

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



**TRABAJO DIRIGIDO**

**“PROPUESTA - DISEÑO DE UN MANUAL DE SEÑALÉTICA, PARA  
MEJORAR LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL  
DE EL ALTO”**

**POSTULANTES:** Leonor Giovanna Arispe Chambi  
Sara Huanca Tola

**TUTOR:** Lic. Daniel Lafuente

**TRIBUNAL REVISOR:** Arq. Bernardo Juanes García  
Lic. Carlos Aguilar

**La Paz – Bolivia**

**2013**

*El presente trabajo está dedicado a nuestros padres, porque creyeron en nosotras y porque nos sacaron adelante, dándonos ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ellos, hoy podemos ver alcanzada nuestras metas, ya que siempre estuvieron impulsándonos en los momentos más difíciles de nuestra carrera, y porque el orgullo que sienten por nosotras, fue lo que nos hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de nosotras.*

*A mis hermanos, hermanas y amigos.  
Gracias por haber fomentado en nosotras el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.*

*Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.*

*A todos, esperamos no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.  
Muchas gracias.*

# INDICE

| <b>Contenido</b>  | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| Presentación .....  | 1             |
| Introducción .....  | 3             |
| Justificación .....   | 5             |
| Objetivos .....   | 7             |
| <b>CAPÍTULO 1</b>   |               |
| <b>MARCO REFERENCIAL .....</b>                              | <b>9</b>      |
| 1.1 Historia de la ciudad El Alto .....                     | 9             |
| 1.2 Base Legal del Municipio .....                          | 11            |
| 1.3 Gobierno Autónomo Municipal de El Alto .....            | 13            |
| 1.4 Alcaldes Municipales de la ciudad de El Alto .....      | 13            |
| <b>CAPÍTULO 2</b>   |               |
| <b>MANUAL DE FUNCIONES DE LAS OFICIALÍAS .....</b>          | <b>16</b>     |
| 2.1 Potencialidades y Limitaciones del Municipio .....      | 18            |
| 2.2 Despacho del Honorable Alcalde .....                    | 19            |
| 2.3 Secretaría General .....                                | 19            |
| 2.4 Dirección de Asesoría Jurídica .....                    | 20            |
| 2.5 Dirección de Auditoría Interna .....                    | 20            |
| 2.6 Dirección de Comunicación Social .....                  | 21            |
| <b>2.7 OFICIALÍAS DEL GAMEA .....</b>                       | <b>21</b>     |
| 2.7.1 Oficialía Mayor de Planificación del Desarrollo ..... | 21            |
| 2.7.1.1 Seguridad Ciudadana (Defensor del Consumidor) ..... | 22            |
| 2.7.2 Oficialía Mayor Administrativa Financiera .....       | 22            |
| 2.7.2.1 Dirección de Finanzas .....                         | 23            |
| 2.7.2.2 Dirección de Recursos Humanos .....                 | 23            |
| 2.7.2.3 Dirección de Recaudaciones .....                    | 23            |
| 2.7.2.4 Dirección Administrativa .....                      | 24            |
| 2.7.3 Oficialía Mayor de Obras y Medio Ambiente .....       | 24            |
| 2.7.3.1 Dirección de Supervisión de Obras .....             | 24            |
| 2.7.3.2 Dirección de Proyectos Municipales .....            | 24            |
| 2.7.3.3. Dirección de Catastro y Desarrollo Urbano .....    | 25            |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.7.3.4 Dirección de Medio Ambiente .....                    | 25        |
| 2.7.3.4 Dirección de Obras .....                             | 25        |
| 2.7.4 Oficialía Mayor de Desarrollo Humano y Social .....    | 26        |
| 2.7.4.1 Dirección de Educación .....                         | 26        |
| 2.7.4.2 Dirección de Cultura .....                           | 27        |
| 2.7.4.3 Dirección de Salud .....                             | 27        |
| <br>   |           |
| <b>CAPÍTULO 3</b>  |           |
| <b>MARCO TEÓRICO .....</b>                                   | <b>28</b> |
| <br>   |           |
| 3.1 Identidad Corporativa .....                              | 28        |
| 3.2 La Imagen Institucional .....                            | 29        |
| 3.3 Las instituciones privadas y públicas y su imagen .....  | 31        |
| 3.4 Vínculo Institucional .....                              | 31        |
| 3.5 Comunicación Externa .....                               | 32        |
| <br>   |           |
| 3.6 La Identidad Visual Corporativa .....                    | 32        |
| 3.6.1 Comunicación Visual: Concepto .....                    | 33        |
| <br>   |           |
| 3.7 Los orígenes de la Señalética .....                      | 34        |
| 3.7.1 De la Señalización a la Señalética .....               | 36        |
| 3.7.2 ¿Qué significa la Señalética? .....                    | 37        |
| 3.7.3 Señalética .....                                       | 38        |
| 3.7.3.1 Clasificación de las Señales .....                   | 39        |
| <br>   |           |
| 3.7.4 Características de la Señalética .....                 | 41        |
| 3.7.5 Las premisas señaléticas .....                         | 42        |
| 3.7.6 Señalética e Interculturalidad .....                   | 44        |
| <br>   |           |
| <b>CAPÍTULO 4</b>  |           |
| <b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>                              | <b>46</b> |
| <br>   |           |
| 4.1 Aspectos Generales Metodológicos .....                   | 46        |
| 4.1.1 Investigación Descriptiva .....                        | 46        |
| 4.1.2 Modalidad de la Investigación .....                    | 47        |
| 4.1.3 Enfoque de la Investigación .....                      | 47        |
| <br>   |           |
| 4.2 Elección del sustento teórico del Trabajo Dirigido ..... | 49        |
| <br>   |           |
| 4.3 Diagnóstico .....  | 50        |
| 4.3.1 Aspectos Generales .....                               | 50        |
| 4.3.2 Observaciones .....                                    | 51        |
| 4.3.3 La Entrevista .....                                    | 51        |
| 4.3.4 Encuesta .....   | 52        |
| 4.3.5 La Estadística .....                                   | 53        |
| 4.3.6 Universo y Muestra .....                               | 53        |
| 4.3.7 Cuestionario - Levantamiento de Información .....      | 54        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.3.8 Aspectos Generales del Análisis FODA .....   | 56        |
| 4.4 Propuesta – Diseño de Manual de Señalética, para mejorar la Imagen del<br>Gobierno Autónomo Municipal de El Alto ..... | 57        |
| <b>CAPÍTULO 5</b>  |           |
| <b>ANÁLISIS FODA .....</b>   | <b>58</b> |
| 5.1 Fortalezas .....   | 58        |
| 5.2 Oportunidades .....  | 58        |
| 5.3 Debilidades .....  | 59        |
| 5.4 Amenazas.....  | 60        |
| <b>CAPÍTULO 6</b>  |           |
| <b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....</b>  | <b>62</b> |
| 6.1 Análisis y Resultados del Cuestionario .....   | 63        |
| 6.2 Cuadros Interpretativos .....  | 65        |
| 6.3 Análisis de los Resultados .....   | 75        |
| 6.4 Análisis de la Observación .....   | 76        |
| <b>CAPÍTULO 7</b>  |           |
| <b>PROPUESTA DE UN MANUAL DE SEÑALÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO<br/>MUNICIPAL DE EL ALTO .....</b>                       | <b>79</b> |
| 7.1 Plan de Diseño .....   | 79        |
| 7.1.1 Señalética para las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto ...  | 79        |
| 7.1.2 Cómo se organizo el programa de señalización .....   | 80        |
| 7.2 Etapa 1: Toma de contacto con la problemática objeto de señalética .....   | 80        |
| 7.2.1 Contacto .....   | 80        |
| 7.3 Etapa 2: organización o panificación del proceso de trabajo .....  | 81        |
| 7.3.1 Organización .....   | 81        |
| 7.4 Etapa 3: Diseño gráfico y preparación de prototipos .....  | 82        |
| 7.4.1 Diseño gráfico .....   | 82        |
| 7.5 Etapa 4: Realización industrial de los elementos señaléticos .....   | 84        |
| 7.5.1 Realización .....  | 84        |
| 7.6 Etapa 5: Supervisión de la producción e instalación .....  | 85        |
| 7.6.1 Supervisión .....  | 85        |
| 7.7 Etapa 6: Control Experimental del funcionamiento del programa en la práctica   | 85        |
| 7.7.1 Control experimental .....   | 85        |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>  | <b>87</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>  | <b>89</b> |

## PRESENTACIÓN

El presente Trabajo Dirigido, “Propuesta - Diseño de Un Manual de Señalética, para mejorar la imagen del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto”, responde a la Modalidad de Trabajo Dirigido de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Mayor de San Andrés.

Durante la realización de prácticas de trabajo en la Dirección de Comunicación Social, hemos visto la gran falta de señalética en casi todas las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, y más cuando actualmente las oficinas están dispersas en diferentes zonas de esta ciudad, frente a este gran problema comunicacional e informativo, decidimos presentar Un Manual de Señalética, la cual ha sido aprobada.

La propuesta se centra en describir el estado actual de la señalética institucional en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto para determinar los factores que intervienen, permitiendo evaluar la opinión del público usuario para la formulación de una Propuesta - Manual de Señalética y la importancia de su aplicación. Con ello se logrará el propósito de orientar y guiar a la población en general, entregándoles la información necesaria para que puedan llegar a sus destinos de la forma más segura, simple y directa.

Este manual ha sido desarrollado con la intención de implementar un sistema estandarizado de señalización con uso aplicable y vinculante a todas las instalaciones físicas e infraestructuras del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

En él se dan las directrices necesarias para normar la señalización de todas las dependencias, tanto de aquellas dedicadas a la prestación de servicios, como de las secciones administrativas.

De esta manera queremos aportar con una herramienta comunicacional más que contribuya en bien de la sociedad, con el anhelo de que la señalética facilite y agilice los desplazamientos de forma ordenada.

Las recomendaciones que brinda el Manual no deben prevalecer sobre el juicio profesional, sino deben usarse como información adicional que sirva de base, justificando convenientemente las modificaciones que se introduzcan.

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Municipal de El Alto actualmente cuenta con varias oficinas situadas en edificios ubicadas en La Ceja, camino a Oruro, camino a Villa Adela y otros. Esta situación se debió a los hechos suscitados en febrero de 2003, en la que una turba de personas inescrupulosas quemó el Edificio Central de la Alcaldía. Como consecuencia, las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto no cuentan con una adecuada infraestructura.

El movimiento de la población en las diferentes oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, debe ser guiado y regulado a fin de que ésta pueda llevarse a cabo en forma fluida, ordenada y cómoda. En este aspecto, la señalética resulta un elemento fundamental para alcanzar tales objetivos. En efecto, a través de la señalética se indica a la población en general, la forma correcta y segura de transitar por ellas, con el propósito de mejorar la Comunicación Visual en la ubicación de las oficinas requeridas y disminuir demoras innecesarias.

Por ejemplo, las oficinas que se encuentran ubicadas en el Edificio alquilado camino a Oruro son departamentos acondicionados como oficinas de atención a la población, donde se puede apreciar que los cuartos convertidos en oficinas carecen de señalética, hasta ahora es prácticamente nulo, limitado a unos cuantos letreros impresos en hojas bond identificativas en las puertas mas importantes como Alcalde, Consejo Municipal, Direcciones, Secretaria, etc.

Con unos pasillos largos y oscuros, las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto carecen de una infraestructura adecuada para el ajetreo diario de los visitantes.



Dadas las circunstancias se planteaban serias dudas, en cuanto a la distribución de las señales, que veremos solucionadas más adelante. En definitiva se partió de cero para crear la señalética, con total libertad y manteniendo a criterio propio una cierta concordia entre los elementos existentes.

La señalética tiene gran relevancia social, porque constituye una forma de guía para el individuo en un lugar determinado, que llama discretamente su atención y da la información requerida en forma “instantánea” y “universal”, para fortalecer su imagen como institución pública al servicio de la población en general, por todo lo mencionado, es importante y necesario que estas oficinas cuenten con una adecuada señalética.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expresado, se empezó a trabajar en unos bocetos previos, siempre con las mismas ideas en la cabeza, se quería mantener una cierta tonalidad de los colores que caracteriza al actual Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

Es por ello, que se intento firmemente conseguir una lectura señalética sencilla, intuitiva, pero sin perder creatividad y atracción visual. Escogiendo pictogramas de uso bastante establecido, pero con toques de diseño que los hace únicos y originales.

En otros aspectos más comunicativos se entendió que al haber gente de todas las edades (desde jóvenes hasta hombres y mujeres en formación profesional de más de 50 años) se debía confeccionar un lenguaje universal de fácil entendimiento asequible para todos y todas.

La implementación de Un Manual de Señalética dependerá de la disponibilidad del presupuesto por parte del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

## JUSTIFICACIÓN

En un mundo donde la comunicación, especialmente el flujo de información se va intensificando a un ritmo vertiginoso, la implementación de la señalética en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, juega un rol muy importante dentro de la sociedad.

Es notable la ausencia de la señalética en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, por lo tanto, se vio la necesidad de trabajar en una propuesta de Un Manual de Señalética para mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

El estudio y aporte planteado ayudará, entre otros aspectos, con la contribución de Un Manual de Señalética, como primer paso para fortalecer su imagen como institución pública al servicio de la población. Por esta razón, se considera que este estudio tiene una gran relevancia social.

La investigación logró acceso a las fuentes de investigación primaria y secundaria, de manera que cuenta con la bibliografía necesaria. Asimismo, se tuvo acceso a las funciones y objetivos que cumplen las principales oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, gracias a las pasantías que se realizaron en la Dirección de Comunicación y Prensa. Finalmente, para la sistematización de datos, se realizó un cuestionario a un determinado grupo de personas mayores de edad entre hombres y mujeres que realizan sus trámites en las diferentes oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

Esta investigación aportará Un Manual de Señalética para las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. Su implementación estará a cargo de la misma institución, si ésta así lo considera. El uso de señalética tiene la función de orientar e informar a la población en la ubicación de las oficinas ubicadas en diferentes zonas de esta ciudad.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

El Manual de Señalética establece los dispositivos requeridos para la regularización del tránsito en los pasillos, patios, edificios donde se encuentren las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, con el propósito de generar ambientes con una buena señalética informativa para la población.

El Manual, como documento gráfico, logre comunicar las normas y guías que se deben acatar en la producción o reproducción de la señalética institucional informativa, ya sea para un público externo o interno a la institución.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- La propuesta de elaborar Un Manual de Señalética, pretende ser una guía institucional que ofrece las herramientas necesarias a las autoridades y los profesionales del área responsable, para el uso correcto de los diferentes dispositivos para la regulación del tránsito en los diseños y la ejecución de los proyectos de señalización.
- Diseñar la señalética utilizando los colores institucionales del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

- Diseñar los rótulos de fachada. La mayoría de las oficinas están ubicadas en edificios (casa de 3 o 4 pisos) alquiladas por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, que no cuentan con ningún letrero de ubicación, ni señalética de información.
- Diseñar paneles informativos. Qué deberán ser colocados en la puerta principal de cada edificio.
- Diseñar un panel informativo ubicado en el edificio de la Alcaldía quemada, con direcciones exactas dónde se encuentran las demás oficinas.

## CAPITULO 1

### MARCO REFERENCIAL

#### 1.1 HISTORIA DE LA CIUDAD DE EL ALTO

1904 Bolivian Galway construye el ferrocarril La Paz-Guaqui y La Paz-Arica. 1923 Se construye una pista de aterrizaje. 1924 El Lloyd Aéreo Boliviano establece sus oficinas y se funda un Club de Golf. 1933 Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos construye sus primeros galpones. 1935 Operan las líneas de aviación Braniff y Panagram y se realiza la primera parada militar. Después de la guerra del Chaco en el periodo de los `40 a los `50, se registra el mayor crecimiento poblacional del área urbana de la ciudad de La Paz, que duplica a la registrada en el año 1928; este incremento poblacional es la que sube hasta las laderas y paso a paso la mancha urbana llega a la Ceja, inicio de lo que será El Alto. Por aquella época pre-revolucionaria, El Alto era propiedad de hacendados en su mayor parte: Julio Téllez, Jorge Rodríguez Balanza, Adrián Castillo Nava, Raúl Jordán Velasco, Francisco Loza, y la familia Zalles, serán estos mismos quienes inicien por esa época gestiones para urbanizar “sus propiedades”. El primero de ellos, Julio Téllez, fundó la urbanización de Villa Dolores (el nombre de su esposa), la fecha de creación 14 de septiembre de 1942, siempre como parte del radio urbano de La Paz; allí empezó la historia de las más de quinientas urbanizaciones, que hoy conforman la ciudad de El Alto. Los nombres Adrián Castillo, Charapaquí, Allpaq Uma, Achupalla, Yunkuyo, Qallpani, Ingenio, Alto Lima, Río Seco, etc. son algunos de los nombres que van consolidando el espacio urbano de El Alto.

