeto de la señal se dirige a otros individuos el significado convenido emerge la noción de código. En la vida social son muchas, y crecientes, las necesidades de comunicación, de intercambiar informaciones entre individuos o entre instituciones e individuos. Entonces, la cantidad de información crece con la complejidad de la organización social. La frecuencia con que las señales son utilizadas por la población aumenta cuando ésta deviene más heterogénea, más densa, más móvil.

Así, el paso de una señalización personal o privada a una magnitud social, implica la necesidad de un código complejo, un verdadero sistema de lenguaje que será tanto más universal cuanto más este lenguaje deba ser utilizado por un conglomerado numeroso de grupos étnicos e idiomáticos diversos.

#### **2.1.4.3 La señalética en el contexto de los medios de comunicación social**

Todo el sistema de comunicaciones, desde los desplazamientos y sus medios de transporte, hasta la difusión de informaciones por los medios de masas.

**Cada sistema de comunicación es altamente especializado y, precisamente por eso, deviene en sí mismo un modo de expresión: un lenguaje. Esta especialización intrínseca hace que cada modo de lenguaje sea particularmente apto para comunicar un determinado aspecto del mundo que siempre será parcial, y en cambio no sea apto o no lo sea con igual propiedad para comunicar otros de estos aspectos que definen en conjunto la riqueza esencial de nuestro entorno vital. (Wheeler, 2013)**

Detectar, pues, aquellos rasgos que caracterizan la naturaleza y particularidades de cada sistema de comunicación, supone descubrir su

entidad profunda y su especificidad como instrumento de interrelación e interacción humana.

**Señalética es una técnica y un lenguaje de comunicación. Sin embargo, no ha sido estudiado como tal de igual modo que lo han sido los demás media como la radio, la prensa, el impreso, el cine, la televisión, la fotografía o el cartel. (Vernaza, 2013)**

Comunicar equivale a formalizar, poner en forma transferible a otros un contenido por medio de un lenguaje expresivo que lo vehicula. En la comunicación mediática es decir, aquella que no es ni interpersonal, directa, ni inmediata el contenido y su lenguaje necesitan un canal técnico, el cual a su vez incide en la expresión con que el mensaje se manifiesta. Por este hecho, la naturaleza técnica de cada médium y sus características propias determinan en gran medida el lenguaje y la expresión comunicativa, tanto por las capacidades particulares del médium como por los estreñimientos expresivos que impone, esto es: su especificidad como medio técnico. De este modo, el lenguaje hablado se traduce a otro sub lenguaje, la escritura, y a otro lenguaje técnico como el teléfono, o los útiles de la grabación sonora. Así, mensaje y medio son una misma cosa comunicacional inseparable. El famoso axioma macluhaniano el medio es el mensaje no es sino una sobrevaloración del elemento técnico en detrimento del elemento intencional: el contenido. Lo exacto es decir que el medio es el lenguaje.

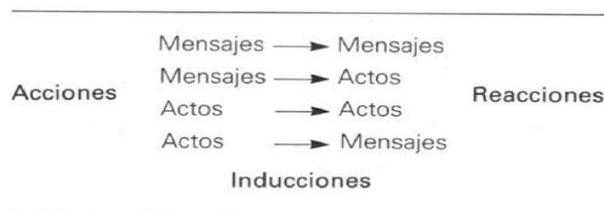
La señalética, como lenguaje de comunicación de informaciones y como medio técnico, supone pues un modo y un funcionamiento absolutamente diferente de los demás lenguajes y medios. Es por eso que la aptitud del lenguaje señalético es tan perfectamente determinada y adaptada a su fin. Pero este mismo sistema llamaremos sistema a la conjunción funcional del contenido, lenguaje y medio, es incapaz de resolver otros problemas de comunicación para los cuales no fue creado en principio. Recíprocamente, los otros diferentes sistemas tampoco son aptos para desarrollar las

funciones señaléticas. De modo que existe un perfecto acuerdo entre la necesidad y el sistema comunicacional que deviene de esta necesidad.

#### 2.1.4.4 Las coordenadas comunicacionales

Tratando de analizar el conjunto de rasgos que definen la especificidad de la disciplina señalética por relación a los demás sistemas y medios de comunicación. Para eso estableceremos un cuadro comparativo o una matriz de análisis que nos facilite este conjunto que podemos llamar el contexto comunicacional en el que la señalética se inscribe.

La comunicación es interacción, intercambio de mensajes y actos. Interactuar e intercambiar significa, en síntesis, una cierta transacción que está implícita en las relaciones entre individuos y también entre individuos y mensajes técnicos. En este sentido, la interacción señalética supone la emisión de un mensaje y su recepción efectiva manifestada por medio de actos. Recordemos a este respecto que la comunicación se realiza a través de estas cuatro variaciones:



**Gráfico 1:** Las coordenadas comunicacionales  
**Fuente:** Fundamentos del Diseño Gráfico, 2003

Hay mensajes emitidos que desencadenan otros mensajes en respuesta: el diálogo, la correspondencia escrita. Hay mensajes que determinan actos del receptor: la orden del jerarca a quien la obedece, y en el otro extremo de este totalitarismo la información señalética orientando las acciones de los individuos. Hay actos que desencadenan otros actos en reacción: el arte de la guerra, el lenguaje gestual, el juego de ajedrez. Hay finalmente actos que determinan respuestas en forma de mensajes: la

noticia periodística acerca de una invasión bélica, el discurso del político frente a la manifestación de estudiantes.

**Tomando como modelo la intercomunicación humana, que es el paradigma de todos los sistemas de comunicación. En ella se pone claramente de manifiesto que toda acción y también los mensajes, como resultado de una acción emisora suscita una reacción; es el principio mismo de la comunicación en tanto que proceso, el cual se realimenta a sí mismo por acciones y reacciones sucesivas (feed back). (Pozo, 2012)**

Pero si pasamos de la comunicación interpersonal a la comunicación colectiva por el intermediario del instrumental técnico, el modelo no varía y el proceso es el mismo, aunque los efectos son ciertamente distintos. El cambio de una mini-escala a una macro escala, de una dimensión de mini grupo de individuos conectados directamente a una magnitud de personas que se ignoran entre sí pero que están vicarialmente conectadas a distancia por medios técnicos, no altera este mecanismo esencial de la comunicación como intercambio en el tiempo de actos y mensajes, de cuyo funcionamiento la señalética constituye una variante muy particular.

En estas coordenadas de la comunicación hay que insertar ahora la dimensión temporal y la dimensión espacial.

#### **2.1.4.5 La comunicación temporal y la duración**

Hay aquí, por consiguiente, un factor intrínseco que es fundamental: la secuencialidad, la cual aparece de modo evidente en el diálogo y la conversación. El componente de la secuencia comunicacional es el tiempo, en tanto que soporte de la duración. La característica de la relación interpersonal es precisamente esta capacidad de los comunicantes para alternar sucesivamente sus roles, esto es, el hecho de devenir ambos

comunicantes emisores y receptores, o en otros términos, participantes activos en un proceso simétrico.

**La comunicación interpersonal conserva este esquema idéntico, también cuando interviene un medio técnico entre emisor y receptor a través de la distancia: el correo, el telégrafo o el teléfono, por ejemplo, donde la alternancia de los roles de emisor y receptor en ambos comunicantes mantiene, o puede mantener, la forma del diálogo. (Guevara, 2011)**

El contacto de un solo emisor con un gran número de receptores no siempre conserva este modelo fundamental, ya que generalmente no hay propiamente diálogo: es el caso de las órdenes militares a los soldados o el sermón frente a los fieles. La comunicación aquí suscita en todo caso reacciones en forma de actos más que en forma de mensajes, es decir comportamientos más que expresiones verbales u opiniones directas. Por tanto, se puede observar en estos casos la forma de reacción, que es la respuesta a los mensajes unidireccionales por medio de actos. Y otra variable importante: la reacción diferida, toda vez que las respuestas no siempre se manifiestan de inmediato, a la inversa del diálogo.

Hasta aquí hemos examinado los caracteres de la comunicación interpersonal y unidireccional cara a cara y también con intervención de medios técnicos a través de la distancia (correo, teléfono). Veamos ahora el modelo de la comunicación emitida por un ente social hacia los receptores humanos.

Por ente social entenderemos cualquier organismo u organización que fabrica un mensaje técnico, o es responsable moral y factual del mismo, y permanece en el anonimato o por lo menos permanece ausente en el momento de la transmisión. Los ejemplos más inmediatos son la comunicación radiofónica, cinematográfica, impresa, video gráfica o televisiva.

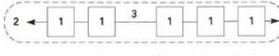
En estos casos la comunicación se realiza indirectamente, no hay cara a cara porque ha desaparecido la relación interindividual, y sí hay interface técnico, que es el cara a cara de cada individuo receptor con la terminal del médium: pantalla del cine o del televisor, receptor de radio, diario, libro, revista. En su mayoría son mensajes pre elaborados que toman vida con la ejecución: guion radiofónico o grabación sonora, como dos formas de la temporalidad: emisión en tiempo real o emisión en tiempo diferido; reportaje televisual en tiempo real o diferido; proyección cinematográfica, producción impresa o imagen fotográfica como ejemplos de mensajes necesariamente transmitidos en diferido. He aquí, pues, la variedad de los mensajes técnicos que ya son prefabricados y conservados a disposición de los públicos receptores: película cinematográfica, disco, registro video gráfico.

#### **2.1.4.6. La comunicación espacial y la secuencia**

**La dimensión temporal a la dimensión espacial, esto es, de las dos dimensiones del plano a las tres dimensiones del volumen: la Forma. Las dos dimensiones del plano y su ortogonalidad, constituyen el soporte universal del mundo de la Inscripción y de la Imagen: la hoja del libro y del papel fotográfico, el soporte de la impresión o de escritura, la tela del pintor, el soporte lapidario, la superficie, en fin, y el panel señalético. (GARGENS & RODRÍGUEZ, 2000)**

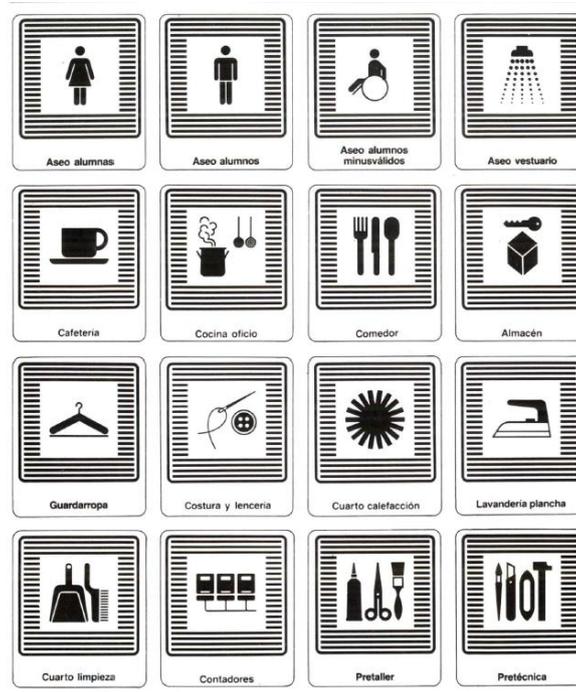
La comunicación que se desarrolla en el Espacio es radicalmente diferente de la comunicación que se desarrolla en el Tiempo. En esta segunda, la duración está predeterminada en el mismo mensaje salvo en la conversación informal que es particularmente espontánea, a través de un modelo escrito: obra teatral o partitura musical o guión radiofónico,

cuyas duraciones diferirán ligeramente en función del tiempo real de cada ejecución. Es obvio, pues, que toda comunicación de este tipo conlleva una porción de tiempo latente: el espectador debe dedicar esta misma porción de su tiempo si quiere recibir el mensaje en su integridad. Todas estas variaciones en las diferentes clases de comunicación en secuencia son las que definen, de hecho, la especificidad del mensaje temporal versus el mensaje espacial.

Comunicación temporal		
Características	Duración relativa. Secuencialidad	Ejemplo — Film
	Variable en la duración total: intermitencia	Ejemplo — Serial TV
	Tiempo →	
Sentido de la comunicación	A. Emisor ↔ Receptor (interpersonal, bidireccional)	Ejemplos: A. Diálogos cara a cara A.C. Diálogo telefónico A.C. Diálogo escrito B. Discurso político B. Orden autoridad B.C. Radio B.C. Cine B.C. Televisión B.C. Prensa
	B. Emisor → Receptor (unidireccional)	
	C. Variable: medios intermediarios técnicos.	
Comunicación espacial		
Características	Bidimensionalidad del mensaje. Globalidad perceptiva.	
	Espacio gráfico	
Sentido de la comunicación	A. Emisor → Receptor (unidireccional)	Ejemplos: A. Pintura A. Fotografía A. Ilustración A. Cartel A. Panel señalético A.D. Cómic A.D. Fotonovela
	D. Variable: secuencialidad (la sucesión)	
Comunicación espacio-temporal		
Características	1. Espacio gráfico 	
	2. Tiempo →	
Sentido de la comunicación	3. Entorno espacial - - - -	
		
	Ejemplo: Itinerario señalético	
	Emisor → Receptor - - - - Actos	

**Gráfico 2:** La comunicación espacial y la secuencia  
**Fuente:** (Elena Gonzalez Miranda, 2014) Diseño Iconos y Pictogramas

### 2.1.4.7 La especificidad y funciones de la señalética



**Gráfico 3:** La especificidad y funciones de la señalética  
**Fuente:** (Costa, La Rebelión de los Signos, 2014)

**Dentro del conjunto de sistemas que componen el contexto comunicacional social más media, el sujeto que estamos tratando en este libro presenta unos rasgos muy precisos que determinan su especificidad, tanto en su misma naturaleza, sus funciones y su lenguaje, como en su técnica. (Nate, 2014)**

A modo de una recapitulación, recogemos aquí los datos principales de médium señalético:

- La comunicación señalética es efecto de la movilidad social, de la complejidad implícita de nuestra época y de la profusión de servicios que ello genera en función de los individuos.

- La señalética es una disciplina técnica que se aplica a la morfología espacial, arquitectónica, urbana, y a la organización de los servicios sobre todo públicos y semi públicos y del trabajo.
- Su finalidad es la información, la cual se quiere inequívoca e instantánea.
- Su funcionamiento implica la interacción automática de mensajes visuales que afectan a individuos, y actos de comportamiento en reacción a estos mensajes.
- Su sistema comunicacional se compone de un código universal de señales, signos, símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos y un procedimiento técnico que se establece previamente por medio de un programa de diseño.
- Su estrategia comunicacional es la distribución lógica de mensajes fijos o estáticos ubicados in situ, dispuestos a la atención voluntaria y selectiva del usuario en aquellos puntos-clave del espacio que plantean dilemas de comportamiento.
- La señalética rehúye imponerse a la atención del público, provocar impacto, recurrir a la atracción estética. Es tal vez el ejemplo más significativo de comunicación funcional.
- Su lenguaje es especialmente mono sémico, no discursivo, y evita toda retórica visual.
- Su principio es el de la economía generalizada: máxima información con los mínimos elementos y con el mínimo esfuerzo de localización y comprensión por parte del receptor.

- Su presencia es silenciosa; su espacialidad o secuencialidad es discreta; su utilización es optativa; su condición: funcionar y borrarse de inmediato del campo de consciencia de los individuos.
- Sus disciplinas y técnicas implicadas son: el diseño gráfico de programas, la planificación, la arquitectura, la ergonomía, el entorno o medio ambiente, la producción industrial.

Otros rasgos que definen a la señalética, y serán estudiados en los próximos capítulos, no pueden quedar al margen de estas conclusiones:

- La señalética es una evolución de la práctica de señalización, aplicada a problemas particulares de información espacial.
- La señalética se integra al espacio ambiente y contribuye a promocionar una imagen de marca.
- Los programas señalético a menudo se incorporan a otra clase de programas: la identidad corporativa.

