

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO

Escuela de Hábitat, Infraestructura y Creatividad

EVALUACIÓN DE MANUAL DE SEÑALÉTICA INSTITUCIONAL DE LA FUNDACIÓN DE ACCIÓN SOCIAL CÁRITAS – FASCA, BAJO CRITERIOS NORMATIVOS Y FUNCIONALES

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de Licenciado en Diseño Gráfico

Línea de investigación: Artes, diseño, lenguajes, literatura y oralidad

Autoría:

Carranza Cornejo Cristhian Rafael

Lozano Oñate Maite Alejandra

Dirección:

Saltos Zapata Karla Sulay, Mg.

Santo Domingo – Ecuador
Octubre, 2026

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO

Escuela de Hábitat, Infraestructura y Creatividad

HOJA DE APROBACIÓN

EVALUACIÓN DE MANUAL DE SEÑALÉTICA INSTITUCIONAL DE LA FUNDACIÓN DE ACCIÓN SOCIAL CÁRITAS – FASCA, BAJO CRITERIOS NORMATIVOS Y FUNCIONALES

Línea de investigación: Artes, diseño, lenguajes, literatura y oralidad

Autoría:

Carranza Cornejo Cristhian Rafael

Lozano Oñate Maite Alejandra

Revisado por:

Saltos Zapata Karla Sulay, Mg. _____
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ulloa Meneses Luis Javier, Mg. _____
CALIFICADOR

Orozco Iguasnia Fausto Ernesto, Mg. _____
CALIFICADOR

Saltos Zapata Karla Sulay, Mg. _____
COORDINADORA DE LA CARRERA DE GRADO

Santo Domingo – Ecuador
Octubre, 2026

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Nosotros, Carranza Cornejo Cristhian Rafael, portador de la cédula de ciudadanía 230061727-7, y Lozano Oñate Maite Alejandra, portadora de la cédula de ciudadanía 172326957-5, declaramos que los resultados obtenidos en la investigación que presentamos como informe final, previo a la obtención del Título de Licenciado en Diseño Gráfico son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaramos que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de nuestra sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Igualmente, declaramos que todo resultado académico que se desprenda de esta investigación y que se difunda tendrá como filiación la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, reconociendo en las autorías a la directora del Trabajo de Integración Curricular y demás profesores que amerita.

Además, declaramos que el presente trabajo, producto de las actividades académicas y de investigación, forma parte del capital intelectual de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior.

En tal razón, autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, para que pueda hacer uso, con fines netamente académicos, del Trabajo de Integración Curricular, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, siendo el presente documento la constancia del consentimiento autorizado; y, para que sea ingresado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su conocimiento público, en cumplimiento del artículo 103 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



Lozano Oñate Maite Alejandra
C.C. 172326957-5



Carranza Cornejo Cristhian Rafael
C.C. 230061727-7

INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR ESCRITO

Mikel Ugando Peñate, PhD

Responsable de Investigación Formativa

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo

De mi consideración,

Por medio del presente informe en calidad de director del Trabajo de Integración Curricular de Licenciatura en Diseño Gráfico titulado: EVALUACIÓN DE MANUAL DE SEÑALÉTICA INSTITUCIONAL DE LA FUNDACIÓN DE ACCIÓN SOCIAL CÁRITAS – FASCA, BAJO CRITERIOS NORMATIVOS Y FUNCIONALES, realizado por los estudiantes: añadir Carranza Cornejo Cristhian Rafael con cédula de ciudadanía 230061727-7 y Lozano Oñate Maite Alejandra con cédula de ciudadanía 172326957-5, previo a la obtención del título de Licenciado en Diseño Gráfico, informo que el presente Trabajo de Integración Curricular escrito se encuentra finalizado conforme a la guía y al formato de la Sede vigente.

Además, certifico haber verificado la originalidad y autenticidad del trabajo de integración curricular por medio del programa anti plagio Turnitin, en respuesta a la normativa institucional vigente.

Santo Domingo, 26/10/2026.

Atentamente,



Saltos Zapata Karla Sulay, Mg.

Profesora Titular Auxiliar I

RESUMEN

Un elemento fundamental para facilitar la orientación es la señalética institucional, porque permite fortalecer la comunicación visual y mejorar la accesibilidad en los espacios de atención social. Por lo cual la investigación tuvo como objetivo evaluar el manual de señalética institucional de la fundación de acción social Cáritas (FASCA) considerando los criterios funcionales como legibilidad, orientación, coherencia visual, accesibilidad inclusiva; y, normativos como dimensiones, proporciones, contraste, pictogramas, símbolos, materiales e instalación. La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo de orientación evaluativa, siendo el objeto de estudio el manual de señalética, con el propósito de identificar sus fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora desde una perspectiva comunicacional y de diseño. Este trabajo se basa en el análisis del manual, que es el objeto evaluado, teniendo como fuente de información para la valoración del mismo a cinco docentes y cuatro estudiantes de los últimos niveles de la carrera de Diseño Gráfico y cinco profesionales en el Diseño, quienes aportaron valoración sobre el diseño de la señalética que contiene el manual. Los datos que se obtuvieron se organizaron en tablas determinando debilidades y fortalezas, permitiendo interpretar la valoración de los participantes. Los resultados de la validación evidenciaron, un aporte favorable en aspectos normativos, comunicacionales y funcionales, teniendo coherencia con la claridad de la información, la identidad institucional y la funcionalidad del sistema, permitiendo detectar oportunidades de mejora que se relacionan con la incorporación de criterios de accesibilidad universal, la uniformidad de los pictogramas y el fortalecimiento de las especificaciones técnicas para su ejecución, necesarios para una señalética adecuada en una institución. Por ende, el manual constituye una propuesta técnicamente viable y funcional, cuya optimización contribuirá a fortalecer la comunicación visual institucional y la experiencia de los usuarios.

Palabras clave: Señalética, comunicación, accesibilidad, identidad, diseño.

ABSTRACT

Institutional signage is a fundamental element for facilitating wayfinding, as it strengthens visual communication and improves accessibility within social service spaces. This research aimed to evaluate the institutional signage manual of the social action foundation Cáritas (FASCA), considering functional criteria such as legibility, orientation, visual coherence, and inclusive accessibility as well as technical standards, including dimensions, proportions, contrast, pictograms, symbols, materials, and installation. The study employed a qualitative, evaluative approach, focusing on the signage manual to identify its strengths, weaknesses, and opportunities for improvement from both communication and design perspectives. The analysis was informed by feedback from five faculty members, four advanced-level Graphic Design students, and five design professionals, who assessed the signage designs presented in the manual. The data collected were organized into tables to outline strengths and weaknesses, facilitating the interpretation of the participants' assessments. The results from the three validation phases indicated a positive contribution in terms of technical standards, communication, and functionality; the manual demonstrated coherence regarding information clarity, institutional identity, and system utility. Furthermore, the evaluation identified opportunities for improvement specifically concerning the integration of universal accessibility criteria, the standardization of pictograms, and the refinement of technical specifications for implementation all of which are essential for effective institutional signage. The study concludes that the manual represents a technically feasible and functional proposal; its optimization will help strengthen institutional visual communication and the user experience.

Keywords: Signage, communication, accessibility, identity, design.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 1

1.1. Antecedentes 1

1.2. Planteamiento y delimitación del problema 3

1.3. Preguntas de investigación 4

1.4. Justificación 5

1.5. Objetivos de investigación 6

1.5.1. Objetivo general 6

1.5.2. Objetivos específicos 6

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA 7

2.1. Señalética y sistemas de información visual 7

2.1.1. Comunicación Visual con enfoque en señalética 7

2.1.2. Sistemas Señaléticos 8

2.1.3. Elementos visuales en la construcción de señalética 8

2.1.4. Proceso Wayfinding 10

2.1.5. Diseño inclusivo y multimodal 10

2.2. Comunicación visual aplicada a sistemas señaléticos 11

2.2.1. Boceto de información con enfoque en el usuario 11

2.3. Pictogramas y comprensión visual 13

2.3.1. Pictogramas desde una perspectiva educativa 14

2.4. Principios de la accesibilidad visual 16

2.4.1. Accesibilidad 16

2.4.2. Legibilidad 17

2.4.3. Ergonomía visual 17

2.4.4. Sistemas señaléticos inclusivos 17

2.5. Evaluación de productos y sistemas de diseño 18

2.5.1. Usabilidad 19

2.6. Indicadores para una evaluación técnica de señalética 20
3. METODOLOGÍA 21
3.1. Enfoque y tipo de investigación 21
3.2. Unidades de análisis 21
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación 22
3.4. Técnicas de análisis de datos 23
4. RESULTADOS 24
4.1. Resultado 1 – Diagnóstico de aspectos normativos y funcionales 24
4.1.1. Criterio: Identidad Institucional 24
4.1.2. Criterio: Diseño Visual 25
4.1.3. Criterio: Legibilidad y comprensión 26
4.1.4. Criterio: Funcionalidad y Orientación 26
4.1.5. Criterio: Accesibilidad e Inclusión 27
4.1.6. Criterio: Viabilidad Técnica 28
4.2. Resultado 2. Propuesta de mejora 29
4.2.1. Unificación del sistema gráfico de pictogramas 29
4.2.2. Fortalecimiento del diseño visual 30
4.2.3. Incorporación de criterios de accesibilidad e inclusión 31
4.2.4. Ampliación de las especificaciones técnicas 31
4.2.5. Síntesis de la propuesta de mejora 32
4.3. Resultado 3. Validación de la propuesta de mejora mediante Focus Group 34
4.3.1. Desarrollo del Focus Group 34
5. DISCUSIÓN 36
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 39
6.1. Conclusiones 39
6.2. Recomendaciones 39
7. REFERENCIAS 41
8. ANEXOS 46

1. INTRODUCCIÓN

En entornos institucionales que brindan atención social, la señalética cumple un rol esencial al facilitar la orientación, mejorar la accesibilidad y fortalecer la comunicación visual entre la institución y sus usuarios. Cuando la información visual es clara, coherente y funcional, contribuye a que las personas se desplacen con seguridad, comprendan el entorno y accedan a los servicios de manera autónoma, lo que influye directamente en su experiencia. En este contexto, el manual de señalética institucional se convierte en una herramienta estratégica que permite establecer criterios visuales organizados, alineados con la identidad institucional y las necesidades reales de los usuarios.

1.1. Antecedentes

Como lo manifiesta Siyanbola (2023), la importancia de los sistemas de señalización en el campo actual ha impulsado el desarrollo de varias investigaciones que se encuentran dentro de este entorno. De modo que, se llevó a cabo una exploración bibliográfica exhaustiva en bases de datos como Google Académico, Research Gate, etc., por medio de los cuales se ampliaron los conocimientos que están vinculados al diseño y a la efectividad de los métodos de señalización en entornos transcurridos.

Ding et al. (2023) en su proyecto denominado “Probar la eficacia de la construcción de señales de orientación sobre seguridad en un corredor de cruce en T basándose en datos de movimiento ocular”, examinó la efectividad que tienen varias configuraciones de señalización en evacuación de edificios, este tiene como objetivo analizar como la caracterización de las señales influye en los usuarios al momento de una toma de decisiones o evacuación durante una emergencia. De modo que, plantearon un experimento de simulacro de evacuación en entornos en donde exista la baja visibilidad y así proponer materiales que sirvan en beneficio al usuario.

El desenlace de esta simulación demostró que las señaléticas con iluminación que se encuentran en una ubicación de menor altura refuerzan de manera significativa la

visibilidad de los usuarios y permite que se desenvuelvan de mejor manera. También se demostró que algunos elementos que antes no estaban siendo considerados, como la luz, que constituye un factor importante en la visibilidad de la señalética, ya que influye en la captación de la atención visual de los usuarios y facilita la identificación de las señales y la comprensión de la información que transmiten. Sin embargo, su efectividad depende de las condiciones de iluminación, el contraste entre los colores utilizados y las características visuales de cada señalética

Este análisis destaca la importancia de un diseño de señalización adecuado y su correcta ubicación dentro de entornos arquitectónicos complejos, la metodología simple como escoger un color adecuado o la posición de ubicación, hacen que los usuarios puedan influir correctamente en situaciones de emergencia.

Paredes et al. (2024) realizaron un estudio sobre la ejecución de un sistema de señalética turística rural en el cantón Milagro, Ecuador, con el propósito de evaluar su cumplimiento normativo, funcionamiento técnico y aporte al desarrollo agroturístico de la zona. Este trabajo investigativo se lo hizo en relación a un enfoque descriptivo y mixto, utilizando revisión documental, observación directa y encuestas aplicadas a visitantes, emprendedores y funcionarios del área de turismo. El sistema incluyó señaléticas ubicadas estratégicamente para facilitar la orientación y accesibilidad hacia los espacios turísticos rurales.

Los resultados evidenciaron una valoración positiva de la señalética en más del 90% de los visitantes, destacando su claridad, ubicación y funcionalidad dentro del entorno. Asimismo, los emprendedores señalaron que se aumentó el número de visitantes gracias a la mejora en la orientación del destino. Los autores concluyen que la implementación coordinada por el GAD Municipal de Milagro, permitió mantener uniformidad en el diseño y materiales utilizados, generando beneficios en la experiencia del visitante.

Abalco y Capelo (2022) desarrollaron una investigación sobre la señalética turística en las parroquias urbanas del cantón Santo Domingo, Ecuador, con el objetivo de analizar cómo este sistema de comunicación visual influye en la promoción y el desarrollo turístico

del sector. El estudio tiene un enfoque cualitativo y descriptivo, utilizando técnicas como observación, encuestas y entrevistas aplicadas a turistas, expertos en turismo y atractivos turísticos del cantón. La investigación consideró variables relacionadas con el estado de conservación, ubicación, cantidad y funcionalidad de la señalética existente.

Los resultados de este manual identificaron que gran parte de los atractivos turísticos tienen deficiencias en su señalización, por la falta de mantenimiento, su escasa visibilidad y no existencia de información para los visitantes que sean claras. De igual forma, turistas indicaron que, aunque la señalética si existente no permite una correcta orientación, que no es suficiente para garantizar un desplazamiento eficiente y seguro dentro de la ciudad. Esta investigación concluye que una herramienta de comunicación visual y orientación fundamentada acertada es la señalética, porque permite que la experiencia del usuario sea mejor.

1.2. Planteamiento y delimitación del problema

Según los plantea Hernández (2021), la administración de la comunicación institucional en entornos organizacionales incluye la norma, sistematización y eficacia de los instrumentos orientados a facilitar que los usuarios puedan interactuar con los espacios y el servicio. La sociedad presenta diferentes ámbitos socioculturales y áreas geográficas que están siempre movimiento. Que una persona esté en varios lugares se considera ocasional, es así que, se presentan nuevas situaciones como el conocimiento escaso de orientación, haciendo que el grado de desconocimiento o indeterminación sea muy alto.