En la década de los 70, se nota un crecimiento acelerado, gracias al plan de emergencia de vivienda, que construyó viviendas de interés social, por lo que se crean zonas urbanizadas como Ciudad Satélite y Río Seco, con el objetivo de expandir la Ciudad de La Paz, hacia estos lados y reducir la presión en la que se encontraba.

En la década de los años 80, se inicia la construcción de viviendas de interés social, en los Distritos 2 y 3, a favor de los empleados públicos, principalmente de provincias y de otros departamentos como Oruro y Potosí.

Otro de los hitos históricos, que se identifica en esta Ciudad, es la Relocalización Minera, mediante el Decreto Supremo N° 21060, en el año 1986, que causó un movimiento migratorio de familias mineras, hacia la Ciudad de El Alto, a zonas marginales sin servicios básicos. Por eso, aproximadamente el 40 % de la población total existente, son inmigrantes de otros municipios de nuestro país y que el mayor porcentaje de los mismos, son originarios de la cultura Aymará del Departamento de La Paz, y de los centros mineros del altiplano. Causa de este fenómeno, es que uno de sus alcaldes fue un ex trabajador minero y otro de origen potosino.

Desde el año 1960 se estima una población de 30.000 habitantes en El Alto (16,9 % de la población de La Paz). El Alto sur se va desarrollando en torno a Ciudad Satélite, colocándose a lo largo de la carretera a Oruro. La zona norte se extendió en dirección a Alto Lima y la Carretera Panamericana. Durante los años 70, se acelera la ocupación del territorio. Se estima que más del 10 % de la población paceña vive en El Alto y el 3 de mayo se crea la Sub-Alcaldía de El Alto. En esta misma década se elabora “El Modelo de Crecimiento”, que acentúa las tendencias espontáneas de crecimiento de la ciudad. El Modelo, visualiza a El Alto como área de extensión metropolitana, incorporándolo a las políticas de desarrollo urbano de La Paz.

En 1982 se crea la Alcaldía Distrital de El Alto, mediante Ordenanza Municipal, y el 6 de marzo de 1985, El Alto se convierte en la Capital de la Cuarta Sección de la Provincia Murillo, instituyéndose la Honorable Alcaldía de El Alto y la Junta Municipal, con la posesión de las primeras autoridades municipales elegidas por sufragio general, dando lugar a la división administrativa de la metrópoli al elevarse a El Alto a rango de Ciudad. El Alto “nace” con una población de aproximadamente 307.403 habitantes, siendo el 9,1% de la población urbana del país; debido a la migración campo ciudad, extendiendo una mancha urbana de aproximadamente de 4500 Has.

Por Ley de la República, en el año 1991, se declara a la Ciudad de El Alto “Ciudad en Emergencia” para lo que se conforma un Consejo Inter-Institucional, con el propósito de solucionar los gravísimos problemas sociales y urbanos que atraviesa.

En el Censo de 2001, el Instituto Nacional de Estadística (INE), señala que las poblaciones de La Paz y El Alto suman un total de 2.994.235 habitantes. En la actualidad, la ciudad de El Alto es la segunda ciudad más grande del país, después de Santa Cruz y junto a la ciudad de La Paz, forma el conglomerado urbano más grande del país, centro de gestión nacional e internacional y el mayor mercado para el consumo<sup>1</sup>.

## **1.2 BASE LEGAL DEL MUNICIPIO**

La base legal que sostiene todas y cada una de las acciones del Gobierno Municipal de El Alto, desde su creación como una Sección de Provincia de la Provincia Murillo, con su capital El Alto, mediante Ley 728 de 6 de marzo de 1985, en la Ley de Municipalidades, la Ley de Descentralización y la Ley de Participación Popular entre las más importantes.

---

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estadística, Datos Censo 2001



La ciudad de El Alto fue elevada a rango de ciudad, por la Ley 1014 de fecha 26 de septiembre de 1988, el mismo que dio lugar a la división de las ciudades de La Paz y El Alto, asumiendo los límites urbanos definidos por la Ley del 22 de diciembre de 1968.

La Constitución Política del Estado (CPE) de 2 de febrero de 1967 y la Ley N° 1585 de Reforma de la CPE de 12 de agosto de 1994, Artículos. 200 al 206 y la Ley N° 1615 de 6 de febrero de 1995 de adecuaciones y concordancias de la CPE.

La Municipalidad se constituye en un gobierno local autónomo, en la entidad de derecho público con personalidad jurídica reconocida y patrimonio propio, que representa institucionalmente al municipio, forma parte del Estado y contribuye a la realización de sus fines, de conformidad a la Ley de Municipalidades del 28 de octubre de 1999.

El nuevo marco jurídico normativo definido a partir del año 1994 transforma y amplían las funciones y el rol de los Municipios.

A través de la Ley de Participación Popular N° 1551 de 20 de abril de 1994, la Ley de Modificaciones y Ampliaciones a la Ley 1551 de Participación, Ley N° 1702 de 17 de julio de 1996, se establece que la jurisdicción territorial de los gobiernos municipales es la Sección de Provincia, de esta forma se amplían las competencias municipales al ámbito rural y se les transfiere la infraestructura física de los servicios de salud, educación, cultura, deportes, caminos vecinales y micro-riego que estuvieran bajo su jurisdicción encomendándoles su cuidado y ampliación. Estas responsabilidades posibilitan ser a los municipios importantes agentes del Desarrollo local y los mismos que van acompañados de nuevas asignaciones.

La Ley de Administración y Control Gubernamental (SAFCO), Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, permitió la aplicación de algunos Sistemas de Administración que se vienen desarrollando actualmente en el Municipio, tales como el SISPLAN, SPO, SNIP y los referidos al manejo administrativo financiero<sup>2</sup>.

### **1.3 GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO**

Con el pasar del tiempo la ciudad de El Alto se fue convirtiendo en una gran ciudad por lo que mediante la Ley 1014 establece la creación de una Alcaldía Municipal en esta ciudad como en la ciudad de La Paz y demás departamentos. Se consolida la Alcaldía y la Junta Municipal para constituirse el Consejo Municipal con trece concejales que luego, con la reforma de la Ley Orgánica de Municipios se reduce a once. Así se llega a construir una institución al servicio de la población alteña en lo que se refiere a trabajar y lograr el desarrollo y crecimiento de esta ciudad.

Desde 1985 hasta el 2002, 17 alcaldes pasaron por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, éstos de diferentes partidos políticos, los cuales se mencionan abajo:

### **1.4 ALCALDES MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

- **GESTIÓN 2010 A 2015**  
Edgar Hermogenes Patana Ticona (MAS)
- **GESTIÓN 2006 A 2010**  
Dr. Fanor Nava (PLAN PROGRESO)

---

<sup>2</sup> <http://www.elalto.gob.bo/index.php/organigrama.html> (pág.: 8, 11)

Unidad de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (pág.: 11, 12)

- **GESTIÓN 2000 A 2005**  
Dr. José Luis Paredes (MIR) – (PLAN PROGRESO)
- **GESTIÓN 1993 A 1999**  
Dn. Flavio Clavijo Jemio (CONDEPA)  
Arq. Alberto Jiménez Durán (CONDEPA)
- **GESTIÓN 1991 A 1993**  
Ing. Jaime Reyes Mérida (CONDEPA)  
Dn. Flavio Clavijo Jemio (CONDEPA)  
Dr. Pedro Fuentes Padilla (CONDEPA)
- **GESTIÓN 1989 A 1991**  
Ing. Walter Vargas Cerruto (CONDEPA)  
Dn. Mario Aparicio Duarte (CONDEPA)  
Dn. Miguel Aramayo Esquivel (CONDEPA)
- **GESTIÓN 1987 A 1989**  
Dr. Luis Vásquez Villamar (MIR)  
Dn. Filiberto Cardozo Mirabal (MIR)  
Prof. Román Mancilla Choque (MIR)
- **GESTIÓN 1985 A 1987**  
Dn. Juan Polo Maguiña (ADN)  
Dn. Julio Muñoz Vargas (ADN)  
Dn. Simón Mamani Huanca (ADN)

Desde la gestión 1985 a 1999 ningún Alcalde electo concluyó su gestión. La inestabilidad política y el conflicto social fueron características estructurales de la administración del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

Algunas mejoras en la administración municipal y obras se mostraron a partir de la gestión 2004 a 2005, bajo el mando del Dr. José Luis Paredes, como alcalde municipal.

Y a partir de 2006 a 2009, nuevamente se percibió dificultades en la administración municipal y los reclamos de parte de las juntas vecinales volvieron a encenderse.

Los conflictos sociales continúan, sin embargo, el actual Alcalde municipal, está trabajando en atender las demandas que exige la ciudadanía y en ofrecer un servicio eficiente, pese a las numerosas dificultades administrativas, técnicas, y otros como la falta de una infraestructura propia y adecuada para la implementación de señalética.

## CAPÍTULO 2

### MANUAL DE FUNCIONES DE LAS OFICIALÍAS

Creemos importante conocer el manual de funciones y objetivos que cumple cada Oficialía del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, para elaborar los diseños de los letreros informativos y a que oficina corresponde. Los objetivos están enmarcados dentro de los lineamientos asumidos dentro del Marco Estratégico del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, el cual enfatiza el Desarrollo Humano Sostenible como línea de desarrollo social, económico y cultural de la ciudad de El Alto a largo plazo.

A partir de estos lineamientos, las acciones del Municipio, deberán tomar como prioridades las actividades que vayan a ampliar las oportunidades de los pobladores de la ciudad de El Alto. Estas se referirán sobre todo a aspectos de educación, salud y mejora de ingresos, mejora de infraestructura urbana, la gestión ambiental y el fortalecimiento institucional.

Las competencias definidas para el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, amparadas por el marco jurídico vigente en el país y por la Visión estratégica del municipio, debe permitir la organización de estrategias institucionales, funcionales y operativas, construyendo oportunidades y capacidades locales, para mejorar los índices de desarrollo humano, crecimiento económico y mejorar las acciones de los servicios públicos.

## MISIÓN

“Promover el desarrollo participativo del municipio a través de la integración social y económica”<sup>3</sup>.

## VISIÓN

“Un Gobierno Municipal comprometido con el bienestar de los ciudadanos de El Alto e identificado con el proceso histórico de cambio”<sup>4</sup>.

El Gobierno Autónomo Municipal de El Alto debe planificar las acciones necesarias, que permitan satisfacer las necesidades de sus habitantes, en coordinación con los representantes de la sociedad civil e institucionales, apuntando al desarrollo del Municipio.

Para ser una institución organizada, transparente y mejorar la atención pública a la población en general, es imprescindible contar con normas y funciones definidas del gobierno municipal en su conjunto y una tecnología adecuada que permita realizar ágilmente todas las actividades.

Un manual de funciones de una institución sirve a las nuevas autoridades que vendrán para conocer y tener una base para conocer los objetivos y funciones de cada área. Este documento fue de gran ayuda en la elaboración de los diseños.

Creemos que este aporte “Un Manual de Señalética”, es una herramienta importante con la que contará la Dirección de Comunicación, y servirá de base para aquellos o aquellos profesionales que trabajan en esta área, ya que las alcaldías municipales son instituciones donde se ven constantes cambios de autoridades.

---

<sup>3</sup> <http://www.elalto.gob.bo/index.php/organigrama.html>

<sup>4</sup> <http://www.elalto.gob.bo/index.php/organigrama.html>

## 2.1 POTENCIALIDADES Y LIMITACIONES DEL MUNICIPIO

Con el propósito de definir las potencialidades y limitaciones del Municipio, consideran cuatro ámbitos de análisis: Desarrollo Humano, Desarrollo Urbano – Medio Ambiente y Organizativo – Institucional.

### □ Desarrollo Humano

Se refiere esencialmente al aspecto social, considerando el desarrollo de la persona y la sociedad en su conjunto, de manera integral buscando promover una mejor calidad de vida, acceso a servicios básicos, salud, educación, deportes, cultura y seguridad ciudadana.

### □ Desarrollo Económico

En el contexto de análisis identificado para desarrollar y promocionar las fuerzas productivas e impulsar la economía del Municipio, identifican el comercio, la industria, el transporte, las comunicaciones y el turismo como área de desarrollo económico en el Municipio.

### □ Urbano – Medio Ambiente

Identifican las posibilidades del aprovechamiento racional de los recursos naturales y físico espaciales, incluye estudios al desarrollo urbano, recursos hídricos, espacios naturales, infraestructura vial, urbana y de educación ambiental, también incluyen el tema de vivienda y urbanismo.

□ Organización – Institucional

Es la identificación de aspectos referidos a la coordinación interinstitucional, de forma racional en la toma de decisiones, modernización de la estructura y administración del Gobierno Municipal.

## 2.2 DESPACHO DEL HONORABLE ALCALDE

Contribuye a la satisfacción de las necesidades de la población, garantiza la integración y participación de los ciudadanos en la planificación y el desarrollo sostenible del municipio.

Promueve el desarrollo económico local para alcanzar un crecimiento económico sostenible que aporte beneficios económicos y mejoras en la calidad de vida en la ciudad de El Alto.

Impulsa la dotación de instrumentos, procedimientos administrativos, técnicos y gerenciales ágiles, así como la desconcentración operativa y técnica, para la ejecución de la inversión pública de manera eficaz y eficiente<sup>5</sup>.

## 2.3 SECRETARÍA GENERAL

Coadyuva en la agilización de los trámites administrativos del Municipio a través de la implantación e implementación del Sistema de Trámites y coordina las actividades del Ejecutivo Municipal con la Sociedad Civil para optimizar las relaciones interinstitucionales, tanto internas y externas.

---

<sup>5</sup> <http://www.elalto.gob.bo/index.php/organigrama.html> (Pág. 14 - 23)

ARCHIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO (Pág. 14 - 23)



Cuenta con un archivo Central del Municipio., que facilite el acceso de los usuarios internos y externos, a la documentación archivada de gestiones pasadas.

## **2.4 DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA**

Contribuye en la correcta administración del Municipio, con asesoramiento legal integral defendiendo en el ámbito de su competencia, el ejercicio y práctica de los intereses de los estantes y habitantes del municipio.

Impulsa los procesos judiciales y trámites administrativos en beneficio del Municipio cumpliendo la Constitución Política del Estado, Ley de Municipalidades, Normas Básicas de Administración de Bienes y Servicios y otras leyes en vigencia.

Procura que la Dirección General de Asesoría Jurídica cuente con archivos especiales de toda la documentación generada por todas las áreas dependientes, sean estos Resoluciones Técnico Administrativas, Autos Motivados, Resoluciones en Recursos Jerárquicos y otros, también procura que se cuente con material de consulta jurídica a través de una Biblioteca especializada jurídica.

## **2.5 DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

Esta Dirección mejora la administración en el grado de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y licitud de la gestión de la entidad.

La emisión de recomendación, procurando el mejoramiento de los procesos para incrementar los niveles de calidad, oportunidad y confiabilidad del sistema de administración, información y control gerencial.

Apoya al fortalecimiento del desarrollo, implantación funcionamiento y retroalimentación de los sistemas de administración y control, a través de los resultados de sus evaluaciones periódicas.

## **2.6 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Contribuye a elevar la imagen comunicacional e institucional del Municipio, difundiendo los hechos noticiosos y mensajes institucionales a través de los medios de comunicación masivos.

## **2.7 OFICIALÍAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO**

### **2.7.1 OFICIALÍA MAYOR DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO**

Esta dirección cuenta con un Plan de Desarrollo Municipal (PDM) de largo alcance, como base e instrumento de gestión para las inversiones municipales de corto y mediano plazo.

Promueve estrategias para incrementar y genera capacidad de gestión institucional y gerencia municipal, orientadas al logro de los objetivos (Visión – Misión) de Municipio; a través de la implantación y fortalecimiento de la Unidad de Desarrollo Organizacional – Métodos y Gerencia Municipal (DOMGM)<sup>6</sup>.

