

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO**  
**SOCIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**Ciencias de la Comunicación**

**2017**

**PROPUESTA DE SISTEMA SEÑALÉTICO BASADO EN  
LAS TEORÍAS DEL DISEÑO Y LA SEMIÓTICA PARA  
MEJORAR EL DESPLAZAMIENTO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE**

**Presentada para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la  
Comunicación**

**Presentada por: Bach. Pucce López Marlon Roy**

**PROPUESTA DE SISTEMA SEÑALÉTICO BASADO EN  
LAS TEORÍAS DEL DISEÑO Y LA SEMIÓTICA PARA  
MEJORAR EL DESPLAZAMIENTO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE**

**Bach. Pucce López Marlon Roy**

**Autor**

**M. Sc. Juan Diego Dávila Cisneros**

**Asesor**

**Presentada a la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Para obtener la Licenciatura en  
Ciencias de la Comunicación.**

APROBADA POR:

**Aldana Fernández Esther Janet**

**Manayay Tafur Elmer Milton**

---

Lic.

---

Mg.

**Presidente de Jurado**

**Secretario de Jurado**

Castillo Seminario Lucinda Esperanza

---

Mg.

**Vocal de Jurado**

**Lambayeque, 10 de octubre de 2017**



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, está dedicado al amor de mi vida Valentino José, y a todas aquellas personas que, al igual que quien escribe, sufren o sufrieron malestares al intentar ubicarse dentro del presente edificio de la Municipalidad Provincial del Lambayeque.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento a:

Todos aquellas y aquellos docentes que ayudaron al logro de esta investigación.

A mi asesor por apoyarme en todo momento y guiarme en la elaboración de esta tesis.

A mi familia por darme el apoyo necesario para poder lograr mis sueños.

Y de especial manera a mi padre José, por ser mi principal motivación y apoyo en mi desarrollo personal y profesional.

**El autor**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xv
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	16
<b>1.1. Problematización:</b> .....	18
1.1.1. Situación problemática .....	18
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	19
<b>1.3. Justificación e importancia</b> .....	20
<b>1.4. Limitaciones de la investigación</b> .....	21
<b>1.5. Objetivos</b> .....	22
1.5.1. Objetivo General.....	22
1.5.2. Objetivos Específicos .....	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	23
<b>2.1. Antecedentes de estudios</b> .....	23
<b>2.2. Sistemas teóricos conceptuales</b> .....	29
2.2.1. Señalización .....	29

2.2.2. Señalética .....	30
2.2.3. Señal .....	38
2.2.4. Signo .....	41
2.2.5. Semiología .....	43
2.2.6. Flecha .....	48
2.2.7. Ícono .....	48
2.2.8. Pictograma.....	49
2.2.9. Mensaje .....	50
2.2.10. Tipografía.....	51
2.2.11. Color .....	52
2.2.12. Identidad corporativa.....	56
2.2.13. Universidad.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.14. Universidad Señor de Sipán .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>57</b>
<b>3.2. Enfoque seleccionado.....</b>	<b>57</b>
<b>3.3. Objeto de estudio .....</b>	<b>57</b>
<b>3.4. Sujetos participantes.....</b>	<b>58</b>
<b>3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>58</b>
3.1.1. Métodos de investigación .....	58
3.1.2. Técnicas de recolección de datos .....	59
3.1.3. Instrumentos de recolección de datos .....	59
<b>3.6. Procedimiento para recolección de datos .....</b>	<b>60</b>



3.7. Procedimiento de análisis de datos .....	62
3.8. Principios éticos .....	62
3.9. Criterios de rigor científico .....	62
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>64</b>
4.1. Análisis y discusión de los resultados .....	64
4.1.1 Ficha de observación: .....	64
4.1.2. Entrevista con el experto.....	64
4.1.3. Encuestas .....	66
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>92</b>
5.1. Metodología desarrollo .....	92
5.1.1. Fase I .....	92
5.1.2. Fase II .....	92
5.2. Recurso humano .....	93
5.3. Materiales, equipos e instrumentos .....	93
5.4. Normatividad .....	94
5.5. Derecho de autor .....	94
5.6. Análisis económico .....	95
<b>CAPÍTULO VI: CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>96</b>
6.1. Consideraciones finales .....	96
6.2. Recomendaciones .....	97
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>98</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>100</b>

<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>100</b>
Tabla 1 Ocupación .....	66
Tabla 2 Visita.....	68
Tabla 3 Ingresó por primera vez .....	70
Tabla 4 Problemas .....	73
Tabla 5 Desubicación .....	75
Tabla 6 Efectividad.....	78
Tabla 7 Problemas de comunicación .....	80
Tabla 8 Desenvolvimiento .....	81
Tabla 9 Menguar el problema .....	84
Tabla 10 Ubicarían mejor .....	85
Tabla 11 Imagen MPL .....	87
Tabla 12 Comodidad al usuario.....	88
Tabla 13 Ayudaría a crecer.....	90

<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>101</b>
Gráfico 1 Ocupación .....	67
Gráfico 2 Visita .....	69
Gráfico 3 Ingresó por primera vez .....	71
Gráfico 4 Problemas .....	74
Gráfico 5 Desubicación.....	76
Gráfico 6 Efectividad .....	78
Gráfico 7 Problemas de comunicación .....	80
Gráfico 8 Desenvolvimiento .....	82
Gráfico 9 Menguar el problema .....	84
Gráfico 10 Ubicarían mejor .....	86
Gráfico 11 Imagen MPL.....	87
Gráfico 12 Comodidad al usuario .....	89
Gráfico 13 Ayudaría a Crecer .....	90
 <b>MANUAL DE SEÑALÉTICA .....</b>	 <b>102</b>

## **RESUMEN**

La presente investigación se desarrolló dentro de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. En la cual se percibió un problema de ubicación y tránsito humano en los distintos espacios que posee.

Se analizó y evaluó la problemática, concluyendo en que la señalética no existe en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, los recursos que existen actualmente son deficientes y no cumple su función correctamente, en muchos casos agravando el problema. Del mismo modo no cumple con las teorías del diseño gráfico. Es por ello que se propone un diseño del sistema señalético de la presente casa consistorial.

Los objetivos planteados en la presente investigación, radicaban en evaluar las condiciones del flujo humano en la municipalidad, para de este modo poder definir e identificar los puntos donde era necesario ubicar la señalética. Ya que se tiene como objetivo general plantear un diseño del sistema señalético en la MPL.

Los instrumentos aplicados en la presente tesis, ayudaron a determinar la ubicación del usuario dentro de la municipalidad, en el cual participaron todas las personas que asisten a ella, dícese de funcionarios, administrativos, servicio, seguridad y visitantes, quienes por medio de encuestas opinaron sobre lo planteado anteriormente, y la opinión del experto ayudó a determinar

si lo planteado en el análisis era verídico y un diseño del sistema señalético actual era necesario.

De este modo se pudo concluir que era necesario un diseño del sistema señalético en la municipalidad, ya que ayudaría al correcto desenvolvimiento del usuario y corregiría los problemas de ubicación planteados anteriormente.

**Palabras clave:** Señalética, municipalidad, usuario, ubicación.

## **ABSTRACT**

The present research is conducted in the Municipalidad Provincial de Lambayeque. In which a problem location and human traffic in different spaces has perceived.

We analyzed and evaluated the issue, concluding that the current signaling at the MPL is poor and does not fulfill its function properly, often compounding the problem. Similarly not comply with theories of graphic design. That is why a design from the indicative system of this house of studies is proposed.

The objectives in this research lay in assessing human flow conditions at the university, to thereby be able to define and identify the points where it was necessary to place signage. Since general objective is to raise the current design señalético MPL system.

The instruments used in this thesis, helped to determine if the user's location within the MPL, in which all people attending her part, said of administrative, service, security and visitors, who through the opinion polls on the issues raised above, and the expert's opinion helped to determine whether the issues raised in the analysis was truthful and a redesign of the current system señalético necessary.

Thus it was concluded that a redesign from the indicative at MPL system was necessary as it would help the correct development of the user and would correct the problems raised above location.

**Keywords:** signage, university, user, location.

## INTRODUCCIÓN

Toda municipalidad ofrece el servicio de administrar la conducción de una ciudad y su respectiva sociedad. Como tal tiene el deber de impartir reglamentos e impuestos de manera organizada e ir creciendo conforme pase el tiempo junto con sus pobladores. Pero los impuestos no son lo único que debe ofrecer, ya que al crecer, se amplía tanto en proyectos como en infraestructura, generando así otras necesidades. Necesidades que debe satisfacer para mantener satisfecha a sus pobladores, ya que quiera es una institución y como tal debe generar una relación municipio – ciudadano estable para de este modo crecer aún más.

Muchas de estas necesidades no son tomadas muy en cuenta ya que en su mayoría los municipios se fijan más en la impartición de reglamentos e impuestos. Es así como la señalética en la gran mayoría de municipalidades, tanto locales, nacionales como internacionales (mayormente en Latinoamérica), es olvidada o simplemente considerada como una cosa secundaria que puede cubrirse “fácilmente” poniendo indicadores que en realidad no cumplen con ninguna regla básica del diseño y terminan siendo inservibles y no ayudan a menguar el problema de ubicación.

Como se plantea en la presente tesis el problema que genera la desubicación, no es algo que deba dejarse de lado, ya que como se ha mencionado anteriormente, toda municipalidad es una organización y como tal tiene que fijarse hasta en el más mínimo detalle para mantener a sus ciudadanos satisfechos. Con un sistema señalético mal implementado, las personas que la transcurren se perderán, confundirán, innecesariamente perderán tiempo y por consiguiente se generará un malestar con la municipalidad, este sentimiento de negatividad por parte del usuario le hará daño a la organización.

Las teorías vistas en el capítulo II de la presente tesis, ayudan a determinar y a informar a quien lea esta investigación, las leyes que rigen al diseño gráfico y a la señalética, de este modo, intrínsecamente, se va vislumbrando como es que debe ser un sistema señalético efectivo y la importancia de la intervención del diseño gráfico en este. Dicho sea de paso, también en este capítulo se encuentran los antecedentes utilizados para desarrollar esta tesis, y un poco de historia sobre la evolución de la señalética.

En el tercer capítulo de la misma, se encuentra todo el planteamiento de la metodología e instrumentos usados para poder determinar si lo planteado durante toda la tesis es verídico o una simple apreciación del tesista.



Ya en el cuarto se evalúa todo aquello planteado y se determina si es necesario el diseño de un sistema señalético o no.

En el quinto, se plantea de manera descriptiva la propuesta a realizar y los factores externos tomados para que esta pueda ser implementada (en algún futuro). Ya que toda investigación, debe tener sus bases y parámetros establecidos con claridad y no dejar cosas “en el aire”.

En el sexto encontramos ya las conclusiones y recomendaciones, las cuales van con relación a los objetivos planteados al inicio de la tesis en el primer capítulo.

En los anexos, se puede encontrar índices, citas fotográficas además del planteamiento creativo (intervenido por el diseño) del sistema señalético, propósito por el cual se ha ido desarrollando la presente tesis. No olvidar también que también se puede encontrar la normativa por la cual este trabajo está regido.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Problematización:**

#### **1.1.1. Situación problemática**

En Europa y Latinoamérica, se observa una deficiencia en cuanto al manejo de señalética en las instituciones municipales de nivel superior, dicha problemática se hace presente debido a que en los municipios no se encuentran mapas de sitio o hitos que indiquen a los visitantes donde están situados ni les informa donde se localizan las distintas áreas y oficinas a donde buscan dirigirse. En algunos casos, las instituciones cuentan con mapas virtuales en sus páginas web (Anexo 1), pero no todas las personas que asisten en ese preciso momento al recinto consistorial cuentan con dicha herramienta a la mano o están informadas sobre la existencia de ello, resultando totalmente inútil y haciendo que el problema siga estando presente. Existen otros casos donde la señalética existe pero es deficiente y no lleva una armonía con el espacio en el que se encuentra, delatando que fue implementada en distintas épocas y sin criterio alguno de espacio y tiempo. Del mismo modo confunde al usuario y no presta el servicio para el cual fue expuesto. (Anexo 2).

En el Perú, es necesario la implementación de señalética en instituciones gubernamentales, ya que son lugares altamente concurridos y necesarios para la mayoría de personas que desean gestionar.

Gran parte de los habitantes que transitan en una municipalidad son también los trabajadores del local, dícese de funcionarios, personal de limpieza y servicio; vigilancia, personal administrativo, directivos, y un sin número de personas que se desenvuelvan en las distintas áreas que posea el palacio municipal.

Establecido ya, la cantidad de personas que pueden conformar una sociedad de este estilo, se debe decir que el principal rol de la señalética en cualquier institución es el de ubicar a las personas en el lugar donde se encuentran e informarles las distintas áreas con las que esta cuenta, para que de este modo quienes transiten por dicho organismo puedan ubicarse e informarse y de este modo el flujo humano sea correcto, directo e inmediato, cosa que en el Perú no se le presta la importancia indicada, obteniendo una implementación muy deficiente, debido al poco valor que se le da al tránsito humano, de ese modo se ha mantenido dicha problemática durante un tiempo considerable, tanto así que se ha convertido en una costumbre, donde las personas no discriminan un espacio identificable y fluido de uno que carezca de ello.

## **1.2. Formulación del problema**

- II. ¿De qué manera la propuesta de un sistema señalético basado en las teorías del diseño y la semiótica, podría mejorar el desplazamiento de las personas que concurren a la Municipalidad Provincial de Lambayeque?

## **2.1. Justificación e importancia**

La presente investigación buscó beneficiar a los usuarios internos y externos de la MPL.

La presente tesis, necesitó realizarse para poder ayudar el correcto desenvolvimiento del usuario en las distintas instalaciones de la municipalidad, con especial énfasis en quienes no circulan diariamente por los pasajes de dicha institución, también es importante para poder brindar una atención adecuada y de calidad, evitando el congestionamiento y manteniendo cómodo al usuario. Del mismo modo, evita la interrupción de actividades de los transeúntes o trabajadores con las interrogantes presentadas por los usuarios, debido al desconocimiento de la ubicación en las áreas a donde pueda dirigirse.

Del mismo modo, es importante ya que dando solución a este problema se evitarían los distintos malestares que la mala implementación de la señalética generan. También facilita la estadía de los individuos que ya llevan tiempo habitando la institución, debido a que en algunos casos, no todos conocen la municipalidad y qué áreas se encuentran en cada uno. Al solucionar este tipo de desavenencias, ayudará al usuario a desenvolverse correctamente dentro del edificio, disminuyendo el caos del tránsito de personas dentro de la institución.

Para lograr el rediseño de un sistema señalético, es necesaria la intervención del diseño gráfico, debido a que esta disciplina es

usada para el manejo correcto de identidad corporativa y comunicación de mensajes; del mismo modo la señalética se mimetiza con el entorno en el que está ubicada, parte de esto lo conforma la identidad corporativa que maneja la empresa además de buscar comunicar al usuario a donde debe dirigirse, en donde se encuentra y qué puede encontrar en las distintas instalaciones del recinto.

