



Universidad  
Católica del  
Uruguay

**Facultad de Ciencias Humanas  
Departamento de Comunicación**

**Trabajo Final de Grado  
Licenciatura en Comunicación Social**

**Programa de identidad visual – Señalética  
Accesible María Belén Fernández Moreira  
Tutora: Lic. Matilde Rosello**

**Noviembre, 2018.**



Los autores del Trabajo Final de Grado son los únicos responsables por sus contenidos, así como por las opiniones expresadas, las que no necesariamente son compartidas por la Universidad Católica del Uruguay. En consecuencia, serán los únicos responsables frente a eventuales reclamaciones de terceros (personas físicas o jurídicas) que refieran a la autoría de la obra y aspectos vinculados a la misma.



**Abstract:**

El siguiente trabajo, expone ciertos rasgos sobre la problemática de accesibilidad al medio físico, que enfrentan los integrantes con discapacidad motriz y visual de la comunidad universitaria en las instalaciones de, (la sede central), de la Universidad Católica del Uruguay. Aplicando la metodología del design thinking, la idea es poder llegar a/se propone crear señaléticas accesibles que amparen dichas discapacidades y puedan llegar a crear instalaciones más accesibles. Como resultado se llega a un manual de identidad visual que explica cómo deben ser dichas señaléticas. Se concluye entonces que la utilización de esta herramienta, favorece y colabora con la autonomía de estas personas dentro de las instalaciones universitarias.

**Palabras clave:**

Accesibilidad; comunicación visual; discapacidad motriz; discapacidad visual; señales.



*Quiero dedicar este trabajo a toda mi familia y amigos  
que me acompañaron en el proceso de aprendizaje de esta  
carrera que elegí, pero especialmente a una persona que  
no pudo llegar a la meta conmigo. Para vos, abuela,  
Mirta Carmen Galván.*





# ÍNDICE

➤ <b>Introducción</b> .....	02
➤ <b>Fase 1: Investigación</b> .....	08
I. Método 1, 2, 3, y 5 del Manual de Design Thinking.....	09
II. User Person - Método 8 del Manual de Design Thinking.....	30
III. Mapa de Empatía - Método 6 del Manual de Design Thinking.....	33
➤ <b>Fase 2: Definición</b> .....	36
I. Objetivos .....	37
II. Briefing .....	37
III. Método 9,10 y 11 del Manual de Design Thinking .....	38
➤ <b>Fase 3: Ideación</b> .....	44
I. Método 12, 13 y 14 del Manual de Design Thinking .....	45
II. Estudio y análisis de referentes visuales.....	48
III. Mapa conceptual.....	51
IV. Matriz de percepción.....	53
V. Propuestas .....	55
➤ <b>Fase 4: Prototipado</b> .....	60
➤ <b>Fase 5: Evaluación y validaciones</b> .....	80
➤ <b>Conclusiones</b> .....	82
➤ <b>Bibliografía consultada</b> .....	86



## **INTRODUCCIÓN**

**En este primer capítulo se planteará y definirá el tema a tratar y diseñar.**

Para el siguiente trabajo final de grado, se escogió la opción de diseño de comunicación visual y programa de identidad visual de la Lic. Matilde Rosello. El objetivo de éste es poder elaborar un proyecto de identidad visual aplicado a un caso real, realizándolo a través de la metodología de producción creativa conocida como “Design Thinking”.

El Design Thinking es una “Es una disciplina que usa la sensibilidad y métodos de los diseñadores para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible y con lo que una estrategia viable de negocios puede convertir en valor para el cliente, así como en una gran oportunidad para el mercado” (Brown citado en “Design Thinking”, 2018)

Se utilizó esta técnica para hacer un proyecto de identidad visual relacionado con la accesibilidad y la inclusión dentro de la universidad. La atención de éste está centrada en las personas con discapacidad motriz y visual, es decir individuos que estén en silla de ruedas o utilicen muletas, andador o bastón. Es entonces que se termina haciendo foco en determinadas discapacidades y se dejan de lado otras, como la cognitivas. A través de los términos accesibilidad e inclusión se hace referencia a que las personas que tengan alguno de estos tipos de discapacidad, puedan hacer uso de las instalaciones con la menor dificultad posible.

Para adentrarse en el tema es necesario definir lo que es la discapacidad, que según la OMS (Organización Mundial de la Salud) es:

Un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

Según el informe mundial sobre la discapacidad de la OMS y el Banco Mundial (2011), las personas alrededor del mundo que tienen algún tipo de discapacidad tienden a tener los peores resultados académicos. Esto es consecuencia de la cantidad de obstáculos y barreras que se interponen en la accesibilidad de las instalaciones educativas, perjudicando así el acceso a servicios que la mayoría de la sociedad considera obvios. Una de las soluciones que dicho informe proporciona para abordar los obstáculos y desigualdades, es que se puedan lograr entornos favorables (p. 11)

Se entiende entonces que la falta de adecuación de los espacios es uno de los factores que agrava en mayor o menor medida a la discapacidad. Por ende, habría que trabajar en ello para lograr que todas las personas que accedan a la universidad, puedan hacerlo de manera cómoda e independiente. La idea nace de poder hacer un espacio más inclusivo donde los individuos se sientan en igualdad de condiciones que los demás.

Una forma de lograr esto es incorporando diferentes tipos de señaléticas que orienten a las personas con algún tipo de discapacidad física o motriz. Según la RAE (2014), señalizar es colocar señales que sirvan de guía a los usuarios.

Para saber qué tipos de señaléticas son necesarias en la institución, es importante poder definir a qué tipo de público nos enfrentamos, cuáles son sus características y cuáles son las dificultades a las que se enfrentan día a día.

El público objetivo para el que se trabajará son aquellas personas que estén en sillas de ruedas, muletas o andadores; y personas con problemas en la vista (que usen bastón y sean parcial o totalmente ciegas).

Para el primer caso es importante señalar que el principal problema al que se enfrentan es de desplazamiento, en cuanto a escaleras, pasillos estrechos, rampas empinadas y desniveles.

En cuanto el segundo caso, el desplazamiento también es el principal protagonista como dificultad, dado que las personas no cuentan con las herramientas necesarias para poder guiarse.

Una vez definido a qué tipo de público nos enfrentamos y cuáles son sus características, pueden contestarse las siguientes preguntas:

*¿Quién es el cliente y el público objetivo? (tamaño, tipo, características).*

El cliente para este caso es la Universidad Católica del Uruguay (sede central), y, como se dijo anteriormente el público objetivo determinado es: estudiantes, profesores o personas que accedan a las instalaciones universitarias que tengan algún tipo de discapacidad motriz o visual (sillas de ruedas, muletas, andadores o bastón).

*¿Qué solución de diseño tiene el cliente en mente, si es que detecta esa necesidad?*

La creación e incorporación de distintos tipos de señaléticas y herramientas que ayuden estas personas a mejorar su desplazamiento.

*¿Dónde y para qué se utilizará el diseño?*

Los diseños se emplearían dentro de la universidad, tales como salones, secretarías, departamentos, baños, ascensores y pasillos. La idea es utilizarlos para que conviertan estas áreas en espacios más accesibles e inclusivos, que como ya mencioné, faciliten el acceso y el desplazamiento.

*¿Por qué cree el cliente que necesita una solución de diseño? o en caso contrario, ¿Por qué cree que no la necesita?*

En la universidad no hay un área, departamento o persona que se encargue de brindar este tipo de atención. Si no existe quien se dedique a esto, y hay alumnos que presentan algún tipo de discapacidad motriz y visual, no se estaría contemplando el desarrollo apropiado de herramientas para que puedan desenvolverse de manera más cómoda e independiente. Esto no solo aplica para personas ya pertenecientes a la universidad, sino también para quienes ingresan por primera vez a las instalaciones. Muchas veces el entorno en el que se desenvuelven, no está preparado para recibirlos y lamentablemente terminan ellas adaptándose a determinadas circunstancias que no son las más favorables, y hasta

en algunas ocasiones no logran hacerlo. Se destaca entonces la importancia y el por qué es realmente necesario que sea la universidad quien se adapte a las necesidades de estas personas.





## **FASE 1: INVESTIGACIÓN**

**En este capítulo se encuentra toda la información recolectada sobre el tema a trabajar que permite conocer y empatizar con el usuario. Para esto se utilizaron diferentes herramientas del Design Thinking que se explicarán a continuación.**

## I. Aplicación y desarrollo del Método 1, 2, 3, y 5 del Manual de Design Thinking.

### Método 1: ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?

Este primer método consiste en hacerse una serie de preguntas que ayuden a generar una mirada más profunda en el tema. A través de 2 tablas analíticas se responden las preguntas sugeridas en el título, logrando obtener una concepción del caso que va desde lo más concreto a lo más emocional.

En la primera tabla se representará una discapacidad motriz (con una imagen de una persona en silla de ruedas) y en la segunda tabla una visual (una persona con problemas de visión).



Esta no es una fotografía que se ha tomado en terreno, pero por las investigaciones realizadas se sabe que es una situación a la que varios estudiantes y personas que concurren a la universidad, se enfrentan día a día. Se observa a un joven con discapacidad que está en sillas de ruedas, enfrentando unas escaleras. (“Joven discapacitado en silla de ruedas en el camino está sonriendo”, s.f.)

¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
<p>Hay una persona en silla de ruedas enfrente a unas escaleras.</p> <p>Está mirando hacia atrás y su mano se encuentra sujetando la rueda.</p>	<p>Requiere esfuerzo.</p> <p>Parece que la situación impacta negativamente en la persona.</p> <p>Podría ser una situación complicada, incomoda y frustrante.</p>	<p>La persona quiere alcanzar determinado objetivo, y parece no poder hacerlo debido a que no cuenta con las herramientas necesarias. Se observa que alrededor no hay ningún tipo de señalética que le indique cual puede ser el camino adecuado.</p>



La siguiente imagen extraída de internet, sirve para representar una situación cotidiana que se puede dar dentro de la universidad: Un estudiante o persona que concurra a dicho establecimiento. (“Personas ciegas y sordas”, 2017)

¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
<p>Hay 2 personas en la fotografía, 1 con bastón y otra sin. Ambos están de lentes.</p> <p>Están caminando por un espacio limpio, en el sentido de que no hay ningún tipo de obstáculos.</p>	<p>Parece haber una persona ciega que se está desplazando por el espacio en compañía de otra.</p> <p>La persona requiere de esfuerzo para hacer lo que está haciendo porque necesita una persona que la acompañe.</p> <p>Podría ser una situación complicada, incomoda y frustrante.</p>	<p>La persona parece desplazarse en un espacio con ayuda de otra porque no encuentra otra manera de poder hacerlo sola. Aunque sea un espacio sin obstáculos no hay nada que la pueda guiar, por eso pide ayuda.</p> <p>Tiene un bastón que parece que colabora en su desplazamiento pero no parece ser suficiente.</p>

Es importante aclarar que la incorporación de señalética colabora para la independencia de una persona con discapacidad visual, pero no es el único factor que la habilita.

Método 2 y 3: Preparación para la entrevista y entrevistar para empatizar.

La Mini guía de la introducción del Design Thinking plantea que para sacar un mayor provecho de la entrevista es necesario que esta sea espontánea, fluida y planificada.

A raíz de esto, y gracias a una tormenta de ideas, se decidió realizar algunas preguntas a personas interesadas en la temática.

- Breve introducción al tema
- ¿Qué labor cumple dentro de la universidad? ¿Porque está interesada en el tema? ¿Hay algo que la vincula?
- En cuanto el tema de accesibilidad e inclusión dentro de la universidad ¿Dónde cree que están las mayores falencias? ¿Y dónde hay menos?
- ¿Cuáles cree que son los mayores obstáculos dentro de la universidad para las personas con algún tipo de discapacidad física? ¿Dónde cree que no los hay?
- ¿Cuáles serían unas posibles soluciones para derribar dichos obstáculos? ¿Dónde hay que trabajar/profundizar más?
- ¿Cree que las señaléticas adecuadas son una posible solución?
- ¿Cuáles cree que son las señaléticas y/o herramientas que más hacen falta dentro de la universidad? ¿Cuáles no?

Preguntas para estudiantes de la universidad con discapacidades:

- Breve introducción al tema
- ¿Qué dificultades se le presentan para venir a la universidad, acceder a ella y utilizar todos sus servicios/espacios?
- ¿Cuáles crees que serían las señalética o herramientas que ayuden a la

experiencia en la universidad? ¿Cuáles creen no servirían?