Alcanza una óptima coordinación en la formulación y reformulación del Programa de Operaciones Anual y del Presupuesto Municipal, a través de la implantación y fortalecimiento de la Unidad de Programación y Seguimiento, mediante la aplicación

---

<sup>6</sup> <http://www.elalto.gob.bo/index.php/organigrama.html> (Pág. 14 - 23)

ARCHIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO (Pág. 14 - 23)

de instrumentos de formulación, seguimiento y evaluación de las operaciones de funcionamiento y de los proyectos de inversión.

Coordina acciones con las áreas funcionales del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto para generar capacidad de gestión institucional con eficacia, que permita una asignación adecuada de los recursos de la cooperación internacional, a través de la implantación y fortalecimiento de la Unidad de Inversión Municipal y Financiamiento Externo.

#### **2.7.1.1 SEGURIDAD CIUDADANA (DEFENSOR DEL CONSUMIDOR)**

Previene la seguridad, salud e integridad física de los estantes y habitantes de la ciudad El Alto, a través de operaciones en el marco del cumplimiento de las leyes, ordenanzas y otras disposiciones legales.

Coadyuva la seguridad física de las instalaciones y de las autoridades Municipales, para resguardar los bienes del Municipio y la protección de sus autoridades.

Brinda apoyo logístico y protocolar de la Banda de Música, para cumplir con los actos por el Municipio.

#### **2.7.2 OFICIALÍA MAYOR ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

Impulsar el fortalecimiento institucional mediante la implantación de instrumentos, procedimientos administrativos y gerenciales ágiles para la simplificación administrativa, de esta manera coadyuva la ejecución de la inversión pública de manera eficaz y eficiente<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> <http://www.elalto.gob.bo/index.php/organigrama.html> (Pág. 14 - 23)

ARCHIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO (Pág. 14 - 23)

Contribuye al incremento de ingresos propios a través de políticas de incentivo tributario.

### **2.7.2.1 DIRECCIÓN DE FINANZAS**

Su objetivo, lograr el mejoramiento de gestión del área financiera, a través de la implementación de sus reglamentos específicas y manuales de procedimientos para satisfacer la demanda de servicios del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

Coadyuva con la emisión y difusión de la información financiera del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto en forma periódica y oportuna.

### **2.7.2.2 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Coadyuva en la formulación de instrumentos y metodología de gestión y gerencia municipal, aplicando instrumentos de calificación de personal; que permite mejorar el nivel de desempeño de los funcionarios municipales.

### **2.7.2.3 DIRECCIÓN DE RECAUDACIONES**

Lograr el incremento de las recaudaciones por ingresos propios, a través de la implementación de políticas de difusión de la cultura tributaria, con una fiscalización agresiva. Contribuye al incremento del universo de contribuyentes, a través de políticas de fiscalización, de facilidades en la forma de empadronamiento para disminuir a evasores y defraudadores tributarios.

#### **2.7.2.4 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

Satisface los requerimientos de bienes y servicios de las unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, a través de la programación de sus contrataciones e impulsa la optimización en la administración de bienes y servicios, mediante una distribución de bienes y una atención de servicios oportuna a los requerimientos de las unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

#### **2.7.3 OFICIALÍA MAYOR DE OBRAS Y MEDIO AMBIENTE**

Esta Oficialía se encarga de contribuir al desarrollo municipal de manera sostenible que permita generar procesos de planificación territorial, protección del medio ambiente y su ejecución física, orientados a mejorar el hábitat.<sup>8</sup>

##### **2.7.3.1 DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OBRAS**

Contribuye con el desarrollo de la ciudad de El Alto, a través de la Supervisión de Obras de infraestructura, contratadas por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto a terceros, así como la supervisión de obras que ejecuten empresas de servicios públicos.

##### **2.7.3.2 DIRECCIÓN DE PROYECTOS MUNICIPALES**

Fortalece acciones de gestión y desarrollo en proyectos de infraestructura urbana, vial, salud y educación, mediante políticas enmarcadas en la Ley de Municipalidades.

---

<sup>8</sup> <http://www.elalto.gob.bo/index.php/organigrama.html> (Pág. 14 - 23)

ARCHIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO (Pág. 14 - 23)

Desarrolla y operativiza acciones de gestión en la elaboración de proyectos de infraestructura, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

### **2.7.3.3 DIRECCIÓN DE CATASTRO Y DESARROLLO URBANO**

Elabora el Plan de Ordenamiento Urbano y Territorial para establecer la asignación de usos de suelo, determinación de patrones de asentamiento, mecanismos y modalidades de planificación y la delimitación de áreas urbanas.

Implementa el sistema de catastro urbano y rural, mediante el ingreso de datos catastrales con más del 40 % de cobertura para su utilización.

Realiza trámites, para la demarcación Jurisdiccional conforme a la Ley de Límites.

### **2.7.3.4 DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE**

Fortalece acciones de gestión y desarrollo ambiental para el mejoramiento del ecosistema de la ciudad de El Alto mediante políticas enmarcadas en la Ley de Medio Ambiente y la Ley de Municipalidades.

Impulsa acciones de prevención y control para proteger la salud y la calidad de vida de la población alteña a través del establecimiento de un sistema de control de calidad, calificación bromatológica y protección animal de niveles y condiciones de sostenibilidad ecológica.

### **2.7.3.5 DIRECCIÓN DE OBRAS**

Implementa obras menores de emergencia, requeridos en aspectos de equipamiento e infraestructura urbana, en el marco presupuestario para cada proyecto.

También implementa micro obras con participación vecinal, mediante la modalidad de aynis, para mejorar las condiciones de equipamiento urbano.

Ejerce el control sobre la prevención de las obras de mejoramiento vial, regulando la afectación y generando ingresos para la reposición de estas, después de las excavaciones efectuadas para instalaciones subterráneas de servicios básicos.

## **2.7.4 OFICIALÍA MAYOR DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL**

Esta Oficialía se encarga de contribuir a elevar el índice de calidad de vida de la población generando mayores oportunidades de acceso a los servicios de educación y salud.

Fortalece la construcción de escenarios de equidad y no violencia fomentando la práctica deportiva, recreativa, formativa, competitiva y cultural a través de la creación de espacios de desarrollo de las identidades culturales y el ejercicio de los derechos.<sup>9</sup>

### **2.7.4.1 DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN**

Contribuye a elevar la calidad de vida de la población generando mayores oportunidades de acceso a las oportunidades de acceso a los servicios de educación y salud.

Coordina el diseño, formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de proyectos en infraestructura, equipamiento escolar, procesos pedagógicos y servicios básicos en educación.

---

<sup>9</sup> <http://www.elalto.gob.bo/index.php/organigrama.html> (Pág. 14 - 23)

#### **2.7.4.2 DIRECCIÓN DE CULTURA**

Formula, define, ejecuta, orienta, investiga y fomenta las actividades cívico-culturales, sociales y patrimoniales. Crea espacios de aprendizaje y practica de disciplinas artísticas para la preservación y promoción de talentos alteños y conforma los Elencos Municipales de los Artes.

#### **2.7.4.3 DIRECCIÓN DE SALUD**

Garantiza el pago de servicios básicos, dotación de insumos necesarios, infraestructura y equipamiento adecuado de la red Integrada de Servicios de Salud para asegurar el acceso a la salud de toda la población alteña.

Establece perfiles epidemiológicos de la sociedad a fin de desarrollar acciones de impacto sobre aspectos que determina la situación de salud en diferentes estratos de la población alteña. Desarrolla políticas de gestión social a fin de promover la participación comunitaria y el control social.

Establece el sistema de aseguramiento voluntario desarrollando el Seguro Básico de Salud, el Seguro Escolar de Salud, el Seguro Médico gratuito de Vejez para garantizar el acceso equitativo de la población alteña.



## CAPITULO 3

### MARCO TEÓRICO

Es necesario conocer ciertos conceptos de Señalética para la creación de un manual para una empresa o institución.

En gran parte de este Marco Teórico nos basamos en los textos de Joan Costa con "Señalética" y otros autores relacionados al tema.

#### 3.1 IDENTIDAD CORPORATIVA

Según Joan Costa, es el conjunto coordinado de signos visuales por medios de las cuales la opinión pública reconoce instantáneamente y memoriza a una entidad o un grupo como institución.<sup>10</sup>

Los signos que integran el sistema de identidad corporativa tiene la misma función, pero cada uno posee características comunicacionales diferentes. Estos signos se complementan entre sí, con lo que provocan una acción sinérgica que aumenta su eficiencia en conjunto. Los signos de la identidad corporativa son de diversa naturaleza:

- Lingüística: El nombre de la empresa es un elemento de designación verbal que el diseñador convierte en una grafía diferente, un modo de escritura exclusiva llamada logotipo.

---

<sup>10</sup> J. Costa, "Imagen Global. Evolución del diseño de identidad", Ediciones CEAC, 1987.

- Icónica: Se refiere a la marca gráfica o distintivo figurativo de la empresa. La marca cristaliza un símbolo (un signo convencional portador de significado), que cada vez responde más a las exigencias técnicas de los medios.

- Cromática: Consiste en el color o colores que la empresa adopta como distintivo emblemático.

Es precisamente esta condición sistemática en el uso de los signos de identidad corporativa la que consigue el efecto de constancia en la memoria de la población.

### **3.2 LA IMAGEN INSTITUCIONAL**

La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una institución para expresar su identidad y medir una positiva reputación pública. El desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones institucionales, así como estrategias comunicacionales y otros.

También podemos mencionar que la imagen institucional se compone de diversos elementos vinculados a la percepción. Por un lado, es posible distinguir elementos visuales, como la señalética, un determinado color, una tipografía, etc. Se espera que la gente, al observar estas imágenes, piense inmediatamente en la empresa.

La cuestión radica entonces, en la forma de orientar o guiar la percepción de la población para que la imagen que se forma por si mismo guarde relación con la identidad de la institución.

Algunas de las razones del cuidado de la imagen de la institución, según Joan Costason:

- Destacar la verdadera identidad de la institución.
- Transmitir notoriedad y prestigio.
- Reflejar la autentica importancia y dimensión de la organización.
- Conseguir una opinión pública favorable.
- Organizar el futuro de la organización.

En síntesis, se trata de posicionar la institución en la mente de la población de la misma manera que se inserta un producto en un mercado determinado. En la comunicación de imagen es fundamental el concepto de público y su formación en relación con la institución.

Según Paul Capriotti el estudio de los públicos debe enfocarse analizando las relaciones individuo-institución para llegar a conocer el vínculo fundamental que se establece entre ambos que llevará a que cada público tenga unos intereses particulares en relación con la institución.<sup>11</sup>

Para las instituciones es de vital importancia conocer cuáles son sus públicos prioritarios y secundarios, conocer como se forman y cuáles son sus intereses ya que en función de todo esto tendrá que establecer su acción comunicativa.

Es decir que la planificación de la comunicación por parte de una institución estará condicionada por los intereses de cada público. Entonces, se habrán de fijar unos objetivos específicos de comunicación para cada uno de los públicos involucrados con la institución en función de sus intereses.

---

<sup>11</sup> P. Capriotti, "Planificación estratégica de la imagen corporativa", Ariel, 1999

### **3.3 LAS INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS Y SU IMAGEN**

Es generalizada la idea de que una institución se vincula solamente con sus clientes, esta idea es errónea y quienes así piensan trabajan sobre una realidad fragmentada.

Las empresas se vinculan o relacionan con diferentes tipos de públicos y más aún cuando se trata de una institución pública como el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

Entendemos como público a un agrupamiento artificial de personas que poseen expectativas, actividades, necesidades o valoraciones comunes.

Cada público posee lenguajes y códigos propios de manera tal que las instituciones emplean lenguajes diferentes para cada uno de ellos.

### **3.4 VÍNCULO INSTITUCIONAL**

Normalmente éstos públicos se clasifican en dos:

- 1) Público Interno: personal, proveedores estratégicos, distribuidores, etc.
- 2) Público Externo: clientes finales, agrupaciones intermedias, medios de comunicaciones, gobierno, sociedad, etc.

En su relación con los públicos las instituciones manifiestan “personalidad institucional” e “imagen institucional”.

### **3.5 COMUNICACIÓN EXTERNA**

La comunicación externa nos pondrá en contacto con todas aquellas personas ajenas a nuestra organización. Las instituciones, los clientes, el sector, los proveedores y en definitiva, la sociedad en general, requieren un tratamiento personalizado, un esfuerzo comunicativo acorde a nuestros objetivos y a su demanda de información.

La comunicación externa es una parte indisoluble de la comunicación global de una organización. No puede ser entendida sin estar interconectada con las demás partes y es por ello que todas las acciones de comunicación externa deberán partir de la coincidencia con los objetivos y mensajes internos.

Sólo así se podrá canalizar esa energía de la empresa y dirigirla a sumar a favor de la marca, aplicando diferentes criterios en función de los diversos públicos a los que está dirigido.

La comunicación externa creará una imagen necesaria para diseñar acciones que tengan mucha fuerza, con un solo mensaje y con un minucioso cuidado de los detalles, sin olvidar el servicio de atención que brinda a la sociedad.

### **3.6 LA IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA**

Como hemos dicho con anterioridad, uno de los elementos más visibles de la identidad de una institución es su identidad visual: logotipo, símbolo, colores... Según Norberto Mínguez, la identidad visual es el conjunto de signos que traducen gráficamente la esencia corporativa.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> N. Mínguez Arranz, "Un marco conceptual para la comunicación corporativa", diciembre 1999.

Schmitt y Simonson consideran que la identidad visual está compuesta por las propiedades de la empresa, edificios, oficinas, puntos de venta o vehículos, los productos y/o servicios, la presentación y elementos que rodean a este producto y/o servicio, envase, bolsas y tickets de compra, servilletas o uniformes y por último las publicaciones, materiales promocionales, publicidad y papelería.<sup>13</sup>

Por tanto, la identidad visual no es únicamente la marca sino el conjunto de elementos que, conteniendo o no la marca en su totalidad, manifiestan de algún modo la personalidad de la empresa a través del medio gráfico.

Según Justo Villafañe, una buena identidad visual corporativa ha de cumplir tres objetivos o funciones: identificar a la empresa, asegurando que sus públicos la reconocen fácilmente en todos sus ámbitos de actividad; diferenciar a la empresa de su competencia y del resto de empresas con las que concurre en el mercado, haciéndola única y particular; y ser capaz de permanecer en la mente de sus públicos de forma que éstos puedan recordarla y hacerla parte de sus vidas.<sup>14</sup>

A estos tres aspectos, podemos añadir la función comunicativa. La identidad visual ha de transmitir la personalidad de la empresa. En un mercado donde lo más importante es la información y el conocimiento, la empresa debe valerse de estas mismas herramientas para comunicar los valores que la distinguen y la hacen única.

### **3.6.1 COMUNICACIÓN VISUAL: CONCEPTO**

Según la definición actual del ICOGRADA (Consejo Internacional de Diseño Gráfico y Comunicación Visual Profesional -<http://www.icograda.org/>) se entiende por comunicación visual al conjunto de manifestaciones expresivas que hacen visible la

---

<sup>13</sup> B. Schmitt, A. Simonson, "Marketing Aesthetics: The strategic Management of Brands, Identity and Image", Free Press, 1997.

<sup>14</sup> J. Villafañe, "La gestión profesional de la imagen corporativa", Pirámide, 1999.

identidad de una institución y de su servicio, o que permiten establecer diferencias visuales que se asocian a una organización cuando se hace reconocer frente a las demás – por la grafía de sus símbolos propios en el nombre, en sus instalaciones, sus vehículos, su correo, sus documentos impresos, sus stands de exposición, etc., - pero también por sus productos, sus embalajes, su señalética (o forma de imprimir cualquier tipo de rótulos para identificación arquitectónica y urbana de espacios), - es decir, por todos aquellos elementos visualmente reconocibles que componen un estilo propio.<sup>15</sup>

La identidad visual de una empresa o institución es hoy un vector esencial de su propia imagen, es decir, de cómo la institución es percibida por sus públicos, e influye indudablemente en la opinión que la población tiene de la institución y de su servicio.

### **3.7 LOS ORIGENES DE LA SEÑALÉTICA**

Las señales de orientación, aviso, precaución y otras con las que convivimos diariamente, nos parecen de lo más común; la costumbre ha hecho que las veamos tan normales que jamás nos preguntamos cuál fue su origen y si llegamos a hacerlo nos quedamos con la idea inmediata de que fue la necesidad de orientarnos.