## **2.2. Limitaciones de la investigación**

En la presente investigación se presentaron ciertas dificultades desde sus inicios y planteamiento del tema. Para empezar la estructura arquitectónica de la municipalidad no ayuda a un desenvolvimiento óptimo por parte del usuario, ya que no hay una unidad arquitectónica en toda la institución y por lo tanto no existe un lugar de convergencia donde el usuario pueda dirigirse cómodamente a donde desee.

Otro problema fue la falta de interés y de apoyo por parte de los funcionarios de la municipalidad que no demostraron estar convencidos del valor que tiene un sistema señalético dentro de una institución como es la MPL.

## **2.3. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Realizar una propuesta de diseño del sistema señalético para la Municipalidad Provincial del Lambayeque.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar si los recursos señaléticos de la MPL cumplen su función correctamente.
- Analizar los recorridos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.
- Ubicar las áreas principales de la institución.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de estudios**

En el extranjero, la señalización se encuentra mucho más avanzada, tal es el caso de New York con “Points” (Pointssing, 2015). Una señalización inteligente desarrollada este mismo año (2015) que cuenta con lo último en tecnología ya que puede brindar información, no sólo del lugar donde la persona se encuentra o a donde se puede dirigir, sino que también te puede indicar la ubicación de lugares de esparcimiento y recreación, siendo totalmente manipulable por el usuario ya que cuenta con un panel de pequeños botones con los que las personas pueden interactuar y solicitar la información que deseen, haciendo que en sus pantallas se visualizarán los lugares y las flechas cambiarán de posición indicando a donde se encuentran dichos establecimientos para tener el conocimiento de a donde se tiene que dirigir dependiendo de la información solicitada.

En el 2013, con el estudio: “Señalética para la facultad de Bellas Artes de la universidad de Murcia”. Dicha universidad española, se planteó la problemática, de la falta de manejo de identidad corporativa en la

facultad de bellas artes, ya que al tener modificaciones en su infraestructura se perdió mucho la señalización del lugar y el manejo de la identidad corporativa, de este modo la señalética debería aplicarse teniendo una armonía con el ambiente en que se ubique e informar correctamente al usuario, ya que como es sabido, podría generar confusión y por consiguiente una problemática mayor, es por ello que debe aplicarse.

“El diseño de la identidad visual corporativa de cualquier organismo no sólo constituye su tarjeta de presentación, sino que además tiene una funcionalidad de comunicación hacia el exterior (páginas web, publicaciones, convocatorias, etc.) e interior, entre el personal que circula por los espacios físicos por ser parte integrante del organismo o como usuario ocasional de los servicios que presta. En este sentido, tanto el color como la tipografía, el logotipo y el diseño del material de papelería han de adecuarse a las características de la entidad a la que representan y al mismo tiempo transmitir una información clara y precisa para los usuarios.

(...) Para el planteamiento del proyecto nos hemos basado en dos deficiencias evidentes que precisan subsanarse, con el fin de evitar problemas de orientación por parte de cualquier persona ajena a la Facultad:

- Ausencia de una identidad visual que dote al vestíbulo distribuidor de las aulas/talleres de su carácter de lugar destinado a la docencia de las Bellas Artes, tanto si se



accede por la puerta principal desde la zona administrativa, como si se hace por la puerta trasera que desemboca directamente en el aulario.

- Ambigüedad y escasez de información sobre la disposición de las distintas aulas/talleres, así como de las actividades que en ellas se realizan, lo que recientemente se ha agravado con la reubicación de la conserjería en la parte de nueva construcción.

Los objetivos planteados para conseguir ambos problemas presentan una doble finalidad:

- Funcional: Señalizar de manera clara e intuitiva el vestíbulo y los pasillos mediante un directorio, carteles indicativos, colores e ilustraciones para facilitar la localización de las aulas/talleres.
- Estética: Lograr una cohesión y coherencia entre las intervenciones que se lleven a cabo en los distintos puntos del edificio.”

En el caso del universitario de la Universidad de Chimborazo, la Dolorosa, ubicada en Ecuador se plantea la tesis de los alumnos Jorge Caiza y verónica del Rocío Villacrés, titulada: “Diseño e implementación de señalética informativa interna en la Universidad Nacional De Chimborazo Campus la Dolorosa.” como forma de

aminorar la problemática de ubicación, la implantación de totems para que el usuario pueda ubicarse dentro de su amplio campus, en el año 2012.

“encontramos que existe ausencia de información por tal motivo el 98% de las personas involucradas en esta Institución, está de acuerdo en su totalidad que se implemente señalización interna en el Campus la Dolorosa, en este caso se lo realizaría por medio de Tótems, ya que este facilita información e identificación de los lugares que se encuentran dentro de este Campus Universitario, con la finalidad de mantener el orden y disminuir tiempo en ubicar los diferentes departamentos de este centro de estudios.

(...)Problemas detectados

- a. Desorden informativo en el espacio físico.
- b. Desconocimiento de la ubicación de los departamentos, espacios físicos y administrativos existentes.
- c. Falta de diseño e implementación de señalética interna de la Universidad Nacional de Chimborazo en el Campus la Dolorosa.

(...)Para la mayoría de usuarios de la Universidad Nacional de Chimborazo Campus la Dolorosa es sabida la falencia de una señalética interna, lo que ha permitido que los usuarios internos y externos no realicen sus gestiones eficientemente ante el desconocimiento de la ubicación de las diferentes

dependencias, que forman parte de esta institución de renombre nacional.”

En el año 2010, la Universidad de Palermo (UP) de Argentina, con la tesis para maestría de Nadia Gradecky, titulada:”Fundamentos de la comunicación para el desarrollo de un sistema de señalética en universidades latinoamericanas”, se plantea la confusión en el flujo del usuario, interrupción de la labor de vigilancia o cuidado de ambientes de los vigilantes por parte de los visitantes, el malestar a con la institución por parte de los usuarios perdidos en los ambientes, etc. Que la hacen necesaria y obligatoria. Con la pequeña diferencia que sí se encuentra señalética, pero es pobre y no está relacionada entre sí, lo que delata que fue implementada en distintas épocas y no logra más que confundir al usuario.

“Los individuos que en ellas circulan no cuentan más que con paciencia, porque ni siquiera disponen de un plano físico general que señale la ubicación de cada una de las construcciones existentes en el recinto universitario, y los servicios que en ella se disponen. Aunque algunas de ellas cuentan con un mapa de libre acceso vía Internet, hay que considerar que existe un grupo de personas que carecen de esta herramienta, que si bien está muy difundida en el mundo actual, no es universal

(...) En la actualidad, cada una de las universidades a ser estudiadas cuenta con un exiguo número de carteles señaléticos de distintos tipos: reguladores, indicativos e informativos. Sin embargo, ninguno de ellos tiene aspectos

estéticos en común, poniendo en evidencia que éstos fueron puestos en distintas épocas, sin seguir un patrón específico coherente con la identidad institucional. No obstante, visualmente no hay armonía entre una señal y otra dentro de un mismo espacio, o para un mismo fin. Se vive la sensación de que los carteles hubiesen sido creados al azar y ubicados aleatoriamente.

(...) Visitantes perdidos dentro del campus sin saber a quién preguntar ni a dónde dirigirse; aulas mal señalizadas (atrasando, por esta razón, el curso de las clases); guardias de seguridad, profesores y/o personas de limpieza interrumpidos para ser consultados por direcciones.

(...) Incluso los estacionamientos carecen de un completo sistema de señalización que le indiquen al conductor cuál es el lugar más conveniente para estacionar según sea el lugar al que éste se dirija dentro del recinto y más tarde permitirle ubicar rápidamente dónde fue dejado el auto.

El desorden genera estrés, desesperación, pérdida de tiempo e inseguridad. Y todos estos sentimientos se evidencian en la gente que circula sin rumbo dentro de un recinto universitario de cualquier tipo. Bien sea un único edificio, una serie de éstos, o un campus.”

En el Perú la problemática se manifiesta de la misma manera, incluso en las municipalidades más importantes del país, ya que en su

mayoría solo existe la señalización básica que avisa el lugar en donde se encuentras, pero ninguna que manifieste los recorridos que se necesiten realizar para poder llegar a donde se plantea el usuario, ni que genere esa identidad con el lugar. No existen los mapas de sitio ni tampoco paneles que comuniquen donde se desenvuelven los lugares de las municipalidades.

## **2.2. Sistemas teóricos conceptuales**

### **2.3.1. Señalización**

“La señalización es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos” (Orozco, pág. 8)

“Conjunto de elementos organizados con el fin de generar un orden”. (Jorge, 2007, pág. 162)

La señalización fue creada por la necesidad del hombre de poder ubicarse dentro de su entorno, saber dónde se encuentran ciertos lugares de importancia, qué dirección seguir y qué camino tomar. Esto quiere decir que el objetivo de la señalización es la regulación de los recorridos humanos y motorizados en el espacio exterior. Es

un sistema determinante de conductas que busca guiar e indicar al ser humano por los lugares que tenga que recorrer.

Es un código preestablecido, regido por leyes que lo paramentran y homogenizan, haciéndolo indiferente al entorno y aportando factores de uniformidad, siendo directo en su comunicación y buscando dar mensajes específicos reconocibles mundialmente o al menos por la gran mayoría de la comunidad mundial. Es el ejemplo de la flecha que indique salida, en todos o la mayoría de países debe denotar lo mismo.

“La señalización vial – una práctica tan empírica en el fondo y tan redundante en la forma y la técnica de su utilización – evolucionó más tarde con el principio de ‘señalizar’, a necesidades menos genéricas y más particulares de información instantánea.

La proliferación de la movilidad social, de los servicios públicos y privados, y del sistema de consumo de libre concurrencia, llevaron el principio de señalar a desarrollar programas para necesidades específicas que son el objeto de la señalética”. (Costa, 1989, pág. 102)

### **2.3.2. Señalética**

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 (enviroment) y la ergonomía bajo el

vector del diseño gráfico. Se aplica, por tanto, al servicio de los individuos, a su orientación en un espacio o lugar determinado, para la mejor y más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones” (Orozco, pág. 9)

“Es una disciplina de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de los individuos. Además, la señalética es la técnica que organiza estas acciones y que colabora con la ingeniería de la organización, la arquitectura, el acondicionamiento del espacio o la ergonomía bajo la atenta mirada del diseño gráfico”. (Esteban, 2010, pág. 11)

La señalética forma parte de la comunicación visual y es la mediadora entre los signos de orientación, el espacio donde se exhiben y el comportamiento humano. Es decir, se encarga de identificar, regular y facilitar el acceso a los servicios requeridos en un determinado espacio mimetizándose con este mismo, ya sea el estilo arquitectónico, época en la que fue construido e imagen o identidad corporativa que se maneje dentro de este.

El lenguaje señalético debe ser universal, inmediato, automático, directo y preciso, no tiene que generar recordación en el usuario, únicamente busca satisfacer la necesidad de ubicación de las personas y el control del flujo de estas mismas. Posee un lenguaje simbólico ya que hace uso de la imagen sintetizada, dicese de los

pictogramas, los cuales deben ser entendibles y hablar por sí mismos, además de ser capaces de representar un enunciado y no poseer margen de error en cuanto a la comunicación con el usuario.

Es un sistema determinado por las necesidades que presente el usuario, aporta factores de identidad y diferenciación, ya que si bien es cierto un sistema señalético puede ser desarrollado tanto en un hospital como en una universidad, con el mismo propósito; el lenguaje y códigos que manejan deben ser diferentes y particulares dependiendo de las necesidades presentadas en cada establecimiento.

**Premisas:**

- a. El individuo como centro de todo: La posición del diseñador debe ser neutra, ya que se debe regir por el espacio, debe informar, ser identificable y localizar al usuario.
- b. Hacer inteligible el espacio de acción: Se debe organizar todo como un conjunto, debe tener un orden y cumplir con brindar la información necesaria.
- c. Adaptación de la señalética al medio: Debe complementar la estructura arquitectónica del espacio donde está siendo implementada.
- d. Imagen de marca: Debe potenciar la imagen institucional, realzarla y darle mayor valor, a la vez que destacarla para publicitarla.



- e. Información lingüística: Debe manejar un lenguaje de señalético, un código lingüístico, icónico, cromático y tipográfico.
- f. Economía generalizada: Debe generalizar los costos.

También se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Espacio: Se refiere a los espacios generales, los parciales, los que subdividen.
- b. Morfología: Trata sobre la arquitectura del entorno.
- c. Organización: Hace referencia a cómo están organizados los espacios en función a los servicios que presta al público.
- d. Distancia de visión: De los paneles señaléticos, para de esta manera poder determinar el tamaño y el contraste.
- e. Iluminación del ambiente: Es donde se define si necesitará luz natural, artificial o ambas.
- f. Imagen de marca: Esto ayuda a determinar ciertos aspectos de la señalética.

## **Ergonomía**

“La ergonomía es la disciplina que pone las necesidades y capacidades humanas como el foco del diseño de sistemas tecnológicos. Su propósito es asegurar que los humanos y la tecnología trabajen en armonía cuidando que los equipos, productos, señales y tareas estén diseñados de acuerdo con las características humanas”. (Orozco, pág. 54)

Es decir, la ergonomía es la disciplina que estudia las relaciones que existen entre el objeto y las actividades que el ser humano puede realizar a con este el espacio en que se encuentre.

La ergonomía es una importante disciplina dentro del diseño, ya que ayuda a evaluar cómo el usuario reaccionará con el objeto exhibido, (si se habla de diseño, se puede decir que nos referimos a cualquier pieza gráfica) y el entorno en el que fue colocado. De este modo la ergonomía interviene en el momento de dar un mensaje al receptor, ya que se busca tener con este una comunicación directa, mucho más si se trata de señalética. Con la ergonomía se define qué lugares serían más óptimos para la colocación de una señal y qué tipo de señal sería la más adecuada, a que altura iría, si necesitaría iluminación o no, entre otros.

### **Nivel de visión**

El nivel de visión del usuario hacia una pieza gráfica, es de vital importancia, ya que si no se tiene claro este criterio, el mensaje no se comunicará y el trabajo habrá sido en vano. Además, que esto puede generar pérdidas a la empresa.

El nivel de altura promedio del ojo de una persona situada de pie es de 1.60 m, mientras que cuando dicha persona se encuentra sentada es de 1.30 m y cuando maneja un vehículo, la altura es de

1.40 m. Cuando se trata de carreteras, se debe toma en cuenta la altura en la que irá el chofer del camión ya que esta es mayor a la de un automóvil y varía dependiendo del vehículo que maneje.

### **Señalización para minusválidos**

Las personas minusválidas están siempre presentes nuestra sociedad, por lo cual es necesario tenerlas en cuenta, ya que esto las encierra también en lo que es una educación inclusiva, la es una de las características de los centros de estudio hoy en día, mucho más si se habla de universidades.

Del mismo modo se debe tomar en cuenta las personas mayores de edad cuya visibilidad es cada vez menor. Para ello, la altura tipográfica es la que debe ser alterada del mismo modo que la distancia. Es así como estas (altura tipográfica y distancia) deberán aumentar una pulgada cada 7.5m. Inclusive en algunos proyectos de señalética, debido al lugar de implementación, se ha optado por la implementación de señalética que contenga lenguaje Braille para así ser entendido por su público.