- ¿Qué espacios físicos de la universidad crees que son urgentes en trabajar y profundizar y cuáles no? ¿Por qué?
- ¿Cuál consideras que es la altura, tamaño, tipo de letra o color que debería implementarse en dichas señaléticas y porque?
- ¿Hay alguna información sobre el tema que pueda llegar a ser útil que quieras compartir?
- Contar como un día de ellas en la universidad.

Florencia Fascioli, docente de comunicación de la universidad y persona interesada por la temática, respondió lo siguiente en la entrevista:

#### **Transcripción de la entrevista realizada a Florencia Fascioli:**

*(B): ¿Tenés alguna información sobre accesibilidad en la Universidad que me puedas compartir?*

(F): No.

*(B): ¿Y sobre accesibilidad en general?*

(F): Sí, material tengo sí. Yo te mando todo lo que tengo que te pueda servir. Sobre la Universidad no hay ninguna sistematización de nada, puede llegar a haber si querés hablar con alguien, es alguien de planta física que te pueda aportar un poco en proceso de las rampas es Javier Ucha. Él te puede hablar de la parte de rampas que son cosas que se hicieron hace relativamente poco, y el tema de las baldosas en la puerta de 8 de octubre. Todo eso tiene que ver de accesibilidad física y va desde planta física de la Universidad. Él te puede derivar con alguien más pero me parece que son ellos los que te pueden ayudar. Otra que te puede ayudar es Nadia, me parece que es bueno que hables con ella, porque la otra vez Nadia me escribió y me dijo que estaban haciendo como una especie de sistematización de, no sé si es

accesibilidad física pero te puede dar una idea, de que cursos hay vinculados de discapacidad dentro de la Universidad, que talleres se dan, que licenciaturas tratan el tema, que tipos de proyectos se desarrollan, etc. Ella está como sistematizando eso, entonces puede tener información que te pueda servir.

*(B): ¿Que labor cumplís vos dentro de la Universidad y porque estas interesada en el tema?*

(F): Soy coordinadora del programa de accesibilidad audiovisual, que depende del departamento de Comunicación. Es un programa que tiene una línea de desarrollo orientada a la investigación, y una línea orientada a la elaboración de proyectos de investigación y desarrollo sobre el tema de accesibilidad. A su vez soy profesora de la licenciatura.

*(B): ¿Y qué es lo que te vincula al tema de accesibilidad?*

(F): A mí me vincula el tema de la accesibilidad porque esto ya tiene que ver con lo que estudié, cuando estaba haciendo mi tesis de licenciatura hice un documental sobre personas ciegas y ahí conocí el sistema de audio descripción y me llamo pila la atención. Me pareció que era un tema que estaba poco desarrollado acá, y ahí me empecé a vincular, conocer y estudiar y me forme en ese tema. Esa es la vinculación que tengo.

*(B): En cuanto el tema de accesibilidad e inclusión dentro de la Universidad ¿Dónde crees que están las mayores falencias? ¿Dónde hay menos?*

(F): Quizás el tema de la accesibilidad física está bastante atendido, digo hay rampas de acceso, hay señalización en las veredas que puede ayudar, si bien no está cien por ciento, es verdad que hay otras universidades que ni siquiera son accesibles físicamente, este sí. La mayor dificultad está primero, en el desconocimiento que hay en términos generales en la comunidad académica, o sea, en los estudiantes, en los docentes, en los funcionarios sobre el tema de la discapacidad y de cómo acompañar a un estudiante con discapacidad que llegue a la Universidad. Que hacer, que no hacer, cuales son las obligaciones que tiene la universidad para con el estudiante. Muchas veces cuando llega una persona con

discapacidad a veces, desde mi punto de vista, no se entiende que parte del servicio de la universidad debería ser que sea una universidad accesible, y no una responsabilidad del estudiante de poder estudiar, conseguirse sus recursos y adaptar sus materiales y un montón de cosas que terminan haciendo. No siempre. Hay facultades que por ahí lo trabajan mejor, y que de hecho son las que por ahí tienen más estudiantes con discapacidad, pero si hay un debe en el tema por ejemplo, de adaptación de los contenidos y de que los profesores tengan herramientas para poder atender a alumnos con discapacidad.

*(B): ¿Cuáles cree que son los mayores obstáculos dentro de la universidad para las personas con algún tipo de discapacidad física? ¿Dónde crees que no los hay?*

(F): Físicamente... obviamente como la universidad es un edificio antiguo hay cosas que se tuvieron que hacer medio como se podían hacer. Una persona que llega en silla de ruedas necesariamente tiene que hacer determinado camino. No puede entrar por cualquier parte, pero poder entrar puede, y logra hacerlo, porque de hecho hay varios estudiantes con discapacidad física. No se cómo es el tránsito de ellos, y eso capaz esta bueno si puedes entrevistar a alguno de ellos. No se cómo es ese tránsito, porque uno a veces desde afuera visualiza el bueno ta, hay una rampa entonces puede entrar, pero a veces es más complicado, a veces las rampas no están bien hechas. Pero más allá de lo físico, yo creo que la mayor dificultad está en el entorno, de que todo el mundo entienda y pueda, desde la persona que está recibiendo a alguien en la puerta, el seguridad, todo el mundo, este como en contacto en el tema y se sientan en realidad como bienvenidos al lugar. La verdad es que concretamente no identifico... digo, hay baños accesibles, hay 1 ascensor, bueno hay pisos que no son accesibles, pero el resto de la universidad a priori tiene accesibilidad, igual habría que preguntarle a ellos que tan accesible es. No necesariamente... yo sabía que la rampa que baja de la terraza a la salida de atrás, es bastante empinada...

*(B): ¿Eso te lo han dicho alumnos con discapacidad?*

(F): No. Me lo comento algún docente o funcionario o algo, de que si había alguna dificultad que bueno se había tenido que hacer así por un tema espacial pero que quizás era demasiado empinada. Por eso te digo que ahí, habría que preguntarle a

la persona que tan accesible le resulta el espacio.

*(B): ¿Tenés contacto con alguna persona con discapacidad que hayan estudiado dentro de la facultad?*

(F): No, pero capaz que Nadia a través de asuntos estudiantiles puede establecer algún contacto.

*(B): ¿Cuáles serían unas posibles soluciones para derribar dichos obstáculos?  
¿Dónde hay que trabajar/profundizar más?*

(F): Yo creo que una forma de solucionarlo es como sensibilizar la comunidad académica en general, ósea, hacer talleres, que la gente empiece a entender el tema y que sea una mirada un poco más transversal. Porque... hasta ahora está el programa, y se hacen algunas cosas desde asuntos estudiantiles, pero en la Universidad no hay, esto también es una opinión personal, una política muy clara de ser inclusiva en este sentido. Más bien de como muchas cosas que se resuelven en la medida que van surgiendo las necesidades concretas.

*(B): ¿Crees que hace falta acá dentro de la Universidad, un departamento o un área, que se dedique exclusivamente a atender las necesidades de gente con discapacidad?*

(F): En algunas Universidades hay, en realidad, es dentro del concepto de asuntos estudiantiles en general. Algunas Universidades tienen dentro de la idea de asuntos estudiantiles algunos grupos específicos o de atención con estudiantes con discapacidad. No sé si es lo ideal, yo creo que lo ideal es que sea un tema que transversalice todo y que no haya un departamento o lugar donde se trabaje. También es cierto que a veces es difícil que sea transversal a todo, o eso se construye también en muchos años, por eso la solución o una solución en parte, es que si, pueda haber un lugar de referencia para los estudiantes con discapacidad, un lugar de referencia para los docentes que por ahí no tienen ni idea como adaptar un material para un estudiante ciego, y no tienen ni idea hasta donde llega su responsabilidad, si lo tienen que hacer o sino. También si la Universidad tiene un mandato claro, el docente tiene claro si eso le corresponde o no, y también tiene un



lugar de referencia para preguntar cómo se hace.

*(B): ¿Vos decís que un departamento no es necesario pero que si este presente de alguna manera el tema?*

(F): Si que este el tema. Capaz que puede ser a través de un departamento, no lo sé. Por eso te digo capaz es algo como asuntos estudiantiles que es transversal a toda la Universidad. Lo que pasa que este tema no es solo estudiantil, es un tema que en realidad tiene que ver con toda la comunidad. Pero bueno, no sé, en otras universidades hay y las experiencias están buenas.

*(B): ¿Crees que las señaléticas adecuadas son una posible solución al tema de accesibilidad dentro de la Universidad?*

(F): Si, sí, yo creo que sí. Es una de las cosas que me parece que está bueno hacer, en general.

*(B): ¿Cuáles cree que son las señaléticas y/o herramientas que más hacen falta dentro de la universidad? ¿Cuáles no?*

(F): Algunas señaléticas hay ya... el tema es que son indicaciones específicas, de por ejemplo, cómo están los baños. Yo creo que sería útil por ejemplo indicar, tener en un plano de la Universidad o lo que sea, como ir indicando cuales son los caminos accesibles según las dificultades que vos puedas tener, porque eso me lo han preguntado alguna vez. Eso ya me lo han preguntado alguna vez, cuando viene gente con discapacidad a la Universidad que preguntan por dónde pueden entrar, bueno si tenés silla de ruedas yo creo que la mejor entrada es la de atrás porque puedes hacer este camino, entras por acá, tenés la rampa, pedís para entrar tenés el ascensor, quiero llegar a tal lado... Para las personas ciegas la entrada de adelante es más fácil, un poco por las baldosas que pusieron pero también porque los escalones les es más fácil caminar en este trayecto que el tema de las rampas. Porque las rampas para las personas ciegas deben estar indicadas cuando empiezan y cuando terminan, sino siguen caminando, y acá falta eso, y se les dificulta bastante. Yo creo que una cosa así de como son los caminos accesibles en función de la discapacidad o de cómo elija uno entrar, me parece que está bueno.

Yo creo que esta bueno darle visibilidad a eso en el sentido de decir, bueno esto es una Universidad inclusiva o accesible, inclusiva es un concepto mucho más amplio. Después está el tema de algunos carteles o indicaciones de donde están algunas cosas sean en formato accesible. Una persona sorda no tiene relativo problema, una persona en silla de ruedas tampoco, pero una persona ciega por ahí si tiene algunos problemas de localización de donde está y donde tiene que ir, ese tipo de cosas no son muy claras. Obviamente con el tiempo los estudiantes se van adaptando y saben a donde tienen que ir, pero digo, a primera instancia para alguien que viene por primera vez. A nosotros nos pasó de hacer una actividad acá, un viernes a la sala Bauzá, y era como bueno había que indicarles el camino, hablar con la gente de la entrada para que supieran que vinieran para que no se pusieran nerviosos porque iban a venir muchas personas ciegas y no saben qué hacer, ese tipo de cosas me parece que... un protocolo de cómo entrar que hacer y cómo moverse dentro de la Universidad. Esto de la señalética también tiene un sentido de autonomía, que la persona pueda ir a donde quiera ir, como hacemos cualquiera de nosotros, y no tenga que estar dependiendo de nadie que le diga a donde tiene que ir. Acá ha habido circunstancias en las que llega una persona ciega, y una persona de la entrada lo guía hasta que llega y lo sienta. Y en realidad eso no debería pasar, debe tener más autonomía a dónde quiere llegar. Hay que pensar ¿cómo pueden hacer esto solos? que la ayuda no esté mediada siempre por otro.

**Puntos a destacar de la entrevista con Nadia Garateguy, quien también se interesa por la accesibilidad:**

Con Nadia Garateguy, educadora social que trabaja con la discapacidad por fuera de la universidad, se tuvo una conversación muy extensa con respecto al tema. Hace unos años empezó a trabajar en proyectos de propuestas educativas sobre la accesibilidad para la parte de extensión universitaria.

La mirada de Nadia plantea que la discapacidad también depende del espacio, explicando que la situación de discapacidad puede disminuir si la persona que la posee se encuentra en un entorno que la favorezca. En su opinión, la accesibilidad va más allá de colocar una rampa para las personas en silla de ruedas, es algo más profundo que se debe pensar y trabajar más. Entiende que hoy en día, la sociedad piensa tanto en términos de normalidad, que cuando alguien no cuadra en dichos términos se la ve como muy distinta sin saber cómo proponer o tratar. Piensa que

naturalizando dichas situaciones se podría acceder mucho más a metodologías o formas de cómo hacer las cosas.

Cree que si todos fueran tratados de la misma manera y las cosas fueran propuestas pensado para todos, ni siquiera se hablaría de la inclusión porque ya sería algo más naturalizado. Muchas veces la inclusión se mal entiende, se maneja como algo de “integrar a alguien” y listo, y en realidad tiene que ver con todos poder contar con las mismas oportunidades.