Y efectivamente así fue, pero ¿cómo empezaron realmente, de manera gráfica, esas señales? Marcar, señalar y señalizar no son exactamente sinónimos, pero sus prácticas coinciden en acciones comunes, todas ellas derivadas del marcaje en función de la información. Tal como lo explica el autor Joan Costa, en su libro Señalética.

---

<sup>15</sup> ICOGRADA (Consejo internacional de diseño gráfico y comunicación visual profesional -<http://www.icograda.org/> )

“Señalizar deviene así de un impulso intuitivo y más tarde se convierte en una práctica empírica, guiada por la experiencia, que se desarrolla progresivamente y se perfecciona en la medida que crece el número de personas itinerantes, la necesidad después la facilidad y finalmente el placer de desplazarse, junto con la aparición de la bicicleta, la irrupción del automóvil y el aumento creciente de la velocidad”<sup>16</sup>.

Los orígenes remotos de la disciplina señalética son tan antiguos seguramente como la misma humanidad y obedecen al acto instintivo de orientarse a sí mismo y a otros, por medio de objetos y marcas que uno deja a su paso o sobre las cosas materiales de uso. Señalizar es el acto de incorporar señales a las cosas del entorno, ya se trate de objetos naturales o artificiales, el propio cuerpo, el espacio vital que uno ocupa, un camino o una ruta intrincada.

“En el mundo comercial, el marcaje tiene las funciones de identificación o de diferenciación de unos determinados productos en relación con otros que los puedan sustituir; la marca es señal de autoría, de procedencia, de propiedad y de garantía frente a imitaciones y llega, con el marketing, a constituir un “valor añadido” en las sociedades de consumo para los productos que ampara”<sup>17</sup>.

Sin embargo debemos entender que la diferencia entre ambos, se encuentra en que aquello que se marca (señal indeleble) siempre son objetos físicos superficies, soportes materiales, mientras que lo que se señala (señal movable) son más corrientemente espacios, lugares, itinerarios, recorridos.

---

<sup>16</sup> COSTA, Joan; “Señalética - Enciclopedia del Diseño”, página 34

<sup>17</sup> COSTA, Joan; “Señalética – Enciclopedia del Diseño”, página 35



### 3.7.1 DE LA SEÑALIZACIÓN A LA SEÑALÉTICA

“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 la aplicación del 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”<sup>18</sup>.

Señalizar, por tanto, no requiere una adaptación especial a la morfología del paisaje o del entorno, ni a su estilo. Se trata en primer lugar de las necesidades que sienten los grupos y organizaciones de poner señales identificadoras a los espacios de su entorno inmediato en una actitud pragmática que casi roza la banalidad; son las indicaciones, más o menos normalizadas, que encontramos en la vida diaria, en las oficinas, los comerciales, los locales semi-públicos.

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

---

<sup>18</sup> IDEM, página 102

Todo este conjunto de lugares y situaciones, están determinados por la movilidad social, se presentan, de entrada, como un laberinto, un espacio complejo (sobre todo por desconocido) que la propia arquitectura, la iluminación y la ambientación no logran por sí mismas hacer inteligible y utilizable para la sociedad.

“El paso de la señalización a la señalética, así como cada uno de sus dominios, es de hecho un fenómeno de la complejidad social- en su sentido más general y de la comunicación de informaciones, la cual deviene una necesidad cada vez más importante y precisamente por eso, reclama soluciones de más en más sofisticadas”<sup>19</sup>.

Señalizar es, como hemos dicho repetidamente poner señales, improvisadas o prefabricadas, al espacio y a cosas, partiendo de situaciones conocidas a priori. Señalética es un lenguaje desarrollado de signos específicos y también el conjunto de criterios para su concepción y aplicaciones cuya característica principal es la adaptación a problemáticas precisas, siempre relativamente diferentes. Si bien el sistema señalético se funda en la señalización (marítima, ferroviaria y vial, sobre todo), la extiende y la adapta a muchos otros dominios, universalizándola.

### 3.7.2 ¿QUÉ SIGNIFICA LA SEÑALÉTICA?

Según información vía internet sobre la Señalética, la mayoría menciona al autor español Joan Costa y su libro “Señalética”, para explicar su significado. Y según Costa: “El término Señalética, al que hay que buscar, primero: en las acciones empíricas de los individuos: poner señalética, hacer señales con el fin de orientar y orientarse; **segundo: en la transformación de esta práctica en una forma de comunicación social**, y tercero: en el cuadro de la Lingüística – etimología”<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> IDEM, página 110

<sup>20</sup> IDEM; página 25

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

Tal como indica el responsable de Marketing de la empresa “Aguas Argentinas”, en Buenos Aires - Argentina, el paso de una señalización personal o privada a una magnitud social, implica la necesidad de un código complejo a un verdadero sistema de lenguaje que deba ser utilizado por un conglomerado y numeroso grupo<sup>21</sup>.

### **3.7.3 SEÑALÉTICA**

Según Joan Costa, refiriéndose sobre el concepto de la señalética. La señalética nace de la ciencia de la comunicación social o de la información y la semiótica. Constituye una disciplina técnica que colabora con la ingeniería de la organización, la arquitectura, el acondicionamiento del espacio 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 un lugar determinado, para la mejor y más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones<sup>22</sup>.

---

<sup>21</sup> Manual Institucional de Aguas Argentinas 2001

<sup>22</sup> J. Costa, “Imagen Global. Evolución del diseño de identidad”, Ediciones CEAC, 1987.

Es la ciencia que estudia el empleo de signos gráficos para orientar a las personas en un espacio determinado e informar de los servicios que se encuentran a su disposición. Esta exige un lenguaje universal entre los usuarios que permita que la información llegue sin errores e inmediatamente al receptor, la señalética se emplea en lugares de flujo humano.

Por tanto, la señalética se aplica, para el servicio de los individuos para su orientación en un espacio o un lugar determinado, para una mejor y más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones. También se puede decir que la señalética es informativa.

### **3.7.3.1 CLASIFICACIÓN DE LAS SEÑALES**

Con el objeto de precisar el grado de especificidad de la señalización, conviene efectuar una división de los tipos de señalización.

#### **1. Señalización de Tránsito de personas:**

Está incluida en la estructura urbana de los centros poblados y se refiere básicamente a aquella que viabiliza el tránsito peatonal.

Tiene como objeto básico, la adecuada utilización de la trama urbana a través de una información oportuna y de fácil comprensión.

Este tipo de señales es útil para habitantes del núcleo urbano y de muchísima ayuda para el visitante.

Algunos ejemplos de estas señales son los letreros de identificación de calles y su numeración, los pasos peatonales en cada arteria, las paradas de vehículos de servicio público, la identificación de los lugares públicos, etc.

## **2. Señalización de Tránsito de vehículos:**

Se instala en áreas urbanas y en carreteras o vías de comunicación en el área urbana; las señales para flujo vehicular están normalmente a cargo de las alcaldías respectivas y de las autoridades de tránsito.

## **3. Señalización de información general:**

Agrupar toda aquella información adicional no incluida en los tipos anteriores; completa el panel de orientación sobre el acceso a los servicios públicos.

Se agrupa en:

- Servicios de Salud: Hospitales, Clínicas, Cruz Roja y en general todos los servicios de asistencia médica.
- Servicios de comunicaciones: Oficinas de correo, fax, telefonía, etc.

## **4. Señalización según su tipo:**

- Señales reglamentarias: Tienen por objeto, indicar a los usuarios de las vías, las limitaciones, prohibiciones o restricciones de uso y la falta que acarrea su violación.
- Señales informativas: Son aquellas que sirven para dirigir al conductor o transeúnte a lo largo de su itinerario, proporcionándole información sobre direcciones, sitios de interés y destino de los caminos poblacionales y distancias.
- La señalización turística hace parte de las señales informativas, pero como se trata de aplicación específica, ésta puede ser utilizada de manera diferente, permitiendo un manejo particular del color de los diseños.

### 3.7.4 CARACTERÍSTICAS DE LA SEÑALÉTICA

La finalidad principal de la señalética es buscar una función organizativa, el tipo de procedimiento que se utiliza es visual, por medio de códigos simbólicos, con un lenguaje icónico universal.

#### **Elementos a tener en cuenta:**

**Tipografía:** Conforme a la morfología del espacio, condiciones de iluminación, distancias de visión, imagen de marca y, eventualmente, programa de identidad corporativa, se seleccionarán los caracteres tipográficos.

Esta selección responde al equilibrio de las relaciones entre el grosor del trazo, el diseño limpio y proporcionado, y la abertura del ojo tipográfico.

En cuanto al uso de las mayúsculas y minúsculas, está demostrado que una palabra formada por letras minúsculas se asimila con mayor rapidez. Las minúsculas se agrupan mejor formando conjuntos diferenciados y esto facilita una percepción más inmediata.

**Pictogramas:** Los pictogramas seleccionados pueden ser rediseñados en función de establecer un estilo particularizado. El lenguaje pictogramático se basa en la abstracción.

**Código Cromático:** La selección de los colores puede reducirse al mínimo número y combinaciones o bien constituir un código más desarrollado. En este caso, la codificación por colores permite diferenciar e identificar diferentes recorridos, zonas, servicios, departamentos, plantas de edificio, etc. Los colores señaléticos constituyen un medio privilegiado de identificación.

### 3.7.5 LAS PREMISAS SEÑALETICAS

Según varios autores señalan que la señalética impone al diseñador de programas una serie de condiciones. Se trata de disponer de unas técnicas mentales de adecuación - conceptual y funcional que preceden a las técnicas materiales en el ejercicio del diseño de programas señaléticos, las cuales detallamos a continuación:

- **EL INDIVIDUO COMO CENTRO**

Según Costa en su libro “Señalética”, la señalética debe identificar unos determinados lugares y servicios (en principio, externamente y luego internamente) y facilitar su localización en el espacio arquitectónico, urbanístico, etc. Esta información debe permanecer abierta a las motivaciones y necesidades de los usuarios a cada instante. En todo caso, debe dejar la libertad de decisión de utilizar o no estos servicios y cuales precisamente y en qué orden, que será el de sus propias preferencias o de sus sugerencias.<sup>23</sup>

Podemos indicar que la posición del diseñador es neutral. Es decir que su tarea es la de informar, hacer identificable y localizable el servicio requerido o hacer comprensible la acción a realizar en cada caso con la máxima eficacia.

- **HACER INTELIGIBLE EL ESPACIO DE ACCIÓN**

“Cada lugar tiene una morfología o una arquitectura determinada, casi siempre preexistente al proyecto señalético, o que ha sido concebida en la gran mayoría de los casos, con independencia de la futura aplicación Señalética”<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> COSTA, Joan; “Señalética - Enciclopedia del Diseño”, página 113

<sup>24</sup> IDEM, página 113

En cualquier prestación de servicios: administración pública, transportes, banca, asistencia sanitaria, etc, la información señalética es el primer servicio que se presta al público.

- **ADAPTACIÓN DE LA SEÑALÉTICA AL MEDIO**

Se entiende por adaptación de la señalética a todo espacio de acción que obedece a una función precisa: una estación de ferrocarril, un museo o un parque público son definidos como tales por sus funciones sociales. Existen, por tanto, unos determinados códigos correlativos a cada función del medio que forman parte de un nivel de conocimiento que está constituido por fragmentos de cultura y que en sí mismo implica una convención social.

También es importante tomar en cuenta la estructura arquitectónica porque constituye otra dimensión del problema u otro nivel de adaptación señalética, así como el estilo ambiental, que es un nivel más particular.

- **INFORMACIÓN LINGÜÍSTICA**

Los mensajes señaléticos no siempre son expresables por figuras pictográficas, por ejemplo, identificar con una flecha direccional acompañado de una frase (sigan por la derecha), es considerado una señalética clara y directa.

Por lo tanto, la pictografía señalética necesita a menudo la incorporación de textos, no para repetir lo mismo que la imagen ya muestra, sino para comunicar con palabras lo que es incomunicable con pictogramas.



### 3.7.6 SEÑALETICA E INTERCULTURALIDAD

En primer lugar es necesario introducir dos precisiones terminológicas. Por un lado establecer que la señalética 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.

Puesta al servicio de los individuos, la señalética se emplea en lugares que planteen dilemas de comportamiento, por ejemplo, en grandes superficies comerciales, aeropuertos, vías de comunicación, grandes eventos o ferias internacionales, para la mejor y más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y en las acciones de los individuos (Costa, 1999).

Dado que “Señalética” no es un término recogido en el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, algunos estudiosos insisten en diferenciar entre “Señalética” y “Señalización”.

El primero debería designar al estudio de las señales que regulan el tráfico humano o motorizado, mientras que el conjunto mismo de éstas utilizadas dentro de un espacio debería ser llamado “señalización”, palabra aceptada por la real Academia.

En cualquier caso, la señalética se emplea desde hace más de dos décadas en la producción de material para la señalización ajustada a la demanda de los profesionales del turismo, el ocio, la cultura o el transporte, y por tanto, debe atender los retos interpretativos que plantean los contextos interculturales<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> . Costa, “Imagen Global. Evolución del diseño de identidad”, Ediciones CEAC, 1987

La señalética aplicada a contextos interculturales se emplea como una alternativa al lenguaje verbal para comunicar un mensaje determinado ante un público masivo y heterogéneo que trata de orientarse en entornos donde confluyen diversas personas que se comunican verbalmente en diversos idiomas.

Aquellos que defienden la señalética frente al uso de la lectoescritura en dichos ambientes aseguran que los signos gráficos pueden ser más fácilmente descifrables porque permiten una interpretación monosémica por parte del usuario, más certera, sin ambigüedades, y porque dependen menos de la lengua y de las características culturales.

De hecho, hay estudiosos que defienden que la comunicación visual a través de signos gráficos permitirá lograr un lenguaje simbólico universal que evite las barreras idiomáticas. Sin embargo, no cualquier alfabeto visual elaborado a partir de ciertas normas de señalización estandarizadas tiene asegurada una interpretación unívoca. Cuando el receptor no puede completar el sentido del mensaje tanto los enunciados verbales como los visuales son susceptibles que promueven una interpretación polisémica o abierta, hasta el punto de llegar a comportarse como auténticas ilusiones ópticas.

## **CAPITULO 4**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1 ASPECTOS GENERALES METODOLÓGICOS**

##### **4.1.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

El tipo de investigación es descriptivo porque se han descrito las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, porque se ha estudiado a la institución del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, y se han observado de manera participativa sus consecuencias para analizar sus posibles efectos.

Por ello, se ha observado de manera participativa al público externo que visita las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, para elaborar instrumentos de levantamiento de información que han posibilitado realizar un diagnóstico de situación que ha permitido identificar las falencias comunicacionales al interior y exterior de tal institución.

Asimismo, el diagnóstico y el respectivo trabajo de campo ha contribuido a realizar inferencias que nos han llevado a la construcción de una propuesta comunicacional que involucre a sus diferentes tipos de públicos para mejorar la falta de información a través de la señalética; que beneficien una mejor realización de las actividades institucionales y administrativa de manera eficiente. Se ha considerado que la señalética es uno de los temas más importantes para las empresas, porque este les permite mantener una buena información y relación con sus trabajadores y población.

