

“Una Reflexión sobre la experiencia en el diseño del propuesta señalética inclusiva para La CUN regional Magdalena”

"A Reflection on the experience in the design of the inclusive signage proposal for the Magdalena regional CUN"

FIGURELLA RAQUEL MENDINUETA COLINA

DÉNALY SOPHÍA GARCÍA GUTIÉRREZ

Resumen

Este artículo reflexiona sobre la experiencia en el diseño hacia una propuesta señalética empezaremos definiendo a profundidad cada uno de estos términos, describiendo sus características y funcionalidad con el fin de sustentar teóricamente la propuesta de un diseño de señalética inclusiva para la CUN – Regional Magdalena fundamentada en la metodología del “thinking design”, donde se busca empatizar con el público para entender su necesidad, prototipar con muestras basadas en la información obtenida, medir la efectividad de las mismas para hacer las correcciones y presentar un diseño completo de señalética, manual de uso y mapas de ubicación. ■

Palabras clave

Comunicación visual, Diseño inclusivo, Pensamiento del diseño, Semiótica, Señalética.

Abstract

This article reflects on the experience in the design of a signage proposal. We will begin by defining each of these terms in depth, describing their characteristics and functionality in order to theoretically support the proposal of an inclusive signage design for the CUN - Magdalena Regional, based on the methodology of "thinking design", which seeks to

empathize with the public to understand their need, prototype with samples based on the information obtained, measure their effectiveness to make corrections and present a complete design of signage, user manual and location maps.

Keywords

Visual communication, Inclusive design, Design thinking, Semiotics, Signage

Introducción

El ser humano como ente relacional con otros semejantes y con su entorno, desde tiempos ancestrales ha buscado la manera de crear comunicación verbal y no verbal, de esta última tenemos registros de antiguas civilizaciones que dejaron señales en diferentes superficies como piedra, piel animal o la tierra para establecer límites, divulgar conocimiento o dejar constancia de algún acontecimiento. Con el pasar del tiempo, la evolución del ser humano y de sus sistemas de comunicación, sus técnicas se fueron perfeccionando para dar paso a lo que conocemos hoy como señalización y señalética. A grandes rasgos, la señalización resulta de un conjunto de gráficos pensados estratégicamente para guiar al usuario en la movilidad, estas piezas como las de señalizaciones de tránsito están establecidas para funcionar globalmente, es decir, la señalización se encarga de poner orden en la movilidad de espacios que en normas generales suelen ser iguales estructuralmente, como es el caso de las autopistas, mientras que la señalética es el área del diseño gráfico que se concentra en orientar e informar a los usuarios sobre uso correcto del espacio de un lugar en concreto, va dirigida a un público específico y funciona dentro de los parámetros en la que fue planteada inicialmente.

La problemática en la regional Magdalena

Los estudiantes nuevos o antiguos que no conocen las instalaciones de la institución en la CUN - Regional Magdalena tienden a desubicarse y desaprovechar los espacios que la universidad ofrece, como la biblioteca, el salón de música, salón de sistemas y llegan tarde a sus clases por perder tiempo ubicando los salones, por lo que esta iniciativa busca dar una solución basada en las herramientas gráficas de la comunicación no verbal para apoyarse en la labor de informar a este grupo de personas acerca de la totalidad de las instalaciones dentro de la universidad y el correcto uso de los recursos.

La implementación de la señalización aparece en la historia del hombre, desde la antigüedad como respuesta a la necesidad primordial de referenciar su entorno, espacio y de orientarse por medio de objetos o marcas que se iban dejando al paso de uno. Es importante saber que señalética y señalización no es lo mismo, para entender esto definamos que es una señal, en diseño gráfico lo entendemos desde una perspectiva en concreto para hablar sobre las señales que nos guían cuando nos dirigimos a algún lugar. Estas señales tienen una larga historia que va desde los tiempos romanos, y en la actualidad forman parte de los elementos gráficos indispensables de cada país. .

A diferencia de otros signos, las señales cumplen un cometido menos pasivo en tema de comunicación e información, puesto que su propósito tiene el sentido de una indicación, una orden, una advertencia, prohibición o instrucción, y no se inclinan hacia lo comunicativo sino más bien a una reacción inmediata por parte del observador. La señalética es una técnica de comunicación, ya que parte de la conceptualización de una idea o mensaje a transmitir desde emisor a receptor, teniendo en cuenta primordialmente el lenguaje no verbal y las capacidades de interpretación de este último grupo. Es el resultado de unificar diversas señales o señalizaciones que tienen en común características, tales como el color, tipografías o formas. Supone la necesidad de informar a un individuo o grupo de personas mediante instrucciones claras sobre cómo deben relacionarse e interactuar en un delimitado espacio físico. Dentro de las características y ventajas de señalética podemos mencionar que es diseñada pensando en cada caso particular, según sus necesidades, se adapta a las características del entorno y refuerza la imagen de marca.

La señalización, por su lado, es la parte de la ciencia de comunicación visual que se encarga de estudiar las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de las personas. Es de tipo autodidáctico por lo que surge desde el estudio comportamental básico de la masa y se aplica a los individuos bajo la premisa de poder ser interpretado sin importar el entorno y capacidad de entendimiento del individuo. Dentro de las características y ventajas de la señalización podemos mencionar que su objetivo es regular los flujos humanos y motorizados, en ocasiones incluso animales, es un sistema determinante de las conductas, el código de lectura es conocido "a propri" por los usuarios.