Al preguntarle si es necesario un departamento o área de la Universidad que se encargue de dichos temas, su respuesta fue que antes de eso se necesita poder generar una política de discapacidad. Entiende que si se piensa que la discapacidad es cuestión de la persona únicamente y listo, se va a tratar el tema de una manera. En cambio, si la discapacidad tiene que ver con el entorno y cuestiones de accesibilidad, se va a plantear las cosas de otra forma. Concluye que a la universidad le falta discusión de cómo se posiciona frente a la discapacidad, que políticas se quieren generar y como se quiere realmente abordar y trabajar el tema.

También considera que la discapacidad va más allá de la accesibilidad, no solo hay que dar instrumentos sino capacitar y concientizar. Entiende que una vez que eso este claro, ahí sí sería útil un departamento que se encargue específicamente de eso, incluyendo talleres, donde se generen datos e investigaciones. Cree que la universidad tiene un montón de oportunidades de poder lograrlo y seguir profundizando en el tema.

### **Entrevistas que fueron surgiendo a raíz de distintos recorridos dentro de la universidad:**

La vicerrectoría del medio colaboró nombrando a 2 personas de extensión (Agustín Cobat y Mercedes Clara) que tienen acceso a información sobre accesibilidad y además, saben que movimientos hace la universidad extracurricularmente con respecto al tema. De manera superficial, se averiguo que hay jornadas donde distintos alumnos de diferentes facultades, concurren a una escuela de personas con discapacidad.

Se consultó también en el registro académico si se llevaba una cuenta de alumnos o

profesores con discapacidad que se hayan anotado. La respuesta fue que no, y que creían que no hay ningún área que se dedique a llevar esa cuenta. La única información que pudieron aportar es que la primera vez que se implementaron rampas accesibles, fue cuando ingresó como alumna Alejandra Forlán.

Al igual que Florencia Fascioli, Servicio de Apoyo mencionó a Javier Auchá como un referente en el tema y pasó el contacto.

Por último, también se acudió a la secretaría de comunicación para consultar si hay un registro de personas con algún tipo de discapacidad dentro del área, a lo que la respuesta fue negativa.

La docente Matilde Rosello recomendó el contacto con Graciela Rodríguez del área de comunicación de la universidad. Con ella hubo 2 instancias de encuentro, en donde halló que el proyecto de señalética accesible es algo útil y que se necesita, donde comentó que hace un tiempo ya se busca a alguien que se encargue del tema.

### **Entrevistas realizadas a Selene Caraballo y Daniela Dibarboure (ex alumnas de la universidad ambas con una discapacidad)**

#### Encuentro con Selene:

Se pudo agendar una entrevista con Selene Caraballo, una ex alumna de la universidad que tiene discapacidad visual. Estudió comunicación y egresó el año pasado. Con ella se concretó un encuentro donde además de realizar una entrevista, se hizo un recorrido dentro de las instalaciones universitarias. Se pudieron destacar varios aspectos para tener en cuenta:

-La estructura de la universidad es “rebuscada”, lo que complica el desplazamiento al no conocer el espacio. Cuesta tiempo poder adaptarse aunque la gente generalmente ayuda.

-Según ella hay 0 señalización. Entiende que la baldosa táctil en la puerta principal sirve de mucho, pero que una vez en las instalaciones “*tenés que manejarlo*”.

-Al preguntarle si considera la señalética necesaria para las personas con discapacidad, entiende que sí y que serviría principalmente para personas con baja visión.

-Plantea que sería bueno señalar dónde empiezan y terminan las escaleras porque muchas veces puede pasar desapercibido y resultar un peligro. Los descansos en las escaleras también son importantes señalarlos. La mejor forma es marcar el piso con “textura y contraste” (Adhesivo lija). En este caso no se soluciona con carteles.

-En cuanto señalética lo que realmente podría servir son carteles que señalicen los baños y los salones. También las oficinas más concurridas y secretarías.

-La señalética es más fácil de identificar si está a una altura media (ni muy baja ni muy alta). También debe repetirse el patrón de ubicación, es decir, si un cartel es colocado al costado derecho de la puerta de entrada, todos los demás deben estar ubicados en la misma dirección. Así la persona no pierde tiempo tratando todo el espacio en busca de una ayuda. Tiene que seguirse un criterio.

-Sirve una guía versión papel que indique cómo son las señalizaciones donde está su ubicación, pero más serviría un área de accesibilidad en la página web de la institución.

-Una señalización para que sea accesible debe tener letra grande y generar contraste. Un texto negro sobre fondo blanco o al revés, puede funcionar.

-Es importante que en los carteles este el texto en el debido formato y además, en braille.

-Todos los carteles de la Universidad que están altos y con letras pequeñas, son inaccesibles para personas con baja visión. (En los baños, salones, salidas de emergencia, biblioteca, cta)

-Las puertas de vidrio que son grandes es necesario marcarlas, pues muchas veces se resulta golpeado por ellas.

-Aunque en la biblioteca siempre se tenga que pedir ayuda para buscar un libro, estaría bueno colocar carteles que indiquen que tiene cada estante. Por lo menos comenzar señalizando la parte de libros en braille.

-Lo que es totalmente inaccesible son las pantallas que indican las salas de computación. Letras muy chicas, altas, y con muchos colores. Eso confunde. Igualmente, las computadoras que están ahí no puede utilizarlas porque no le sirven por su condición visual. Se necesitan monitores con lector de pantalla.

-Aportaría valor que todos los ascensores tengan marcados sus botones en braille (al igual que el ascensor del edificio nuevo). También funciona que sobre los botones, se marque el nivel del piso sobre el que se está.

-El estacionamiento de bicicletas estaría bueno que este delimitado en el suelo porque generalmente se choca contra ellas.

-La parte del subsuelo donde se encuentra el dispensador de agua caliente, estaría bueno poder delimitar los botones para apreciarlos mejor.

-Las señalizaciones en el piso son señalética aunque no vayan en la pared, porque cumplen la función. Si indica algo sirve.

-Los carteles muy cargados, con formas y muchos colores confunden.

-Los números con relieve en carteles de metal a veces confunden para las personas con baja visión porque no pueden enfocar la vista, necesita estar delimitado.

-Recomienda específicamente una fuente de información donde se trata el tema de la discapacidad visual de manera correcta: <http://www.once.es/>

### **Entrevista con Daniela Dibarboure:**

Daniela es una egresada de comunicaciones de la universidad que está en silla de ruedas y que además, se encuentra muy comprometida en el tema accesibilidad. Aunque esté de viaje quiso compartir su perspectiva con respecto al tema, por lo

que se le realizó una entrevista vía whatsapp.

*¿Qué dificultades se te presentan a la hora de desplazarte en la universidad y acceder a sus servicios y/o espacios?*

(D): La mayor dificultad que tuve dentro de la universidad fue la de los ascensores, que al ser muy viejos y todo el mundo los usaba, muchas veces no funcionaban. La gente los usaba para no utilizar las escaleras, y muchas veces o no funcionaban o cerraban mal las puertas y los dejaban trancados en distintos pisos. Muchas veces me tocaba ir y llegar tarde a clase y que los profesores me pongan la falta y no me la quitaban. Todo por el tema de los ascensores porque la gente los mal utilizaba, y eso fue una lucha eterna durante mi primer año de carrera. Fue lo que más me costó.

Más allá de eso cabe destacar que la universidad, de las privadas, es la única accesible para poder estudiar comunicación. Yo antes iba a la ORT, después tuve el accidente y no pude continuar yendo. Después estudie otra carrera y cuando me decidí volver, estudiar comunicación y hacer periodismo que era lo que me gustaba, no pude volver ahí. No era accesible, hay escalones en la entrada de unos 20 o 30 cm. Por dentro si tenía ascensor y tenía un baño especial, pero no pude acceder. Investigando encontré que la Católica era la única que tenía accesibilidad, por eso decidí ir a la Universidad Católica. Mas por un tema de accesibilidad que por otra cosa.

Cuando yo llegue no me indicaron muy bien la parte donde era o no era accesible, lo tuve que descubrir yo sola dándome contra las paredes, dando vueltas y saltando obstáculos. Lo único que me habían indicado era que tenía que entrar por la parte de atrás y no mucho más que eso. Los ascensores como ya dije, el que está al lado de los baños de la planta baja, ese casi siempre estaba trancado, tenía que ir al del fondo. Subir la rampa de fondo era complicado porque era un poco empinada, y eso es un problema para las personas con poca fuerza en los brazos y casi imposible que la puedan subir. Las barandas ahí están mal hechas, tendrían que tener de los dos lados no solo de uno, incluso agarrándote de la baranda es bastante complicado. Pero bueno esta la rampa y con un poco de ayuda se hace. Ese ascensor del fondo es demasiado chico para la silla de ruedas, muy justo. Casi

no entraba. Para encontrarlo era bastante complicado porque estaba en el fondo y no había ninguna señal ni nada que te indicara que tenés que ir para ese lado que hay ascensor. Llegue ahí por buscar y buscar, porque nadie me había dicho nada.

Para ir a biblioteca me paso varias veces que bajando en el primer piso no podes ir, entonces tenés que ir al ascensor bajarte en el piso 0, tomarte el ascensor y recién ahí ir a biblioteca. Esa rampa que está ahí tampoco tiene baranda, es muy empinada y yo casi ni la podía subir sola. Muchas veces me he caído y tampoco hay ninguna indicación ni nada que te indique donde está la biblioteca.

*¿Cuáles creen que serían las señaléticas que ayuden a dicha experiencia? ¿Cuáles crees que no? ¿Cuáles espacios de la universidad crees que son urgentes para implementar la señalética como solución? ¿Cuáles no?*

(D): Lo que me parece que le falta a la Universidad en cuanto señalética, son carteles en todos lados en realidad. No solo donde está la rampa, sino un poco antes. Que vaya marcando el recorrido. La altura ideal sería a la altura de los ojos de una persona en silla de ruedas. También para alguien que usa bastones o tiene otra discapacidad estaría bueno tener en cuenta la altura, ni muy alto ni muy bajo. Considero que la letra tendría que ser grande, y estaría bueno que incluyan el braille para las personas que no pueden ver. Porque muchas veces se piensan en los carteles para los que están en silla de ruedas o bastón, pero no para las personas que no pueden ver. Tienen que haber carteles que abarquen más tipos de discapacidades.

Los espacios que urgente serian para implementar diría que son la cantina, en la parte del estacionamiento de atrás indicar dónde está la rampa donde se entra, después de eso en la cantina algo que indiquen donde están los ascensores. En el pasillo también indicar. También falta indicar dónde están los baños adaptados. Los únicos que hay son los del 2do y los del 3ero, que los del 3ero no están bien adaptados tampoco.