#### **2.1.4.8 De la señalización a la señalética**

La movilidad social no se manifiesta solamente en las autopistas; la complejidad de la vida contemporánea no está presente exclusivamente en la circulación rodada y peatonal. Es la misma organización social, con sus instituciones, sus comercios y con la cantidad y variedad de servicios que ofrece, la que interpone una serie de escenarios sucesivos en la trama de la vida cotidiana, que los individuos están obligados a atravesar, a circular en ellos y realizar acciones y operaciones diversas y no siempre sencillas.

**Así nacen, por necesidad, una serie más evolucionada de sistemas de información y orientación en el espacio y en las cosas: la señalética. Estas necesidades son las que definen su naturaleza, sus características y sus**

**funciones, las cuales serán estudiadas tomando como referencia su práctica antecesora: la señalización vial.**

(Arroyo, 2003)

El curso de las evoluciones que ha experimentado la señalización cuando todavía no se llamaba así, esto es, desde la Antigüedad hasta el desarrollo alcanzado en nuestros días, muestra claramente una tendencia progresiva que va de la intuición que llevó a los individuos a poner señales donde todavía no había caminos señalizar equivalía entonces a razar caminos para orientación de los viajeros, a la actitud empírica fundada en la observación directa de los hechos, la experiencia y la práctica que continua a través de los siglos hasta la Edad Media, hasta los primeros intentos de la mentalidad racionalista para reglamentar la circulación en 1607, y la voluntad creciente de normalizar y sistematizar los procedimientos de la información por señales. La línea de universo de esta evolución presenta una inflexión evidente con el crecimiento de las ciudades y los pueblos, y de la industria automovilística junto con la progresión y el perfeccionamiento de las redes viales, el desarrollo de la industria turística y de la movilidad social.

#### **2.1.4.9 Empirismo y redundancia de la señalización**

Sin embargo, el fundamento de la señalización es y sigue siendo empírico. La observación de los hechos diarios, la experiencia basada en los hechos precedentes y la práctica, ayudados por el control estadístico, son las bases que han dado lugar a las sucesivas convenciones, comisiones y acuerdos internacionales, relativamente recientes a principios de siglo, los cuales han desembocado en el sistema vial actual. Este apenas sufre variaciones conceptuales y técnicas, y si bien la informática ha sido aplicada a la gestión reguladora de los flujos, esto no modifica de

hecho el sistema de señalización propiamente dicho, que conserva los criterios, los códigos, el lenguaje y las normas, prácticamente sin cambios.

Si en la señalización los problemas son conocidos previamente gracias a la observación empírica, también lo son las señales y sus códigos, esto es, las soluciones. Los signos han sido ya aprendidos y memorizados por los usuarios, y así institucionalizados, forman parte de la cultura visual de nuestro tiempo. El aprendizaje, no obstante, debería hacerse desde las escuelas primarias y no cuando se alcanza la edad reglamentaria para conducir un vehículo; el razonamiento pedagógico tradicional es erróneo en este sentido, ya que el código de la circulación no es exclusivo para una parte solamente de sus usuarios: los que circulan sobre un motor, sino también para los peatones, que es la condición elemental del homo erectus que somos todos antes de ser conductores.

**La necesidad de alternar los flujos de peatones y de vehículos es una necesidad universal, como la de regularlos en un cruce, advertir de un peligro o de la urgencia de reducir la velocidad en determinados lugares. Todas estas situaciones son perfectamente previstas por la señalización; hasta localizar los puntos-clave en el espacio real y situarlos sobre el plano o el mapa de la ciudad o de carreteras, y aplicar el elemento señalizador que le corresponde, de acuerdo a unas normas estrictas de implantación. (Pozo, 2012)**

Estos elementos, que constituyen un catálogo de objetos perfectamente definido, están ya previamente construidos y disponibles para su instalación: son los semáforos, paneles, discos, etc. Sus tamaños, escalas, materiales, los métodos de fabricación, los sistemas de iluminación y de montaje, han sido definidos con precisión en un pliego de condiciones técnicas que, a su vez, incluye todo el conjunto de reglas para el enervamiento de cada señal: distancias del punto que se anuncia o del peligro próximo, alturas, fijación, instalación, posición de las señales en relación con el peatón y el automovilista, funcionamientos automáticos, normas para el mantenimiento. Por consiguiente, el sistema de

señalización viales un sistema cerrado, invariante, concluso prácticamente salvo nuevas necesidades, que siempre serán variables del sistema existente y dispuesto para su uso.

**En definitiva, «señalizar» no es sino la acción de aplicar señales existentes a priori, a problemas siempre repetidos. Es obvio que estas situaciones problemáticas son bien conocidas y están tipificadas en un listado estadístico de problemas que se repiten indefinidamente: paso de peatones, stop, precaución, viraje, bus, peligro, etc. Son situaciones absolutamente presentes en la circulación viaria mundial. He aquí, pues, el empirismo y la redundancia, dos factores implícitos en la señalización y que difieren de la señalética. (Varios, Monochrome Graphic, 2013)**

#### **2.1.4.10 La señalización y el entorno**

Por otro lado conviene examinar, además de lo anterior y de las relaciones de las señales con los automovilistas y los peatones cuestión que ya hemos considerado, sus relaciones con el espacio exterior: el entorno. Todo el conjunto de elementos y operaciones de señalización, así como su resultado, componen una especie de validación del mundo, una puntuación del espacio circulatorio, los itinerarios y el paisaje, rural, urbano, carretera y autopista. De este modo, el entorno permanece como un telón de fondo indiferente, sin que al ser funcionalizado por secuencias de señales, sufra ninguna modificación esencial en el sentido topológico ni ecológico. La señalización no altera la configuración del entorno ni se supedita a él, puesto que es concebida y percibida como un añadido necesario, y por ello justificado. Esto recuerda bastante claramente la idea de un escenario en el medio ambiente y, por otra parte, las escenas que en él se desarrollan: la circulación vial. La señalización sólo se interesa comprensiblemente por esta última.

**Señalizar, por tanto, no requiere una adaptación especial a la morfología del paisaje o del entorno, ni a su «estilo»; el centro de una gran ciudad, un barrio industrial o una zona residencial, antigua o monumental, o una urbanización moderna, emplean indistintamente los mismos signos y los elementos físicos, y los mismos principios de señalización. Por eso mismo, ésta no altera el aspecto general del entorno, y menos aún, puede imprimirle un carácter o reforzar su propia personalidad. La señalización urbana o vial incorpora elementos que, por ser estandarizados, crean un efecto uniforme, indiferenciado e incluso despersonalizado desde el punto de vista de la identidad y la imagen propia de cada ciudad y de cada paisaje, como un tributo que debe rendirse a la funcionalidad y a la seguridad. (Varios, Monochrome Graphic, 2013)**

La señalización, junto con el amueblamiento urbano semáforos, postes, farolas, fuentes, bancos, papeleras, cabinas telefónicas, paneles publicitarios.

Constituye un surtido de objetos a menudo extraños al paisaje, cuya presencia contribuye a diluir el carácter particular de pueblos y ciudades. En las poblaciones que son consideradas monumentos históricos y artísticos, y que cuentan con un control administrativo que tipifica las clases de rótulos y enseñas permitidos y regula su proliferación, la señalización vial, no obstante, no está afectada por eso, y sería irrealista pensar que, por razones puramente estéticas, debiera crearse una señalización especial para estos casos que se resuelven, en parte, con la supresión del tráfico rodado. No es imaginable un sistema de señalización especial para cada país, cada región, cada ciudad, cada pueblo, enfrentando el razonamiento estético a la razón de ser de la señalización. Ningún organismo o autoridad ha discutido su cometido, que es esencialmente la orientación y la seguridad de los individuos.

#### **2.1.4.11 Las microextensiones de la señalización**

Ya hemos subrayado las dos facetas principales de la señalización: su normalización, universalidad y su empirismo. Este empirismo implícito en la acción de señalar se extiende a su vez, como un reflejo de su omnipresencia en el espacio, a otros campos sociológicamente menos relevantes: la vida cotidiana de los grupos humanos y de los individuos. Si bien estas extensiones de la señalización en los mini y micro grupos sociales y la privacidad de los individuos, son cualitativa y cuantitativamente desdeñables, no podemos dejar de mencionarlos en este estudio, donde pretendemos incluir todos los desdoblamientos de la señalización como referencia para examinar después, comparativamente, las facetas que constituyen la disciplina señalética.

Se trata en primer lugar de las necesidades que sienten los grupos y organizaciones, de poner señales identificadoras e indicadoras a los objetos y los espacios de su entorno inmediato en una actitud pragmática que casi roza la banalidad: son las indicaciones, más o menos normalizadas, que encontramos en la vida diaria, en las oficinas, los comercios, los locales semipúblicos: empujar, tirar, lavabos, teléfono, no fumar, perros no. La industria ha desarrollado para ello una serie de productos en forma de letras transferibles y rótulos adhesivos que reproducen los pictogramas más extendidos de la señalética de no fumar, no pasar, perros no, teléfono, lavabos mujeres, lavabos hombres. Se encuentran abundantemente a la venta en papelerías, drugstores, supermercados. Obsérvese cómo persiste aquí el empirismo señalizador y la exigencia a priori del código y de los elementos físicos de ese código si bien se han tomado prestados los pictogramas pertenecientes a la señalética, de lo cual trataremos con más detalle después.

**En último término evocaremos ahora otra dimensión de esta practicidad, concretamente en el terreno**

familiar y personal. Desde la etiqueta que se adhiere sobre el tarro de mermelada y la rotulación del tipo Dymo para usos burocráticos y caseros, hasta la clasificación de cajones, carpetas y dossiers, surge todo el universo de la señalación y el mareaje. Último reducto de una práctica universal. He aquí, pues brevemente consideradas, las micro extensiones de la señalización en la vida cotidiana de los grupos y los individuos. (GARGENS & RODRÍGUEZ, 2000)

Lo más importante a efectos de caracterizar la señalización por relación a la señalética como dos prácticas en parte semejantes y en gran parte diferentes, será recordar los rasgos que hasta aquí hemos mencionado y que será práctico

#### **2.1.4.12 Los dominios de la señalética**

Sigamos considerando por el momento el mundo de la circulación y los transportes. Este se puede clasificar en cuatro grandes áreas:

- **Circulación de superficie:**
  - a) **Terrestre:** que está constituida por los desplazamientos horizontales de peatones vehículos motorizados privados y públicos, vías férreas.
  - b) **Naval:** representada por el transporte marítimo
- **Circulación aérea:** que incluye las redes del transporte por avión;
- **Circulación subterránea,** que está constituida por el transporte en metro;

- **Circulación vertical**, ejemplificada por las escaleras, ascensores y escaleras mecánicas.

Todo este conjunto de redes, itinerarios y medios materiales comporta dos clases de circulación: en exteriores e interiores. También abarca, en su organización, dos tipos de medios: móviles, como los autobuses, el avión, el tren, el trasatlántico, y fijos, como las estaciones de ferrocarril y marítimas, los aeropuertos, las estaciones del metro.

Los medios móviles comportan una serie de servicios implícitos al propio medio de transporte, como son los lavabos, las áreas de fumadores y no fumadores, las salidas de emergencia. Los entornos fijos conllevan a su vez estos mismos servicios más otros que forman parte de la organización: venta de billetes, facturación de equipajes, puertas de embarque, información, alquiler de coches, localización de itinerarios. Otros servicios son de tipo general, como el teléfono público, primeros auxilios, minusválidos, restaurante y correo, por ejemplo. Finalmente, otros servicios todavía pueden considerarse de animación, ya que no son imprescindibles ni están directamente vinculados al propio sujeto: quiosco, boutiques, peluquería, sauna, exposiciones, en los aeropuertos y hoteles, por ejemplo.

**Además del mundo de la circulación pública, el tráfico y los viajes, que hemos considerado hasta aquí, hay otras clases de organizaciones sociales que se integran en el dominio de la señalética. Estos son: los restaurantes, paradores y hoteles; los hospitales; las universidades y escuelas; los grandes almacenes, supermercados, drugstores y otros comercios; las instituciones como la administración pública y la banca; las actividades relacionadas con el tiempo libre, como el parque público, el zoo y el museo; los acontecimientos de masas, como las competiciones deportivas y las olimpiadas. (Guevara, 2011)**

Todo este conjunto de lugares y situaciones, tan determinados por la movilidad social, se presentan, de entrada, como un laberinto, un espacio complejo sobre todo por desconocido que la propia arquitectura, la iluminación y la ambientación no logran por sí mismas hacer inteligible y utilizable para la sociedad. Una semiótica de la arquitectura, que pocos han estudiado con la lucidez de J. Glusberg, no ha sido todavía desarrollada y apenas experimentada en este sentido de hacer inteligible un espacio en función de su uso social. La arquitectura posee sin duda recursos expresivos e inductivos para que ella misma implique un sentido señalético; por ejemplo, los ángulos y las curvas, las lecturas inmediatas propiciadas por los contrastes, las texturas, incluso las texturas táctiles percibidas al contacto podrán ser todos ellos elementos potenciales de una semiótica informacional de carácter señalético.

#### **2.1.4.13 Adaptación de la señalética al medio**

Un complejo deportivo o industrial, una administración pública, un centro hospitalario, un gran banco o el metro de una ciudad, constituyen cada uno de ellos en un universo. Pero este conjunto puede ser examinado desde diferentes niveles, cada uno de ellos presenta unas características muy precisas a las que todo programa señalético debe sujetarse.

En primer lugar, todo espacio de acción obedece a una función precisa: una estación de ferrocarril, un museo o un parque público son definidos como tales por sus funciones sociales. Existen, por tanto, unos determinados códigos, correlativos a cada función del medio, que forman parte de un nivel de conocimiento que está constituido por fragmentos de cultura culturemas, y que en sí mismo implica una convención social. Es fácilmente verificable este hecho, y la aplicación de una encuesta muy sencilla del tipo diferencial semántico (Osgood) o constelación de atributos Moles, pondrían de manifiesto la existencia

de unos determinados estereotipos mentales que se vinculan claramente a cada función. Por ejemplo, un centro hospitalario seguramente es pensado por la mayor parte de los individuos como: limpio, higiénico, luminoso, funcional, blanco, silencioso, sedante.

**En segundo lugar, la estructura arquitectónica constituye otra dimensión del problema, u otro nivel de adaptación señalética. Un hospital puede ser arquitectónicamente simple y transparente, lógico y proporcionado a los ojos del usuario, o puede ser complejo, laberíntico, opaco, desequilibrado en las relaciones espaciales y volumétricas (alturas de los techos versus pasillos, escaleras, columnas). En la medida de esta simplicidad o complejidad relativas, la información señalética es afectada en principio, y no es en absoluto lo mismo resolver un tipo u otro de problemas si se trata de una estructura transparente y franca o de un laberinto. He aquí otro de los condicionantes que incide en los proyectos señaléticos. (Wheeler, 2013, p. 147)**

En tercer lugar se presenta el estilo ambiental, que es un nivel más particular en este examen del medio espacial que estamos desarrollando a partir de lo más general las funciones hasta lo más particular la estructura arquitectónica y el estilo ambiental. Si un banco puede ser grande o pequeño, urbano o rural, de construcción clásica o moderna, complicado morfológicamente, o simple, también puede ser al mismo tiempo cálido o frío, suntuoso o funcional, con mármoles y espejos o de obra vista y madera. ¿Cómo habrá de integrarse a este entorno la información señalética? Por supuesto que, siguiendo con la hipótesis de una institución financiera, cada banco posee una red, más o menos cuantiosa, de oficinas y sucursales, lo cual introduce un número importante de variables estructurales y ambientales, y un programa señalético no puede tener en cuenta todas estas variables. Sin embargo, es indispensable definir un «estilo de conjunto», del cual tratamos a continuación a través de sus componentes.