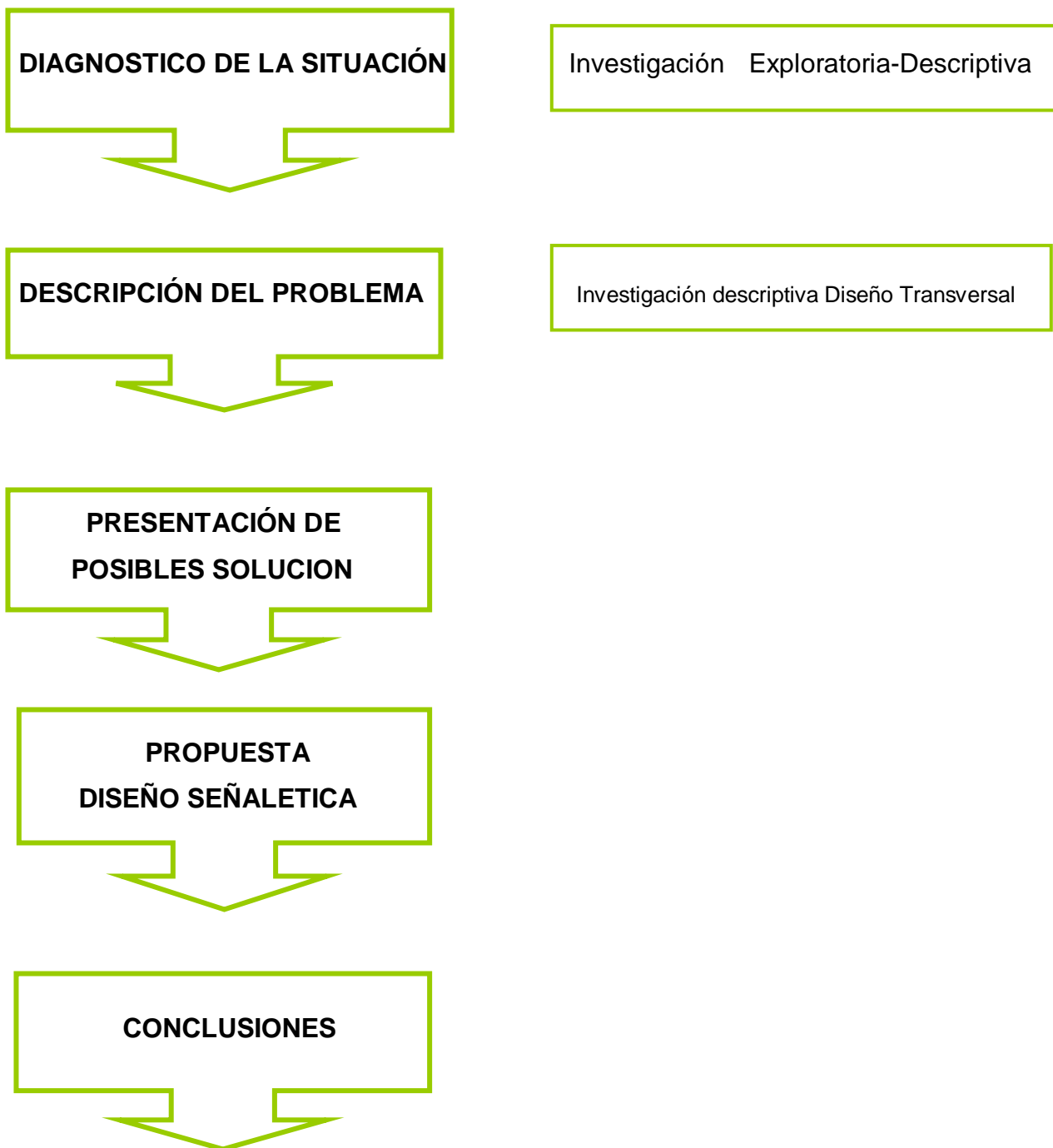
Hablamos de que los signos, símbolos y señales son uno de los factores más importantes que no deben faltar en una entidad, debido a que esto motiva e incentiva constantemente a mejorar la atención y buen servicio.

#### **4.1.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Asimismo, es una investigación realizada de acuerdo a la modalidad estructural, porque se observa, descubre e interpreta un hecho: la información dentro de un contexto institucional en el que intervienen muchos elementos componentes y que interactúan entre sí.

#### **4.1.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Siendo una investigación que sobre todo toma en cuenta la experiencia directa de los participantes, ésta tiene un enfoque eminentemente participativo.



## 4.2 ELECCIÓN DEL SUSTENTO TEÓRICO DEL TRABAJO DIRIGIDO

Se ha elegido el área temática de la señalética, porque es el sustento teórico adecuado a la naturaleza de la propuesta de diseño en el presente Trabajo Dirigido.

Recordemos que la señalética cumple la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en aquellos puntos del espacio que planteen dilemas de comportamiento como por ejemplo dentro de una gran superficie como; centros comerciales, fábricas, parques, industrias, aeropuertos y otros.

Alguna vez nos hemos preguntado ¿para qué sirve la señalética?. La señalética facilita la comunicación. Ayuda a dirigir los movimientos y flujos de conjuntos. Informa, identifica, orienta a prevenir y persuadir. Sistematiza los conjuntos de señales ya establecidos. También es importante mencionar que la señalética ayuda a controlar la contaminación visual.

En tal sentido, la señalética al tener una relación estrecha con la comunicación, al interior y exterior de las instituciones como el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, tiene una importante contribución para que la misma se desarrolle de manera eficiente.

La propuesta de modelo de comunicación beneficiará a la población y a la institución, dónde el aporte teórico en este sentido se orienta a la identificación de políticas y estrategias comunicacionales implementadas. En el ámbito interno se considera a los empleados y personal administrativo y jerárquico, en el ámbito externo a la relación que se establece entre la institución y la población.

Si bien es cierto que la Dirección de Comunicación es la que se encarga de velar por la buena imagen institucional y proponer políticas y estrategias que de manera positiva maximice las actividades internas y externas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, a partir de estas consideraciones de lo que se trata es de contribuir en la construcción de un buen servicio a la población a través de la señalética para el cumplimiento de los objetivos y finalidades destinadas a la institución.

Es por ello, que la identificación de necesidades y satisfacciones en el ambiente laboral y en el público externo, merece un énfasis especial, ya que se verifican las verdaderas causas de la falta de señalética que posibilite la satisfacción de necesidades comunicacionales de la población para ejercer de manera eficiente sus actividades.

No basta con informar, no basta con otorgar un servicio, se defiende la propuesta que las necesidades de comunicación no son satisfechas en razón que la implementación de los circuitos de comunicación interna, modelo comunicacional existente, no favorecen una imagen institucional positiva, sino por el contrario, tal información en el ámbito de la comunicación se pronuncia como una necesidad, porque no está satisfaciendo las necesidades del público interno y externo del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

## **4.3 DIAGNÓSTICO**

### **4.3.1 ASPECTOS GENERALES**

El diagnóstico se efectúa, caracterizando al Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, especificando sus aspectos más importantes, es decir estableciendo sus características comunicacionales y su imagen.

Asimismo, se ha considerado para el marco teórico los puntos más importantes acerca de la señalética, comunicación e imagen. Desde el punto de vista analítico y sintético se han indagado los diversos aspectos y componentes del presente Trabajo Dirigido, permitiendo analizar e integrar sus distintos conceptos o variables para que, a través de resultados concretos se describa y se llegue a conclusiones.

#### **4.3.2 OBSERVACIÓN**

Mediante la observación realizada en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, se detectó la inexistencia de señalética como una gran falencia comunicacional en las diferentes oficinas del Municipio.

También se observó que en los diferentes ambientes el público que realiza diferentes actividades está desorientada y demora en la ubicación de las oficinas requeridas para hacer sus trámites por ejemplo en Catastro, Impuestos y otros.

#### **4.3.3 LA ENTREVISTA**

La entrevista se ha realizado con fines de acopio de información primaria al personal del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. Por lo tanto, la entrevista fue dirigida a personas relacionadas con la institución. Esta técnica, en el ámbito del diagnóstico ha permitido acopiar criterios importantes que apoyaron en el desarrollo de los objetivos del presente Trabajo Dirigido.



### **Preguntas dirigido a funcionarios del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto:**

1. *¿Considera usted que las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto carecen de Señalética?*

Sí, porque las oficinas no cuentan con letreros que identifiquen la actividad que se realiza y la ubicación exacta de cada oficina. Hay algunas oficinas que si tienen su letrero pero si hace falta.

2. *¿Cree que es necesario y urgente que las oficinas cuenten con señalética?*

Considero que la implementación de señalética nos ayudará a mejorar el servicio público, y así agilizar los diferentes trámites que realizan la población. Si creo que es muy necesario sobre todo en aquellas oficinas con mayor fluidez de gente.

#### **4.3.4 ENCUESTA**

La encuesta fue aplicado para determinar la necesidad de implementar la señalética, logró identificar varias de las falencias en la comunicación señalética; de esta forma se captó los distintos tópicos y puntos de vista que tiene la población con respecto a la información de ubicación de oficinas y administrativo.

La encuesta estuvo dirigida al público externo, mediante las cuales se obtuvieron información acerca de la señalética en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

#### 4.3.5 LA ESTADÍSTICA

A través de la inferencia estadística se han separado en diferentes partes la realidad observada, permitiendo obtener una relación de resultados (números, cifras y datos estadísticos) para su interpretación y análisis.

#### 4.3.6 UNIVERSO Y MUESTRA

Para la mejor realización del diagnóstico, se tuvo que elegir una muestra representativa de los sujetos de estudio en el presente Trabajo Dirigido; para ello, se ha utilizado la técnica de los grupos focales, seleccionando los elementos de acuerdo a criterios o juicios del investigador, por su rápida identificación se ha logrado un muestreo homogéneo.

Es decir, esta técnica de investigación ha permitido identificar la muestra de estudio, considerando que: los grupos ya están conformados, solamente fue necesario identificarlos y reagruparlos, por ello se han determinado un grupo focal de estudio, de la siguiente manera:

**MUESTRA: Población que realiza trámites en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto**

Según los datos estadísticos de movimiento de usuarios del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto generalmente acuden 10.000 personas al mes. De lo que se determinó un grupo focal de 100 personas en las mismas ventanillas de atención al público.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Dirección de Comunicación

Se consideró el uso de grupo focal para eliminar la elaboración de un muestreo que podría significar emplear demasiados sujetos de investigación, cuando muy bien y como se hizo, se pudo trabajar con la población representativa, delimitada en grupos reducidos, pero correspondientes a diferentes grupos de sujetos que participan de manera directa o indirecta en el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

#### 4.3.7 CUESTIONARIO – LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

La evaluación de las actividades en el diagnóstico se realizó con la utilización del instrumento cuestionario, construido de acuerdo a las exigencias del presente Trabajo Dirigido, es decir se trata de cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas.

#### CUESTIONARIO

Número de Cuestionario: .....

Nombre: .....

Género: F M

Edad: .....

Estado Civil:

a) Casado

b) Soltero

c) Divorciado

Ocupación o profesión: .....

1. ¿Usted cree que es necesario señalar las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto?

SI

NO

2. Es más fácil guiarse a través de:

a) Señalética

b) Policías

c) Recepción

3. La señalética de la Oficialía Mayor Administrativa Financiera (OMAF) son:

a) Buenas

b) Malas

c) Regulares

4. ¿Qué opina de los colores utilizados?

.....  
.....  
.....

5. ¿Está de acuerdo con la implementación de la señalética en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto?

a) SI

b) NO

Gracias por su ayuda.

#### 4.3.8 ASPECTOS GENERALES DEL ANÁLISIS FODA

Para realizar el presente estudio, se utiliza el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) porque permite describir un análisis de situación global del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, así como una perspectiva a futuro de la temática investigada.

**LAS FORTALEZAS** del fenómeno, institución o actividad sometida a estudio que significa describir, analizar los aspectos que se constituyen en la fuerza conceptual, operativa y real de todo.

**LAS DEBILIDADES** consideradas aspectos que desfavorecen al fenómeno o institución estudiada y que es necesario revertir.

**LAS OPORTUNIDADES** son opciones de mejora que se hallan fuera del objeto de estudio, en su entorno o contexto institucional, social, económico, etc.

**LAS AMENZAS** son elementos externos que se constituyen en un rechazo para el normal desarrollo del fenómeno estudiado.

Para una mejor comprensión, a continuación se detalla el siguiente cuadro y gráfico descriptivo:

|          |          |
|----------|----------|
| <b>F</b> | <b>D</b> |
| <b>O</b> | <b>A</b> |

#### **4.4 PROPUESTA - DISEÑO DE MANUAL DE SEÑALÉTICA, PARA MEJORAR LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO**

Dentro del marco de aplicación y evaluación del Trabajo Dirigido se estableció una propuesta que signifique la utilidad práctica de estas experiencias plasmadas en los siguientes ámbitos:

1. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE SEÑALÉTICA INSTITUCIONAL
2. DISEÑO DE LAS SEÑALIZACIONES

La señalética tiene como función orientar a los usuarios en el espacio y guiarlos en la dirección correcta para cumplir una tarea determinada a través de mensajes, pictogramas y estímulos visuales cuidadosamente diseñados para ese fin específico.

Con el fin de ofrecer un servicio para este amplio proyecto de señalética, planteamos una propuesta de crear primero el manual de señalética con todos los contenidos. Dando prioridad a los edificios o espacios que se encuentran en diferentes zonas de la ciudad de El Alto.

Esta propuesta derivada de la implementación y evaluación de experiencias comunicacionales, incluye a los públicos interno, externo y mixto del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

## **CAPÍTULO 5**

### **ANÁLISIS FODA**

Con este análisis de situación, tendremos una realidad observada e investigada, mostrando todos los aspectos relacionados con el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. Los resultados obtenidos son:

#### **5.1 FORTALEZAS**

1. El Gobierno Autónomo Municipal de El Alto es una institución pública al servicio de la población. La ciudadanía en general llega a las oficinas a realizar una serie de trámites como; impuestos de viviendas y vehículos, catastro, solicitud de permisos de licencia de funcionamiento, patentes, colaboración de eventos, mejoramiento de infraestructura en el área educativo, salud y otros. Es así que se considera que el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto es el centro de la actividad económica para el desarrollo de la ciudad de El Alto.

#### **5.2 OPORTUNIDADES**

1. Buena predisposición del Gobierno Central para fortalecer el desarrollo de la urbe alteña a través del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. Este apoyo incentiva la creación de nuevos proyectos en los diferentes distritos.
2. Constante ayuda de las organizaciones internacionales en el área de salud, educación sexual, derechos humanos y mujeres, esta ayuda es de importancia relevante ya que la experiencia de los representantes de estas

organizaciones internacionales ayuda en la toma de decisiones del Consejo Municipal.

3. El apoyo del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, al crecimiento de las microempresas en la ciudad de El Alto genera recursos económicos para el desarrollo de la ciudad.

### **5.3 DEBILIDADES**

1. Falta de infraestructura adecuada para atención a la población. Debido a los hechos acaecidos en febrero de 2003, el edificio central del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto ha sufrido daños materiales y a consecuencia tuvieron que habilitar nuevos espacios de atención en diferentes zonas de la ciudad de El Alto, y esto provoca malestar en la ciudadanía por falta de información.
2. Posibilidad latente de incrementar la inmigración del área rural a la ciudad de El Alto que se encuentra en constante crecimiento.
3. El personal dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto es diverso donde se encuentra personas con formación académica como personas con nivel básico de educación.
4. Deficiente comunicación institucional. Muchos de los problemas que se presentan en el funcionamiento del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto tienen como fondo la falta de comunicación entre las Unidades y falta de información hacia la población.



5. Falta de participación del personal en la toma de decisiones. El personal de las ventanillas y los inspectores son los funcionarios que están en contacto directo con los usuarios, por lo tanto se debe tomar en cuenta las observaciones que hacen y las sugerencias que recolectan del público externo.
6. Deficiente difusión de la imagen institucional. El hermetismo con que se manejan las decisiones y las acciones importantes dentro el Consejo Municipal no permite una difusión en el momento indicado y la planificación estratégica de la difusión.
7. La inexistencia de un Manual de Señalética provoca la falta de información en la ubicación e información de las funciones que cumple cada oficina.
8. Falta de capacitación en el personal respecto en el área de atención al público.

#### **5.4 AMENAZAS**

1. Constantes denuncias de corrupción.
2. Reclamos por parte de la población que exigen obras.
3. Presión por parte de las organizaciones sociales que no dejan trabajar a las actuales autoridades.

4. Constantes cambios de personal. Dado que en las instituciones públicas, el personal, generalmente, es nombrado de acuerdo a la línea política del Alcalde y los constantes cambios que se hicieron en la Alcaldía provocaron cambios en el personal. En el momento en que el personal adquiere los conocimientos necesarios para realizar un trabajo aceptable hay la posibilidad de que sea removido de su cargo en cualquier momento.

## CAPITULO 6

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para realizar la implementación de la señalética en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, primero se encara la elaboración de un cuestionario, la misma que llega a establecer la necesidad de la fijación de la señalética informativa en las oficinas, además se evidencia dos razones importantes, las cuales destacamos:

1. Los resultados del cuestionario realizado muestran que la población que visita las oficinas del municipio alteño para realizar diversos trámites, atraviesa dificultades.

Primero, se observa una mala atención a la población por los funcionarios, quienes en vez de orientar y brindar ayuda, se limitan a enviar a los visitantes de una oficina a otra, y además dan una mala orientación de la ubicación de las oficinas.

2. Otro punto importante y urgente de este trabajo, es la implementación de la señalética en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, para mejorar la imagen como institución pública al servicio de la sociedad.

