

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



TRABAJO DIRIGIDO
PROGRAMA DE SEÑALÉTICA PARA OPTIMIZAR LA
ORIENTACIÓN EN LOS ESPACIOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VIACHA

Trabajo Dirigido para la obtención del Grado Académico de Licenciatura

Postulante: Raul Nina Gonzales

Tutor: Lic. Federico Zelada Bilbao

La Paz- Bolivia

2022

AGRADECIMIENTOS:

Agradezco a Dios por permitirme esta hermosa vida.

A mi casa de estudios, Universidad Mayor de San Andrés de la cual siento orgullo y aprecio, a la Carrera de “Ciencias de la Comunicación Social” por acogerme en sus aulas en estos años de formación.

También a todas las personas que me colaboraron para que este propósito se cumpla como yo siempre soñé, sin ellos y ellas nada de esto sería posible.

Quiero dar las gracias a mi tutor, Lic. Federico Zelada por tener la paciencia y el profesionalismo brindado en todo este tiempo.

A la Dra. Rosario Martínez por aclararme y despejar algunas dudas que tenía en el camino de la investigación.

Al Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, a la empresa “Mi Teleférico” instituciones que me facilitaron los datos que requería para mi trabajo de campo.

A mi gran amigo Alex Condorena, por estar dispuesto a colaborarme.

Estoy eternamente agradecido con todos ustedes.!

DEDICATORIA:

A Dios por concederme a los mejores padres.

Dedico con mucho amor y de manera especial a mi señora Madre, Francisca Gonzales Machaca es a ella a quien le debo la vida, mi motor para que yo pueda continuar y alcanzar mis metas.

Mi padre, Marcelino Nina Quispe por alentarme en el estudio e inculcarme la responsabilidad y puntualidad.

A ellos es a quien me debo, porque son el cimiento de mi vida personal y profesional.

A todos mis hermanos y hermanas: Julio, Katy, Gastón, Janeth, Amalia, Juan Carlos y Cristian. Los admiro, respeto y los amo mucho, son mi vida.

Sobrinos: Avril, Junior, Marcelo, Karen, Ariane, Santiago, Fabricio, Carolay, Luciana, Kim, Joaquín, Barac y Jadiel.

Amigos: Alex Condorena Salinas y Jimena Carolina Gutiérrez. Los aprecio mucho.

Resumen

El presente Trabajo Dirigido tiene como objetivo diseñar un programa de señalética en base a una evaluación previa, para mejorar y optimizar la información de ubicación e identificación de las distintas dependencias al interior del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV), de manera segura y precisa para los usuarios internos y externos de la institución.

Para este fin la investigación se realizó con un enfoque cualitativo, haciendo referencia a los problemas existentes en la sociedad, en este caso en una entidad pública, perteneciente al municipio de Viacha. El trabajo se orientó en lo descriptivo – aplicativo, para realizar la identificación del problema al interior del GAMV, lo que permitió la recolección de datos descriptibles y observables; analizándose el fenómeno tal cual se encuentra en el campo de estudio, para posteriormente realizar una propuesta de solución ante el problema planteado.

Las técnicas que se utilizaron fueron: La observación, entrevista y encuestas.

Tras llevarse a cabo el Trabajo Dirigido, se logró diseñar un programa de señalética para el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, considerando que era necesario implementar un nuevo sistema de señalización que ayude a mejorar la orientación de manera precisa, rápida y segura, con letras legibles y colores que identifiquen a la institución. Para así evitar que las personas se desorienten y sufran demoras innecesarias al interior de la alcaldía.

Cabe indicar que una adecuada señalética permite la inmediatez informativa, caso contrario, se generan perjuicios para los usuarios.

Abstract

The objective of this Directed Work is to design a signage program based on a previous evaluation, to improve and optimize the location and identification information of the different dependencies within the Autonomous Municipal Government of Viacha (GAMV), safely and accurately. for internal and external users of the institution

For this purpose, the research was carried out with a qualitative approach, referring to the existing problems in society, in this case in a public entity, belonging to the municipality of Viacha. The work was oriented in the descriptive - application, to carry out the identification of the problem within the GAMV, which allowed the collection of describable and observable data; analyzing the phenomenon as it is found in the field of study, to later make a proposal for a solution to the problem.

The techniques used were: Observation, interview and surveys.

After carrying out the Directed Work, it was possible to design a signage program for the Autonomous Municipal Government of Viacha, considering that it was necessary to implement a new signage system that helps improve orientation in a precise, fast and safe way, with legible letters. and colors that identify the institution. In order to prevent people from becoming disoriented and suffering unnecessary delays inside the town hall.

It should be noted that adequate signage allows information immediacy, otherwise, damages are generated for users.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	1
1.1. TÍTULO:.....	1
PROGRAMA DE SEÑALÉTICA PARA OPTIMIZAR LA ORIENTACIÓN EN LOS ESPACIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VIACHA.	1
1.2. Introducción	1
1.3. Fundamentación e importancia.....	2
1.3.1. La señalética en el contexto de la Comunicación	3
1.3.2. La Kinésica y Proxémica en relación en el contexto de la Comunicación	4
1.4. Identificación del problema	5
1.5. Planteamiento de la solución.....	9
1.6. Objetivos de la investigación	9
1.6.1. Objetivo general.....	9
1.6.2. Objetivos específicos.....	9
1.7. Delimitación	10
1.7.1. Delimitación espacial	10
1.7.2. Delimitación temporal	10
CAPÍTULO II	11
2.1. MARCO REFERENCIAL	11
2.2. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VIACHA.....	11
2.2.1. Misión del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha	11
2.2.2. Visión institucional del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha	11
2.3. Base legal	11
2.4. Estructura organizacional del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha.....	12
Fuente: GAMV.....	12
2.4.1. Nivel I Ejecutivo y de Control	13
2.4.2. Nivel II – Direcciones	13
2.4.3. Nivel III – Apoyo Técnico Especializado.....	13
2.4.3.1. Secretaría Municipal Administrativa y Financiera	14
2.4.3.2. Secretariado Municipal de Desarrollo Económico Productivo	14
2.4.3.3. Secretaría Municipal de Desarrollo Humano	14
2.4.3.4 Secretaría Municipal Técnica	15
2.4.4. Nivel IV– Operación Desconcentrada	15
2.4.5. Nivel V- Descentralizado	16
2.4.5.1. Alcalde Municipal.....	16

2.4.5.2. Director de Auditoria Interna.....	17
2.4.5.3. Dirección Jurídica	17
2.4.5.4. Asuntos Jurídicos.....	18
2.4.5.5. Secretario Municipal General	18
2.4.5.6. Dirección de Planificación de Desarrollo	18
2.5. Direcciones	19
2.5.1. Dirección Financiera.....	19
2.5.2. Dirección de Comunicación.....	20
2.5.3. Dirección de Unidad de Contabilidad	20
2.5.4. Dirección de Administración y Desarrollo de Sistemas.....	21
2.5.5. Dirección Administrativa	21
2.5.6. Dirección de Procesos de Contratación	22
2.5.7. Dirección de Recursos Humanos.....	22
2.5.8. Dirección de Activos Fijos.....	23
2.5.9. Dirección de Ingreso y Control Tributario	23
2.5.10. Dirección de Fiscalización	24
2.5.11. Dirección de Promoción Económica y Turismo	24
2.5.12. Dirección de Medio Ambiente y Áreas Verdes	25
2.5.13. Dirección de Cultura.....	26
2.5.14. Dirección de Gobernabilidad	26
2.5.15. Dirección de Vialidad y Señalización	27
CAPÍTULO III	28
ANTECEDENTES DEL SÍMBOLO.....	28
3.1. Gobierno Autónomo Municipal De La Paz (GAMLP).....	29
3.1.2. Imagen de Marca	29
3.1.3. Marca	29
3.1.4. Isotipo.....	29
3.1.5. Logotipo	29
3.1.6. Isologo	30
3.1.7. Colores	31
3.1.8. Tipografía	32
3.1.9. Evolución del Símbolo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz	34
3.1.10. El significado y la representación del símbolo	35
3.2. Manual de identidad corporativa “Mi Teleférico”	36
3.2.1. Creación del símbolo.....	36

3.2.2. Marca corporativa.....	36
3.2.3. Isotipo.....	37
3.2.4. Logotipo	37
3.2.6. Elemento decorativo horizontal.....	38
3.2.7. Representación del símbolo.....	39
CAPÍTULO IV.....	40
4.1. MARCO TEÓRICO.....	40
4.2. HISTORIA DE LA SEÑALIZACIÓN, SEÑALÉTICA Y CONCEPTOS TEÓRICOS.....	40
4.2.1. Origen de la señalización	40
4.2.2. Señalización.....	41
4.3. La señal.....	41
4.3.1. Tipos de señales y su clasificación	41
4.4. Los orígenes de la señalética.....	42
4.4.1 Concepto de señalética	43
4.5. Sistema.....	45
4.5.1 Visuales	45
4.5.2. Mensajes	45
4.5.3. Espaciales	45
4.5.4. Comportamiento.....	45
4.6. Importancia de la señalética	46
4.6.1. Función de la señalética	47
4.6.2 La señalética como sistema de comunicación	47
4.7. La orientación de la comunicación.....	48
4.8. El individuo como centro	49
4.9. El signo	50
4.9.1. Función del signo	50
4.10. Semiología.....	51
4.10.1. Semiótica.....	51
4.10.2. Semiótica general y sus campos	51
4.10.3. Otros campos de la semiótica general.....	51
4.11. Elementos gráficos	52
4.11.1. Símbolo	52
4.11.2. Iconos	53
4.11.3. Pictogramas.....	53
4.11.4. Tipografía	53

4.11.5. Flechas.....	54
4.11.6. El código	54
4.11.7. Código cromático	54
4.12. Ergonomía	55
4.12.1. Luz Ambiental.....	55
4.13. Legibilidad	55
CAPÍTULO V	57
5.1. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.....	57
5.1.1. Estrategia metodológica	57
5.2. Enfoque de investigación	58
5.2.1. Descriptivo	58
5.2.2. Aplicativo.....	59
5.3. Técnicas e instrumentos de investigación	59
5.3.1. Técnicas.....	59
5.3.2. Observación	60
5.3.3. Entrevistas.....	60
5.3.3.1. La Entrevista en profundidad.....	61
5.3.4. Encuestas	61
5.4. Instrumentos.....	62
CAPÍTULO VI.....	63
6.1. ANÁLISIS FODA.....	63
6.2. Fortalezas	63
6.3. Oportunidades	63
6.4. Debilidades.....	64
6.5. Amenazas	64
CAPÍTULO VII.....	65
7.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS	65
7.1.1 Procedimiento.....	65
7.2. Observación directa.	65
7.3. Guía de entrevista en profundidad	67
7.4. Interpretación de Encuestas	71
ENCUESTA	71
CAPÍTULO VIII.....	77
8.1. PROPUESTA DE DISEÑO DE SEÑALÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VIACHA	77

8.2. De la señalización a la señalética	78
8.3. Metodología de creación del programa señalético para el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha. (GAMV)	79
8.4. ¿Qué es un programa de señalética y cómo se organiza?	80
8.5. Organización del programa señalético	81
8.5.1. Etapa 1: Contacto	82
8.5.2. Tipología funcional	82
8.5.3. Personalidad.....	82
8.5.4. Imagen de marca.....	83
8.6. Etapa 2: Acopio de información	83
8.6.1. Plano y territorio	83
8.6.2. Documentación fotográfica	83
8.6.3. Condiciones arquitectónicas	84
8.6.4. Condiciones ambientales	84
8.7. Etapa 3: Organización	85
8.7.1. Verificación de información	85
8.7.2. Tipos de señales.	85
8.7.3. Diseño.....	85
8.7.4. Fichas señaléticas	86
8.7.5. Selección de material	87
8.7.6. Presentación de prototipos.....	87
8.8. Etapa 5: Realización	87
8.9. Etapa 6: Supervisión.....	87
8.10. Etapa 7: Control experimental.	87
IX	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
9.1 Conclusiones	104
9.2. Recomendaciones	106
BIBLIOGRAFÍA.....	107

CAPÍTULO I

1.1. TÍTULO:

PROGRAMA DE SEÑALÉTICA PARA OPTIMIZAR LA ORIENTACIÓN EN LOS ESPACIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VIACHA.

1.2. Introducción

El siguiente trabajo dirigido se realizó en el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV), que se encuentra situada en la provincia Ingavi, al suroeste de la ciudad de La Paz, con vías troncales de acceso tanto por la carretera La Paz – Viacha, como a través de la frontera con el Perú. La actividad más importante es la ganadería y la crianza de ganado vacuno, ovino y camélido.

Mediante la técnica de observación se ha podido identificar que existe desorientación por la falta de señalización en el interior de la alcaldía de Viacha, sobre todo en espacios y oficinas del mismo. Esto se debe a que el GAMV no cuenta con un adecuado sistema señalético que oriente y guíe de manera efectiva a las personas externas que visitan sus inmediaciones, afectando de igual manera a los mismos funcionarios que trabajan en la alcaldía.

La falta de señalización también repercute de manera negativa en la población. Por tanto, el trabajo dirigido propone el diseño de un programa de señalética eficiente compuesto por, isotipos, logotipos y tipografías legibles, dispuestas en los espacios y oficinas, de modo que este sistema oriente a las personas que se dan cita en la institución pública.

Ante la problemática identificada, surge la motivación de dar una solución al problema; diseñando un programa de señalética que facilite la ubicación de oficinas, pisos y otros espacios del GAMV, e informe y oriente adecuadamente a las personas para facilitar su desplazamiento. Esto permitirá una mejor organización en los espacios, contribuyendo a agilizar el acceso a los servicios brindados por el GAMV, reduciendo la posibilidad de sufrir demoras innecesarias en la atención a la población en general.

1.3. Fundamentación e importancia

El presente trabajo dirigido busca solucionar un problema concreto y existente en la actualidad, como es la inexistencia de señalética en los espacios y oficinas. Esto repercute de manera negativa en las diferentes instituciones públicas, privadas y empresas donde hay circulación de flujo humano, como es el caso del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha.

La necesidad de ir de un lugar a otro, según los requerimientos del sujeto, genera tener cierta orientación y ubicación en los espacios abiertos o cerrados. Es por esto que el adecuado uso de una señalética cubre esta necesidad y la inexistencia de la misma produce que los requerimientos del sujeto no sean cumplidos, ocasionando diversas dificultades que repercuten en el ámbito social.

En este entendido se realizó un acercamiento teórico y práctico, para conocer cuán importante es el uso adecuado de la señalética, pues como señala Puyuelo Marina y Merino Lola (2011),

“...la señalética constituye un factor de importante repercusión en la calidad de la vivencia y la orientación en entornos de distinta complejidad.” (Pág. 2).

Así también la técnica de la observación que se empleó en el presente trabajo, permitió que se elabore un análisis sobre la problemática vigente en la alcaldía de Viacha, este espacio no cuenta con un sistema adecuado de señalética, lo que ocasiona que las personas que visitan este ambiente no encuentren ni cumplan sus actividades de manera rápida, generándose demoras innecesarias, que no solo causan perjuicio a la población que realiza sus trámites u otras actividades, sino también a los mismos servidores públicos, que en ocasiones deben realizar actividades de “guía”, para las personas que visitan este lugar. Sobre estos fundamentos, se plantea diseñar un programa de señalética para optimizar e identificar con facilidad los diferentes espacios y oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV), beneficiando el desempeño de actividades de manera eficiente.

El presente trabajo tiene como fin colaborar en el desplazamiento seguro de personas externas y funcionarios al interior de la alcaldía, evitando que se produzca una contaminación

visual, con el siguiente planteamiento se pretende facilitar a las personas que visitan el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, y hacer que se sientan cómodas y orientadas mientras transitan de forma rápida y efectiva por sus instalaciones.

1.3.1. La señalética en el contexto de la Comunicación

Según Joan Costa, refiriéndose a la señalética, indica que: “la señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos” (Costa 1987, p. 9).

En este entendido la señalética se convierte en parte sustancial dentro de la sociedad, ya que es un factor de orientación que guía y mejora las relaciones entre los sujetos y su entorno, para que estos se lleven a cabo sin incidentes con eficacia, sencillez y rapidez. Cabe recordar que los orígenes de la señalética, son tan antiguos como la humanidad y obedecen al acto instintivo de orientar a los individuos por medio de marcas u objetos que dejan a su paso o también sobre elementos materiales de uso. (Costas 1989).

Así también, la utilización de señales reside en el propósito del emisor de producir un estímulo en el sujeto que recepcionará dichas señales. Aicher, O. y Krampen, M. (1981). señala que una particularidad especial de las señales consiste en que cada uno solo admite determinados conceptos, mientras que simultáneamente descarta otros. Solo así será posible que el destinatario pueda identificar el mensaje enviado por la fuente mediante una señal.

En este sentido, la investigación será de gran aporte a la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social, en especial a los universitarios y universitarias que deseen continuar con la investigación, o ampliación de esta importante e interesante disciplina por su impacto favorable en la sociedad.

1.3.2. La Kinésica y Proxémica en relación en el contexto de la Comunicación

Si se hace referencia a la comunicación no verbal, es indispensable hablar de la Kinésica y la Proxémica, aspectos que reforzarán el trabajo realizado en torno a la señalética del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha. (GAMV).

La Kinésica es el estudio sistemático que hace referencia a los movimientos corporales no orales, de percepción visual y aquellas posiciones del cuerpo, ya sea de forma consciente o .no, que poseen un valor comunicativo, clave en el proceso de la “comunicación no verbal” combinando con la estructura lingüístico-paralingüístico del hombre. (Cestero, 2006, p. 19).

En este entendido la Kinésica ayudará de manera visual y simbólica, mostrando gestos o posturas, para que la señalética a elaborar sea más gráfica y sencilla de comprender. Así también, la Proxémica ayudará a cumplir con este fin.

La Proxémica es la ciencia que estudia el conjunto de comportamientos no verbales que hacen referencia a la organización del espacio y se encarga de analizar el valor expresivo que el ser humano confiere a dicho dominio. Dentro de este ámbito de estudio se puede distinguir dos tipos de espacios. Por un lado, encontramos el espacio físico o territorial y en un segundo lugar, el espacio psicológico o personal. (Domínguez, 2009, p. 17).

Es así que la Proxémica al estudiar la relación espacial entre el sujeto social y el significante ayudará a que la señalética se ubique en un espacio adecuado en torno al espacio personal del sujeto con el cual interactuará.

Domínguez Lázaro (2009):considerada a la Kinésica como un sistema primario por contener una implicación directa en cualquier acto que envuelva el desarrollo de la comunicación humana, en cambio la Proxémica, es entendida por este autor como un sistema secundario o de “segundo nivel”, ya que con frecuencia modifica o refuerza el significado de los elementos inmersos en el sistema primario (Kinésica) ofreciendo al mismo tiempo una mayor cobertura informativa y social, cuya cobertura e información otorgarán al presente trabajo las herramientas suficientes para elaborar una señalética adecuada e idónea para el GAMV.

1.4. Identificación del problema

El presente Trabajo Dirigido, surge para brindar una solución al problema de la carencia de señalización en los espacios y oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV). Que presta servicios tanto a la población de viacheña como a personas ajenas al municipio.

Mediante la observación se pudo evidenciar que la alcaldía de Viacha, no cuenta con un adecuado programa de señalética. Al no contar con un sistema de señalética eficiente, armónico y que refleje un sentido identitario de la institución, se generan repercusiones negativas en las personas que trabajan en sus instalaciones o la visitan.

Al ser una entidad pública al servicio de la población viacheña y otras instituciones, se debe mostrar una imagen sofisticada, organizada y bien señalizada, con el fin de que las personas se orienten con suma facilidad por el interior de la alcaldía. Esto tomando en cuenta la gran afluencia de personas que se dan cita para realizar trámites o algún requerimiento de carácter particular en estas instalaciones.