#### 2.1.4.14 Imagen de marca

Si hemos constatado que la señalización vial, urbana, naval, ferroviaria, no tiene en cuenta el entorno particular ni tampoco global, ni lo modifica substancialmente; ni se adapta al espíritu y el carácter de cada paisaje, de cada escenario o de cada entorno, la señalética en cambio no sólo se adapta a ellos en el sentido amplio de estas premisas que la condicionan, sino que tiene que contribuir a destacar o potenciar la imagen pública en el sentido institucional o la imagen de marca en el sentido del marketing que se quiere transmitir a través de los espacios de operaciones y de acciones. Este es un factor importante y muy específico de la señalética, que lo vincula directamente con otra disciplina gráfica de la que hemos tratado en obras precedentes: la identidad corporativa y de la que en parte trataremos también más adelante en sus extensiones señaléticas.

**En este punto preciso, de una señalética de la marca, que es una de sus extensiones por la cual el mareaje sobrepasa los espacios físicos que son frecuentados por los públicos y se extiende coherentemente a todos los demás soportes y medios de comunicación de la entidad en cuestión, como son la señalética externa, los impresos de escritorio y administrativos, los vehículos de transporte, los uniformes e indumentaria profesional, la publicidad, los regalos de empresa. Es una aplicación sistemática del mareaje y de la marca como el sistema entero de la Identidad. (Guevara, 2011)**

El proyecto señalético se incorpora y se supedita entonces a un programa mayor, mucho más complejo y sobre todo global, que se propone objetivos esencialmente diferentes. Así que la señalética se adapta aquí doblemente a la imagen que se desea proyectar al exterior, a la cual debe contribuir a reforzar y, por eso mismo, el plan señalético debe adaptarse a las directrices que impone el programa de

identidad corporativa.

#### 2.1.4.15 Información lingüística

**Se incorporó a los pictogramas su descripción escrita, lo cual si bien supone una intención didáctica evidente (decir la misma cosa de dos modos diferentes), resulta mucho menos funcional habida cuenta la rapidez con que el automovilista conduciendo a altas velocidades, debe captar la información que precisa. Esto es contrario a la normativa europea, que pretendía una comunicación inmediata, en fracciones de segundo, conforme a la facultad instantánea de la percepción visual para captar conjuntos significativos, esto es, figuras y formas mejor que palabras y frases. He aquí el principio de señalar: poner señales, no palabras. (Bierut, 2010)**

En señalética se dan dos condiciones diferentes. Primero, que los signos generalmente no son percibidos por individuos que circulan a altas velocidades, sino por peatones, lo cual cambia esencialmente la relación temporal y espacial. Segundo, que las informaciones no son tan simples como las del código de la circulación, ni tan conocidas por la gran mayoría. Por otra parte, los mensajes señaléticos no siempre son expresables por figuras pictográficas: por ejemplo, ¿cómo visualizar la idea de Asesoramiento financiero, Director, Letras devueltas, Permisos de pesca, Registro civil o Psicoterapia? Efectivamente, cada sistema de comunicación es altamente especializado, y del mismo modo que informar por medio de una flecha direccional es más rápido, claro y directo que emplear la frase sigan por la derecha, o que es más inmediato y sencillo comprender la figura de un cigarrillo humeante tachado que leer la inscripción prohibido fumar, es también más eficaz porque es más explícito escribir con una tipografía clara la palabra Director que obstinarse en dibujar combinaciones complicadas que siempre serán ambiguas, y que, por otra parte, requerirían una educación especial para ser comprendidas el mismo procedimiento que

tuvo que seguirse con las señales del código de la circulación, sino que ahora debería aplicarse a casos especialmente particulares y esporádicos, por todo lo cual el supuesto es inviable.

Por lo tanto, la pictografía señalética necesita a menudo la incorporación de textos, no para repetir lo mismo que la imagen ya muestra, como en el código vial americano y japonés, sino para comunicar con palabras lo que es incomunicable con pictogramas, de lo cual ya hemos tratado al considerar la especificidad de cada sistema de lenguaje.

La cuestión se complica cuando los problemas del bilingüismo, como en Bélgica y en ciertas regiones de España y el multilingüismo helvético, por ejemplo, inciden en la función señalética. Estos problemas implican duplicar e incluso cuadriplicar la información escrita, lo cual obliga al receptor a un esfuerzo de selección visual a lo largo del espacio señalético. Si bien en muchos de estos casos la información escrita es insustituible, la tendencia será la de intentar la información por pictogramas, pero siempre que se pueda asegurar la comprensibilidad del mensaje. Ello, sin embargo, no siempre es posible y es por eso que la premisa textual tiene una importancia práctica que no se puede reducir a criterios estéticos sino a exigencias informacionales.

#### De la señalización a la señalética

Señalización	Señalética
1. La señalización tiene por objeto la regulación de los flujos humanos y motorizados en el espacio exterior.	1. La señalética tiene por objeto identificar, regular y facilitar el acceso a los servicios requeridos por los individuos en un espacio dado (interior y exterior).
2. Es un sistema <i>determinante</i> de conductas.	2. Es un sistema más optativo de acciones. Las necesidades son las que determinan el sistema.
3. El sistema es universal y <i>está ya creado</i> como tal íntegramente.	3. El sistema <i>debe ser creado o adaptado en cada caso particular</i> .
4. Las señales <i>preexisten a los problemas</i> itinerarios.	4. Las señales, y las informaciones escritas, son <i>consecuencia de los problemas</i> precisos.
5. El código de lectura <i>es conocido a priori</i> .	5. El código de lectura <i>es parcialmente</i> conocido.
6. Las señales son <i>materialmente normalizadas y homologadas</i> , y se encuentran <i>disponibles</i> en la industria.	6. Las señales deben <i>ser normalizadas, homologadas</i> por el diseñador del programa y producidas especialmente.
7. Es <i>indiferente</i> a las características del entorno.	7. <i>Se supedita</i> a las características del entorno.
8. Aporta al entorno <i>factores de uniformidad</i> .	8. Aporta <i>factores de identidad y diferenciación</i> .
9. <i>No influye en la imagen</i> del entorno.	9. <i>Refuerza la imagen pública o la imagen de marca</i> de las organizaciones.
10. La señalización <i>concluye en sí misma</i> .	10. <i>Se prolonga</i> en los programas de identidad corporativa, o deriva de ellos.

Gráfico 4: De la señalización a la señalética

Fuente: (Costa, Señalética Corporativa, 2014)

#### 2.1.4.16 Las diferencias entre señalización y señalética

De hecho, las seis clases de premisas que hemos desarrollado en este capítulo son determinantes del concepto señalético y de su propia especificidad en tanto que sistema de información.

En su estatuto de ciencia que estudia los signos de orientación en el espacio y sus relaciones con los individuos, la señalética es históricamente posterior a la señalización, de la cual deriva y a la cual recubre asimismo. Por consiguiente, cuando estamos comparando una y otra disciplinas en modo alguno pretendemos establecer una escisión entre ellas, menos aún cuando hay una continuidad real que haría difícil

y ficticio cualquier intento de disociación, lo cual ya hemos precisado más arriba. De manera que la comparación se propone aquí exclusivamente con el objeto de poner de relieve las características más evolucionadas de la señalética, su complejidad derivada de la ampliación de su campo de acción y de su supeditación a problemas particulares, y en definitiva, su especialidad como sistema de comunicación.

Doblemente importante es esta comparación entre ambos sistemas cuando existen todavía tantas confusiones, las cuales llegan a asimilar un procedimiento empírico con una práctica científica. Por este motivo sobre todo, insistiremos en dejar claro el alcance y la especificidad de la señalética en tanto que constitutiva de programas que requieren un estudio y un diseño para cada caso particular.

Recopilando, pues, lo que hemos venido desarrollando hasta aquí acerca de las similitudes y las diferencias entre las disciplinas objeto de este libro, hemos elaborado la tabla de la página contigua, donde se establecen las diez características que definen a la señalización y la señalética, comparativamente.

**Se observará que, en la misma medida que ambas formas de comunicación poseen rasgos diferenciales bien evidentes, conservan también condiciones comunes y, efectivamente, una y otra nunca se oponen, sino que se complementan o se amplían en determinados aspectos funcionales. (Pozo, 2012)**

Este hecho claramente observable, pone de manifiesto la existencia de una raíz única que se bifurca para cubrir así diferentes necesidades de información que devienen de problemas distintos y que, en definitiva, emergen de la dinámica generalizada que caracteriza las evoluciones de nuestro mundo, progresivamente complejo.

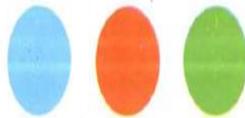
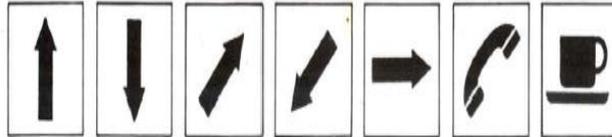
Diseño	Programa	Señalética
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan mental.</li> <li>- Proyecto, ideación.</li> <li>- Supeditación creativa a un fin comunicacional.</li> <li>- Planificación.</li> <li>- Formulación gráfica: esbozo, dibujo, esquema, composición.</li> <li>- Traducción de conceptos y actos a formas icónicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conjunto de soluciones de diseño formando un plan operacional de aplicaciones:</li> <li>- Fórmula combinatoria.</li> <li>- Normalización de los elementos.</li> <li>- Código o articulación de los elementos simples que lo componen.</li> <li>- Serialidad.</li> <li>- Adaptabilidad a necesidades futuras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de señales visuales de comportamiento.</li> <li>- Funcionamiento instantáneo y automático percepción ← → comprensión → actuación.</li> <li>- Lenguaje signico-simbólico: escrito, icónico, cromático.</li> </ul>

La noción fundamental de repertorio

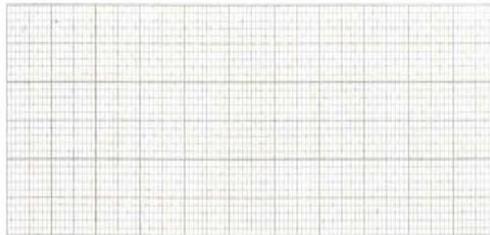
Elementos simples

ABCDEFGHIJKLMNOP...

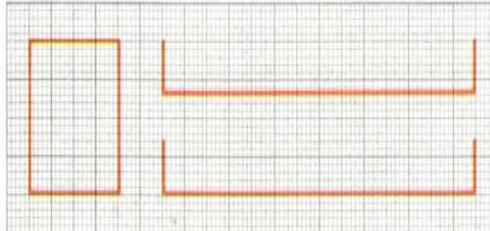
abcdefghijklmnopqrstu..



Pauta estructural



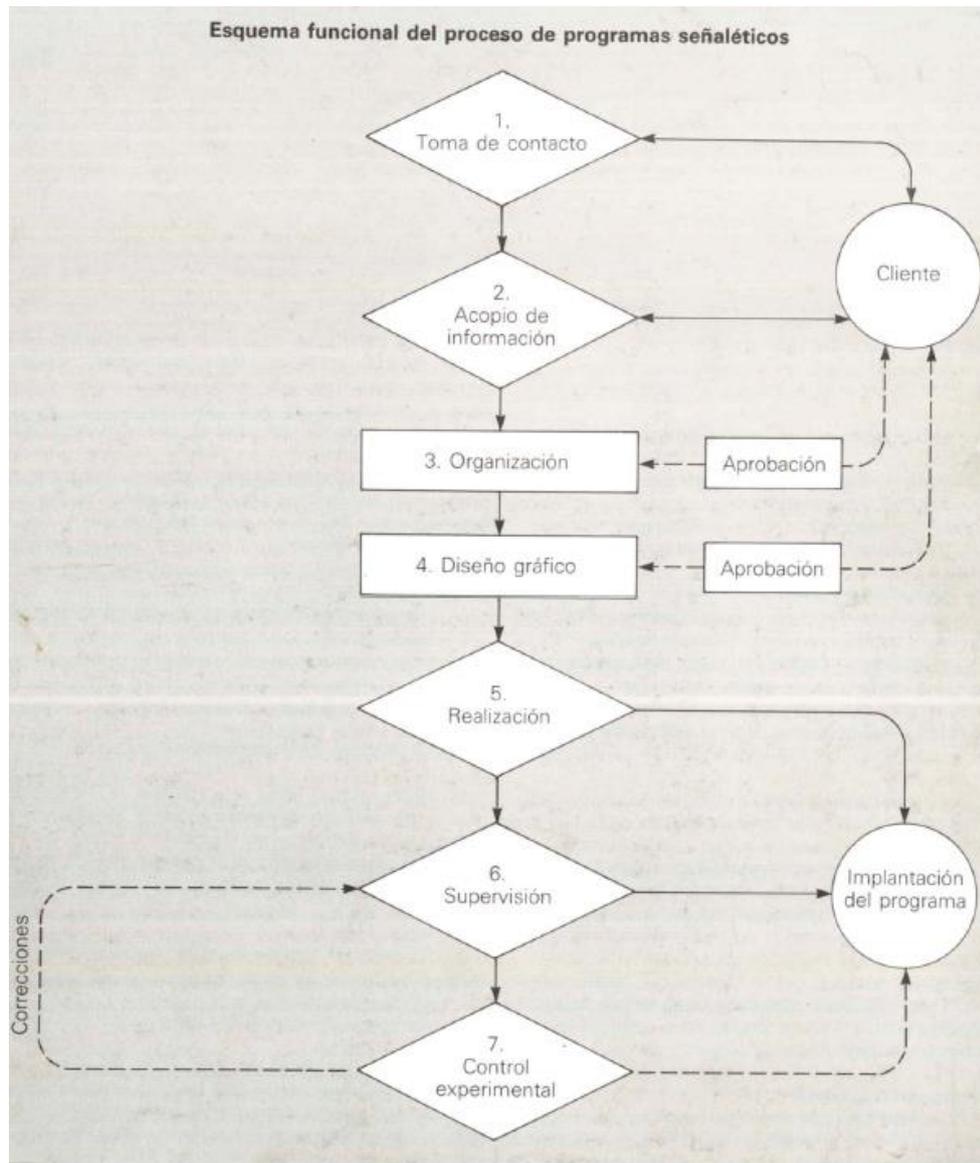
Leyes de estructura



Las diferencias entre señalización y señalética  
**Fuente:** (Costa, Señalética Corporativa, 2014)

Gráfico 5:

### 2.1.4.17 El proceso, paso a paso de la creación de señalética



**Gráfico 6:** El proceso, paso a paso de la creación de señalética  
**Fuente:** (Guevara, 2011) Importancia de la Señalética

#### Etapa 1. Contacto

El programa se inicia, lógicamente, con la toma de contacto con el espacio real en tanto que lugar sujeto de tratamiento señalético. Este espacio está destinado al público en la oferta y prestación de servicios diversos: utilitarios, distractivos, culturales.

Se tendrán en cuenta los aspectos siguientes:

### **Tipología funcional**

¿Se trata de un hospital, administración pública, espacio deportivo, parque zoológico, grandes almacenes, aeropuerto? La función es la primera premisa, pues dentro de la función global se incluyen a menudo una serie de otras funciones subsidiarias o secundarias, como por ejemplo: guardería infantil, ascensores, lavabos, teléfono, correo.

### **Personalidad**

Todo espacio destinado a la acción de sus públicos posee unas características que le son propias. Por ejemplo, un centro hospitalario evocará higiene, orden, seriedad, mientras que unos grandes almacenes suscitarán una cierta euforia, se distinguirán por la profusión, luminosidad, colorido, elementos destinados a estimular un clima particularmente activo y propicio a la compra.

Estos factores, que en efecto varían de un lugar a otro, han sido ya evocados en el epígrafe, adaptación de la señalética al medio.

### **Imagen de marca**

Dentro de cada tipología funcional del espacio público, y dentro también de su propia personalidad, se incluye todavía otra dimensión más específica: la imagen de marca. Se trata de la diferenciación o de la identidad entre entidades diferentes, según el principio señalético de que todo programa debe crearse en función de cada caso particular.

Así, no todos los bancos, por el hecho de ser bancos, dispondrán de un modelo universal, sino que, al contrario, por ser cada uno un

banco diferente, sus programas señaléticos serán concebidos en función, por una parte, de la personalidad bancaria que ya constituye un determinado estereotipo, pero por otra parte, y sobre todo, de la imagen que corresponde a cada entidad en particular.