### **Luz ambiental**

La iluminación es uno de los factores más importantes dentro de la señalética. Cuando se quiere implementar un sistema señalético y se ha hablado del concepto de espacio, este no sólo se atribuye al

entorno, se debe tener en cuenta la iluminación de este para la señalética sea visible.

Muchas veces se debe recurrir a iluminación ambiental, si es que se encuentra en un espacio que no ayude a la visualización correcta de la imagen. Del mismo modo, hay que tener en cuenta que tipo de iluminación tener y que cantidad darle, ya que el exceso de iluminación también puede dañar la visibilidad del receptor debido a que los matices de la figura cambian. La luminaria de colores muchas veces puede traer problemas al momento de recibir el mensaje, salvo que ya esté establecido y, los códigos de color y tipografía sean los correctos.

### **Leibilidad y legibilidad**

La leibilidad es característica que todo texto debe presentar para poder ser leído.

La legibilidad, es la característica que toda pieza gráfica debe presentar para poder ser leído y comprendido de manera correcta e inmediata. En ella juega mucho el papel de la tipografía, su diagramación, grosor y altura de la misma, para poder enviar el mensaje correcto y sea captado exitosamente por el receptor.

Criterios para la buena legibilidad:

- a. **Visión a corta distancia:** Con distancias menores a 10 metros, la colocación respecto al suelo será entre 1.5 y 2.5 metros de altura.
- b. **Visión a media distancia:** Cuando la distancia oscila entre 10 a 15 metros, de la pieza no puede ser menor de 1 x 1 metro.
- c. **Visión a larga distancia:** En el caso de paneles colocados a alturas mayores que las del primer piso de un edificio, dícese de 3 a 4 metros de altura; estos deberán contar una altura tipográfica mayor, e iluminación interna y externa para facilitar su visibilidad en la noche.

### **Redacción de señalización en espacios públicos**

“Debido a que ciertas frases tienden a ser ambiguas o están sujetas a la interpretación personal del usuario. Debemos de usar un criterio de redacción claro y conciso para tratar de reducir al máximo la posibilidad de confusión” (Orozco, pág. 74)

Para que el sistema de señalización sea claramente entendible, se debe hablar de los siguientes criterios:

- a. Redacción concisa.
- b. Nombres de lugares señalizados deben ser cortos para la rápida captación por parte del usuario.

- c. Las leyendas deberán tener el mismo significado para todos los usuarios.
- d. Debe usarse un lenguaje sencillo que evite la confusión visual.
- e. Evitar todo lo posible el uso de abreviaturas, si llegan a usarse, estas no deberán causar confusión e ir dentro de las leyendas.

### **Normativa internacional**

En este caso, se aplica la normativa expuesta por el ya mencionado AIGA (American Institute of Graphic Arts), el cual es aplicado mundialmente en aeropuertos de todo el planeta, preestableció 34 pictogramas para uso de este tipo de locales y especifica lo siguiente:

- a) Asegurar la legibilidad simbólica.
- b) Ayudar al proceso de lectura de los símbolos.
- c) Aportar una flexibilidad adecuada que permita una respuesta apropiada para ciertos problemas específicos del diseño.

#### **2.3.3. Señal**

“Signo que aporta una información tendiente a promover una conducta o reacción en el receptor. Signo. / Hito o mojón que se pone para marcar un límite o una distancia. Signo o medio que se emplea para luego acordarse de algo. Distintivo, marca. Indicio o muestra inmaterial de algo. Vestigio o impresión que queda de

algo. Cicatriz que queda en el cuerpo por resultados de una herida u otro daño. Imagen o representación de algo” (Jorge, 2007, pág. 162)

“Es un estímulo que pertenece al orden de la naturaleza y ante el cual reacciona el cuerpo animal. (...) Todos los seres vivientes emiten señales y también responden a ellas mediante las reacciones de su estructura orgánica. (...) Las señales al ser naturales establecen reacciones previsibles y universales, aunque existen variaciones en las respuestas dadas”. (Zecchetto, 2002, pág. 91)

Estas se pueden clasificar de dos maneras, de acuerdo al objetivo por la cual fue colocada y de acuerdo a la ubicación, colocación o sujeción.

**De acuerdo al objeto:**

- a. **Orientadoras:** Ubican y sitúan al individuo en un entorno, un claro ejemplo de esto son los mapas de sitio.
- b. **Informativas:** Prestan información al usuario sobre horarios, servicios, elementos del entorno en el que se encuentran.
- c. **Direccionales:** Utilizadas netamente para circulación, entre ellas se puede encontrar flechas, prohibiciones de paso, etc.
- d. **Identificativas:** Confirman la ubicación de determinados espacios, por ejemplo: zona de embutidos, zona de licores, etc. Mayormente son usadas en espacios comerciales.

- e. **Reguladoras:** Utilizadas para proteger al usuario de ciertos peligros o prevenir el paso de accidentes. Esta clase se subdivide en otras tres: preventivas, restrictivas y prohibitivas.
- f. **Ornamentales:** Aportan a la belleza del lugar, pero indican ciertas cosas, suelen ser una especie de hitos ornamentales.

**De acuerdo al sistema de colocación o sujeción.**

- a. **Adosada:** En su mayoría, se encontrará pegada a alguna superficie, mayormente muros.
- b. **Autotransporte:** Se encontrará aferrada al piso, pero sujeta por uno o dos postes.
- c. **De banda:** Se le llama así a la señal que se encuentra sujeta por dos muros o postes a manera perpendicular.
- d. **De bandera:** Es similar a la anterior, pero esta se encuentra sujeta únicamente a uno de los lados del muro o superficie.
- e. **Colgante:** Cuando sus soportes se encuentran en el techo y esta cuelga de arriba hacia abajo.
- f. **Estela de identidad:** Esta señal posee volumen.
- g. **Estela directorios:** Similar a la anterior en cuanto a la presencia de volumen, con la diferencia que sólo muestra directorios.
- h. **Tijeras:** Esta señal es doble, es decir se visualiza por ambos lados, pero se expone por un periodo de tiempo, ejemplo: las señales de piso mojado.
- i. **Rótulo de caja:** Cuando está puesto o encerrado en una caja de luz.



- j. Pantalla terminal de datos (V.D.T.):** Una pantalla electrónica a base de rayos catódicos usada para solicitar información. Suele ser volumétrica.
- k. Exhibidores reflectores de luz:** Sistema eléctrico de exhibición.
- l. De cristal líquido:** Usado para ser observado a corta distancia, en el cual se maneja tipografía digital.
- m. De cátodo frío:** Señales hechas a base de luces neón.

#### **2.3.4. Signo**

“Los signos van dirigidos a destinatarios que los reconocen e interpretan. Los perceptores hacen una lectura denotativa y connotativa de los signos. Su comprensión exige el conocimiento del código, o sea el sistema de reglas que rige la estructura de los signos.” (Zecchetto, 2002, pág. 73)

“El signo es el elemento principal que por medio de líneas gráficas deberá impactar a primera vista, reuniendo así una serie de características como son: la simplicidad, la claridad y la funcionalidad”. (Orozco, pág. 24)

El signo tiene significado (designatum) y denotación (denotatum), el significado vienen a ser los elementos que conforman al símbolo, y la denotación se refiere a algo existente a lo que el signo se refiere.

El signo es un elemento de uso universal, mientras que el símbolo lo crean o lo generalizan las culturas.

Los signos pueden ser captados y entendidos por humanos y animales, dependiendo de cuál sea el caso, como por ejemplo los signos gestuales. Los símbolos en cambio son netamente humanos. Del mismo modo, los signos señalan un cometido o circunstancia, mientras que los símbolos poseen un significado más amplio.

**Infrasigno:** Es cada parte mínima que compone a un signo, dependiendo de la forma que tenga este, es decir, si el signo es una flecha, los infrasignos serán cada una de las 3 líneas que la conforman.

**Símbolo:** Es la representación física de una idea, difundida por un grupo social y aceptado por el paso de los años o por observación repetitiva por el resto de la sociedad.

**Código:** “El conjunto de reglas que sirven para asociar semánticamente los valores del repertorio de significantes y, de esa manera, organizar los significados de los signos, ya que estos carecen de sentido mientras están desligados unos de otros”. (Zecchetto, 2002, pág. 92)

Es quien hace comprensible a los signos, ya que el código cumple el papel de una convención de un sistema de significados, indica la dirección semántica y los unifica en un texto. Rige la expresión y uso de signos y las expresiones culturales en las cuales estos se desarrollan.

### **2.3.5. Semiología**

“La semiología es la disciplina que incluye todos los estudios derivados del análisis de los signos, sean estos semánticos (lingüísticos) o semióticos (no lingüísticos, humanos o de la naturaleza).

En resumen se puede decir que:

SEMIOLOGÍA >> semiótica + señalética” (Orozco, pág. 26)

**Semiótica:** “Ciencia que estudia la vida social de los signos”.  
(Jorge, 2007, pág. 161)

“(…) teoría de los signos, y cuyo propósito es estudiar los conceptos básicos y generarles que atañen a la problemática signica. Según esto, a la semiótica le corresponde verificar la estructura de los signos y la validez que puedan tener en las percepciones culturales, procurando, además, enfrentarse con explicaciones teóricas que den razones coherentes de esos

fenómenos que involucran la comunicación humana”. (Zecchetto, 2002, pág. 10)

La semiótica, busca ser entendida por todo tipo de público y estimular conductas en él. Dicho estudio es llamado conducta semiótica, la cual establece tres campos, dependiendo del tipo de información que esta establezca. Es así como encontramos:

- **Información directa:** Este tipo de conducta se produce cuando hay un intercambio de información perteneciente a un mismo código en el cual hay feedback o una respuesta directa del mismo tipo.
- **Información unilateral:** Este tipo de información, es realizada cuando sólo se emite por un solo lado, es decir, no existe respuesta directa por parte del receptor. Tal es el caso de los paneles o publicidades tradicionales, las cuales sólo emiten el mensaje y no pueden recibir una respuesta directa inmediata.
- **Información inocua:** Este tipo de información se da cuando el mensaje es subjetivo, es decir está abierto a cualquier representación del mensaje. Si bien es cierto depende como haya sido enviado por el emisor, el receptor también juega un papel muy importante dependiendo de cómo lo identifique o interprete. Tal es el caso de las obras de arte, las cuales están sujetas a la mente del emisor (artista) y a la libre representación del receptor.

**Campos de la semiótica:** La semiótica, está atada a la emisión de signos, y ellos dependiendo de cuál sea su tipo o género, generan y portan información la cual, la convierte en parte de un campo muy amplio. Para poder especificar y ahondar en ella, se debe establecer los campos para poder hacer una segmentación precisa:

**A. Campos de la semiótica general**

- a. Zoosemiótica.
- b. Paralingüística.
- c. Cibernética.
- d. Biónica.
- e. Cinética.
- f. Lenguajes formalizados.

**Otros campos de la semiótica general:**

- a. Señales olfativas.
- b. Comunicación táctil.
- c. Códigos del gusto.
- d. Semiología médica.
- e. Lingüística (campo de las lenguas naturales)
- f. Códigos musicales.
- g. Lenguas escritas.
- h. Semiótica de la trama.
- i. Estructura narrativa.
- j. Códigos culturales.

- k. Sistemas de comportamiento y de los valores personales.
- l. Alfabetos ignorados.
- m. Códigos secretos.
- n. Retórica.
- o. Códigos científicos.
- p. Simbología técnica industrial para el manejo de equipos personalizados.
- q. Simbología técnica para el manejo de equipos domésticos y de oficinas.
- r. Simbología de informática y e ingeniería de computación.

#### **B. Campos de la semiótica visual**

- a. Señales altamente convencionales.
- b. Sistemas cromáticos.
- c. Uniforme.
- d. Sistemas audiovisuales.
- e. Sistemas verbo visual.
- f. Sistemas cartográficos.
- g. Códigos estéticos.
- h. Códigos gráficos.
- i. Códigos científicos.

#### **La semiosis**

“Constituye el proceso de funcionamiento de los signos para transmitir un significado”. (Orozco, pág. 31)

Esta posee cuatro elementos principales:

- a. Signo o significante gráfico.
- b. Significado.
- c. Intérprete.
- d. Interpretación.

### **Semántica**

La semántica estudia los aspectos del significado, interpretación o sentido de los signos lingüísticos, símbolos, expresiones, palabras o expresiones. “En nuestros días. El término semántica se aplica a todos los signos y símbolos que son portadores de mensajes de esta manera se establece la relación gráfico – significado”. (Orozco, pág. 33)

Su meta principal es analizar los conceptos involucrados con el significado, infiriendo en el ¿qué?, ¿con qué?, ¿para qué? Y controlando metodológicamente la formalidad o figuratividad de los elementos gráficos para que sean precisos en su notación y significado.

Consta con tres partes importantes para su estudio: significante, significado y función.

En cuanto al significante podemos encontrar que tiene dos tipos: el significante icónico, que tiene un significado directo y denota directamente a un determinado sujeto. Y el significante simbólico busca representar una forma ya conocida y real, pero su significado es convencional.

#### **2.3.6. Flecha**

“Son, sin duda, elementos muy determinantes en la composición de una señal o un directorio, dado que muestran la dirección a seguir hacia el lugar indicado. Son imprescindibles junto a la parte tipográfica o pictogramas en cualquier señal de tipo direccional”. (Orozco, pág. 47)

Comenzaron siendo representados por la mano indicando la dirección a seguir con el dedo índice en Francia, hasta llegar a la abstracción de hoy en día. Hay un sinnúmero de maneras de representar una flecha y es el elemento más importante dentro de la señalización y la señalética.

#### **2.3.7. Ícono**

Es la representación figurativa o abstracta según haya sido la planificación del proyecto de algún objeto del entorno, es decir es una representación que posee semejanza con el referente representado, mayormente atribuido a fotografías, estatuas, pictogramas, etc.



### **2.3.8. Pictograma**

Es la representación sintetizada de un objeto o forma de la naturaleza o por el hombre para poder ser identificado y dar un mensaje de manera inmediata y precisa.

El pictograma es parte importante de la señalética, ya que es el principal emisor del mensaje que esta busca manifestar. A lo largo de los años a sufrido un sinnúmero de cambios y ha sido legislado por el AIGA para su correcto uso y aplicación en determinados recintos de recorrido y reconocimiento mundial. Por otro lado y dependiendo de la naturaleza del proyecto en que se esté trabajando, el pictograma puede variar, siempre y cuando tenga una armonía con la identidad corporativa y visual que se maneje en el local donde será ubicado.

Por el hecho de ser una síntesis, no quiere decir que para la realización de un pictograma se tenga que llevar a la más mínima expresión en mancha del objeto que se busca representar, se debe tener cierto criterio al realizar este tipo de formas ya que una síntesis excesiva de la realidad que se busca representar, puede terminar en una sombra que no represente al objeto en sí y termine confundiendo al receptor y no cumpla la función para la que fue realizado ocasionando problemas en lugar de solucionarlos.

Podemos clasificarlos en los siguientes campos de desarrollo:

- a. Espacios urbanos.**

- b.** Vías de circulación.
- c.** Transporte.
- d.** Eventos.
- e.** Servicios sociales.
- f.** Industria.
- g.** Comercio.
- h.** Esparcimiento.
- i.** Administración pública.
- j.** Empresas privadas.