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008), las garantías que todos los individuos de manera personal o colectiva tengan “el acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y otras que permitan la inclusión” de personas que presentan una discapacidad, como parte del ejercicio pleno de sus derechos culturales y sociales (art. 16). Esta disposición constitucional exige a las instituciones sociales y públicas a promocionar la accesibilidad comunicativa.

La Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2239:2000, establece indicadores sobre la accesibilidad al medio físico y de señalización. Esta da a conocer los requerimientos y reglas específicas para la señalización orientada a respaldar el acceso de todas las personas, incluidas aquellas que tienen discapacidad, mediante la aplicación de apreciaciones de diseño visual, táctil y auditivo que deben considerarse en entornos con acceso al público. Así también, el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 004 "Señalización Vial" especifica reglas para señales verticales, horizontales y de ciclovías, estableciendo criterios de diseño, función, desarrollo e instalación de la señalética que regula la circulación en vía pública. Esta normativa se basa en manuales técnicos que buscan igualdad y seguridad en transporte vial.

La NTE INEN-2854, que es una Norma Técnica Ecuatoriana, la cual indica los requisitos para realizar la planificación y su ejecución en lo relacionado a la señalización inclusiva, orientándola a facilitar el desplazamiento y orientación autónomo de personas que presentan discapacidad visual (INEN-2854, 2023).

Los antecedentes revisados delimitan que la señalética para la orientación y la comunicación visual de los usuarios en espacios institucionales, siempre que su diseño e implementación respondan a lineamientos técnicos y a las características del entorno. Lo expuesto revela la importancia de los manuales de señalética y justifica la realización de este trabajo investigativo sobre la evaluación de la eficacia del Manual de Señalética Institucional en la orientación y comunicación visual de los usuarios de la Fundación de Acción Social Cáritas FASCA.

1.3. Preguntas de investigación

¿Cuáles son las características técnicas y comunicacionales del sistema señalético propuesto en el manual institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas-FASCA?

¿Qué nivel de comprensión, legibilidad y usabilidad presentan los elementos gráficos contenidos en el manual de señalética institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas-FASCA?

¿Qué aportes de carácter normativos y funcionales pueden mejorar el contenido del manual de señalética institucional de la Fundación de Acción Social CÁRITAS – FASCA?

¿Qué recomendaciones pueden formularse a partir de la evaluación técnica y perceptiva del sistema señalético contenido en el manual institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas-FASCA?

1.4. Justificación

Esta investigación tiene su justificación desde el punto de vista institucional, normativo, social y académico, debido a la importancia que posee la comunicación visual en la orientación y percepción de los usuarios dentro de organizaciones de acción social como la Fundación de Acción Social Cáritas (FASCA).

De manera complementaria, la Ley Orgánica de las Personas que poseen una discapacidad menciona que, el Estado y las instituciones que prestan servicios de interés social deben eliminar las barreras comunicacionales y garantizar el acceso a la información mediante sistemas y formatos adecuados, comprensibles y accesibles para todas las personas. Por ello, la señalética institucional con su manual, no solo se refiere a los elementos gráficos, sino que constituye acciones normativas internas que faciliten cumplir los principios de inclusión, accesibilidad universal y equidad establecidos en la legislación ecuatoriana.

Asimismo, el Plan Nacional de Desarrollo – Ecuador No Se Detiene 2025-2029, permite orientar a las instituciones públicas sobre la necesidad de poder implementar espacios accesibles que faciliten la movilidad a todas las personas, con señaléticas adecuadas y manuales que orienten a las personas de una forma adecuada para su mejor desplazamiento (Secretaría Nacional de Planificación, 2025).

Analizando desde la parte técnica, las Normas Técnicas de accesibilidad en el Ecuador, como la NTE INEN 2239, contienen los criterios claros y precisos sobre la señalización en los espacios públicos, orientando la movilidad y comprensión del lugar por parte de las personas, incluyendo a los habitantes con discapacidad. Lo que refleja la

viabilidad de evaluar la eficacia del manual de señalética institucional de la FASCA, permitiendo aplicar estas normas técnicas para obtener un mejor resultado para su aplicación.

El aporte de esta investigación desde el campo académico es al diseño gráfico, pues aborda una evaluación de sistemas señaléticos en una institución de acción social, beneficiando a las personas que reciben apoyo de la misma. Aunque existen estudios relacionados con señalización turística, hospitalaria y de espacios públicos, son escasas las investigaciones centradas en la evaluación de manuales institucionales de señalética dentro de fundaciones y organizaciones no gubernamentales. En este sentido, los resultados permitirán generar un modelo de análisis y evaluación que podrá ser adaptado a instituciones con características similares, contribuyendo al desarrollo de metodologías aplicables al diseño de sistemas de comunicación visual que mejore la experiencia de usuario.

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. Objetivo general

Evaluar el manual de señalética institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas - FASCA, bajo criterios normativos y funcionales.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los aspectos normativos y funcionales del Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas - FASCA.
- Implementar mejoras focalizadas en el Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas - FASCA.
- Valorar los resultados de la implementación de mejoras propuestas en el Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas - FASCA.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.6. Señalética y sistemas de información visual

La señalética constituye un sistema de comunicación visual que facilita la interacción de los usuarios con los espacios físicos mediante procesos de identificación, información y orientación. Su función principal consiste en transmitir mensajes de manera rápida, clara y comprensible, permitiendo que las personas puedan desplazarse de forma segura dentro de un entorno determinado.

1.6.1. Comunicación Visual con enfoque en señalética

Costa (2002) considerando el enfoque de la comunicación visual, presentan una definición de señalética como un sistema de información gráfica que aporta un código de señales tiene que facilitar con rapidez la movilidad y orientación, y trasmitir de forma instantánea, la percepción con claridad del mensaje que se quiere transmitir. Esta información se ofrece a la persona por medio de un conjunto de señalética gráfica o tipográficas en un lugar determinado o a lo largo de un trayecto.

La comunicación visual en los sistemas señaléticos depende de la adecuada organización de los elementos gráficos para facilitar la comprensión de la información y orientar el comportamiento de los usuarios dentro de un espacio determinado. Investigaciones recientes indican que aspectos como el contraste cromático, la composición, la jerarquía visual y la organización espacial influyen significativamente en la rapidez con que las personas interpretan los mensajes y toman decisiones durante sus desplazamientos (Liu et al., 2023).

Los elementos que se utilizan contienen en sí mismos los valores informativos, que determinan si se presentan solos o en formato de conjunto con otros que permitan comunicar mensajes más extensos. Para Liu et al. (2023) el diseño de estos elementos para la señalización debe buscar la funcionalidad para brindar la información ofrecida por

ellos, con mobiliario urbano, aplicaciones a la empresa, complejos industriales, complejos residenciales, entre otros. Sus pictogramas, formas y leyendas deben tener en cuenta a quien van dirigidos y donde van a ser ubicados.

Complementando este aporte tenemos a Ding et al. (2023) quien manifiesta que la señalética y la señalización son trabajos delicados y complejos, ya que, cada proyecto es un reto diferente y posee distinto manejo de la información que se quiere trasmitir, pues los usuarios reaccionan de forma diferente.

Considerando la identidad institucional, Chaves (2008) manifiesta que la señalética es aplicable al servicio de las personas, a su orientación en un lugar y espacio determinado, que permitan mejorando y haciendo más rápido el acceso a los servicios que se requieren, además se utiliza que permita que sea más seguro las acciones y los desplazamientos. Lo que permite ver la relevancia de la señalética, y sobre todo en lugares públicos muy extensos donde las personas deben orientarse para poder llegar a los lugares de destino sin complicaciones y tener que estar preguntando para poder orientarse, pues un sistema de señalética clara y precisa permite una movilidad adecuada.

1.6.2. Sistemas Señaléticos

El diseño de sistemas señaléticos desde un punto más contemporáneo lo aborda Siyanbola et al. (2023) expresando que la señalética nace de la ciencia social, la información, la comunicación y la semiótica. Constituyendo una disciplina técnica colaboradora en acondicionar el espacio y de la ingeniería de organización, la arquitectura, y ergonomía del diseño gráfico. Se aplica, para que esté al servicio de los usuarios, para la mejora de los espacios y haciendo más accesibles los servicios requeridos, a la orientación en un lugar o espacio determinado y para una mayor seguridad en las acciones y los desplazamientos.

1.6.3. Elementos visuales en la construcción de señalética

Frutiger (2007) aborda los aspectos tipográficos, en donde destaca que una tipografía debe responder de una forma adecuada, en virtud que nadie repare en ella. Este autor ubica como ejemplo, el hecho que la cuchara con la que ha tomado la sopa tiene una

forma establecida y que, si se recuerda la forma de la misma, es que tiene una forma inadecuada. Ya que, los caracteres de imprenta y las cucharas son instrumentos. Los caracteres son utilizados para dar al alma una alimentación encontrada en la hoja impresa y en lo relacionado a las cucharas se usan para llevar la comida del plato a la boca. Coincidiendo con investigaciones de los últimos años, que indican sobre la legibilidad de las señales, manifestando que este factor también depende del contraste, ya que una tipografía debe ser tan hermosa como la naturaleza y no como una pared de hormigón de una ciudad (Liu et al., 2023).

Elbardawil (2022) señala sobre la tipografía aplicada a los sistemas de señalización, donde resalta que tienen que ser legibles y sencillos, con un tamaño adecuado, facilitando el entendimiento para todas las personas, de esta forma ayuda a la movilización y ubicación dentro de los espacios.

Según Gibson (2009), el sistema de señales empleados para facilitar y orientar la movilidad dentro de las ciudades responde a las características estratégica que se basa en calles, hitos y carreras en la medida en que se refleja la ubicación de los turistas e individuos en general, quienes logran llegar a su destino fácilmente, ubicándose de manera práctica y efectiva; ya que es un sistema universal de fácil comprensión, por lo que su ubicación debe darse en todos los espacios. Aspectos que tienen que considerarse para ser aplicados en la Fundación de Acción Social Cáritas FASCA, en donde la señalética sea accesible para todos los usuarios. Todo lo relacionado a la señalética para una mejor movilización y ubicación dentro de una institución u organismo debe ser considerado al momento de desarrollar un sistema de señaléticas.

En este sentido, Liu et al. (2023) señalan que variables como el contraste cromático, la tipografía, los pictogramas y la organización visual influyen directamente en la atención y comprensión de las señales. Aunque estos aspectos forman parte de los procesos de orientación espacial, la presente investigación centra su análisis en la evaluación de la

comunicación gráfica y de la eficacia funcional del sistema señalético propuesto en el Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas (FASCA).

1.6.4. Proceso Wayfinding

El *wayfinding* se entiende como un proceso que estructura las relaciones intelectuales, esperando que se tracen en la mente de los individuos que observan las señaléticas, que relaciona su experticia en el espacio y la interrelación con los estímulos que se disponen como señales, indicaciones y mapas, que tienen el propósito de beneficiar a configurar una imagen mental del espacio. Escoger una estrategia de *wayfindig* es el elemento principal de una serie de esfuerzos de comunicación con variedad de índole, que con elementos dispuestos permitan a los individuos entender la lógica de un lugar determinado, interiorizando su planteamiento, teniendo como objetivo favorecer los procesos de tránsito y orientación por él, dando un servicio a las necesidades de estas personas (Hu & Xu, 2023; Ding et al., 2023).

1.6.5. Diseño inclusivo y multimodal

Desde la percepción del diseño inclusivo y multimodal, Cantó et al. (2022) y Zielinska (2019) sostienen que los sistemas de señalización institucional deben analizarse como códigos multimodales que sean capaces de comunicar a través de señales visuales, auditivas y táctiles. El aporte de estos autores demuestra que esta fusión no responde solo a criterios de normas, sino que también se da por la necesidad de garantizar que la información para usuarios sea accesible, sobre todo para quienes tienen diferentes capacidades sensoriales, que permite mejorar la función comunicativa y social del diseño de señalética presentada.

La comprensión de la señalética va más allá de la visualización estética que pueda brindar, se entiende por señalética, indicadores del juicio de espacios que

determina la función del mismo, pues un uso determinado de un lugar puede cambiar su discernimiento hasta el punto de verse alterado, especialmente en contextos institucionales y de uso público.

1.7. Comunicación visual aplicada a sistemas señaléticos

En lo relacionado a la señalización hay que mencionar que nació de la necesidad de las personas de orientarse en el espacio. Para ello, los primeros seres humanos que poblaban la tierra utilizaron elementos del entorno y marcas como mecanismos de ubicación (Hernández, 2021). El ser humano desde su origen, utilizaron sus cinco sentidos en interacción con el entorno para adaptar su comportamiento a las características percibidas del mismo y el procesamiento de estas en indicadores cognitivos almacenados durante experiencias previas similares (García, 2020).

1.7.1. Boceto de información con enfoque en el usuario

El boceto de información como ciencia que se orienta en el individuo, busca generar proyectos gráficos en función del entendimiento del público y considerando sus preferencias, costumbre, habilidades, limitaciones y comportamientos. En este método de comunicación que desarrolla, los actores primordiales son el intérprete y productor, el primero tiene que actuar a partir de la información y no solo interpretarla. Considerando esta situación, el desarrollo del diseño incluye dos momentos; siendo el primero, la organización que se tiene que hacer de la comunicación verbal y segundo, planificar e implementar de su presentación visual. Los dos momentos necesitan conseguir la comprensión tanto de los procesos perceptuales y cognitivos, así como la legibilidad de letras, símbolos, palabras, párrafos, frases y textos (Hu & Xu, 2023).

Para Siyanbola et al. (2023) el boceto de información es muy importante, ya que el objetivo final del diseño es contribuir a trasmitir la información al usuario de una forma que lo pueda entender y a la vez interpretar adecuadamente, con ello estaría respondiendo a la necesidad humana. Para esto, hay que identificar la realidad que se quiere cambiar y así

poder plantear objetivos claros que sean acorde a lo que se requiere para la ejecución de cualquier proyecto y que lo haga operativo.

La experiencia del usuario de acuerdo con Ding et al. (2023) debe ser motivadora y que no le cause o genere problemas de interpretación de ubicación y movilización, por lo que, diseñar la información es la parte primordial que sostiene el proyecto como la columna vertebral, pues es la disciplina que permitirá observar el problema de investigación. Es importante destacar que el objetivo principal de la investigación general radica en facilitar procesos de orientación para los usuarios, centrado en el mismo y que es totalmente silencioso y funcional.

De acuerdo con estas percepciones un buen gráfico comienza siempre con una pregunta buena y para ello se necesita motivación. La representación gráfica de fenómenos, hechos y datos, se le puede denominar una ingeniería visual o arte funcional o de la información. La visualización debe estar centrado en la objetividad de la eficacia y precisión (Elbardawil, 2022).