Por medio de los instrumentos utilizados en la investigación, se identificó que las personas sufren de desorientación y constantemente andan preguntado y tocando puertas de oficinas equivocadas, demorándose en llegar al destino requerido. Este problema se presenta con mucha frecuencia en personas, que se encuentran en un dilema y preguntas a los funcionarios o guardias para orientarse.

Sin la señalización adecuada en las diferentes dependencias de la alcaldía, el usuario llega a desorientarse con facilidad y no sabe en qué área o en qué piso se encuentran las dependencias de una oficina en particular.

Por otra parte, en el interior existe contaminación visual, que dificulta que los visitantes puedan orientarse con facilidad y genera una pérdida considerable de tiempo. La falta de señalética repercute también en los trabajadores que ejercen función dentro la alcaldía, ya que estos disponen mucho tiempo en guiar a los usuarios, afectando al desempeño de sus labores diarias.

También se puede evidenciar que no existen señaléticas de precaución, de advertencias o de áreas restringidas, representando un peligro para los usuarios y personas ajenas a la institución.

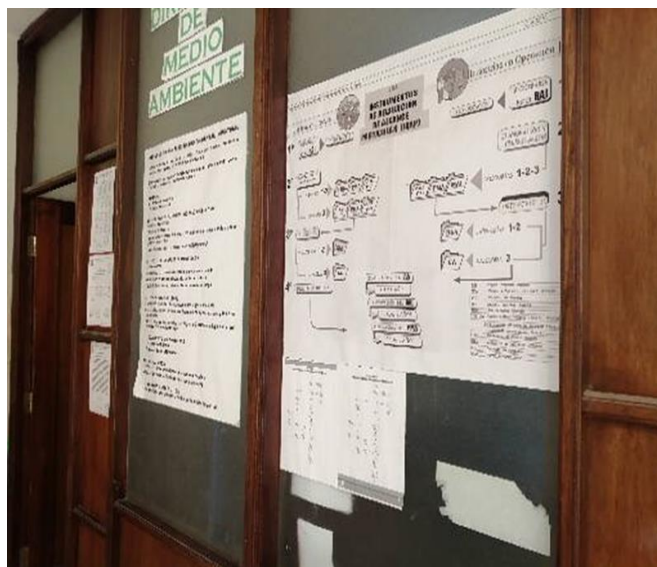
A continuación, se presentan algunas fotografías tomadas al interior de las oficinas del GAMV que evidencia el problema señalado (ver figuras 1, 2, 3 y 4):

Figura 1. Oficina no señalizada, Procesos y Contrataciones



Fuente: Elaboración propia – Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (25-08-19)

Figura 2. Oficina de la Dirección de Medio Ambiente del GAMV (sin señalización)



Fuente: Elaboración propia – Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (25-08-19)

Figura 3. Oficina de la Dirección de Saneamiento Básico del GAMV.



Fuente: Elaboración propia – Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (25-08-19)

Figura 4: Oficina de la Dirección de Salud y Zoonosis.



Fuente: Elaboración propia – Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (25-08-19)

1.5. Planteamiento de la solución

El trabajo de investigación busca dar una solución concreta al problema identificado de manera práctica, eficiente y convincente. Con la elaboración de un programa señalético que ayude a optimizar la orientación en los espacios del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV). colaborando a las personas externas que visitan los predios de la alcaldía, así también a los mismos funcionarios.

De la misma forma, se pretende mejorar la imagen visual de las oficinas, pasillos y otros ambientes del interior de la alcaldía. El objetivo primordial es subsanar el problema identificado a la brevedad posible, no sin antes realizar un estudio de análisis crítico sobre la base de libros, documentos, revistas, encuestas, entrevistas y artículos que ayuden con la investigación y profundización sobre la importancia del buen uso de la señalética.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Diseñar un programa de señalética en base a una evaluación previa, para mejorar y optimizar la información de ubicación e identificación de las distintas dependencias al interior del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, de manera segura y precisa para los usuarios internos y externos de la institución.

1.6.2. Objetivos específicos

- Conocer la importancia del uso adecuado de la señalética en espacios públicos, a partir de una revisión teórica y trabajo de campo en espacios que cuentan con experiencias exitosas con el buen uso de este recurso.
- Analizar el estado actual del sistema de señalética de las oficinas, pasillos y ambientes del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha tomando en cuenta los aspectos ergonómicos y funcionales de estos espacios, que son recorridos por los usuarios que acuden a esta institución pública.

- Aplicar teorías de comunicación visual y comunicación no verbal que tengan aporte a la creación de un programa de señalética adecuado para el entorno y características particulares del municipio de Viacha, para mejorar la comunicación visual. Este aspecto tiene una estrecha relación con la comunicación social, semiótica e información.
- Realizar una señalética para los distintos espacios del GAMV, haciendo uso de los colores institucionales de este gobierno municipal.
- Elaborar paneles informativos e identificativos, en todos los pisos y oficinas que así lo requieran.

1.7. Delimitación

1.7.1. Delimitación espacial

El Trabajo Dirigido se desarrolló en el edificio administrativo del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, ubicado en la Plaza Mariscal José Ballivián N°102 de la ciudad de Viacha, a 33 km de la sede de gobierno.

1.7.2. Delimitación temporal

El Trabajo Dirigido inició en el mes de agosto de 2019 y culminó el mes de agosto de 2020, teniendo como resultado la elaboración de un nuevo programa de señalética, de acuerdo al cronograma establecido.

CAPÍTULO II

2.1. MARCO REFERENCIAL

2.2. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VIACHA.

2.2.1. Misión del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha

La institución tiene la misión de: “Ofrecer a la comunidad servicios de excelencia, mediante una administración pública con eficacia económica, pertinencia, sensible y cercana a la población, privilegiando en todo momento la participación ciudadana” (GAMV, 2019).

2.2.2. Visión institucional del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha

“El municipio de Viacha consolida un modelo de gestión municipal por resultados que permite mejorar la atención a la ciudadanía con eficacia económica, pertinencia y calidez al servicio de sus habitantes; con amplia participación de las organizaciones sociales y sus instituciones para posicionarse como referente institucional y con una plataforma viacheña que contribuya al desarrollo nacional” (GAMV, 2019).

2.3. Base legal

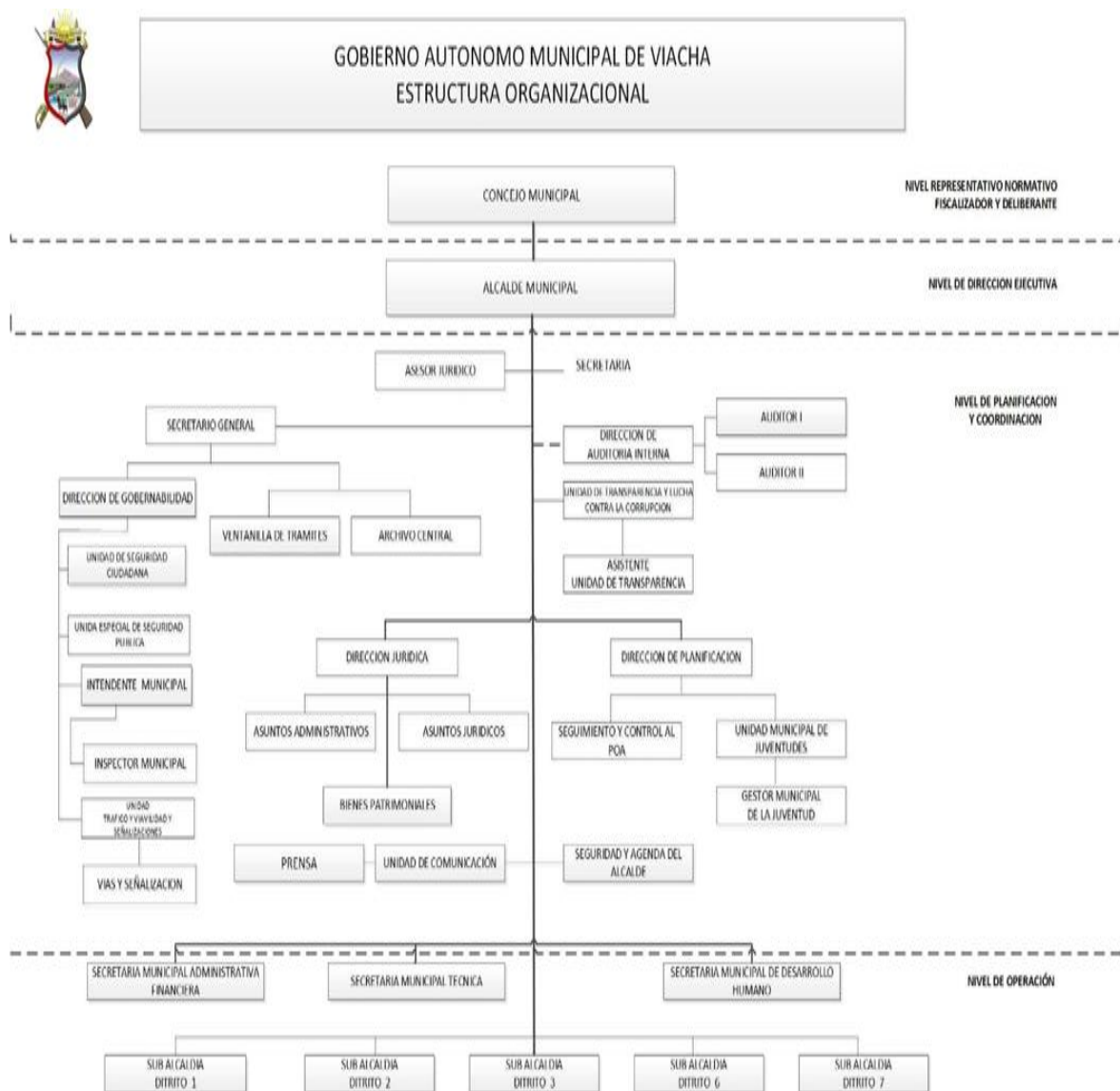
El manual de organización y funciones se sustenta en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política del Estado Plurinacional (CPE).
- Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Báñez”.
- Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO).
- Decreto Supremo N° 23318 Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 26237, de modificación del reglamento de responsabilidad por la función pública.
- Resolución Suprema N° 217055, que aprueba la norma básica del sistema de organizaciones administrativas.
- Resolución Suprema N° 225557, que aprueba la norma básica del sistema de programación de operaciones.
- Decreto Municipal N° 001 de 17 de febrero de 2016 que aprueba el RE-SOA.

2.4. Estructura organizacional del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha

La estructura organizacional del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha está conformada por cinco niveles jerárquicos. (Ver gráfico 1).

Gráfico 1. Organigrama del GAMV



Fuente: GAMV.

A continuación, se detallará cada uno de los niveles jerárquicos en torno al manual de función del GAMV. Así también se describirá el uso de señalética que tiene cada una de los espacios que ocupan los distintos niveles jerárquicos de esta Alcaldía, para poder conocer la realidad de esta infraestructura, en torno a la señalización.

2.4.1. Nivel I Ejecutivo y de Control

Este nivel está compuesto por el Alcalde de Viacha como autoridad ejecutiva (MAE) y tiene la responsabilidad de plantear políticas, planes y programas de carácter estratégico que tengan impacto sustancial en la población del municipio de Viacha, mediante una gestión municipal orientada a resultados a partir del análisis de la realidad y escenarios. Todo esto aplicando normas como la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental. Este nivel cuenta con las siguientes unidades organizacionales:

- Dirección de Auditoría Interna
- Dirección Jurídica

En este nivel, se puede evidenciar que las oficinas y espacios que albergan a los encargados de las distintas áreas no tienen la debida señalética, pese a que contempla a la MAE de este municipio.

2.4.2. Nivel II – Direcciones

Las Direcciones conformadas por:

- Secretaría Municipal General
- Dirección de Planificación del Desarrollo
- Responsable de Transparencia
- Unidad de Comunicación

Estas unidades organizacionales, pese a concentrar espacios que son de visita frecuente por los distintos encargados y funcionarios del GAMV, no cuentan con la señalética adecuada que las identifique.

2.4.3. Nivel III – Apoyo Técnico Especializado

Este nivel se ocupa de la ejecución de los problemas, proyectos y actividades, por lo cual recibe la constante visita de distintos dirigentes del municipio de Viacha. El “Apoyo Técnico Especializado” está conformada por las siguientes áreas organizacionales:

2.4.3.1. Secretaría Municipal Administrativa y Financiera

Esta instancia organizacional es responsable de las finanzas municipales y la parte administrativa, las recaudaciones tributarias y no tributarias de competencia municipal, tiene bajo su dependencia a las siguientes direcciones:

- Dirección Financiera
- Dirección Administrativa
- Dirección de Recaudaciones y Políticas Tributarias

2.4.3.2. Secretariado Municipal de Desarrollo Económico Productivo

Esta área tiene bajo sus responsabilidades el trabajo en temas de desarrollo productivo y aprovechamiento de los recursos naturales y empresariales del municipio, además de promocionar el cuidado y la conservación del medio ambiente y el hábitat natural. Esto con el fin de beneficiar al municipio de Viacha en su conjunto, desarrollando acciones de prevención de riesgo y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante estos acontecimientos originados por la naturaleza. Tiene bajo sus dependencias a la siguiente unidad de organizaciones:

2.4.3.3. Secretaría Municipal de Desarrollo Humano

Esta área se encuentra conformada por:

- Dirección de Gestión Educativa y Cultura
- Dirección de Salud y Administrativa de Redes
- Dirección de Deportes
- Dirección de Género y Gestión Social
- Dirección de Gobernabilidad

Las mismas tienen la responsabilidad de mejorar las condiciones y la calidad de vida de la población en su conjunto, mejorando y aplicando el acceso a los servicios de educación,

cultura y fomento del deporte, bajo un enfoque de igualdad de género y generacional del desarrollo integral de las capacidades y oportunidades individuales, familiares y colectivos.

2.4.3.4 Secretaría Municipal Técnica

Esta secretaría municipal plantea las políticas y acciones estratégicas que permiten incrementar la capacidad de infraestructura pública en el ámbito urbano y rural a través de programas y proyectos de inversión. Todo esto bajo un enfoque participativo y de respeto al medio ambiente, con una perspectiva de mediano y largo plazo que satisfaga las necesidades de la población en forma oportuna y responsable, la misma tiene bajo su dependencia las siguientes direcciones:

- Dirección de Desarrollo Urbano
- Dirección Ordenamiento Territorial y Catastral
- Dirección de Vías y Mantenimiento
- Dirección de Saneamiento Básico

Como se ha podido identificar, el nivel de “Apoyo Técnico Especializado” está conformada por diversas áreas que son visitadas diariamente por distintos motivos, ya sean reuniones o seguimiento de trámite. Al ser un área de constante afluencia, la falta de una señalética, hace que los usuarios se vean altamente perjudicados, ya que no logran encontrar las oficinas y áreas que necesitan.

2.4.4. Nivel IV– Operación Desconcentrada

El municipio de Viacha se desconcentra en las sub alcaldías de los distritos 7, 6, 3, 1 y 2, con el propósito de acercar la gestión municipal y la prestación de servicios públicos a las comunidades de este municipio, contribuyendo de manera directa a la satisfacción de sus necesidades.

2.4.5. Nivel V- Descentralizado

Este nivel está conformado por las empresas públicas municipales que operan en el sector bajo la tuición del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, mediante los directorios, cuya presidencia es ejercida por el Alcalde Municipal o su representante expresamente designado.

Las instalaciones del área descentralizada, se encuentran ubicadas en el segundo piso del edificio de la alcaldía de Viacha, esta área cuenta con seis funcionarios públicos que trabajan en el lugar, ejecutando los proyectos y actividades designadas para mejorar el servicio al sector público. Siguiendo esta línea de trabajo, esta área sí cuenta con una señalética en la puerta principal de la oficina, la cual muestra claramente que su función de guía sí ayuda en el sector, porque las personas que visitan estas oficinas logran ubicarla sin muchos inconvenientes.

2.4.5.1. Alcalde Municipal

Esta unidad tiene la misión de formular políticas y estrategias orientadas a asegurar una gestión municipal eficiente y transparente, promoviendo el desarrollo del municipio a través de la ejecución de planes, programas y proyectos para la ejecución de obras y servicios de interés común, mediante la preservación y fomento de los valores culturales y tradiciones cívicas, pero al no poseer una adecuada señalética, gran parte de su misión como área, se ve dificultada en cuanto a su cumplimiento.

Ejerce supervisión a:

- Secretaría Municipal General
- Secretaría Municipal Administrativa y Financiera
- Secretaría Municipal Técnica
- Secretaría Municipal de Desarrollo Humano
- Secretaría Municipal de Desarrollo Económico y Productivo
- Directores de Unidades, y Personal del Gobierno Municipal
- Empresas Estratégicas Municipales

El Alcalde de este municipio, mantiene relaciones interinstitucionales con todas las unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal.

2.4.5.2. Director de Auditoria Interna

Esta área contribuye al fortalecimiento del control interno promoviendo el cumplimiento de normas legales y técnicas para la protección de los recursos, obtención de información oportuna y confiable, eficiente de las operaciones y actividades, dando cumplimiento a la ejecución de planes, programas y presupuesto del GAMV, concordantes con las políticas objetivas y metas propuestas. Los funcionarios de esta área de trabajo se dedican a ejecutar labores de consultoría, con el propósito de asegurar las operaciones de la Alcaldía de Viacha y hacer respetar las obligaciones regulatorias.

En lo que respecta a la señalización, esta oficina no cuenta con su respectiva identificación en la puerta de ingreso, lo que repercute de manera negativa en la institución.

2.4.5.3. Dirección Jurídica

Esta área cumple con los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, responsabilidad y de acuerdo a los artículos 8 y 232 de la Constitución Política de Estado, para proporcionar los mecanismos de seguridad jurídica para el GAMV y el Alcalde como máxima autoridad.

En esta oficina se encarga de prestar asesoría jurídica, de manera eficiente a todas las dependencias de la administración municipal, haciendo respetar los derechos y deberes de los ciudadanos de este municipio. la sección de jurídica cuenta con pocas oficinas, que no cuentan con la identificación necesaria, por lo que la señalética es inexistente.

Esta Dirección depende del Alcalde municipal, ejerce supervisión a asuntos administrativos y jurídicos.

2.4.5.4. Asuntos Jurídicos

Esta área coadyuva en el asesoramiento jurídico a las diferentes reparticiones, resguardando la legalidad de los actos centrados de la gestión municipal, a través de la solución de los asuntos jurídicos y trámites legales concernientes a las actividades del municipio. Desempeñan labores que ayuden a resolver los problemas legales, pero los mismos deben de tener relación con la Alcaldía, en temas de contratos, normas, se encargan de asesorar contratos, son encargados del procedimiento judiciales.

“Asuntos Jurídicos” se encuentra en el último piso de la alcaldía de Viacha, sus oficinas no cuentan con la respectiva señalética en su puerta principal y algunas de sus oficinas sí cuenta y otras no, por lo que la señalética es irregular.

Esta área depende de la Dirección Municipal Jurídica y ejerce supervisión a bienes patrimoniales.

2.4.5.5. Secretario Municipal General

Esta área se encarga de Coordinar, atender, canalizar y supervisar las actividades de los procesos derivados a la máxima autoridad ejecutiva, para su posterior ejecución, como también gestionar el flujo de correspondencia recibida, despachada y archivada para conocimiento del Alcalde.

La función de los trabajadores de esta oficina tiene la misión de dirigir la gestión pública Municipal, es dependiente del Alcalde municipal.

2.4.5.6. Dirección de Planificación de Desarrollo

Esta Dirección se encarga de planificar el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias del Plan Operativo Anual (POA), Plan de Desarrollo Municipal, (PDM) y Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la municipalidad, de manera efectiva con los mandos medios y niveles superiores, dando cumplimiento a la etapa de planificación de acuerdo a lo programado.