Lo que nos lleva a la pregunta ¿Cómo se puede mejorar la experiencia de usuario en las instalaciones de la CUN – Regional Magdalena en la ciudad de Santa Marta a través de un diseño de señalética inclusivo?.

1. Fundamento teórico

1.2 Antecedentes

Para la investigación de material probado se escogieron 3 casos de estudio, el primero planteado en un contexto bastante parecido al planteado por este proyecto en el colegio Berchams en la ciudad de Cali. La siguiente tesis, “Señalética: análisis y normalización. Prototipo de programa señalético” (Vilchez, 1996) se cumplen, dentro de otros objetivos la tarea de justificar el papel del diseñador gráfico como el profesional más cualificado para llevar a cabo el diseño señalético; y por último un estudio de la universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile donde se describe el uso de diferentes sistemas señaléticos dentro de algunas bibliotecas del país, distribuyendo las piezas en indicadores que ayudaron a entender el comportamiento de los usuarios con la señalética teniendo en cuenta desde su coloración, ubicación, material y otros factores.

En la Universidad Autónoma de Occidente, en el marco de la Facultad de Comunicación Social, González (2014) planteó una investigación que permitiría a la comunidad del colegio Berchams apropiarse y desplazarse de una manera óptima por los diferentes espacios de la institución. Este proyecto de grado consiste en una propuesta de diseño para el Colegio Berchmans en donde se llevó a cabo una investigación con información precisa y confiable que permitiera dar las pautas necesarias para dar solución al problema planteado en este proyecto. De esta manera se logró diseñar un sistema señalético confiable, funcional y amable en donde se

tuvo en cuenta los elementos más característicos y desarrollando un concepto de diseño que fuera acorde a los parámetros de identidad de imagen corporativa que cuenta la institución. Para la realización se tomaron los planos del colegio con la finalidad de entender el espacio desde la perspectiva del arquitecto y tener conocimiento a fondo de las divisiones dentro del plantel educativo.

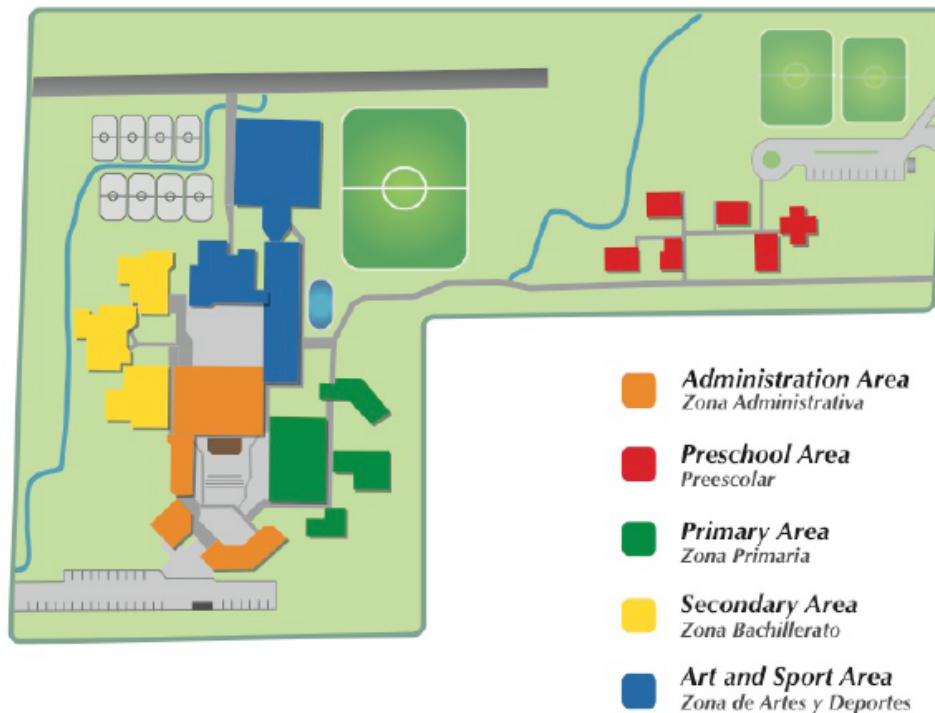


Figura 1. mapa del Colegio Berchmans, imagen tomada de González (2014)

Luego se analizó el sistema señalético existente en las diferentes zonas (Preescolar, primaria, bachillerato, administrativa, deportiva) con el propósito de entender cuál era la perspectiva actual de un estudiante con esa información y saber en qué estaba fallando. González (2014).

1.1. Medios de comunicación en función de la durabilidad y el tipo de canal receptor utilizado:

	Comunicación momentánea	Comunicación Permanente
Por percepción visual	Gesto. Mímica, expresión del rostro o de los ojos, lectura de labios, danza mimética, señales por medio de fuego, humo o luz o los semáforos.	a. Objetos: cruz o ancla, rosario, lenguajes de las flores o piedras, palos para contar, guijarros, quipus... b. Señales de objetos: pintura y escultura. Escritura.
Por recepción auditiva	Silbido, canto, aplauso, siseo, Lengua: señales por tambores, silbatos o trompetas.	Discos de fonógrafo o cilindros de dictáfonos.
Por recepción táctil	Apretón de manos, abrazo, caricia: presiones de manos de los sordomudos ciegos.	Lectura con los dedos de inscripciones en relieve o grabadas; BRAILE.