Kuleva y Tzvetkova (2024) destacan que una herramienta visual como los gráficos facilitan el cumplimiento de tareas, ahorrando esfuerzo y tiempo para hallar información. La función principal de cualquier gráfico es “ser un mecanismo que extienda la capacidad perceptiva”. De igual forma hay que hacer conocer que los gráficos demuestran realidades que están intuidas en un texto y no solo están limitados a mostrar información, sino que además permiten que esta sea investigada y analizada si es el deseo, todo esto se debe a que con los gráficos sirven de estructuras mentales.

Existen reglas que facilitan combinar adecuadamente los signos, que en este contexto son llamadas sintaxis y su base es la función que restringe la forma, describiendo la forma hay que considerar que debe estar orientada o por lo menos restringida por la función. Por otro lado, la función es sugerida para la forma. Ante esto es importante destacar que la visualización de información tiene que intervenir en el paso de datos a

información, facilitando la construcción de conocimiento, revelando los patrones que subyacen a los datos necesarios para el diseño. (Liu et al., 2023; Siyanbola et al., 2023).

Para Al-Sharaa et al. (2022) manifiesta que dentro de los procesos de diseño existe un término denominado cristalización de información. Lo que revela el proceso de la digestión de información, permitiendo que la mejora de la forma en la que se obtiene la información de los datos sea más idónea; considerando que la misma cuenta con 5 fases, siendo la primera la recolección de información, luego se da la búsqueda de un esquema de representación como atributos o variables de la información, para luego continuar con la instalación del esquema con datos que construye el esquema con una base a la fase anterior, que permita la resolución del problema con las conclusiones, para que finalmente se dé el empaquetado en forma de acción o comunicación que se refiere a las decisiones tomadas a partir de los resultados del esquema planteado.

Los autores explican que un error mínimo como un pictograma confuso o un contraste insuficiente puede cambiar la percepción en la comprensión del mensaje, lo que evidencia que la señalética debe diseñarse bajo principios semióticos precisos definidos en el manual institucional.

Hay que mencionar que la Señalización es un sistema que determina conductas, y la Señalética es un sistema optativo de acciones, que se relacionan con las necesidades de cada persona; de igual forma, otra característica de la Señalización hace referencia a las que se encuentran en su alrededor, mientras que la Señalética se rige a las características del lugar en el que se aplique. Por todos estos motivos se deja en claro la especificidad y el alcance de la Señalética, constituyendo programas de señales que requieren un diseño exclusivo para cada caso específico.

1.8. Pictogramas y comprensión visual

Los pictogramas son representaciones gráficas que permiten comunicar información mediante imágenes simplificadas. Su aplicación dentro de sistemas señaléticos facilita la

transmisión de mensajes cuando se requiere rapidez de interpretación. Resumiendo, hay que manifestar que el pictograma es considerado como un signo icónico que trasmite una situación visual sencilla, dando la percepción de un significado con claridad y simplicidad, que va más allá de las fronteras lingüísticas, culturales o cognitivas (Leavy, 2023).

El desarrollo del lenguaje deficiente es un problema que conlleva a buscar e implementar técnicas, dentro de las cuales están los pictogramas, caracterizados por ser imágenes llanas sobre acciones, cosas o ideas, que no contienen texto, permitiendo enriquecer el aprendizaje de un lenguaje verbal. Siendo esta herramienta muy útil sobre todo para los niños que tienen retrasos en el desarrollo o complicaciones en el lenguaje; ya que le permiten expresar sus deseos, necesidades y emociones de forma efectiva (Kramer, 2023).

Los pictogramas han sido considerados como un medio para instruir, mejorar aprendizajes, generar conceptos, lo que los han convertidos en algo común en diversas ubicaciones; los mismo que estimulan la parte cognitiva de los individuos, permitiendo que a través de las imágenes lleguen a nuevos conocimientos. Los pictogramas se destacan por su simplicidad, legibilidad, comprensión y referencialidad. La simplicidad se refiere a la creación de recursos básicos como material educativo. La legibilidad está determinada en el dibujo que tienen que ser preciso y claro, lo que facilita la identificación del mensaje que se quiere trasmitir. La referencialidad permite asegurar que el gráfico sea específico en lo relacionado a la información que se quiere dar a conocer; finamente, la comprensión es realmente fundamental, sobre todo para el trabajo con niños, pues necesitan una representación fácil de entender y evidente (Kramer, 2023; Siyanbola et al., 2023).

1.8.1. Pictogramas desde una perspectiva educativa

Cantó et al. (2022) y Zielinska (2019) están de acuerdo en que la versatilidad de los pictogramas como un recurso educativo, radica en el hecho de que los elementos visuales, deben ser claros al momento de representar los conceptos con imágenes simples, que estimulen la comunicación y comprensión. En lo relacionado a lo del ámbito lingüístico,

permite el desarrollo del vocabulario asociándolo las imágenes con palabras. De igual forma, promueven la narración de experiencias y la expresión oral. En lo relacionado a lo social, fomentan el trabajo colaborativo, la interacción y a seguir instrucciones visuales (Marston et al., 2022; ISO 21542:2021).

Considerando el punto de vista del educador, este recurso es útil en el momento de querer elaborar material sobre temáticas concretas, cuento, planificación y anticipación de salidas afuera del centro y que permita la organización de la agenda del día. Los escenarios de uso de los pictogramas se abordan desde dos puntos de vista diferentes. Al analizarlo desde el punto de vista de los estudiantes, se puede usar como herramienta en los casos en los que se trabaja la escritura y la lectura. Un ejemplo, es cuando los estudiantes pueden usarla para narrar lo que han hecho en su día, transmitiendo estados de ánimo, expresar recados, entre otros. (Kramer, 2023; Ferreira et al., 2023).

Considerando los pictogramas desde el diseño gráfico, ofrecen un espacio expresivo y creativo, aumentando las oportunidades de mejora de las habilidades de comunicación y lecto-escritura, desarrollando por ende el lenguaje. Esto demuestra la importancia en el apoyo pedagógico y de la adaptabilidad, para maximizar el potencial señalético existente en los pictogramas (Sakabe & Kosaka, 2023).

En la vida cotidiana las personas, realizan desplazamientos entre los diferentes lugares con objetivos diversos y, que se rigen por los siguientes aspectos; “dónde se está”, “cómo desplazarse entre ambos puntos” y “dónde se quiere ir”. Estas acciones mentales y de movilidad, deben ser eficientes y seguras para evitar incidencias, es ahí donde ingresan los famosos pictogramas para convertirse en una gran herramienta para la movilidad, con el diseño de señaléticas sencillas y es fácil de orientarse (Ferreira et al., 2023).

La definición de pictogramas se introduce para todos los individuos, cuando supone toda una declaración de propósitos, dando la demostración de un paradigma a la hora de abordar el diseño de esta herramienta de comunicación. Los pictogramas para todos los usuarios no son solamente una respuesta formal de información, de forma original y de

forma estilizada, son recursos didácticos gráficos que hacen posible identificar los usos de espacios para el conjunto de sus individuos. Es así, que han de ser claramente comprendidos y percibidos por el máximo posible de personas, también hay que considerar que es independiente de sus capacidades, basado en los criterios comprensivos y perceptivos guíen el proceso de diseño (Kosaka, 2023).

1.9. Principios de la accesibilidad visual

Hay que considerar que, un sistema comunicativo que facilite conseguir de una mejor forma la información y que sea de un acceso fácil a los distintos servicios y servicios con los que debe afrontarse en el ámbito que los rodea, cuando la accesibilidad no es imparcial para todos, provoca un muro importante de las funciones que son básicas de movilidad universal y orientación.

Las señales son herramientas fundamentales en la comunicación visual permitiendo transmitir información de una forma eficiente y clara, guiando las decisiones y acciones de los usuarios en distintos espacios para un mejor acceso.

1.9.1. Accesibilidad

Las exigencias actuales de accesibilidad obligan a adaptar entornos y edificaciones construidos para una buena movilidad de los usuarios, por lo que es un proceso complejo en referencia a aquellos donde el acceso se incorpora desde el principio del proyecto. Determinando en algunas ocasiones, circulaciones alternativas a los estándares.

La movilidad y accesibilidad humana se considerada fundamental para el desarrollo de una sociedad equilibrada, donde puedan todos los ciudadanos que la componen participar, sin abusos, con la misma cantidad de oportunidades y sin discriminación.

En estos casos se necesita guiar la movilidad de las personas con dificultad de desplazamiento hacia la ruta accesible que conecta accesos, circulaciones y destinos a través de una adecuada señalización. (Liu et al., 2023).

1.9.2. Legibilidad

La legibilidad usa imágenes para enriquecer y complementar el contenido de las señaléticas. Permitiendo representar visualmente personajes, eventos y conceptos clave de una forma memorable y atractiva. La legibilidad de los esquemas señaléticos es más interpretativa que las mismas fotografías, por lo que ofrecen una perspectiva única. Para ello emplean técnicas como la pintura, los gráficos digitales, la caricatura y el dibujo. Además de informar, las buenas ilustraciones que evocan emociones y captando la esencia de la historia. Lo que hacen que se constituyan en un elemento visual con mucho poder para atraer la atención del usuario (Marston et al., 2022; ISO, 2021).

1.9.3. Ergonomía visual

Este aspecto se enmarca en el diseño y organización de los espacios y señales de forma que su experiencia visual sea cómoda, los dispositivos sean lo más saludable posible. Es importante destacar también los aportes de la ergonomía visual a la legibilidad, usabilidad y accesibilidad de los sistemas señaléticos, ya que es una disciplina fundamental que estudia cómo es la interacción de los individuos con los elementos visuales en su entorno y como pueden afectar su eficiencia, confort y bienestar.

Finalmente, la evolución del diseño gráfico y de los sistemas de comunicación visual evidencia una transición desde propuestas centradas principalmente en aspectos estéticos hacia enfoques orientados a la experiencia del usuario y la accesibilidad universal. En la actualidad, la señalética constituye una disciplina que integra principios de diseño de información, comunicación visual y diseño inclusivo, que tiene el propósito definido para facilitar la orientación, mejorar la interacción de las personas con el entorno y optimizar la experiencia de uso en espacios institucionales y públicos (Kuleva & Tzvetkova, 2024).

1.9.4. Sistemas señaléticos inclusivos

Estas señaléticas tienen que ser muy adaptable a la diversidad de las necesidades de las personas con discapacidades, las cuales pueden ser dificultades auditivas, visuales, cognitivas o motrices. Para que sea efectivo el sistema señalético para que sea inclusivo

debe contener señales visuales, sonoras y táctiles, diseñadas específicamente para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder y comprender la información contenida en ellas. Es necesario destacar que, un esquema señalético accesible se basa en mensajes visuales, que pueden estar conformados de signos, símbolos e imágenes, así como, acompañarse de palabras y ser específicos. (Siyanbola et al., 2023).

Las señales tienen su importancia en su capacidad para organizar los comportamientos de las personas y el espacio, con lo cual se asegura que la información esencial se recibida de manera eficaz, lo que permite reducir riesgos y mejorar la experiencia en espacios privados o públicos. Demostrando que las señales no solo son herramientas de comunicación, sino también elementos esenciales para la inclusión, la seguridad y la eficiencia en distintos entornos (Elbardawil, 2022).

1.10. Evaluación de productos y sistemas de diseño

La evaluación de sistemas gráficos permite conocer si un diseño cumple con los objetivos comunicacionales planteados, el diseño debe ser evaluado considerando la respuesta del usuario y la eficacia del mensaje (Hu & Xu, 2023).

El diseño es parte de nuestra cotidianidad, ya que vivimos rodeados de un mar de productos inmateriales y materiales que son resultado de un proceso de diseño. Aun cuando dichos objetos tienen un fuerte impacto en el entorno ambiental, social e individual, no existen actualmente estrategias que permitan evaluar los productos de diseño de manera objetiva, integral y sistemática.

Al referirse todo al género discursivo de la evaluación permite evaluar efectividad, productividad y eficiencia del producto, lo que permite conocer si realmente el diseño cumplió con el objetivo para el cual fue creado. Como en todos los aspectos de la vida, realizar la evaluación de un producto y en este caso un diseño gráfico, es sumamente

importante, porque de esta forma se pueden hacer las correcciones necesarias, sino cumple con los fines para los cuales fue elaborado (Liu et al., 2023).

Al momento que se alcanza las metas para lo que fue creado, no solo se califica como lago de mercadotecnia, ni de manufactura, es valorar el diseño como parte de la orientación y funcionalidad del usuario para poder ubicarse, movilizarse y acceder a los servicios para los cuales está visitando la organización o institución. Al hablar del aspecto económico de la empresa y que se considere exitoso, tiene que medir la capacidad de identificación de las necesidades de los usuarios y de forma rápida crear productos que puedan satisfacer esos requerimientos de los individuos y que los mismos sean a costo bajo (Marston et al., 2022).

Norman (2013) fue quien da a conocer de forma más clara las bases del diseño que se centra en el usuario, y las investigaciones recientes ha complementado estos estudios como y establecen que la señalización quiere adaptarse al medio por la razón de que todo espacio de acción se da por una necesidad establecida; “se plantea como ejemplo, un museo puede ser fácil y simple de recorrer a los ojos del individuo o bien puede ser imposible de recorrer y oscuro”; por lo que es necesario considerar la opinión del usuario. Y el punto de vista del individuo sobre un lugar a señalizar. “Siendo indispensable definir o conocer el estilo arquitectónico en conjunto del lugar donde se va a ubicar la señalética, la identidad corporativa de la institución u organización y en el caso de museos es importante considerar el estilo museográfico, evaluando los espacios para poder obtener un producto con mayor efectividad” (Marston et al., 2022)

1.10.1. Usabilidad

En lo relacionado a la usabilidad, los estudios realizados dan a conocer que la claridad del mensaje escrito como gráfico es fundamental para tener una mejor comprensión. Así mismo destacan que los sistemas de señalización, son esenciales en la conformación de la imagen de una empresa o un lugar, contribuyendo a identificar las

corporaciones y sobrevivir en un mercado competitivo. “Como una extensión de su imagen pública, algunas instituciones y empresas utilizan la señalética interior para identificar los diferentes departamentos de atención al público” (Ding et al., 2023).

1.11. Indicadores para una evaluación técnica de señalética

La señalización incluye todos los elementos estructurados para ofrecer seguridad vial en las carreteras, proporcionando información y advertencias a conductores, peatones y demás usuarios de la vía sobre sus condiciones geométricas, el estado del pavimento, posibles inconvenientes o peligros presentes, áreas riesgosas, superficies deslizantes, además de restricciones, prohibiciones e instrucciones. Su objetivo es mantener seguros a quienes circulen por la carretera, para que lo hagan de manera segura y con el nivel de servicio requerido (Pala, 2022).