También se desarrolla en tres clases diferentes:

- a.** Los pictogramas naturalistas que son los que representan siluetas humanas u objetos de la naturaleza, cuya comprensión no requiere un aprendizaje previo ya que su comprensión es inmediata.
- b.** Los que a primera vista no son comprensibles ya transcurren dentro de alguna especialidad o concepto de aprendizaje superior o previo, como los pictogramas de indicación en la cabina de conducción de algún vehículo.
- c.** Los que derivan de signos abstractos y para poder comprenderlos, requiere de un proceso de aprendizaje. Estos en su mayoría están destinados a receptores técnicos especializados y manejan un lenguaje especializado dependiendo de la especialidad que maneje como profesional.

### **2.3.9. Mensaje**

El mensaje es el objeto de la comunicación por el cual se da un intercambio de ideas. Para la correcta entrega de un mensaje, juegan un papel importante el emisor (persona u objeto que entrega el mensaje), el receptor (individuo que recibe el mensaje), el código en el que fue enviado y el entorno en el que se encuentran, depende de este último que el mensaje llegue correctamente al receptor y que los ruidos naturales o artificiales del ambiente no interrumpen la comunicación.

#### **2.3.10. Tipografía**

Es común encontrar definida a la tipografía como el arte y técnica del correcto manejo de “tipos” para crear productos de impresión. Tal y como dice Stanley Morrison en, Principios Fundamentales de Tipografía, salvo que él enfatiza a lo concerniente en repartición de espacios y organización e tipos para que el lector pueda tener una idea clara y precisa de lo que dice en el texto.

Cumple una función lingüística, la cual corresponde a la representación gráfica del lenguaje de un sistema de signos y códigos con una representación fonética en un determinado ámbito social; Así mismo como una representación semántica, la cual hace referencia al significado que posee cada palabra.

Para una correcta selección tipográfica dentro de un sistema señalético, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a.** Conocimiento de fuentes tipográficas.
- b.** Adecuación al manual de identidad corporativa gráfica.

- c. Disponibilidad de fuentes.
- d. Gusto o moda.

Del mismo modo, la tipografía presenta variantes visuales como son:

- a. Familias tipográficas.
- b. Forma.
- c. Inclinación.
- d. Peso.
- e. Ancho.
- f. Color.
- g. Superficie.
- h. Legibilidad.

### **2.3.11. Color**

“El color en sí no existe, no es una característica del objeto, es más bien una apreciación subjetiva nuestra. Por tanto, podemos definirlo como, una sensación que se produce en respuesta a la estimulación del ojo y de sus mecanismos nerviosos, por la energía luminosa de ciertas longitudes de onda”. (Bernicárlo, pág. 3)

El color tiene un papel importante dentro de la señalización, ya que lleva información y crea sensaciones ópticas.

“Obedece ciertos criterios de identificación de contraste, de integración, de connotación y de pertenencia a un sistema global

(...) El color debe ser un factor de integración entre la señalética y el medio ambiente, destacando la información". (Orozco, pág. 76)

La percepción del color está fuertemente ligada con la forma y superficie en la que este se aplica. Así mismo juega un papel importante la gama de colores con la que se trabaja, ya sean cálidos, fríos, terrosos o pasteles, no siempre pueden generar la misma impresión, ya sea en una forma ondulante o una que posea aristas, dicho esto es totalmente razonable pensar que para lograr una buena señalética, se tiene que lograr la buena complementación de ambos para poder generar piezas que manejen una armonía, llamen la atención y sean agradables para el receptor para no aturdirlo y el mensaje llegue de manera correcta.

### **Carácter psicológico de los colores:**

Cada color posee un carácter psicológico el cual muchas veces varía dependiendo de la cultura en la que se encierra, pero lo más genérico es lo siguiente:

- a. **Negro:** Representa la oscuridad, es compacto e impenetrable, en las culturas occidentales representa luto o muerte. También se le relaciona a la distinción, nobleza y elegancia.
- b. **Blanco:** Genera sensación de vacío debido a que representa la ausencia del color. En oriente es este a quien se le atañe la simbolización del luto. Proporcionar un efecto refrescante y antiséptico y a la luz propia.

- c. **Gris:** No posee carácter autónomo, se le evoca a la expresión neutra del alma, simboliza indecisión y falta de energía, se le atañe también a la vejez, miedo y muerte cercana, en otros contextos simboliza suciedad, monotonía y depresión.
- d. **Amarillo:** Es el color más luminoso, sonoro y brillante, representa juventud, vivacidad y extroversión, especialmente en sus tonalidades más claras. Si se le combina con rojo transmite una sensación de calor, si se le añade verde enfermedad. Se le relaciona con la cosecha y en señalización se le utiliza para las señales de alto debido a la alta capacidad de llamar la atención que posee.
- e. **Rojo:** Significa fuerza, vivacidad, virilidad, masculinidad y dinamismo, alude a la indiscreción, brutalidad, es exaltado y enervante. También se le atañe mucho a la pasión, la seducción y el amor, así como en su contraparte a la sangre y violencia. Es el color cálido por excelencia, posee un carácter fuerte y dependiendo de sus combinaciones puede denotar distintas sensaciones que llaman al instante al ojo humano. En señalización es empleado para señales restrictivas y que necesiten urgentemente ser captadas por el receptor.
- f. **Azul:** Color profundo y femenino, alude a la tranquilidad, suavidad y frescura e higiene, expresa madurez, seriedad y seguridad por lo que es preferido por las personas adultas y las compañías monetarias. Si se le exhibe en una tonalidad

más clara, denotará indiferencia y aludirá al sueño. En señalización se le emplea en señales informativas.

- g. Verde:** Es un color tranquilo, asociado con la esperanza, la tranquilidad y la naturaleza. Si en su combinación predomina el amarillo, su carácter será fuerte y decidido, mientras si predomina el azul será serio, apaciguado y tétrico. En señalización también se le usa en señales informativas.
- h. Violeta:** Simboliza misterio y meditación. Se le atañe mucho al lujo y la clase social alta. Es triste y melancólico. Cuando se acerca más al lila, se vuelve triste, ligero y asociado a la magia.
- i. Anaranjado:** Expresa radiación, alude al apetito y es acogedor, en señalización se le usa en señales de alerta y preventivas.
- j. Rosado:** Es más tímido y romántico que el rojo, alude a la ternura, suavidad e intimidad. Simboliza feminidad y afectación.
- k. Turquesa:** Es frío y fresco, alude a la naturaleza, indica fuerza y al fuego interno.
- l. Lila:** No es tan intenso como el violeta, evoca recuerdos de la infancia, sueños y un mundo de fantasía.
- m. Café:** Simboliza el trabajo cotidiano y la vida sana, alude a bebidas energéticas y da impresión de compacto y útil, no es vulgar ni brutal.
- n. Colores pasteles:** Denotan suavidad e infancia, son acogedores y relucen una atmósfera íntima.

En el color tiene un papel muy importante el valor, contraste e intensidad. Con el valor se refiere al código que el color tiene, es más aplicado a los métodos de impresión y las combinaciones que se le dan en las piezas gráficas para hacer que un color resalte más sobre el otro. En cuanto al contraste nos referimos a la luz que es aplicada en los colores, mucho más si estos comparten espacios con otros y se usan para unificar una pieza. Y la intensidad es la fuerza con la que el color es presentado, mientras más puro el color se encontrará más saturado, llamará mucho más la atención pero puede resultar incómodo y mientras más bajo sea, puede aburrir o pasar desapercibido.

#### **2.3.12. Identidad corporativa**

Es la manifestación física de la marca en una empresa, es realizada en base a la marca y por consiguiente debe compartir una armonía con esta. Debe estar representada dentro de la empresa en todos los ambientes y en su mayoría de utensilios de uso, posee formas que la diferencian del resto y una gama de colores propios que la hacen peculiar a con las demás empresas del mismo u distinto rubro.

Todo proyecto de señalética debe acomodarse a la identidad corporativa de una marca, ya que debe tener una armonía con el ambiente, realzar a la marca y publicitarla a con el medio.



## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Trayectoria cualitativa**

La presente investigación es de tipo cualitativa, ya que se preocupó por analizar los factores que afectan a las personas en su desenvolvimiento en la MPL y a su vez como reaccionante ciertos mensajes brindados por esta en cuanto a la ubicación de ciertas áreas.

### **3.2. Enfoque seleccionado**

Es una investigación crítica propositiva ya que describió, analizó y expuso una propuesta que consistió en la búsqueda de información y la posible solución para el sistema señalético de la MPL, del mismo modo se consideró de suma importancia la propuesta de un plan señalético para la comodidad del usuario y tener una correcta ubicación de espacios dentro de la institución que logre su adecuado desenvolvimiento en las distintas instalaciones de la municipalidad.

### **3.3. Objeto de estudio**

La desorientación de los usuarios internos y externos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

### **3.4. Sujetos participantes**

Los sujetos que participaron en el presente proyecto de investigación fueron:

- a.** Visitantes: Son todas aquellas personas externas que buscan ingresar a la municipalidad para satisfacer una duda o buscar cierta información.
- b.** Trabajadores de servicio: Todo personal de limpieza que labore dentro de las instalaciones de la institución.
- c.** Seguridad: Todo aquel personal encargado de la seguridad y material de la municipalidad, ya que ellos deben tener el conocimiento de cada ambiente que posee la institución para poder desenvolver su función correctamente.
- d.** Administrativos: Dícese de todas aquellas personas que laboran dentro de la municipalidad.

### **3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la siguiente investigación se tomaron en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos.

#### **3.1.1. Métodos de investigación**

Para poder analizar la señalética de un local, fue crucial y primordial la observación de los flujos de las personas, es decir como recorren la municipalidad, qué lugares concurren más, si logran identificarlos correctamente y cómo es su comportamiento cuando son personas que ingresan por primera vez a la institución, que actividades realizan cuando no encuentran el lugar buscado, etc.

En la presente investigación se consideraron los siguientes métodos de investigación:

- a. Analítico:** Se considera el método analítico, ya que se observó, evaluó y estudió el comportamiento de los usuarios de la MPL en cuanto a su desplazamiento en las instalaciones de la misma. Esto se logró por medio de la aplicación de encuestas, entrevistas y registro fotográfico, que ayudó a la recopilación de datos y al estudio de los factores que afectan el flujo humano dentro de la institución y determinó si es necesaria una implementación de una señalética adecuada para la institución o si la señalética con la que cuenta es suficiente para comunicar y guiar al usuario a donde debe dirigirse.

### **3.1.2. Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos, fue importante la documentación del análisis, ya sea por medio de apuntes, o documentación fotográfica, auditiva o grabada. Sin embargo lo más indicado para la presente investigación fue la documentación fotográfica y apuntes sobre los recorridos de la población edil.

### **3.1.3. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos a utilizados fueron:

- a.** La observación, del entorno y del flujo humano dentro de la MPL.
- b.** Encuestas, en físico a personas internas a la MPL.
- c.** Entrevista con experto sobre el tema de señalética.

### **3.6. Procedimiento para recolección de datos**

Para llevar a cabo la recolección de datos de la presente investigación, se tomó en cuenta lo siguiente:

1. La observación como parte principal de todo este procedimiento, ya que por medio de esta se pudo determinar ciertos factores de flujo y si la señalética es óptima o no.
2. La documentación fotográfica, es la recopilación de pruebas fotografías donde se demostró si la señalética es funcional o no. Dicha recopilación se realizó dentro del recinto edil, lugar donde se encuentran ubicadas las señales, las cuales serán fotografiadas para luego ser evaluadas y determinar si logran comunicar y guiar al usuario.
3. Fichas de observación, se realizó una ficha, donde se plasmó todo lo observado y documentado anteriormente, para poder archivar dichos datos, los cuales fueron necesarios para el análisis de los mismos.
4. Elaboración y aplicación de encuestas dentro de las instalaciones de la MPL. Se aplicaron a cada uno de los sujetos de investigación, 10 como mínimo (de cada uno) para poder determinar cómo se siente el usuario a con la señalética de la MPL y cuáles son las carencias que se necesitan cubrir con más urgencia.
5. Recopilación de datos de la encuesta, después de realizar las encuestas, se procedió a la recopilación y clasificación de los datos, los cuales se adjuntaron a la tesis para proceder al análisis.

6. Análisis de datos de la encuesta, es aquí donde toda la información recopilada anteriormente fue analizada para proceder a determinar si es necesaria la propuesta de un nuevo sistema señalético para la MPL. Y también ayudó a elaborar las preguntas para la entrevista con el especialista en señalética.
7. Planteamiento de las preguntas para la entrevista con el especialista. En este paso, se plantearon las preguntas a realizadas a un especialista, las cuales dependieron de los resultados obtenidos anteriormente y ayudaron a determinar si es correcto proponer un nuevo sistema señalético para la institución o no.
8. Entrevista con el especialista, en esta entrevista se estableció la importancia de un sistema señalético en una institución gubernamental como es la MPL. En dicha entrevista el especialista expuso su punto de vista en cuanto a la señalética de la MPL y ayudó a confirmar si es necesaria la propuesta que se quiere realizó. Dicha entrevista fue documentada.
9. Conclusiones de la encuesta con el especialista. Después de realizar la encuesta, se obtuvieron conclusiones sobre la importancia de la señalética donde se determinó si es necesaria una propuesta o no. Dichas conclusiones, se adjuntaron también a la tesis.
10. Elaboración de un input donde se estableció el estado en el que se encuentra la señalética para poder pasar al desarrollo de un manual más adelante.

### **3.7. Procedimiento de análisis de datos**

En base a los instrumentos utilizados en el siguiente proyecto de investigación, usando el método analítico en cada uno de ellos, se utilizó la ficha de observación para analizar todos los datos obtenidos en el trayecto de la investigación, y se sometió a un análisis, también las encuestas y entrevista para poder determinar si el programa señalético de la MPL cumple su función correctamente o es necesario un planteamiento del mismo.

### **3.8. Principios éticos**

La presente investigación es un proyecto original, por lo tanto los datos obtenidos y redactados en su totalidad tienen una base científica, ya que se encuentran basados en citas bibliográficas y antecedentes extranjeros de fuentes científicas, garantizando que la presente investigación es auténtica y transparente.

### **3.9. Criterios de rigor científico**

En el presente proyecto de investigación, se viene siguiendo de manera ordenada los procesos del método científico, comenzando por la identificación y el planteamiento del problema, la búsqueda y revisión de textos, como tesis y artículos científicos y búsqueda de bibliografía, para en un futuro, realizar el análisis ya planteado por medio de encuestas,

entrevistas y recolección de datos, para luego analizarlos y presentar los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **4.1. Análisis y discusión de los resultados**

De acuerdo con los instrumentos aplicados, se analizaron los datos obtenidos en:

- Fichas de observación.
- Entrevista con el experto.
- Encuestas al público de MPL.

#### **4.1.1 Ficha de observación:**

**Lugar:** MPL

**Fecha:** 18 de julio 2016

**Hora:** 8:00 am

**Objetivo:** Observar el comportamiento de los usuarios de la MPL a con el desplazamiento, ubicación y flujo en los principales recorridos de la MPL.