En este esquema planteado por Gleb (1987), podemos comprobar cómo la intención del hombre ha sido la de no dejar en el olvido informaciones importantes que se perderían en el tiempo, y para ello ha recurrido a la ayuda de elementos auxiliares (destinados al principio a la contabilidad que posteriormente desembocarían en la escritura). Dependiendo del canal fisiológico utilizado (vista, oído y tacto) y el carácter de durabilidad de la información (momentánea o permanente).

1.2 Elementos de la Comunicación Visual

Ríos Toledano (2009) plantea que la estructura de la composición se basa en la organización y distribución de los elementos visuales que van a aparecer dentro de la pieza. Para conocer de qué forma y cómo se han distribuido los elementos visuales dentro del cuadro necesitamos definir los focos de atracción, el recorrido visual y el equilibrio interno.

Focos de atracción: Al momento de percibir visualmente un cuadro, composición o un cartel lleno de formas gráficas, la mirada se enfoca involuntariamente a uno de los elementos del conjunto, que debe estar ubicado estratégicamente bastante próximo del centro geométrico de la composición o lugar donde se cortan los dos ejes de simetría.

Equilibrio interno: Las tendencias naturalmente producidas al observar son el impulso inconsciente y la búsqueda espontánea del equilibrio. Se entendieron el equilibrio axial y el equilibrio oculto, como las formas principales del equilibrio interno de la pieza.

Equilibrio axial: Resulta de mantener el control de las tensiones contrarias de los elementos visuales de la composición gracias a su distribución intencionalmente equitativa a partir de los ejes de simetría vertical y horizontal. Es el modelo más claro de equilibrio logrado a través de un eje.

Es importante recordarla diferencia entre los elementos visuales y los materiales de un medio. Los elementos visuales son la materia prima de lo que observamos y su número es limitado: punto, línea, contorno, dirección, tono, color, textura, dimensión, escala y movimiento. Es la base de toda la información visual que se constituye por elecciones y combinaciones selectivas. “La elección de énfasis de los elementos visuales, la manipulación de esos elementos para lograr un determinado efecto, está en manos del artista, el artesano y el diseñador; él es el visualizador. los elementos visuales más simples pueden usarse con intenciones muy complejas: el punto yuxtapuesto en varios tamaños es el elemento integral del fotograbado y el grabado, medio mecánico para la reproducción en masa de un material visual de tono continuo, especialmente en fotografía; la fotografía, cuya misión es registrar el entorno con gran exactitud de detalles visuales, puede convertirse en un medio simplificador y abstracto en manos de un fotógrafo de talento como Aaron Siskind. Para analizar y comprender la estructura total de un lenguaje es útil centrarse en los elementos visuales, uno por uno, a fin de comprender mejor sus cualidades específicas.(Ríos, 2009).

Todos coinciden en que en el proceso de comunicación se generan fenómenos a nivel visual, aunque es más conflictual pensar que estos fenómenos tengan carácter lingüístico. Realmente la discusión acerca del carácter lingüístico de los fenómenos visuales nos lleva la mayoría del tiempo a la negación de su valor de signo, como si este tuviese que existir únicamente a nivel de la comunicación verbal.

1.3 Semiótica y teoría de la comunicación

La comunicación para ser útil en el campo científico debe necesariamente construirse a partir de lo primario y original. Su propuesta de hominización y humanización es el elemento sustantivo, y su definición sobre lo que es y lo que no es comunicación es la clave de todo su edificio conceptual.

En la misma línea metodológica del planteamiento de Vidales (2010). afirma que la formación de una teoría de la comunicación integral se ha dado y existen elementos que permiten entablar una conversación con la teoría semiótica más rigurosa y completa, la de cuarta generación, la de la biosemiótica.

En la Teoría de la Comunicación de Serrano, lo que existe es un nivel de complejidad de la información muy elevado y en la semiótica lo que hay es un nivel sígnico igualmente complejo, lo cual sugiere que, o bien es posible una integración conceptual, o bien es necesaria una diferenciación conceptual, y en eso parece radicar el centro del problema, en la equiparación de dos sistemas conceptuales o en su distinción, Serrano (2007)

La semiótica contemporánea está constituida por la semiótica francesa, de Roland Barthes, Julia Kristeva, Georges Mounin, Pierre de Girau, Tzvetan Todorov, Algirdas Greimas; por la semiótica italiana de Umberto Eco y Cesare Segre; la semiótica estadounidense de Charles Morris y Thomas Sebeok; la semiótica inglesa de Jonathan Culler y John Deely; la semiótica rusa de Roman Jakobson y Juri Lotman; y la semiótica alemana de Max Bense, entre otros.

Estas diferentes corrientes se van progresivamente formando con léxicos en algunas ocasiones bastante opuestos. Las terminologías toman su tiempo para ser procesadas, a partir de un programa analítico ordenador. Para establecer el estado del arte actual necesitamos dar una vista sociocultural de la organización que los semióticos han dado, esto es, la Asociación Internacional de Estudios Semióticos, presidida por Roland Postner, y que es la plataforma central que contempla todos los que conforman la mayor parte de los estudios semióticos en el mundo; fue fundada en 1969, en París, con la participación de Roland Barthes, Algirdas Greimas, Roman Jakobson, Julia Kristeva, Emil Benveniste, Thomas Sebeok y Juri Lotman.