**Luego de la información recaudada a través de las entrevistas, se pudo tomar las siguientes notas:**

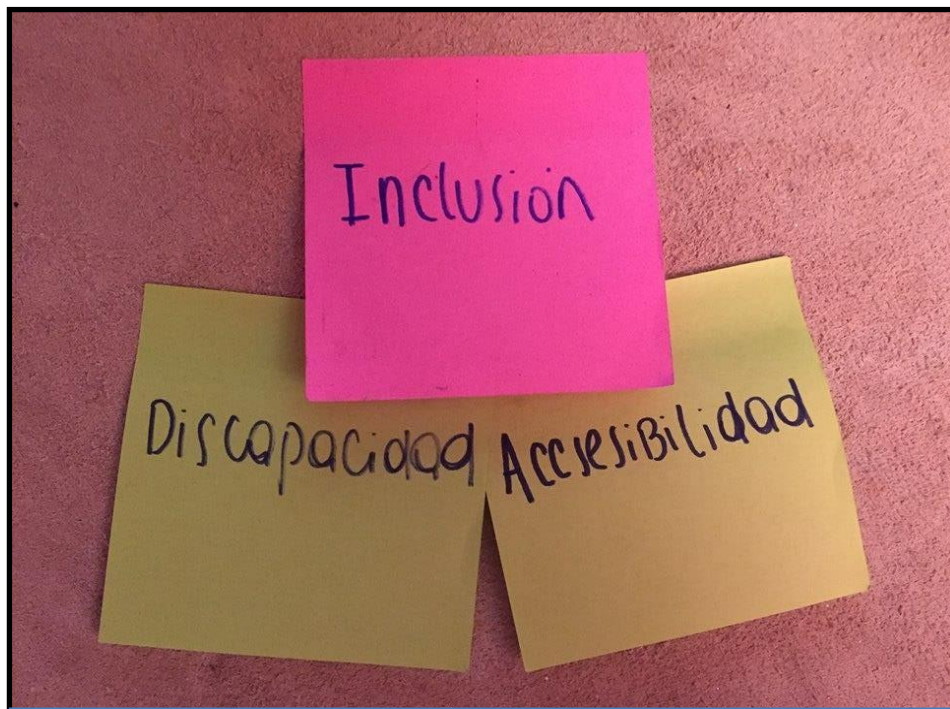
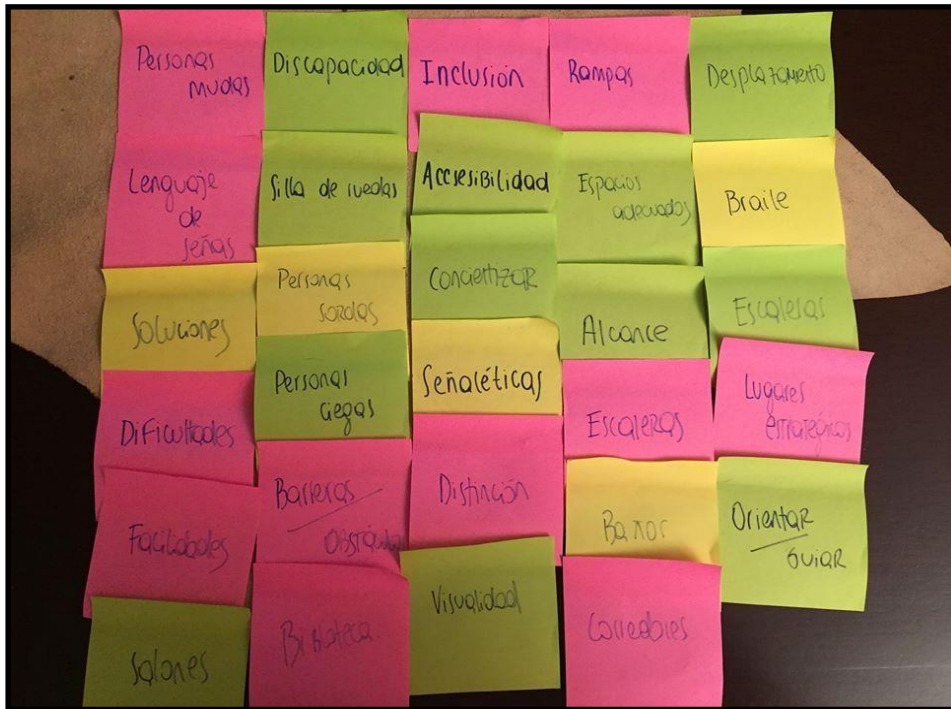


- La Universidad es de las pocas accesibles que hay.
- La señalética si podría ayudar a hacer la universidad un entorno más accesible.
- Hay dificultades en el entorno y poco contacto con el tema.
- Una posible solución es que haya dentro de la universidad, un lugar o persona de para que docentes y alumnos tengan de referencia.
- Las soluciones que se implementan son a nivel general y no a nivel “especifico”.
- La señalización en los ascensores, entradas y baños son importantes para ambos casos de discapacidad.
- El braille debe implementarse en la señalización.
- A la hora de implementar una señalética, es importante tener en cuenta la letra, el color, el tamaño y la altura. No puede ser al azar.

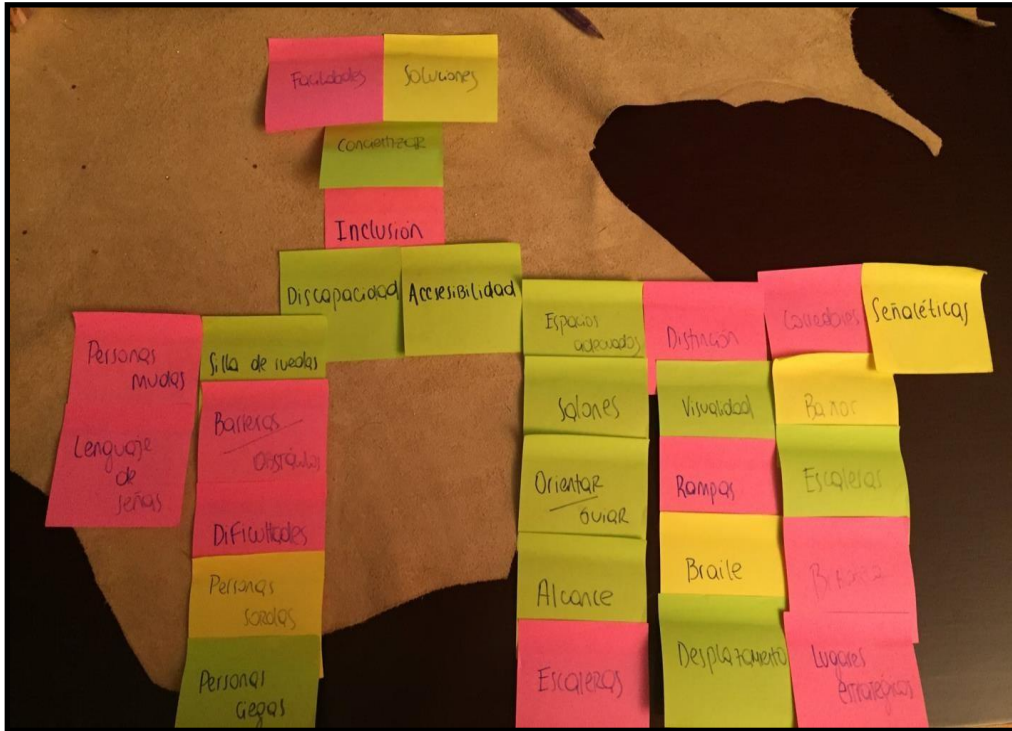
### **Método 5: Saturar y agrupar**

Esta instancia consta de llenar un espacio con varios papeles y poner en ellos palabras, conceptos o ideas significativas. Una vez escritos los papeles, se deben organizar y agrupar según la temática de cada uno. A raíz de esto y de comparaciones que se hagan, surgirán algunas conexiones llegando así a nuevas ideas. También es importante poder agregar otro tipo de materiales, como por ejemplo, fotografías.

En primer lugar se recogieron una serie de conceptos y definiciones claves para poder seguir trabajando. Luego se agruparon según las diferentes categorías que se podían considerar.



A raíz de esto se llegó a un tipo de clasificación según las categorías. Los resultados fueron los siguientes:



En segundo lugar, se hizo un registro dentro de la universidad y sus dos edificios sobre espacios y/o herramientas que podrían servir para la profundizar en el tema. Al ser varias las fotos se dividió de 2 maneras: Aspectos positivos que tienen que ver con la accesibilidad y aspectos negativos. Se pudieron registrar las siguientes imágenes:

**Aspectos positivos:**



Diferentes espacios de las instalaciones educativas cuentan señaléticas que indiquen espacios accesibles.



También, diferentes espacios de las instalaciones educativas cuentan con accesibilidad al medio físico.

### Aspectos negativos:

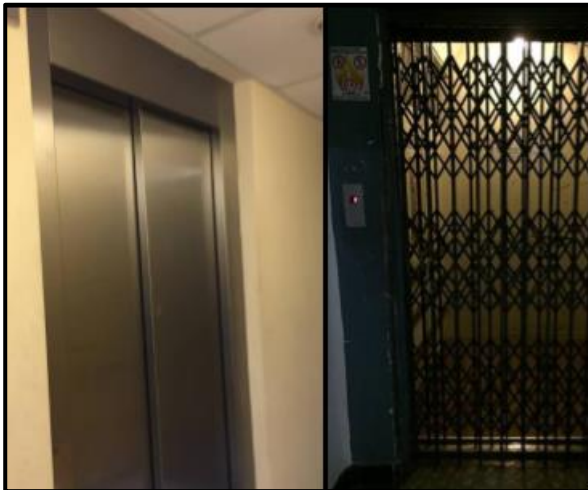


Estos aspectos fueron calificados como negativos porque se pensaron desde el lugar de una persona con dificultad visual. En el registro fotográfico se observa como determinadas señaléticas indican diferentes espacios pero no son favorecedoras para la percepción de ellos. Se nota que están colocados a una altura excesiva y que además, no cuentan con el formato adecuado.





Se observa también que el cartel de letra pequeña está ubicado sobre lo alto pero que además, se encuentra sobre las escaleras. Esto no solo resulta un problema para las personas con problemas en la visión sino también para que no lo tienen. No es un lugar estratégico para colocar una señalética, puede resultar peligroso y molesto para quienes circulan en el área.



Hay ascensores que no tienen señalética. Tampoco hay un cartel que marque que aquellas personas con algún tipo de dificultad tienen prioridad con respecto al uso de los mismos.



En la siguiente fotografía se aprecia un espacio muy concurrido de la universidad que cuenta con elementos de uso como dispensador de agua, yerba y basureros. Ninguno de ellos tiene una señalética accesible que indique que es ni cómo se usa.



La siguiente imagen también fue colocada en aspectos positivos por ubicar cual es el sendero habilitado para personas en sillas de ruedas. Igualmente, el lugar elegido puede ser considerado como un aspecto negativo porque el cartel está tapado.

Luego de realizar un relevamiento visual-fotográfico, se pudieron observar determinados aspectos y problemáticas:

- La accesibilidad que más está trabajada y pensada dentro de la universidad es la de personas en sillas de ruedas. (Rampas, ascensores y algunos carteles)
- Aunque hayan un par de carteles que indiquen el recorrido que una persona en sillas de ruedas debe hacer, no son suficientes y algunos no están colocados en lugares estratégicos.
- Solo hay 2 ascensores en 1 edificio, y 1 en el otro. Ninguno señalizado.
- La accesibilidad que menos está trabajada y pensada es la de las personas con dificultades en la visión.
- Las únicas herramientas que se encontraron útiles para personas con dificultades en la visión, son las baldosas colocadas fuera de la universidad y botones de algunos ascensores que están en braille.

- La gran mayoría de los carteles que indican donde están los servicios higiénicos, salones o demás, se encuentran en lugares pocos estratégicos y pocos visibles para personas que puedan llegar a tener alguna dificultad.
- Dentro de la universidad, en aspectos generales la señalización es escasa.
- No hay ningún cartel dentro de la universidad que marque la preferencia de la utilización de algunos servicios para personas con discapacidades.

## **II. User Person - Método 8 del Manual de Design Thinking Definición**

Luego de hacer las investigaciones correspondientes, se debe poder crear “prototipos” de usuarios que sinteticen los datos necesarios para tener un mejor enfoque y conocimiento sobre el diseño a tratar. Una cualidad de este método, es que permite aprender y a instruirse sobre nuestro usuario desde una perspectiva más subjetiva.

El personaje semi-ficticio puede incluir todo tipo de características, comportamientos y frases que puedan llegar a ser necesarias para identificar al público objetivo. Para llegar a eso es necesario realizar un estudio previo sobre los futuros clientes, identificando aspectos importantes como igualdades y desigualdades, motivaciones, etc. Al finalizar dicho paso, se dividen las temáticas y se hacen diferentes listas, para así luego poder pasar toda esa información al prototipo de persona.

Ahora bien, para poder llegar a recolectar información se tuvieron en cuenta tanto enfoques cualitativos como enfoques cuantitativos.

En cuanto a los aspectos cualitativos, en principio se estableció la idea principal del tema señaléticas accesibles. Se fue a campo y la información recolectada fue muy útil porque se da cuenta que dentro de la universidad hay varios aspectos que se desconocen del tema, y fueron valiosos para generar insights (claves para solucionar problemas).

Por ejemplo, por el momento la institución no cuenta con ninguna señalética accesible para personas ciegas. La gran mayoría de los carteles que indican los espacios, están puestos en lugares que no son de su alcance y que además, no cuentan con el sistema braille.

Otro ejemplo que sirvió para recolectar información, es que el tipo de accesibilidad que está más pensado es el de las personas en sillas de ruedas porque hay algunas señaléticas que indica recorridos. Igualmente, se consideró que estas no son suficientes y algunas parecen no estar bien ubicadas.

No hubo mucha información recolectada con respecto a los datos cuantitativos. Como se explicó previamente, la universidad no lleva un registro de cuantas personas con algún tipo de discapacidad física concurre. Los únicos datos cuantitativos que se pudieron obtener en cuanto accesibilidad son:

- Hay únicamente 4 carteles que indican el camino correcto para una persona en silla de ruedas.
- Hay 5 rampas y 3 ascensores en todo el establecimiento.
- Hay 0 carteles accesibles para personas ciegas.
- Hay 0 planos o guías que indiquen el mejor recorrido para las personas dependiendo de su discapacidad. Dentro de la observación a lo largo de la investigación, solamente se pudo contar a 1 persona ciega, 2 en sillas de ruedas, 1 con andador, 2 con muletas, 2 con dificultades para caminar y 2 personas sordas.