Esta Dirección es de las pocas áreas que sí cuenta con una señalética, por lo que el trabajo es más óptimo y eficaz. La dirección de Planificación depende del Alcalde Municipal ejerce seguimiento y control del POA, proyectos de inversión y realiza seguimiento a la “Gestora Municipal de Juventud”.

Al tener relación directa con la Secretaría General, Secretarías municipales, Direcciones, Jefaturas y Sub alcaldías, la señalética ayuda a que esta dirección sea fácilmente encontrada.

2.5. Direcciones

Las Direcciones implantan los sistemas de presupuesto, tesorería, crédito público y contabilidad integrada. Para una administración adecuada de los recursos financieros del GAMV, a través de la definición de políticas fiscales, tributarias y financieras que garanticen la sostenibilidad, asegurando un manejo transparente y eficaz de los recursos.

El área financiera se encuentra en el tercer piso de la alcaldía de Viacha, el mismo que en la puerta de ingreso no lleva una identificación que indique su función, lo cual dificulta encontrar esta área, pese a ser de gran importancia dentro del municipio.

Los servidores públicos se dedican a realizar temas netamente económicos y la buena administración del dinero que se destina a la alcaldía de Viacha.

2.5.1. Dirección Financiera

Dependiente de la Secretaría Municipal Administrativa y Financiera de Viacha, ejerce supervisión a:

- Responsable de archivo
- Secretaría de Dirección Financiera
- Revisión de documentos
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Presupuesto
- Unidad de Tesorería y Análisis financiero

- Unidad de Tecnologías, Información y Comunicación

Pese a mantener un trabajo continuo con la Secretaría General, Secretarías municipales, Direcciones, Jefaturas y Sub alcaldías, no cuenta con una adecuada señalética.

2.5.2. Dirección de Comunicación

Esta Dirección está a cargo de coordinar y ejecutar políticas relacionadas con la información y comunicación, hacia la opinión pública; acerca de los programas, proyectos y actividades desarrolladas por el GAMV, para fortalecer la imagen institucional. También se ocupa de evaluar la información diaria de prensa, para responder de acuerdo a las políticas comunicacionales establecidas por el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha. Además, promueve la ejecución de programas de forma directa o indirecta, para mejorar las relaciones públicas, ampliando la comunicación entre diferentes unidades del municipio y el público en general.

La Dirección de Comunicación cuenta con oficinas en la planta baja y el tercer piso de la Alcaldía de Viacha, estas oficinas no cuentan con una señalética por lo cual lograr ubicarla se dificulta y más aún porque se encuentran en distintos espacios, como se mencionó con anterioridad.

2.5.3. Dirección de Unidad de Contabilidad

Esta Dirección es responsable de registrar las operaciones contables, emitir estados financieros básicos y complementarios de GAMV consolidándolos con sus entes supervisores, proporcionando información útil y oportuna para la toma de decisiones. También debe hacer cumplir las normas legales y técnicas de procesos que tiene y los efectos económicos financieros para su registro contable.

Además, se ocupa de respaldar toda transacción con la documentación de soporte correspondiente de acuerdo a disposiciones y reglamentos vigentes, emitidos por el GAMV y el órgano rector. Así también se encarga de presentar oportunamente los estados financieros

e informes económicos y de contabilizar todos los movimientos económicos generados en el municipio dentro del sistema contable.

En el trabajo de campo que se realizó, se evidenció que su oficina cuenta con una señalética, pero no cuenta con un letrero legible, entonces la señalética en este espacio no realiza su función de manera idónea.

2.5.4. Dirección de Administración y Desarrollo de Sistemas

Esta área se encarga de desarrollar y administrar soluciones tecnológicas para la gestión de información del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha. Además de promover la constante innovación tecnológica para el gobierno electrónico y la mejora continua de los servicios en línea. También se encarga de planificar el desarrollo y gestión de los sistemas de información (aplicaciones informáticas), validando términos de referencia para el desarrollo del sistema, y supervisa el desarrollo de sistemas informáticos externos o mixtos realizados por otras unidades organizacionales del GAMV.

2.5.5. Dirección Administrativa

La Dirección Administrativa coordina la transacción, contrataciones de obras, bienes y servicios de manera oportuna, ágil y transparente, según los requerimientos de las diferentes unidades organizacionales del GAMV, de acuerdo a normas nacionales para gestionar y administrar los bienes inmuebles, activos fijos, almacenes y servicios generales.

Planifica las actividades en coordinación con las diferentes jefaturas y supervisa el desarrollo de las actividades y programas del plan operativo anual, en cada una de las unidades dependiente de esta dirección. Y elabora el reglamento específico del sistema administrativo de bienes y servicios en concordancia con lo establecido en las normas básicas del sistema administrativo conjuntamente con bienes y servicios con su respectiva reglamentación y participación como Secretaría en todas las comisiones de calificaciones en los procesos de contratación.

En área administrativa, está ubicada en tercer piso del edificio de la alcaldía, el mismo no cuenta con una identificación en la puerta de ingreso, lo que dificulta la llegada a esa oficina.

2.5.6. Dirección de Procesos de Contratación

Contribuye al logro de objetivos institucionales, optimizando los procesos de registro en el SICOES, así como todos los procedimientos de contratación en bienes, servicios, obras, consultorías y otras modalidades dentro del marco de la normativa vigente. Y elabora las convocatorias para procesos de contratación, con precios referenciales dispuestos en las normas básicas del sistema administrativo de bienes y servicios, con su reglamentación y los Documento Base de Contratación (DBC), para cada una de las modalidades de contratación. Y compila la documentación administrativa, técnica y legal, sobre materia de su competencia, llevando un registro o libro de actas para las propuestas presentadas.

La oficina de “Procesos de Contratación” está ubicada en el tercer piso, el mismo no cuenta con una señalética adecuada en la puerta de ingreso, por lo cual se dificulta poder encontrarla. Los funcionarios de este sector son los encargados de realizar las licitaciones de empresas, que vienen a postularse para la ejecución de las necesidades del GAMV, lo cual evidencia la necesidad de contar con una señalética adecuada, pues es un área de constante visita de empresas y profesionales que buscan realizar trabajos mancomunados con esta Alcaldía.

2.5.7. Dirección de Recursos Humanos

Garantiza el desarrollo eficiente de las labores relacionadas con el personal administrativo y el control de normas, reglamentos, planes, políticas y estrategias, con el objetivo de lograr la fluidez en los canales de comunicación con clientes internos y externos. Implementa el reglamento específico del sistema de administración en el personal, bajo el marco de las normas básicas.

Coordina con las unidades organizacionales el cumplimiento de objetivos institucionales, mediante la contratación y asignación del personal en función al POA. Así también, propone normas de carácter técnico y administrativo con referencia a la administración del personal.

Y se ocupa de organizar, mantener y controlar los registros y archivos de recursos humanos (files o expedientes personales).

En “Recursos Humanos”, se atienden documentación de los funcionarios que trabajan en la alcaldía, son encargados de la contratación de nuevo personal, gestionan la permanencia de los trabajadores, el control de la llegada y la salida de los funcionarios públicos.

Esta área sí cuenta con una señalética en la ventanilla, pero no cumple con todas las características de calidad, pues no es del todo legible, por lo cual requiere un cambio de manera inmediata.

2.5.8. Dirección de Activos Fijos

Esta Dirección es responsable de mantener actualizado, ordenado y sistematizado el registro de activos fijos del GAMV, para el manejo y disposición de bienes y servicios, permitiendo un proceso administrativo efectivo para el control del patrimonio. Elabora documentos de entrega y custodia de los bienes. Realiza el registro físico y contable sobre las incorporaciones de activos fijos. Efectúa actividades inherentes a los procesos relativos y autoriza ingresos y salidas de activos fijos de los predios donde funcionan las dependencias del GAMV. Además, verifica la cantidad de atributos técnicos, físicos y de volumen para su registro de ingreso.

Esta Dirección no cuenta con la señalética debida, por lo cual se dificulta el poder encontrarla, lo que genera un gran perjuicio en las relaciones que lleva adelante con las distintas dependencias del GAMV.

2.5.9. Dirección de Ingreso y Control Tributario

La Dirección de Ingreso y Control Tributario, efectúa la recaudación de ingresos tributarios del GAMV, manteniendo el padrón municipal de contribuyentes e implantado el control preventivo y correctivo de las obligaciones tributarias para precautelar el control de ingresos propios que se generan por la acción de las diferentes unidades recaudadoras, con

información estadística y relativa al comportamiento de las recaudaciones con el fin de proporcionar información para la toma de decisiones.

Cumplir las instrucciones emanadas por la dirección de recaudaciones y políticas tributarias sobre las disposiciones que regulan sus funciones. Registra un análisis de las inscripciones de empadronamientos, transferencias, modificaciones, liquidaciones, certificaciones y otras presentadas por los contribuyentes, como ser: Inmuebles, vehículos, actividad económica o publicidad urbana. Así también, cumple con la función de participar en la elaboración de los proyectos, decretos y leyes municipales relacionadas a los ingresos tributarios.

Esta área si cuenta con una señalética, cuenta letrero grande en la parte superior de la pared. Es el área más visitada por las personas del municipio, ya que vienen a cancelar sus impuestos y otros servicios.

2.5.10. Dirección de Fiscalización

Esta Dirección fiscaliza el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales de los contribuyentes, para la ejecución del proceso de determinación de oficio abreviado en el cumplimiento de las normas tributarias, realizando las acciones establecidas por la ley para la determinación de adeudos a favor del GAMV.

También fiscaliza los tributos en el marco del código tributario boliviano, con resoluciones y leyes municipales, para incrementar los ingresos propios del GAMV. Coordina con los encargados de la dirección que tengan relación con el área de fiscalización a fin de obtener información para el adecuado cumplimiento de las labores de fiscalización.

La Dirección de Fiscalización, no cuenta con una adecuada señalética pese a mantener relación constante con distintas áreas de esta Alcaldía.

2.5.11. Dirección de Promoción Económica y Turismo

Esta Dirección apoya el fortalecimiento empresarial, con políticas y proyectos de desarrollo, incentivando las inversiones con las pequeñas unidades productivas o informantes, a través

de sus asociaciones y federaciones prestándoles asistencia técnica para incrementar la actividad turística en el municipio de Viacha.

Identifica las necesidades del sector productivo para facilitar el intercambio y la comunicación entre actores públicos y privados, bajo la definición de acciones, encaminadas a promover las inversiones. También, implementa un programa de ferias especializadas, que permitan promocionar los productos y destrezas de cada rubro.

Este espacio sí cuenta con una señalética adecuada, siendo uno de los espacios que la población identifica de manera más sencilla y rápida.

2.5.12. Dirección de Medio Ambiente y Áreas Verdes

Se ocupa de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades ligadas a mejorar y preservar el medio ambiente del municipio, así como las prestaciones de servicios en general. Asimismo, regula las actividades del sector industrial, manufacturado y acantonado de la municipalidad en el marco de la ley 1333 de medio ambiente y su reglamento.

Ejecuta el trabajo específico en el registro ambiental e industrial, elabora planes de trabajo de tipo común, con entidades públicas y privadas para mejorar la gestión ambiental municipal y elabora planes y programas orientadas a que la contaminación industrial en el municipio no se prolifere. También realiza campañas para el público en general, relacionadas con la preservación y conservación del medio ambiente.

La Dirección de Medio Ambiente se encuentra en el segundo piso de la alcaldía de Viacha, al ingreso de la puerta principal de su oficina, cuenta con un letrero grande de señalización, que facilita a las personas dirigirse e identificar esta área.

2.5.13. Dirección de Cultura

Esta Dirección tiene por responsabilidades la ejecución de programas y proyectos orientados al desarrollo de la cultura dentro del municipio, bajo los mecanismos necesarios, para realizar una promoción de la cultura dentro del mismo. Remite informes periódicos a la unidad cultural sobre las actividades realizadas. Orienta, coordina e impulsa los proyectos de desarrollo cultural. Efectúa la revisión de la publicación de documentos del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, en lo concerniente a cultura dentro del municipio.

La oficina de cultura como su nombre indica, siempre está organizando y participando en eventos artísticos y culturales dentro el municipio. Cabe mencionar que Viacha es una ciudad con muchas actividades culturales, y los funcionarios dan seguimiento a las acciones para llevar eventos que fomenten estas actividades. La Dirección de Cultura comparte oficina con el área de “Educación”, por lo que tienen un letrero legible en la puerta de ingreso, esto demuestra que incluso para poder diferenciar las funciones y áreas de trabajo, dentro de un mismo espacio, es necesario poder contar una señalética adecuada.

2.5.14. Dirección de Gobernabilidad

Esta Dirección apoya, atiende, canaliza y vigila las actividades con flexibilidad en el sistema político y del manejo conflictivo. Genera integración entre organizaciones sociales, concebidas formalmente bajo organizaciones de la sociedad civil, con relación a los valores culturales y las normas sociales existentes, así como las tradiciones o estructuras sociales esenciales que influye en este tipo de interacción.

También desarrolla iniciativas destinadas a garantizar la gobernabilidad con relación interinstitucional y nacional. Promueve la participación ciudadana, defendiendo el ámbito de su competencia hacia el ejercicio y práctica de los derechos fundamentales de los habitantes del municipio. Esto coadyuva al trabajo técnico administrativo legal entre las Sub Alcaldías y la administrativa central del GAMV. También, genera mecanismos para la prevención y solución de conflictos sociales.

Esta dirección sí cuenta con una señalética idónea en la puerta principal de su oficina, facilitando el poder ubicarla.

2.5.15. Dirección de Vialidad y Señalización

Se encarga de gestionar normas municipales, orientadas a la eficiencia administrativa del sistema de tráfico vehicular y peatonal. Asimismo, se ocupa de programar, sistematizar y operar las distintas actividades destinadas al cumplimiento del reordenamiento vehicular del municipio.

Esta Dirección debe programar medios y mecanismos necesarios, para llevar a cabo los procedimientos de reordenamiento vehicular de la urbe viacheña. Organizar las paradas, rutas y cualquier otro tipo de mecanismo que ayude en un adecuado reordenamiento vehicular dentro del municipio. Además, debe planificar cursos de concientización hacia la comunidad en general, sobre el uso adecuado de las señales de tránsito, así como de los derechos y deberes del pasajeros y transeúnte.

Esta dirección se encuentra en la planta baja del edificio y sí cuenta con una señalética, lo cual facilita que las personas que la visiten puedan encontrarla, ya que este sector de la Alcaldía es uno de los más concurridos.

CAPÍTULO III

ANTECEDENTES DEL SÍMBOLO

Si bien el presente trabajo busca dar una solución concreta al problema identificado, de manera concreta, mediante el diseño de un programa señalético, que ayude a optimizar la orientación en los espacios del GAMV, se realizó un trabajo de campo previo para poder conocer cuán aplicable e importante es otorgar una solución a la falta de señalética en un ambiente público como lo es el GAMV.

Para este cometido, se tomó en cuenta que:

La señalética es de carácter empírico, ya que es un procedimiento fundado en la práctica y la experiencia. Es por esto que los problemas en las zonas varias son reconocidas previamente por la observación empírica, de estas formas son creadas las distintas señales necesarias para el diseño de un sistema de señalización. (Costa, 1989, Pag.30).

En este marco, es de vital importancia conocer la aplicación de una óptima señalética en espacios similares a las del GAMV, para reconocer características, aciertos y desaciertos en su aplicación y utilidad. En este sentido, se tomará en cuenta la utilidad e importancia de una adecuada señalética según Sandra Tituaña (2013), quien afirma que: “La señalética es muy útil para orientar el flujo de las personas en un espacio determinado e informar de los servicios disponibles, ayudando a identificarlos para una mejor y más rápida accesibilidad a la hora de buscar determinados destinos” (Pág. 1).

De esta forma y para cumplir con los objetivos trazados en el presente trabajo, se realizó una previa investigación de campo en el Gobierno Municipal de La Paz (GAMLPA). Y en la empresa estatal “Mi Teleférico”, con el propósito de poder conocer su realidad en cuanto a la señalética y el aporte que hace esta, respecto a su marca, isotipo, logotipo y isólogo y orientación y simplificación de actividades por sus usuarios y personas que visitan estas instalaciones.

3.1. Gobierno Autónomo Municipal De La Paz (GAMLP).

3.1.2. Imagen de Marca

El concepto de imagen se refiere a la comunicación visual, coherente y sostenida de una organización, con la finalidad de presentar una marca como un mensaje- icono – simbólico único y perfectamente distinguible. En este sentido se construye el conjunto de certezas que un individuo tiene acerca de una marca en particular, es decir, cómo se percibe al público en general. La imagen del símbolo es un activo intangible de la institución que es preciso mantener y consolidar en el tiempo.

3.1.3. Marca

La marca es un nombre, término, letrero, símbolo, diseño o una combinación de ellos que identifica al fabricante o al vendedor de un producto. Una buena marca mejora la imagen de la institución, al incorporar atributos positivos que prevalecen ante instancias similares. Esto incluye la utilización de algún término que identifique a la institución. La marca tiene dos elementos: el isotipo y logotipo.

3.1.4. Isotipo

Es la imagen o ícono (sin texto), con el que se identifica a la institución, campaña, servicio o producto conocido como un símbolo en el diseño gráfico, que se utiliza para identificar una empresa o marca de algún producto.

3.1.5. Logotipo

Es la forma gráfica y específica del nombre de la institución, compañía, servicio o producto. Generalmente, se trata de la aplicación de una tipografía o tipo de letra, que cause impresión a primera vista.

3.1.6. Isologo

Es la marca distintiva de una institución, compañía, producto o servicio que se muestra como el rasgo distintivo ante el público objetivo de la organización. Es el cimiento sobre el cual se edifica una buena identidad corporativa y se construye parte de la cultura organizacional.

Figura 5. Isotipo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz



Fuente: GAMLP.

Figura 6. Logotipo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz



Fuente: GAMLP.

Figura 7. Isologo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

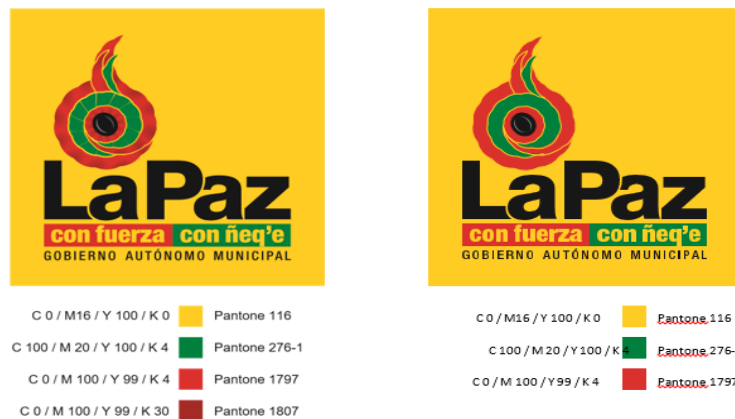


Fuente: GAMLP.

3.1.7. Colores

El color en la marca se convierte en una fuente de efectos asociativos y psicológicos. Es un componente primario del estilo de la marca, incluso cuando en su ausencia se utiliza la marca en blanco y negro. En este caso, el isologo tiene dos versiones diferentes de manejo: Con y sin volumen en el ícono.

Figura 8. Colores del isologo del GAMLP



Fuente: GAMLP.

3.1.8. Tipografía

La tipografía es una forma de comunicación visual escrita con pocas líneas de texto que se requieren para un cartel o como parte de una memoria institucional. El estilo de tipografía tiene dos objetivos: Llamar la atención y retener esa atención.

En el logotipo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, no se ha utilizado una tipografía específica, ya que se encuentra distorsionada para lograr el efecto deseado en el mismo. Este Isotipo debe ser reproducido de manera electrónica con un programa de diseño o en forma manual mediante el uso de un aplicativo y la grilla de construcción presentada anteriormente.