El proceso de evaluación técnica de la señalización vial implica la supervisión visual, la medición de parámetros físicos y un análisis que cumpla las normativas. Es esencial que se realicen auditorías periódicas a la infraestructura vial para garantizar su efectivo funcionamiento y prevenir los accidentes. “Los sistemas de señalización, son una parte esencial en la conformación de la imagen de una empresa, una organización y lugar, contribuyendo a identificar las necesidades de los usuarios, ayudándolas sobrevivir en un mercado y sociedad cada vez más competitivo” (Liu et al., 2023).

En lo relacionado de la comunicación visual el emisor es la imagen o gráfico utilizado. El mensaje es el significado es lo que porta la imagen y finalmente, el receptor es el individuo que completa la imagen en cuestión y obtiene indirectamente de ella un mensaje, que es lo que se evalúa que pueda dar la mejor forma que transmita la información, facilitando la ubicación y movilidad. “Mientras más sean las paráfrasis que se tenga de un gráfico, mayor es su potencialidad. Contrariamente, entre menos paráfrasis se obtengan del gráfico, menor será el potencial” (Al-Sharaa et al., 2022).

3. METODOLOGÍA

1.12. Enfoque y tipo de investigación

La investigación desarrollada está dada mediante un enfoque cualitativo, orientado al análisis de la eficacia comunicacional del manual de señalética de FASCA. De acuerdo con Mendoza (2024), es necesario comprender que los fenómenos que parten de las percepciones, experiencias e interpretaciones de los involucrados en su medio natural, son considerados como cualitativos. En este sentido, resultó pertinente para conocer la valoración que realizan los participantes sobre los elementos gráficos del manual.

El estudio que se realiza, usa una investigación aplicada, cuyo objetivo es generar el conocimiento que empieza con la aplicación directa y en un mediano plazo dentro de la sociedad o en cualquier otro ámbito de ejecución, la misma que permite presentar un gran valor agregado que se da porque el uso del conocimiento que proviene de una investigación básica (Lozada, 2021). Es así, que este tipo de investigación permitió obtener datos reales y fundamentados que sustenta el trabajo realizado.

De igual forma se basa en la investigación – acción, que se define como la indagación que es realizada por los docentes, que permiten mejorar sus acciones profesionales y que les facilita examinar su práctica en relación a los datos y el juicio crítico de otros individuos (Latorre, 2020). Ya que integra la acción en el desarrollo de la investigación, lo que da mayor validez al trabajo realizado, sustentando con bases firmes lo que se ha ejecutado con el manual de señalética en FASCA.

1.13. Unidades de análisis

Para efectos de este punto, es necesario tener claro que la unidad de análisis es el objeto o segmento específico que se estudia o examina en una investigación (Leavy, 2023); la conforman el personal que elaboró el manual de señalética, estudiantes y docentes de la carrera de Diseño Gráfico que poseen formación académica y criterios técnicos que favorecen una evaluación desde una perspectiva profesional y comunicacional.

El objeto de estudio fue el manual de señalética institucional, con el propósito de identificar sus debilidades, fortalezas y oportunidades para la mejora desde la comunicación y diseño. El carácter evaluativo de la investigación se fundamenta en la valoración sistemática del manual como producto gráfico.

La selección de participantes respondió al interés de obtener información especializada sobre la eficacia comunicacional del manual, más que a la representatividad estadística de una población, aspecto característico de las investigaciones cualitativas (Hernández, 2018). Es así, que los participantes del estudio correspondieron a una muestra no probabilística por conveniencia, integrada por personas del área del diseño gráfico.

En referencia a las personas que fueron seleccionados para el estudio, se lo hizo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando como criterios principales su afinidad al área y experiencia en la construcción de sistemas señaléticos. La muestra estuvo integrada por catorce participantes: por 4 estudiantes de los últimos niveles de formación, 5 docentes y 5 profesionales en el área de Diseño Gráfico, quienes contaban con conocimientos suficientes para valorar técnicamente los elementos gráficos del manual de señalética.

1.14. Técnicas e instrumentos de investigación

Según Creswell y Poth (2024), la entrevista estructurada constituye una estrategia eficaz para la recolección de información en investigaciones cualitativas, pues permite que las preguntas sean combinadas con anticipación que se definen con la probabilidad de profundizar en las respuestas de los individuos seleccionados para conformar la muestra. En concordancia con este enfoque, la técnica empleada fue la entrevista estructurada, por considerarse adecuada para explorar las percepciones y criterios de los participantes respecto a la eficacia comunicacional del manual de señalética institucional.

Para la recolección de datos se empleó el instrumento de una guía de entrevista estructurada en dimensiones relacionadas con la identidad institucional, el diseño visual, la legibilidad, la comprensión, la funcionalidad, la accesibilidad y la viabilidad técnica,

facilitando recoger apreciaciones y valoraciones fundamentadas sobre los elementos gráficos y comunicacionales del manual. Previamente a su aplicación, la guía fue sometida a un proceso de validación mediante juicio de expertos.

Complementariamente a la entrevista, se realizó una observación directa para determinar mediante una ficha de observación las características visuales para realizar el primer diagnóstico al Manual de Señalética Institucional FASCA.

1.15. Técnicas de análisis de datos

El análisis de la información es esencial dentro del proceso de investigación, ya que, permite examinar, organizar e interpretar los datos obtenidos, generando hallazgos coherentes y fundamentados. De acuerdo con Miles, Huberman y Saldaña (2020), el análisis de datos comprende un conjunto de procedimientos sistemáticos orientados a identificar patrones, categorías y relaciones significativas que faciliten la comprensión del fenómeno estudiado.

La interpretación de la información obtenida mediante el análisis de contenido temático, que permite la identificar patrones, categorías y relaciones entre las opiniones expresadas por los participantes, elaborando matrices de análisis organizadas de acuerdo con las dimensiones establecidas en el instrumento: identidad institucional, diseño visual, legibilidad, comprensión, funcionalidad, accesibilidad y viabilidad técnica, detectando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

4. RESULTADOS

1.16. Resultado 1 – Diagnóstico de aspectos normativos y funcionales

Para cumplimiento de los objetivos que se plantearon en la presente investigación, se procede realizar un diagnóstico visual del Manual de Señalética Institucional de FASCA, mediante una ficha de observación, para evaluar los aspectos normativos y funcionales de su contenido, con el fin de identificar sus debilidades, fortalezas y oportunidades visuales de mejora.

Para ello, se aplicó una entrevista semiestructurada a una muestra, que fue seleccionada de manera no probabilística por conveniencia integrada por 4 estudiantes, 5 profesionales y 5 docentes del área de Diseño Gráfico. Los cuales valoraron diversos criterios que se relacionan con la identidad institucional, comprensión, el diseño, visual, la legibilidad, la funcionalidad y la accesibilidad, inclusión, orientación y la viabilidad técnica del manual.

Los resultados obtenidos fueron organizados y sistematizados para su procesamiento y análisis. Es así como, se procedió al análisis e interpretación de acuerdo con cada criterio evaluado, permitiendo realizar una descripción de las respuestas en función de los objetivos elaborados para esta investigación; lo que facilitó la identificación de debilidades, fortalezas y oportunidades, para mejorar el manual de señalética institucional.

El manual analizado contempla componentes relacionados con la identidad visual institucional, los criterios de diseño, la clasificación de la señalética, la rotulación de espacios, las aplicaciones gráficas y las especificaciones técnicas para su implementación. A partir de estos componentes se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los criterios evaluados.

1.16.1. Criterio: Identidad Institucional

El criterio de identidad institucional se enfoca en evaluar que los elementos visuales utilizados en la señalética se encuentren alienados a la imagen institucional de FASCA. De

las preguntas planteadas la mayoría de los evaluadores consideran que la propuesta del manual mantiene coherencia con la identidad visual y cromática de la fundación. Esto refleja fácilmente pueden reconocerse ciertos elementos visuales que permiten asociar la identidad la fundación en sus procesos de construcción. Sin embargo, existen debilidades en ciertos pictogramas que sugieren necesitan ser construidos bajo lineamientos morfológicos.

Tabla 1. Matriz de análisis - Identidad institucional

Fortalezas	Debilidades
Coherencia visual con la imagen corporativa. Uso adecuado de colores y tipografía institucional.	Los elementos gráficos no fortalecen completamente el reconocimiento institucional. Algunos participantes perciben inconsistencias en los pictogramas.

Elaboración: Investigadores

Si bien es cierto, la propuesta mantiene una adecuada relación con la identidad visual de FASCA, es necesario fortalecer la coherencia de los elementos gráficos para consolidar el reconocimiento institucional. Por lo que se propone unificar el estilo gráfico de los pictogramas para fortalecer la identidad institucional y el reconocimiento visual del sistema iconográfico.

1.16.2. Criterio: Diseño Visual

Mediante el segundo criterio se analiza la calidad estética y gráfica del sistema de señalización. Los participantes perciben que la propuesta presenta una composición visual equilibrada y una adecuada relación entre textos, colores y símbolos. Se reconoce una imagen gráfica atractiva y una sensación general de uniformidad en el sistema; sin embargo, se identifican diferencias en el estilo de algunos pictogramas, especialmente en trazos, rellenos y proporciones, lo que reduce la coherencia visual integral.

Tabla 2. Matriz de análisis - diseño visual

Fortalezas	Debilidades
Apariencia visual atractiva y composición equilibrada. Uniformidad general del sistema.	Diferencias en el estilo de los pictogramas, variaciones en trazos, rellenos y proporciones.

Elaboración: Investigadores

Se concluye que el diseño visual del MSIF presenta una propuesta estética adecuada; no obstante, la falta de uniformidad en algunos elementos gráficos afecta la coherencia visual del sistema. Se recomienda desarrollar un sistema gráfico unificado para todos los pictogramas, manteniendo criterios de diseño homogéneos que fortalezcan la consistencia visual del manual.

1.16.3. Criterio: Legibilidad y comprensión

El presente criterio se enfoca en verificar la facilidad de lectura e interpretación de las señaléticas del manual. De acuerdo con la información obtenida, el resultado del manual es percibido de manera clara y comprensible. Los participantes destacan una adecuada jerarquía visual y facilidad de lectura; sin embargo, algunos consideran que los contrastes cromáticos y tamaños tipográficos podrían optimizarse para mejorar la visibilidad en diferentes condiciones de observación.

Tabla 3. Matriz de análisis - Legibilidad y Comprensión

Fortalezas	Debilidades
Buena lectura de los textos, adecuada jerarquía visual y comprensión general de la información.	Algunos participantes consideran insuficiente el contraste entre ciertos colores y elementos gráficos.

Elaboración: Investigadores

La señalética facilita la comprensión de la información descrita en el manual; sin embargo, se requieren de ajustes en contraste y visibilidad pueden incrementar su efectividad comunicacional. Se recomienda mejorar los contrastes cromáticos y revisar los tamaños tipográficos considerando diferentes distancias de observación.

1.16.4. Criterio: Funcionalidad y Orientación

Mediante la evaluación de la funcionalidad y orientación del MSIF, este criterio determina si la señalética cumple su función de guía. De las respuestas obtenidas, se afirma que los usuarios consideran que las señales permiten orientarse adecuadamente dentro de los espacios institucionales y contribuyen a una mejor experiencia de

desplazamiento. No obstante, se identifican pictogramas con similitudes visuales que podrían generar confusión en determinados recorridos.

Tabla 4. Matriz de análisis - Legibilidad y Comprensión

Fortalezas	Debilidades
Facilita la ubicación de espacios y mejora la experiencia de desplazamiento.	Algunos pictogramas presentan similitudes que podrían generar confusión en la orientación.

Elaboración: Investigadores

El sistema cumple satisfactoriamente su función orientadora, aunque algunos símbolos requieren ajustes para evitar interpretaciones erróneas. Se recomienda rediseñar los pictogramas ambiguos y reforzar la diferenciación visual entre áreas con funciones distintas.

1.16.5. Criterio: Accesibilidad e Inclusión

De las respuestas obtenidas es posible valorar el nivel de cumplimiento de criterios universales de accesibilidad utilizados en las especificaciones del MSIF. Este criterio presenta la valoración más baja entre los evaluados. Aunque los pictogramas resultan comprensibles para una gran parte de los usuarios, se evidencia una limitada incorporación de criterios de accesibilidad universal y de recursos orientados a personas con discapacidad visual u otras necesidades especiales.

Tabla 5. Matriz de análisis

Fortalezas	Debilidades
Los pictogramas son comprensibles para una gran parte de los usuarios.	Ausencia de criterios claros de accesibilidad universal. No se contemplan soluciones para personas con discapacidad visual u otras necesidades especiales.

Elaboración: Investigadores

La accesibilidad constituye la principal oportunidad de mejora del manual debido a la limitada incorporación de criterios inclusivos. Se recomienda integrar lineamientos de

accesibilidad universal como señalización táctil, braille, contrastes normativos y otros recursos inclusivos que permitan atender a usuarios con diferentes capacidades.

1.16.6. Criterio: Viabilidad Técnica

El quinto criterio permite evaluar si los aspectos de implementación se especifican de manera clara y concreta en el manual. La propuesta es percibida por los evaluadores como técnicamente viable y funcional para su implementación. Los participantes muestran una valoración positiva respecto a los materiales y costos; sin embargo, consideran necesario ampliar el nivel de detalle de las especificaciones técnicas para facilitar su ejecución.

Tabla 6. Matriz de análisis

Fortalezas	Debilidades
Los materiales y la implementación son considerados viables. Existe percepción positiva sobre la funcionalidad y costos.	Falta mayor detalle en especificaciones técnicas, dimensiones, materiales, sistemas de instalación y criterios de fabricación.

Elaboración: Investigadores

La propuesta presenta una alta viabilidad de implementación, aunque requiere fortalecer su documentación técnica para garantizar una correcta ejecución. Es necesario incorporar fichas técnicas completas que contengan materiales, medidas, alturas de instalación, normativas aplicables y sistemas de fijación.

Finalmente se concluye que el diagnóstico evidencia que el MSIF posee una valoración favorable en términos de identidad institucional, diseño visual, legibilidad y comprensión, funcionalidad y orientación, accesibilidad e inclusión y viabilidad técnica. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la uniformidad de los pictogramas, el fortalecimiento de la accesibilidad universal y la ampliación de las especificaciones técnicas del manual. Esta información es de gran importancia para el proceso investigativo, ya que los resultados permitirán la implementación de estos cambios focalizados por criterios, permitiendo estructurar de mejor manera la propuesta del MSIF.