El prototipo de persona se hará con los datos recolectados sobre la observación de dichas personas nombradas anteriormente. Se tendrán en cuenta similitudes, diferencias, información, comportamientos y/o motivaciones.

Lista de información a tener en cuenta:



- Carreras de algunos estudiantes: Comunicación
  
- La mayoría de las personas con algún tipo de discapacidad física salen a los recreos, no se los nota aislados. Son sociables, se les nota acompañados y felices.
  
- Solo se notó a un par de estudiantes con alguna discapacidad siendo tímidos y callados.
  
- Se notó a más mujeres con algún tipo de discapacidad física que hombres.
  
- La mayoría pidió ayuda en algún momento determinado para poder desplazarse o hacer uso de las instalaciones.
  
- Motivaciones: Querer salir adelante más allá de las dificultades que poseen. Su condición no es un obstáculo.
  
- Obstáculos: Se les hace difícil el desplazamiento dentro de la universidad en las hora pico cuando los pasillos están concurridos. Las rampas empinadas y las escaleras son un problema.
  
- Debilidades: La falta de concientización en el entorno.

(“Paying ways for the disabled”,2016)

([Ilustración adolescente de espalda], 2015)



([Ilustración mujer de espalda], s.f)

### III. Mapa de Empatía - Método 6 del Manual de Design Thinking.

Esta es una herramienta que permite resumir e integrar las observaciones realizadas para poder descifrar claves que nos permitan llegar a soluciones. En este paso es fundamental poder identificar las necesidades del usuario que ayudan a precisar el diseño a crear.

A continuación aparecerá un mapa de empatía de una entrevista realizada a una persona en silla de ruedas:

<p style="text-align: center;"><b>Lo que dice</b></p> <p>Que hay que seguir generando conciencia con respecto al tema accesibilidad</p> <p>Que la UCU fue la única Universidad accesible, por eso tuvo que ir ahí.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Lo que piensa</b></p> <p>Hay que profundizar más en el tema</p>
<p style="text-align: center;"><b>Lo que hace</b></p> <p>Promueve</p> <p>Concientiza</p> <p>Estudia</p>	<p style="text-align: center;"><b>Lo que siente</b></p> <p>Convicción</p> <p>Seguridad</p>

En este segundo caso, el mapa de empatía es con respecto a una persona ciega:

<p style="text-align: center;"><b>Lo que dice</b></p> <p>Que el desplazamiento dentro de la Universidad es “complicado”</p> <p>Que no hay señalizaciones para personas con la vista condicionada</p>	<p style="text-align: center;"><b>Lo que piensa</b></p> <p>Faltan herramientas</p> <p>Que hay que implementarlas</p> <p>Que a la facultad le falta generar entornos accesibles</p>
--	--

	Que la facultad puede mejorar en el aspecto anterior
<b>Lo que hace</b>  Estudia  Se forma  Se mueve	<b>Lo que siente</b>  Convicción  Seguridad

## **FASE 2: DEFINICIÓN**

**En esta segunda fase se establecerá de manera concreta cuál es el problema a tratar. A partir de lo investigado en la primera fase, se definirán una serie de puntos que son claves entender para el proyecto. Se definirá su objetivo, su briefing y se desarrollan otros 3 métodos del Design Thinking.**

## **I. Objetivos.**

El objetivo de dicho proyecto es poder llegar a crear espacios más accesibles e inclusivos dentro de la universidad a través de la señalética. La idea es facilitar el desplazamiento de personas con discapacidades motrices y visuales dentro de las instalaciones. Se tratará de mejorar su orientación, ayudar a su localización y minimizar los peligros a los que se enfrentan día a día.

## **II. La propuesta o definición del Briefing**

Como ya se mencionó anteriormente, la Universidad Católica del Uruguay sede central es el cliente y se supone que es quien llevara a cabo la siguiente actividad: La implementación de señaléticas que transformen a los espacios de ésta en unos más accesibles. Estará dirigida a personas que poseen algún tipo de discapacidad motriz o visual.

Esta propuesta aporta valor dado que es un tema con un gran potencial, pero que es poco tratado por la institución. Esto pudo comprobarse a través de la investigación realizada, permitiendo entonces concluir que realmente se necesita mejora e implementación en cuanto a la señalética. Así los usuarios que lo necesiten estarán más orientados y facilitando su desplazamiento dentro de las instalaciones.

Para poder cubrir las necesidades de éstos los usuarios es imprescindible tener en cuenta que no solo hay que incluir nuevas señalética, sino que también hay mejorar la ubicación de algunas ya existentes. Se deberá trabajar teniendo en cuenta determinados colores, diseños y alturas. También será imprescindible implementar el sistema braille.

La señalética que se tendrán en cuenta para dicho proyecto es:

- Carteles que indiquen espacios
- Carteles que indiquen el recorrido a determinados espacios
- Carteles de preferencia para usos de determinados servicios y herramientas

-Señalización en escaleras y vidrios.

Estos diseños se utilizarán en los espacios donde se ha detectado mayor necesidad, como por ejemplo: puertas de los salones o espacios concurridos como la biblioteca, baños y ascensores. Como también es importante poder señalar lo que son las escaleras (inicio, pausa y final) además de vidrios transparentes.

Descriptorios o claves: -Visibles

-Fáciles de detectar

-Inclusivos

### **III. Aplicación y desarrollo del Método 9, 10 y 11 del Manual de Design Thinking**

#### Método 9: Definir el problema jugando

Este paso funciona como impulsor de ideas generando una declaración y definiendo el problema. Si éste está bien definido, facilitará la creación de preguntas llegando así a soluciones. Para lograrlo, es necesario tener como punto de partida esta frase: El (USUARIO) necesita (NECESIDAD) porque (INSIGHT). La idea es llenarla de acuerdo a la investigación hecha previamente.

-Un adolescente en silla de ruedas necesita poder desplazarse sin problemas dentro de la Universidad porque así puede tener una experiencia más libre e independiente dentro de ella.

-Un adolescente con algún tipo de discapacidad motriz o visual necesita sentirse incluido dentro de la comunidad universitaria porque corre riesgos de sentirse apartado y excluido.

-Una persona en silla de ruedas con problemas en el desplazamiento necesita tener todas las herramientas necesarias para poder desenvolverse de manera independiente porque corre riesgo de depender de otras personas.

-Una persona ciega necesita contar con el sistema de braille en la universidad para que no corra riesgos de ser excluida, y mejorando su experiencia dentro de la misma.

-Una persona que ingresa por primera vez a las instalaciones necesita tener la señalética adecuada para poder desplazarse sin depender de nadie.

-Las personas con algún tipo de discapacidad física necesitan tener la señalética adecuada que ayude a orientarlos dentro de la universidad porque si no, corren riesgo de lastimarse.

-Los adolescentes que concurren a la institución necesitan sentir y tener el apoyo de la comunidad universitaria con un área o persona que se encargue del problema, porque así cada caso será estudiado de manera particular y podrá mejorar la experiencia de todos aquellos que encuentren en la misma situación.

#### Método 10: Checklist de lectura crítica

Este método se utiliza para poder evaluar que tan útil es nuestro trabajo, si está bien definido y si es significativo. Para poder llevarlo a cabo es necesario hacerse una serie de preguntas que hacen a la lectura crítica del proyecto, ayudando a definir el problema.

Las 4 preguntas son:



*¿Cuál es el punto? Enfoque, marco teórico, usuario fundado en una verdadera necesidad*

El enfoque del proyecto es, precisamente y siendo redundante, enfocar la atención en la situación que se genera cuando usuarios con alguna discapacidad se presentan en un medio no adaptado a sus necesidades. Si bien se tuvo contacto con materiales de referencia en el tema, la base fundamental para llevar a cabo este proyecto fue la investigación compuesta de entrevistas realizadas en campo. Tras el enfoque planteado, se entiende entonces que dentro de las instalaciones universitarias esto es una problemática existente, por lo que el proyecto estaría fundado dentro de una verdadera necesidad. Pensar para estos usuarios es inspirador porque lamentablemente es una temática a la cual no se le pone mucho énfasis, pues está muy poco naturalizado en la sociedad y para que esto cambie se debe trabajarse.

*¿Quién dice?*

La definición del problema es considerada válida por varios aspectos. En primer lugar la encargada de comunicación de la universidad Graciela Rodríguez, dice que es un problema existente que hay que trabajar y por el momento no hay nadie que se encargue de eso. En segundo lugar, la ideación del proyecto está respaldada no solo por el resultado de las investigaciones hechas, sino también, por los mismos alumnos con discapacidad que han concurrido a la Universidad.

*¿Qué hay de nuevo en eso?*

Todo. Como se ha mencionado anteriormente la universidad no cuenta con ningún programa de identidad visual accesible centrado principalmente en la señalética. El proyecto cuenta con una gran propuesta de valor, el de innovar en algo que no se ha estado trabajando y que además, hace a la universidad más inclusiva. Este último detalle no es algo que suceda en todos lados, por el contrario es algo difícil de conseguir y que pone a la universidad en ventaja con respecto a las demás.

*¿A quién le importa?*

Este trabajo es significativo tanto para la universidad como para los usuarios que necesiten este tipo de herramientas. En el primer caso porque, como se mencionó anteriormente, hace a la institución más inclusiva generando una ventaja con respecto a las demás. En el segundo caso, porque dichas herramientas hacen que la experiencia dentro de la universidad sea mejor.

### Método 11: Preguntas “¿Cómo podríamos?”

Partiendo de la pregunta “¿Cómo podríamos?” se arma una pequeña tabla donde aparece el usuario, su necesidad y el insight. A partir de los resultados obtenidos se intenta llegar a ideas y soluciones, respondiendo entonces a la pregunta planteada.

USUARIO	+	NECESIDAD	+	INSIGHT
Los alumnos en silla de ruedas, muletas, andadores y con dificultades en la visión	Necesitan	Generar conciencia No depender de nadie Inclusión Guías Carteles Motivación Señalética Soluciones	porque	Tienen los mismos derechos que todos Pagan por asistir ahí Así pueden estudiar de una mejor manera Mejoran su experiencia dentro de la universidad Se sienten incluidos

- ¿Cómo podríamos hacer para que la señalética mejore la experiencia de los alumnos con discapacidades dentro de la universidad?

- ¿Cómo podríamos hacer una universidad más inclusiva con la herramienta de la señalética?
- ¿Cómo podríamos hacer que los alumnos con alguna discapacidad se sientan motivados por ir a la universidad que pagan?
- ¿Cómo podríamos hacer que dentro del establecimiento todos los usuarios estén en igualdad de condiciones?
- ¿Cómo podríamos generar conciencia dentro de la institución con respecto al tema de la discapacidad?



### **FASE 3: IDEACIÓN**

**En este capítulo se desarrollan las primeras ideas de lo que será la identidad visual de la señalética.**

## I. Método 12, 13 y 14 del Manual de Design Thinking

### Método 12 y 13: Brainstorming

Este paso funciona como tormenta de ideas y sirve para poder impulsar el pensamiento. La idea es que a raíz de una palabra o concepto surja otra, y así sucesivamente para activar la creatividad. Con esta herramienta se llega a posibles soluciones de diseño. Para esto es necesario plasmar todas las ideas que broten respecto al tema.

Problema: A pesar de que la universidad tiene herramientas que la hacen accesible, aún faltan elementos en cuanto a señalética para mejorar el desplazamiento del estudiante con discapacidad dentro de sus instalaciones.

Objetivo: La creación de entornos accesibles mediante la señalética.

Causa del Problema:

- No hay nadie que se encargue de eso en la universidad.
- No hay presupuesto.
- Todavía es un tema que no se ha planteado.
- No se sabe mucho del tema.
- Es un tema que no interesa.
- No hay una cantidad suficiente de estudiantes como para “invertir en accesibilidad”.
- Las que hay, no sirven por diferentes situaciones. (No están estratégicamente colocadas).
- Las que hay, no alcanzan.
- Falta iniciativa.
- Falta de concientización.
- No hay señalética en braille.
- No hay señalética sobre lugares que pueden ser considerados peligrosos, como por ejemplo las escaleras.

Posibles Soluciones: Contratar, ya sea temporal o permanentemente, personal capacitado para poder ayudar en el tema.

- Concientizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la accesibilidad.
- Que un área de la universidad se encargue de realizar dichas señaléticas.
- Mantener el orden y regulación de medidas accesibles.
- Crear señaléticas que se adecuen a las diferentes discapacidades.
- Estudiar más el tema.
- Tomar como referencia otras instituciones que estén en el tema de accesibilidad
- Pedir apoyo a diferentes lugares que se encarguen del tema de accesibilidad.
- Destinar más presupuesto a las herramientas accesibles.
- Jornadas solidarias.
- Pedir ayuda/opinión a ex o actuales estudiantes discapacitados para evaluar el tema.
- Crear carteles que indiquen accesos a diferentes espacios
- Crear carteles que indiquen preferencia de uso para las personas con discapacidad
- Colocar señaléticas en espacios que puedan llegar a ser considerados como peligrosos (escaleras)

Una vez hecho el brainstorming se clasificarán las soluciones en aquellas que son viables y aquellas que no. Se consideraron viables porque debido a la situación económica actual de la universidad, son de bajo costo y no requieren de una reestructura masiva. Son vistas como un pequeño paso sobre el futuro, para luego lograr algo más grande.

<p align="center"><b>Soluciones que son viables:</b></p>	<p align="center"><b>Soluciones que por ahora no son viables:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Concientizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la accesibilidad.</li> <li>-Mantener el orden y regulación de medidas accesibles.</li> <li>-Pedir ayuda/opinión a ex o actuales estudiantes discapacitados para evaluar el tema.</li> <li>-Estudiar más el tema.</li> <li>-Tomar como referencia otras instituciones que estén en el tema de accesibilidad</li> <li>-Crear señaléticas que se adecuen a las diferentes discapacidades.</li> <li>-Crear carteles que indiquen accesos a diferentes espacios</li> <li>-Crear carteles que indiquen preferencia de uso para las personas discapacitadas.</li> <li>-Colocar señaléticas en espacios que puedan llegar a ser considerados como peligrosos (escaleras).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contratar, ya sea temporal o permanentemente, personal capacitado para poder ayudar en el tema.</li> <li>-Pedir apoyo a diferentes lugares que se encarguen del tema de accesibilidad.</li> <li>-Destinar más presupuesto a las herramientas accesibles.</li> <li>-Jornadas solidarias.</li> <li>-Que un área específica de la universidad se encargue de realizar dichas señaléticas.</li> <li>-Concientizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la accesibilidad.</li> </ul>



## Método 14: Cardsorting

Luego de realizada la tormenta de ideas, es necesario hacer una selección que incluya aquellas propuestas más significativas. El criterio de selección utilizado son aquellas ideas que inspiren a hacer prototipos.

Las soluciones que fueron seleccionadas para crear prototipos son:

- Crear señaléticas que se adecuen a las diferentes discapacidades.
- Crear carteles que indiquen accesos a diferentes espacios
- Crear carteles que indiquen preferencia de uso para las personas discapacitadas
- Colocar señaléticas en espacios que puedan llegar a ser considerados como peligrosos (escaleras)

## II. Estudio y análisis de referentes visuales

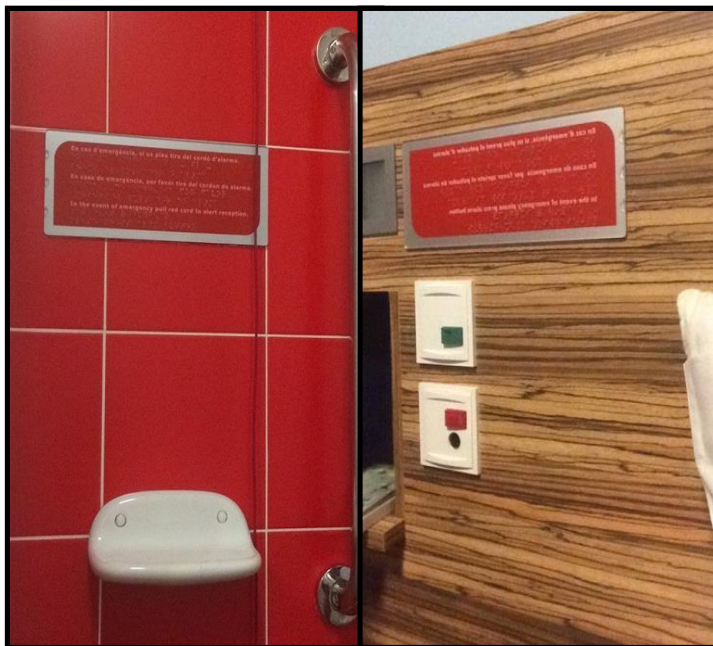


La siguiente imagen es de un cartel accesible de Francia y fue enviado por Daniela Dibarboure. Fue recomendado como referencia dado que afirma el buen funcionamiento de éste.

La señalética seleccionada funciona para avisar que ante una situación de emergencia, no se debe usar el elevador. En la parte de abajo del cartel, el mensaje está escrito en braille.

Dentro del cartel, el texto y el pictograma están centrados. Si bien muestra 3 idiomas diferentes, lo hace de manera ordenada y sencilla. La composición está llevada a cabo de tal manera que no complejiza la apreciación por parte del usuario. Por estas razones es entonces que fue seleccionado como ejemplo. Es decir, debido a la investigación hecha previamente, se entiende que la señalética con tipografía sencilla, con colores que generen contraste y de gran tamaño, funcionan.

Según Carlos Carpintero (2009) “Para tener un partido necesito un generalizante y un particularizante: algo específico y puntual que me permita producir obra gráfica a partir de una idea generadora”. (p.16) Por eso como partido conceptual se podría plantear “La sencillez de lo variado”. Aunque éste sea un cartel simple, es variado en el sentido de que hay varios idiomas y además el sistema de braille. Es un claro ejemplo de que algo puede apuntar a varios públicos de manera sencilla. No se necesitan 4 carteles diferentes que indiquen lo mismo, simplemente con 1 cartel bien hecho se puede solucionar.



Las siguientes imágenes son de una habitación de un hotel de Barcelona, y fueron enviadas por la misma persona que la foto anterior.

La primera fotografía es dentro de la ducha de un baño y la segunda, es de la pared de la habitación. Ambos carteles son específicamente para personas con dificultades en la visión.

Funciona como referencia porque a diferencia del primer cartel, está hecho de otro material diferente (metal) pero que también sirve.

Estas imágenes también sirven para tener claro lo que no se quiere hacer. Por ejemplo, no hay mucho contraste entre la pared roja y el cartel, lo que puede hacer que este no llegue a ser funcional del todo. En este caso la señalética serviría solo para personas que lean braille, no para aquellas de baja visión. Para este proyecto, la idea es poder llegar a hacer dentro de un solo cartel lo más completo posible.

En ambos casos no hay un gran juego de diseño y se vuelve a optar por la simpleza. Cabe destacar que igualmente hay una unión entre lo que es el entorno y el diseño de cartel.



(“Señal baño accesible”, 2015)

La siguiente imagen fue extraída de internet y señala lo que sería un baño accesible.

Como se mencionó anteriormente, una de las ideas para implementar dentro de la universidad es poder señalar de manera correcta los baños, y no solo eso, sino también señalar los que son accesibles para personas en silla de ruedas.

Este cartel sirve como referencia porque cumple específicamente la función que se está buscando. La idea es poder lograr algo parecido, pero más grande y con menos pictogramas. Está bien que incluya el sistema de braille, letra sencilla, con relieve y el contraste en los colores.

A diferencia de las demás señaléticas seleccionadas, este cartel a pesar de ser estéticamente agradable, no tiene simetría. Tiene aire arriba y la información se

encuentra junta y más abajo. Esto no sirve, en la señalética que se trabajará se intentará distribuir de manera más pareja la información, intentando no dejar grandes espacios con aire.



("Prioritarias para personas con discapacidad", 2017)

Dentro de las instalaciones universitarias se necesitan carteles que indiquen la preferencia de usos de determinados servicios y espacios. Este cartel sirve para referenciarlo.

Está compuesto de pictogramas como el de la persona mayor o de la embarazada que no aplica al caso. La idea sería cambiarlos porque el foco de este trabajo es en personas que padecen algún tipo de discapacidad y no en mujeres embarazadas o personas mayores de edad.

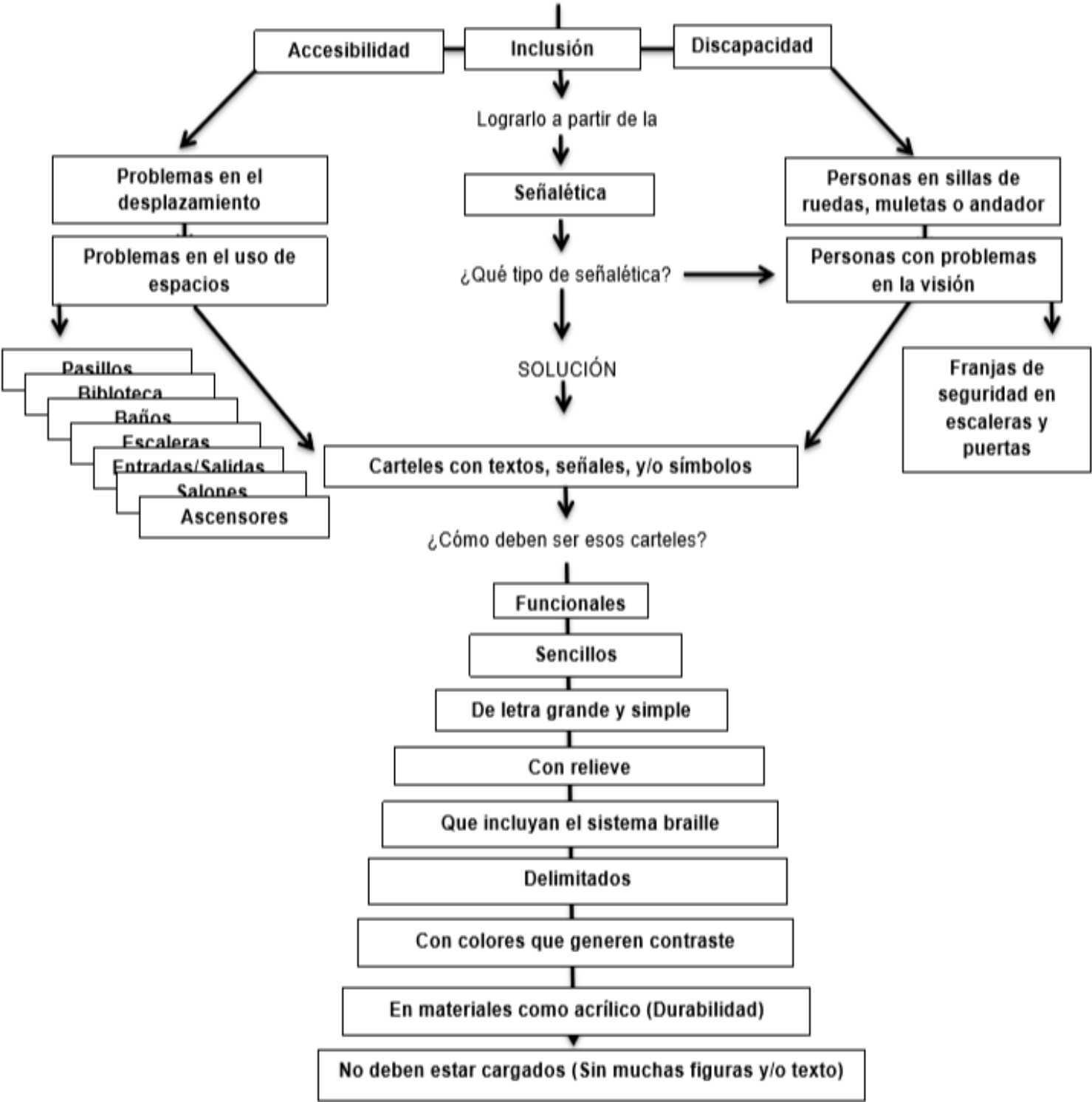
En cuanto al diseño se puede apreciar que no hay nada muy cargado. Hay determinada simetría a la hora de distribuir la información en el espacio: El texto arriba y los pictogramas debajo..

### III. Mapa conceptual

Según el IED de Madrid "Se trata de una visualización gráfica que organiza y simplifica la complejidad de datos que hemos obtenido en la investigación, estableciendo vínculos entre la información." <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Cita extraída del programa de identidad visual impartido por la docente Matilde Rossello, 2017, Universidad Católica del Uruguay.