En los análisis semióticos de Ferdinand De Saussure se tiende a indagar en términos de pares contrarios: primero, los estudios lingüísticos suelen ser históricos o sobre un momento específico. Segundo, el lenguaje podría entenderse como lengua o como habla. El signo se conforma a partir de un significante y un significado; la unión que nace entre ambos es arbitraria y los dos dependen de una red de diferencias.

Para Ronald Barthes en su teoría sobre semiología, establece que tiene como objeto de estudio todo conjunto de signos independiente de cuál sea su forma de expresión.: imagen, gesto, sonido melódico, objeto y los complejos de sustancias que se encuentran en los ritos, los protocolos o los espectáculos que constituyen verdaderos “lenguajes” por lo menos sistemas de significación.

Tenemos el lenguaje verbal, estudiado por los lingüistas, como de lenguajes humanos, el más de mayor complejidad por todo lo que abarca y lo completo que es, y porque conlleva

cada sistema de significación cargado de profundidad sociológica; y por ende cualquier otro sistema semiológico ya sea presentado en imágenes, gestos u objetos, pertenecen al lenguaje verbal; de donde la semiología es una transición lingüística que atraviesa hasta el lenguaje interior.

El sexto Congreso Internacional de la Asociación Internacional de Estudios Semióticos se realizó en Guadalajara, México, del 13 al 18 de Julio de 1997. El tema fue La semiótica, intersección entre la naturaleza y la cultura.

Se establecieron ciertos planteamientos alrededor de la comunicación existente entre naturaleza y cultura. La naturaleza la entendemos como *estado silvestre*, informe e incomprensible, versus la naturaleza como *ecosistema*, como nicho ecológico. La naturaleza en su condición salvaje, por el contrario de la cultura como distanciamiento de la condición salvaje en busca del bienestar consciente.

Podemos remarcar la estructura del signo, forma y sustancia en contraparte el signo como suplente de la cosa, presencia o ausencia de la naturaleza o el discurso político como discurso objetivo y científico versus el discurso político como discurso polifónico.

Entendamos como semiótica el proceso por medio del cual se da la significación como resultado de un intercambio de mensajes, donde estos últimos serían signos o conjuntos de signos. El ser humano es la única especie de mamíferos que abarca dentro de su comunicación los mensajes verbales y que resultan mediante sistemas de transacción, circulación y recepción de signos. En términos generales, los seres vivos

siempre están relacionados por conjuntos de canales simultáneos, que serían los signos que trasladan, remiten y dan movimiento a la información.

Señalética: análisis y normalización. Prototipo de programa señalético

En la universidad de Granada, Vílchez (1996) realizó un análisis en el que buscaba, dentro de otras cosas, definir las fases de creación de un programa señalético y su implementación, donde se llevó a cabo la investigación de una amplia sustentación teoría acerca de señalética y su diferenciación con la señalización, la justificación de un sistema señalético inclusivo y el rol del diseñador dentro de esta labor.

Como conclusión se consideran logrados los objetivos planteados en el campo de estudio de esta tesis, los cuales fueron:

- Acreditar el rol del diseñador gráfico como el perfil profesional más apropiado para realizar el diseño señalético.
- La relevancia de la señalética como asignación al diseño gráfico.
- La acotación del propio término señalética muchas veces confundido con señalización, rotulación comercial o publicidad por la existencia de líneas de separación bastante difusas.
- Justificar la señalética como factor clave para mejorar la calidad en la relación del usuario con la empresa y del que aún no se tiene conciencia real de su eficiencia en nuestra movilidad cotidiana.

Se confirma que la señalética es un elemento necesario en el marco de la cadena que establece la relación de los individuos con el entorno, principalmente urbano. Aunque la

experiencia afirma la verdad plasmada en el refrán “preguntando se llega a Roma”, este vendría siendo opuesto a las intenciones de este proyecto. La necesidad de verse estrictamente limitado a una fuente de información que, aunque con las más legítimas intenciones pueda estar equivocada, conlleva en gran porcentaje de los casos a la pérdida de tiempo que se relaciona directamente con la calidad de la movilidad y la experiencia de usuario.

Se establece la señalética como elemento imprescindible en todo caso, aún más en aquellos lugares donde la circulación y flujo de personas es constante, variado y muy numeroso, por ejemplo, sería muy complejo y hasta engorroso un aeropuerto o terminal que funcione fluida y correctamente sin señalética o algún tipo de regulación de la movilidad, lo mismo sucedería en casos como empresas, hospitales o planteles estudiantiles.

Se ha indagado en el proceso de codificación de la imagen al punto de llegar a constituirse como picto-ideograma a través de una serie de procesos que se aplicaron en la investigación, como la intención de poder movernos dentro de un lenguaje más universal, extraídos del lenguaje escrito. Se incluyeron recursos como la metáfora, metonimia, hipérbole y símbolo, con el tratamiento de los elementos gráficos fundamentales: punto, línea, contorno, dirección, tono, dimensión, textura, escala y movimiento.