Así mismo, se observará que medidas toman, o que acciones realizan para poder ubicarse dentro de la institución.

#### **4.1.2. Entrevista con el experto**

El arquitecto Oscar Nieto de la MPL, manifestó lo siguiente:

**Pregunta número 1:** ¿Cuánto tiempo lleva usted estudiando la señalética?:

Son cerca de 8 años. Hemos requerido el tema de señalética, pero recién se ha implementado y se puede decir hace unos 3, 4 años por



lo menos, uno de sujeción de directorio, pero requerimos señalética más o menos hace unos 8 años, que es lo que estamos requiriendo.

**Pregunta número 2:** ¿Por qué usted cree que no se toma en cuenta la señalética en las municipalidades?

No tienen presupuesto, que es lo que yo te digo desde el principio que hemos conversado, lo toman como algo secundario, pero es importantísimo, sobre todo para el visitante. Pero por un tema de presupuesto, y una buena señalética, requiere un esfuerzo regular y quedaría unos 5, 6 años...

**Pregunta número 3:** ¿Qué brinda un sistema señalético efectivo?

Ubicación y una dirección exacta, ¡Sobre todo a los visitantes ah! Yo sigo pensando en los visitantes porque hasta el funcionario ya se ubica, pero del visitante más que todo, no? Y el ordenamiento principalmente de la circulación, porque, una persona ve... La ubicación de tal o cual ambiente y directamente se dirigen,,es decir te ordena la circulación, sobre todo eso, del visitante.

**Pregunta número 4:** ¿Si la MPL decidiera implementar un sistema señalético usted lo consideraría más como una inversión o como un gasto?

Es inversión de todas maneras, te ayuda a dirigir y ordenar incluso el tránsito peatonal, el tráfico peatonal, es una inversión, ¡de todas maneras! Yo no lo veo como un gasto. Es necesario, que los edificios, los ambientes, las diferentes áreas estén señalizadas y ubicadas.

#### 4.1.3. Encuestas

Se encuestaron a 384 personas de las cuales 249 en la MPL, tanto de manera personal como virtual. De la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	94	36,9
Funcionario	50	19,2
Mantenimiento	45	17,3
Seguridad	60	23
Visitante	135	51,8
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Tabla 1 Ocupación. Fuente: Elaboración propia.

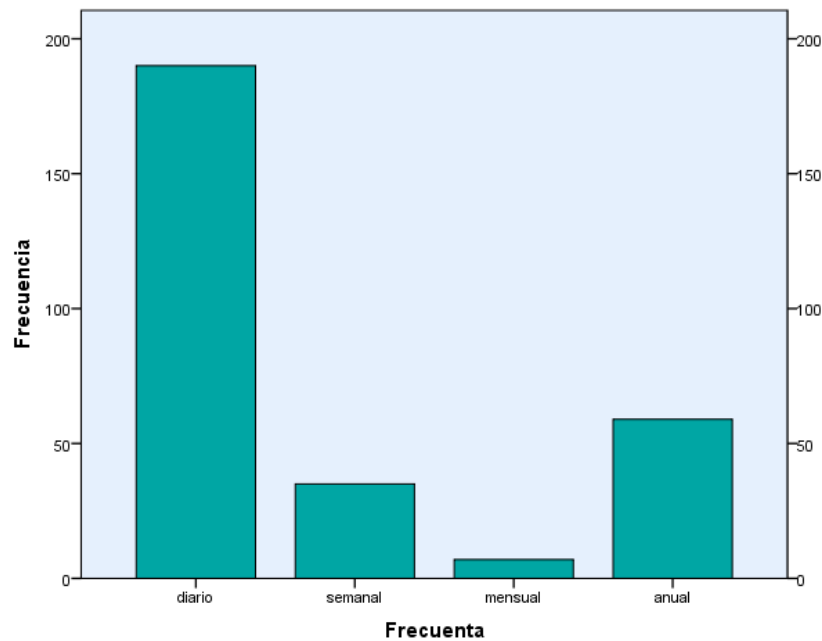


Gráfico 1 Ocupación. Fuente: Elaboración propia.

94 personas encuestadas eran administrativos.

50 fueron funcionarios.

45 personas eran de mantenimiento.

60 personas eran de seguridad.

135 fueron visitantes.

Con estos datos concluimos con que la mayor cantidad de personas encuestadas son visitantes, en segundo lugar estarían los administrativos, en tercer lugar se encuentran las personas de seguridad, en cuarto lugar los funcionarios siendo los más escasos, el personal de mantenimiento. Esto se debe a que al momento de realizar las encuestas, el personal de mantenimiento se presentaba reacio a ser encuestado puesto que en el mayor de los casos se

encontraban ocupados y denegaban la solicitud de resolver la encuesta y en los pocos que aceptaron, mostraban incomodidad porque pensaban que serían evaluados negativamente al resolver la encuesta. Muchas veces aunque se les explicaba el porqué de la encuesta y que no tenía nada que ver con evaluación sobre su desempeño laboral u alguna cosa parecida, seguían presentando dudas en cuanto a si lo que se les manifestaba era cierto o no.

Visita	Frecuencia	Porcentaje
Diario	190	65,3
Semanal	35	12,0
Mensual	7	2,4
Anual	59	20,3
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

*Tabla 2 Visita. Fuente: Elaboración propia.*

**Pregunta número 1:** ¿Qué tan seguido frecuenta la MPL

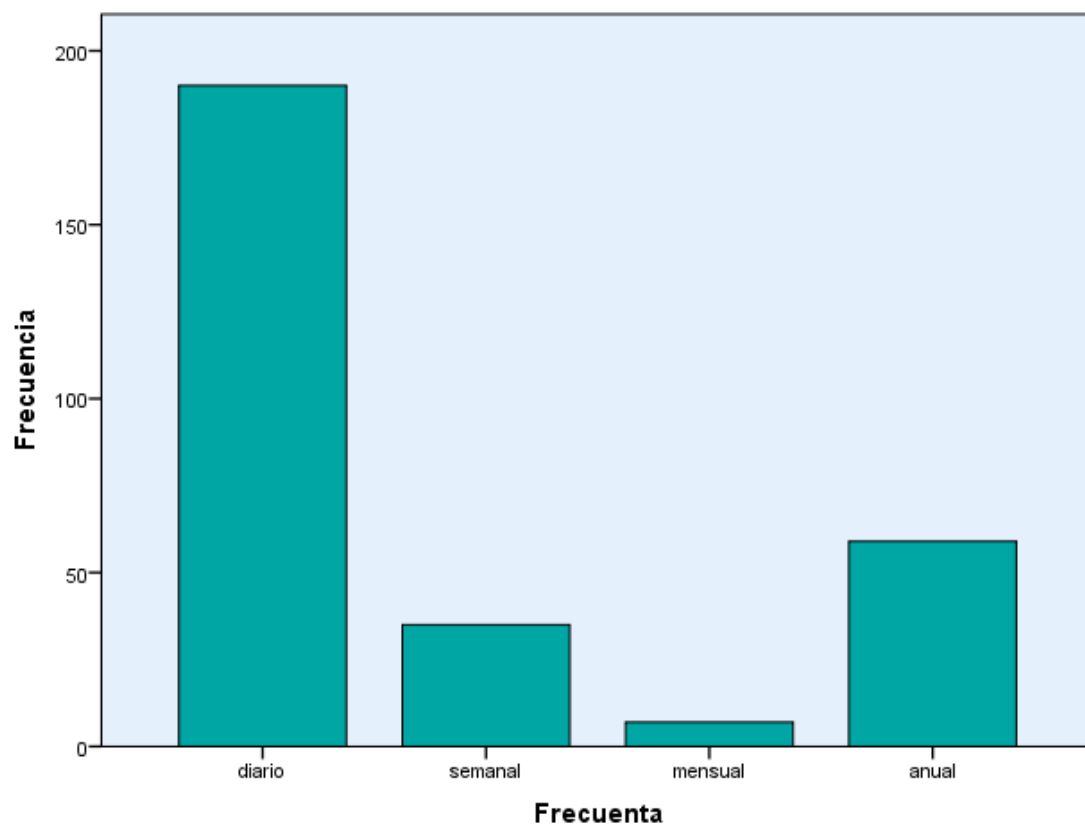


Gráfico 2 Visita. Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente apartado podemos observar la frecuencia con la que las personas visitan la MPL, entre ellas encontramos:

129 personas la visitan diariamente.

35 semanalmente.

7 mensualmente.

59 anualmente.

De esta manera, podemos concluir con que la mayoría de personas encuestadas, visitan diariamente la MPL, siguiéndole las personas

que la concurren anualmente, en tercer lugar las que la visitan semanal y por último mensual. En su mayoría, son los vecinos quienes se presentan a la MPL diaria o semanalmente.

**Pregunta número 2:** ¿Cuando ingresó por primera vez, tuvo problemas para ubicarse dentro de la institución?

Ingresó por primera vez	Frecuencia	Porcentaje
Para nada	41	14,1
Me resulto complicado	22	7,6
No sabía a donde ir	14	4,8
Tuve que pedir indicaciones	214	73,5
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

*Tabla 3 Ingresó por primera vez. Fuente: Elaboración propia.*

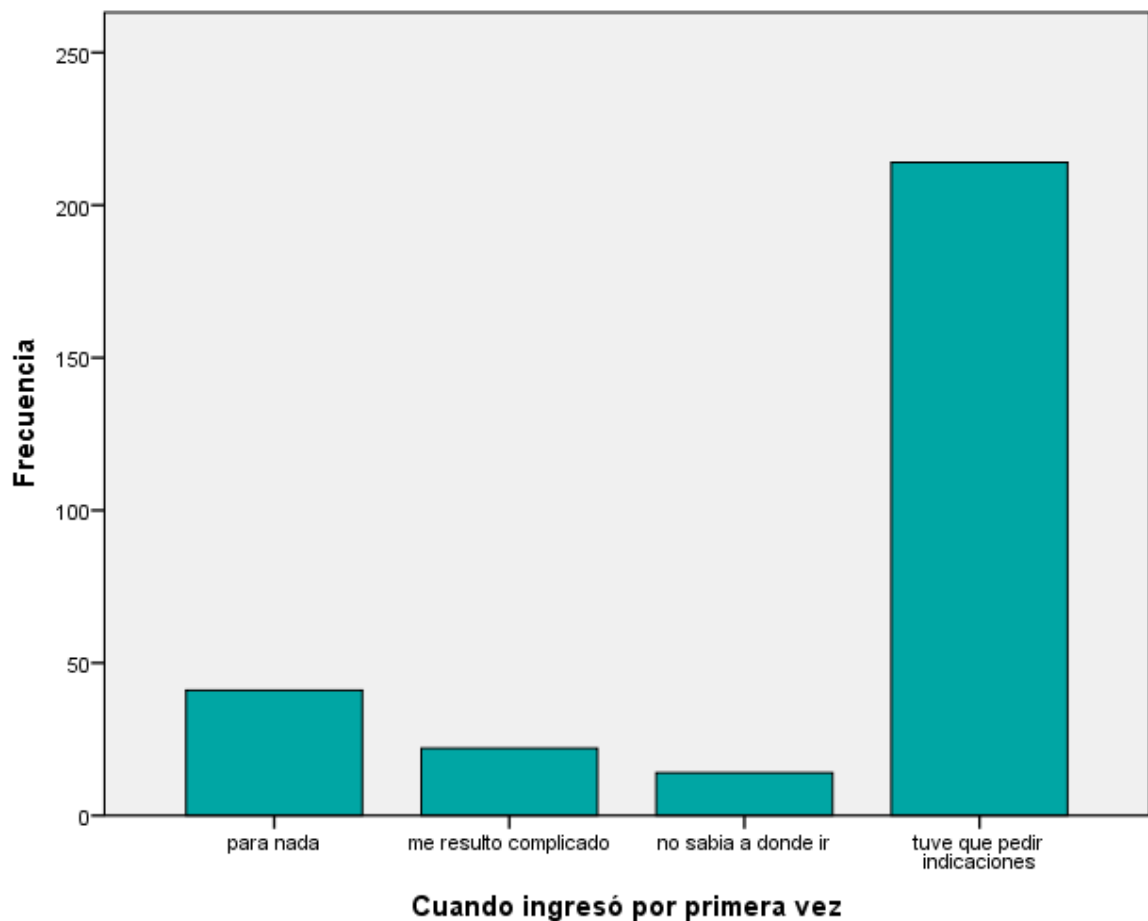


Gráfico 3 Ingresó por primera vez. Fuente: Elaboración propia.

41 personas no presentaron problemas al incorporarse por primera vez al edificio de la MPL. Esto se debe a que en su totalidad quienes marcaron esta opción fueron trabajadores de la MPL a quienes al ingresar se les mostró las áreas con las que esta contaba y por ende no sufrieron ningún problema de ubicación ya que no tuvieron opción a duda porque se les atendió de una manera distinta ya que eran personal contratado por la MPL.

A 22 personas les resultó complicado. Esto quiere decir que pudieron ubicarse, pero aun así tuvieron problemas para identificar los lugares a donde tuvieron que dirigirse, pero de uno u otra manera lograron por sus medios encontrar lo que buscaban y continuar con el propósito con el que ingresaron a la MPL.

14 personas marcaron la opción de: “No sabía a donde ir”. Esto quiere decir que no alcanzaron a recibir ninguna clase de información en absoluto. Al hablar con estas personas les pregunté que hicieron, mucho me respondieron que tuvieron que caminar a ver si encontraban algo que les indique en donde se encontraban y a donde podían dirigirse. Muchos otros me dijeron “Tuve que realizar la siguiente opción que está en tu encuesta”. Es esto lo que nos lleva a la siguiente opción, la cual es: “tuve que pedir indicaciones”, la cual fue marcada por 291 personas, muchas de las cuales me dijeron, “incluso los vigilantes daban mal las indicaciones porque no sabían dónde estaba el lugar a donde quería ir”.

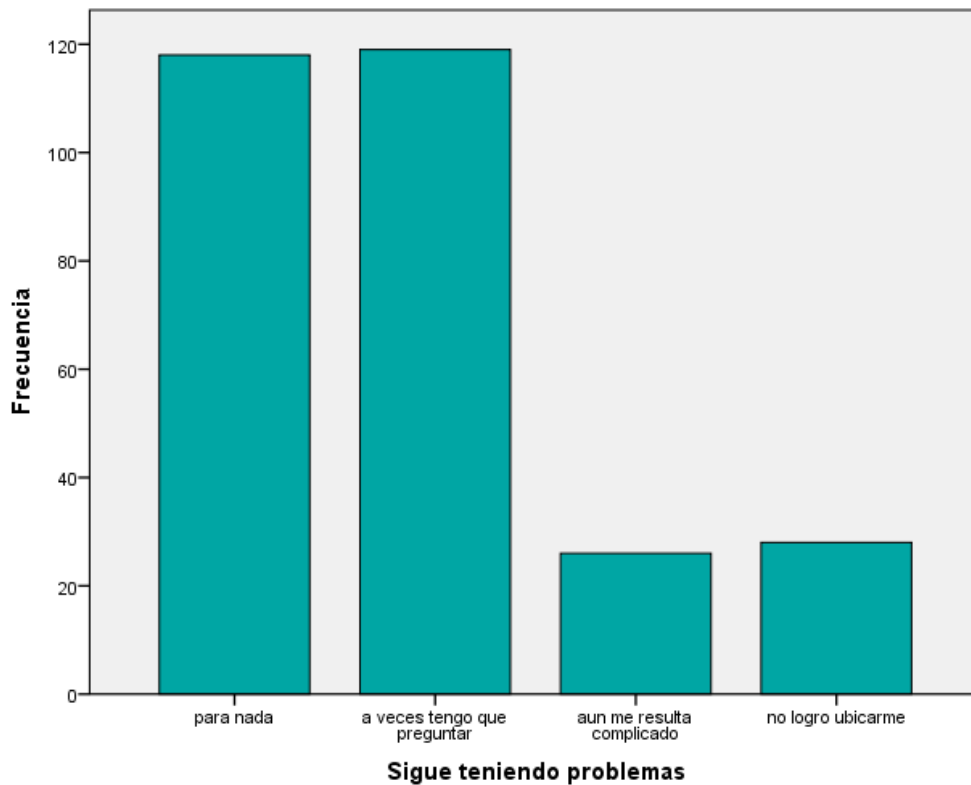
Después de esto, se puede concluir que en definitiva el problema existe y es bastante fuerte.