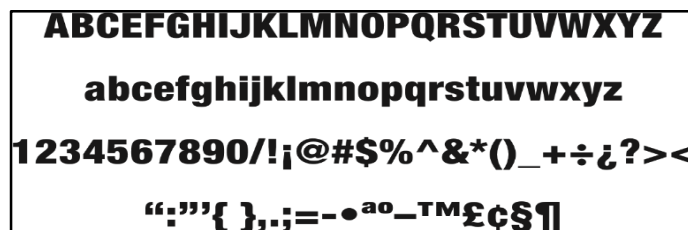
Figura 9. Slogan del GAMLP



Fuente: GAMLP.

La tipografía utilizada en el slogan del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, es la “HELVÉTICA NEUE BLACK CONDESED” como se observa en la Figura 10.

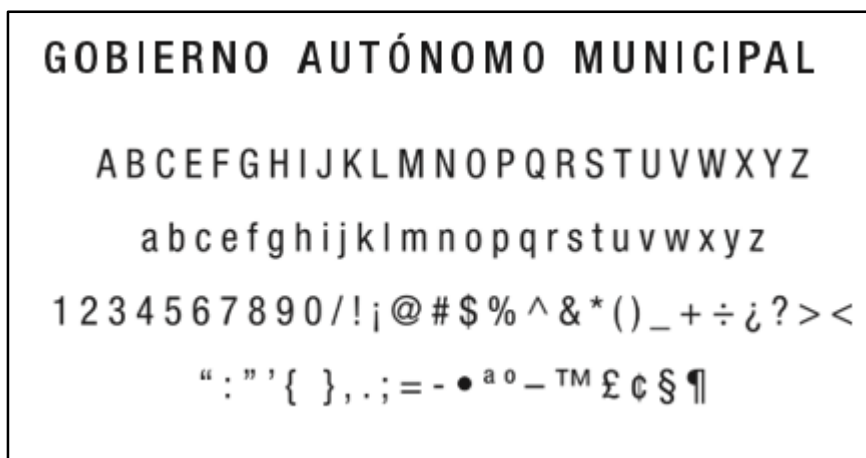
Figura 10. Tipografía del slogan del GAMLP



Fuente: GAMLP.

A continuación, se presenta la tipografía del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz: “Helvética Neue Condensed”, con características especiales, espaciado entre letras de un 24%, utilizando letras mayúsculas.

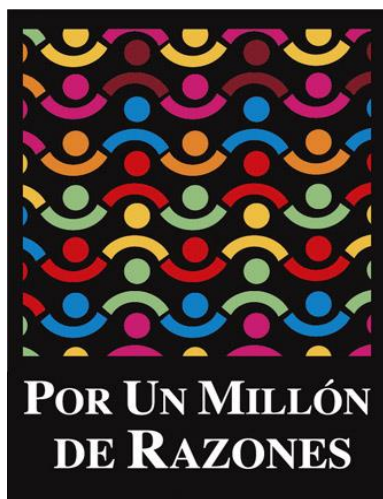
Figura 11. Características de la tipografía del GAML P



Fuente: GAML P.

3.1.9. Evolución del Símbolo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Figura 12. Símbolo GAMLP 2001



Fuente: GAMLP.

Figura 13. Símbolo GAMLP 2003



Fuente: GAMLP.

Figura 14. Símbolo GAMLP 2005



Fuente: GAMLP.

Figura 15. Símbolo GAMLP 2010



Fuente: GAMLP.

3.1.10. El significado y la representación del símbolo

Figura 16. Significado del símbolo del GAMLP



Fuente: GAMLP.

3.2. Manual de identidad corporativa “Mi Teleférico”

3.2.1. Creación del símbolo

“Mi Teleférico” utilizó como piedra angular de la imagen la letra “T” para el isotipo; mientras que el logotipo “MI TELEFÉRICO” es una tipografía escogida de la librería. El círculo que rodea al isotipo representa unidad. Las tres primeras líneas del “Teleférico” fueron las de color rojo, amarillo y verde que son representadas con espacios blancos como los primeros hitos de la empresa. La letra “T” de “Teleférico” también se asocia a otras palabras clave como: Transporte, todos, trabajo y turismo.

3.2.2. Marca corporativa

Salvo excepciones en blanco y negro, el color de fondo será siempre de la paleta principal y se aplica a la “T” del isotipo. El logotipo será de color blanco en la paleta principal como elemento decorativo que permanecerá con los colores de la paleta.

Figura 17. Isologo “Mi Teleférico”



Fuente: Mi Teleférico

3.2.3. Isotipo

Está permitido el uso del isotipo, sin el logotipo y con los colores de la paleta principal, respetando las normas del manual.

Figura 18. Isotipo “Mi Teleférico”



Fuente: Mi Teleférico

3.2.4. Logotipo

El logotipo con las palabras “Mi Teleférico” debe ir siempre acompañado del texto explicativo, que en este caso es: “UNIENDO NUESTRAS VIDAS”. Este va en letra mayúscula con los colores de la paleta principal, que está permitido en el uso del logotipo, sin el isotipo, respetando siempre las normas de este manual.

Figura 19. Logotipo “Mi Teleférico”



Fuente: Mi Teleférico

3.2.5. La “T” del isotipo

Está permitido el uso de la “T”, del isotipo sin el elemento decorativo (sin el logotipo), pero sí con los colores de la paleta principal, que son utilizados para fondos y para ciertas aplicaciones de diseño, respetando las normas del manual.

3.2.6. Elemento decorativo horizontal

Está compuesto únicamente con los colores de la paleta secundaria, la aplicación monocromática está prohibida. Este elemento siempre debe tener las líneas del centro, que son troqueladas, para una mejor visualización del color que va por detrás.

Colores corporativos y paletas secundarias: los colores aplicables a la “T”, están permitidos también para el fondo, siguiendo las reglas de este manual.

- **Ejemplo de uso de la marca, sobre colores permitidos para fondo.**

Está autorizado el uso de la marca sobre los colores de la paleta principal para fondos respetando las normas de este manual. En el caso del color de la paleta principal correspondiente al pantone P 113-7 C90%, la “T” del isotipo y el logotipo deben ir siempre en color blanco y el elemento decorativo permanecerá en los colores de la paleta secundaria.

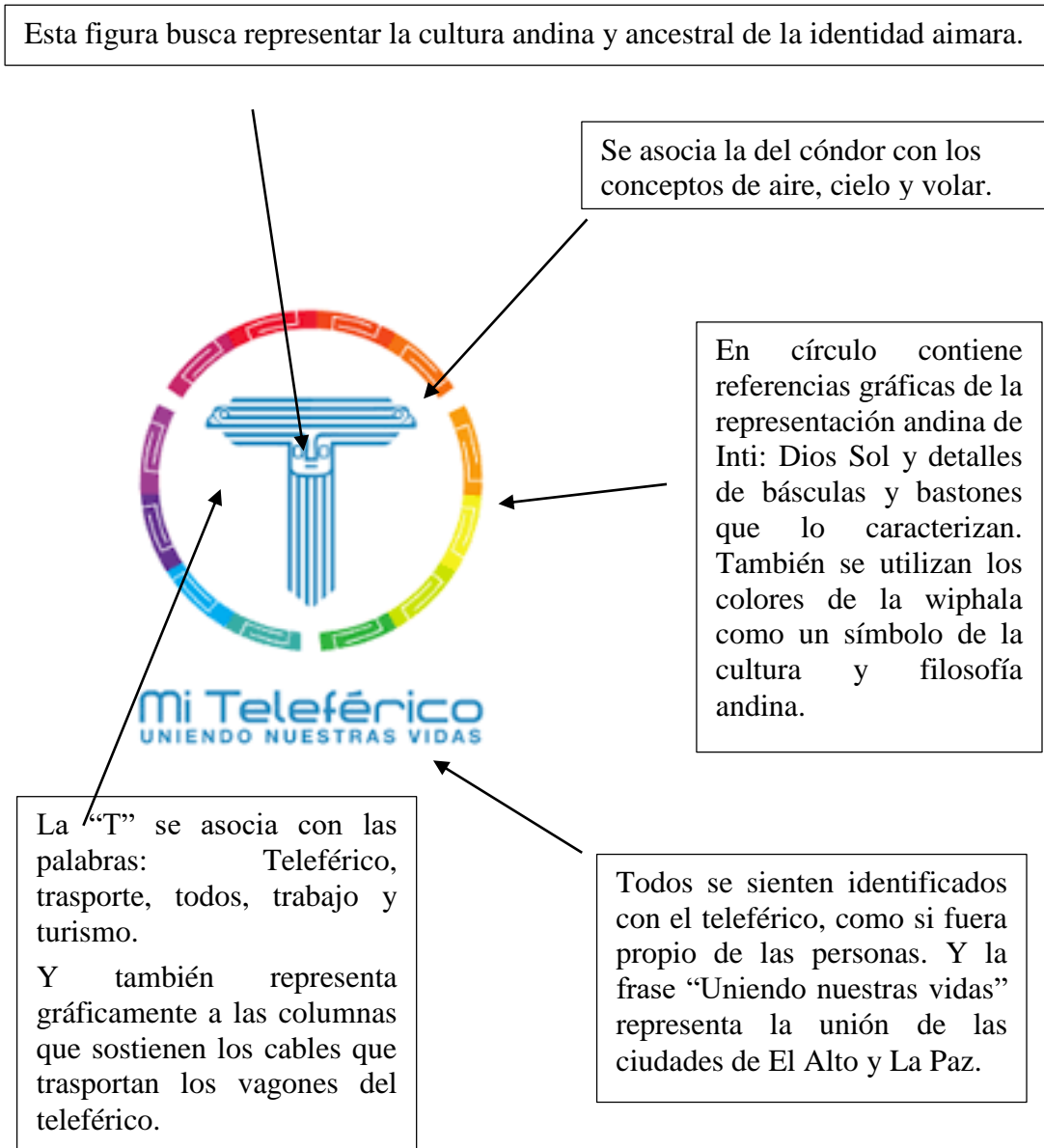
- **Ejemplo de la marca**

Sobre fondos tramados: Ya que va encima de fondos tramados andinos y complejos y debe llevar un círculo por debajo de la “T” del isotipo que se muestra en este manual y no sobrepasará el elemento decorativo del isotipo. El círculo debe ser de un color más llamativo para resaltar la trama andina y estar al 80% de transparencia. Estos tramados andinos deben de ir siempre compuestos con los colores de las paletas primarias y secundarias.

- **Tipografía Corporativa:** Helvética

3.2.7. Representación del símbolo

Figura 20. Significados del símbolo de “Mi Teleférico”



Fuente: Mi Teleférico

CAPÍTULO IV

4.1. MARCO TEÓRICO

4.2. HISTORIA DE LA SEÑALIZACIÓN, SEÑALÉTICA Y CONCEPTOS TEÓRICOS

4.2.1. Origen de la señalización

La humanidad tenía la necesidad de poner señales a las cosas como complemento de su lectura de entorno, en base a puntuaciones o referencias del mundo, por medio de marcas. Señalizar proviene del impulso intuitivo que se convierte en una práctica empírica, guiada por la experiencia que se desarrolla progresivamente y se perfecciona con el paso del tiempo. Para Costas (1987) la señalización se origina:

De estas necesidades emerge la presencia de un lenguaje simbólico, que debería de ser captado automáticamente y comprendido por todos los individuos. Así cristalizar las primeras tentativas de normalización, es decir, la búsqueda de un sistema lógico espacial, que fuera generalizable – omnipresente – sistemático y por tanto universal (p. 34).

Según Costas (1987), el origen de las señaléticas es tan antiguo como la misma humanidad y obedecen al acto instintivo de orientarse por medio de objetos y marcas referenciales a las cosas de su entorno y en los lugares que son transitados por el ser humano (p. 34). Por tanto, el acto de señalar se constituye en un lenguaje universal y una disciplina de diseño.

Asimismo, añade que: "...la señalización en un principio sigue siendo el marcaje de los itinerarios, de los caminos de las rutas, y también el marcaje de los lugares: identificación y guía al mismo tiempo, orientación en definitiva..." (Costas, 1987, p.35). Sin duda, la señalización contribuyó a los individuos a adaptarse a su medio vital.

4.2.2. Señalización

La señalización técnicamente es el conjunto de estímulos que pretenden condicionar, con la antelación mínima necesaria, la actuación de aquel que lo recibe frente a circunstancias que se pretenden resaltar. La señalización nace ante la necesidad de ubicarse en el entorno, saber dónde se encuentran ciertos lugares de importancia, qué dirección seguir y qué camino tomar. Esto quiere decir que el objetivo de la señalización es orientarse en los recorridos por donde el humano transita. Es un sistema determinante de conductas que busca guiar e indicar al ser humano por los espacios interiores y exteriores que recorre.

Se puede mencionar que "...la señalización es la parte de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos." (Costas, 1987, p.9). Los sistemas de información y de comunicación buscan integrar óptimamente los códigos visuales a la actividad psicofísica de los individuos.

La finalidad de estos sistemas, en especial el sistema señalético, es reducir toda incertidumbre y evitar que se produzcan situaciones ansiógenas (por ejemplo, en transportes públicos, hospitales y aeropuertos) así como evitar dudas, errores y pérdidas de tiempo de los individuos en los espacios en que ellos actúan. El recorrido y el desplazamiento necesitan adaptarse a las necesidades del usuario, mediante un sistema de referencias que permita su orientación automática y reduzca la necesidad de pedir ayuda a otros individuos.

4.3. La señal

Hace referencia a un signo o medio que se emplea para luego acordarse de algo distintivo, marca un indicio o muestra inmaterial de algo. Una señal aporta información tendiente a promover una conducta o reacción en el receptor por medio de una imagen o representación de algo.

4.3.1. Tipos de señales y su clasificación

Según sus características principales, las señales son distinguidas de acuerdo a su objetivo:

a) Informativas

Trasmiten mensajes específicos acerca de un tema en particular o relacionado al lugar donde se encuentra. Tienen como propósito orientar y guiar dando información necesaria del entorno para que las personas puedan llegar a sus destinos de forma rápida y directa. Estas señales pueden conformar una secuencia diseñada para funcionar en conjunto.

b) Ornamentales

Su función es decorativa, no son necesarias, pero indican elementos reales, por ejemplo: Letreros de bienvenida o marcas y símbolos que representan a una institución.

c) De orientación

Tienen por objetivo situar a los individuos dentro de un entorno específico, indican información de trayectos o recorridos de un lugar determinado a otro, por ejemplo: Los sistemas de flechas ayudan en casos de emergencias, porque se ubican en puntos estratégicos para que el usuario elija un camino.

d) De identificación

Indican la ubicación exacta de un lugar o espacio donde se encuentra el individuo. Son instrumentos que confirman la ubicación de algo, por ejemplo: Anuncios en fachadas o enumeración de oficinas.

e) De regulación

Moderan las acciones del usuario, también previenen zonas de peligro y prohibición y sirven de gran ayuda para proteger al usuario a través de la prevención y restricción. Pueden incluir pictogramas junto a textos de advertencias, como: Señales direccionales, pre informativas, de identificación, restrictivas o de prohibición y de emergencia.

4.4. Los orígenes de la señalética

Un sistema de señalética es primordial para guiar, orientar y organizar a las personas que recorren un espacio. Los principios de la señalética se basan en el acto de poner señales a las

cosas, por medio de marcas de cualquier índole. Señalar es un acto empírico guiado por la experiencia y la necesidad de desplazarse con facilidad y seguridad.

Según Costas (1987), el hombre ha visto la necesidad de acudir al marcaje para no perder el camino de vuelta mientras se desplazaba por los lugares que transitaba. El primer manual sobre señalización que se publicó fue uno relacionado con la orientación vial para el parque automotor. Luego pasó a la marítima y posteriormente para señalar el recorrido de las personas en bicicleta.

Las personas tienen la necesidad de marcar las cosas, por ejemplo, en el comercio se ponía una marca para identificar ciertos productos y diferenciarlos unos de otros. La marca es señal de garantía y originalidad. Aquello que se desea marcar, se convierte en una señal o un símbolo que busca ser encontrado con facilidad. Según Costas (1987), “La señalización es el marcaje de los itinerarios de los caminos y de los lugares de identificación que sirven de guía al mismo tiempo” (p. 35).

4.4.1 Concepto de señalética

Podríamos indicar que:

La señalética nace 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 condicionante del espacio y la ergonomía bajo el vector del diseño gráfico. (Costas, 1987, p. 9).

Es una técnica comunicacional que utiliza señales, símbolos, iconos lingüísticos y cromáticos que orientan y brindan instrucciones sobre cómo debe accionar un individuo o un grupo de personas en un determinado espacio físico. Es la parte de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de los individuos, regulando las relaciones de ambos.

La señalética es un sistema de información y orientación en el espacio, con relación a las cosas. Es una disciplina sofisticada de señalar y una forma de guía para la toma de decisiones.

de los individuos. La señalética influye en la conducta de los individuos, ya que, al ser un sistema comunicacional, implica la interacción automática de mensajes visuales que afectan y favorecen a los individuos y a los actos de comportamiento en reacción a los mensajes.

Es una disciplina técnica que se aplica a la morfología espacial y arquitectónica urbana, como a la organización de los servicios de trabajo. Su finalidad es la información inequívoca e instantánea. Es un lenguaje más desarrollado de signos específicos y de un conjunto de criterios para su concepción y aplicación.

La señalética es un sistema evolucionado de información y orientación en el espacio y en las cosas. Es un lenguaje más desarrollado de signos específicos. Así también, ayuda al conjunto de criterios para su concepción y aplicación, cuya característica principal es la adaptación a problemáticas precisas.

La señalética responde a la necesidad de información y de orientación en un espacio donde exista movilidad social, como instituciones públicas, privadas, lugares comerciales y otros. Se aplica al servicio de los individuos como una guía de orientación en determinados lugares abiertos o cerrados, para tener acceso rápido a los servicios requeridos. Sin embargo, la señalética debe ser comprendida y utilizada por un gran número de personas de diferentes culturas, por lo que las señales deben ser de carácter universal.

Para Costas (1987), “La señalética responde pues, a estas necesidades de conocimiento. De hecho, se trata de un conocimiento superficial, requiere unívoco, preciso y seguro. Para todos los usuarios e inmediato: aquí y ahora. La señalética es existencial por naturaleza” (p.10). Su función esencial es brindar instantaneidad informativa y universalidad.

Estas exigencias definen a la señalética como un sistema de señales visuales o mensajes espaciales en un determinado espacio para lograr un comportamiento aceptable. Ahora bien, luego de este análisis puntual sobre señalética, se desarrollan las siguientes características que lo conforman y que son parte fundamental para el diseño de señaléticas.

4.5. Sistema

Es un todo orgánico o conjunto de partes coordinadas entre sí, según leyes precisas que serán establecidas por medio de un programa.

4.5.1 Visuales

Se refiere al órgano receptor gestáltico por naturaleza que tiene la capacidad de registrar instantáneamente las imágenes percibidas. La comunicación visual es discreta y silenciosa, lo que constituye un factor importante para la comodidad de las personas.

4.5.2. Mensajes

Son contenidos informativos que generan una respuesta inmediata ante la necesidad que tiene el usuario por orientarse.

4.5.3. Espaciales

Los sistemas de señales no solo implican la superficie material que los soporta, sino se incorporan al entorno, como un cartel que estratégicamente se incorpora en espacios y puntos precisos de incidencia.

4.5.4. Comportamiento

En la misma medida que la señalética orienta, también propicia, propone y determina comportamientos de los individuos. Estos pueden ser acciones, actos y actuaciones; la señalética por tanto difiere de otros modos de comunicación que desencadenan procesos de persuasión, o procesos reflexivos. La comunicación en la señalética es una reacción de carácter mecánico, es una acción de causa y efecto. Es también, un fenómeno instantáneo que produce reflejos, por consiguiente, la comunicación de señales no exige esfuerzo de localización, ni mucho menos de comprensión.