Señalética en bibliotecas universitarias

En la universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile, bajo la dirección del Departamento de Gestión de Información de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad Tecnológica Metropolitana (2005) Fuentealba y Gutiérrez presentan un

estudio que busca “caracterizar la tipología de señaléticas utilizadas en bibliotecas de la Universidad de Santiago de Chile” Fuentealba y Gutiérrez (2020). Para esto se establecieron indicadores de contenido, coloración, materialidad, ubicación, tipo de señal, línea de visión y origen; gracias a esto se pudo observar con mayor claridad la variedad de señalética aún en espacios tan similares, ya que cada lugar se adapta a su propia materialidad, coloración, tipo y los demás factores según el presupuesto del lugar, el público y otros puntos que se deben tener en cuenta al momento de la planeación. Un punto clave en este estudio fue la línea de visión; “*se considera como aquella en la naturalmente se posa*” Fuentealba y Gutiérrez (2020). Aunque según la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena la señalética debe instalarse 1,70 m y 1,90 m, desde el piso hasta la parte superior de la pieza, se observó que la media ideal sería dentro del rango de 1,60m a 1,80 como máximo, coincidiendo con la Asociación Chilena de Seguridad.

Diseño inclusivo:

“El diseño inclusivo ayuda a escalar y alcanzar sus productos y servicios desde el principio, haciendo que su solución sea útil para muchas más personas, incluida la comunidad con alguna discapacidad”, así lo explica Pandya (2018), cofundador de Wayfindr, que crea audios de navegación para personas con discapacidad visual. Además, es director de diseño digital en Shift, una organización benéfica que diseña productos para el cambio social.

Para este proyecto es de suma importancia tener en cuenta todas las condiciones que pueda presentar el público objetivo, ya que por medio del diseño inclusivo se busca generar una solución a partir del uso y aplicación real de las piezas, haciendo que estas sean funcionales desde el punto de ser entendidas fácilmente a nivel de signo, pero también al

alcance de todos, por ejemplo teniendo en cuenta a las personas con problemas de visión o a quienes prefieran escanear y tener el mapa en su teléfono celular.

La participación activa de los usuarios en las diferentes fases de este proyecto hace que el mismo tenga garantía de funcionamiento, por lo que es primordial el uso de instrumentos como la recolección de datos por medio de encuestas y formularios para luego estudiar el comportamiento y relación de las personas con los prototipos. En la universidad de Caldas se realizó un estudio donde se entendía “el diseño inclusivo como una estrategia de transformación social desde la cual se postula, que son únicamente las persona involucradas en alguna situación abordada por el diseño, quienes conocen sus propias condiciones y limitaciones y por tanto los únicos que pueden comprobar a través de su propia experiencia de uso, la validez o la obsolescencia de los procesos, espacios y objetos del mundo que los rodea.” Rojas (2013)

Neuro diseño gráfico

Como ciencia, el neurodiseño estudia la reunión de conocimientos nativos del diseño, de las neurociencias y de las ciencias sociales. A nivel práctico el neurodiseño es la metodología usada en el diseño hecho con la intención de estimular ciertas partes del cerebro para motivar ciertas actitudes, nociones o conductas humanas.

“Al neurodiseño podemos entenderlo también como la intención que busca optimizar el impacto del diseño en la estructura perceptual individual y en la autorepresentación social. Como tal, el neurodiseño es parte del diseño, específicamente del diseño gráfico, aunque posiblemente en un futuro pudiera asumir un estatuto específico tal cual hoy lo tienen el diseño gráfico y el industrial, entre otros.”(Muñoz ,2018, p.21)

Signo

“El signo se produce en un ámbito semiótico que es la condición lógica de su existencia. Así, la estructura teórica en la que puede fundamentarse la investigación semiológica requiere la elaboración y el ajuste lógico de tal ámbito semiótico en cuya interioridad. El signo es la estructura estructurante en cuanto unidad mínima de análisis: no hay signo en tanto no se establece el ámbito semiótico que ingeniera: pero cuando se ha logrado determinar un ámbito semiótico correctamente acotado. se puede reconocer, simultáneamente, el pertinente signo particular.”(Morentin, 1983, p.4).

7. Metodología

Dado que el objeto de este estudio será plantear una propuesta de señalética inclusiva y práctica para mejorar la relación de los usuarios con el entorno físico de la universidad, se va a recurrir al design thinking que se aplicará de manera descriptiva, considerando que el tema de investigación tiene sustento teórico suficiente y un escenario factible para realizar pruebas que nos ayuden a entender el comportamiento de los usuarios dentro de la institución.

El presente trabajo será realizado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo, puesto que éste es el que mejor se adapta a las características y necesidades de la investigación.

Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías

	DESARROLLO	INSTRUMENTO
Fase 1	Recolectar la información teórica sobre sistemas de señalética, uso de la imagen en sistemas de ubicación, percepción de la imagen, semiótica y temas relacionados.	revisión bibliográfica estado del arte
Fase 2	Analizar y entender la estructura de las instalaciones, sus diferentes áreas y el sistema señalético existente.	analisis articulo revision
Fase 3	Empatizar: recolectar información de los usuarios según su experiencia con la señalética actual	Encuestas
Fase 4	Definir: Crear el perfil de usuario teniendo en cuenta la información recolectada.	Tablas estadísticas mapas empatía
Fase 5	Idear: Realizar un boceto de las posibles ubicaciones para las piezas y la idea estratégica del sistema en general.	bocetos piezas moodboard

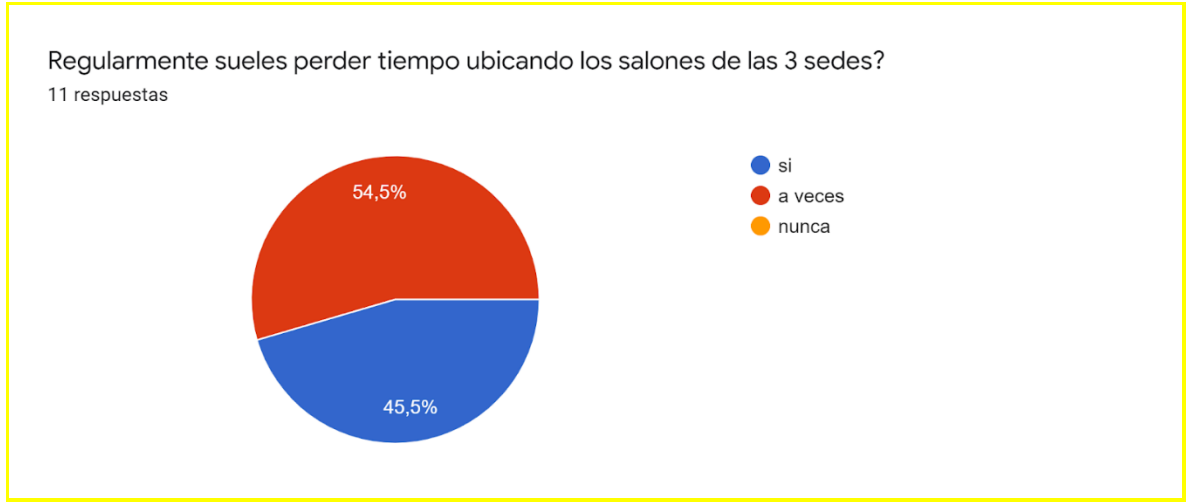
Fase 6	Prototipar: Imprimir prototipos reales de las propuestas con mayor tendencia a funcionar.	propuesta 3d , mockups Impresos, códigos QR, mapas
7	Evaluar: Estudiar el comportamiento de las personas con el nuevo sistema propuesto, para hacer las correcciones pertinentes y perfeccionar el funcionamiento.	Formularios de preguntas, listas de control
8	Hacer las correcciones necesarias y entregar un sistema funcional con piezas de señalética, mapas de ubicación y manual de uso.	piezas finales

El Design Thinking tiene 5 etapas o pasos fundamentales:

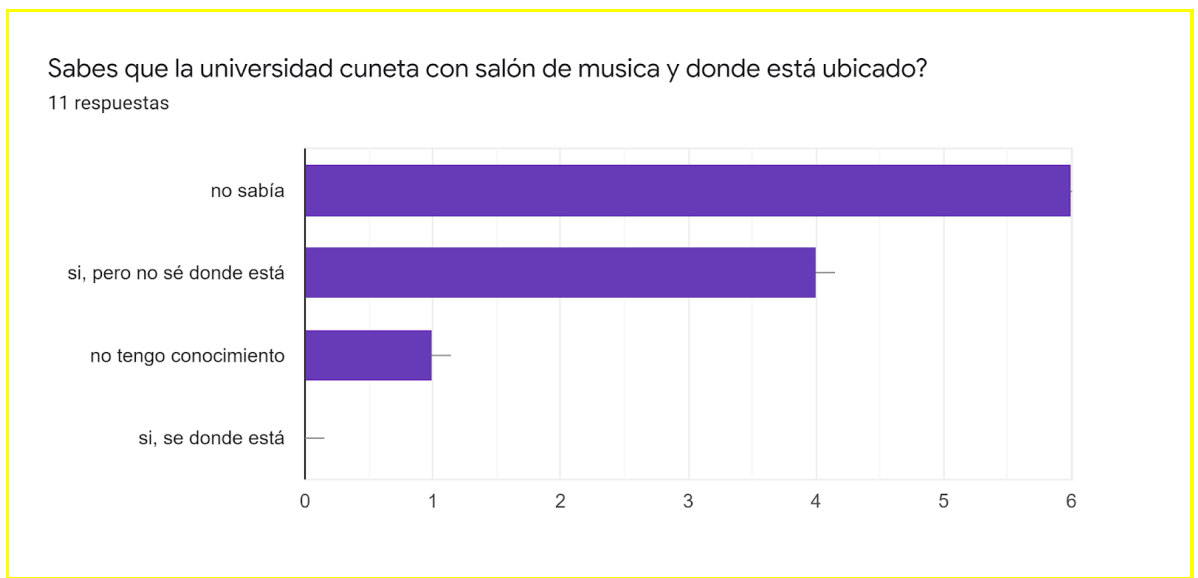
1. **Empatizar:** adquirir conocimientos básicos sobre los usuarios y sobre la situación o el problema en general, y lograr empatía con los usuarios mirándolos de cerca.