1.17. Resultado 2. Propuesta de mejora

Luego del diagnóstico del Manual de Señalética Institucional de FASCA y los resultados obtenidos, en el cual, se identificaron fortalezas y debilidades relacionadas con la identidad institucional, el diseño visual, la legibilidad y comprensión, la funcionalidad y orientación, la accesibilidad e inclusión y la viabilidad técnica. Los hallazgos permitieron establecer los aspectos que requieren y necesitan hacer ajustes para fortalecer la eficacia comunicacional y funcional del sistema de señalética.

Por lo que, en base de los resultados obtenidos, se desarrolló una propuesta de mejora para el Manual de Señalética Institucional de FASCA, orientada a responder a las necesidades identificadas durante el diagnóstico. Por ello, las modificaciones se plantearon manteniendo los elementos que facilitan reconocer la identidad visual de la institución y fortaleciendo aquellos componentes que presentaron inconsistencias o limitaciones para una mejor movilización y ubicación en la institución.

En lo relacionado a la propuesta se da a conocer que se estructuró considerando cinco aspectos principales: fortalecimiento de la legibilidad y comprensión, unificación del sistema gráfico de pictogramas, mejora de la funcionalidad, incorporación de criterios de accesibilidad e inclusión y orientación y ampliación de las especificaciones técnicas para su implementación en FASCA.

1.17.1. Unificación del sistema gráfico de pictogramas

Entre los hallazgos identificados durante el diagnóstico, uno de los principales corresponde a las diferencias existentes entre algunos pictogramas del manual, relacionadas principalmente con los trazos, proporciones, rellenos y formas de representación, situación que afecta la percepción de unidad dentro del sistema de señalización.

Es así, que, dando respuesta a esta problemática, se planteó la revisión y unificación de los pictogramas que conforman el sistema señalético institucional, estableciendo criterios gráficos comunes relacionados con el grosor de los trazos, proporciones, formas, escalas, composición y relación entre figura y fondo.

Figura 2. Propuesta de unificación del sistema gráfico.



Fuente: Manual de Señalética Institucional FASCA

Esta propuesta quiere lograr que los pictogramas mantengan una misma lógica visual y sean reconocidos como elementos pertenecientes a un único sistema que facilite la comunicación visual. De esta manera, con ello, se pretende fortalecer la coherencia visual del manual, favoreciendo el reconocimiento de las señales dentro de los espacios institucionales.

1.17.2. Fortalecimiento del diseño visual

Los resultados del diagnóstico evidenciaron que el manual presenta una propuesta visual generalmente atractiva y equilibrada; sin embargo, se identificaron diferencias en el tratamiento gráfico de algunos elementos.

Figura 1. Comparación de pictogramas antes y después de la propuesta de mejora.



Fuente: Manual de Señalética Institucional FASCA

En respuesta a este hallazgo, se realizó una revisión de los componentes visuales que conforman las señales, procurando mantener criterios homogéneos en la construcción de los pictogramas, distribución de los elementos, proporciones y composición gráfica.
La propuesta busca conservar los elementos visuales relacionados con la identidad de FASCA y, al mismo tiempo, establecer una mayor uniformidad entre las diferentes señales. Con ello se pretende fortalecer la consistencia visual del sistema y evitar que las diferencias gráficas generen una percepción fragmentada de la señalética institucional.

1.17.3. Incorporación de criterios de accesibilidad e inclusión

Uno de los aspectos principales en la movilización dentro de los diferentes espacios es la accesibilidad e inclusión, los mismos que son susceptibles de mejora identificados durante el diagnóstico en FASCA. Ya que, los resultados evidenciaron una limitada incorporación de recursos destinados a usuarios con necesidades diferentes, particularmente en relación con personas con discapacidad visual.

Es así, que, como respuesta a esta situación, la propuesta contempla la incorporación de criterios de accesibilidad aplicables al sistema de señalética institucional. Los aspectos que se han considerado son el fortalecimiento del contraste visual, la diferenciación de los elementos gráficos, la legibilidad de los textos y la posibilidad de incorporar recursos táctiles y braille en las señales que, de acuerdo con las características de los espacios y las necesidades de los usuarios, lo requieran para movilizarse de una mejor forma dentro de la institución y así poder ubicarse más rápido hacia donde se dirigen. La incorporación de estos elementos tiene como finalidad favorecer un sistema de señalización más inclusivo y hacer más fácil el acceso a la información por parte de los individuos que presentan capacidades diferentes.

1.17.4. Ampliación de las especificaciones técnicas

Según el diagnóstico realizado, evidencia que el manual presenta condiciones favorables de viabilidad técnica; pero, los participantes señalaron la que existe la necesidad de ampliar la información relacionada con la fabricación e instalación de las señales.

Es así, que, en función de este resultado, se propuso complementar las especificaciones técnicas del manual mediante información relacionada con dimensiones, sistemas de fijación, materiales, ubicación, características de fabricación y altura de instalación, de acuerdo con las necesidades de cada tipo de señal.

Por lo que, la incorporación de estos elementos plantea facilitar la correcta aplicación del sistema, disminuyendo posibles interpretaciones durante los procesos de producción e instalación. Con esto, se pretende garantizar una mayor uniformidad entre las señales implementadas en los diferentes espacios de FASCA.

Tabla 7. Ficha técnica propuesta para la implementación de la señalética.

Tipografía	**Montserrat Bold (p. 18)**
Código cromático	Amarillo: #FFDB0D (pp. 16-17) Gris oscuro: #40424ª Gris medio: #52595C
Medida base de la señalética interior	7 × 2 cm (ancho × alto), según el Manual de Señalética Institucional de FASCA (p. 19).
Cuadrícula de pictogramas	4 × 4 cm (p. 14)
Materiales	PVC y acrílico (interiores), aluminio y tubo galvanizado (exteriores), estructura metálica para rótulos.
Bloques del sistema	Emmet Dalton, áreas A, B, C, D y Exteriores.

Elaboración: Investigadores

1.17.5. Síntesis de la propuesta de mejora

Los cambios planteados fueron establecidos directamente a partir de las debilidades identificadas en el diagnóstico inicial. La propuesta no pretende modificar la identidad institucional de FASCA, sino fortalecer los elementos que conforman su sistema de señalética para mejorar su eficacia comunicacional, funcional y visual.

Tabla 8. Síntesis de las mejoras propuestas

Criterio Evaluado	**Hallazgos**	**Propuesta de Mejora**	**Finalidad**
Identidad Institucional	Inconsistencias en algunos pictogramas	Unificación del sistema iconográfico	Fortalecer la identidad visual
Diseño Visual	Diferencias en trazos, rellenos y proporciones	Establecimiento de criterios gráficos homogéneos	Mejorar la coherencia visual

Legibilidad y Comprensión	Contrastes y tamaños tipográficos susceptibles de mejora	Revisión cromática y tipográfica	Facilitar la lectura y comprensión
Funcionalidad y Orientación	Similitud entre algunos pictogramas	Diferenciación de símbolos	Evitar confusiones
Accesibilidad e Inclusión	Limitada incorporación de criterios inclusivos	Incorporación de criterios de accesibilidad y recursos táctiles cuando corresponda	Favorecer la inclusión
Viabilidad Técnica	Insuficiente detalle de implementación	Ampliación de fichas y especificaciones técnicas	Facilitar la fabricación e instalación

Elaboración: Investigadores

Para cumplimiento de este resultado se presentan las mejoras implementadas en el Manual de Señalética Institucional de FASCA, en el siguiente código QR que contienen el enlace para visualización del manual completo.

Figura 4. Código QR – Manual de Señalética Institucional FASCA

Enlace de descarga: https://pucesd-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/kssaltos_pucesd_edu_ec/IgDDHCf_t6raRqntKk73dPdqAQ2ZpBYfl40pSQE6dlLCr-4?e=ips6Pe

Se concluye con la propuesta de mejora, misma que responde a los principales inconvenientes encontrados durante el diagnóstico del Manual de Señalética Institucional de FASCA. Las modificaciones planteadas se orientan a el fortalecimiento de la coherencia visual, la orientación, la legibilidad, la accesibilidad y la viabilidad técnica del sistema, manteniendo los elementos necesarios que permiten identificar a la institución y una adecuada movilidad dentro de la misma.

1.18. Resultado 3. Validación de la propuesta de mejora mediante Focus Group

Para poder obtener una mejor referencia de la propuesta desarrollada que parte de los resultados obtenidos en el diagnóstico del Manual de Señalética Institucional de FASCA, se aplicó su validación mediante un focus group con participantes relacionados con el área de Diseño Gráfico, cuya versión y apreciación en importante para la calidad de las mejoras realizadas.

Teniendo como como propósito esta actividad, conocer la percepción de los participantes respecto a las modificaciones realizadas al manual, que permitan determinar si estas contribuyen al mejoramiento de la eficacia funcional, comunicacional y visual del sistema de señalética en FASCA.

Para el inicio de esta actividad se presentó la propuesta de mejora, incluyendo los cambios efectuados en composición visual, los pictogramas, legibilidad, orientación, accesibilidad y especificaciones técnicas. Posteriormente, se generó un espacio de análisis y discusión en el que los participantes expresaron sus opiniones, observaciones y recomendaciones.

1.18.1. Desarrollo del Focus Group

El desarrollo del *focus group* se realizó mediante una reunión y una guía de preguntas estructuradas calificables en Escala de Likert de acuerdo con los criterios utilizados en el diagnóstico inicial; lo que, permitió presentar a los participantes los principales cambios realizados, para que puedan establecer una comparación entre la propuesta mejorada y la original.

Abordando los siguientes criterios durante la sesión:

- Identidad institucional
- Diseño visual.
- Legibilidad y comprensión
- Funcionalidad y orientación
- Accesibilidad e inclusión
- Viabilidad técnica

Cuando se aplicó *focus group*, permitió obtener información cualitativa sobre la percepción de los participantes respecto a las modificaciones realizadas y así se pudo conocer sus recomendaciones para el fortalecimiento de la propuesta.

Durante el *focus group* se obtuvieron apreciaciones que fueron organizadas y sistematizadas de acuerdo con los criterios establecidos para el estudio investigativo realizado. Este análisis permitió identificar los aspectos de la propuesta que tuvieron mayor aceptación y aquellos que necesitan observaciones o ajustes adicionales para que sean mejor al momento de su aplicación.

5. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en el diagnóstico del Manual de Señalética Institucional de FASCA, en lo relacionado al primer resultado, se identificaron debilidades y fortalezas, considerando seis criterios: identidad institucional, diseño visual, legibilidad y comprensión, funcionalidad y orientación, accesibilidad e inclusión y viabilidad técnica; los mismos, que evidenciaron que el manual constituye una herramienta funcional para la comunicación y orientación dentro de la institución, aunque requiere ajustes específicos para fortalecer su coherencia visual, accesibilidad y aplicación técnica. La discusión se desarrolla de acuerdo con el orden de los resultados obtenidos.

En relación con la identidad institucional, los participantes reconocieron una correspondencia favorable entre los elementos visuales de la señalética y la identidad de FASCA, especialmente en el uso de colores y tipografía institucional. Este resultado guarda relación con Costa (2022), quien plantea que la señalética corporativa forma parte de los sistemas de comunicación visual de una organización y debe mantener una relación coherente con su identidad. Sin embargo, las inconsistencias detectadas en algunos pictogramas evidencian que mantener los colores y tipografías institucionales no es suficiente para garantizar la unidad visual del sistema. Por ello, la propuesta de unificación de los pictogramas constituye una respuesta directa al diagnóstico realizado.

Considerando la relación con la funcionalidad y orientación, en el Manual de Señalética Institucional FASCA se evidencia que el sistema facilita la ubicación de los espacios institucionales, aunque algunos pictogramas presentan similitudes que podrían generar confusión. Este resultado coincide con Al-Sharaa et al. (2022), quienes destacan la influencia de las características visuales y la ubicación de las señales en el desempeño de los usuarios durante los procesos de orientación. Asimismo, Hu y Xu (2023) evidencian que el diseño de los sistemas de señalización influye en el desempeño del wayfinding. En consecuencia, la diferenciación de pictogramas identificada como necesidad de mejora

resulta pertinente para reducir posibles ambigüedades y fortalecer la función orientadora del sistema.

Respecto a la viabilidad técnica del manual, los resultados del focus group coinciden que el sistema señalético propuesto presenta condiciones visuales favorables para su implementación, aunque señalaron la necesidad de ampliar las especificaciones relacionadas con dimensiones, materiales, instalación y fabricación, de modo que estos aspectos técnicos sean una guía para entendidos en el área como para los usuarios del manual. El ejercicio de validación realizado se alinea a la teoría de Hu & Xu, (2023), donde mencionan que la evaluación de sistemas gráficos permite conocer si un diseño cumple con los objetivos comunicacionales planteados.

Como reflexión a este tercer objetivo, los resultados de la validación también encuentran respaldo en las afirmaciones de Elbardawil (2022), quien sostiene que las señales no solo son herramientas de comunicación, sino también elementos esenciales para la inclusión, la seguridad y la eficiencia en distintos entornos. Por lo que el Manual de Señalética Institucional de FASCA, cumple con un alto componente de valor a través de la inclusión de sugerencias de accesibilidad pensado en personas con capacidades especiales.

En cuanto al contraste con los antecedentes, los resultados obtenidos confirman los planteamientos de Costa (2022), Al-Sharaa et al. (2022), Hu y Xu (2023) y Elbardawil (2022), respecto a la importancia de la coherencia visual, la funcionalidad, la orientación y la accesibilidad en los sistemas de señalética. Asimismo, amplían estos aportes al identificar necesidades específicas de mejora en el Manual de Señalética Institucional de FASCA, particularmente en la uniformidad de los pictogramas y en el nivel de detalle de las especificaciones técnicas. No obstante, el estudio presentó limitaciones relacionadas con el alcance del proceso de validación y las dificultades de acceso a determinados espacios institucionales, lo que restringió la posibilidad de comprobar directamente el funcionamiento de la señalética en su entorno real.

Por esta razón, los resultados deben interpretarse en función del diagnóstico y la valoración profesional realizados, sin asumir que las mejoras propuestas han sido verificadas mediante su implementación. Como futuras líneas de investigación, se recomienda evaluar el manual corregido mediante pruebas de comprensión y orientación con usuarios reales, analizar su aplicación en los espacios físicos de FASCA y profundizar en criterios de accesibilidad universal e inclusión, con el propósito de determinar su efectividad y establecer oportunidades de mejora continua.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.19. Conclusiones

La evaluación realizada al Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas – FASCA, permitió determinar que el sistema señalético contiene aspectos normativos y funcionales favorables; pero también posee aspectos susceptibles de mejora como la uniformidad de algunos pictogramas, criterios de accesibilidad e inclusión, necesarios para una señalética adecuada en una institución. Lo que permite determinar que es necesario hacer la mejora al manual y con ello brindar una mejor apreciación de la señalética utilizada.