Para esto se tendrán en cuenta las connotaciones distintivas que conviene reforzar, tomando como referencia el programa de identidad corporativa o el programa de imagen global, según los casos.

## **Etapa 2. Acopio de información**

Esta etapa tiene por objeto la descripción exacta de la estructura del espacio señalético, así como sus condicionantes. También incluyen en esta etapa las nomenclaturas que definen las informaciones señaléticas a transmitir.

### **Plano y territorio**

Lectura de los planos e identificación sobre el terreno de la estructura espacial y sus puntos clave:

- a) Zonificación**
- b) Ubicación de los servicios**
- c) Recorridos**

Señalación de a), b) y c) en los planos.

A menudo la ubicación de los servicios es provisional, factor que deberá tenerse en cuenta por lo que requerirá un código circunstancial de señalación sobre planos.

### **Palabras clave**

Las diferentes necesidades de información que se localizan sobre el plano incidiendo con cada itinerario, se expresan por medio de palabras fundamentales: aparcamiento, información, ascensores, salida. Estas palabras poseen una importancia esencial toda vez que definen los diferentes servicios, o determinan las reglamentaciones de obligatoriedad, prohibición que se convertirán en unidades de información para el público.

Conviene establecer un listado de estas palabras clave y someterlo a verificación, pues con frecuencia la entidad utiliza una terminología técnica, cuando no burocrática, que no coincide con el vocabulario del público que va a utilizar los servicios correspondientes. Cuando esta tarea de verificación terminológica requiera un cierto tiempo, el diseñador de programas podrá emplear vocablos provisionales en el curso de su tarea, supeditados, naturalmente, a la terminología definitiva.

### **Documentos fotográficos**

Se tomarán fotografías de los puntos clave, toda vez que existen una serie de factores que un plano no revela, relativos a los puntos de vista de los individuos en situación. Para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

**a)** Puntos más importantes desde la óptica estadística, mayor afluencia y movimiento de público.

**b)** Puntos más destacables como problema, situaciones dilemáticas de decisión para el usuario, ambigüedad arquitectónica.

En cada fotografía se indicará una identificación en el plano,

señalando el punto desde donde la foto fue tomada y el ángulo visual que cubre. Esta información gráfica adicional es muy importante en la medida que presenta aspectos problemáticos a resolver, pero que no son identificables en los planos ni, por otra parte, una descripción escrita es capaz de poner en evidencia y mostrar tan directamente.

### **Condicionantes arquitectónicos**

No siempre el diseño arquitectónico de una construcción corresponde al uso que ésta tendrá ulteriormente. Esta es la causa principal que hace que a veces la lógica de la zonificación determinada por el ingeniero en organización, no coincida con la lógica de la construcción. Sin embargo, convendrá evitar rodeos, facilitar los accesos, hacer transparente el medio donde tendrá lugar la acción de los individuos.

En este momento del proceso conviene anotar todos aquellos condicionantes arquitectónicos que pueden incidir limitándolo o constriñéndolo en el programa. Por ejemplo: alturas irregulares de los techos, lugares de uso privado, recorridos inevitables, condiciones de iluminación natural.

### **Condicionantes ambientales**

Si se trata de lugares donde la ambientación interior o exterior se presenta como una situación de hecho, y estas condiciones son determinantes para la concepción del programa señalético, es necesario incluirlas en este acopio de información que constituye la etapa 2.

Se tomará nota del estilo ambiental, los colores dominantes o combinaciones de colores, condiciones de iluminación natural y

artificial, decoración, mobiliario, elementos complementarios, materiales, texturas. Ya que no siempre hay congruencia entre la realidad y la imagen que, a través de esta realidad, se desea proyectar por medios señaléticos.

### **Normas gráficas preexistentes**

En ciertos casos existe un manual de identidad corporativa que define los principales recursos gráficos empleados por la entidad en cuestión: tipográficos, icónicos, cromáticos. Cuando se da esta circunstancia es preciso que el diseñador señalético se ajusté a la normativa establecida, siempre que ésta permita combinarse con las necesidades funcionales de la señalética de las que hemos tratado más arriba, como claridad, simplicidad.

En otras ocasiones es a la inversa. El programa señalético suscita la consciencia de la necesidad de un programa de identidad corporativa, pues al ver organizada una parte de las comunicaciones por medio de la señalética, se pone de manifiesto la conveniencia de organizar igualmente las demás formas de comunicación y coordinarlas entre sí.

### **Etapas 3. Organización**

A partir del conjunto de documentos e informaciones obtenidos en las etapas precedentes, se trata de planificar lo que será efectivamente el trabajo de diseño, el cual se iniciará en la siguiente etapa 4.

### **Palabras clave y equivalencia icónica**

Se tomarán las expresiones lingüísticas que previamente han sido definidas por el cliente y sometidas a test entre una muestra representativa de la población usuaria. Este listado definitivo substituirá al listado provisional que eventualmente el diseñador haya utilizado hasta aquí.

De este modo queda perfectamente definido el sistema de nomenclaturas que será la base para la formalización de la información señalética.

Conforme, pues, al repertorio lingüístico que integra el sistema de nomenclaturas, será conveniente recopilar las diferentes muestras de pictogramas ya existentes que corresponden a dichas nomenclaturas, con el fin de verificar su posible adopción. Es bien sabido que los pictogramas existentes tienen diferentes procedencias, o bien han sido rediseñados en función de los distintos casos a los que debían adaptarse. Esta circunstancia hace que: 1º se encuentren diferentes versiones pictográficas para cada palabraclave o para cada enunciado informacional, y 2º estas versiones diferentes presenten a su vez estilos también diferentes. Es este un aspecto fundamental del diseño.

Se impondrá aquí una reutilización que será objeto de la próxima etapa de pictogramas ya institucionalizados. Pero, esto es fundamental, siempre que se trate de pictogramas perfectamente conocidos y correctamente enunciables por los usuarios.

De hecho, este criterio debe ser el determinante del uso de pictogramas o, en su imposibilidad práctica, el uso de palabras escritas.

### **Verificación de la información**

Después que se dispone del listado de las nomenclaturas, planos y

fotografías, conviene verificar las anotaciones tomadas en las etapas 1 y 2.

Indicación sobre planos de los itinerarios definitivos, o confirmación de los indicados anteriormente. Señalar los recorridos principales en diferente color que los obligados, los optativos, los alternativos. Señalar los accesos principales y secundarios, los puntos de Información y control de visitantes. Ascensores, escaleras, escalatores, minusválidos. Reglamentaciones de obligatoriedad y prohibición. Marcar los sistemas de seguridad y salidas de emergencia.

Determinar los puntos clave sobre el terreno. Ensayo experimental de cómo procederá el visitante y detección de los puntos dilemáticos sobre el terreno e identificación en planos y fotos: ¿hacia dónde seguir cuando hay dos o más alternativas?

El objeto de estas verificaciones es reconducir toda la información precedente al nivel actual de necesidades para proceder a los pasos siguientes.

### **Tipos de señales**

Las palabras clave que son la base de la información a transmitir serán clasificadas por grupos según sus características principales:

- Señales direccionales
- Pre informativas
- De identificación
- Restrictivas o de prohibición
- Emergencia

Esta primera tipificación es de hecho el embrión de una codificación ulterior, cuyo uso será decisión del diseñador señalético.

## **Conceptualización del programa**

Con todos los datos obtenidos hasta aquí, se redactará un informe donde se recogerá lo más significativo del programa a criterio del diseñador:

- Objetivos del programa
- Antecedentes
- Necesidades informativas
- Imagen de marca
- Condicionantes arquitectónicos y ambientales
- Identidad corporativa
- Sistema de nomenclaturas

Asimismo se incluirán en el informe:

- a) La descripción del proceso de diseño hasta la implantación del programa (etapas 4 a la 7)
- b) Los tiempos parciales previstos para el trabajo del diseñador
- c) Los honorarios, si no se han precisado con anterioridad.
- d) Aprobación del proyecto por el cliente

## **Etapas 4. Diseño Gráfico**

Esta etapa y la siguiente constituyen de hecho el conjunto de tareas específicas de diseño gráfico, mientras que las etapas 1, 2 y 3 comprenden el diseño conceptual y organizativo planificación de todo el proceso. Finalmente, las etapas 5, 6 y 7 se ocuparán de la realización material del programa por medios industriales, así como de su instalación y de la verificación del funcionamiento del sistema señalético por parte del equipo del diseñador.

## **Fichas señaléticas**

En base a las palabras clave que definen cada servicio; la localización de éstos en planos y fotografías; la señalización de itinerarios sobre planos y la indicación de los puntos clave sobre el mismo plano de dirección, pre información, identificación, prohibición, emergencia, se procederán a la preparación de fichas, una ficha para cada señal informativa. Estas fichas harán constar:

- Situación de la señal en el plano, lo cual puede hacerse con una referencia convencional, como un número u otro elemento.
- Clase de señal: colgante, banderola, panel mural, con pie, directorio, sobremesa.
- Texto (indicándolo en sus idiomas correspondientes, si éste es el caso),
- Pictograma (si corresponde)
- Situación flecha direccional (si corresponde)
- Colores: fondo, texto, pictograma, flecha
- Medidas totales
- Observaciones (por ejemplo, si la banderola es de doble cara).

El conjunto de estas fichas constituye efectivamente todo el sistema señalético, que a continuación deberá desarrollarse.

## **Módulo compositivo**

A la vista del esbozo de cada señal que cada ficha es de hecho se establecerá un módulo para la composición de todas las señales, teniendo

en cuenta la distribución de los elementos textuales, icónicos, cromáticos.

El módulo compositivo es una especie de matriz para la distribución sistemática de los elementos informacionales dentro del espacio de cada señal. Sobre esta matriz se establecerá la composición para cada una de las señales que integran el programa de acuerdo con el estilo global del mismo.

### **Tipografía**

Conforme a los datos de las etapas 1 y 2, relativos a la morfología del espacio, condiciones de iluminación, distancias de visión, personalidad e imagen de marca y eventualmente, programa de identidad corporativa se seleccionarán los caracteres tipográficos. Esta selección obedecerá, por tanto, a los criterios de *connotaciones* atribuidas a los diferentes caracteres tipográficos, y de legibilidad. Asimismo serán definidos el contraste necesario, el tamaño de la letra y su grosor.

### **Pictogramas**

Tomando como punto de partida el repertorio de pictogramas utilizables, se procederá a la selección de los más pertinentes desde el punto de vista semántico: significación unívoca, sintáctico: unidad formal y estilística y pragmático: visibilidad, resistencia a la distancia.

Los pictogramas seleccionados pueden ser rediseñados en función de establecer un estilo particularizado. Asimismo puede serlo la flecha, elemento señalético insustituible. Sólo cuando sea objetivamente justificable se crearán nuevos pictogramas, y éstos deberán asegurar las máximas capacidades de interpretación correcta por parte de los usuarios, por lo cual, dichos pictogramas de nuevo cuño deberán ser testados antes de su incorporación al programa.

## **Código cromático**

La selección de los colores puede reducirse al mínimo número y combinaciones o bien constituir un código más desarrollado. En este caso, la codificación por colores permite diferenciar e identificar diferentes recorridos, zonas, servicios, departamentos, plantas de un edificio.

Cuando los colores corporativos, normalizados en el manual correspondiente, deban tener un peso específico o éstos son reducidos a un solo color, puede ser conveniente la aplicación de un su código cromático del tipo que acabamos de indicar.

En todos los casos se realizarán pruebas de contraste y siempre convendrá tener en cuenta las connotaciones o la psicología de los colores, tanto en función de su capacidad informacional como de la imagen de marca.

## **Originales para prototipos**

La mejor forma de comprobar la intencionalidad gráfica del programa y sus efectos reales es, sin duda, la realización de prototipos.

Para ello, el diseñador elegirá las señales que considera más significativas de acuerdo con el programa, y preparará los originales correspondientes.

## **Selección de materiales**

Disponiendo de la información necesaria acerca de los materiales existentes y de un directorio de fabricantes, tanto de productos como de señales, el diseñador procederá a la selección de materiales de acuerdo

con los fabricantes de máxima garantía.

Se decidirán los tamaños de las señales, los materiales; el uso de la iluminación, si ello es requerido por las condiciones del espacio a tratar señaléticamente, los sistemas de fijación de paneles. Por supuesto que se observarán las recomendaciones y normas internacionales, así como las precauciones contra el vandalismo.

### **Presentación de prototipos**

Los prototipos realizados serán presentados al cliente como el resultado de su aprobación en la etapa 3, organización y del estudio comprendido en esta etapa 4. Junto con los prototipos, que serán instalados en su lugar correspondiente en la realidad, se presentará todo el estudio de diseño: tipografía, pictogramas, códigos cromáticos, fichas de las señales.

El resultado de esta presentación de los prototipos es, por supuesto, la aprobación de éstos y del propio programa en un conjunto.

### **Etapa 5. Realización**

Una vez aprobados los términos del programa y los prototipos reales, deberán ejecutarse los dibujos originales de todas las señales. Normalmente el fabricante seleccionado para la realización industrial del programa cuenta con medios informáticos. En este caso no será necesario que el diseñador se ocupe de realizar los dibujos originales.

### **Manual de normas**

De todos modos, es indispensable que el diseñador realice el manual

señalético, el cual será un resumen práctico de todas las etapas del proceso, con especial énfasis en la etapa 4.

Se incluirán en el manual las fichas de todas las señales, así como la tipografía seleccionada, los pictogramas definitivos, el código cromático, clases de señales, pauta modular compositiva, medidas de las señales y alturas para su colocación.

### **Asesoramiento**

El diseñador asesorará a su cliente en la elección de proveedores para la adjudicación de la producción e instalación del sistema señalético.

**Criterios:** capacidad productiva, disponibilidad de los materiales requeridos, métodos de producción, sensibilidad, servicio, referencias anteriores, presupuesto, tiempos y, eventualmente, mantenimiento.

Revisión de las ofertas, contacto con los candidatos y recomendaciones.

Aprobación del presupuesto de realización

### **Etapa 6. Supervisión**

El diseñador debe responsabilizarse de que su proyecto sea perfectamente interpretado en su proceso de realización final y de su instalación.

- Inspección del proceso de producción en el taller del fabricante. Asistencia en caso de dudas o de cualquier problema.
- Dirección de la instalación en los emplazamientos previstos:

distancias, alturas.

## **Etapas 7. Control experimental**

Cuando se trata de programas que han de quedar instalados por largo tiempo lo contrario de eventos circunstanciales, se procederá, después de un tiempo adecuado, a una investigación experimental de su funcionamiento en la práctica. De esta investigación, y de las eventuales necesidades que pudieran haber surgido, se procederá a las modificaciones que sean pertinentes.

- **Investigación experimental del funcionamiento del sistema:** problemas de comprensión icónica, de legibilidad o de interpretación, emplazamientos a corregir ajustes, ampliaciones o supresiones.
- Puesta en práctica de las modificaciones correspondientes a esta etapa de control experimental y verificación final.

En el detalle de todas sus etapas, la mayor parte de los problemas señaléticos se adaptan perfectamente al proceso que hemos desarrollado aquí. En la práctica, existen cantidad de variables que son las que determinarán la especificidad de cada programa. Los problemas difieren como hemos indicado, si se trata de un espacio.

## Abstracción y esquematización en el diseño de pictogramas

Del concepto se pasa a la forma en un proceso que se inicia como siempre con palabras tal vez la abstracción máxima: por ejemplo, con este enunciado: Diseñar los pictogramas olímpicos. De este enunciado se pasa a otras palabras que, en forma de un listado exhaustivo, constituirán un inventario de los pictogramas que se incluyen en el enunciado precedente: atletismo, judo, natación, boxeo. Cada una de estas palabras designa una actividad física y una secuencia de acciones deportivas que deberán ser fijadas, representadas en su complejidad de movimientos sucesivos en una imagen particularmente esquematizada: un pictograma.