**Programa de identidad visual para lograr espacios accesibles**

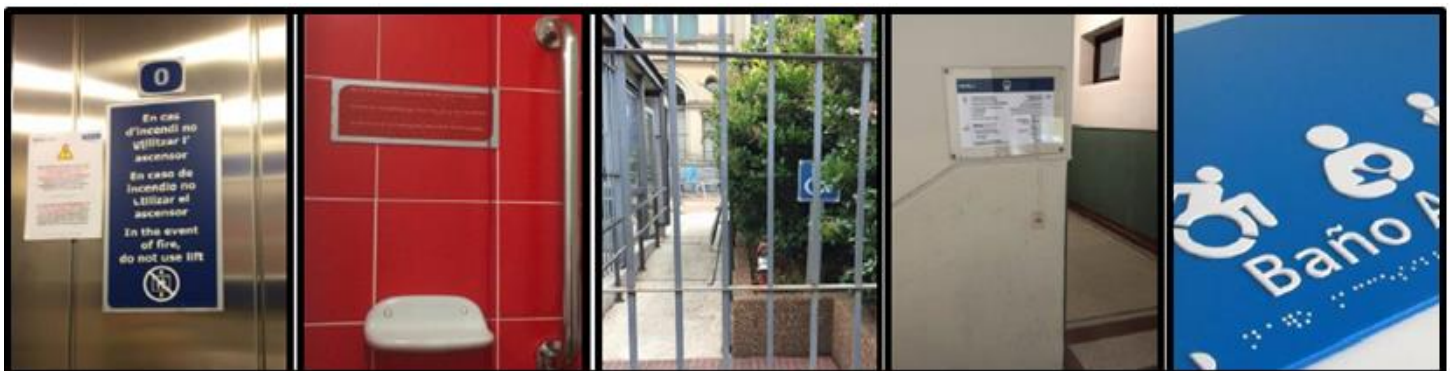


Luego de analizar las referencias visuales y realizar el mapa conceptual, se tomaron las siguientes notas:

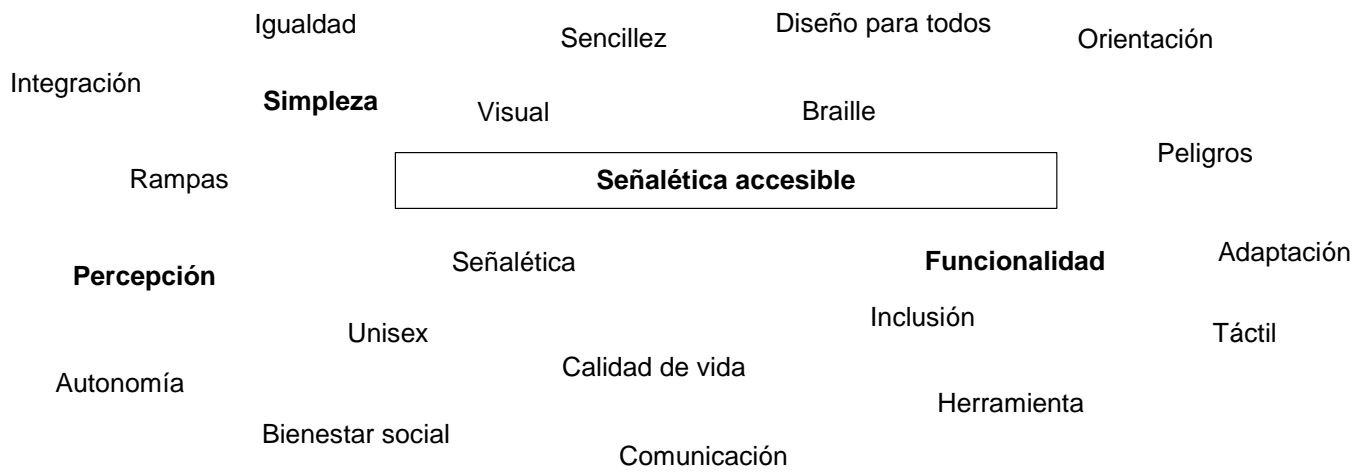
- Los carteles a realizar serán en acrílico, en un tamaño lo suficientemente grande como para ser legibles.
- Los carteles tendrán letra simple y con colores que generen contraste.
- Si es necesario, el cartel será acompañado de pictogramas.
- Será necesario incluir el sistema braille.
- Todos los carteles intentaran ser lo más simétricos posible para facilitar la legibilidad.
- Se tendrá en cuenta los colores que formen parte de la identidad visual de la universidad.
- Todos los carteles estarán colocados a una altura estratégica.







#### IV. Matriz de percepción

##### Investigación: Accesibilidad



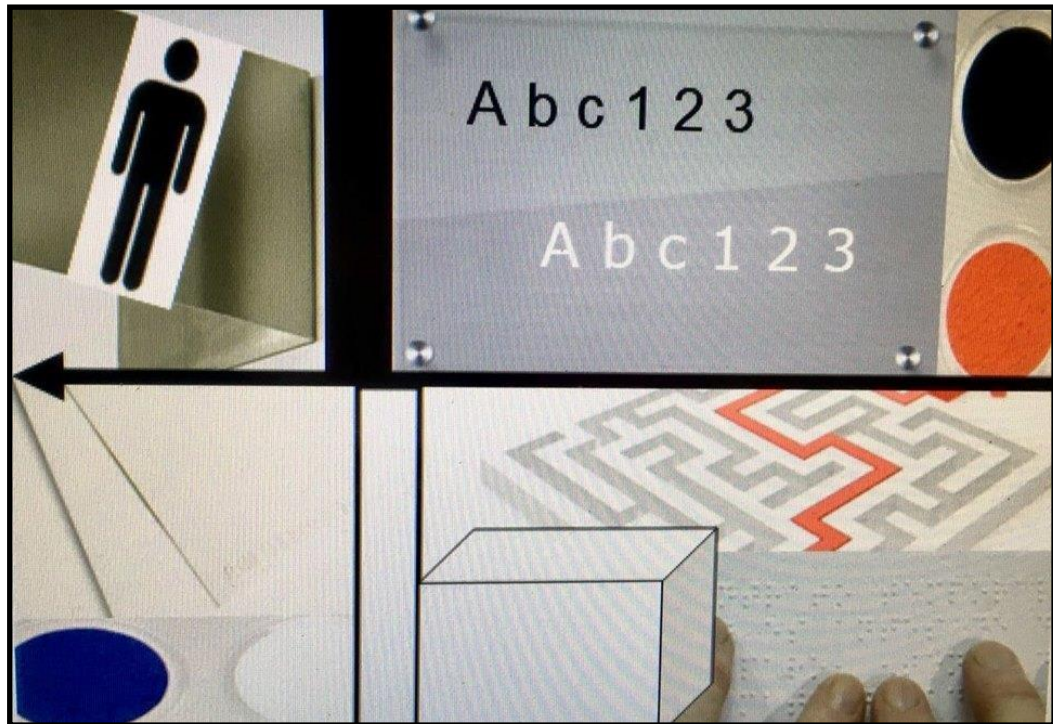
Conceptualización:



	Formas	Colores	Texturas	Materiales	Signo Visual
<b>Funcionalidad</b>	Geométricas		Lisa	Durables	(“Funcionalidad”, 2015). 
<b>Percepción</b>	Grandes		Relieve Delineado	Metal Acrílico	 (“La percepción del ser humano”, 2015).
<b>Simpleza</b>	Líneas rectas	 No colores	Lisa	Metal Acrílico	 (“La simpleza de la vida”, 2015)



Moodboard:



**V: Propuestas**









# BIBLIOTECA

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12



#### **FASE 4: PROTOTIPADO.**

**En esta fase se presentan los diferentes prototipos realizados en base a la investigación previa hecha y a las diferentes propuestas. Se muestra el proceso de diseño, las piezas gráficas y todos los aspectos del sistema de identidad visual a tratar.**

El manual diseñado fue especialmente para la Universidad Católica del Uruguay (sede central) y su objetivo es poder crear señaléticas que generen espacios más accesibles e inclusivos. La idea es facilitar el desplazamiento de personas con diferentes discapacidades motrices o visuales, mejorando su orientación y minimizando los peligros e incomodidades a los que se enfrentan día a día.

Al ser la universidad nuestro el cliente, todo el proyecto de la señalética será pensado y diseñado en base a un criterio que respete las cuestiones estéticas de la institución.

Las señales a utilizar serán aquellas que indiquen dentro de las instalaciones universitarias: áreas a ingresar, dirección de diferentes espacios, y además, información sobre diferentes partes.

La idea es también agregar diferentes herramientas que faciliten el desplazamiento dentro de las instalaciones. Dichas herramientas aunque no sean una señalética en sí, cumplen la misma función: la de poder guiar a los usuarios.

Se optó por la fuente Myriad Pro porque además de ser de la familia de la tipografía que pertenece a la identidad de la universidad, permite una buena legibilidad para las personas con baja visión.

**ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ**

**abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz**

**yz 0123456789**

La letra es sencilla lo que hace que la señalética sea más accesible. Ésta debe ser lo suficientemente grande para poder ser mejor percibida. La tipografía en los carteles no será completamente en mayúsculas ni completamente en minúsculas, se escribirán tipo oración (Primera letra grande y las demás chicas).

También se involucrará dentro de la señalética el sistema de lectura braille para las personas ciegas. Este formato cuenta con un sistema de 6 puntos. Cada uno o combinación del mismo significa una cosa diferente, Si no se respeta, el braille deja de ser legible.

La idea principal es poder realizar todas las señalética en planchas de acrílico duro. El material fue elegido no solo por ser estéticamente agradable, sino también por su durabilidad.

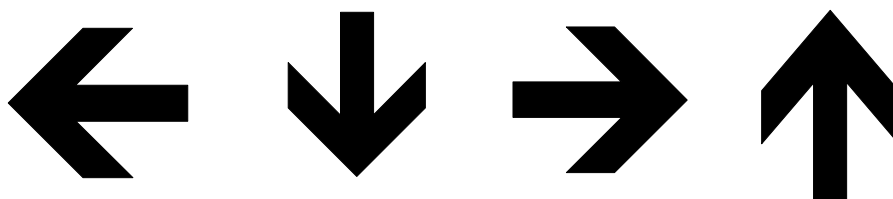
En la paleta seleccionada se respetan los colores de la identidad visual de la universidad. Éstos son útiles porque al combinarlos de manera adecuada generan el contraste visual que se necesita.

El color amarillo aunque no pertenezca a la paleta primaria de la institución, fue seleccionado porque muchas veces ha sido usado por esta. Además, es un color que es perceptible para las personas de baja visión.

Para el diseño de la señalética se utilizarán los siguientes pictogramas universales:



Para el diseño de la señalética se utilizarán las siguientes flechas universales.



Hay varios sectores para identificar dentro de la universidad: Salones, baños, aulas, departamentos y secretarías.

Para seguir un orden estético se optó que cada señalética cumpla determinado formato dependiendo de su extensión en el texto. Es decir, la distribución de la información en el cartel varía dependiendo de la cantidad que sea.

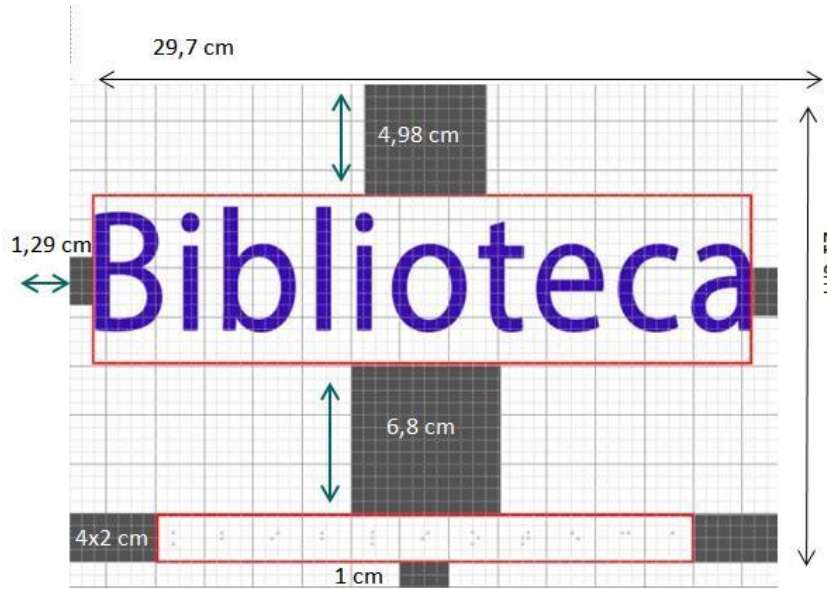
El tamaño de cada placa de acrílico será de A4 horizontal, porque es considerado lo suficientemente grande como para que pueda ser legible sin ser exageradamente desproporcional. Se optó por que dichas señaléticas estén únicamente identificadas con color azul y letra blanca. Las letras serán impresas con alto relieve porque es más perceptible al tacto y se delimita con el fondo, generando así más contraste.