En lo relacionado a los resultados de la implementación de mejoras propuestas en el Manual de Señalética Institucional a los aspectos normativos y funcionales, se concluye que este tiene componentes necesarios para la estructura del sistema de señalética institucional, ya que permitió fortalecer la construcción homogénea de pictogramas, cromática y composición.

Para finalizar, se destaca la importancia de incluir al sistema de señalización recomendaciones técnicas específicas, que faciliten la instalación y que estas consideren acciones inclusivas para cumplir con el objetivo de orientar, informar y guiar a todos los usuarios de la Fundación de Acción Social Cáritas – FASCA.

1.20. Recomendaciones

Con las conclusiones establecidas se proponen las siguientes sugerencias que promueven el uso responsable del manual:

Diagnosticar las necesidades de la Fundación de Acción Social Cáritas – FASCA, con respecto a actualización de lugares, de modo que puedan identificarse posibles cambios a futuro, con respecto a mapeo de oficinas, áreas e ingresos. Y la señalética implementada sea coherente con los criterios de orientación.

Considerar los cambios indicados en esta investigación para fortalecer la eficiencia en la comunicación visual del sistema señalético, y garantizar así una mejor accesibilidad, direccionalidad e inclusión dentro de los espacios institucionales, con una unificación del sistema gráfico alineado a la identidad visual de Fundación de Acción Social Cáritas – FASCA.

Finalmente se sugiere incorporar las mejoras realizadas al manual de una forma sistemática para fortalecer los criterios de inclusión y accesibilidad; sobre todo, los que están orientados a facilitar información a los usuarios con necesidades específicas; considerando la diferenciación de elementos gráficos, contrastes adecuados y señalización táctil y braille, que es de vital importancia en estos casos para el desplazamiento de las personas con discapacidades relacionadas con la visión.

7. REFERENCIAS

Al-Sharaa, A. (2022). Assessment of wayfinding performance in complex healthcare facilities: A conceptual framework. Sustainability, 14(24), 16581. https://doi.org/10.3390/su142416581

Al-Sharaa, M., Al-Hyari, K., & Alnsour, J. (2022). The impact of signage location and visual characteristics on users' wayfinding performance in public buildings. Journal of Asian Architecture and Building Engineering, 21(6), 2520–2535. https://doi.org/10.1080/13467581.2021.1963516

Bravo, J. E. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia.

Bryman, A. (2021). Challenges in Defining Units of Analysis in Social Research.Journal of Social Research Methodology.

Cantó, L. (2022). A holistic evaluation of hospital wayfinding for the visually impaired. Journal of Environmental Psychology, 83, 101873. https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2022.101873

Chaves, N. (2008). La imagen corporativa: Teoría y práctica de la identificación institucional (3.ª ed.). Editorial Gustavo Gili.

Chen. (2023). Testing the effectiveness of wayfinding safety signage in T-shaped corridors based on eye-tracking data. Safety Science, 164, 106181. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106181

Costa, J. (2022). Señalética corporativa. Editorial Trillas.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (5th ed.). SAGE Publications.

DeCuir-Gunby, J. & Schutz, P. (2021). Advancing Conceptualization in Qualitative Research. Qualitative Inquiry.

Díaz. (2021), Evaluación y mejora de los estudios de doctorado, en Revista de Educación, núm. 352, pp. 569-581.

Ding et al. (2023). Test the effectiveness of building safety guidance signs in a T-junction corridor based on eye movement data. Journal of Safety Science and Resilience, 4(2), 123–129. https://doi.org/10.1016/j.jnlssr.2022.11.001

Ding, Y. (2023). Testing the effectiveness of wayfinding safety signage in T-shaped corridors based on eye-tracking data. Safety Science, 164, 106181.

Elbardawil, S. (2022). Legibility research of highway signage typefaces: A critical review and a potential design-centred approach. The Design Journal, 25(1), 86–103. https://doi.org/10.1080/14606925.2021.2004716

Ferreira et al. (2023). Comprehensibility of South African pictograms by sub-Saharan African prospective-users. Patient Education and Counseling, 115, 107930. https://doi.org/10.1016/j.pec.2023.107930

Flick, U. (2022). Defining Units of Analysis in Qualitative Research. The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection

Hernández et. al. (2018). Metodología de la investigación*:* Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *McGraw-Hill Education*.

Hernández et. al. (2021). “Estrategia para la gestión de la comunicación institucional en función del desarrollo local” p. 155-178.

Higuera-Trujillo, J. L., Llinares, C., & Macagno, E. (2021). The cognitive-emotional design and study of architectural space: A scoping review of neuroarchitecture and its precursor approaches. Sensors, 21(6), 2193. https://doi.org/10.3390/s21062193

Hu, X., & Xu, L. (2023). How guidance signage design influences passengers' wayfinding performance in metro stations: A virtual reality experiment. Transportation Research Record, 2677(1), 1118–1129. https://doi.org/10.1177/03611981221103591

International Organization for Standardization. (2010). ISO 9186-1: Graphical symbols — Test methods for judged comprehensibility.

International Organization for Standardization. (2010). ISO 9241-210: Ergonomics of human-system interaction—Human-centred design for interactive systems. Geneva, Switzerland: ISO.

International Organization for Standardization. (2021). ISO 21542:2021. Building construction — Accessibility and usability of the built environment. ISO.

ISO. (2021). ISO 21542:2021 Building construction — Accessibility and usability of the built environment. International Organization for Standardization.

Kramer, P. (2023). Icono: A universal language that shows what it says. Frontiers in Psychology, 14, 1149381. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1149381

Kuleva, M., & Tzvetkova, S. (2024). Visual communication principles in information design and wayfinding systems. Information Design Journal, 29(1), 45–61.

Latorre, Antonio. (2021). La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa. Editorial Graó, de IRIF, S.L. Barcelona.

Ibardawil, S. (2022). Legibility research of highway signage typefaces: A critical review and a potential design-centred approach. The Design Journal, 25(1), 86–103. https://doi.org/10.1080/14606925.2021.2004716

Leavy, P. (2023). Conceptualization in Applied Social Science Research. Handbook of Applied Social Research.

Liu, X. (2023). Visual attention and information recognition in wayfinding signage: An eye-tracking study. International Journal of Industrial Ergonomics, 97, 103505. https://doi.org/10.1016/j.ergon.2023.103505

Liu, Y., Wang, Q., & Zhang, Y. (2023). An eye-tracking study on the influence of color and iconicity in emergency signage recognition. Building and Environment, 228, 109858. https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2022.109858

Lozada. (2021). Inves tigación Aplic ada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Centro de Investigación en Mecatrónica y Sistemas Interactivos, Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito. Ecuador.

Mariana, N., Diah, P., & Hidayat, A. (2021). The effectiveness of wayfinding system design in public health center: A case study in Indonesia. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 729 (1), 012104. https://doi.org/10.1088/1755-1315/729/1/012104

Marston, H. R., Genoe, R., Freeman, S., Kulczycki, C., & Musselwhite, C. (2022). Older adults' perceptions of inclusive wayfinding and accessible environments: A systematic review. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(6), 3375. https://doi.org/10.3390/ijerph19063375

Maxwell, J.A. (2021). Conceptualizing and Operationalizing Constructs for Mixed Methods Research. International Journal of Social Research Methodology.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative data analysis:nA methods sourcebook (4th ed.). SAGE Publications.

Park, S., & Kim, M. J. (2020). The effects of spatial configuration and signage on wayfinding in a virtual reality museum. International Journal of Human–Computer Interaction, 36(17), 1631–1643. https://doi.org/10.1080/10447318.2020.1770484

Rodríguez, I. R., et al. (2022). Proceso de evaluación de pictogramas: Catálogo de señalización accesible andaluz. Siglo Cero, 53(4).

Sakabe, T., & Kosaka, H. (2023). Attempt to develop analysis model of reader's pictogram understanding process. En AHFE International Conference on Cognitive Computing and Internet of Things (pp. 212–218). AHFE Open Access. https://doi.org/10.54941/ahfe1003298

Sampieri, R., et al. (2020) Metodología de la Investigación (5ª edición). México. Editorial Mc. Graw – Hill

Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). Research methods for business students (9th ed.). Pearson.

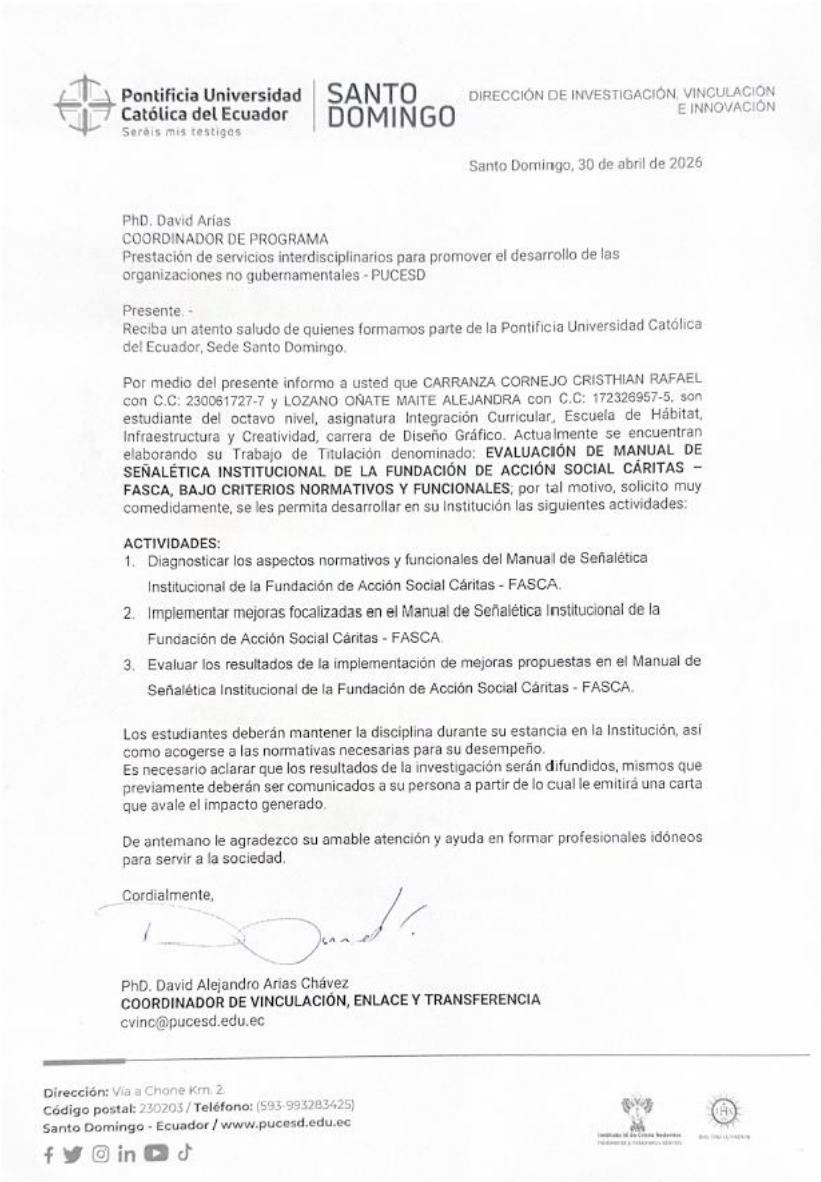
Siyanbola. (2023). Adapting Flat Design Concept in Digital Graphics to Wayfinding Signage Development: Redirecting Movement and Recreating the Environment. VCD: Journal of Visual Communication Design, 8(1), 130–150. https://doi.org/10.37715/vcd.v8i1.3207

Taheri, M., & Mousavi, S. M. (2023). Evaluating the legibility and cognitive load of architectural wayfinding signage using EEG and eye-tracking. Cognitive Systems Research, 81, 101–112. https://doi.org/10.1016/j.cogsys.2023.03.004

Zielinska (2019). A systematic review of key factors affecting the efficacy of wayfinding tools in complex built environments for people with vision loss. Journal of Accessibility and Design for All, 9(1), 1–34. https://doi.org/10.17411/jaccess.v9i1.158

8. ANEXOS

Anexo 1: Carta dirigida a Coordinador de programa de vinculación



Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Seréis mis testigos
SANTO DOMINGO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN E INNOVACIÓN

Santo Domingo, 30 de abril de 2026

PhD. David Arias
COORDINADOR DE PROGRAMA
Prestación de servicios interdisciplinarios para promover el desarrollo de las organizaciones no gubernamentales - PUCESD

Presente. -
Reciba un atento saludo de quienes formamos parte de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo.

Por medio del presente informo a usted que CARRANZA CORNEJO CRISTHIAN RAFAEL con C.C: 230061727-7 y LOZANO OÑATE MAITE ALEJANDRA con C.C: 172326957-5, son estudiante del octavo nivel, asignatura Integración Curricular, Escuela de Hábitat, Infraestructura y Creatividad, carrera de Diseño Gráfico. Actualmente se encuentran elaborando su Trabajo de Titulación denominado: **EVALUACIÓN DE MANUAL DE SEÑALÉTICA INSTITUCIONAL DE LA FUNDACIÓN DE ACCIÓN SOCIAL CÁRITAS – FASCA, BAJO CRITERIOS NORMATIVOS Y FUNCIONALES**; por tal motivo, solicito muy comedidamente, se les permita desarrollar en su Institución las siguientes actividades:

ACTIVIDADES:
1. Diagnosticar los aspectos normativos y funcionales del Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas - FASCA.
2. Implementar mejoras focalizadas en el Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas - FASCA.
3. Evaluar los resultados de la implementación de mejoras propuestas en el Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas - FASCA.

Los estudiantes deberán mantener la disciplina durante su estancia en la Institución, así como acogerse a las normativas necesarias para su desempeño.
Es necesario aclarar que los resultados de la investigación serán difundidos, mismos que previamente deberán ser comunicados a su persona a partir de lo cual le emitirá una carta que avale el impacto generado.