Del listado de palabras se pasará a la acción que éstas designan, tomaremos como ejemplo la palabra fútbol. El diseñador deberá familiarizarse con este deporte, estudiar sus movimientos y discernir de entre ellos la imagen mental un pre imagen gráfica que contenga en sí misma la explicitación visual del concepto fútbol. Asistir, por tanto, a los partidos de fútbol o ser espectador de sus registros filmados o videos gráficos para proceder a esta labor de síntesis, supone necesariamente recibir un caudal enorme de información bruta, una serie de parásitos cognitivos o interferencias que se superponen a la síntesis buscada, escamoteándola a cada instante.



[https://www.google.com.ec/search?biw=1198&bih=663&noj=1&tbm=isch&sa=1&q=pictograma+de+futbol&oq=pictograma+de+futbol&gs\\_l=img.3..0.49845.52418.0.53402.10.10.0.0.0.170.1383.0j10.10.0....0...1c.1.64.img..0.10.1379.gPPgSD43JU8#imgrc=dZmjEMESyVPfyM%3A](https://www.google.com.ec/search?biw=1198&bih=663&noj=1&tbm=isch&sa=1&q=pictograma+de+futbol&oq=pictograma+de+futbol&gs_l=img.3..0.49845.52418.0.53402.10.10.0.0.0.170.1383.0j10.10.0....0...1c.1.64.img..0.10.1379.gPPgSD43JU8#imgrc=dZmjEMESyVPfyM%3A)

## Colores neutros o acromáticos

Los colores neutros son la mezcla de pigmentos negro y blanco en proporciones variables, produciendo con esto una inmensa gama de grises, estos grises son denominados colores neutros.

### **Colores Acromáticos**

- Los colores acromáticos están relacionados con el espectro que se puede observar en el arcoíris. Estos colores pueden dividirse en: tono, intensidad y valor.
- El tono es el atributo que permite clasificar los colores en rojo, amarillo, naranja, y otros, esta descripción será más precisa si identifica la verdadera inclinación del tono siguiente.
- La intensidad indica la pureza del color, cuando este es apagado es porque contiene alguna cantidad de gris.
- El valor se refiere a los grados de claridad o de oscuridad de un color.

### **Colores primarios y secundarios**

Los colores primarios son como antes mencionados amarillo, azul y rojo. El negro surge de la combinación de los tres primeros.

A partir de estos colores es posible obtener prácticamente todos los tonos.

Los colores secundarios son el naranja, verde y morado, provienen de la combinación de los primarios entre sí. Estos seis constituyen el círculo cromático.

## Colores de seguridad

**Tabla 1**

### Colores de seguridad

COLOR	SINIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
Rojo	Señal de prohibición	Comportamientos peligrosos.
	Peligro-Alarma	Alto, parada, dispositivos de desconexión de emergencia. Evacuación.
	Material y equipos de lucha contra incendios	Identificación y localización.
Amarillo o amarillo anaranjado	Señal de advertencia	Atención, precaución, verificación.
Azul	Señal de obligación	Comportamiento o acción específica. Obligación de utilizar un equipo de protección individual.
Verde	Señal de salvamento o de auxilio	Puertas, salidas, pasajes, material, puestos de salvamento o socorro, locales.
	Situación de seguridad	Vuelta a la normalidad

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

## Colores para contrastes

**Tabla # 2 Colores para contrastes**

Color de seguridad	Contraste
Rojo	Blanco
Amarillo o naranja	Negro
Azul	Blanco
Verde	Blanco

**Elaborado por:** Patricio Andrés Farinango Becerra

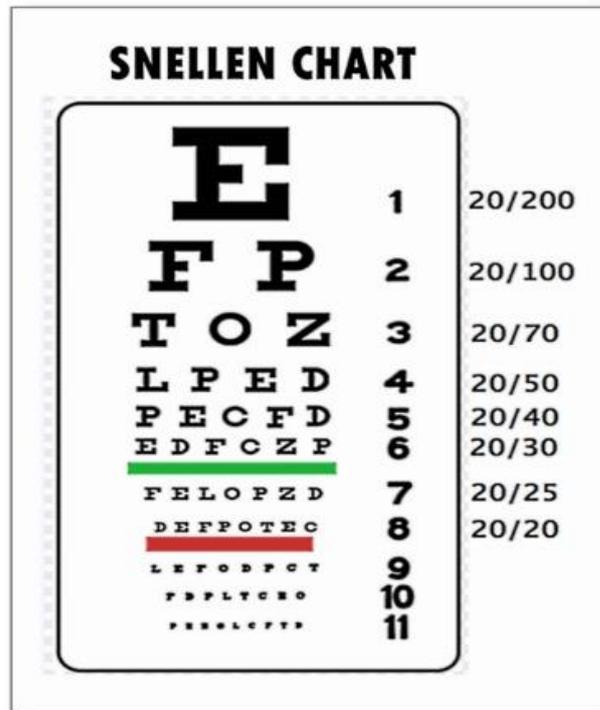
### **Tipografía en señalética**

No es posible afirmar que exista una tipografía específica y exclusivamente señalética, lo que si existen unas determinadas condiciones prácticas.

La agudeza visual es el para medir el tamaño mínimo legible de una letra por parte de un observador a una distancia determinada. Esta medición se la realiza según los parámetros de la Carta de Snellen.

## Gráfico 1

### Parámetros de la Carta de Snellen.



[http://rlv.zcache.es/carta\\_de\\_snellen\\_carta\\_generica\\_de\\_vision\\_tarjeta\\_postal-re3814505bbd94114ab7ae90ede592089\\_vgbaq\\_8byvr\\_512.jpg?bg=0xffff](http://rlv.zcache.es/carta_de_snellen_carta_generica_de_vision_tarjeta_postal-re3814505bbd94114ab7ae90ede592089_vgbaq_8byvr_512.jpg?bg=0xffff)

La agudeza visual varía de una persona a otra, por lo tanto la tipografía a utilizar, debe tener igual efectividad para todas las personas, de manea que refuerce y mejore la percepción de los mensajes emitidos por un sistema señalético.

Existen cientos de fuentes tipográficas, las cuales están clasificadas en tres grandes categorías: serif, sans-serif, y script.

### a) Serif

Son pequeños adornos ubicados generalmente en los extremos de las líneas de los caracteres tipográficos. Las serifas son generalmente utilizadas en publicaciones que tengan grandes bloques de texto como por ejemplo libros y periódicos.

### b) Sans-serif

Esta tipografía es la que se caracteriza por no tener serifas, son utilizadas casualmente en los titulares al inicio de columnas, las tipografías sans-serif en formato bold se utilizan en los subtítulos ya que crean un contraste agradable con párrafos que utilizan fuentes serif.

### c) Script

Se han diseñado para que tenga un aspecto de unión o conexión entre sí, imitando la escritura a mano.

## Gráfico 2

### Diseño.



<http://allegramarketing.files.wordpress.com/2010/05/fonts>

El uso de la tipografía en la señalética debe ser limpia, clara y sencilla posible, es decir para la elaboración de un manual señalético se recomienda el uso de la tipografía Sans-serif por su simplicidad en el diseño de sus formas, lo que facilita la lectura del texto.

## **2.2 Posicionamiento Teórico Personal**

Este proyecto que se va a implementar en la Dirección de Educación de Imbabura responde a la necesidad de mejorar la imagen que esta proyecta a la sociedad.

Por lo que parte del aspecto o responde a la necesidad de innovar una imagen de servicio de calidad que oferta la institución a sus usuarios y esto a su vez permite un mejoramiento en el contexto social, basados en los parámetros del diseño gráfico moderno y más específicamente en el accionar dinámico de la implementación de la señalética cumpliendo con todos los requerimientos de la modernidad, la cual debe ser atractiva y que llame la atención al ojo del usuario con una señalética que contenga las estrategias posibles para identificar el mensaje real que se quiere transmitir, creo que sin lugar a dudas coadyuvara en primera instancia al mejoramiento de la imagen y en segundo lugar a la ubicación instantánea de las dependencias administrativas, optimizando el tiempo a los usuarios que son los actores principales y a los funcionarios para que no sean interrumpidos sin razón alguna.

La señalética es en medio de comunicación más directo, eficaz, rentable, y permanente en el difícil reto de vincular a la institución con sus usuarios o consumidores.

La señalética como medio de información fundamental para los usuarios que acuden cada día a realizar sus diferentes clases de trámites que ofrece la institución.

## 2.3 Glosario de Términos

**Coadyuvar:** la ayuda que alguien, una entidad o grupo realizan y aportan en una determinada cuestión y que entonces permitirá la consecución de un fin u objetivo.

**Cartelismo:** es un material gráfico que transmite un mensaje, está integrado en una unidad estética formada por imágenes que causan impacto y por textos breves.

**Arquigrafía:** La arquigrafía es la integración de elementos de comunicación visual con la arquitectura. Un excelente ejemplo son las islas de información de lugares públicos como parques o centros comerciales, donde se busca que la información necesaria para el peatón o el automovilista se integran en elementos tridimensionales acordes a la arquitectura del entorno. Su uso se extiende asía también a diferentes obras como: edificios, casas, oficinas.

**Autonomía:** en filosofía, psicología y sociología, es la capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena. Teniendo un buen desarrollo mental y psicológico son características fundamentales para tener un buen criterio de decisiones

**Iconicidad:** se refiere al grado de semejanza de una imagen. Es decir, la relación de apariencias entre la propia imagen y su objeto. La relación de iconicidad se dan entre dos precepto, el del objeto del signo y el del representaren.

**Abstracción:** es un proceso mental que se aplica al seleccionar algunas características y propiedades de un conjunto de cosas del mundo real, excluyendo otras no pertinentes. En otras palabras, es una representación mental de la realidad.

## 2.4 Interrogantes

¿Cómo cree usted que mejorara la imagen de la institución?

¿En el contexto social la Dirección de Educación es una institución de calidad?

¿Cree usted que los funcionarios de la institución aportan para el mejoramiento de la imagen institucional?

¿Es usted un usuario satisfecho con el servicio que presta la institución?

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Para el trabajo que se desarrolló se realizó una investigación de campo porque la misma se ejecutó en el lugar de los hechos mismo ya que la problemática misma obligó a que este trabajo en institución también se convirtió en un proyecto de investigación descriptiva el cual se trató de describir cada uno de los acontecimientos suscitados en torno a la problemática objeto de nuestra investigación.

Con la investigación descriptiva se ha llegado a ver el impacto que se logra con demostraciones tales como las encuestas, para estudiar la psicología de las personas usuarias de esta institución, con esto se quiso llegar a que las demás instituciones se interesen en este proyecto.

Lo que se busca tener una buena acogida de los usuarios y que a su vez se convierta en una ley que deban poseer todas las instituciones, al menos de la ciudad o la provincia.

#### **3.2 Métodos**

**Método descriptivo.-** Con esto lo que se deseó, es determinar los problemas en cuanto a señalética posee la institución, y buscar una rápida solución.

**Método analítico-sintético.-** Este método se lo implementó para recopilar toda la información que sea necesaria, que es referente al marco teórico, y así lograr una síntesis del tema investigado.

**Método inductivo.-** Este método observó todos los hechos que se suscitan a diario en la institución por la falta de señalética, ya que la inducción es un proceso que va de lo particular a lo general, ya que es un proceso mental que consiste en persuadir a la gente mediante la señalética, como dirigirse a su destino deseado sin estar en la necesidad de preguntar a algún funcionario.

La metodología que se aplicó para el desarrollo mismo de la investigación es el de la observación, porque partiremos del hecho mismo de mirar los acontecimientos en la institución.

Complementario a lo antes señalado aplicamos la metodología de la recolección de la información por cuanto esta investigación nos obligó al recogimiento de información y datos que nos sirvió para estructurar una base de datos que serán de soporte para el desarrollo de nuestra investigación.

## **Teóricos**

En cuanto al enfoque podemos direccionar hacia lo analítico-sintético que parte del análisis y la síntesis de cada uno de los hechos e inductivo deductivo que vamos de la generalización a lo particular.

En la parte de procesamiento de datos como toda investigación se ayuda de la parte matemática, ya que esta área de suma importancia se deriva el aspecto estadístico que es el complemento para procesar los datos y la información recolectada.

### **3.3 Técnicas e instrumentos**

#### **La encuesta**

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

La encuesta, una vez estructurada adecuada a las necesidades de la investigación, no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado.

A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso

investigativo. Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

En este apartado hay que recalcar que la técnica principal utilizado en toda investigación es la observación complementado con los instrumentos como la encuesta, las entrevistas y la aplicación de cuestionarios que serán los que nos proporcionan la información requerida para realizar nuestro trabajo.

### 3.4 Población

Para la elaboración del proyecto se aplicó la encuesta 36 funcionarios de La Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 D 01 de Imbabura.

#### Cuadro 3

#### Población

Género	N° de Personas
Masculino	25
Femenino	11
Total	36

**Elaborado por:** Patricio Andrés Farinango Becerra

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 1) ¿Cree usted que la atención que actualmente la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 es buena?

Tabla 4

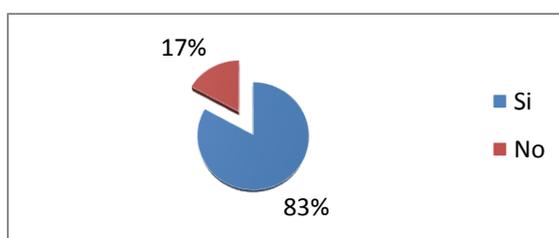
Atención actual de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	83%
No	6	17%
Total	36	100%

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

#### Gráfico 3

Atención.



Fuente: DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013".

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** En la pregunta 1 se observó que el 17 % de la minoría de los usuarios de este distrito afirmaron que es buena la atención que presta el mencionado distrito, mientras que un 83% de los usuarios expresó que no es buena la atención que brinda el distrito.

2) ¿Piensa usted que la imagen que actualmente proyecta la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 de Imbabura es excelente?

Tabla 5

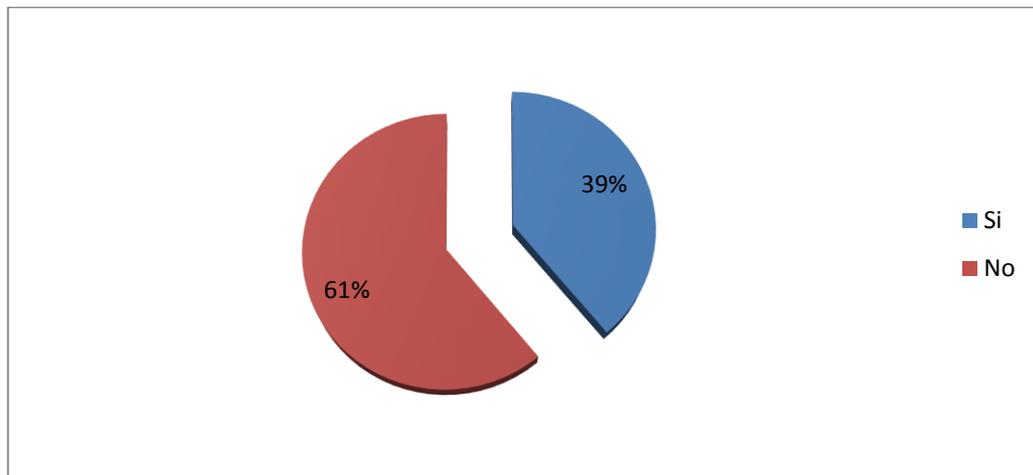
Imágen actual de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	39%
No	22	61%
Total	36	100%

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

Gráfico 4

Imágen



Fuente: DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013".

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** La pregunta 2 el 39% de los usuarios de este distrito expresó que es excelente la imagen que proyecta el mencionado distrito, mientras que con un 61% la mayoría indicó que es mala la imagen proyectada a los usuarios.

3) ¿Considera usted que los usuarios de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 de Imbabura contribuyen a que la institución oferte un servicio de calidad?