Cabe mencionar que, "...el sistema de mensajes señaléticos no se impone, no pretende persuadir, convencer, inducir o influir en las decisiones de acción de los individuos. Sirve a éstos para que uno se oriente a sí mismo" (Costas, 1987, p. 11). Tampoco tiene la intención

de afectar en la toma de decisiones (persuadir), ni dejar una huella en el subconsciente de la mente como es el caso de la propaganda o la publicidad.

La señalética es discreta y puntual. Una vez cumplido su cometido orientativo, éste tiende a borrarse inmediatamente de la mente subconsciente, esa es su intencionalidad. Asimismo, la señalética hace un mundo más inteligible, más comprensible y más simple como sucede con los servicios ofrecidos a las personas en una sociedad afluente, que es muy compleja, dinámica y confusa. La comunicación es instantánea, automática e informativa.

Desde el punto de vista de la comunicación social, señalética es la ciencia de las señales en el espacio, que constituyen un lenguaje instantáneo, automático y universal, cuyo fin es resolver necesidades informativas y orientativas de los individuos en situaciones dificultosas, y se constituye un lenguaje instantáneo que actúa en puntos definidos. La señalética se instaura como una forma mediática de praxeología. Es una metodología que busca estudiar la estructura lógica de la acción humana y su aprendizaje instantáneo para la organización de este espacio de decisiones.

4.6. Importancia de la señalética

La señalética es bastante importante porque en cualquier momento se necesita guiar a un grupo de personas y los seres humanos son sumamente visuales. Con base en la señalética se identifica un significado y se actúa. Una señalética correcta logra transmitir mensajes inmediatos e importantes a toda persona que requiera algún tipo de guía.

También hay casos en los que indica el tipo de conducta que se espera que las personas tengan al estar en un lugar específico. Responde a la necesidad de orientar e informar en un espacio donde exista movilidad social. Su función es influir sobre el comportamiento y la conducta de las personas.

Por lo tanto, la señalética se aplica al servicio de los individuos y se constituye en una forma de guía para una segura y rápida accesibilidad a los servicios requeridos. "...Las movi­lidades sociales suponen el flujo de grupos de individuos, de diferentes procedencias geográficas y

distintos caracteres socioculturales que se desplazan de un punto a otro, por motivos muy diversos.” (Costas, 1987, p. 9).

De igual manera es importante mencionar que la señalética debe elaborarse bajo un lenguaje universal, de lectura comprensible y de fácil interpretación en los mensajes. La señalética corresponde a las necesidades de orientación y se emplea en lugares donde hay mucha circulación de personas, o espacios que tengan gran afluencia.

Cevallos (2015), citando a Antonini, señala que: “La señalética como orientador visual es de carácter autodidáctico entendiéndose este como modo de relación entre individuos y su entorno, ésta aplica al servicio de los individuos, a su orientación en un espacio o lugar determinado” (p. 12).

4.6.1. Función de la señalética

La función fundamental de la señalética es colaborar a los distintos individuos a identificar las características de los servicios, de una manera simple en un entorno ya definido. Tiene un lenguaje y técnicas que corresponden a un sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona, en ambientes como instituciones, centros comerciales, parques y lugares de circulación con flujo humano.

4.6.2 La señalética como sistema de comunicación

Toda señal que sea implementada en un espacio público o privado, cumple la función de informar, orientar, ayudar en la movilidad social. Por tal razón, la señalética debe ser fácil en su comprensión e interpretación. La finalidad de los símbolos y señales, es de ayudar al ser humano en su movilidad y adaptabilidad en el entorno que lo rodea. Es un lenguaje universal y su simplicidad hace que el mensaje que se emite llegue rápido al receptor.

Esta disciplina estudia la función de signos gráficos, los identifica y regula para brindar una mayor seguridad al momento de desplazarse, para cumplir acciones específicas en un espacio determinado. Su estrategia comunicacional es la distribución de mensajes fijos, ubicados en lugares de visibilidad legible y puntos claves, donde pueda identificarse fácilmente en espacios donde existen dilemas en los usuarios. La señalética se impone para una atención al público, provocando un impacto visual, que recurre a la atracción estética que es más representativa en la comunicación funcional, exponiendo un mensaje claro y conciso, sin realizar mucho esfuerzo por parte de los usuarios.

Este sistema de comunicación es de presencia silenciosa y discreta, pero muy efectiva. Se queda por unos segundos en el subconsciente de las personas, cumple su función y se borra lentamente de la mente. Las disciplinas que ayudan con la señalética son el diseño gráfico, la planificación, la arquitectura, ergonomía y el entorno del medio ambiente. La señalética se encuentra en una evolución constante y deriva en la señalización para aplicar soluciones a problemas particulares de información espacial.

4.7. La orientación de la comunicación

Para Costas (1987), la orientación de la comunicación hace referencia a:

- **La comunicación injuntiva:** Está ejemplificada por la orden que dicta la jerarquía a sus subordinados, la apelación que impone la acción de obediencia de ser cumplida sin dilación, ni discusión (la autoridad admirativa, policial militar, paterna moral, legal).
- **La comunicación persuasiva:** Los ejemplos más claros son: La propaganda, la publicidad y la seducción amorosa. Hay una participación voluntaria entre quienes comunican y siempre se halla oculto en el factor carismático, estético y emocional.
- **La comunicación distractiva:** Llena el tiempo de ocio, las pausas que relajan la atención; como el espectáculo, entretenimiento televisivo, cuentos, chistes y relatos.

- **La comunicación pedagógica:** Tiene como fin transmitir elementos de conocimiento por medio de la lectura, la demostración, el razonamiento el discurso didáctico, el documento, los esquemas e ilustraciones.
- **La comunicación informativa:** Está presente, al menos teóricamente en todas las formas de la comunicación. Aporta datos utilitarios de la praxis de conocimiento de novedades, noticias, advertencias e indicaciones.
- **La comunicación identificativa:** Cuyo fin principal es aquello que se trasmite como el retrato y el documento fotográfico policial. Así también, como sus signos de identidad en el campo individual: La foto de identidad, la firma y la huella digital. En el mundo comercial transmite a través de las marcas corporativas.
- **La comunicación autodidacta:** Es más de carácter informativo, es una intención de emisor de mensajes. Depende del individuo y de capacidad por extraer datos del conocimiento.

4.8. El individuo como centro

La señalética debe de identificar unos determinados lugares y servicios, para facilitar su localización en el espacio arquitectónico urbanístico. Esta necesidad debe mantenerse abierta a los usuarios a cada instante. La posición del diseñador debe de ser neutra y depende de la buena organización del espacio. Su tarea es informar, identificar y hacer localizable el servicio requerido a la hora de realizar la movilidad del individuo.

Esta responsabilidad es independiente de las orientaciones y los intereses del organismo en cuestión. Para aplicar la tarea de señalética en un espacio, no se debe de olvidar que la arquitectónica corresponde a la ergonomía, la ingeniería en organización y al diseñador señalético. Dentro de la administración pública o privada, la información señalética es el primer servicio que se presta al público.

4.9. El signo

El signo es aquello que, además de la especie, imagen o representación que introduce en los sentidos, informa algo (Medina, 2015). De igual manera otro autor nos dice que el signo “...se utiliza para transmitir una información, para decir, o para indicar a alguien, algo que otro conoce y quiere que lo conozcan los demás también. Ello se inserta en un proceso de comunicación de este tipo” (Eco, 1994, p. 21).

Desde el punto de vista de señalética, el mensaje equivale a un signo. En realidad, es la organización compleja de muchos signos en conjunto. El signo es una unidad capaz de transmitir contenidos representativos. Un signo puede ser una palabra, una imagen, un olor y muchas otras cosas más. Existen signos verbales, no verbales, visuales, auditivos, táctiles y de uso universal.

El símbolo es netamente de carácter humano, ya que:

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

4.9.1. Función del signo

El signo es un elemento que se caracteriza por medio de líneas gráficas. Debe tener un impacto a primera vista, reuniendo una serie de características como la simplicidad, claridad y la funcionalidad.

El signo como elemento del proceso de comunicación, se utiliza para transmitir una información, para decir o indicar a alguien algo que otro conoce y quiere que lo conozcas los demás también. Ello se inserta en un proceso de comunicación de este tipo Fuente-emisor – canal – mensaje destinatario (Eco, 1994, p. 19).

4.10. Semiología

La ciencia que estudia la vida de los signos en el seno de la vida social es la semiología, disciplina que incluye todos los estudios derivados del análisis de los signos, ya sean semánticos lingüísticos o semióticos. “La semiología es la ciencia que estudia los sistemas de signos: lenguas, códigos.” (Guiraud, 1978, pág. 99).

4.10.1. Semiótica

El objetivo primordial de la semiótica es el estudio de todos los sistemas relacionados con el signo, que en forma espontánea e intencional envía mensajes visuales.

“La semiótica es la disciplina científica que se encarga de estudiar los signos y las formas en que se constituye y se transmite el sentido durante la comunicación, donde el signo se define como la unidad mínima de una oración”. (Guzman, 2020,pag.33)

4.10.2. Semiótica general y sus campos

La siguiente clasificación se preparó con base en los estudios de Eco (1994):

- **Zoosemiótica:** Sistema de comunicación entre animales
- **Paralingüística:** Estudio de las variantes fonéticas.
- **Cibernética:** Estudio sobre la comunicación de las máquinas.
- **Biónica:** Estudio especializado en la actualidad sobre los sistemas de comunicación de las células vivas.
- **Cinética:** Estudio sobre la comunicación en base a gestos y ademanes.
- **Lenguajes formalizados:** Estudio sobre la comunicación con base en símbolos científicos utilizados en distintas áreas, como la química, matemática y biología.
-

4.10.3. Otros campos de la semiótica general

Costas (1987), En su libro señalética, hace la siguiente subdivisión de la semiótica general:

- Señales olfativas.

- Comunicación táctil.
- Códigos del gusto.
- Semiología médica.
- Lingüística (campo de las lenguas naturales).
- Códigos musicales.
- Lenguas escritas.
- Semiótica de la trama.
- Estructura narrativa.
- Códigos culturales.
- Sistema del comportamiento y de los valores personales.
- Alfabetos ignorados.
- Códigos secretos.
- Retórica, el arte del buen decir.
- Códigos científicos, matemáticos, arquitectónicos, biológicos y sistemas eléctricos.
- Simbología técnica industrial, para el manejo de equipos especializados.
- Simbología técnica para el manejo de equipos domésticos y de oficinas.
- Simbología de informática e ingeniería de la computación.

4.11. Elementos gráficos

Quintana (2012) señala que:

Existen varios elementos gráficos que sin duda permitirán que el mensaje llegue de manera clara y precisa al usuario, en el menor tiempo posible. Estos elementos nos permiten comunicar el mensaje en menor tiempo utilizando códigos, previamente conocidos o fácilmente reconocibles por el usuario. (p. 41)

4.11.1. Símbolo

Es una representación de una idea que se puede percibir a partir de los sentidos y que presenta rasgos vinculados a una convención aceptada a nivel social. El símbolo entabla una relación convencional. Correa (2012), lo define de la siguiente manera:

Un símbolo es un tipo de signo que además de contener un plano de la realidad específico, también tiene direccionalidad y tonalidad definida por la cultura e historia de la comunidad en particular en la que se presenta, pues evoca valores y sentimientos, representados ideas abstractas de una manera metafórica o alegórica (p.15).

4.11.2. Iconos

“El icono proviene del griego, “eikon, onos” que significa imagen. Se define como el signo que mantiene una relación de semejanza, con el objeto representado. Este puede ser figurativo o abstracto, según el estilo o naturaleza del proyecto” (Quintana, 2007, p, 40). Es un símbolo que sirve para representar un comando o un archivo, usualmente con algún simbolismo gráfico para establecer una asociación. Los íconos e imágenes son signos caracterizados por mantener significados de relación a las semejanzas.

4.11.3. Pictogramas

Son signos que representan símbolos, objetos reales o figuras. Deben tornarse aquellos que sean más pertinentes desde lo semántico, sintáctico y pragmático. El uso de pictogramas se basa en la abstracción, es decir, en la separación de lo esencial y no esencial de un campo visual.

Se puede decir que los pictogramas son un lenguaje universal actual, ya que no están ligados a idiomas, sino a entornos y acciones reales. Son dibujos, imágenes o símbolos, que representan un objeto o idea de manera minimizada, para responder a las exigencias de una información clara y veloz.

4.11.4. Tipografía

Es el estudio de análisis de los diferentes tipos o caracteres que componen un texto, el tipo de letra desde el aspecto visual y de diseño. La tipografía es un arte y técnica de crear o

componer letras con distintos diseños con una determinada letra, con el propósito de comunicar un mensaje. Costas (1987) define a la tipografía de la siguiente manera:

Considera el tamaño de la letra, el grosor, el contraste necesario, legibilidad, morfología del espacio, iluminación, identidad corporativa e imagen de marca. Conviene evitar las abreviaturas, las palabras fragmentos (si es necesario, buscar sinónimos que sean más cortas) y recordar que las palabras con minúscula se asimilan más rápido que aquellos con mayúscula. (p.134)

4.11.5. Flechas

Se usan para asociar pistas a determinados destinos para indicar la dirección correcta. Son sin duda muy determinantes a la hora de orientar, como signo prioritario del sistema de orientación. Sus partes son la cola o eje (indica el punto de origen), cuerpo (señala la dirección u orientación) y cabeza (indica el sentido). Podríamos mencionar que:

Las flechas son sin duda elementos muy determinantes en la composición de una señal o un directorio dado que muestra la dirección a seguir hacia el lugar indicado. Son imprescindibles junto a la parte tipográfica o pictogramas en cualquier señal de tipo direccional. (Quintana, 2007, p. 46).

4.11.6. El código

Según el autor Zecchetto (2002), el código es un conjunto de reglas que asocian semánticamente los valores de repertorio de significantes y organizan los significados de los signos que carecen de sentido mientras están desligados uno del otro (p. 92).

4.11.7. Código cromático

Según Costas (1987), “el color permite diferenciar e identificar recorridos, zonas, servicios, entre otros. Los colores corporativos, normalizados en un manual deben de tener un peso

específico” (p. 134). En todos los casos, se realizaron pruebas de contraste tomando en cuenta las connotaciones o la psicología de los colores.

4.12. Ergonomía

Podemos señalar que: “la ergonomía es la disciplina que pone las necesidades y capacidades humanas como el foco del diseño de sistemas tecnológicos que trabajen armónicamente con los equipos, productos, señales y tareas humanas” (Orozco, 2007, p. 54).

4.12.1. Luz Ambiental

Un factor muy importante es la iluminación dentro de la señalética. Cuando se quiere implementar un sistema de señales, el concepto de espacio no solo se atribuye al entorno. Se debe tener en cuenta la iluminación para que la señalización sea visible desde todo ángulo. Del mismo modo, hay que tener en cuenta qué tipo de iluminación puede dañar la visibilidad de receptor debido a que los matices de la figuran cambian. La luminaria de colores muchas veces puede traer problemas al momento de recibir el mensaje, salvo que los códigos de color y tipografía sean correctos.

4.13. Legibilidad

La legibilidad tiene que ver con la: característica que toda pieza gráfica debe presentar para poder ser leída y comprendida de manera correcta e inmediata. En ella juega mucho el papel de la tipografía, su diagramación, grosor y altura, para poder enviar el mensaje correcto y que sea captado exitosamente por el receptor. La legibilidad debe tener la característica que todo texto, imagen o cualquier signo debe tener: Ser leído sin dificultad alguna.

- a) **Visión a corta distancia:** Con distancias menores a 10 metros, la colocación respecto al suelo será de 1.5 a 2.5 metros de altura.
- b) **Visión a media distancia:** Cuando la distancia oscila entre 10 a 15 metros, la pieza debe tener una dimensión no menor a 1x1 metros.

- c) **Visión a larga distancia:** En el caso de paneles colocados a alturas mayores que las del primer piso de un edificio, es decir, tres a cuatro metros de altura. Éstos deberán contar una altura tipográfica mayor, e iluminación interna y externa para facilitar su visibilidad en la noche.

CAPÍTULO V

5.1. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

5.1.1. Estrategia metodológica

El Trabajo Dirigido se enfoca en lo descriptivo – aplicativo, con referencia a la identificación del problema detectado al interior del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha. El método cualitativo permitió la recolección de datos descriptibles y observables para posteriormente dar solución al problema identificado.

La investigación cualitativa hace referencia a problemas existentes en la sociedad, en este caso en una entidad pública, perteneciente al municipio de Viacha. La inexistencia de una adecuada señalética es un problema para las personas externas y para los mismos funcionarios que trabajan en la alcaldía.

Para explicar el problema, se describen las características más importantes asociadas al comportamiento de las personas, mediante la observación, encuestas y entrevistas, para saber cuál es su comportamiento ante la inexistencia de señalética apropiada, y cómo se orientan en el entorno.

Una vez realizado el estudio descriptivo, se realizó un nuevo diseño de señalética en el interior de la alcaldía de Viacha. que ayude a las personas a orientarse de manera segura, sin sufrir demoras innecesarias. La investigación descriptiva y aplicada se utilizan para solucionar un problema concreto. Ambos estudios mantienen una relación estrecha, con el único objetivo de subsanar la falta de señalización en los espacios y oficinas de la alcaldía. Con respecto al método cualitativo de la investigación, Criales y Torrico (2014) señalan que:

La investigación cualitativa intenta acercarse al conocimiento de la realidad social, a través del estudio de las percepciones, las actitudes y las prácticas de los actores. Se basa en el enfoque teórico de la interpretación, su finalidad es interpretar y comprender, se aplica en estudios etnográficos, estudios de caso, en investigación – acción, estudios biográficos y evaluación entre otros. (p. 95)

Esta investigación permite comprender de manera detallada los aspectos fundamentales, dando paso a la interpretación y explicación de las relaciones interpersonales con las institucionales en un medio social. La investigación cualitativa se ocupa de comprender e interpretar los hechos a partir de datos descriptivos, las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable.

A través de la investigación de tipo descriptiva y aplicada se llega a descubrir, describir e interpretar las cualidades del fenómeno estudiado. Y la interpretación busca entender las causas sociales y culturales desde el interior hacia el exterior del mismo. Mientras que, el tipo de investigación documentada será de mucha ayuda en la recopilación de información documental del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, en cuanto a la gestión y administración que desarrolla cada dirección descrita en el organigrama del GAMV.

5.2. Enfoque de investigación

5.2.1. Descriptivo

Para Niño (2011), el enfoque descriptivo “se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas personas y demás seres vivos, de tal manera que quien lea o interprete, los evoque en la mente” (p. 35).

El estudio descriptivo tiene como propósito observar los fenómenos y sus comportamientos en la realidad, para luego proporcionar mayor conocimiento del fenómeno en cuestión del problema identificado, pero solo pretende describir las características más importantes del mismo, es decir que la investigación solo quiere describir el fenómeno tal como se presenta en la realidad, sin alterar los datos observables.

Para Criales y Torrico, “...este estudio identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba las variables” (Criales y Torrico, 2014, p. 113).

Todo esto permitió identificar el problema que existe en el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV). La inapropiada señalética en los espacios y oficinas de la alcaldía ocasiona que las personas que visitan estas instalaciones tengan problemas de orientación. Así también, ayudó a comprender el comportamiento y actitudes que muestran por la falta de una apropiada señalética.

5.2.2. Aplicativo

Como se puede señalar: “Los estudios aplicativos deducen sistemas de acción, propuesta teóricas, modelos, tecnologías de cambio y control sobre hechos de los que se ocupa la investigación, para establecer soluciones concretas a los diferentes problemas de la realidad” (Criales y Torrico, 2014, p.114). El estudio aplicativo coadyuva en la solución del problema identificado en el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV).