**Pregunta número 3:** ¿Sigue teniendo problemas para ubicar ciertos lugares de la MPL?

Sigue teniendo problemas	Frecuencia	Porcentaje
Para nada	118	40,5
A veces tengo que preguntar	119	40,9
Aun me resulta complicado	26	8,9
No logro ubicarme	28	9,6
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

Tabla 4 Problemas. Fuente: Elaboración propia.



118 personas encuestadas respondieron: Para nada, debido a que en su totalidad, estas personas ya tienen tiempo asistiendo a la institución y poseen conocimiento de la ubicación de las distintas oficinas y ciertas áreas con las que cuenta la MPL.

Aun así, 119 personas, incluyendo trabajadores de la misma MPL, respondieron la opción: A veces tengo que preguntar, por lo cual se puede deducir que no todos los usuarios del municipio pueden lograr ubicarse dentro de la misma, aunque ya tengan tiempo asistiendo a ella.

26 personas respondieron: No logro ubicarme. Lo cual no llega a concluir que aunque sea minoría existen personas que aún no logran comprender en su totalidad la composición y distribución arquitectónica de la MPL.

28 personas contestaron: No logro ubicarme. Lo cual significa que aunque se esté implementando señalética, no ayudan a las personas a ubicarse y la problemática sigue latente.

A continuación el gráfico donde se puede visualizar lo explicado anteriormente de una manera más gráfica.

Planteado lo anterior, se puede concluir que aunque 118 personas de las 291 encuestadas puedan ubicarse, es superado por las personas que presentan una necesidad de ubicarse dentro de la MPL.

Aunque en su mayoría sean visitantes quienes presentan esta incomodidad de la desubicación, esta también está presente en trabajadores de la misma y necesita ser resuelta.

**Pregunta número 4:** ¿Cuál cree usted que es el problema que genera la desubicación?

Problema	Frecuencia	Porcentaje
Falta de señalética	135	46,4
Mal manejo de señalética	39	13,4
Falta de información	89	30,6
No existe ningún problema de ubicación	28	9,6
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

*Tabla 5 Desubicación. Fuente: Elaboración propia.*

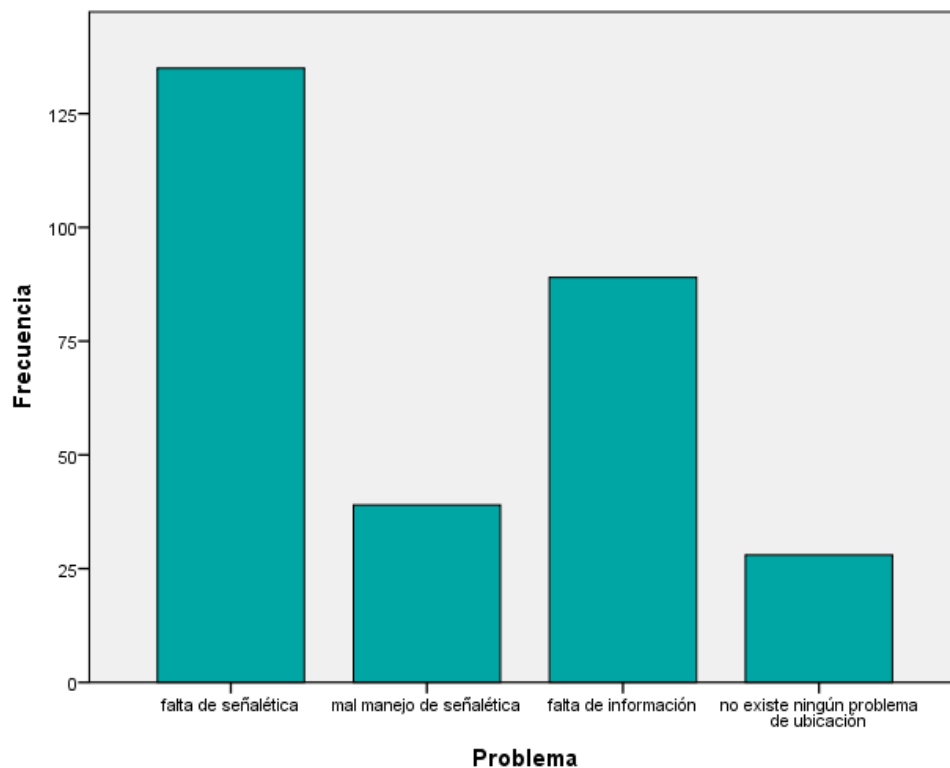


Gráfico 5 Desubicación. Fuente: Elaboración propia.

135 personas, respondieron que el problema es la falta de señalética.

39 que el problema era el mal manejo de la señalética.

89 la falta de información.

28 que no existe ningún problema de ubicación.

Las 135 personas que respondieron la primera pregunta, eran en su mayoría gente externa a la MPL, que manifestaron que nunca encuentran los lugares señalizados.

Los 39 que expusieron que el problema era el mal manejo de la señalética, eran en su mayoría trabajadores de la MPL que por el tiempo que llevan asistiendo a la institución tienen conocimiento de la misma y el tipo de rótulos que usa para marcar sus diferentes oficinas.

Los 89 que manifestaron la falta de información, eran en su mayoría administrativos, personal de seguridad y servicio. Los cuales al igual que la anterior coincidieron en que la señalética actual era deficiente.

Y por último quienes marcaron que no existe ningún problema de ubicación, eran en su mayoría administrativos y servicio, personas que ya llevan un tiempo considerable trabajando para la MPL y no necesitan señalética para poder ubicarse debido a que ya conocen la institución en su totalidad.

**Pregunta número 5:** ¿Considera que las señales ubicadas actualmente en la MPL son efectivas?

Efectividad	Frecuencia	Porcentaje
A veces	162	55,7
No logro entenderla	18	6,2
Nunca he visto una señal	83	28,5
Me confunde	28	9,6
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

Tabla 6 Efectividad. Fuente: Elaboración propia.

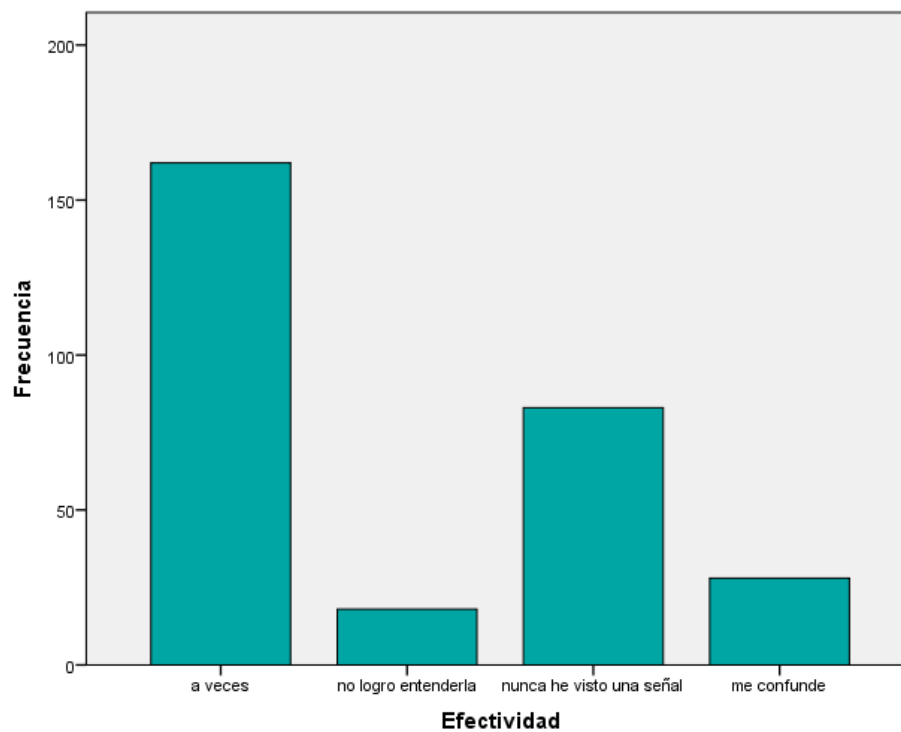


Gráfico 6 Efectividad. Fuente: Elaboración propia.

162 encuestados contestaron: A veces.

18: No logro entenderla.

83: Nunca he visto una señal.

28: Me confunde

Los 162 primeros, antes de marcar la opción mostraban duda o hacía un gesto de mirar hacia, arriba torcer la boca y mover la cabeza para luego decidir si marcarla o no. Muchos otros incluso me preguntaron “¿A veces no?” A lo cual simplemente les contesté que la respuesta debería ser a su criterio y que el encuestador no tenía que intervenir en la opinión que estos generen.

Los 18 que contestaron que no lograban entender la señalética, a diferencia de los anteriores fueron directos e incluso se mostraron un tanto serios al responderla, casi como si recordaran algo que no les fue grato en el pasado.

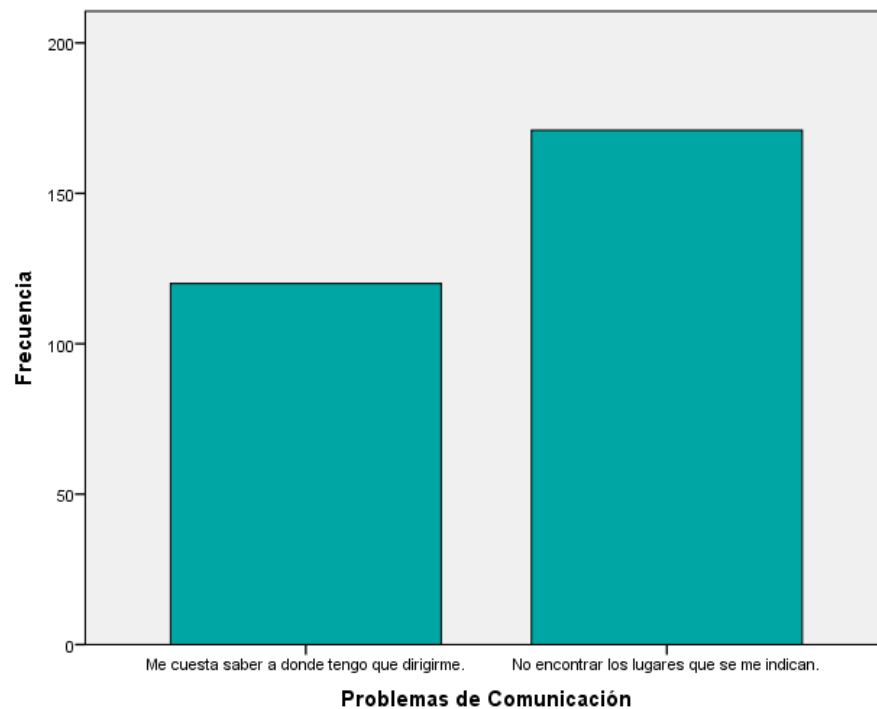
Sorprendentemente en el grupo de los 83 que respondieron que nunca habían visto una señal, se encontraron de todo tipo de público encuestado, tanto seguridad, servicio, administrativos como visitantes, presentaron este problema y lo marcaron de manera muy decidida.

Y por último los 28 que marcaron la última: Me confunde, fueron personas que incluso se mostraron un poco molestas. Y manifestaron que no entendían el porqué de eso ya que se encuentran en oficinas, despachos, en algunas áreas de servicio y no entienden el porqué de los mismos ya que no indican nada.

**Pregunta número 6:** La falta de señales ¿Le ha ocasionado algún problema de comunicación o relaciones humanas?

Problemas de Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Me cuesta saber a donde tengo que dirigirme.	120	41,2
No encontrar los lugares que se me indican.	171	58,8
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

*Problemas de comunicación. Fuente: Elaboración propia.*



*Tabla 7*

*Gráfico 7*

*Problemas de comunicación. Fuente: Elaboración propia.*



120 respondieron: Me cuesta saber a donde tengo que dirigirme.

171 que no encontraban los lugares que se les indicaba.

Estas preguntas fueron planteadas por la nueva señalética que se está implementando en la MPL. Si bien es cierto, muchas personas aún no logran identificarlas, pero estas son bastante incongruentes y confusas. Cosa que en lugar de solucionar el problema de ubicación, lo agrava. Esto lo prueba la totalidad de los encuestados que presentaban uno u otro problema de ubicación.

**Pregunta número 7:** ¿La falta de señales ha afectado su desenvolvimiento en su espacio laboral y de gestión?

Problemas en el Desenvolvimiento	Frecuencia	Porcentaje
Al principio	97	33,3
Aún me resulta confuso ubicar ciertos lugares.	98	33,7
Solo un poco	51	17,5
Para nada	45	15,5
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

*Tabla 8 Desenvolvimiento. Fuente: Elaboración propia.*

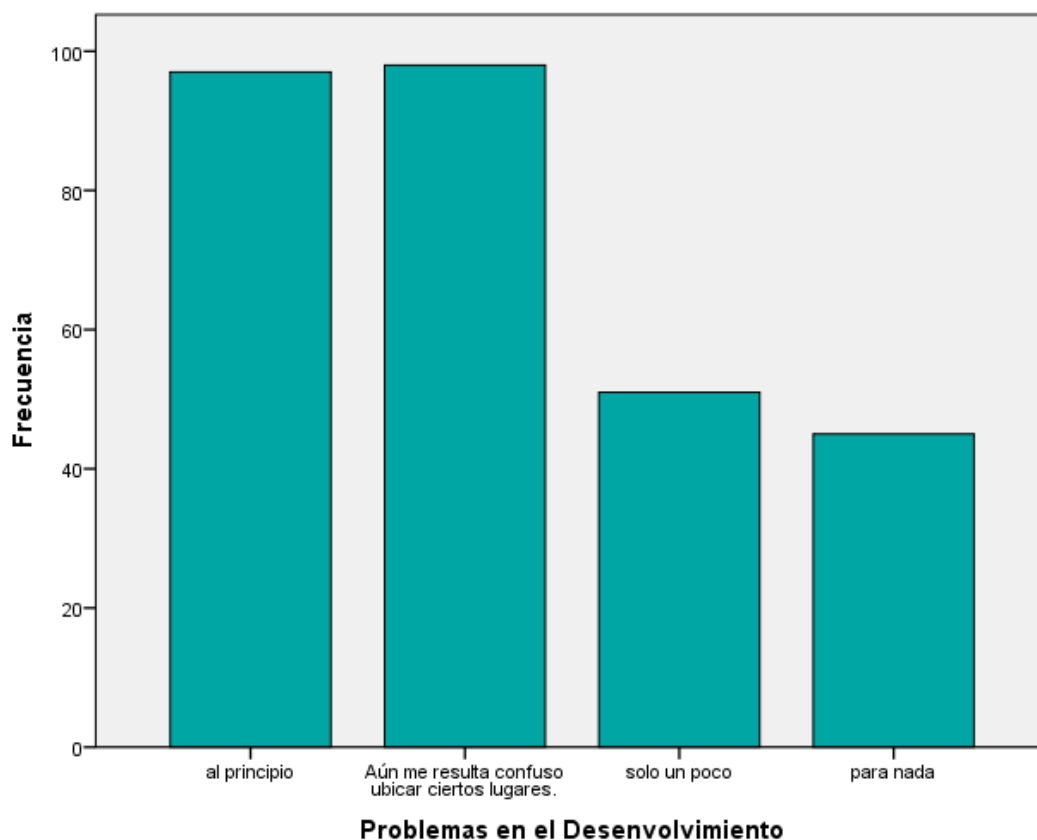


Gráfico 8 Desarrollo. Fuente: Elaboración propia.