Tabla 6

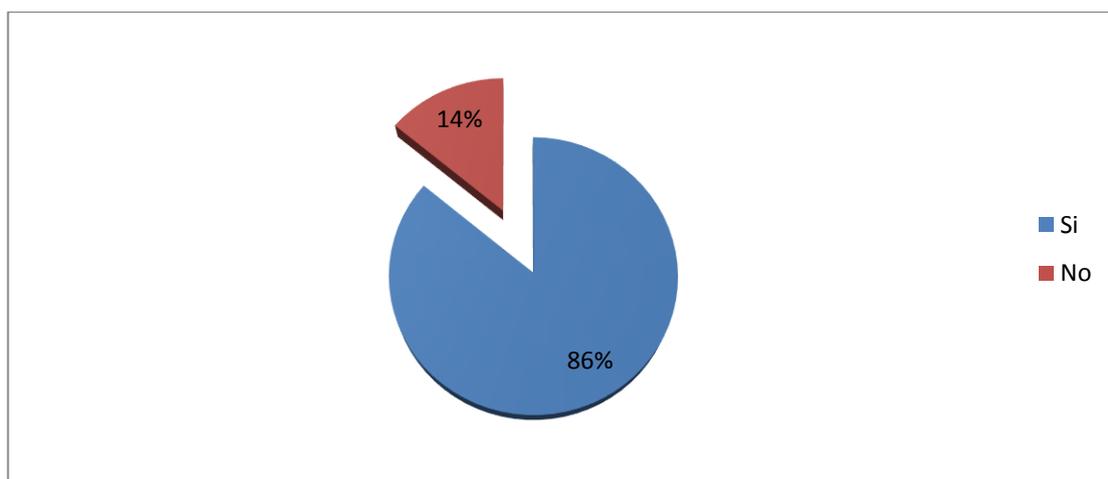
Servicio de calidad de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 de Imbabura

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	86%
No	5	14%
Total	36	100%

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

Gráfico 5

Servicio de calidad



Fuente: DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013".

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** En la pregunta 3 con un 86% prevaleció una pequeña minoría de los usuarios de este distrito no contribuyeron a que los funcionarios oferten un servicio de calidad, y con un 14% de la mayoría informaron que los funcionarios ofertan un servicio de calidad.

#### 4) ¿Cree usted que la institución cuenta con espacios informativos?

**Tabla 7**

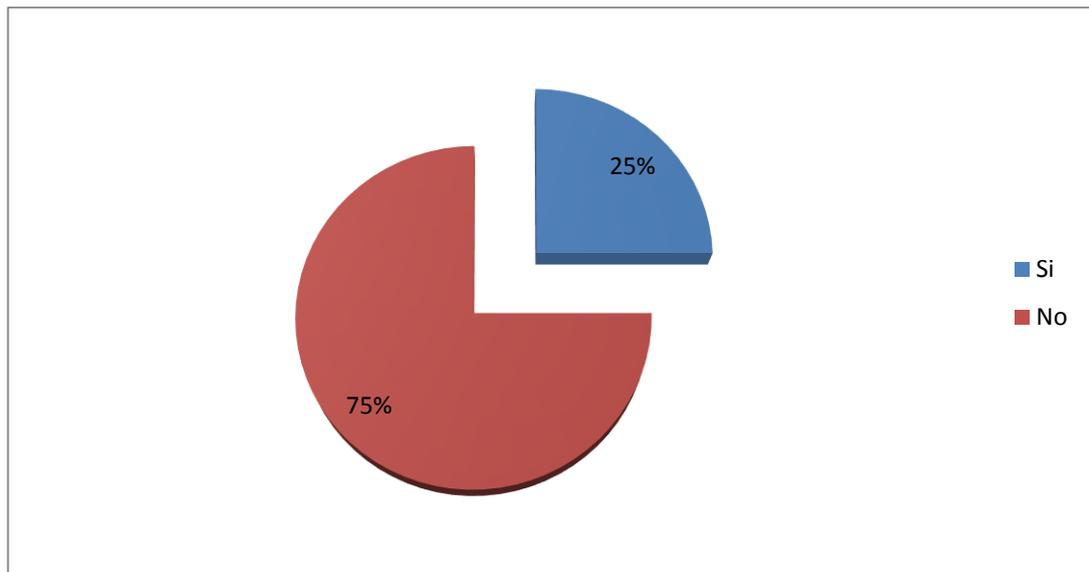
##### **Espacios Informativos**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	25%
No	27	75%
Total	36	100%

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Gráfico 6**

##### **Espacios Informativos**



Fuente: DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013".

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** La pregunta 4 con un 25% de los encuestados indicó que la institución cuenta con espacios informativos, y mientras un 75% de los funcionarios afirmaron que carece la institución de espacios informativos.

**5) ¿Cuándo un funcionario se encuentra en la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 de Imbabura le resulta fácil ubicarse para llegar a su puesto de trabajo?**

**Tabla 8**

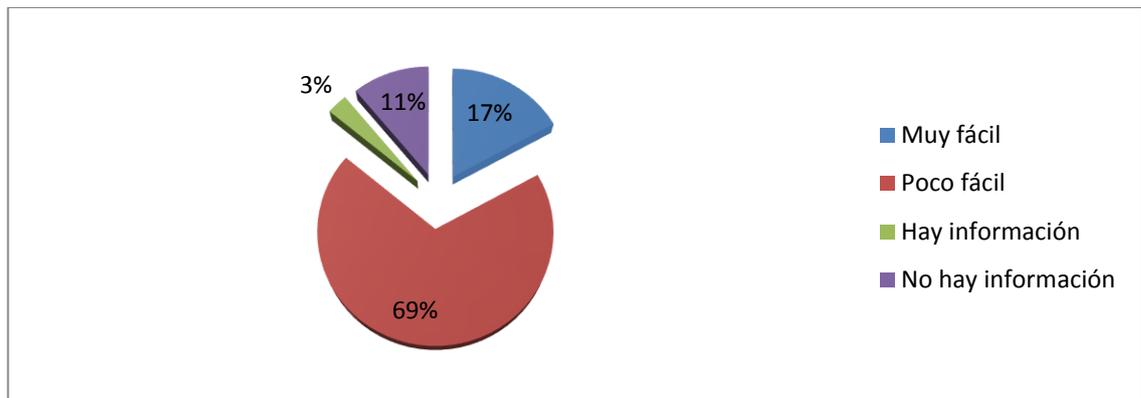
**Fácil ubicación de oficinas**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	6	17%
Poco fácil	25	69%
Hay información	1	3%
No hay información	4	11%
Total	36	100%

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Gráfico 7**

**Ubicación**



Fuente: DIRECCIÓN DISTRICTAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013".

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** En la pregunta 5 con un 17% se observó que le es muy fácil ubicarse en la institución, mientras que con un 69% de las personas carecieron de información para orientarse, con un 3% de los encuestados indica que el lugar si le brindaron información y con un 11% señala que el edificio existió falta de información para orientarse dentro del mismo.

6) ¿En el momento que un funcionario ingresa al Distrito Educativo Intercultural Bilingüe 10D01 puede visualizar fácilmente la estructura organizativa de la institución?

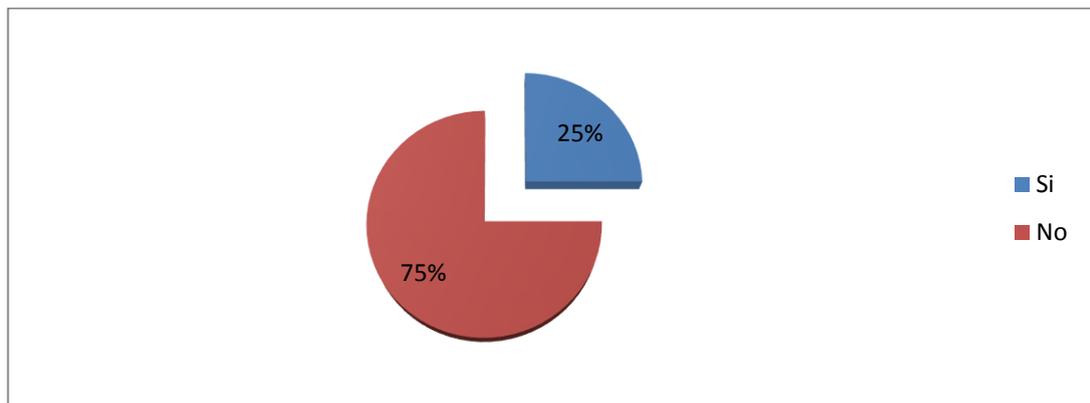
**Tabla 9**

**Visualización de la estructura organizativa de la institución**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	25%
No	27	75%
Total	36	100%

**Gráfico 8**

**Estructura Organizativa**



Fuente: DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013”.

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** La pregunta 6 el 25% de los funcionarios de este distrito visualizaron fácilmente la estructura organizativa de la institución, mientras que el 75% de los usuarios no visualizaron fácilmente la estructura organizativa de la institución.

7) ¿Considera usted que actualmente es interrumpido por los usuarios cuando requieren de su atención por la falta de conocimiento?

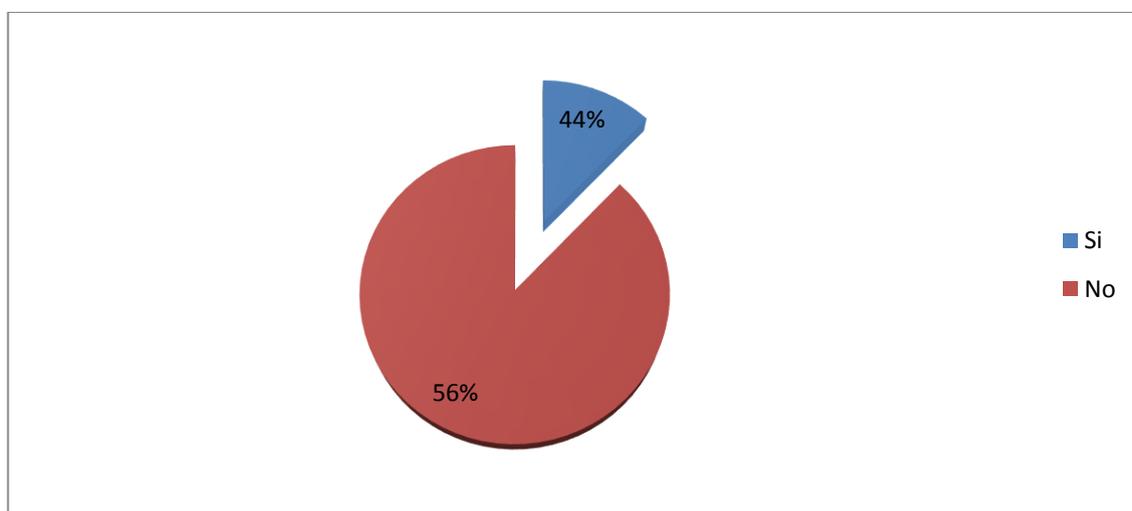
Tabla 10

**Interrupción a funcionarios**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	44%
No	20	56%
Total	36	100%

Gráfico 9

**Interrupción**



Fuente: DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013".

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** En la pregunta 7 el 44% de los funcionarios manifestaron que son interrumpidos cuando los usuarios requieren información por su falta de conocimiento de donde ubicada cada dependencia, mientras que un 56% de los funcionarios afirman que no son interrumpidos ya que dentro de la institución se cuenta con una persona para guiar a los usuarios hacia cada dependencia.

**8) ¿Cuándo las personas necesitan realizar un trámite reciben la orientación por parte de algún funcionario?**

**Tabla 11**

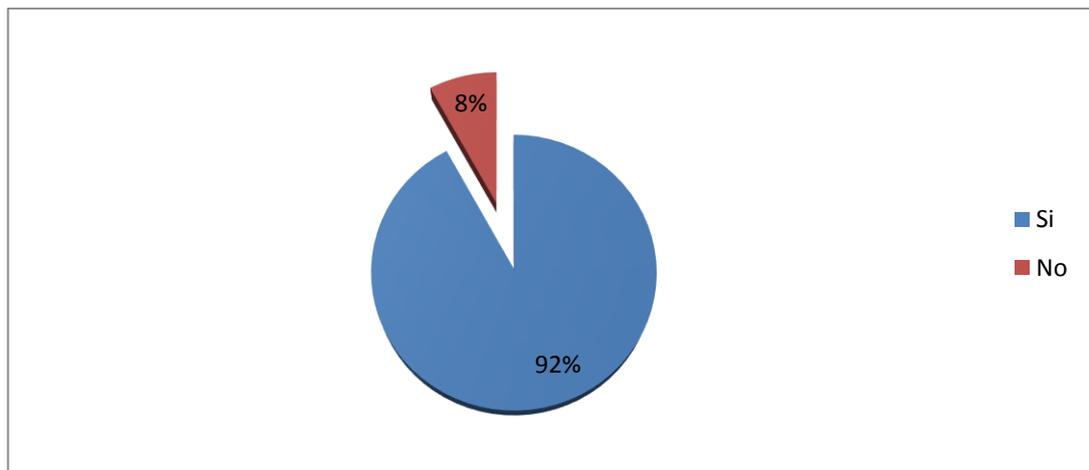
**Orientación por parte de los funcionarios.**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	92%
No	3	8%
Total	36	100%

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Gráfico 10**

**Orientación**



Fuente: DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013".

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** En la pregunta 8 el 92% de los funcionarios manifestaron que dentro del distrito existe una persona encargada de guiar a los usuarios hacia cada dependencia, mientras que un 8% aducen que es necesario contar con señalética dentro de la institución ya que hay muchos usuarios que no reciben información acerca de la ubicación de cada dependencia.

9) ¿Cree usted que le ayudará a ubicarse fácilmente si observa un aviso gráfico de cómo están distribuidas las divisiones administrativas?

**Tabla 12**

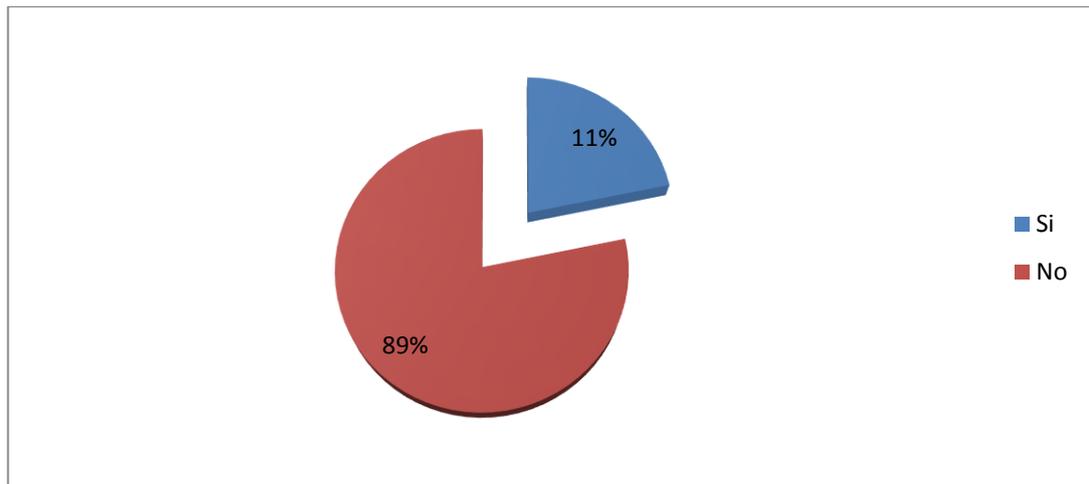
**Avisos gráficos en divisiones administrativas**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	89%
No	4	11%
Total	36	100%

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Gráfico 11**

**Distribución de divisiones administrativas**



Fuente: DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013”.

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** En la pregunta 9 el 89% de los encuestados aducen que es importante la señalética dentro de la institución ya que les ayudará a ubicarse fácilmente al observar un aviso gráfico de cómo están distribuidas las divisiones administrativas, mientras que el 11% dicen que no es necesario la ubicación de dicha señalética.

10) ¿Cree usted necesaria la ubicación de una señalética para orientarse de mejor manera y poder realizar los trámites?