Análisis 1: Por lo general vemos que la mayoría de los casos es cuando son estudiantes de primer semestre que apenas está iniciando y conociendo las ubicaciones de la Universidad, Aunque a veces hay estudiantes antiguos que desconoce cierta área que ofrece la Universidad por el simple hecho que no son

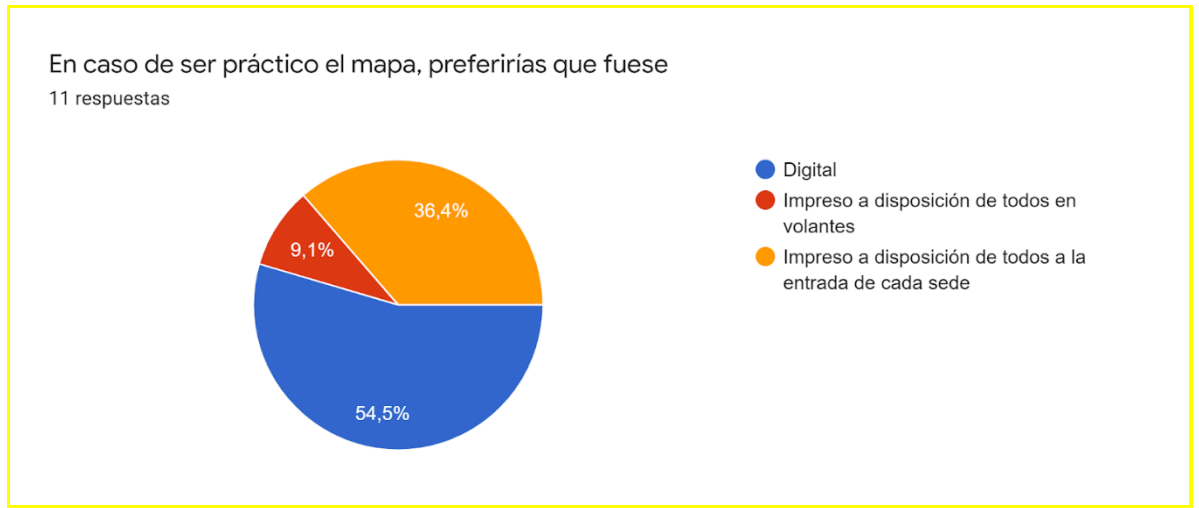
notable o concurridas a menudo.



Análisis 2: A Pesar que la Universidad cuenta con señalética son las principales y comunes las que podemos observar muy poco por sus ubicaciones, también podemos observar que la universidad necesita de nuevas señaléticas explicando los salones como de música o computación.



Análisis 3: La Universidad falta y es necesario un mapa general para tener facilidad de donde nos encontramos y a donde nos tenemos que dirigir en cada cambio de clases además para la factibilidad de los estudiante es recomendable tenerlo en forma digital.



1. **Definir:** crear un usuario típico para el cual se está diseñando una solución o producto.

Teniendo en cuenta la encuesta anterior sobre las fallas de la señalética que maneja actualmente la CUN hemos desarrollado una lluvia de ideas para poder manejar la problemática actual.

- Actualizar los colores de la señalética de la Universidad sin perder el orden de importancia.
- Añadir nuevas señaléticas indicando los salones específicos de las diferentes carreras.

- Colores para la señáleticas: Rojo, Amarillo, Verde oscuro y verde claro.
- Crear un mapa general de la CUN con la ubicación de los salones.
- Crear una APP ayuda a los estudiantes a guiarse dentro de la universidad con la ubicaciones de los salones y el significado de cada señáletica.

1. **Idear:** generar todas las ideas posibles.

a. Creación de señáleticas CUN

- Salón de informática, de fotografía, de música.
- Cafetería
- Zona de pimpón
- Taller de diseño, de moda.
- Oficina de prácticas, de Secretaría.
- Baños mujer y hombres.
- Sala de aseo.
- Fotocopiadora.
- Salida de emergencia.
- Ascensor.
- Extintor.
- Zona virtual.
- Biblioteca.

1. **Prototipar:** construir prototipos reales de algunas de las ideas más prometedoras.

https://drive.google.com/drive/folders/16tz_fA7FbbXtDaWutuoNoSgQbtGjfF2B?usp=sharing

<https://www.flipsnack.com/crispetita/cun-te-ubica.html>

2. **Evaluar:** aprender a partir de las reacciones de los usuarios a los distintos prototipos.

¿Qué crees que le falta a la CUN respecto con el tema de las señaléticas?

13 respuestas

Orden

Que mejore y que ponga avisos para que las personas nuevas se puedan guiar más fácil

Mayor visibilidad

Ubicación de los módulos de salón

Ninguna

Estar en lugares visibles para poder ubicarse en el entorno

El número de los salones

Organización, un mapa claro con una ruta de evacuación en caso de emergencias y más señalética

Señaléticas

Para los primiparos, el tener una ubicación o un orden mas adecuado para poder encontrar los salones, así que el que haya mas señalizaciones y un poco as visibles seria bueno, y que no se confunda con las señales de evacuación.

Mayor especificación en la ubicación de los salones

8. **Resultados**

Por medio de este artículo se recopiló la información suficiente para sustentar con fundamentos teóricos de diferentes autores la base de un prototipo de señalética inclusiva para la institución con la finalidad de indagar y entender a profundidad todo lo relacionado a la semiótica desde la perspectiva del neurodiseño gráfico, entender los signos como estimulantes de acción para toma de decisiones comportamentales de los individuos con el

entorno, desde su estructura a nivel de forma, la influencia del color en ellos y la tipografía como elemento complementario.