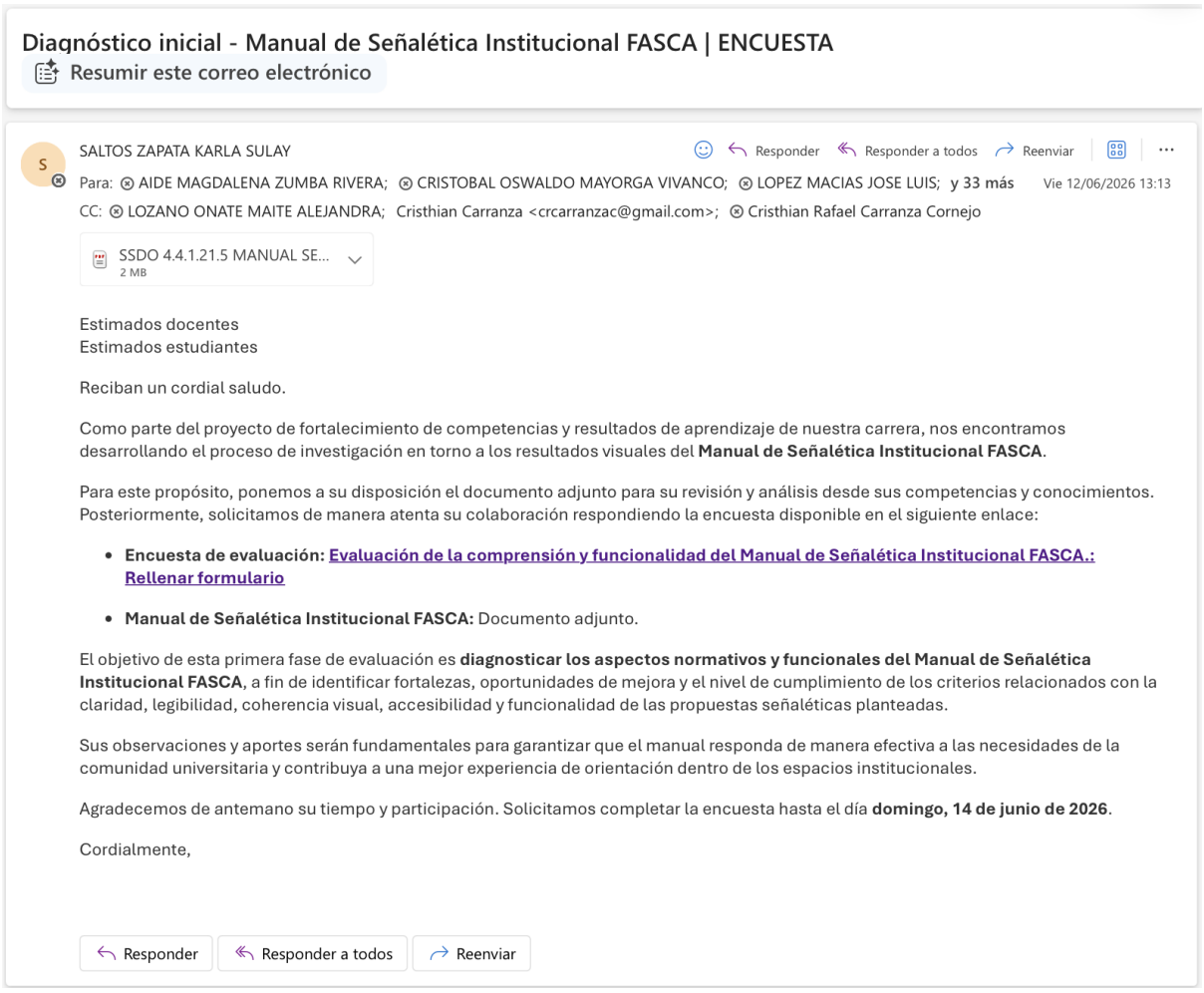
De antemano le agradezco su amable atención y ayuda en formar profesionales idóneos para servir a la sociedad.

Cordialmente,

PhD. David Alejandro Arias Chávez
COORDINADOR DE VINCULACIÓN, ENLACE Y TRANSFERENCIA
cvinc@pucesd.edu.ec

Dirección: Vía a Chone Km. 2.
Código postal: 230203 / **Teléfono:** (593-993283425)
Santo Domingo - Ecuador / www.pucesd.edu.ec

Anexo 2: Correo de diagnóstico inicial – ENCUESTA



Diagnóstico inicial - Manual de Señalética Institucional FASCA | ENCUESTA

Resumir este correo electrónico

SALTOS ZAPATA KARLA SULAY

Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: AIDE MAGDALENA ZUMBA RIVERA; CRISTOBAL OSWALDO MAYORGA VIVANCO; LOPEZ MACIAS JOSE LUIS; **y 33 más** Vie 12/06/2026 13:13

CC: LOZANO ONATE MAITE ALEJANDRA; Cristhian Carranza <crcarranzac@gmail.com>; Cristhian Rafael Carranza Cornejo

SSDO 4.4.1.21.5 MANUAL SE... 2 MB

Estimados docentes
Estimados estudiantes

Reciban un cordial saludo.

Como parte del proyecto de fortalecimiento de competencias y resultados de aprendizaje de nuestra carrera, nos encontramos desarrollando el proceso de investigación en torno a los resultados visuales del **Manual de Señalética Institucional FASCA**.

Para este propósito, ponemos a su disposición el documento adjunto para su revisión y análisis desde sus competencias y conocimientos. Posteriormente, solicitamos de manera atenta su colaboración respondiendo la encuesta disponible en el siguiente enlace:

- **Encuesta de evaluación:** **Evaluación de la comprensión y funcionalidad del Manual de Señalética Institucional FASCA.: Rellenar formulario**
- **Manual de Señalética Institucional FASCA:** Documento adjunto.

El objetivo de esta primera fase de evaluación es **diagnosticar los aspectos normativos y funcionales del Manual de Señalética Institucional FASCA**, a fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y el nivel de cumplimiento de los criterios relacionados con la claridad, legibilidad, coherencia visual, accesibilidad y funcionalidad de las propuestas señaléticas planteadas.

Sus observaciones y aportes serán fundamentales para garantizar que el manual responda de manera efectiva a las necesidades de la comunidad universitaria y contribuya a una mejor experiencia de orientación dentro de los espacios institucionales.

Agradecemos de antemano su tiempo y participación. Solicitamos completar la encuesta hasta el día **domingo, 14 de junio de 2026**.

Cordialmente,

Responder | Responder a todos | Reenviar

Anexo 3: Solicitud para validación de expertos

Estimado/a

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo.

Me permito escribirle con el fin de solicitar de manera amable su colaboración en el proceso de validación de los instrumentos de recolección de datos que forman parte de mi trabajo de investigación titulado: Evaluación de la eficacia del manual de señalética institucional en la orientación y comunicación visual de los usuarios de la Fundación de Acción Social Cáritas FASCA.

Para su validación, los instrumentos se han estructurado considerando dos objetivos:

Objetivo 1: Diagnosticar

- Entrevista semiestructurada, diseñada para explorar la eficacia del manual de señalética en la comunicación visual hacia los usuarios dentro de la institución de la FASCA.
- Ficha de observación, para registrar como se percibe la utilidad de las señaléticas dentro de la FASCA.

Le agradecería mucho su colaboración en la validación en calidad de experto, evaluando principalmente la claridad, pertinencia, redacción y estructura metodológica de las preguntas y apartados de los instrumentos. Esta revisión es fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los datos a recolectar.

Agradezco de antemano su tiempo y disposición para apoyar este trabajo académico que busca aportar significativamente a la mejora de un entorno institucional.

Atentamente,

Lozano Oñate Maite A.

CI. 1723269575

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos - Entrevista semiestructurada

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Se estructuraron preguntas dirigidas a usuarios, personal administrativo, proveedores y diseñadores para aplicarse mediante entrevista semiestructurada. Estas preguntas buscan identificar, de forma cualitativa, la percepción y funcionalidad de la señalética como medio de orientación dentro de la institución.
Objetivo: Diagnosticar de los aspectos normativos y funcionales del Manual de Señalética Institucional FASCA.

Baremo de evaluación del experto:

Claridad: Evalúa si la pregunta es comprensible y está bien formulada para los destinatarios.

Pertinencia: Evalúa si la pregunta corresponde con el objetivo de la investigación.

Para esta valoración se utiliza una escala Likert del 1 al 5, donde:

1 = Muy bajo, 2 = Bajo, 3 = Medio, 4 = Alto, 5 = Muy alto.

Indicación:

Marque con una cruz (X) el número que, a su juicio, mejor represente el nivel de claridad y pertinencia de cada pregunta.

En caso de considerar necesaria una mejora, puede sugerir una formulación alternativa o incluir observaciones adicionales.

ENTREVISTA

IDENTIDAD INSTITUCIONAL

1. ¿La propuesta de señalética mantiene coherencia con la identidad visual institucional?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

2. ¿Los colores utilizados representan adecuadamente la imagen de la institución?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

3. ¿La tipografía seleccionada si es persistente con la identidad corporativa?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

4. ¿Los elementos gráficos fortalecen el reconocimiento institucional?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

5. ¿La señalética proyecta una imagen profesional y moderna?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

DISEÑO VISUAL

6. ¿El diseño de las señales es visualmente atractivo?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

7. ¿Existe una adecuada armonía entre textos, símbolos y colores?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

8. ¿La composición gráfica facilita la comprensión de la información?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

9. ¿El tamaño de los elementos visuales es adecuado?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

LEGIBILIDAD Y COMPRENSIÓN

10. ¿Los textos son fáciles de leer?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

11. ¿El tamaño de la tipografía es adecuado para las distancias de observación?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

12. ¿Los pictogramas son comprensibles?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

13. ¿La información presentada es clara y precisa?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

14. ¿La jerarquía visual facilita identificar rápidamente la información más importante?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

FUNICONALIDAD Y ORIENTACIÓN

15. ¿Las señales facilitan la orientación dentro de la institución?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

16. ¿La ubicación propuesta de las señales resulta adecuada?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

17. ¿Los recorridos pueden identificarse fácilmente mediante la señañética?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

18. ¿Las señales permiten encontrar destinos de manera rápida?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

19. ¿El sistema contribuye a mejorar la experiencia de desplazamiento de los usuarios?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

20. ¿La señalética es comprensible para diversos tipos de usuarios?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

21. ¿Los contrastes de color facilitan la lectura?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

22. ¿Los pictogramas pueden ser entendidos por personas de diferentes edades y niveles educativos?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

23. ¿La propuesta considera criterios de accesibilidad universal?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

24. ¿El sistema favorece la inclusión de personas con necesidades especiales?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

VIABILIDAD TÉCNICA

25. ¿Los materiales especificados parecen adecuados para el entorno institucional?

CLARIDAD	PERTINENCIA	FORMULACIÓN	OBSERVACIÓN

1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	ALTERNATIVA	

26. ¿La propuesta visual es viables de implementar?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

27. ¿El manual proporciona especificaciones técnicas claras?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

28. ¿Los criterios de instalación están correctamente definidos?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

29. ¿La propuesta presenta una adecuada relación entre funcionalidad y costos de implementación?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

30. Desde su perspectiva ¿Qué aspectos deberían mejorarse?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

31. ¿Existen elementos visuales que resulten confusos o poco funcionales?

CLARIDAD					PERTINENCIA					FORMULACIÓN ALTERNATIVA	OBSERVACIÓN
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos - Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

Diseño de ficha de Observación

ESTRUCTURA					COMPRENSIÓN DE LA METODOLOGIA				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Datos Informativos

NOMBRES Y APELLIDOS:	
GENERO:	
EDAD:	
NIVEL EDUCATIVO:	
OCUPACIÓN:	

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Orientación espacial	Experiencia de desplazamiento	¿Cómo ha percibido su recorrido dentro de las instalaciones de FASCA?		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Orientación espacial	Identificación de espacios	¿Le ha resultado difícil ubicar oficinas, áreas o servicios dentro de FASCA? ¿Cuáles?		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Orientación espacial	Claridad espacial	¿Cree que las áreas y espacios se pueden identificar correctamente? ¿Por qué?		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Comunicación visual	Claridad de la información	¿Cómo evalúa la claridad de la información visual existente dentro de FASCA?		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Comunicación visual	Comprensión visual	¿Los elementos visuales como símbolos, colores y textos le permiten entender fácilmente la información? Explique.		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Comunicación visual	Consistencia visual	¿Considera que los elementos visuales de la institución tienen coherencia entre sí?		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Comunicación visual	Confusión visual	¿Le ha resultado confuso algún elemento visual o señal dentro de la institución? ¿En qué situación?		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Señalética institucional	Adecuación funcional	Según su experiencia, ¿considera que la señalética actual satisface a las necesidades de orientación de los usuarios?		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Señalética institucional	Necesidades de mejora	¿En qué aspectos cree que la señalética institucional debería mejorar?		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Señalética institucional	Importancia de la señalética	¿Qué grado de importancia cree que tiene la señalética institucional para la orientación y comunicación visual dentro de FASCA?		

COMPONENTES	PAUTAS A EVALUAR	CRITERIOS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Percepción del usuario	Impacto en la experiencia	¿Qué efecto tiene la señalética en su experiencia como usuario de la institución?		

Observaciones generales:

Anexo 6: Firma de validación de carta (3 expertos) – ENCUESTA

Datos del experto

Nombres y apellidos:

Tania Cristina Fernández Avellán

Cédula:

1311423634

Título de cuarto nivel:

Máster en Comunicación e Identidad Corporativa

Email:

Cristina.fernandez.av@hotmail.es

Firma



Datos del experto

Nombres y apellidos:

Cristóbal Oswaldo Mayorga Vivanco

Cédula:

1717508210

Título de cuarto nivel:

Máster en Diseño de Experiencia de Usuario (UX)

Email:

comayorga@pucesd.edu.ec

Firma



Datos del experto

Nombres y apellidos:

Byron Nolberto Jiménez Pillajo

Cédula:

1719723460

Título de cuarto nivel:

Magister en Informática Educativa

Email:

bnjimenez@pucesd.edu.ec

Firma



Firmado electrónicamente por:
BYRON NOLBERTO JIMENEZ PILLAJO
Validar únicamente con FirmaEC

Anexo 7: Correo para exposición de resultados – GRUPO FOCAL

FOCUS GROUP Resumir este correo electrónico

LOZANO ONATE MAITE ALEJANDRA Responder Responder a todos Reenviar

Para: KARLA SULAY SALTOS ZAPATA; LOPEZ MACIAS JOSE LUIS; U7821179277@GMAIL.COM; y 2 más Lun 28/09/2026 14:35

CC: Cristhian Carranza <crcarranzac@gmail.com>; crcarranzac@yahoo.com

Reenvió este mensaje el Lun 28/09/2026 17:04.

Estimado/a:

Reciba un cordial saludo.

Somos Maite A. Lozano y Cristhian Carranza, estudiantes de Diseño Gráfico, y actualmente nos encontramos desarrollando nuestro trabajo de titulación relacionado con la Evaluación del Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas (FASCA).

Como parte de este proceso, nos permitimos extenderle una cordial invitación a participar en un Focus Group dirigido a profesionales del área de Diseño Gráfico, en el cual podremos conocer sus apreciaciones y criterios profesionales sobre la intervención realizada y los cambios implementados en el manual.

La reunión se llevará a cabo mediante la plataforma Zoom, el día lunes 28 de septiembre de 2026, a las 19:00 (7:00 p. m.).

Su presencia y experiencia profesional serán de gran valor para la evaluación de la propuesta, ya que permitirán conocer diferentes perspectivas sobre los cambios realizados en el manual.