**Tabla 13**

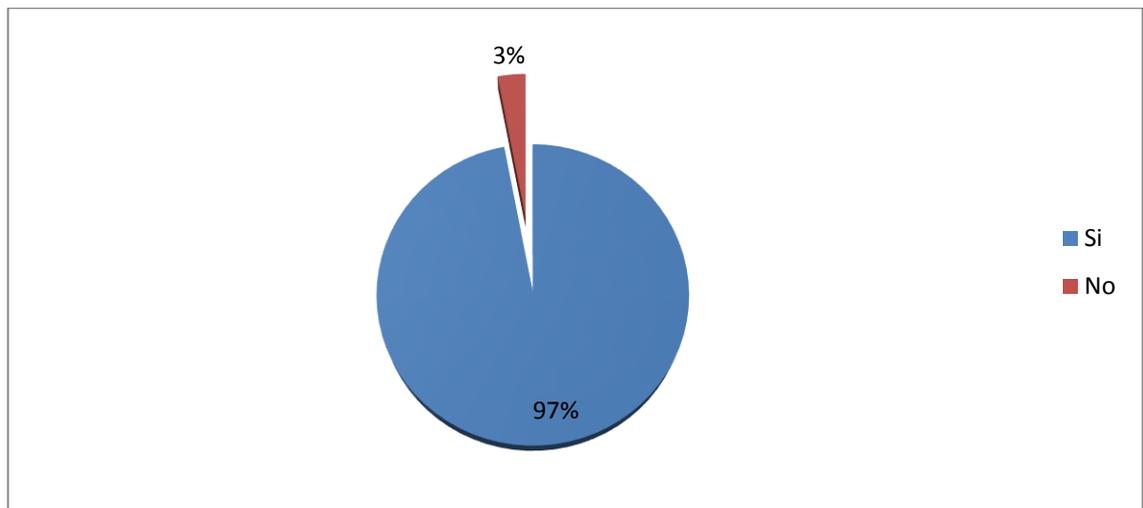
**Señalética para poder hacer trámites**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	97%
No	1	3%
Total	36	100%

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Gráfico 12**

**Orientación para trámites**



Fuente: DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013”.

Elaborado por: Patricio Andrés Farinango Becerra

**Interpretación:** En la pregunta 10 un 97% cree que con la ubicación de una señalética se podrá orientar de mejor manera para poder realizar los trámites, mientras que un 3% cree que no es necesaria la ubicación de una señalética dentro de la institución.

#### **4.1 Contratación de resultados**

De la población encuestada, en su mayoría manifestaron que es necesaria la señalética informativa dentro de la institución para facilitar a los usuarios la ubicación de las distintas dependencias del distrito, facilitando los trámites que se realizan dentro de la misma.

Así mismo gran parte de las personas encuestadas dicen estar de acuerdo a que se implemente una señalética informativa, para no causar molestias a los usuarios de esta institución.

La institución estuvo totalmente de acuerdo a que se implemente señalética informativa en las distintas dependencias del edificio.

En base a esto se creó una propuesta alternativa de señalética institucional la cual será presentada a las autoridades de dicha institución para saber sus opiniones sobre la misma.

#### **4.2 Discusión y contrastación de los resultados**

Mediante las encuestas se diagnosticó la factibilidad de implantar señalética en toda la institución, la cual servirá a los usuarios en la orientación de las distintas dependencias que dicha institución posee en los diferentes pisos del edificio, con esto se logrará llegar a determinar que la implantación de una señalética en la institución es de gran ayuda para los usuarios de la misma.

Gracias a esto se logró ver un gran número de personas las cuales están interesadas y apoyan al proyecto a que se implemente la señalética en toda la institución, para no ocasionar molestias a los funcionarios de la mencionada institución por saber dónde se localiza tal dependencia en la que estén interesados recibir los servicios que ofrece.

Otro punto importante que se pudo determinar gracias a las encuestas fue si los funcionarios estaban de acuerdo a que se implante la señalética como instrumento de orientación de las distintas dependencias de la institución, y con una aceptación positiva tanto de las autoridades, funcionarios y usuarios estuvieron de acuerdo a que se lleve a cabo este proyecto sin ninguna clase de inconveniente.

Al analizar el marco teórico varios autores afirman sobre la necesidad, en la instituciones las cuales sean públicas o privadas el uso de la señalética como eje fundamental de orientación de las distintas dependencias que poseen sí mismas.

Al encuestar sobre la utilización de la señalética se ha concluido que es necesario utilizarla como instrumento fundamental, en la orientación de las distintas dependencias de la institución.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- Se concluye que con la instalación de una señalética la institución será más funcional en el aspecto de que los funcionarios no van a ser interrumpidos en sus labores diarias.
- Con la implantación de una señalética la institución será una de las primeras en tener señalética propia y acorde a sus servicios que presta.
- Con la señalética la institución proyecta una nueva imagen hacia los usuarios, los cuales se sentirán a gusto encontrarse con un lugar que cuenta con espacios informativos.
- La señalética es el eje fundamental de toda institución, porque es un medio de información mundial que utilizan las personas para poder orientarse, sin tener la necesidad de preguntar a otras personas donde queda tal lugar.

#### **5.2 Recomendaciones**

- Es importante al momento de instalar la señalética tener en cuenta varios aspectos: debe estar iluminado el espacio a utilizar, ser accesible y fácilmente visible.
- La nueva señalética que se debe estar dentro de la imagen corporativa de la institución.
- En la instalación de la señalética, se debe tomar en cuenta las medidas de colocación, y en lo posible tratar de estandarizarlas.
- Crear una nueva señalética anualmente, de acuerdo al gusto de las personas, con los estándares de calidad y tendencias de diseño actuales.
- Incentivar a los usuarios que usen la señalética como medio principal de información en la institución.
- Para familiarizar la señalética, a los empleados de la institución antes de su instalación debería ser presentada por medio de afiches o volantes.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 Título de la propuesta**

Diseño y elaboración de un manual de señalética el cual se encargue de orientar a los usuarios de las distintas dependencias de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 d 01 de Imbabura.

#### **6.2 Justificación**

La ilustración es un dibujo o una imagen trazada a mano o mediante un programa de diseño gráfico que está acompañada de un texto con el fin de hacer el complemento de la misma, haciendo más entendible la comunicación de los usuarios hacia su necesidad.

Por consiguiente, la ilustración debe ser lo más indispensable al momento de la elaboración del manual de señalética, el cual debe poseer la tipografía y tamaño correcto y los colores adecuados para el tipo de necesidad de la institución requiera.

Por lo cual se propuso un manual de señalética que este de acorde a las necesidades que los usuarios necesiten para orientarse dentro y fuera de la institución de las distintas dependencias que ella posee, contando con el apoyo necesario de las autoridades principales de la misma.

### **6.3 Objetivo General**

Informar a los usuarios de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 d 01 de Imbabura, mediante un manual de señalética como esta distribuida las distintas dependencias de la institución de una manera sencilla y entendible.

#### **6.3.1 Objetivos Específicos**

- Diseñar un Manual de Señalética que contenga material informativos sobre las distintas dependencias que la institución posee.
- Proporcionar las instrucciones necesarias a los funcionarios de la institución de cómo se encuentra diseñado el Manual de Señalética de una manera clara y comprensible.

### **6.4 Fundamentación**

Para la realización de la siguiente propuesta se tomo en cuenta varios aspectos tales como la influencia que va a causar en los funcionarios de la institución, que van a receptar por medio de la vista la señalética informativa que se propuso mediante un Manual de Señalética el cual va ser dado a conocer a los funcionarios posteriormente con la aprobación de las autoridades las mismas que dieron visto bueno a este Manual de

Señalética de cómo eje fundamental en la orientación de las distintas dependencias que la institución posee.

#### **6.4.1 Adobe Ilustrador**

[https://pbs.twimg.com/profile\\_images/621101388995497984/itJT21VI\\_400x400.png](https://pbs.twimg.com/profile_images/621101388995497984/itJT21VI_400x400.png)



Adobe Ilustrador CS6 es la mejor herramienta para un diseñador gráfico, el cual es de gran ayuda para realizar la diagramación y las ilustraciones que posee el manual de señalética ya que con este programa el resultado final del trabajo será el más óptimo y entendible para el usuario que lo lea.

#### **Desarrollo de la Propuesta**



Coordinación Zonal 1  
Ministerio de Educación

# Manual de Señalética



**Normas Generales**

- Propósito
- Uso del Logotipo Institucional
- Tipografía
- Tamaño de la Tipografía
- Formas
- Flechas direccionales

**Señalética Interior**

- Pictogramas
- Códigos de colores
- Tipos de Señales
- Soportes de señalización interior
- Ubicación de las señales
- Carteleras

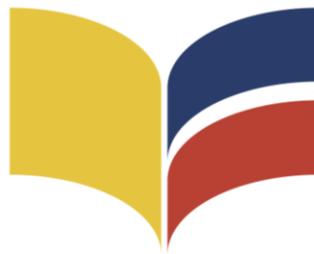
**Señalética Exterior**

- Señalización fachada
- Coordinaciones Zonales
- Fachada Exterior
- Emergencia
- Adhesivos en las puertas de acceso y cristales
- Tótem de acceso opcional

Establecer una identidad de señalización clara, sencilla y eficaz que permita informar a los usuarios de esta institución como está distribuidas sus dependencias tanto en el interior como en el exterior de la misma, contrastando los lineamientos y normas necesarias para la utilización de la señalética para la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 D 01 de Imbabura.

### Uso del Logotipo Institucional

El Logotipo del Ministerio de Educación se lo utilizará de la forma mas conveniente en las páginas posteriores, de forma horizontal.



Coordinación Zonal 1  
Ministerio de **Educación**

## Tipografía

El Manual de Señalética utilizará la familia tipográfica **Arial** en su versión **Bold**.

### **Arial Bold**

**ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ**

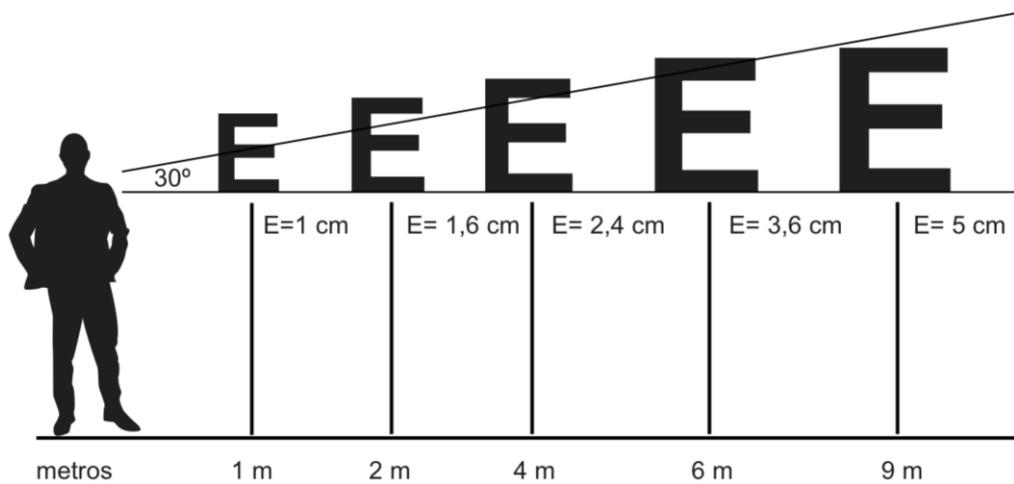
**abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz**

**1234567890**

### Tamaño de la Tipografía

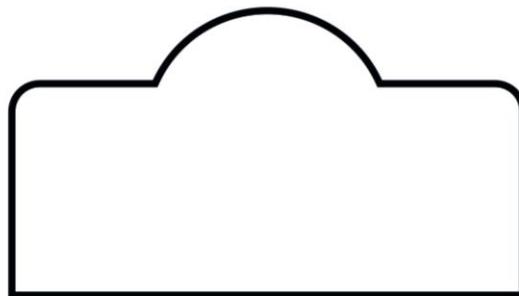
Altura de la letra m = 

A lo largo del Manual de Señalética, cuando se defina el tamaño de la letra aplicada a una señal, esta se medirá con la altura de la letra E mayúscula, la cual se basa en el siguiente esquema del título orientativo.



### Formas

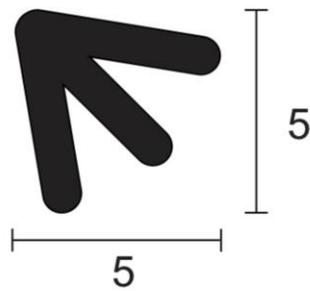
- Todos los rótulos van a ser de forma rectangular con las esquinas superiores redondas y las esquinas inferiores cuadradas.
- En la parte superior del rectangulo va a existir un semicirculo que sobresalga.



### Flechas direccionales

Es un complemento ideal de la tipografía, el cual es un elemento visual orientador, el cual hay que seguir para llegar al lugar deseado.

El tamaño se asigna a lo largo del desarrollo de las señaletica direccional.



# Señalética interior

**i n t**

### Pictogramas

En los rótulos que ameriten el caso se utilizará los pictogramas universales para mayor comprensión.



Códigos de colores



**Pantone**

Amarillo

F4C300

**C:** 5 %

**M:** 22 %

**Y:** 100 %

**K:** 0 %



**Pantone**

Azul

001588

**C:** 100 %

**M:** 89 %

**Y:** 27 %

**K:** 10 %

## Tipos de Señales



### Internas

**Tipo de señal:** Puntual o sobremesa  
**Fuente:** Arial Bold  
**Tamaño de la fuente:** 48 pt



### Colgantes

**Tipo de señal:** Direccional o identificación  
**Fuente:** Arial Bold  
**Tamaño de la fuente:** 70 pt



### Informativa o direccional

**Fuente:** Arial Bold  
**Tamaño de la fuente:** 60 pt

### Soportes de señalización interior

#### Tótem Interior



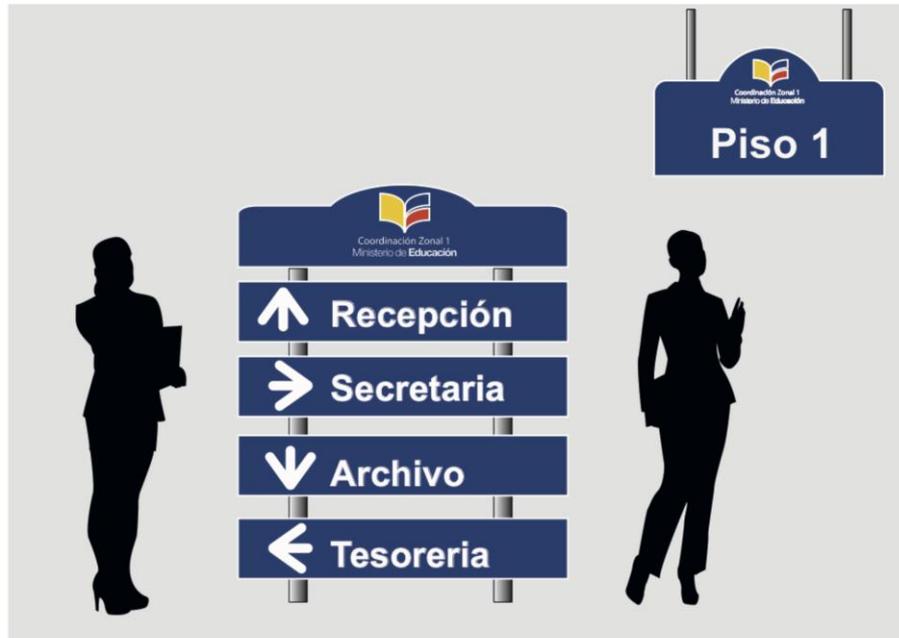
Rótulos Colgantes



#### Tótem Interior

La medida del tótem es de máximo 0,80 cm x 2,10 m, sin embargo esta sujeta a cambios de acuerdo a las instalaciones.

### Ubicación de las señales



### Tótem Informativo

Los servicios de las distintas dependencias de la institución.

### Señales colgadas en la pared

Deben estar colgadas a una distancia mínima del suelo de 2,20 m.