Las investigaciones aplicativas, aprovechan los insumos descriptivos para generar soluciones, se orienta a establecer por qué los hechos ocurren del modo que aparecen descritos. Son utilizadas frecuentemente en trabajos dirigidos y proyectos de grado en ciencias sociales, para establecer soluciones alternativas a diferentes problemas específicos que se presentan en la realidad.

5.3. Técnicas e instrumentos de investigación

5.3.1. Técnicas

Munch y Angeles (2007) señalan que:

La técnica proporciona las herramientas para recorrer ese camino. La técnica propone las normas para ordenar las etapas del proceso de investigación, proporciona instrumentos de recolección, clasificación, medición correlación y análisis de datos y aporta a la ciencia todos los medios para aplicar el método. De esta forma, la técnica es la estructura del método, y la teoría, el fundamento de la ciencia. (p.14)

La palabra “técnica” expresa aspectos importantes como acciones y recursos ejecutados para hacer algo. Son todas las formas útiles para capturar y procesar de manera eficiente la información. La técnica es un conjunto de recursos ayudan a buscar información y procesarla de manera eficiente en una investigación.

5.3.2. Observación

La observación es: “Una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (Arias, 2012, p. 69).

Mediante la observación se percató la inexistencia de señalética en el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, lo cual influye de manera negativa en la alcaldía. Al mismo tiempo, se observó el comportamiento de las personas en torno a qué acciones toman para orientarse al interior del mismo.

5.3.3. Entrevistas

Las entrevistas presentadas en el presente trabajo se las realizó con personas especializadas en el tema”

Criales y Torrico (2014) mencionan que:

La entrevista, es una técnica para obtener datos por medio de un diálogo sobre el tema y el problema de investigación. La entrevista se realiza entre entrevistador (investigador) y el entrevistado (sujeto), con el fin de obtener información por parte del sujeto, que es, por lo general, una persona entendida y conocedora del tema. (p. 139)

5.3.3.1. La Entrevista en profundidad

De acuerdo con Criales y Torrico (2014), “se puede decir que es una pregunta en profundidad, pero específicamente dirigida a situaciones concretas de un cierto tema. Va dirigida a un individuo concreto, caracterizado y señalado previamente por haber tomado parte de la situación o experiencia definida” (p.143).

La entrevista es un diálogo que permitió obtener datos sobre el tema y el problema de investigación que es la señalética. Se aplicó a informantes clave que tienen conocimiento sobre el tema, como lo es el Encargado del Área de Comunicación y Prensa, dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha.

5.3.4. Encuestas

Para los autores Criales y Torrico (2014), la encuesta es:

Una técnica para obtener datos de varias personas sobre un tema o problema que se investiga, cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a las personas, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario de preguntas de la encuesta (p.145).

Se realizó la encuesta a personas externas que visitan la alcaldía, ya que al día ingresan a estas instalaciones aproximadamente 150 personas, de las cuales se tomó una muestra representativa equivalente a 80 personas. Al respecto, se pudo obtener percepciones distintas con respecto a los letreros de los espacios y oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha.

5.4. Instrumentos

Respecto a los instrumentos podemos definirlo como “la recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2012. p,68). Los materiales requeridos para obtener la información necesaria y útil fueron: Cuestionarios, cuadernos de apuntes, computadora, teléfono celular, cámara fotográfica y grabadora de audio

CAPÍTULO VI

6.1. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA tiene como objetivo identificar y analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, una institución pública que está al servicio de la población en general. Este análisis permitirá mejorar o potenciar las fortalezas y oportunidades, así también, minimizar el impacto de las debilidades y amenazas.

6.2. Fortalezas

- 1) La atención que se brindan por parte de los funcionarios a personas que visitan la alcaldía, dando un trato cálido, amable y cortés, en especial a personas que son del área rural de Viacha, haciendo que los visitantes lleguen a sentirse como si estuvieran en casa. Es uno de los puntos fuertes que caracteriza al GAMV y que repercute de manera positiva en la gestión del alcalde Delfín Mamani. Cuando las personas visitan o desean reunirse con la autoridad, éste los recibe con amabilidad y educación. Este comportamiento es replicado por los funcionarios en sus labores diarias.
- 2) Los servicios más requeridos por las personas se concentran en un solo lugar, permitiendo que los usuarios realicen trámites de manera rápida y eficiente, evitando pérdidas de tiempo, gastos económicos y desgaste de energía. En comparación con las alcaldías de La Paz o El Alto, la de Viacha no presenta aglomeraciones, ya que los espacios son transitables y las personas se desplazan sin ninguna dificultad. La población se encuentra cómoda y segura al interior del GAMV.
- 3) La Alcaldía cuenta con un ambiente adecuado, cómodo y hace factible poner en práctica el nuevo sistema de señalética. La infraestructura y la ergonomía del interior tienen buena ubicación.

6.3. Oportunidades

- 1) El municipio tiene un potencial industrial y ganadero que puede ser aprovechado para generar oportunidades económicas y productivas.
- 2) Los jóvenes que tienen formación académica gozan de la posibilidad de realizar prácticas y adquirir experiencia laboral en el GAMV.
- 3) La mayoría de las personas que visitan la alcaldía para solicitar algún trámite de requerimiento personal, logran concluirlos de manera satisfactoria.
- 4) Existen buena iluminación natural y artificial.

6.4. Debilidades

- 1) El interior de la alcaldía no cuenta una ventanilla de atención al cliente. Eso repercute de manera negativa en las personas que requieren información o despejar dudas.
- 2) El GAMV en su interior no cuenta con ascensores y existen personas de la tercera edad que tienen dificultades al desplazarse por diferentes oficinas que están ubicadas en los pisos superiores. Esta debilidad se convierte en un problema que requiere pronta solución. Esta carencia también afecta a las personas con capacidades diferentes.

6.5. Amenazas

- 1) Las personas que ingresan por primera vez a la alcaldía, no ubican con facilidad las instalaciones que requieren y se ven obligadas a preguntar a los guardias municipales que se encuentran en la puerta de ingreso. Estos hacen de guías para los usuarios que requieren ayuda.
- 2) El ingreso principal necesita mejorar su imagen institucional, ya que no existe un símbolo en la fachada exterior, lo que dificulta su ubicación y daña su imagen institucional.

CAPÍTULO VII

7.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS

7.1.1 Procedimiento

En fecha 31 de octubre del 2019, se tomó nota en un cuaderno de registro, la cantidad de personas que ingresan a la alcaldía de Viacha. El registro se efectuó entre las 08:00 a.m. y las 18:00 p.m. del mismo día. Un total de 150 personas entre hombres y mujeres, ingresaron a las dependencias del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha. Con este dato, se definió una muestra de 80 personas para realizar las encuestas de la investigación.

7.2. Observación directa.

Durante una semana hábil, del 21 al 25 de octubre del 2019, se observó el comportamiento de las personas que ingresaban a dependencias del GAMV. Se prestó atención al accionar de las personas que transitaban por la alcaldía, mientras buscaban información y atravesaban dificultades para ubicar alguna oficina.

La alcaldía no cuenta con un sistema de señalética eficiente, evidenciando que la mayoría de las personas que quiere acceder a alguna oficina, se guía haciendo consultas a los guardias municipales o a algún funcionario que se encuentra transitando por la puerta principal. Entonces, los guardias municipales son tomados como guías encargados de dirigir y orientar a los visitantes al piso u oficina solicitada por los usuarios.

No se descarta la posibilidad de que existan personas que tienen temor de preguntar por miedo al reproche o a no recibir la respuesta esperada. Y las pocas señaléticas existentes no son legibles. También es necesario mencionar que las personas adultas que sobrepasan los 50 años de edad, son más propensas a desorientarse con mayor facilidad. Constantemente andan tocando la puerta de oficinas equivocadas y pierden tiempo.

Este problema fue reflejado a través de las encuestas, ya que las personas expresaron sus quejas por la falta de señalética. Otro grupo aportó con críticas constructivas recomendando que el GAMV señalice las oficinas y otros mencionaron es urgente la incorporación de una ventanilla de atención al cliente.

En conclusión, el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha no cuenta con un adecuado sistema de señalética. Pocas oficinas tienen identificación, las mismas son deficientes, ya que no cumplen con las exigencias visuales necesarias. Tampoco se utiliza los colores de la entidad, lo que desmedra la imagen institucional.

Las inmediaciones del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha cuentan con espacios adecuados para que las personas puedan desplazarse con comodidad y seguridad. Esto favorece al diseño e implementación de una señalética adecuada. Al interior de la alcaldía no existe un mapa de información que ubique las oficinas del GAMV. Los pisos y oficinas no tienen la identificación correspondiente. Las gradas no tienen ninguna identificación de ascenso ni descenso. En consecuencia, las personas y funcionarios sufren constantemente dilemas de desplazamiento, o se cruzan y chocan continuamente.

La alcaldía está muy bien diseñada ergonómicamente, para brindar unos ambientes adecuados de trabajo, para los funcionarios y también para que las personas puedan caminar con seguridad y de manera rápida. La luz natural es aprovechada en los espacios del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha. Ésta ingresa por la parte superior y contribuye a la buena iluminación y visibilidad del interior, lo que permite que la institución consuma menos energía eléctrica, evitando la contaminación del medio ambiente.

7.3. Guía de entrevista en profundidad

Sistema de señalética para optimizar la orientación en los espacios del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV)

Fecha: 20 de noviembre del 2019

Hora: 17:25 pm

Nombre: Lic. Pedro Sirpa

Cargo: Responsable de Prensa del Gobierno Municipal de Viacha.

1 ¿Cuál es la función que desempeña dentro del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha?

R. Damos cobertura a diferentes trabajos de gestión del Gobierno Municipal, como el inicio, proceso y final de diferentes proyectos de los cinco distritos del Municipio.

2 ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la alcaldía?

R. Prácticamente 5 años.

3 ¿Qué colores identifica a la institución y por qué?

R. En Viacha tenemos el rojo y el negro que han caracterizado al Gobierno Municipal. El color proviene de nuestro gran equipo “Unión Maestranza”. Entonces, todos hemos adoptado esos colores.

4. ¿Conoce usted lo que es una señalética y podría mencionar su importancia?

R. Si, las señaléticas son medios con los cuales nos basamos para poder guiarnos, para poder llegar a alguna dirección. Dentro del municipio, en un principio se ha determinado diferentes señaléticas o diferentes nombres en las oficinas, para poder facilitar el acceso a la población, que efectúa sus trámites.

5 ¿Cuál cree que es el problema que genera desorientación en la alcaldía?

R. El problema es que ha existido cambios aquí, dentro el municipio, precisamente uno por las personas con discapacidades. Por el tema de accesibilidad, por ejemplo, existían trámites en el tercer y cuarto piso, y estas personas no podían acceder fácilmente a las instalaciones.

Se ha bajado a lo más bajo posible estas oficinas, al primer piso, entonces a las personas con discapacidad se les hace un poco más fácil.

Es por este tipo de situaciones que se han cambiado las oficinas, pero de todas formas tenemos un encargado en la puerta y también están los guardias, quienes orientan a todas las personas que vienen, la población pregunta y ellos tratan de dirigirlos exclusivamente a donde ellos quieren ir.

6. Desde su punto de vista, ¿cómo considera y evalúa el actual sistema de señalética que tienen los espacios y oficinas de la alcaldía?

R. Me parece más efectiva la interacción humana. Cuando uno está entrando y no sabe a dónde va, se dirige a los controles del ingreso, entonces el guardia directamente les dice a donde ir, ya sea a Consejo, Planificación u otras oficinas.

7. ¿Estima usted que los letreros y la señalización con los que cuenta en estos momentos el GAMV son efectivos?

R. Yo pienso que sí son efectivos, hay algunos letreros que por ejemplo están en Impuestos o Recaudaciones, en los que se ponen tiempos y plazos. Estos se los pone al ingreso y justo al lado de las oficinas, toda la gente que nos visita tiene la posibilidad de verlos.

8. ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de un programa de señalética que tenga como fin orientar a las personas de manera segura y rápida?

R. Claro, incluso estaría de acuerdo con que se implemente más tecnología. Por ejemplo, poner una computadora, para quienes quieras pregunta dónde está ubicada una determinada oficina.

Fecha: 20 de noviembre del 2019

Hora: 17:15 pm

Nombre: Lic. Frank Landívar

1 ¿Cuál es la función que desempeña dentro del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha?

R. Presentador y editor de informativos del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha.

2 ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la alcaldía?

R. Dos años y medio

3 ¿Qué colores identifica a la institución y por qué?

R. Los colores que identifican al Gobierno Autónomo Municipal de Viacha son el rojo, negro y blanco.

4. ¿Conoce usted lo que es una señalética y podría mencionar su importancia?

R. Es el conjunto de señales que tiene como objeto guiar y orientar a las personas.

5 ¿Cuál cree que es el problema que genera desorientación en la alcaldía?

R. Cuando hay desorientación o falta de información en una institución, lo que genera básicamente es el daño en la imagen institucional. La gente requiere información, orientación y guía, para que se les pueda hacer mucho más simple, las distintas actividades y tramites que realizan.

6. Desde su punto de vista, ¿cómo considera y evalúa el actual sistema de señalética que tienen los espacios y oficinas de la alcaldía?

R. Bien, cada unidad, tiene su señalética para que la gente pueda orientarse y realice sus trámites con facilidad. Básicamente el Gobierno Autónomo de Viacha se caracteriza por adjudicar o delegar esa función a los guardias municipales, ellos son los que se encargan de poder orientar de entrada a las personas que vienen a realizar algún trámite a la institución.

7. ¿Estima usted que los letreros y la señalización con los que cuenta en estos momentos el GAMV son efectivos?

R. Considero que sí, son efectivos. Incidir en este tipo de recursos es parte también de las relaciones públicas y parte de lo que es la comunicación interna, con la que debe contar toda institución. El Gobierno Autónomo Municipal de Viacha es lo básico, no trabaja tanto en la comunicación interna, sino en la comunicación externa; nos destacamos por hacer más imagen externa, como por radio, televisión o redes sociales, damos cobertura también a las distintas unidades para que ellos puedan guiar y orientar a través de espacios, no solamente a través de notas informativas, sino también de entrevistas. Hacen presentaciones, programas al vivo y nosotros también los invitamos al canal, para que ellos puedan dirigirse directamente a la población, eso es lo que más se está trabajando en estos últimos años. En cuanto a la comunicación interna si se tiene lo básico, pero sí es muy importante que más adelante podamos trabajar más en esto de la señalética entro de la institución.

8. ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de un programa de señalética que tenga como fin orientar a las personas de manera segura y rápida?

R. Sí, es algo que igual nosotros hemos estado buscando, es parte de la visión que nosotros tenemos, no solamente de mejorar ese aspecto, sino también valernos de la tecnología, tenemos un monitor que nos sirve, para poder pasar información de la institución. Como parte de nuestros objetivos también está contar con una pantalla led y más tecnológica, que nos sirva para guiar mejor.

7.4. Interpretación de Encuestas

ENCUESTA

Sr / Sra. la información recolectada será utilizada con fines académicos, como parte de un Trabajo Dirigido, orientado a colaborar con un sistema de señalética para optimizar la orientación de los espacios del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha. Para ello le pedimos que nos colabore brindándonos información sobre las preguntas que le haremos. La encuesta es anónima, no le pediremos su nombre, para que usted puede responder libremente.

Marque con una (x) la opción que le corresponda:

Donde vive:	Genero:	Edad:
Viacha	Masculino	18-30
Área rural de Viacha	Femenino	31-40
Otros		41-50
		51-60
		61-adelante

1. ¿Qué tan seguido visita la alcaldía?

Diario Semana Mensual Anual

2. Cuándo ingresó por primera vez a la alcaldía, ¿tuvo problemas para encontrar alguna oficina?

Sí No

3. Cuando visita alguna oficina del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, ¿cómo prefiere orientarse para llegar a su destino?

Letreros Guardias Municipales Funcionarios otros

4 ¿Considera usted que los espacios y oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha carecen de letreros adecuados?

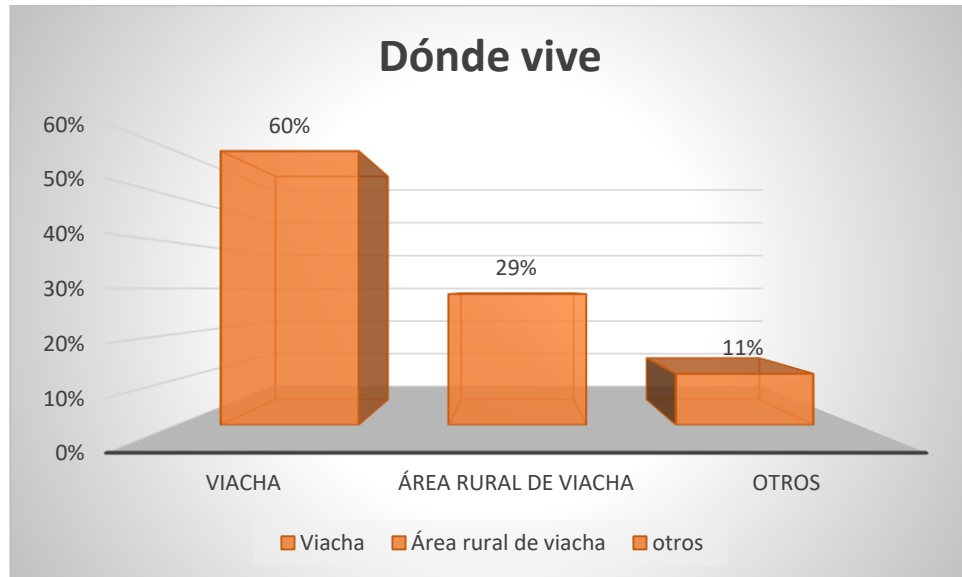
Sí No

5. ¿Usted estaría de acuerdo con la implementación de un nuevo programa de letreros en los espacios del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha y así pueda solucionarse el problema de orientación y tener una adecuada atención en los servicios dentro de la alcaldía?

Sí No

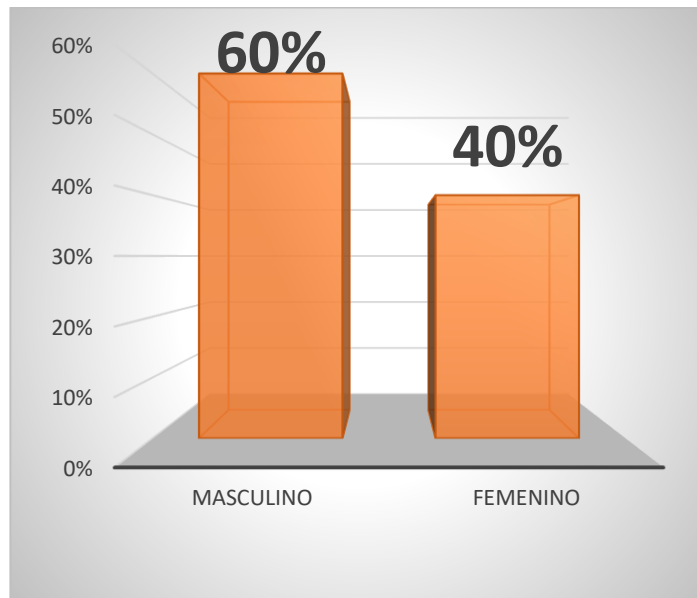
6. ¿Qué trámite va a realizar o está realizando?