<https://www.youtube.com/watch?v=ri9Gc6XLxLo>

9. Conclusiones

Actualmente la experiencia de usuario va muy relacionada con el valor intangible que le damos a las cosas, por lo que las empresas han empezado a fijar la mirada en igual proporción sobre el producto/servicio que ofrecen y la experiencia que éste brinda, sobre todo en casos como la universidad que es un lugar donde se planea estar por aproximadamente de 4 a 6 años. Una buena experiencia de usuario, va relacionada a la manera en cómo el individuo se relaciona con su entorno y es aquí donde el presente proyecto cobra relevancia, ya que actualmente la CUN – Regional Magdalena cuenta con un diseño de señalética poco eficiente y para nada incluso, teniendo en cuenta que en la institución circulan personas en condición de discapacidad como problemas de movilidad o de visión.

La presente investigación deja un panorama bastante claro acerca de la semiótica y la señalética entendidas como estimulantes cerebrales para marcar pauta en la conducta relacional de la población a la cual nos estamos dirigiendo con su entorno, lo que permitirá realizar un modelo de prototipo señalético acertado y con un margen de error corto o casi nulo. Además, la metodología del thinking design nos acercará aún más a alcanzar con éxito los objetivos propuestos.

Debido a la pandemia, el regreso a la presencialidad cobrará un sentido completamente diferente al cual todos tendremos que acostumbrarnos, por lo que este proyecto pretende aportar a la adaptación de esta nueva normalidad.

10. Referencias

- Alcides, J. M.L. (1997). Estado del arte de la semiótica actual. *Literatura y lingüística*, (10), 191-204. <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-58111997001000010>
- Castillo-Vergara, Mauricio, Alvarez-Marin, Alejandro, & Cabana-Villca, Ricardo. (2014). Design thinking: como guiar a estudiantes, emprendedores y empresarios en su aplicación. *Ingeniería Industrial*, 35(3), 301-311. Recuperado en 02 de noviembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300006&lng=es&tlng=pt.
- Cárdenas González, L. F. (2020). Diseño de una propuesta escolar como insumo para fortalecer la visión medio ambiental de los estudiantes de bachillerato del Colegio Mayor de Occidente de Facatativá. Recuperado de <http://repository.pedagogica.edu.co/handle/20.500.12209/13182>
- Eco, (1968). *Los códigos visuales. La Estructura Ausente: Introducción a la Semiótica* p. 167. Editorial Lumen, S. A., Barcelona – España.
- Fuentealba y Gutiérrez (2020) *Señalética en bibliotecas universitarias*. Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile. ISSN: 0719-0832 http://www.maraserrano.com/MS/articulos/eco_estructura_ausente_OCT_11.pdf
- Galindo Cáceres, Jesús. (2012). *Semiótica y teoría de la comunicación. Comunicación y sociedad*, (17), 217-228. Recuperado en 08 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2012000100011&lng=es&tlng=es.
- Gelb (1952). *A Study of Writing*. Chicago: University of Chicago Press, 1952, 1963 (second edition). <https://oi.uchicago.edu/research/publications/misc/study-writing>
- González (2014) *Propuesta de diseño de un sistema señalético para el colegio Berchmans*. Tesis de la Universidad Autónoma de Occidente, Colombia. <http://hdl.handle.net/10614/7752>
- Guerra (2017) Más que “dibujitos”; La importancia de la comunicación visual. *Panamerican Journal of Psicologia*. Vol. 11, núm. 1, 2-3. <https://es.calameo.com/books/006494585f818952468e9>
- López (1997) *Señalética : análisis y normalización: prototipo de programa señalético*. Tesis de la Universidad de Granada, España. <http://hdl.handle.net/10481/14418> ISBN: 8433822683

- López (2011). Uso de lenguajes en sistemas de orientación. Anagramas -Rumbos y sentidos de la comunicación-, 10(19), 109-118. Retrieved October 26, 2020, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169225222011000200007&lng=en&tlng=es.
- Orozco y Sime (2015) Programa de señalética para optimizar la orientación de espacios del proyecto. Teis de la Universidad Señor de Sipán.
- Parra, E. (2014). “Hitos relevantes de la semiótica en Chile a partir del año 1990”, en *Perspectivas de la Comunicación*, Vol 7, n° 2. pp. 108-118.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2316>
- Ríos (2009) Elementos de la comunicación visual. *Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas*. ISSN 1988-60447.
https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_2/ANGELA_RIOS_TOLEDANO02.pdf
- Rojas R.C. I. (2015). Diseño inclusivo: La participación activa de las personas en las soluciones de diseño. *Kepes*, (9), 297 - 314. Recuperado a partir de <https://revistasojs.ucaldas.edu.co/index.php/kepes/article/view/516>
- Vidales, C. (2010). *Semiótica y teoría de la comunicación: una propuesta de un punto de vista comunicológico*. *Razón y Palabra*, (72).
- Vílchez, I. L. (1996). *Señalética: análisis y normalización*. Prototipo de programa señalético (Doctoral dissertation, Universidad de Granada). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=125185>