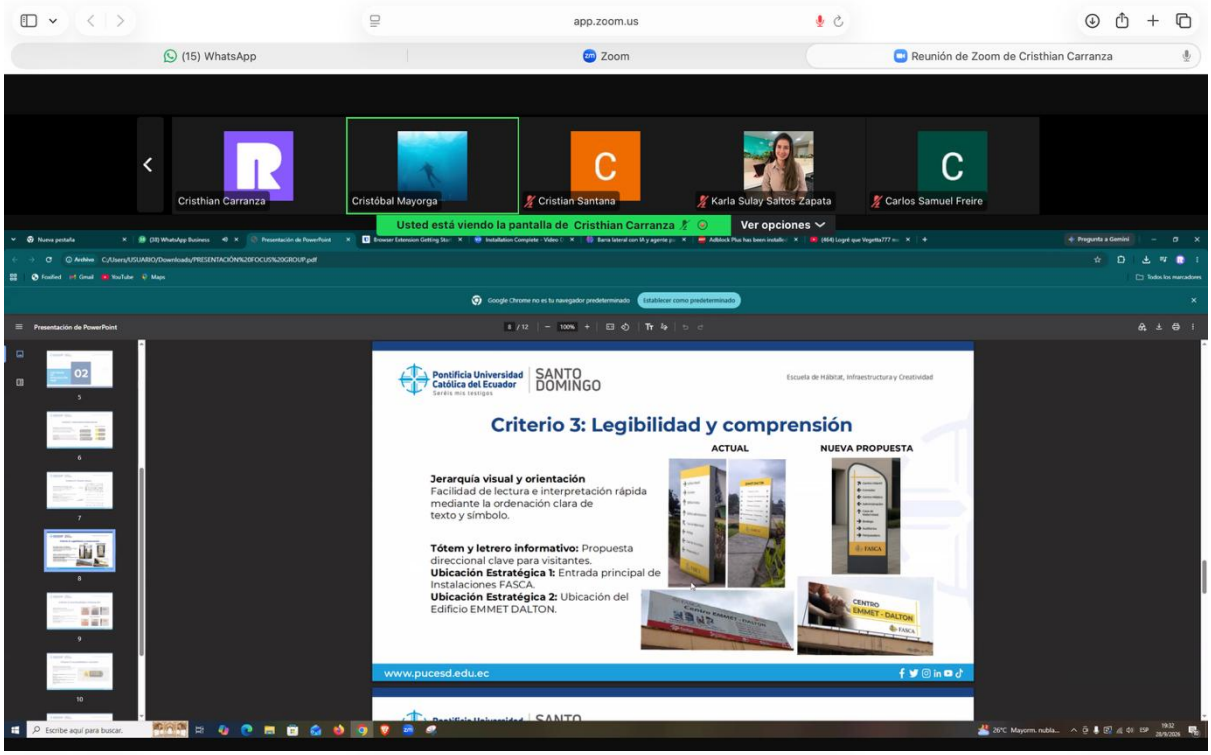
De igual manera, compartimos un enlace mediante el cual podrá realizar una valoración utilizando una escala de Likert. Las preguntas estarán orientadas a evaluar el cumplimiento de estos criterios en el rediseño desarrollado como parte de nuestra investigación.
https://forms.cloud.microsoft/r/FMXNyTZS26
Así mismo, compartimos el Manual de Señalética Institucional FASCA en sus dos versiones para una revisión anticipada a la reunión.
MANUAL FASCA NUEVA PROPUESTA .pdf
MANUAL SEÑALÉTICA FASCA.pdf

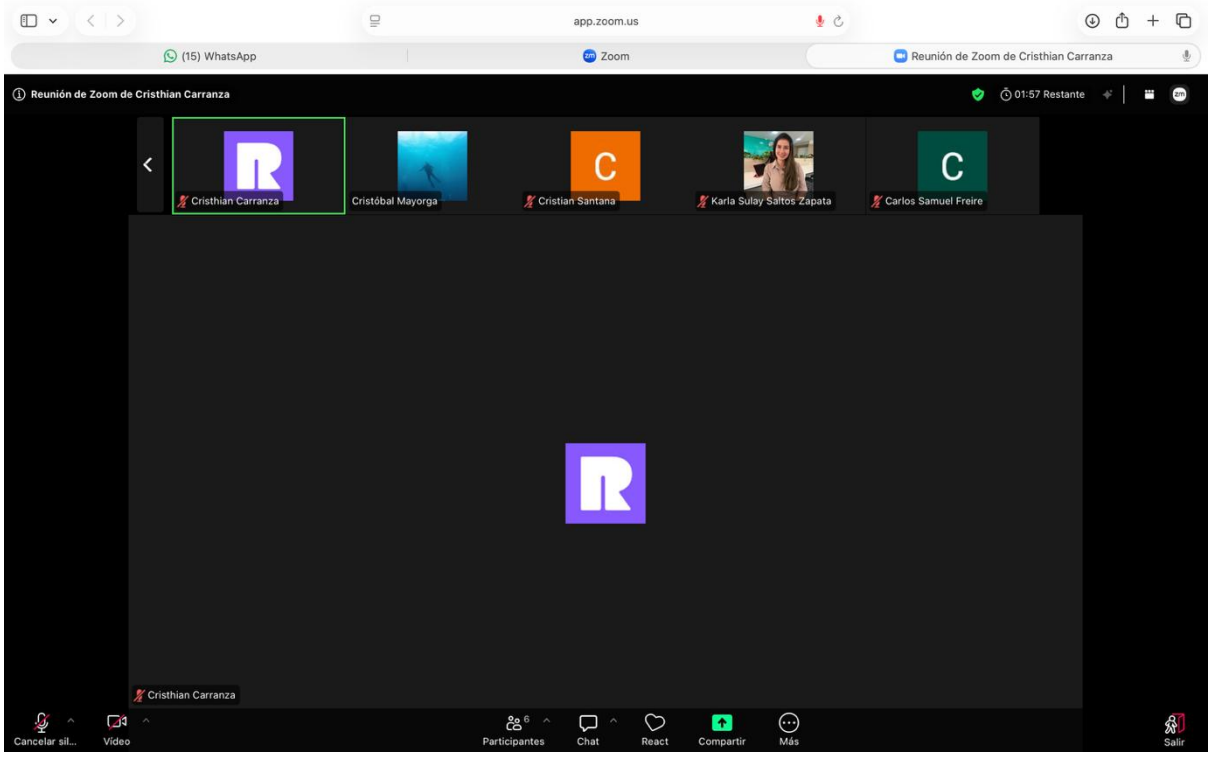
Agradecemos desde ya el tiempo que pueda dedicar a esta actividad y la disposición para compartir sus conocimientos y experiencia. Contar con su participación será un aporte importante para fortalecer la evaluación de nuestra propuesta y el desarrollo de la investigación.

Quedamos atentos a su confirmación y esperamos poder contar con su participación.

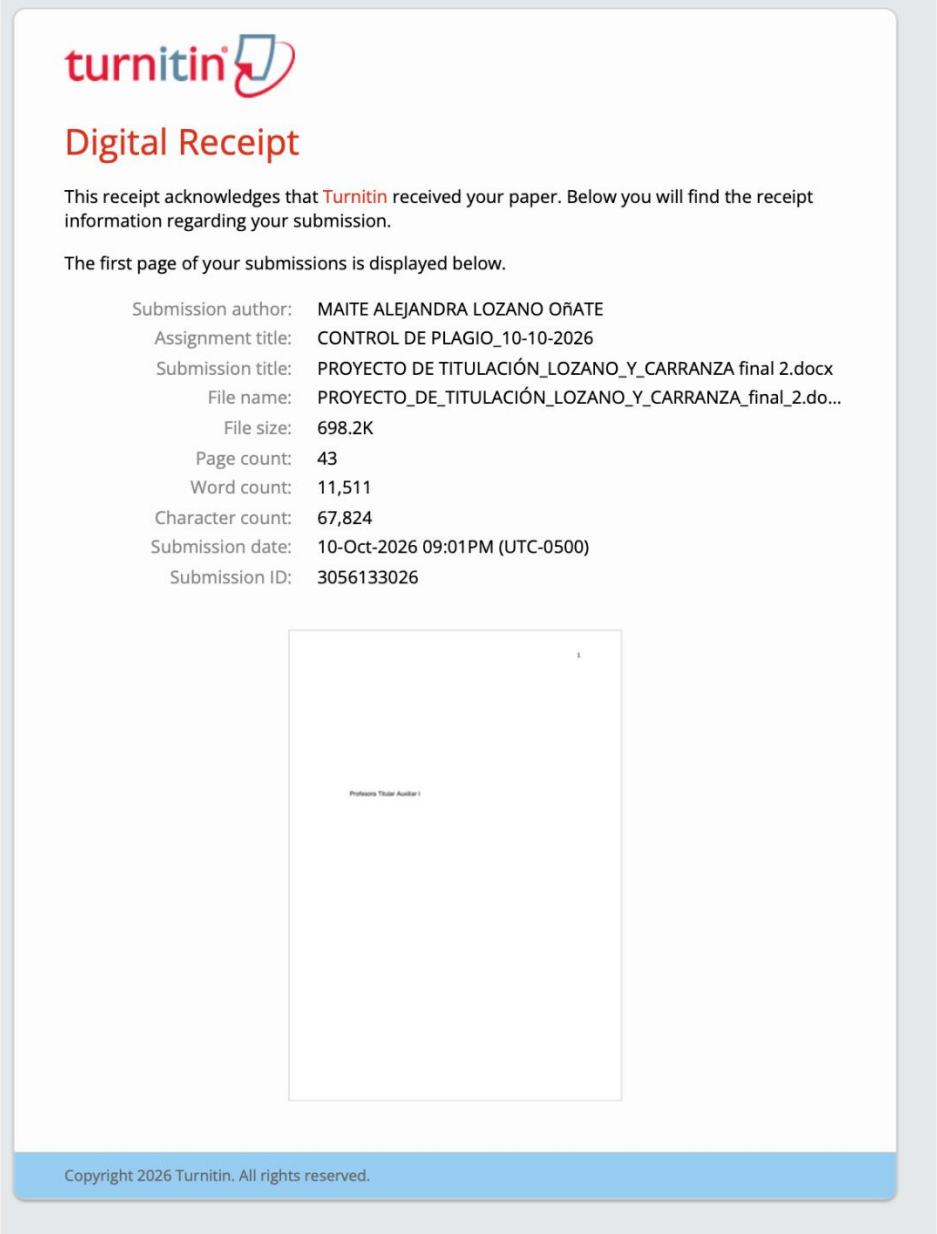
Muchas gracias por su acompañamiento, tiempo y aporte a nuestro proceso académico.

Anexo 8: Evidencia de reunión y exposición – GRUPO FOCAL





Anexo 9: Reporte de Turnitin



turnitin

Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author:	MAITE ALEJANDRA LOZANO OñATE
Assignment title:	CONTROL DE PLAGIO_10-10-2026
Submission title:	PROYECTO DE TITULACIÓN_LOZANO_Y_CARRANZA final 2.docx
File name:	PROYECTO_DE_TITULACIÓN_LOZANO_Y_CARRANZA_final_2.do...
File size:	698.2K
Page count:	43
Word count:	11,511
Character count:	67,824
Submission date:	10-Oct-2026 09:01PM (UTC-0500)
Submission ID:	3056133026

Copyright 2026 Turnitin. All rights reserved.

PROYECTO DE TITULACIÓN_LOZANO_Y_CARRANZA final 2.docx

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	1%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

Anexo 10. Carta de Impacto

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Seréis mis testigos
SANTO DOMINGO

Santo Domingo, 8 de octubre de 2026

PhD. Mikel Ugando Peñate

Responsable de Investigación Formativa

Dirección de Investigación, Vinculación e Innovación
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo
Presente.-

CARTA DE IMPACTO, SOCIALIZACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

1. Datos Generales

- **Título del Trabajo de Titulación / Proyecto:** EVALUACIÓN DE MANUAL DE SEÑALÉTICA INSTITUCIONAL DE LA FUNDACIÓN DE ACCIÓN SOCIAL CÁRITAS – FASCA, BAJO CRITERIOS NORMATIVOS Y FUNCIONALES
- **Autores (Estudiantes):** Carranza Cornejo Cristhian y Lozano Oñate Maite Alejandra
- **Director de Trabajo de Titulación:** Mg. Karla Sulay Saltos Zapata
- **Carrera:** Diseño Gráfico
- **Fecha de Socialización:** 8 / 10 / 2026

---

2. Institución / Empresa Receptora

- **Nombre de la Institución:** PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO
- **Área / Departamento beneficiado:** Grupo de Vinculación "Collegamento"
- **Nombre del Representante que Recibe:** PhD. David Arias

Cargo: Coordinador de Programa - Prestación de servicios interdisciplinarios para promover el desarrollo de las organizaciones no gubernamentales - PUCESD

- **Correo / Teléfono:** cvinc@pucesd.edu.ec / +593 99 706 7664

---

3. Resultados Transferidos

El trabajo de titulación permitió diagnosticar y evaluar el Manual de Señalética Institucional de la Fundación de Acción Social Cáritas (FASCA), considerando criterios normativos y funcionales. A partir del diagnóstico realizado, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento de criterios técnicos, la legibilidad, la claridad de la información y la funcionalidad de los elementos de señalización. Como resultado, se plantearon e implementaron mejoras focalizadas en el manual, orientadas a fortalecer la orientación, la identificación de espacios y la comunicación visual dentro de la institución.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Seréis mis testigos
SANTO DOMINGO

Finalmente, se evaluaron los resultados de las mejoras propuestas, generando recomendaciones para optimizar el sistema de señalética institucional y contribuir a una experiencia de uso más clara, accesible y coherente con las necesidades de la Fundación.

---

4. Evidencias Entregadas

- ☐ Informe final impreso
- ☐ Informe final digital
- ☑ Presentación de resultados (PPT)
- ☑ Otro: Manual Digital

---

5. Impacto Esperado / Recomendaciones

Los resultados permitirán a la Fundación de Acción Social Cáritas (FASCA) mejorar la comunicación visual y facilitar la orientación de usuarios, beneficiarios y colaboradores. Se recomienda utilizar el manual como guía para implementar, actualizar y mantener la señalética institucional, considerando criterios normativos, funcionales y de accesibilidad. Además, se sugiere realizar revisiones periódicas para garantizar la claridad de la información, optimizar la identificación de espacios y fortalecer la identidad institucional.

---

6. Acta de Socialización / Conformidad

Yo, David Arias, en calidad de Coordinador de Programa de Vinculación – "Prestación de servicios interdisciplinarios para promover el desarrollo de las organizaciones no gubernamentales", certifico que he recibido los resultados del proyecto mencionado y que estos aportan a las necesidades identificadas en nuestra institución.

PhD. David Arias Chávez