97 personas marcaron: Al principio.

98: Aún me resulta confuso ubicar ciertos lugares.

51: Solo un poco.

45: Para nada.

Las 97 personas que marcaron la primera opción, ya están familiarizadas con la MPL por un periodo de tiempo considerable ya que muchas de ellas al contestar esta pregunta sonreían como si recordaran una anécdota que con el pasar del tiempo parecía divertida de los días cuando ingresaron a la institución por primera vez. Muy

diferente a los de la pregunta 6 ya que se mostraban serios, aparentemente sus vivencias habían sido bastante frescas por lo que aún les ocasionaba mal humor recordarlas.

Las 98 que respondieron que aún les cuesta ubicar ciertos lugares, fueron de todos los públicos encuestados, lo que demuestra que no todos pueden ubicarse correctamente en la MPL.

Quienes marcaron solo un poco, fueron de igual manera de todos los públicos encuestados, pero en su mayoría visitantes.

Y los 45, igual que en las anteriores preguntas donde tenían esta opción, personas que ya llevan un tiempo considerable en la MPL y no consideran que la institución presente deficiencias en esos sentidos.

Las siguientes preguntas fueron planteadas para evaluar la comodidad del usuario en cuanto a la implementación de un sistema señalético en la MPL. Estas fueron las respuestas a las preguntas planteadas.

**Pregunta número 8:** ¿Considera que un sistema señalético adecuado ayudaría a menguar los problemas anteriores?

Ayudaría a Menguar el Problema	Frecuencia	Porcentaje
No lo se	6	2,1
Tal vez	56	19,2
Creo que sería lo mejor	119	40,9
Por supuesto	110	37,8
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

Tabla 9 Menguar el problema. Fuente: Elaboración propia.

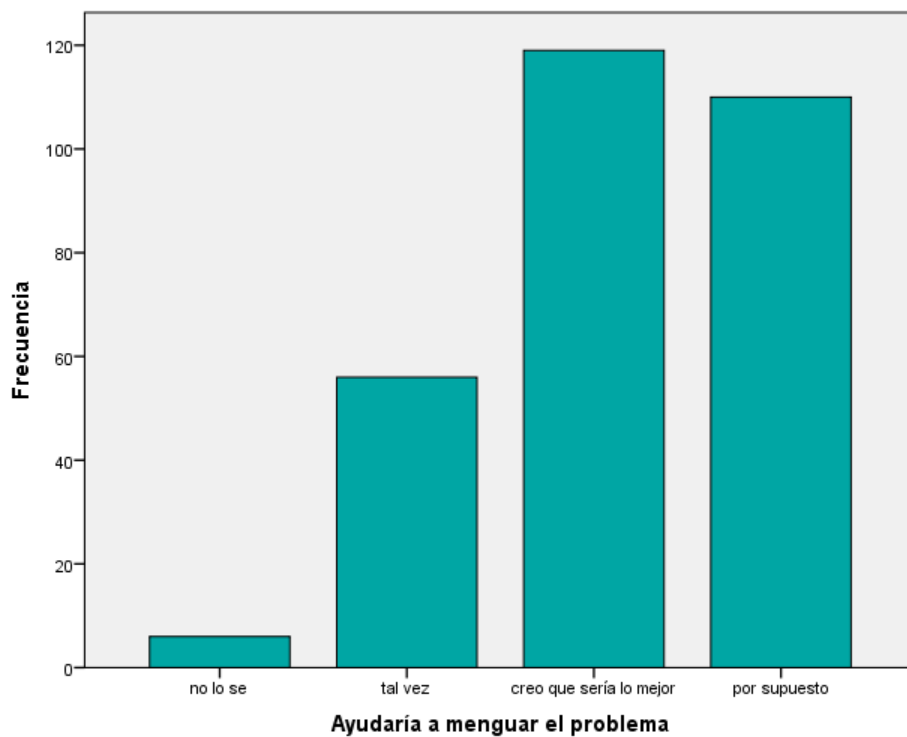


Gráfico 9 Menguar el problema. Fuente: Elaboración propia.

6 Personas marcaron: No lo sé.

56 Tal vez.

119 Creo que sería lo mejor.

110 Por supuesto.

Al responder las siguientes opciones, en su mayoría los encuestados no mostraron dudas, exceptuando claramente los a quienes respondieron las 2 primeras preguntas. Pero quienes marcaron las dos últimas, se mostraban bastante emocionados o felices por la idea de un sistema señalético óptimo para mejorar su ubicación y les brinde información precisa de los espacios con los que cuenta la MPL.

**Pregunta número 9:** ¿Cree Ud. que los usuarios externos e internos de la institución se ubicarían mejor si los espacios estuvieran correctamente señalizados?

se ubicarían mejor si los espacios estuvieran correctamente señalizados	Frecuencia	Porcentaje
No lo se	4	1,4
Tal vez	25	8,6
Creo que sería lo mejor	107	36,8
Por supuesto	155	53,3
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

Tabla 10 Ubicarían mejor. Fuente: Elaboración propia.

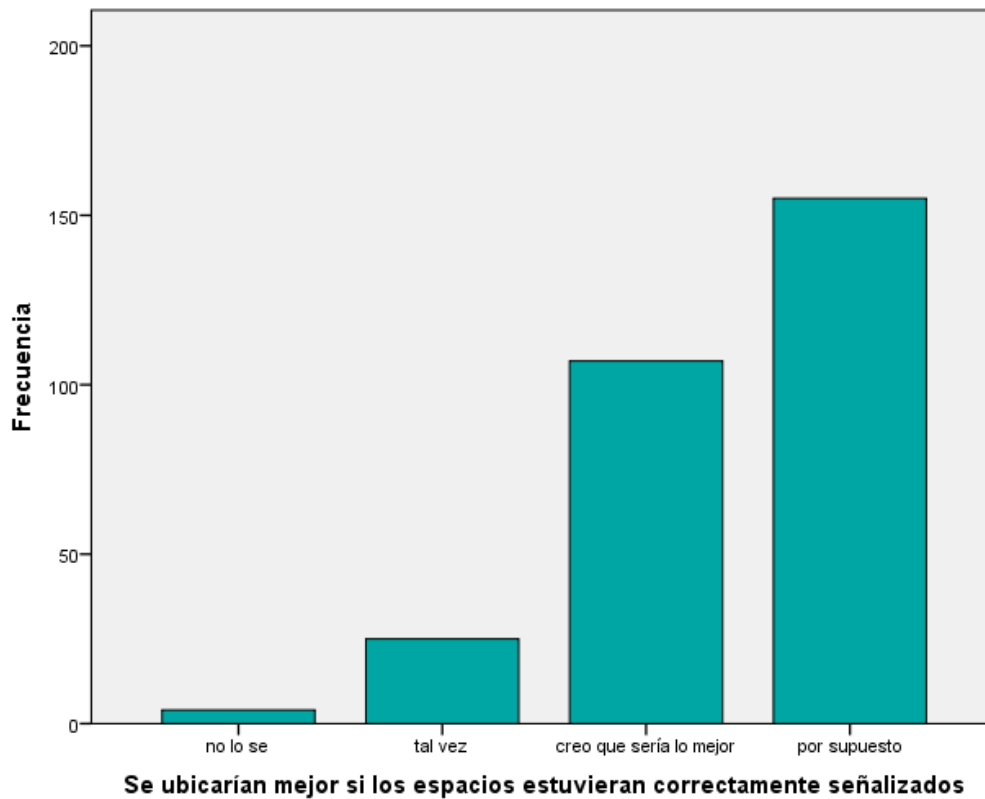


Gráfico 10 Ubicarían mejor. Fuente: Elaboración propia.

4 respondieron: No lo sé.

25 Tal vez.

107 creo que sería lo mejor.

155 Por supuesto.

De igual manera que la pregunta anterior, las únicas personas que presentaron duda fueron quienes respondieron las 2 primeras preguntas. Pero la mayoría se mostró bastante interesado en la idea

que la MPL brindara una mejor atención al usuario por medio de un sistema señalético apropiado.

**Pregunta número 10:** ¿Cree Ud. que la señalética mejoraría la imagen de la MPL?

Mejorar la Imagen de la MPL	Frecuencia	Porcentaje
No lo se	10	3,4
Tal vez	36	12,4
Creo que sería lo mejor	30	10,3
Por supuesto	215	73,9
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

Tabla 11 Imagen USS. Fuente: Elaboración propia.

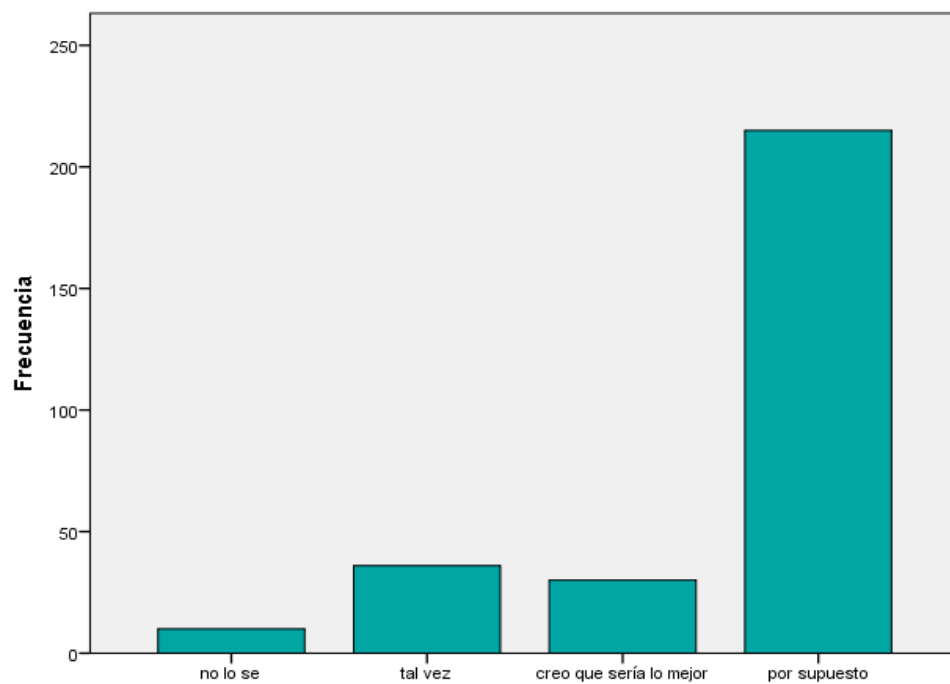


Gráfico 11 Imagen USS. Fuente: Elaboración propia.

Curiosamente en esta pregunta a diferencia de las 2 anteriores, la gran mayoría 215 participantes marcaron por la última opción, coincidiendo en que la imagen de la MPL se vería afectada positivamente si implementaba un sistema señalético apropiado para las personas que ingresen a la institución.

Las otras 3 opciones fueron abarcadas en 10 que marcaron: No lo sé, 36 tal vez y 30 en sería lo mejor.

**Pregunta número 11:** ¿Cree Ud. que la señalética aportaría a una mayor comodidad al usuario?

Comodidad al Usuario	Frecuencia	Porcentaje
No lo se	5	1,7
Tal vez	11	3,8
Creo que sería lo mejor	52	17,9
Por supuesto	223	76,6
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

*Tabla 12 Comodidad al usuario. Fuente: Elaboración propia.*



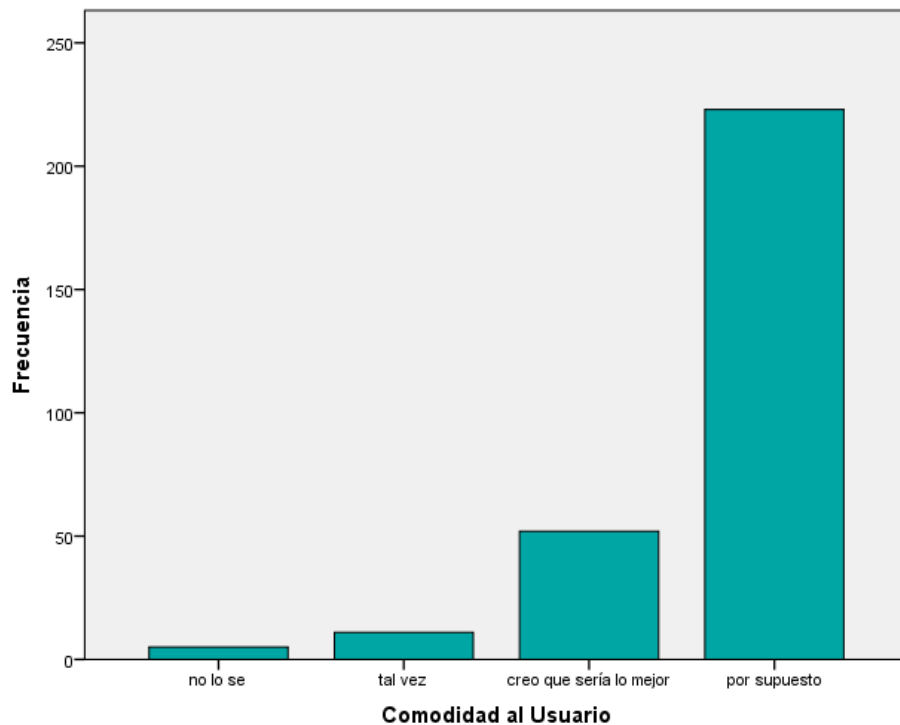


Gráfico 12 Comodidad al usuario. Fuente: Elaboración propia.

De igual manera que el anterior, la población encuestada coincidió por una notable mayoría (223 encuestados) en que la implementación de un sistema señalético dentro de la MPL, les otorgaría una mayor comodidad al momento de concurrirla.