Ante los hechos acaecidos en febrero de 2003, el municipio alteño estaba en proceso de organización de sus oficinas, a pesar de que algunas oficinas estaban distribuidas en distintos lugares de La Ceja. Asimismo, se empezaba a mejorar la imagen del municipio ante la población alteña y visitantes de otros departamentos como de la ciudad de La Paz, pese a los problemas sociales que se suscitaban. Es por esto, que a un principio se trabajó directamente en la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas de la Alcaldía, presentando el Trabajo Dirigido “Propuesta –

Diseño y Elaboración de Un Manual de Señalética para mejorar la Imagen del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto”.

Después de la quema del edificio central de la Alcaldía, la situación empeoró, pues las oficinas actualmente están aún más dispersas y distribuidas en diferentes zonas de la ciudad de El Alto.

La existencia de señalética es mínima y deficiente causando mayor desinformación, pérdida de tiempo y un mayor gasto económico en pasajes, esto por la distancia, ya que tienen que trasladarse de un lugar a otro y además recibir información errónea de la ubicación de las oficinas y una mala atención por parte de los funcionarios públicos, es por esto que se llega a la conclusión de que la señalética es importante y necesaria.

## 6.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO

Número de Cuestionario: .....

Nombre: .....

Género: F M

Edad: .....

Estado Civil:

a) Casado

b) Soltero

c) Divorciado

Ocupación o profesión: .....

1. ¿Usted cree que es necesario señalizar las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto?

SI

NO

2. Es más fácil guiarse a través de:

a) Señalética

b) Policías

c) Recepción

3. La señalética de la Oficialía Mayor Administrativa Financiera (OMAF) son:

a) Buenas

b) Malas

c) Regulares

4. ¿Qué opina de los colores utilizados?

.....  
.....  
.....

5. ¿Está de acuerdo con la implementación de la señalética en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto?

a) SI

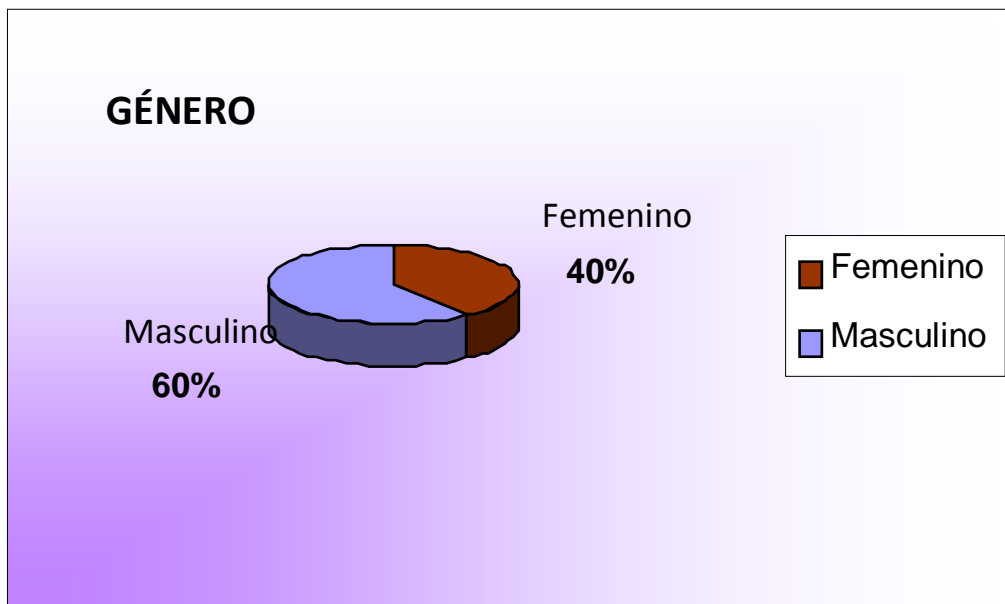
b) NO

Gracias por su ayuda.

El cuestionario es la base para la obtención de datos que ayuda a identificar la necesidad de la señalética en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. Es el punto de partida para hacer una evaluación sobre la propuesta de presentar un Diseño de un Manual de Señalética para el municipio alteño.

## 6.2 CUADROS INTERPRETATIVOS

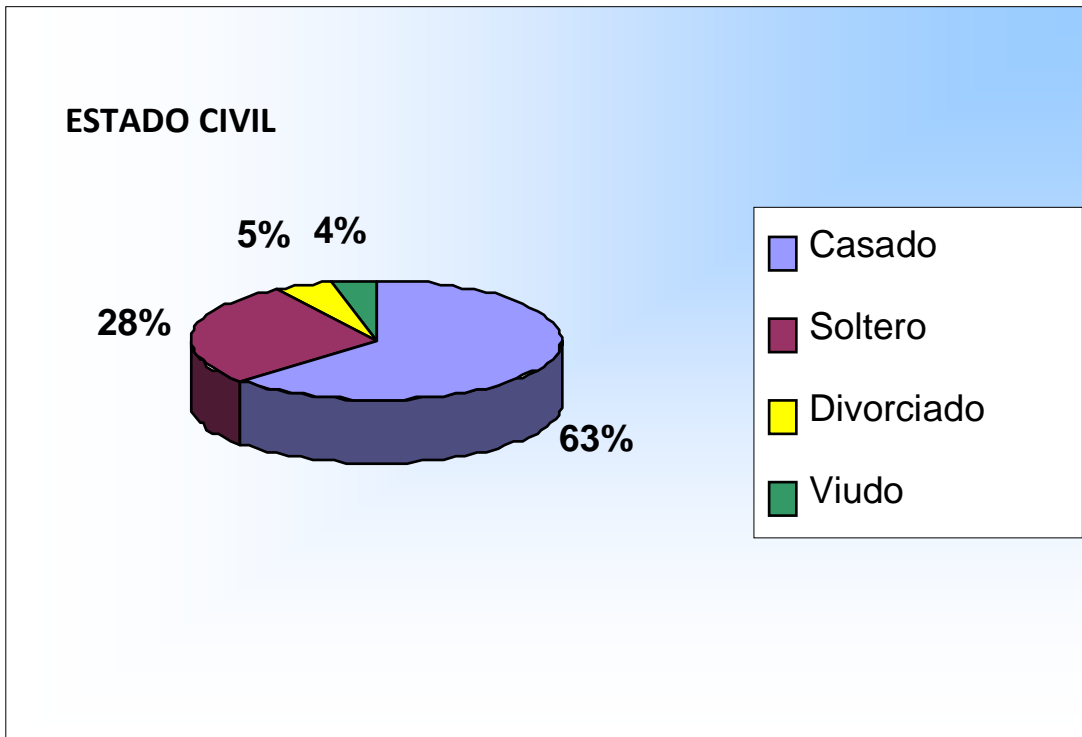
### GRÁFICO 1: GÉNERO



**INTERPRETACIÓN:** Se tomó como muestra a 100 personas de las cuales 60 son hombres y 40 son mujeres. En la aplicación del cuestionario, los hombres son más accesibles y predispuestos a participar, lo que marca una incidencia mayor respecto a las mujeres.

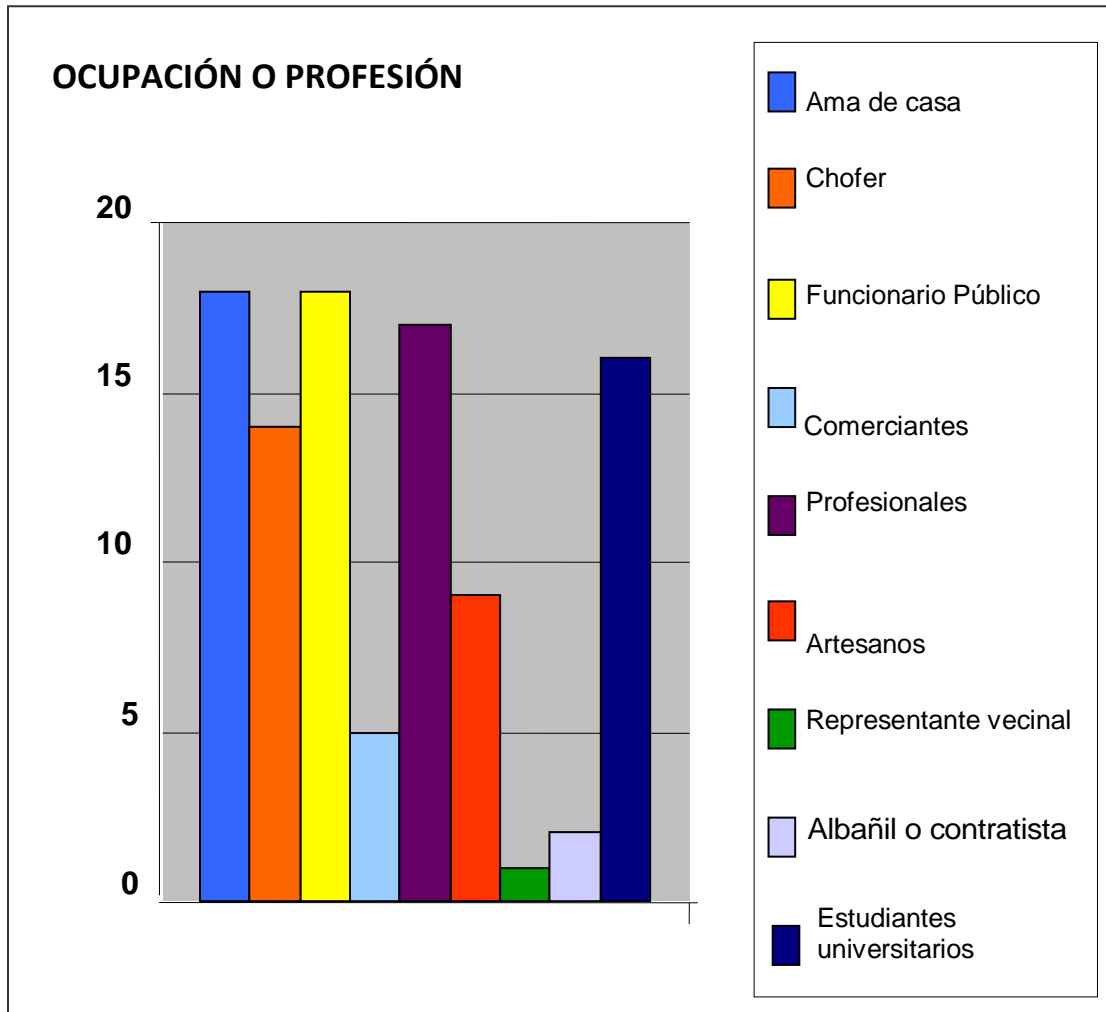
El cuestionario se realizó en los ambientes del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, a hombres y mujeres de diferentes edades, condición social y de diferentes zonas de El Alto.

### GRÁFICO 2: ESTADO CIVIL



**INTERPRETACIÓN:** De 100 cuestionarios realizados en los ambientes del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, se determinó que el 63 % son casados, el 28 % son solteros, el 5 % son divorciados y un 4 % son viudos.

**GRÁFICO 3: OCUPACIÓN O PROFESIÓN**

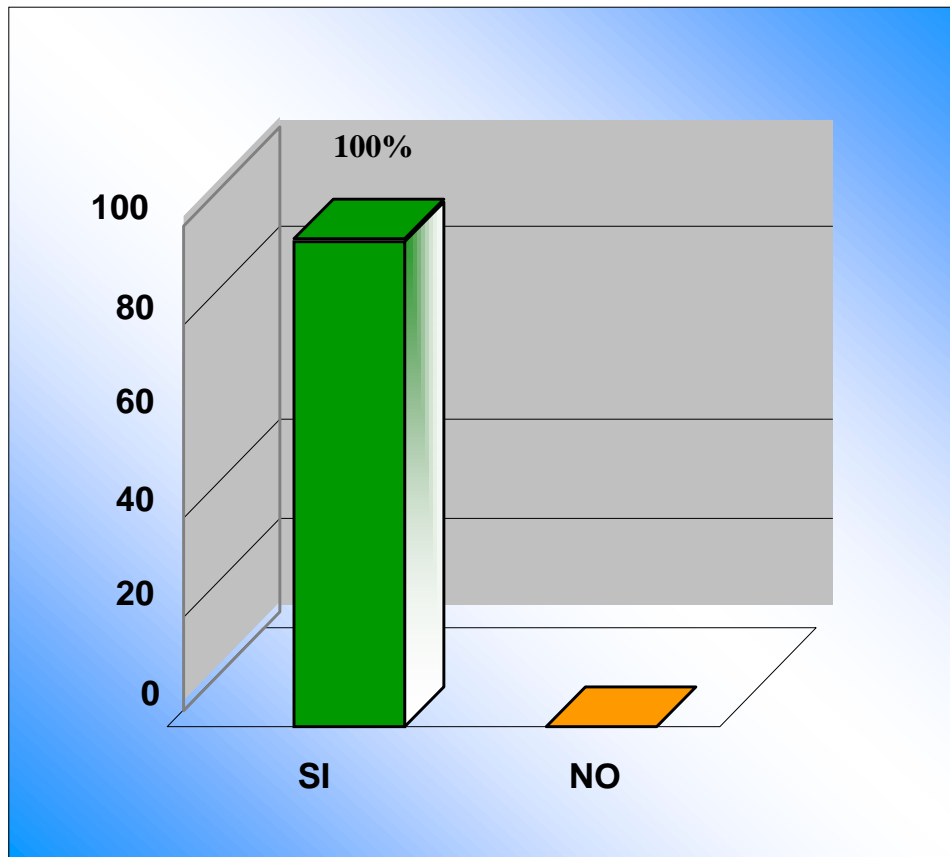


**INTERPRETACIÓN:** De 100 cuestionarios realizados a las personas que visitan los ambientes del Gobierno Municipal de El Alto, se determinó que el 18 % son amas de casa y funcionarios públicos, el 17 % son profesionales, el 16 % son estudiantes universitarios, el 14 % son chóferes, el 9 % son artesanos, el 5 % son comerciantes, el 2 % son albañiles o contratistas y el 1 % ocupan los representantes vecinales.



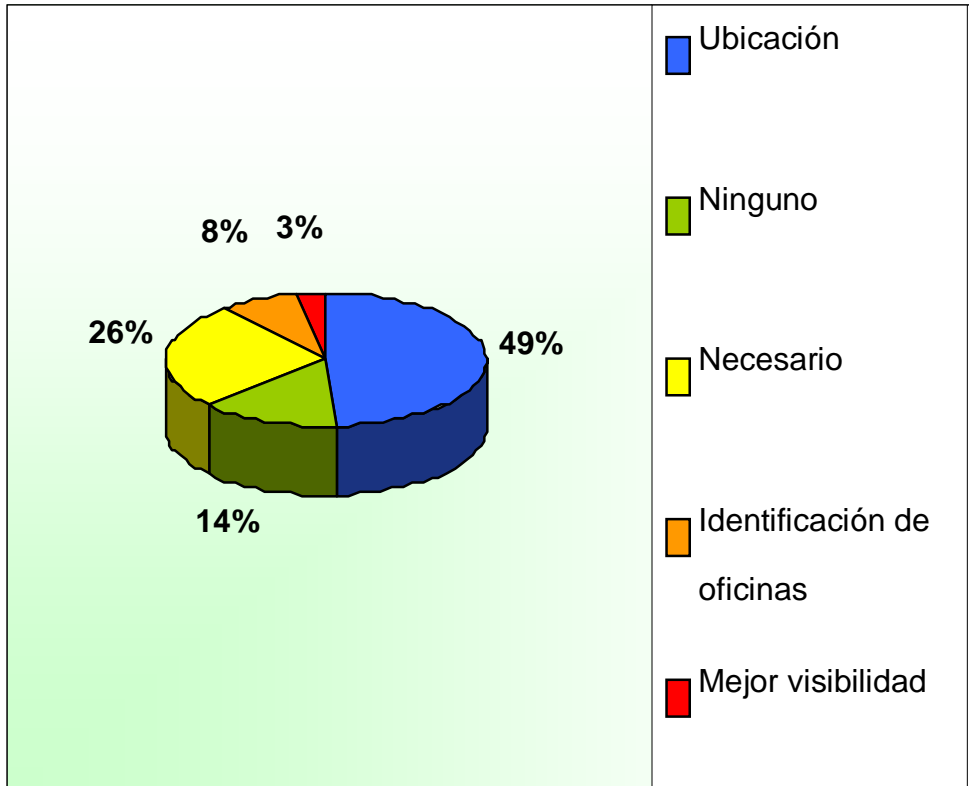
**GRÁFICO 4:**

**PREGUNTA 1. ¿USTED CREE QUE ES NECESARIO SEÑALIZAR LAS OFICINAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE EL ALTO?**