Gráfico 1. Lugar de residencia



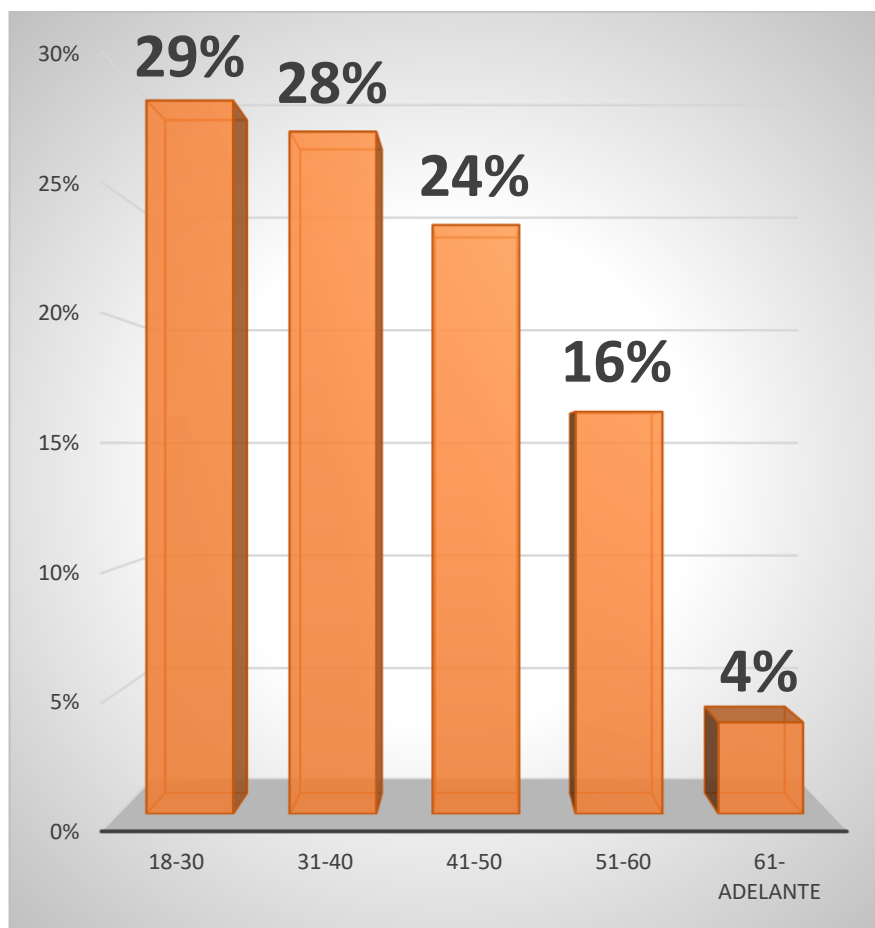
Como se observa en el “Gráfico 2”, el 60% de los encuestados vive en la ciudad de Viacha, un 29% radica en el área rural de Viacha y un 11% indicó que vive en otras locaciones distintas al municipio de Viacha.

Gráfico 2. Género



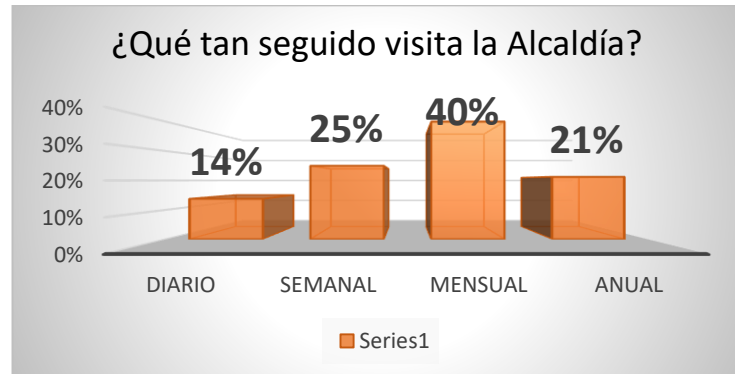
La población encuestada está conformada por un 60% de hombres y un 40% de mujeres que refleja una mayor participación y colaboración por parte de las personas del género masculino. Las mujeres mostraron su desconfianza y colaboraron menos que sus pares masculinos. Asimismo, se evidenció que las mujeres visitan la Alcaldía con menos frecuencia que los hombres.

Gráfico 3. Edad de los encuestados



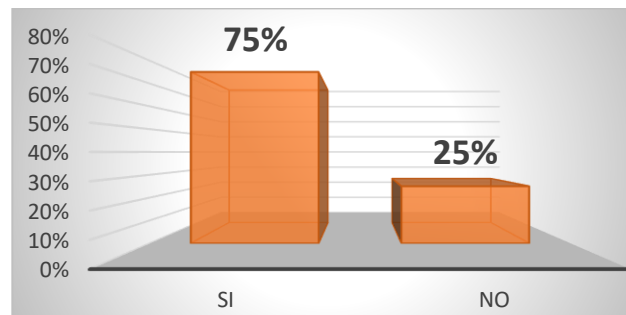
Del total de los encuestados, el 29% se encuentran en un rango de 18 a 30 años de edad, un 28% está entre los 31 a 40 años, un 24% de las personas se encuentra entre los 41 a 50 años, el 16% pertenece a la edad de 51 a 60 años y el 4% restante tiene 61 años de edad o más.

Gráfico 4. Frecuencia con la que visita la Alcaldía



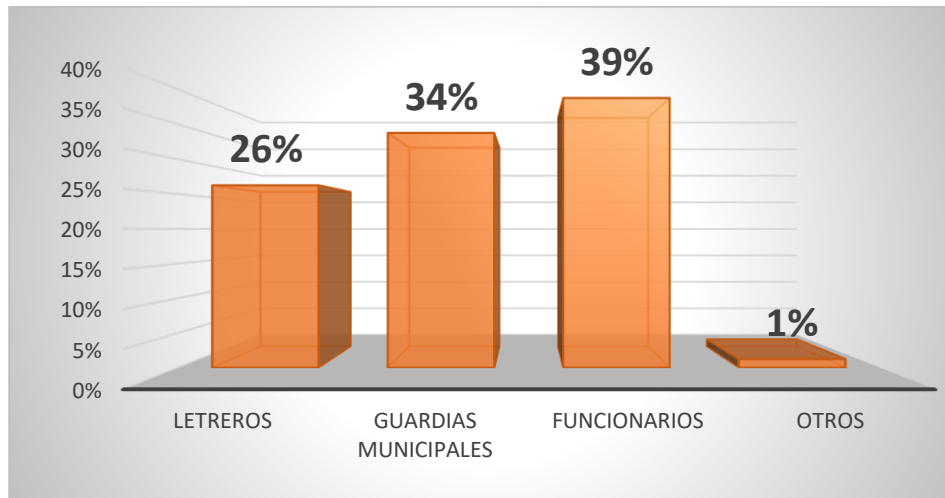
Un 40% de las personas visita la alcaldía una vez al mes, para hacer el seguimiento de sus trámites. Un 25% la visita una vez a la semana para realizar trámites, verificar la documentación personal y reunirse con las diferentes direcciones. Un 21% asegura que la visita una vez al año para pagar impuestos, por ejemplo. Y un 14% acude a diario a la Alcaldía para hacer seguimientos de carpetas y firmas de otros documentos.

Gráfico 5. Dificultades para encontrar una oficina



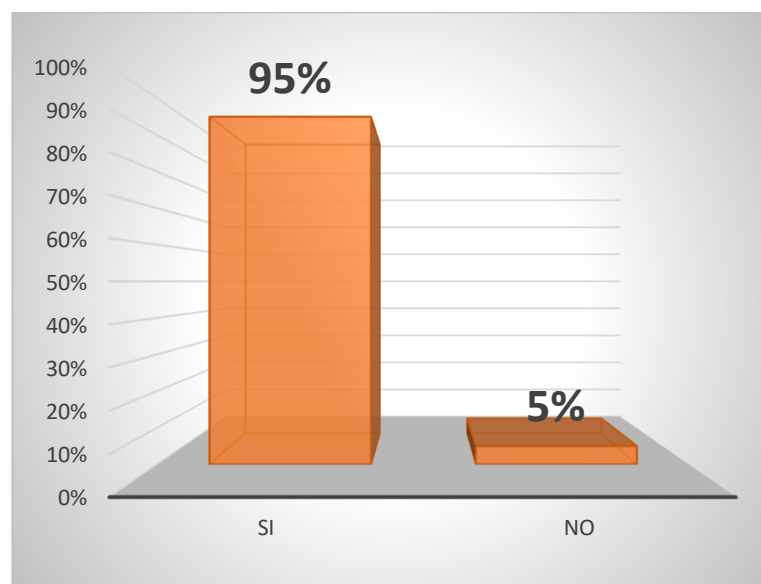
Del total de los encuestados el 75% de las personas respondieron que sí tuvieron dificultades para encontrar alguna oficina cuando ingresaron por primera vez a la Alcaldía. Solo un 25% no tuvo dificultades para identificar alguna oficina. El alto porcentaje de personas que tuvieron diversas dificultades para orientarse en los espacios de la Alcaldía de Viacha, evidencian la urgencia de implementar un sistema de señalética en oficinas, pisos y gradas.

Gráfico 6. Medios de preferencia para ubicar una oficina



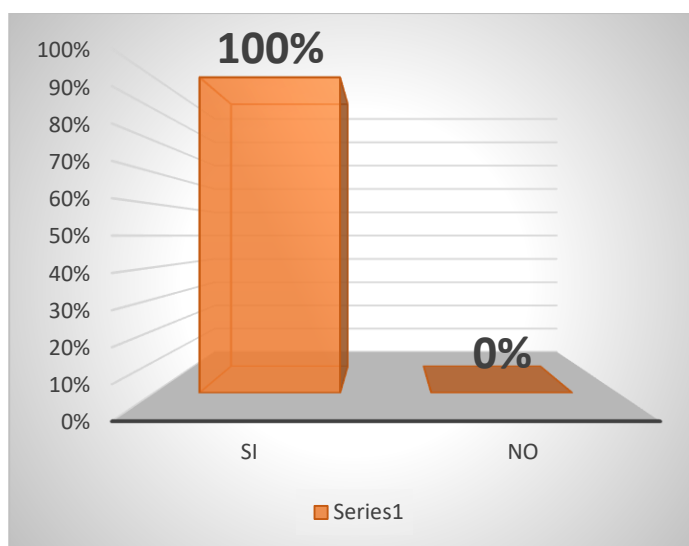
De la muestra total, un 39% de los encuestados prefiere preguntar a los funcionarios la ubicación de una determinada oficina. Un 34% prefiere hacerlo consultando a los guardias municipales que se encuentran al ingreso del GAMV. Un 26% ve más fácil leer letreros para ubicarse con facilidad y un 1% prefiere orientarse por otros medios.

Gráfico 7. Valoración sobre la señalética actual



El 95% de los encuestados indica que la señalética al interior del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha es deficiente o inexistente. Esto representa un gran problema para la institución pública. Y únicamente el 5% manifestó sentirse conforme con la señalética actual que existe en el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha.

Gráfico 8. Perspectiva sobre la implementación de señalética



El 100% de las personas encuestadas están de acuerdo con la implementación de un nuevo sistema de señalética en los espacios y oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, que ayude a mejorar el desplazamiento de manera segura y rápida de las personas. El total de los encuestados apoyan la noción de diseñar y mejorar el sistema de señalética existente, con letras claras y del tamaño adecuado.

CAPÍTULO VIII

8.1. PROPUESTA DE DISEÑO DE SEÑALÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE VIACHA

Diseñar es seguir una serie de métodos que guíe y organice los pasos sucesivos y los procedimientos de una manera ordenada y exhaustiva, no solamente cubriendo las necesidades previstas de inmediato. Diseñar requiere contar con elementos como el signo, pictogramas, tipología y colores que identifiquen a la institución. En primera instancia, se debe determinar la función que cumplirá la señalética dentro de la Alcaldía. En este caso, se trata de un espacio social de gran afluencia de personas que transitan por sus interiores. La estructura arquitectónica del GAMV cuenta con un espacio en forma de bloques, en el que se encuentran las oficinas.

Se prevé que la implementación de la señalética se adapte a la ergonomía de la alcaldía cumpliendo una serie de pasos como exige las normas. Se recolectó la información necesaria sobre iluminación, tamaño de letra y el sistema de fijación de los paneles para diseñar el nuevo programa señalético del GAMV. Una buena señalización facilitará el desplazamiento de los usuarios que visitan la alcaldía y de los mismos funcionarios que trabajan en la institución.

A continuación, se detallarán algunos aspectos primordiales para la elaboración de esta señalética:

- **Espacio:** Son lugares o sitios donde cualquier persona circula. Se dividen en espacios parciales y espacio total.
- **Las distancias de visión de los paneles:** La señalética contará con un tipo legible de letras, demarcando los lineamientos y pautas necesarias para la visibilidad. Las medidas serán de 45x15 centímetros.
- **La iluminación del ambiente:** Los paneles serán ubicados en ambientes con adecuada iluminación para permitir su visibilidad.

- **Tono:** Una letra normal tiene un grosor igual al 15% de la medida de su altura. Las letras pueden ir cambiando el valor de intensidad, ya sea afinando o engrosando su espesor, volviéndolas más claras o aumentando el espesor de sus trazos.

Debe tomarse en cuenta que existen normas internacionales precisas, que constituyen una parte importante del lenguaje señalético.

Para Costas (1987):

En relación con el lenguaje señalético, es esencial la adecuada adaptación de los recursos informacionales a sus capacidades expresivas. Ciertos tipos de información requieren el código lingüístico, mientras otros se transmiten más eficazmente por medio de códigos icónicos. Ambos pueden reforzarse a su vez con el código cromático. (p. 119)

8.2. De la señalización a la señalética

SEÑALIZACIÓN

La señalización tiene por objeto la regulación de los flujos humanos y motorizados en el espacio exterior.

Es un sistema determinante de conductas.

El sistema es universal y está ya creado como tal íntegramente.

Las señales preexisten a los problemas itinerarios.

El código de lectura es conocido a priori.

Las señales son materialmente normalizadas y homologadas y se encuentran disponibles en la industria.

Es indiferente a las características del entorno.

Aporta al entorno factores de uniformidad.

SEÑALÉTICA

La señalética tiene como objetivo identificar, regular y facilitar el acceso a los servicios requeridos por los individuos en un espacio dado (interior y exterior).

Es un sistema más optativo de acciones, las necesidades son las que determinan el sistema.

El sistema debe ser creado y adaptado en cada caso particular.

Las señales y las informaciones escritas, son consecuencia de los problemas precisos.

El código de lectura es parcialmente conocido.

Las señales deben de ser normalizadas, homologadas por el diseñador del programa y producidas especialmente.

Se supedita a las características del entorno.

Aporta factores de identidad y diferenciación.

No influye en la imagen del entorno.

Refuerza la imagen pública o la imagen de marca de las organizaciones.

La señalización concluye en sí misma.

Se prolonga en los programas de identidad corporativa, o deriva de ellos.

Fuente: Costas (1987)

8.3. Metodología de creación del programa señalético para el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha. (GAMV)

Cada problema de ausencia o deficiente señalética constituye un caso muy particular, según sus condiciones funcionales, ya sean de orden arquitectónico, ergonómico o ambiental, propias de la institución. Esto implica la creación de un diseño acorde a los puntos mencionados anteriormente. A manera de contextualizar y ejemplificar, los diseños deben ser tratados de manera diferente, ya que cada ambiente no es igual que otro. Cada uno tiene estructuras distintas como ocurre al interior la alcaldía de Viacha.

Para Costas, “diseñar un programa supone seguir un método, una fórmula que organice los pasos sucesivos y los procedimientos de manera ordenada y exhaustiva, cubriendo no solo las necesidades previstas de inmediato” (Costas, 1987, p. 122).

La señalética debe adaptarse a las necesidades futuras. Tampoco debe confundirse el diseño señalético con el diseño de pictogramas o de rótulos que son tareas simples de ejecutar.

En un inicio, lo esencial es la planificación, la investigación y el desarrollo técnico con el soporte metodológico necesario para diseñar un programa de señalética. Esta estructura de factores permite comprender mejor la organización mental o la planificación del diseño, de acuerdo a las exigencias y requisitos como: Materiales a emplear, el uso que le dará la institución y las condiciones que brindan los ambientes y espacios. Según Costas, “...diseñar programas señaléticos implica solucionar un problema identificado que abarca una serie de cuestiones internas a través de la mejor fórmula posible” (Costas, 1987, p. 14).

- Materiales
- El uso genérico de la serie

- Las formas dominantes
- El estilo
- La ornamentación
- El tratamiento final
- Sus leyes ergonómicas
- Su tamaño
- Las formas
- La norma de ensamblaje
- El procedimiento de fabricación
- Las reglas para el control de calidad

8.4. ¿Qué es un programa de señalética y cómo se organiza?

Previo a la elaboración de las señaléticas se debe realizar un plan de diseño que implica planificación, investigación y desarrollo técnico. “Sin este soporte metodológico y esta visión orgánica de conjunto, las tareas de visualización de la información espacial se reducen a simples grafismos cuyos valores estéticos no se discuten, pero que conducen siempre a soluciones unitarias aisladas entre sí” (Costas, 1987, p. 122).

Crear una señalética es esencialmente diferente de diseñar cosas u objetos, como una cafetería, una vivienda o un cartel. Estos son productos de diseños, pero no son programas, ya que se trata de problemas unitarios y no tienen continuación u otro objeto complementario. En cambio, diseñar una señalética implica tomar en cuenta elementos como: Peso, medida, color, contraste tipografía, etc.

Para Costas (1987), “diseñar programas señaléticos implica planificación de acuerdo al uso que se le dará, y a las exigencias de la institución” (p. 123). Entonces, antes de arrancar el diseño de acuerdo a esas exigencias, deben considerarse algunas premisas de marketing como: Los materiales, el uso genérico de la serie, las formas dominantes, el estilo y el tratamiento final. Por otra parte, los factores variables serán, el uso particular de cada pieza como ser:

- Sus leyes ergonómicas.
- Su tamaño.
- La función combinatoria.
- El repertorio de normas.
- Las normas del ensamblaje.
- Los procedimientos de fabricación.
- Las reglas para el control de calidad.

Al respecto, Costas señala que:

El modelo, evidentemente esquematizado, conlleva de hecho la estructura organizacional de un programa caracterizado por la idea de ser realizada, puesto que se merece de un modelo completo y flexible, diseñar programas implica, por tanto, la fórmula capaz de solucionar no ya un problema definido, sino toda una problemática o un conjunto de problemas diversos, pero relacionadas entre sí, un problema de diseño abarca una serie de cuestiones internas en el proceso creativo, están articuladas una con otras en su planteamiento y en su ejecución técnica. (p. 124)

Un paso inicial es el diseño de la matriz general ya que, en lugar de solucionar el problema, hay que crear programas para soluciones. En este sentido, diseñar programas señaléticos supone en primer lugar el diseño de los órganos o elementos simples como los signos, pictogramas, palabras, colores y formas básicas. Estos signos marcan la legibilidad.

8.5. Organización del programa señalético

Inicia en base a los sentidos prácticos, en base a un esquema de etapas que integran el proceso de creación e implementación del programa señalético que sea de carácter universal y que pueda ser interpretado de manera legible y sintetizado. El diseñador necesita asimilar una coordinación ejecutiva, de planificación e información y desarrollo con la institución o el cliente. Un programa señalético está compuesto de siete grandes etapas relacionadas entre sí:

- 1) Toma de contacto con la problemática, objeto y señalética.
- 2) Acopio de información que está implícita en el problema.
- 3) Organización y planificación del proceso de trabajo.
- 4) Diseño gráfico y preparación del prototipo.
- 5) Realización industrial, de los elementos gráficos.
- 6) Supervisión de la producción y la instalación.
- 7) Control de experimentación del funcionamiento del programa señalético.

8.5.1. Etapa 1: Contacto

Costas señala que: “El programa se inicia, lógicamente, con la toma de contacto con el espacio real en tanto en lugar sujeto de tratamiento señalético. Este espacio está destinado al público en la oferta y prestación de servicios diversos: utilitarios, distractos, culturales etc.” (Costas, 1987, p. 130).