Fueron sólo 5 personas quienes marcaron No lo sé.

11 tal vez.

52 Creo que sería lo mejor.

**Pregunta número 12:** ¿Considera Ud. que establecer un programa señalético en el plan estratégico institucional, ayudaría a la MPL a crecer como institución?

Ayudaría a la MPL a Crecer	Frecuencia	Porcentaje
No lo se	4	1,4
Tal vez	36	12,4
Creo que sería lo mejor	61	21,0
Por supuesto	190	65,3
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>

Tabla 13 Ayudaría a crecer. Fuente: Elaboración propia.

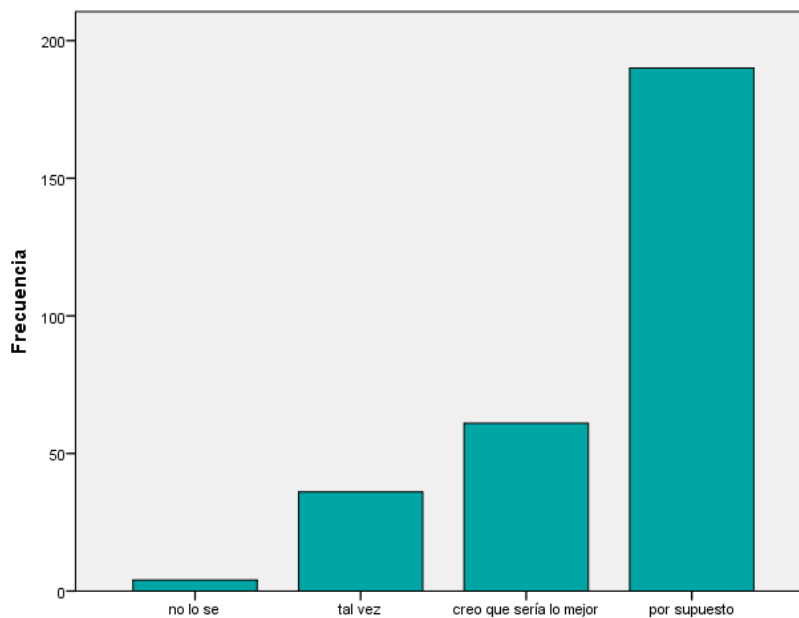


Gráfico 13 Ayudaría a Crecer. Fuente: Elaboración propia.

Esta pregunta era en sí dirigida para el personal que labora dentro de la institución, pero fue contestada por todos a los que se le aplicó la encuesta.

Sorprendentemente, la gran mayoría aplico positivamente y se obtuvo el siguiente resultado:

4 No lo sé.

36 Tal vez.

61 creo que sería lo mejor.

190 Por supuesto.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

### **5.1. Metodología desarrollo**

#### **5.1.1. Fase I**

Para el desarrollo de la propuesta del siguiente proyecto de investigación, se tomaron en cuenta además de la observación, el registro fotográfico y la aplicación de instrumentos, la realización de un input creativo (Anexo 6), en el cual se plantea y evalúa la condición en la que se encuentra la comunicación interna de la MPL, esta evaluación es vista desde el punto de un diseñador gráfico y la señalética, es decir: Cromática, forma, espacio, tipografía, composición, distribución, etc. Lo cual ayuda a determinar las condiciones en las que este sistema se encuentra, para luego pasar al desarrollo del manual.

#### **5.1.2. Fase II**

Para la elaboración del manual señalético (Anexo 7), se tomaron en cuenta los espacios ubicados en la ficha de observación, los cuales viene siendo: Puntos de conflicto (espacios donde las personas se aglomeran y necesitan estar señalizados para ayudar a su adecuado desplazamiento), la determinación del tipo de señal que irá en cada uno de ellos, y en la identificación de las áreas para la realización de pictogramas.

La elaboración de pictogramas, está sometida a la imagen corporativa del lugar o a un elemento repetitivo en esta. En el caso de la MPL por

el hecho de ser una institución que profesa la cultura, e imparte en su política identidad y proyectos sociales, ayudó a generar la idea del pictograma, la cual se desprende de la gráfica usada en la iconografía Moche, la cual tomó también la cultura Sipán.

El costo estimado para la instalación del sistema señalético propuesto es de unos S/. 35 000 nuevos soles.

En cuanto al registro de la propiedad intelectual, es una investigación original, ya que es creada por Marlo Roy Puccse López autor del presente proyecto, el cual puede ser vendido a la MPL, pero conservando la legalidad de la autoría que corresponde al diseñador que realizó el presente proyecto.

## **5.2. Recurso humano**

El costo de la elaboración del diseño de un sistema señalético es de: S/. 2 300 nuevos soles, los cuales corresponden a la investigación, la elaboración de pictogramas, directorios, trabajo de campo, elaboración de mapas y recorridos.

## **5.3. Materiales, equipos e instrumentos**

Los materiales, equipos e instrumentos están especificados en el manual señalético (Anexo 7).

#### **5.4. Normatividad**

La normatividad utilizada es la establecida internacionalmente por el por el AIGA, (American Institute of Graphic Arts) el cual establece una serie de signos para implementar en aeropuertos con la finalidad de ser universales y poder ser entendidos por personas de todo el mundo. (Anexo 8)

Del mismo modo, se usa la normativa dada por el INDECI para la señalización de seguridad, la cual es obligatoria, pero puede ser modificada por la línea gráfica que se está usando en el manual, ya que no pierde su esencia. (Anexo 9).

#### **5.5. Derecho de autor**

Esta investigación es original del autor de la presente tesis Puccse López Marlon Roy quien posee todos los derechos de autoría sobre el presente proyecto. Del mismo modo, dicha investigación puede ser cedida a una entidad pública o privada, por medio de la firma de un contrato, sin que el autor pierda derechos sobre su propiedad en dicha tesis.

## 5.6. Análisis económico

MATERIAL	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Plancha de Cold Roll 3 x 1m	1500	16.23	24450
Pernos de anclaje	5000	5.00	25000
Cable de acero	3 m	25	75
Gancho de acero	2	8	16
Impresión en vinil a full color	420	16	6720
<b>TOTAL</b>			<b>56261</b>

## **CAPÍTULO VI: CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Consideraciones finales**

Después de la aplicación y análisis de las encuestas realizadas, se determinó que el sistema de comunicación interna de la MPL no es eficiente. Por lo tanto es considerable proponer un diseño del sistema señalético, que sea adecuado y ayude al usuario a desenvolverse apropiadamente dentro de la institución.

Con los datos obtenidos en la ficha de observación se identificaron los distintos recorridos del palacio municipal y los problemas que radican en estos. Existen muchos puntos de conflicto en la MPL, por lo tanto es importante poder señalar dichos espacios para evitar la confusión y la buena circulación del tránsito humanos por estos ambientes.

Del mismo modo, con el análisis de los datos obtenidos en la ficha de observación, se lograron ubicar las distintas áreas con las que consta cada edificio del edificio consistorial. Para de esta manera determinar la clase de señalética a utilizar y la ubicación de los directorios y subdirectorios. En muchos casos la infraestructura de la MPL no ayuda a que el usuario pueda ubicarse correctamente, y debido a ello se plantearon los distintos tipos de señalética.



## **6.2. Recomendaciones**

Con la evaluación de los instrumentos hechos anteriormente, se recomienda un diseño urgente del sistema señalético actual de la MPL.

Antes de implementar un sistema señalético debe evaluarse lo anteriormente planteado en esta tesis, para de este modo la señalética sea efectiva. Ya que los sistemas señaléticos implementados hasta el momento son bastante deficientes y en algunos casos no ayudan a solucionar el problema, sino más bien lo agravan, provocando aún más confusión y desorden debido a estar mal colocados, ser poco visibles y dar mensajes erróneos.

Del mismo modo, hay que tener en cuenta que si el edificio consistorial crece o es modificado (Ya sea que se construya un nuevo edificio o se destruya otro, así mismo se cambie la posición de las oficinas), la señalética tiene que variar del mismo modo. Si bien es cierto que se busca que este tipo de sistemas sean duraderos, tienen que ser renovados junto con los cambios, ya que de lo contrario, se verán obsoletos y se recaerá o agravará el problema.

## REFERENCIAS

- Bernicárllo. (s.f.). Teoría del color. España: Netdissney.
- Costa, J. (1989). Señalética (2da ed.). Barcelona: España.
- Dictionary, F. (29 de abril de 2015). Free Dictionary. Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/semi%C3%B3tica>:  
<http://es.thefreedictionary.com/semi%C3%B3tica>
- Esteban, F. J. (2010). La medición del rendimiento comunicativo de las señales visuales en contextos interculturales. España: Ediciones Universidad Salamanca.
- Jorge, F. (2007). Glosario del Diseño. Argentina: Nobuko.
- Orozco, R. Q. (s.f.). Diseño de sistemas de señalización y señalética. Londres.
- Pointssing. (15 de Mayo de 2015). points. Obtenido de [pointssign.com](http://pointssign.com/):  
<http://pointssign.com/>
- Sipán, U. S. (24 de Mayo de 2015). Universidad Señor de Sipán. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://www.uss.edu.pe/uss/>
- Zecchetto, V. (2002). La danza de los signos (1ra ed.). Ecuador: ABYA-YALA.

- Gradecky N. (2010). Fundamentos de la comunicación para el desarrollo de un sistema de señalética en universidades latinoamericanas (Tesis de maestría). Universidad de Palermo. Argentina.
- Lapeña G. (2013). Señalética para la facultad de Bellas Artes de la universidad de Murcia. (Tesis de maestría). Universidad de Murcia. España.
- Caiza J. & Villacrés V. (2012). Diseño e implementación de señalética informativa interna en la universidad nacional de Chimborazo campus la dolorosa. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chimborazo. Ecuador.

## ANEXOS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ocupación.....	66
Tabla 2 Visita .....	68
Tabla 3 Ingresó por primera vez .....	70
Tabla 4 Problemas.....	73
Tabla 5 Desubicación .....	75
Tabla 6 Efectividad .....	78
Tabla 7 Problemas de comunicación .....	80
Tabla 8 Desenvolvimiento.....	81
Tabla 9 Menguar el problema .....	84
Tabla 10 Ubicarían mejor.....	85
Tabla 11 Imagen MPL.....	87
Tabla 12 Comodidad al usuario .....	88
Tabla 13 Ayudaría a crecer .....	90

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ocupación .....	67
Gráfico 2 Visita .....	69
Gráfico 3 Ingresó por primera vez.....	71
Gráfico 4 Problemas .....	74
Gráfico 5 Desubicación .....	76
Gráfico 6 Efectividad.....	78
Gráfico 7 Problemas de comunicación.....	80
Gráfico 8 Desarrollo.....	82
Gráfico 9 Menguar el problema.....	84
Gráfico 10 Ubicarían mejor .....	86
Gráfico 11 Imagen USS .....	87
Gráfico 12 Comodidad al usuario.....	89
Gráfico 13 Ayudaría a Crecer .....	90

## Anexo 4

Encuestas por medio de una página web o en físico a personas internas de la MPL

### Ocupación:

---

**Objetivo:** Las preguntas planteadas a continuación pretenden medir la relación del usuario en cuanto a la señalética y ubicación en la institución. Para aportar al análisis del sistema señalético de la MPL.

**Instrucciones:** Marque con una “x” la respuesta de su preferencia.

**Importante, leer antes de contestar las preguntas:** Señalética es la encargada de identificar, regular y facilitar el acceso a los servicios requeridos en un determinado espacio.

### Preguntas:

1. **¿Qué tan seguido frecuenta la Municipalidad Provincial del Lambayeque?**
  - a. Diario
  - b. Semanal
  - c. Mensual
  - d. Anual
2. **¿Cuándo ingresó por primera vez tuvo problemas para ubicarse dentro de la institución?**
  - a. Para nada.
  - b. Me resultó complicado.
  - c. No sabía a donde ir.
  - d. Tuve que pedir indicaciones.
3. **¿Sigue teniendo problemas para ubicar ciertos ambientes de la MPL?**
  - a. Para nada.
  - b. A veces tengo que preguntar
  - c. Aún me resulta complicado.
  - d. No logro ubicarme.
4. **¿Cuál cree usted que es el problema que genera la desubicación?**
  - a. Falta de señalética
  - b. El mal manejo de señalética.
  - c. La falta de información.
  - d. No existe ningún problema de ubicación.
5. **¿Considera que las señales ubicadas actualmente en la MPL son efectivas?**

- a. A veces.
  - b. No logro entenderla.
  - c. Nunca he visto una señal.
  - d. Me confunde.
- 6. La falta de señales ¿Le ha ocasionado algún problema de comunicación o relaciones humanas?**
- a. Me cuesta saber a donde tengo que dirigirme.
  - b. No encontrar los lugares que se me indican.
- 7. ¿La falta de señales ha afectado su desenvolvimiento en su espacio laboral / estudiantil?**
- a. Al principio.
  - b. Aún me resulta confuso ubicar ciertos lugares.
  - c. Sólo un poco.
  - d. Para nada.
- 8. ¿Considera que un sistema señalético adecuado ayudaría a menguar los problemas anteriores?**
- a. No lo sé.
  - b. Tal vez.
  - c. Creo que sería lo mejor.
  - d. Por supuesto.
- 9. ¿Cree Ud. que los usuarios externos e internos de la institución se ubicarían mejor si los espacios estuvieran correctamente señalizados?**
- a. No lo sé.
  - b. Tal vez.
  - c. Creo que sería lo mejor
  - d. Por supuesto.
- 10. ¿Cree Ud. que la señalética mejoraría la imagen de la MPL?**
- a. No lo sé.
  - b. Tal vez.
  - c. Creo que sería lo mejor
  - d. Por supuesto.
- 11. ¿Cree Ud. que la señalética aportaría a una mayor comodidad al usuario?**
- a. No lo sé.
  - b. Tal vez.
  - c. Creo que sería lo mejor
  - d. Por supuesto.
- 12. ¿Considera Ud. que establecer un programa señalético en el plan estratégico institucional, ayudaría a la MPL a crecer como institución?**
- a. No lo sé.
  - b. Tal vez.
  - c. Creo que sería lo mejor
  - d. Por supuesto.

## **Anexo 5**

**Fecha:**                      **Hora:**

**Lugar:**

**Entrevistador: Marlon Roy Puccse López**

**Entrevistado:**

Se considera necesario comunicarle al encuestado el propósito de la entrevista y recalcar el hecho que esta será confidencial y ayudará resolver la problemática actual en la que se encuentra la MPL.

**Características de la entrevista:**

Confidencial, duración aproximadamente 10 minutos

**Preguntas:**

¿Cuánto tiempo lleva usted estudiando la señalética?

¿Considera usted necesario aplicar señalética en la MPL? ¿Por qué?

¿Por qué cree usted que no se toma mucho en cuenta la señalética en las instituciones del Perú?

¿Qué nos brinda un sistema señalético efectivo?

¿Cree usted necesario un sistema señalético adecuado en la MPL? ¿Por qué?

Si la MPL decidiera implementar un sistema señalético ¿Consideraría esto usted una inversión o un gasto?



## Anexo 8

Conjunto de pictogramas establecidos por el AIGA para la señalización de aeropuertos.