**INTERPRETACIÓN:** De 100 cuestionarios realizados, el 100 % de las personas que realizaron el cuestionario están de acuerdo con la señalética de las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

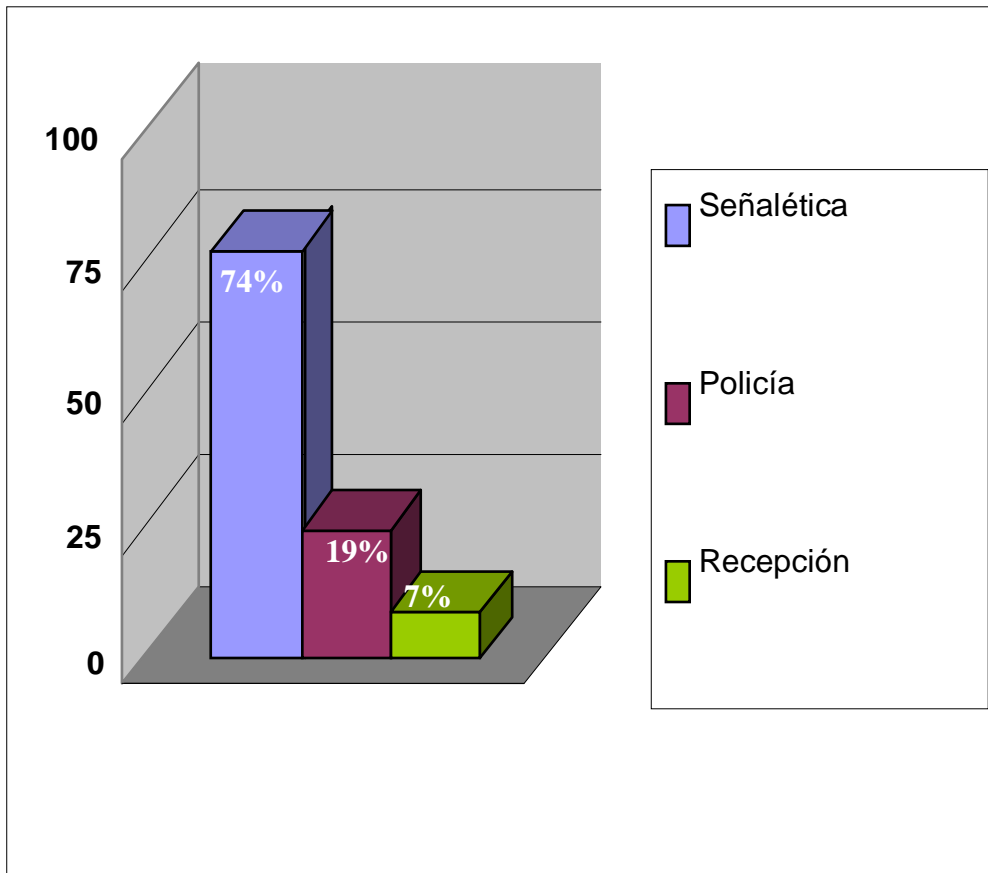
**GRÁFICO 5: ¿POR QUÉ?**



**INTERPRETACIÓN:** De 100 cuestionarios realizados, el 49 % de las personas indica que la señalética ayuda a ubicar las oficinas, el 26% sólo indicó que es necesario, el 14% se abstiene a opinar, 8% indica que ayuda a identificar las oficinas y el 3% indica que existe mejor visibilidad.

**GRÁFICO 6:**

**PREGUNTA 2. ¿ES MÁS FÁCIL GUIARSE A TRAVÉS DE...?**



**INTERPRETACIÓN:** De 100 cuestionarios realizados en los ambientes del Gobierno Municipal de El Alto, el 74 % indica que es más fácil guiarse a través de la señalética, el 19 % prefiere consultar a los policías y 7 % acude a recepción o informaciones.

**GRÁFICO 7: ¿POR QUÉ?**



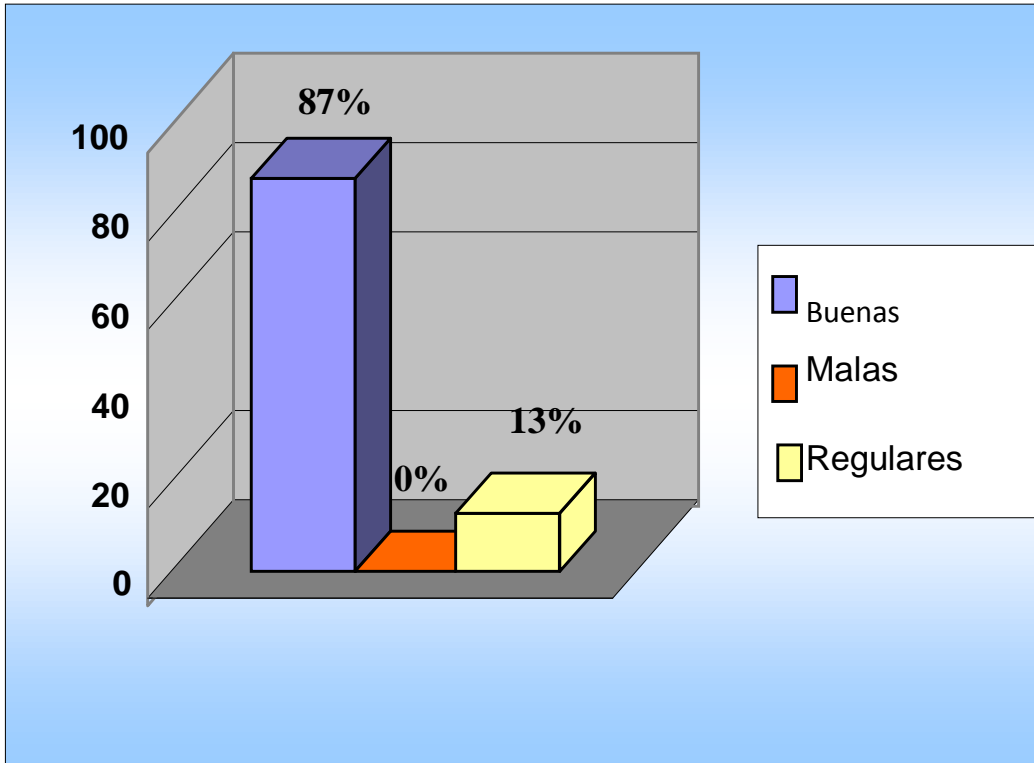
**INTERPRETACIÓN:** Las personas que realizaron el cuestionario creen que la señalética en una institución es importante y necesaria, ya que el 48 % indica que la señalética ayuda a identificar las oficinas.

Un 14 % acude a consultar a los trabajadores de la Alcaldía, de quienes en su mayoría reciben una mala información sobre la ubicación de las oficinas. Un 4 % acude a los policías. El 3 % acuden a los avisos informativos que tiene la Alcaldía para encontrar la información que requieren y un 21 % no responde.

El 10 % opina que la propuesta de señalética en las oficinas, es necesaria y útil.

**GRÁFICO 8:**

**PREGUNTA 3. LA SENALÉTICA EN LA OFICIALÍA MAYOR ADMINISTRATIVA FINANCIERA SON:**

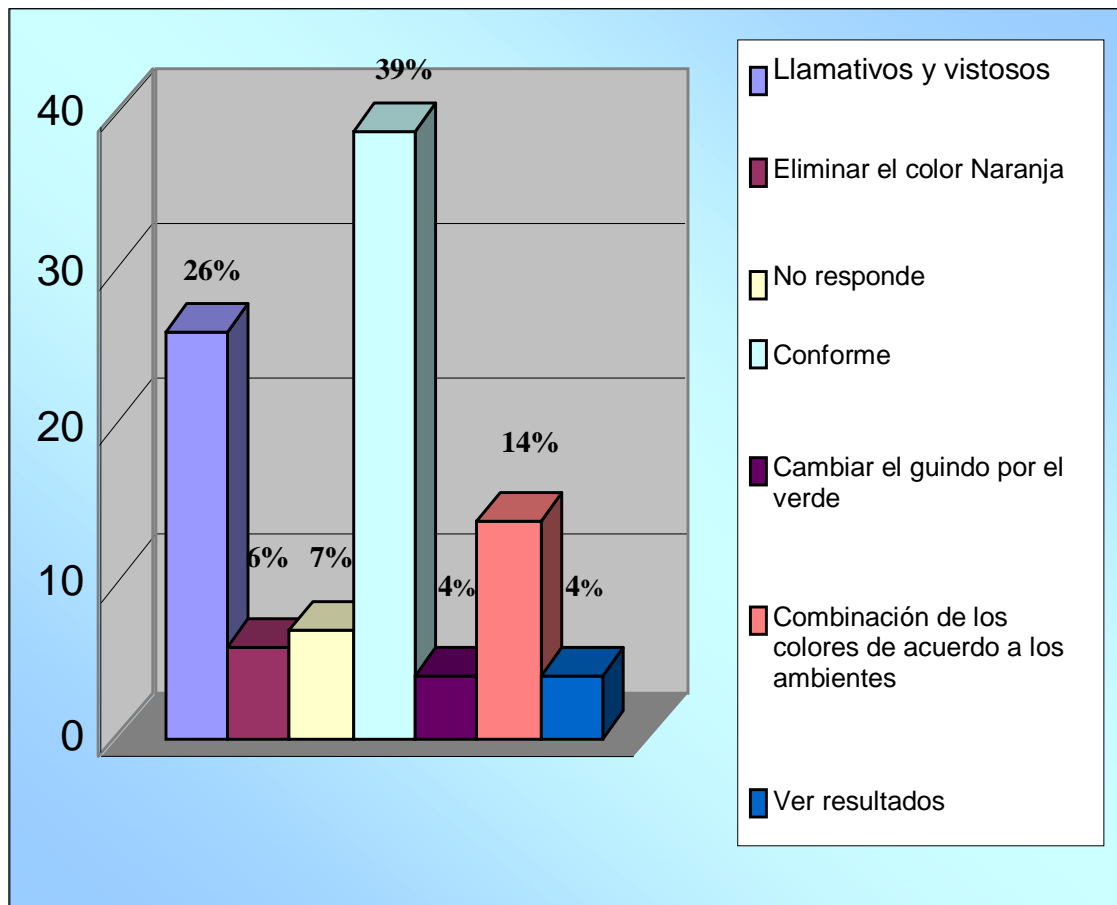


**INTERPRETACIÓN:** El 87 % opina que la señalética en las oficinas de la Oficialía Mayor Administrativa Financiera del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto es buena y un 13 % opina que es regular.

Los resultados de esta pregunta reflejan que el diseño es aceptable por el número de personas que realizaron el cuestionario, ya que la opinión pública indica que son visibles y llamativos.

**GRÁFICO 9:**

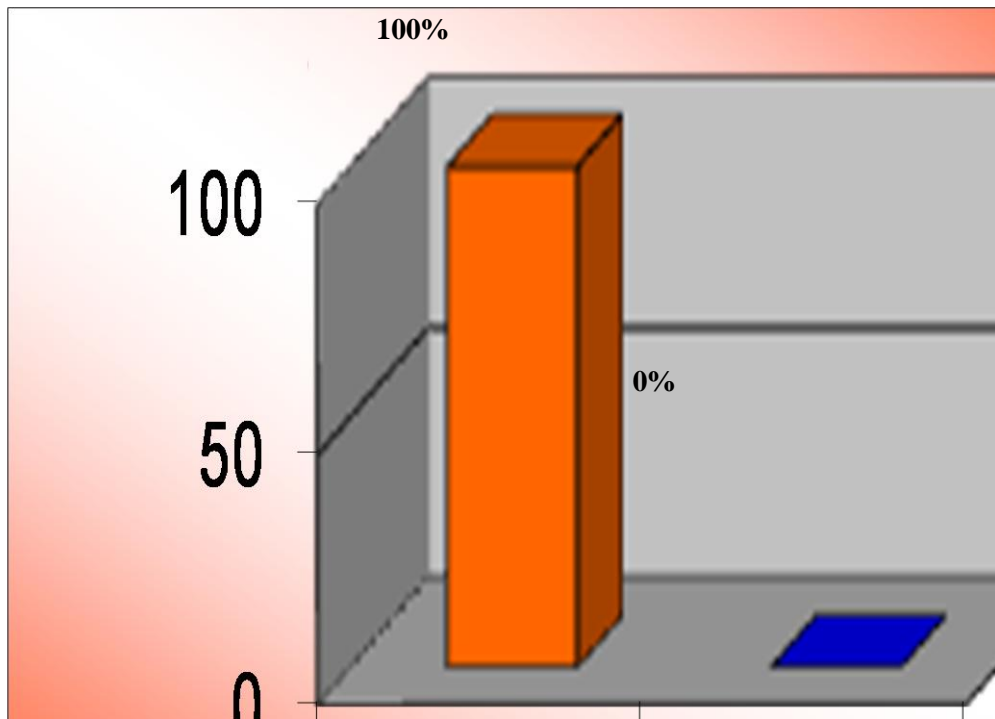
**PREGUNTA 4. ¿QUÉ OPINA DE LOS COLORES UTILIZADOS?**



**INTERPRETACIÓN:** Un 39 % de las personas que realizaron el cuestionario están conforme con los colores utilizados y su diseño, el 26 % indica que son llamativos, el 7 % no responde, el 6 % opina que se debe eliminar el color naranja porque lo asocian con el Movimiento de Izquierda Revolucionario (MIR) y un 4 % prefiere la implementación total de las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto y luego medir los resultados.

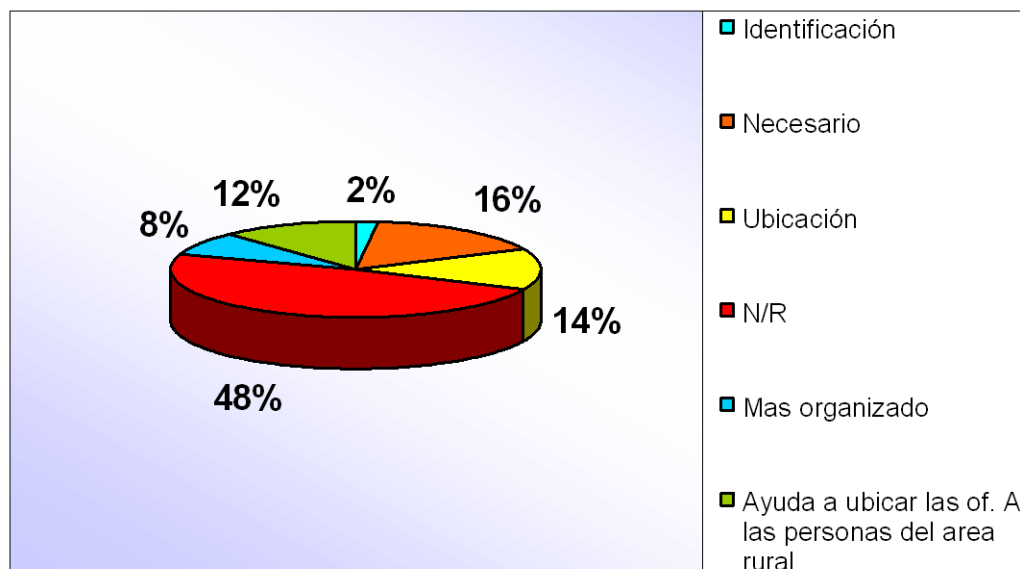
**GRÁFICO 10:**

**PREGUNTA 5. ¿ESTÁ DE ACUERDO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SENALÉTICA EN LAS OFICINAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO?**



**INTERPRETACIÓN:** Se realizó esta pregunta para confirmar la necesidad inmediata de una implementación de la señalética en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, debido a los resultados se confirmó que el 100 % está de acuerdo.

**GRÁFICO 11: ¿POR QUÉ?**



**INTERPRETACIÓN:** El 48 % no opina, el 16 % indica que es necesario, el 14 % indica que es una ayuda para ubicar las oficinas, el 12 % indica que los colores utilizados ayudan a ubicar mejor las oficinas sobre todo a la gente del área rural, el 8% opina que con la Señalética las oficinas estarán más organizadas y se verán mejor y el 2 % indica que identificarán más rápido las oficinas.