El primer contacto con el interior del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha evidenció la inexistencia de señalética

8.5.2. Tipología funcional

La alcaldía de Viacha es una institución que tiene gran afluencia de personas, por lo que la señalética servirá como guía visual. Actualmente, muchos usuarios no se dirigen al área o consulta correspondiente. Al no existir señaléticas, los usuarios se desorientan y no desarrollan sus actividades con normalidad.

8.5.3. Personalidad

Como señala Costas, “todo espacio destinado a la acción de sus públicos, posee una característica que le son propias. Elementos destinados a estimular un clima particularmente activo y propicio a la compra, estos efectos varían de un lugar a otro, adaptación al medio” (Costas, 1987, p. 130).

La alcaldía tiene espacios organizados por bloques, lo que hace que la ergonomía facilite la implementación adecuada de señalética dentro de la estructura de la alcaldía.

8.5.4. Imagen de marca

Dentro de cada tipología funcional del espacio público y dentro también de su propia personalidad, se incluye otra dimensión más específica como es la imagen de marca que refleja diferenciación o identificación entre entidades diferentes, según el principio señalético, donde cada programa debe crearse en función de cada caso particular. Se prioriza el color rojo que tiene mayor predominio identificativo con el GAMV.

8.6. Etapa 2: Acopio de información

Esta etapa tiene por objetivo la descripción exacta de la estructura, del ambiente interior de la alcaldía. La creación de un sistema señalético se desarrolla en base a un estudio y análisis del GAMV con el propósito de facilitar la accesibilidad a espacios de la alcaldía.

8.6.1. Plano y territorio

La lectura de planos e identificación sobre el terreno de la estructura espacial y sus puntos clave, deben tomar en cuenta el diseño de un código circunstancial de señalación sobre: a) zonificación, b) ubicación de los servicios y c) recorridos.

8.6.2. Documentación fotográfica

Como recomienda Costas, “se tomarán fotografías de los puntos clave, toda vez que existen una serie de factores que un plano no revela, relativos a los puntos de vistas del individuo en situación, para ellos se tienen cuenta de los siguientes factores” (Costas, 1987, p. 131).

Esto significa considerar:

- a) Los puntos más importantes desde la óptica estadística, de mayor afluencia y movimiento de público.
- b) Los puntos más destacables como problema (situaciones dilemáticas de decisión para el usuario, ambigüedad arquitectónica).

En cada fotografía se identificará el plano, señalando el punto exacto desde el cual se tomó la fotografía y el ángulo visual que cubre todo el piso. Esta información gráfica adicional es muy importante en la medida que presenta aspectos problemáticos a resolver, pero que no son identificables en los planos. Tampoco una descripción escrita es capaz de poner en evidencia y mostrar directamente estos aspectos.

8.6.3. Condiciones arquitectónicas

Para Costas:

No siempre el diseño arquitectónico es una construcción, pues corresponde al uso que se lo dará, entonces es una causa principal que hace a veces que la lógica de la zonificación determinada por el ingeniero en organización, no coincida con la lógica de la construcción. Sin embargo, convendrá evitar rodeos, facilitar los accesos, hacer transparente en medio donde tendrá lugar la acción de los individuos. (Costas, 1987, p. 131)

En este proceso es conveniente anotar aquellos condicionamientos arquitectónicos que pueden incidir en el programa de diseño de señalética. Es necesario determinar puntos importantes como: La altura irregular de los techos, lugares de uso privado, recorridos inevitables, condiciones de iluminación natural, entre otros.

8.6.4. Condiciones ambientales

Si se trata de lugares donde la ambientación interior o exterior se presenta como situación de hecho, y estas condiciones son determinantes para la concepción del programa señalético, es necesario incluirlas en el acopio de información. Se tomarán apuntes del estilo ambiental, como los colores dominantes o combinaciones de colores, condiciones de iluminación

natural o artificial, así como la decoración inmobiliaria del interior, elementos complementarios, materiales y texturas.

8.7. Etapa 3: Organización

8.7.1. Verificación de información

A partir de la recopilación de un conjunto de documentos e información obtenida, en las etapas precedentes, se revisa el listado de los planos y fotografías tomadas del interior y de los espacios exteriores. Es necesario indicar las áreas de mayor circulación, señalar los recorridos principales, observar los colores, los principales optativos, señalar los accesos principales y secundarios, los puntos de información y control de visitantes, escaleras, gradas, reglamentación de la prohibición y salidas de emergencia.

8.7.2. Tipos de señales.

- Señales direccionales
- Pre informativas
- De identificación
- Restrictivas o de prohibición
- De emergencia.

8.7.3. Diseño

Es el arte de proyectar el aspecto, la función y la producción de un objeto funcional por medio de signos gráficos bidimensionales como carteles, logos, animaciones, portadas o tridimensionales como edificios, muebles y otros. Es una forma de mejorar las relaciones entre el objeto que se presenta en un lugar determinado y la persona que la percibe. El diseño y la comunicación van de la mano para realizar un diseño de señalética, porque se necesita seguir los pasos básicos para su creación, conocer la ergonomía, color, tipografía y pictograma.

El diseñador debe conocer los diferentes recursos gráficos de los que dispone para comunicar y transmitir visualmente un mensaje de forma efectiva, junto con la imaginación, experiencia, y el sentido común necesarios para combinarlos de forma correcta y adecuada, generando una pieza única y atractiva a la percepción visual.

El principal mecanismo de toda la composición gráfica es el mensaje a interpretar, la información que se desea hacer llegar al destinatario. Al momento de diseñar, es de suma importancia que los colores y la armonía visual hagan atractivo el diseño de la señalética final.

Para la creación de una señalética son importantes al color y la armonía, ambas deben ser vistosas para todas las personas. Estos tendrán la esencia misma de la organización o institución a la cual representan al momento de ser mostradas al público en general, como así lo señala la psicología del color. También es importante el mensaje que se quiere transmitir, ya que la señalética debe de comunicar la cultura, principios y valores de la organización a la cual representa.

8.7.4. Fichas señaléticas

Son necesarias algunas palabras clave que definan cada servicio, tomando en cuenta: La localización de estos en planos y fotografías, la señalización del itinerario sobre planos, direcciones de los puntos clave sobre el mismo plano direccional, pre información, identificación, prohibición y emergencia.

Es importante tomar en cuenta estos aspectos:

- Situación de la señal en el plano, lo cual puede hacerse con una referencia convencional, como un número u otro elemento.
- Clase de señal: Colgante, banderola, panel mural, con pie y directorio sobremesa.
- Texto (en varios idiomas si corresponde).
- Pictograma (si corresponde).
- Situación flecha direccional (si corresponde).
- Colores: fondo, texto, pictograma, flecha.
- Medidas totales.

8.7.5. Selección de material

Disponiendo de la información necesaria, acerca de los materiales existentes y de un directorio de fabricantes, tanto de productos como señales, el diseñador procederá a la selección de materiales de acuerdo con los fabricantes de máxima garantía. “Se decidirán los tamaños de las señales, los materiales, el uso de iluminación, sistemas de fijación de paneles” (Costas, 1987, p. 135).

8.7.6. Presentación de prototipos

Los prototipos realizados serán presentados al cliente o institución, como resultado de su aprobación en la etapa de organización y del estudio efectuado, junto con los prototipos que serán instalados en su lugar. La presentación incluye todo el estudio del diseño, tipografía, pictograma, códigos cromáticos y fichas de señales para su aprobación.

8.8. Etapa 5: Realización

Una vez aprobados los términos del programa y los prototipos reales, deberán ejecutarse los dibujos originales de todas las señales. No necesariamente el fabricante seleccionado para la realización de la señalética debe realizar los dibujos originales.

8.9. Etapa 6: Supervisión

El diseñador es responsable de que su proyecto sea perfectamente interpretado en su proceso de realización final y de su instalación, incluyendo la inspección de proceso de producción y la dirección de la instalación en los desplazamientos previstos: distancias, alturas y otros.

8.10. Etapa 7: Control experimental.

Luego de la implementación del nuevo sistema de señalética, se procederá a realizar el control, en las diferentes áreas que corresponda para comprobar su funcionalidad o sus falencias que serán corregidas de manera inmediata si así amerita el caso.

8.11. Presentación de la situación actual de la señalética al interior del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha

Figura 21. Gobierno Autónomo Municipal de Viacha



Figura 22. Puerta principal de ingreso



Figura 23. Oficina del GAMV



Como se observa, esta oficina no cuenta con señalética de identificación.

Figura 24. Oficina de auditoría externa del GAMV



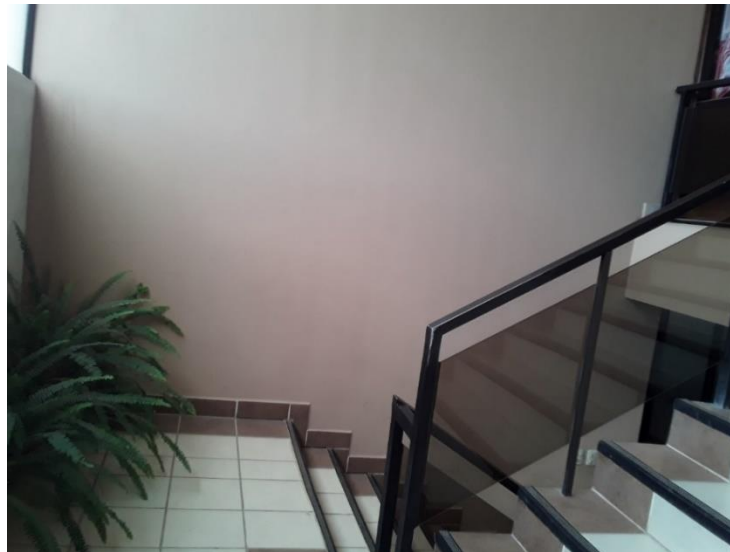
Puerta con señalética de identificación actual

Figura 25. Gradass al interior del GAMV



Gradass del lado derecho al interior de la Alcaldía que no cuentan con señalética para orientar el descenso de las personas.

Figura 25. Gradass al interior del GAMV



Gradass del lado izquierdo al interior de la Alcaldía que no cuentan con señalética para orientar el ascenso de las personas.

Figura 26. Infraestructura superior e iluminación



Vista de la infraestructura desde la parte superior en la que se observa el ingreso de la luz natural.

Figura 27. Vista de los bloques del GAMV



Fotografía en picada (de arriba hacia abajo) del bloque y los diferentes pisos. Se observa un ambiente muy bien iluminado.

Figura 28. Oficina sin señalética del GAMV



Oficina que no cuenta con señalética identificativa del GAMV.

Figura 29. Porta señalética sin letrero de identificación



Porta señalética que no cuenta con letrero de identificación en la oficina del Concejo
(último piso del GAMV).

Figura 30. Señalética actual del GAMV



Señalética actual en algunas oficinas del GAMV.

Figura 31. Señalética sala de sesiones



Señalética actual en la puerta de la sala de sesiones del GAMV.

8.12. Propuesta del nuevo diseño señalético para los espacios y oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV).

Figura 32. Señalética gradas (ascenso) Figura 33. Señalética gradas (descenso)



Fuente: Diseño y elaboración propia



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 34. Panel de información -PISO 1



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 35. Panel de información



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 36. Panel de información



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 37. Señalética baño varones



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 38. Señalética baño mujeres



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 39. Oficina de Recursos Humanos

45cm

15cm



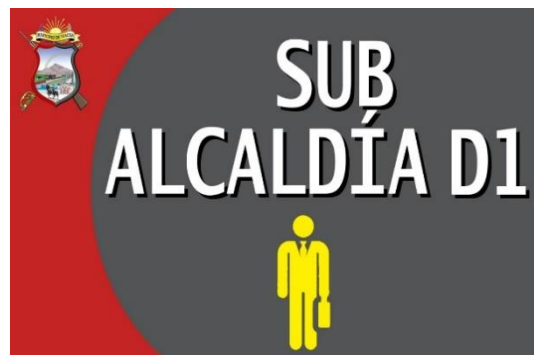
Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 40. Dirección catastral



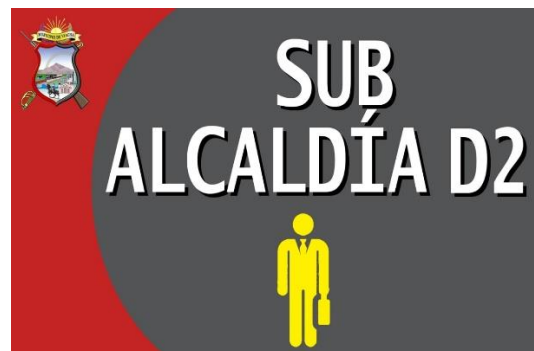
Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 41. Sub Alcaldía 1



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 42. Sub Alcaldía 2



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 43. Ventanilla de Cobranzas



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 44. Información Comunicación



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 45. Educación-Cultura



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 46. Medio Ambiente



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 47. Secretaría M. Técnica



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 48. Auditoría Interna



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 49. Saneamiento Básico



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 50. Desarrollo Urbano



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 51. Dirección Financiera



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 52. Gobernabilidad



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 53. Despacho del Alcalde



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 54. Sala de reuniones



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 55. Dirección Jurídica



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 56. Planificación y Control



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 57. Dirección Administrativa



Fuente: Diseño y elaboración propia

Figura 58. Dirección de Mantenimiento



Fuente: Diseño y elaboración propia

IX

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

El Trabajo Dirigido logró diseñar un programa de señalética para el Gobierno Autónomo Municipal de Viacha (GAMV), considerando que era necesario implementar un nuevo sistema de señalización que ayude a mejorar la orientación de manera precisa, rápida y segura, con letras legibles y colores que identifiquen a la institución. Y así evitar que las personas se desorienten y sufran demoras innecesarias en el interior de la alcaldía. Una adecuada señalética permite la inmediatez informativa. De lo contrario, se generan perjuicios para los usuarios. En síntesis:

- La señalética y su adecuado uso es importante dentro de la sociedad, ya que orienta y guía a los usuarios de un determinado espacio, para que realicen sus actividades de manera segura y rápida. La señalización aporta rapidez al momento de ubicar determinados lugares de forma casi instantánea. Esta información se trasmite a través de un conjunto de señales gráficas y tipográficas, que permiten una movilidad informada.
- Los resultados de las encuestas y entrevistas posibilitaron identificar que existen problemas de desorientación en las diferentes áreas de la Alcaldía como ser: pisos, oficinas y pasillos, porque no cuentan con un sistema de señalética actualizado ni adecuado. Esto hace que las personas se desorienten y no puedan realizar sus actividades al interior del GAMV.
- Se diseñó las respectivas señaléticas de los distintos espacios del GAMV, usando exitosas experiencias anteriores en espacios públicos, con teorías de la comunicación no verbal, como la Kinésica y Proxémica.
- Se logró diseñar de manera satisfactoria los paneles de pre información, identificación y emergencia. Posteriormente, se diseñó el panel por pisos, sin descuidar el pictograma, tipografía, colores y fondos, se aplicaron satisfactoriamente las teorías de diseño para la elaboración de la señalética.
- La elaboración de la nueva señalética se adaptó a los aspectos ergonómicos y funcionales del GAMV, favoreciendo el tránsito cómodo de los usuarios, ayudados

por la luz natural y artificial de este espacio público. El haber realizado un trabajo de campo previo ayudó a elegir los espacios de mejor visibilidad.

9.2. Recomendaciones

Al corroborarse que una buena señalética previene la desorientación en las personas que transitan por el interior del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que las instituciones públicas de gran afluencia diseñen infraestructuras que mantengan las condiciones ambientales acorde a las normas de ergonomía, aprovechando la luz natural o artificial, porque son determinantes en la organización y la visibilidad de la señalética, sin descuidar los colores.
- Se recomienda renovar cada tiempo el sistema de señalética que con el transcurrir de los años se deteriora. Es importante almacenar información necesaria sobre las teorías del diseño. Asimismo, se sugiere actualizar la señalización cada que se realicen cambios en las distintas oficinas o espacios dentro el GAMV para brindar información rápida a los usuarios.
- Respecto a la culminación del nuevo diseño, se recomienda implementar la nueva señalética a la brevedad posible. Se hará entrega de la señalética en formato impreso al Gobierno Autónomo Municipal de Viacha de modo que se concrete la implementación del nuevo sistema de señalización.
- En lo que respecta al cuidado de la señalética, se sugiere crear un área de supervisión que trabaje conjuntamente con la dirección de comunicación e infraestructura, encargada de detectar la fallas y mejoras de señalización. En estos tiempos es necesario que una institución o un ambiente cuente con señalética que sea sinónimo de efectividad y rapidez. Cada sistema de comunicación es altamente especializado, comunicar equivale a formalizar. Con este nuevo sistema de señalética los usuarios podrán transitar de una manera segura, eficiente, integral y sin demoras.

BIBLIOGRAFÍA

- Aicher, O. & Krampen, M. (1981). *Sistema de signos en la comunicación visual*. 2da ed. Barcelona: Editorial Gustavo Gili
- Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación*. EPISTEME CA-Caracas.
- Cevallos, M. (2015). *Diseño e implementación de un sistema señalético para el Hospital General del Cantón, San Lorenzo de Vinces*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: Guayaquil-Ecuador. Recuperado de: <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/4587/1/T-UCSG-PRE-ARQ-CGGP-19.pdf>
- Cestero, A. (2006). *La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía*. Universidad de Alcalá. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6074/1/ELUA_20_03.pdf
- Correa, J. (2012). *Semiótica*. Red Tercer Milenio: México. Recuperado de: <http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Semiotica.pdf>
- Costas, J. (1987). *Señalética*. Enciclopedia del diseño. CEAC: Barcelona-España. Recuperado de: <https://creaciondementes.files.wordpress.com/2014/05/costa-joan-sencc83aletica.pdf>
- Costas, J. (1989). *Señalética: De la señalización al diseño de programa*. Barcelona: Ceac
- Criales, F. y Torrico, G. (2014). *Diseño Metodológico en Investigaciones Sociales, Métodos, Técnicas y Herramientas*. SGRAFICA IMPRESORES: La Paz-Bolivia.
- Eco, U. (1994). *Signo*. Letra: Colombia. Recuperado de: http://catedranaranja.com.ar/wp/wp-content/uploads/OK.ECO_UMBERTO_Signo.pdf
- Domínguez, L. (2009). *La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades*. Razón y Palabra (70). México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520478o47>
- Guzmán, G. (s/f). *Semiótica: Qué es y cómo se relaciona con la comunicación*. Psicología y Mente. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/social/semiotica>
- Medina, P. (2015). *Saussure: el signo lingüístico y la teoría del valor*. Recuperado de: https://www.academia.edu/34658066/SAUSSURE_EL_SIGNO_LING%C3%9C%C3%8DSTICO_Y_LA_TEOR%C3%8DA_DEL_VALOR
- Munch, L y Angeles. E. (2007). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Trillas: México.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación, diseño y ejecución*. Ediciones de la U: Bogotá.
- Puyuelo, C. & Merino, L. (2011) *La señalética en entornos abiertos y de uso colectivo*. Universidad Pontificia de Valencia: España. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10251/12794>

Quintana, R. (2007). *Diseño de Sistemas de Señalización y Señalética*. Universidad de Londres: Londres. Recuperado de:

https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica_universidadlondres.pdf

Tituaña, S. (2013). *La importancia de una correcta señalética en los lugares turísticos de la parroquia de San José de Minas*. Quito: Instituto tecnológico Cordillera. Recuperado de:

<https://dspace.cordillera.edu.ec>

Zecchetto, V. (2002). *La Danza de los Signos, nociones de semiótica general*. Ediciones Abya-Yala: Quito-Ecuador. Recuperado de:

https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1003&context=abya_yala