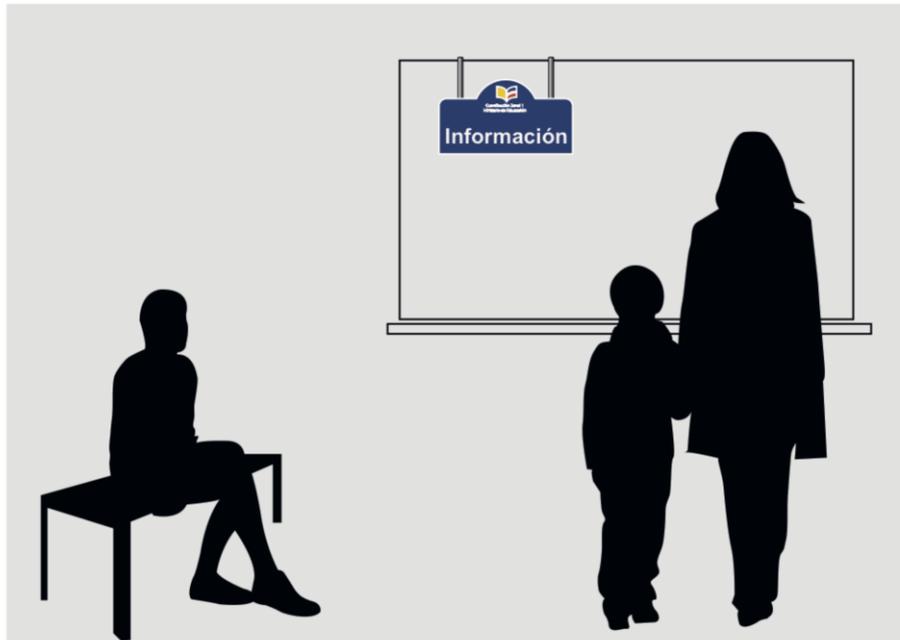
### Ubicación de las señales



### Rótulos de Consulta

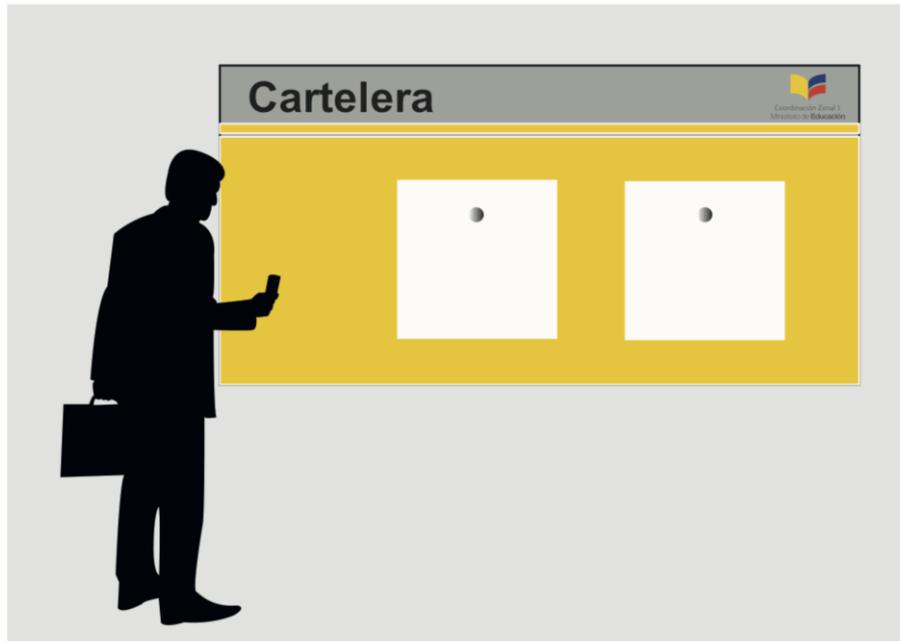
Deben estar alineados con la línea de visión del ojo en perspectiva de 30%.

### Ubicación de las señales



Debe existir una ventanilla de información, con la suficiente información, si hubiese excesiva cantidad de personas en la institución, y así evitar las aglomeraciones de personas, y colocar un dispensador de turnos y otorgar a las personas conforme van llegando.

## Cartelera



La cartelera que se ha dispuesto debe tener 0,90 cm de alto por 1,60 m de ancho, y debe estar a una distancia del suelo no menor de 1,20 cm.

# Señalética exterior

---

**e x t**

Señalización fachada



**Tipo de señal:** Exterior  
**Fuente:** Arial Regular  
**Color:** Negro  
**Medidas:** Adaptar de acuerdo al espacio

## Coordinaciones Zonales



Las dimensiones del rótulo de la fachada exterior son de acuerdo al tamaño de la edificación y la distancia de visibilidad del usuario.

## Fachada Exterior



Las dimensiones del rótulo de la fachada exterior son de acuerdo al tamaño de la edificación y la distancia de visibilidad del usuario.

## Emergencia



Caja rectangular retroiluminada

**Pantone**

Rojo

E2231A

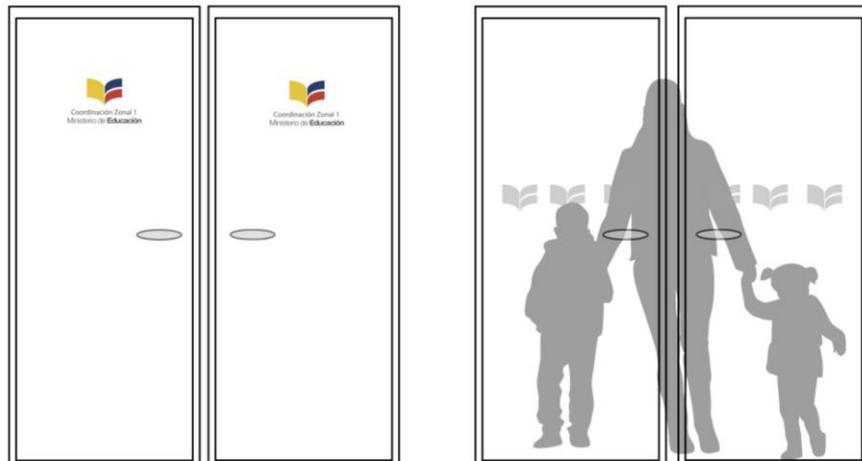
**C:** 1 %

**M:** 95 %

**Y:** 94 %

**K:** 0 %

### Adhesivos en las puertas de acceso y cristales



En el caso que existan puertas de vidrio se facilitara la visibilidad del logotipo mediante adhesivos que seran colocados en las puertas.

Tótem de acceso opcional



Colgante





**Autor:** Patricio Farinango B.

## 6.5 Bibliografía

1. Schmidt, L. y. (1991).

Corporativa, I. (23 de Julio de 2010). From [www.slideshare.net/dimagenpersonal/identidad-corporativa-4826829](http://www.slideshare.net/dimagenpersonal/identidad-corporativa-4826829)

TEORICO, M. (n.d.). From [www.oocities.org/espanol/quatrimedia/marco.htm](http://www.oocities.org/espanol/quatrimedia/marco.htm)

Teórico, C. 3. (n.d.). From [catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/.../capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/.../capitulo3.pdf)

Olivetti. (1991). Manual de imagen corporativa.

Sthephen, R. P. (1987).

Ingrid, A. S. (2001). Tesis Universidad Iberoamericana.

Joan, C. (1989). "Señalética". Ed. Ceac, Barcelona.

Joan, C. (n.d.). From [www.oocities.org/espanol/quatrimedia/marco.htm](http://www.oocities.org/espanol/quatrimedia/marco.htm)

Fiske, J. Introducción al estudio de la comunicación.

CONCEPTOS., S. F. (n.d.).

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Las-Señales-Tipos-Calsificaciones-Etc/1617019.html>. (n.d.). <http://www.buenastareas.com/ensayos/Las-Señales-Tipos-Calsificaciones-Etc/1617019.html>.

<http://senialeticaiset.blogspot.com/2012/08/3dg-senaletica-unidad-3-aspectos-fisico.html>. (n.d.). <http://senialeticaiset.blogspot.com/2012/08/3dg-senaletica-unidad-3-aspectos-fisico.html>.

<http://senialeticaiset.blogspot.com/2012/08/3dg-senaletica-unidad-3-aspectos-fisico.html>. (n.d.). <http://senialeticaiset.blogspot.com/2012/08/3dg-senaletica-unidad-3-aspectos-fisico.html>.

<http://senialeticaiset.blogspot.com/2012/08/3dg-senaletica-unidad-3-aspectos-fisico.html>. (n.d.).

Guevara, J. A. (2011). *Importancia de la Señalética*. Barcelona: Anaya.

Cevallos, M. (2008). *El diseño gráfico en latinoamerica*. México: Nuevo Amanecer.

Elena Gonzalez Miranda, T. Q. (2014). *Diseño Iconos y Pictogramas*. Buenos Aires: Independiente.

CHANG, L. A. (2000).

- Varios, A. (2012). *Sign and Symbols*. Agile Rabbit.
- Bierut, M. (2010). *Fundamentos de Diseño Gráfico*. Infinito.
- Vernaza, G. (2013). *Manual del emprendedor en el aula*. Bogota: Buena Vista.
- Wheeler, A. (2013). *Diseño de Marcas: Guía Esencial para todo el Equipo de Creativos de Marcasf*. Brasil: Anaya Multimedia.
- Pozo, R. (2012). *Diseño y Producción Gráfica*. México: Ediciones CPG.
- GARGENS, E., & RODRÍGUEZ, A. (2000).
- Costa, Joan. (2014). *La Rebelión de los Signos*. Murcia, España: Costa.com.
- Nate, S. (2014). *Best American Infographics 2014*. Independiente .
- Arroyo, S. (2003). *Fundamentos del Diseño Gráfico*. Parramón.
- Varios, A. (2013). *Monochrome Graphic*. Promopress.
- Costa, J. (2014). *Señalética Corporativa*. Murcia, España: Costa.com.

# ANEXOS

## ÁRBOL DE PROBLEMAS

### SINTOMAS

- Inconformidad de los usuarios.
- Oficinas mal distribuidas.
- Imagen deteriorada.
- Usuarios insatisfechos.

### EFFECTOS

- Inconformidad el usuario.
- Molestia de los usuarios y los funcionarios.
- Desubicación del usuario.
- Pérdida de tiempo y enojo del usuario.
- El usuario no tenga los documentos elaborados a tiempo.

### CAUSAS

- \* Dificultad en ubicar las oficinas.
- \* Desconocimiento de la estructura institucional
- \* Mala distribución de ambientes físicos.
- \* Falta de una guía.
- \* Retraso en la realización de trámites.

### PROSPECTIVAS

- \* Satisfacción de la necesidad del usuario.
- \* Un usuario que no conozca la ubicación de las oficinas.
- \* Un usuario atendido sin pérdida de tiempo.
- \* Trámites realizados a tiempo y con eficiencia.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>La inexistencia de una señalética que permita al usuario orientarse y dirigirse a las diferentes instancias administrativas provoca pérdida de tiempo, molestia de los usuarios y de los mismos funcionarios de la institución.</p>	<p>Determinar qué tipo de señalética es empleada en la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 D 01 de Imbabura y plantear una nueva propuesta que permita lograr que la institución proyecte una imagen organizacional de calidad a la sociedad y permita una ubicación de las distintas dependencias a través de la implementación de la señalética.</p>
SUBPROBLEMAS/INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cómo cree usted que mejorara la imagen de la institución?</li><li>2. ¿En el contexto social la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10 D 01 es una institución de calidad?</li><li>3. ¿Cree usted que los funcionarios de la institución aportan para el mejoramiento de la imagen institucional?</li><li>4. ¿Está usted satisfecho con el servicio que presta la institución?</li></ol>	<p>Diagnosticar la necesidad de la implementación de una señalética.</p> <p>Investigar las diferentes señaléticas y su aplicabilidad.</p> <p>Socializar el correcto uso de la señalética.</p> <p>Diseñar la señalética acorde a la necesidad institucional.</p>

### MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
Valoración	Actividad que involucra a un grupo de personas de una institución sometiéndolas a un auto-análisis que les permita solucionar un problema.	Proceso Análisis Aprendizaje Elaboración	¿Cómo detectar los problemas que tienen los funcionarios de la institución?
Propuesta	Defensa de un proyecto con un fin determinado	Preciso Coherente Sencillo Original	¿Cuáles son las técnicas para exponer un proyecto?
La Señalética	Medio de comunicación más directo, completo, permanente y eficaz para vincular la institución y sus usuarios	Popularidad Personalidad Armonía	¿Cuáles son los medios de comunicación más conocidos por los usuarios?
DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN	Institución con beneficios para la educación en	Cultura Orientación	¿Cuáles son los servicios que reciben los

INTERCULTURA L Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA	la cual los usuarios se acercan a realizar trámites con fines educativos	Socialización  Comunicación	usuarios mediante la señalética implementada ?
Comunicación Externa	Gestión difundida en la Dirección Provincial De Educación De Imbabura	Elaboración de material impreso	¿De qué manera se difundiría la señalética implementa?
Comunicación Interna	Empleados de la Dirección Provincial De Educación De Imbabura	Buzón interno	¿De qué manera se harían llegar las sugerencias a los funcionarios de la institución?

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



### CARRERA DISEÑO GRÁFICO

**Me dirijo a Ud. con el motivo de saber varios puntos importantes para realizar la implementación de la señalética en la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios de esta institución.**

**Encierre en un circulo las respuesta de su elección.**

¿Cree usted que la atención que actualmente la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 es buena?

Si                      No

¿Piensa usted que la imagen que actualmente proyecta la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 de Imbabura es excelente?

Si                      No

¿Considera usted que los usuarios de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 de Imbabura contribuyen a que la institución oferte un servicio de calidad?

Si                      No

¿Cree usted que la institución cuenta con espacios informativos?

Si                      No

¿Cuándo un funcionario se encuentra en la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D01 de Imbabura le resulta fácil ubicarse para llegar a su puesto de trabajo?

Muy fácil                      Poco                      fácil                      Hay información

No hay información

¿En el momento que un funcionario ingresa al Distrito Educativo Intercultural Bilingüe 10D01 puede visualizar fácilmente la estructura organizativa de la institución?

Si                      No

¿Considera usted que actualmente es interrumpido por los usuarios cuando requieren de su atención por la falta de conocimiento?

Si                      No

¿Cuándo las personas necesitan realizar un trámite reciben la orientación por parte de algún funcionario?

Si                      No

¿Cree usted que le ayudará a ubicarse fácilmente si observa un aviso gráfico de cómo están distribuidas las divisiones administrativas?

Si                      No

¿Cree usted necesaria la ubicación de una señalética para orientarse de mejor manera y poder realizar los trámites?

Si                      No



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100323269-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Farinango Becerra Patricio Andrés		
DIRECCIÓN:	Barrio Mariano Acosta		
EMAIL:	patriciof90@yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:	062-632-085	TELÉFONO MÓVIL:	0982782825

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	<b>“LA SEÑALÉTICA COMO INSTRUMENTO FUNDAMENTAL EN LA ORIENTACIÓN DE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013”</b>
AUTOR (ES):	Farinango Becerra Patricio Andrés
FECHA: AAAAMMDD	2015 - 12 - 11
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciado en Diseño Gráfico
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Raimundo López

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Patricio Andrés Farinango Becerra**, con cédula de identidad Nro. **100323269-9**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 11 días del mes de diciembre de 2015

EL AUTOR:

(Firma)   
Nombre: **Patricio Andrés Farinango Becerra**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **Patricio Andrés Farinango Becerra**, con cédula de identidad Nro. **100323269-9**, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“LA SEÑALÉTICA COMO INSTRUMENTO FUNDAMENTAL EN LA ORIENTACIÓN DE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10 D 01 DE IMBABURA EN EL AÑO 2012-2013”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciado en Diseño Gráfico** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 11 días del mes de diciembre de 2015

(Firma)   
Nombre: **Patricio Andrés Farinango Becerra**  
Cédula: **100323269-9**