### 6.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En base a los resultados del cuestionario aplicado a las personas que visitan los ambientes del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, se puede verificar que la implementación del Trabajo Dirigido “PROPUESTA - DISEÑO DE UN MANUAL DE SEÑALÉTICA PARA MEJORAR LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO”, es una muestra significativa que representa a la población estudiada que acude a las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.



Por consiguiente, la implementación de la señalética en la comunicación visual, es efectiva, porque es una necesidad urgente, los resultados del cuestionario aplicado muestran que la población necesita de esta herramienta para la ubicación de las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

#### **6.4 ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN**

Para el análisis de este estudio se tomó en cuenta la observación directa, mediante los siguientes pasos:

1. Universo de conducta a observar; se analizó las formas de conducta de las personas que realizan algún tipo de trámite en las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
2. Muestra; se aplicó la observación directa durante seis meses, en diferentes oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
3. Unidad de observación; se observó la conducta y el estado anímico de la población que viene a la Alcaldía, como de las personas que trabajan en esta institución.

Según los resultados de la observación directa, se llega a la conclusión de la implementación necesaria de la señalética interna y externa en el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, como en otras instituciones, por los siguientes motivos:

- Las mayoría de las personas que frecuentan los ambientes del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, reciben una orientación errónea acerca de la ubicación de las oficinas y se ven obligados a recurrir a los policías, tal como lo demuestra las respuestas del cuestionario realizado. La mala atención de los funcionarios públicos ocasiona molestia y desconfianza de la sociedad hacia el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto como institución.
- Otro punto importante que se observó es la discriminación que existe en la atención a la población por parte de algunos funcionarios públicos y debido a esto crean susceptibilidad y temor en las personas que visitan los ambientes del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- Debido a los hechos de febrero 2003, actualmente, las Oficialías se encuentran distribuidas en diferentes zonas, esto ocasiona diversas dificultades en la población como; gastos económicos (pasajes), pérdida de tiempo, demora en la realización de los trámites, entre otros.
- La señalética es muy importante para la imagen de una institución pública o privada. En el caso del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, la señalética existente es deficiente, porque no cumple con las normas y reglas comunicacionales. No tiene una línea institucional definida, por lo que, la mayoría de sus oficinas no tiene ninguna identificación, algunas cuentan pero son deficientes (están realizadas manualmente o a computadora y no son visibles ni llamativos para el público).

- Es importante la fijación de un panel de información (ubicación de oficinas) en el ingreso de los ambientes de la Alcaldía como presentación de esta institución, para que la gente se informe que oficinas se encuentran en este edificio. También implementar un mural informativo presentable y fijado a la pared donde se informe de las actividades que realiza cada área del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

En resumen, se puede decir que la señalética es parte de la Comunicación Visual, que estudia los sistemas de información, con el objeto de convertir los datos en formas visuales, teniendo en cuenta los procesos perceptivos, característica de nuestra civilización de la movilidad social. Uno de sus ejemplos significativos, aunque no el único, es el flujo actual de 325 millones de turistas itinerantes por todo el mundo.

## **CAPÍTULO 7**

### **PROPUESTA – DISEÑO DE UN MANUAL DE SENALÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO**

La señalética permite la influencia avasalladora de la realidad en la que actualmente se ve envuelta la comunicación, por tanto es importante que el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto implemente medios señaléticos para que la población, personal administrativo y de servicio puedan visualizar de una manera directa los lugares estratégicos con los que cuenta la institución.

#### **7.1 PLAN DE DISEÑO**

##### **7.1.1 SEÑALETICA PARA LAS OFICINAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO**

Cada necesidad señalética determina una solución precisa. Y si bien existen códigos de señales generalizados por el uso como los de la circulación vial, otros códigos se encuentran en curso de socialización gracias a su utilización creciente. Pero otras necesidades funcionales y otras estructuras espaciales dan lugar a problemáticas de diseño más allá de los códigos establecidos.

Diseñar un programa supone seguir un método, una fórmula que organice los pasos sucesivos y los procedimientos de manera ordenada y exhaustiva, cubriendo no sólo previendo su adaptabilidad a necesidades futuras. La concepción planificación, investigación y desarrollo técnico, es el plan de diseño.

### **7.1.2 COMO SE ORGANIZA EL PROGRAMA DE SEÑALIZACIÓN**

Un programa señalético, se empieza con la composición de siete grandes etapas, interrelacionadas entre si y en sus momentos precisos, con el que llamaremos el CLIENTE, el cual representa el “sujeto señalético”. Estas etapas las clasificamos de la siguiente manera:

1. Toma de contacto con la problemática objeto de señalética.
2. Acopio de información que está implícita en el problema.
3. Organización o planificación del proceso de trabajo.
4. Diseño gráfico y preparación de prototipos.
5. Realización industrial de los elementos señaléticos.
6. Supervisión de la producción y la instalación.
7. Control experimental del funcionamiento del programa en la práctica.

### **7.2 ETAPA 1: TOMA DE CONTACTO CON LA PROBLEMÁTICA OBJETO DE SEÑALÉTICA**

#### **7.2.1 CONTACTO**

Se inicia el programa con la toma de contacto con el espacio real, es decir, con los sujetos. Este espacio está destinado al público en la oferta y prestación de servicios diversos: utilitarios, distractivos, culturales entre otros.

Dentro de este primer punto se toma tres aspectos fundamentales:

- *Tipología Funcional.*- Se trata de ver el ambiente, por ejemplo; un hospital, administración pública, espacio deportivo, parques, grandes almacenes, aeropuerto.

En este caso, se tomo como administración pública al Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, una vez definido el espacio se empieza con la creación de los diseños de señalética para dicho ambiente.

- *Personalidad.*- Todo espacio destinado a la acción de sus públicos posee unas características que le son propias, por ejemplo; una institución pública evocará orden, seriedad, como es el caso de las oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- *Imagen de marca.*- Se trata de la diferenciación o de la identidad entre entidades diferentes, según el principio señalético de que todo programa debe crearse en función de cada caso particular. Para esto se tomo en cuenta la identidad o imagen institucional del municipio alteño, en la que nuestra Propuesta de Diseño y Elaboración de un Manual de señalética reforzará aún más su identidad.

## **7.3 ETAPA 2: ORGANIZACIÓN O PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE TRABAJO**

### **7.3.1 ORGANIZACIÓN**

A partir del conjunto de documentos e información obtenidos en las etapas precedentes, se planifica lo que será efectivamente el trabajo de diseño.

- *Palabras-clave.*- En esta parte se tomó en cuenta las expresiones y gráficos convencionales.
- *Tipos de señales:* Se utiliza señales direccionales, pre-informativas, de identificación, restrictivas o de prohibición, emergencias, etc.

- *Conceptualización del programa.*- Con todos los datos obtenidos hasta aquí, se redacta un informe para recoger lo más significativo del programa a criterio del diseñador.

## 7.4 ETAPA 3: DISEÑO GRÁFICO Y PREPARACIÓN DE PROTOTIPOS

### 7.4.1 DISEÑO GRÁFICO

Esta etapa constituye el conjunto de tareas específicas de diseño gráfico, mientras que las etapas 1 y 2 comprenden el diseño conceptual y organizativo, es decir una planificación de todo el proceso.

- *Fichas señaléticas.*- En base a palabras-clave que definen cada servicio y la localización de éstos en planos y fotografías, recién se procedió a la preparación de fichas, es decir una ficha para cada señal informativa.
- *Módulo compositivo.*- El módulo compositivo es una especie de matriz para la distribución sistemática de los elementos informacionales dentro del espacio de cada señal. Sobre esta matriz se establece la composición para cada una de las señales que integran el programa de acuerdo con el estilo global del mismo.
- *Tipografía.*- Conforme a los datos de las etapas 1 y 2, donde se refiere a la forma del espacio, condiciones de iluminación, distancias de visión, personalidad e imagen de marca y programa de identidad corporativa se seleccionaron los caracteres tipográficos. Asimismo, se define el contraste necesario, el tamaño de la letra y su grosor.

- *Pictogramas.*- Tomando como punto de partida la recopilación de pictogramas utilizables, se procede a la selección de los más apropiados desde el punto de vista semántico (significación unívocal), sintáctico (unidad formal y estilística) y pragmático (visibilidad, resistencia a la distancia).
- *Código Cromático.*- El código cromático es la codificación de colores que permite diferenciar e identificar diferentes recorridos, zonas, servicios, departamentos, plantas de un edificio.
- *Originales para Prototipos.*- Para el diseño se elige las señales consideradas más significativas de acuerdo con el programa y posteriormente a la preparación de los originales correspondientes.
- *Selección de materiales.*- Para la selección de materiales debe solicitarse cotizaciones a diferentes proveedores sobre el trabajo, una vez recopilada toda la información se procede a la selección de materiales de acuerdo con los fabricantes de máxima garantía.
- *Presentación de prototipos.*- Son pruebas antes del trabajo final para su aprobación si no hubiesen más observaciones por el cliente.

Todos estos puntos mencionados son importantes en la aplicación de la señalética en una institución, sin embargo, por la falta de infraestructura adecuada para el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, nuestro Trabajo Dirigido consiste en una propuesta donde se toma en cuenta sólo la elaboración de un Manual de Señalética básica.



## 7.5 ETAPA 4: REALIZACIÓN INDUSTRIAL DE LOS ELEMENTOS SEÑALÉTICOS

### 7.5.1 REALIZACIÓN

Una vez aprobados los términos del programa y las pruebas, deberán ejecutarse los dibujos originales de todas las señales.

- *Manual de Normas.* - De acuerdo a la importancia para la institución se presenta una propuesta de un Manual de señalética, donde está todo el procedimiento de la elaboración en cada etapa. También se incluye las fichas de todas las señales, así como la tipografía seleccionada, los pictogramas definitivos, el código cromático, clases de señales, pauta modular compositiva y las medidas de la señalética institucional.
- *Asesoramiento.* - Como parte del grupo de diseñadores se asesora al cliente, en este caso al Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, si éste así lo considera para la selección de proveedores en la producción e instalación del sistema señalético.

También se debe tomar en cuenta las siguientes características: capacidad productiva, disponibilidad de los materiales requeridos, métodos de producción, sensibilidad, servicio, referencias anteriores, presupuesto, tiempo y eventualmente su mantenimiento.

Para la revisión de ofertas: Tomar contacto con los candidatos – recomendaciones. Y por último es importante la aprobación del presupuesto para la realización de la señalética.

## **7.6 ETAPA 5: SUPERVISIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y LA INSTALACIÓN**

### **7.6.1 SUPERVISIÓN**

Es responsabilidad del diseñador en el momento de la toma de decisión de la realización final de la Señalética y posteriormente de su instalación.

- Desde el momento en que se empezó con la producción del producto se realizó una inspección y supervisión de su calidad. Una asistencia permanente en el caso de dudas o de cualquier problema.
- Igualmente en el momento de la instalación (distancias, alturas, etc). La supervisión es continua.

## **7.7 ETAPA 6: CONTROL EXPERIMENTAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA EN LA PRÁCTICA**

### **7.7.1 CONTROL EXPERIMENTAL**

Cuando se trata de programas que han de quedar instalados por largo tiempo, se procede, después de un tiempo adecuado, a una investigación experimental de su funcionamiento en la práctica. De esta investigación y de las eventuales se procederá a las modificaciones que sean pertinentes o en su caso la institución así lo requiera.

En nuestro caso, se entregó una propuesta de un Manual de Señalética para el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, y su aplicación dependerá de la institución. Esto por razones presupuestarias, sin embargo, la razón más fuerte fue los hechos acaecidos en febrero y octubre de 2003, movilizaciones en la ciudad de El Alto, dirigidas por sus dirigentes sindicales como son la Federación de Juntas Vecinales

(Fejuve) de El Alto y la Confederación Obrera Regional que ocasionó y aumentó en el desorden que actualmente existe, las oficinas están dispersas en diferentes zonas de la ciudad de El Alto, después que varios grupos quemaron el edificio central del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

El Gobierno Autónomo Municipal de El Alto tiene dentro de sus futuras proyecciones, la construcción de un edificio nuevo, por lo que el trabajo es validado para futuro.

## CONCLUSIONES

La señalética constituye una base central de cualquier institución, a partir de ella se genera flujos tanto internos como de relación con su respectivo contexto. Por ello, toda institución que pretenda un desarrollo, debe tener presente la importancia de implementar la señalética en su institución sea privada o pública.

En el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto existe un flujo de personas de procedencias y niveles socio-culturales muy distintos, que pueden ser personal del mismo municipio, alumnos, visitantes del más amplio espectro y condiciones físicas, entre otros. Pero este movimiento de personas tiene el carácter de circunstancial; esto implica que el individuo puede encontrarse frente a situaciones nuevas de organización y morfología del espacio, lo cual acarreará problemas en su desenvolvimiento surgiendo por consiguiente una necesidad de información y orientación.

La señalética constituye una forma de guía dentro del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto para el individuo en un lugar determinado, que llama discretamente su atención y da la información requerida en forma “instantánea” y “universal”.

Se ha optado por una tipografía y contrastes cromáticos que permiten una rápida legibilidad. Aparecen los datos indispensables con el menor barroquismo posible.

Nuestra propuesta de Un Manual de Señalética es capaz de crecer y cambiar sin perder identidad, agregándose nuevos subsistemas informativos. Se separa y se integra al mismo tiempo del entorno, sin modificarlo, para ser reconocido y visualizado.

La propuesta del Manual del Diseño Señalético para el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, ha seguido un método, una fórmula que organiza los pasos sucesivos y los procedimientos de manera ordenada y exhaustiva, cubriendo no sólo las necesidades previstas de inmediato, sino previniendo su adaptabilidad a necesidades futuras.

El diseño de la señalética para el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto ha supuesto en primer lugar, el diseño de los elementos simples (pictogramas, palabras, colores y formas básicas de los soportes de la inscripción señalética). En segundo lugar, la pauta estructural es el soporte invisible que sostiene todas las informaciones, de manera que cada mensaje señalético se inscribe siguiendo un mismo orden estructural.

El presente trabajo se convierte en una herramienta útil para el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

Se aplicará para el servicio de los individuos, a su orientación en un espacio a un lugar determinado, para la mejor y la más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones.

El Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, actualmente carece de una infraestructura propia y adecuada para la implementación de la señalética, por lo que, el aporte del Trabajo Dirigido, es una propuesta de diseño y elaboración de una “Propuesta - Diseño de Un Manual de Señalética, para mejorar la Imagen del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto”, su aplicación estará sujeto a la decisión del mismo Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

## BIBLIOGRAFÍA

- VILLAFANE Justo, La Gestión profesional de la Imagen Corporativa, Madrid – España.
- SANCHEZ AVILLANEDA María del Rocío, Señalética, Conceptos y Fundamentos, Buenos Aires – Argentina.
- COSTA Joan, Señalética Enciclopedia del Diseño, Madrid – España.
- PRIETO Castillo Daniel, La Fiesta del Lenguaje, Universidad Autónoma Metropolitana, México D.F., México 1986.
- MCLUHAN Marshall, La Comprensión de los Medios, Edición Diana, México 1969.
- SAMPIERI Hernández Roberto y ET. AL., Metodología de la Investigación. Edición MIC. GRAW\_HILL, Interamericana Colombia 1991.
- TAMAYO Tamayo Mario, El Proceso de la Investigación Científica, Edición LIMUSA Grupo Noriega, Editores Colombia 1992.
- ZÚÑIGA Madeline y ET. AL., Educación Bilingüe Intercultural, D FORM CIENCIAS, Lima – Perú 1991.

- ARCHIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO
- UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO
- Oficialía Mayor Administrativa y Financiera - GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO
- Oficialía Mayor de Desarrollo Humano y Cultura - GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO
- Oficialía Mayor de Desarrollo Humano y Medio Ambiente - GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO
- Oficialía Mayor de Desarrollo Económico - GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO
- J. Costa, “IMAGEN GLOBAL. EVOLUCIÓN DEL DISEÑO DE IDENTIDAD”, Ediciones CEAC, 1987.
- J. Villafañe, “LA GESTIÓN PROFESIONAL DE LA IMAGEN CORPORATIVA”, Pirámide, 1999.
- P. Capriotti, “PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA IMAGEN CORPORATIVA”, Ariel, 1999.

- N. Mínguez Arranz, “UN MARCO CONCEPTUAL PARA LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA”, Zer: Revista de estudios de comunicación, nº7, diciembre 1999.
- B. Schmitt, A. Simonson, “Marketing Aesthetics: The strategic Management of Brands, Identity and Image”, Free Press, 1997.