Es importante que se respete el patrón de ubicación. Todos los carteles deben estar colocados en el lado derecho de la puerta y en el caso que no se pueda, será puesto en el costado izquierdo pero respetando las mismas medidas. Si esta opción tampoco es viable, el cartel irá sobre la puerta a la altura estándar (1,50 cm o 1,65 cm de distancia del piso, dependiendo del cartel. Si tiene sistema braille se opta por la primera opción, si no cuenta con el sistema la segunda opción es la adecuada)

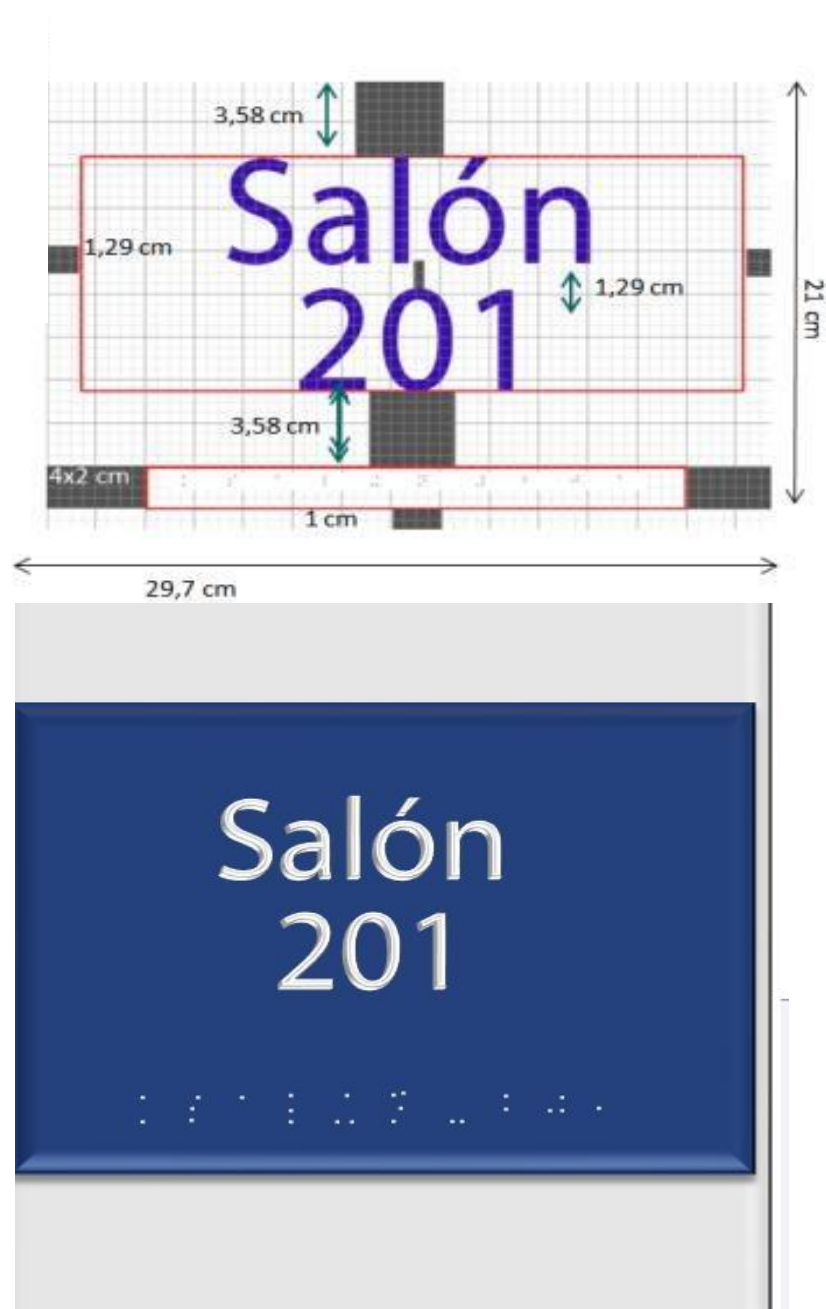
La idea es intentar respetar el tamaño de letra de 200 pt, pero con palabras largas se deberá achicar los puntos que sean necesarios para que el texto quede dentro de los márgenes establecidos.

Aquellos carteles que posean solo una línea de texto, deberá respetar (aproximadamente) las siguientes medidas:

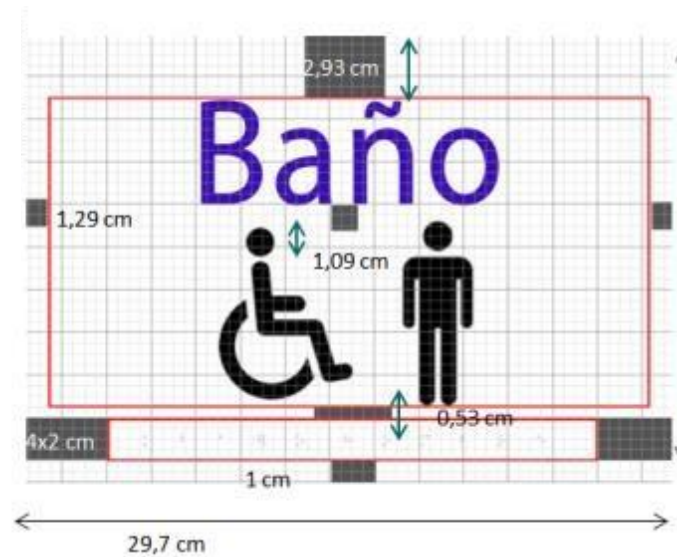




Aquellos carteles que posean 2 líneas texto deberán cumplir las siguientes medidas:



Aquellos carteles que contengan 1 línea de texto y además pictogramas, respetaran las siguientes medidas:



## Señalética de dirección

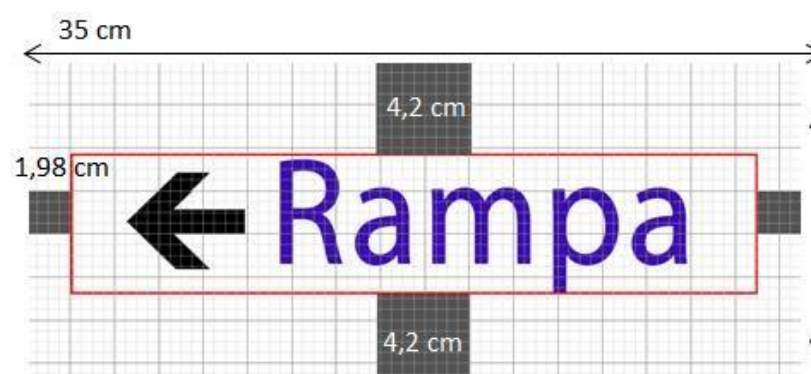
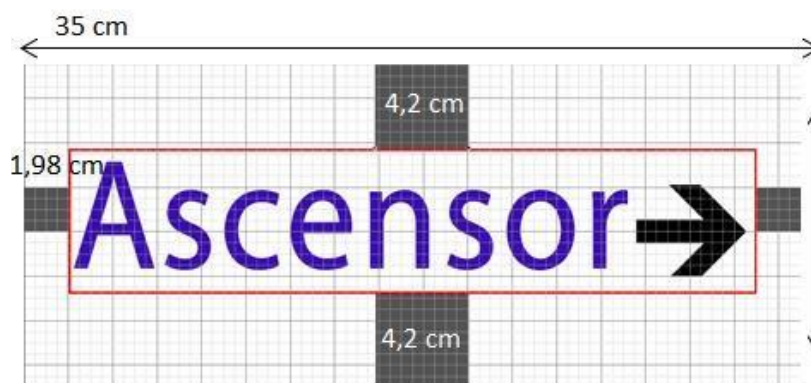
La universidad al ser muy grande, necesita señaléticas que guíen a las personas anticipándole los caminos a recorrer.

Hay 2 tipos de estos carteles: Los simples y los complejos. Los primeros indican la dirección hacia rampas y ascensores, mientras que el segundo a varios espacios diferentes.

El sistema de escritura braille estará presente solo en los carteles complejos, dado que los simples no es necesario agregarlo porque éstos están dirigidos específicamente a usuarios con discapacidades motrices.

Para los simples se optó por un modelo que sea más largo que ancho, cumpliendo las medidas de 15 cm de alto y 35 cm de largo.

La placa de acrílico será de color amarillo y las letras serán azules al igual que el pictograma de la flecha que acompañe. El tamaño de las letras serán de 200 pt para la palabra que entre en un solo párrafo, si esta es muy larga se bajara el número de puntos que sea necesario para que respete los márgenes de espacio.





Los carteles deben ser colocados en paredes que estén lo más vacías posibles para que este se destaque y no se pierda. Esto facilita la visibilidad del cartel y su legibilidad. En el caso de que el cartel deba ser colocado en una pared que no está completamente vacía, se intentará colocar con al menos 15 cm de distancia del elemento que este sobre ésta.

Cada piso de la universidad tiene varios espacios a señalar, y los carteles complejos se encargarán de poder hacerlo.

Estarán conformados por una placa de acrílico azul que indique el piso correspondiente. Aquí las letras serán de color amarillo y con relieve. Le seguirán varias placas de acrílico de color blanco cada una indicando un área diferente. El texto en estos acrílicos será de color azul. Al lado con el mismo color, ira el pictograma de flecha correcta y ambos con relieve. Es importante aclarar que sobre el borde inferior de la placa irá la traducción en braille.

La idea es que la señalética este colocada en una pared lo más vacía posible intentando también que sea al comienzo de cada piso. Hay algunos nombres dentro de la universidad que son muy complicados y extensos, dentro del cartel se intentaran simplificar para facilitar su lectura.





La letra amarilla tiene un tamaño de 200 pt, mientras que la azul un tamaño de 106 pt. El primer texto es centrado, mientras que los otros justificados.

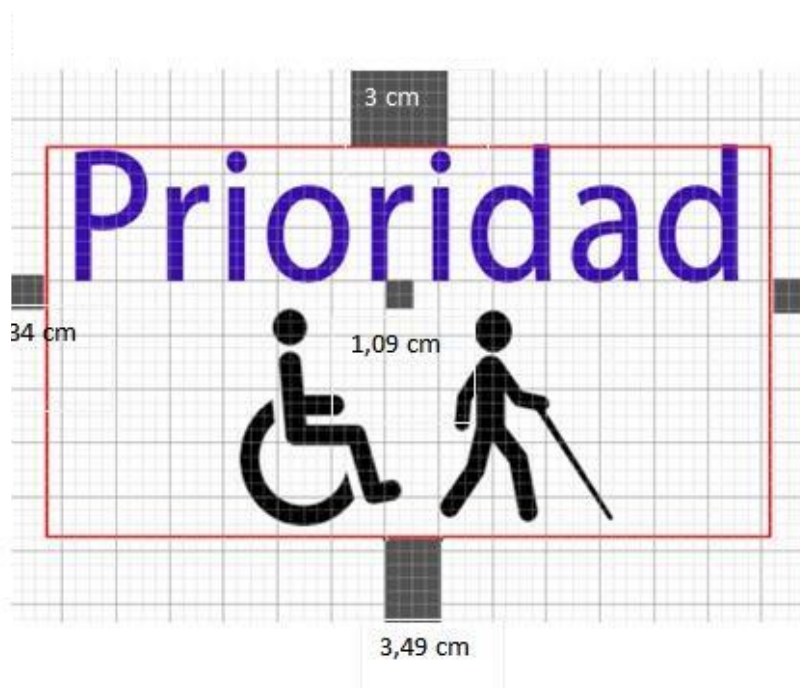


Señalética de prioridad:

Se detectó que dentro de la universidad es importante poder informar y recordar a los usuarios la importancia de la prioridad con respecto a algunos espacios y servicios.

Estos pueden ser colocados dentro o fuera de la puerta de los ascensores o en aquellos lugares donde se hace fila como en la fotocopiadora, biblioteca o cantina.

Este cartel será de tamaño A4 puesto de manera horizontal. Incluirá una línea de texto con la palabra “Prioridad” y debajo los pictogramas correspondientes. El tamaño de la letra será de 200 pt.



En estos casos no es necesario agregar el sistema de escritura de braille, por esta misma razón el cartel puede ser colocado a una altura superior a la de los ojos.





Ahora bien, luego de nombrar todas las señaléticas a trabajar se explicará que no se puede hacer con ellas:

-No se deben mezclar colores que no generen contraste porque no permite una lectura fácil.

-No se deben superponer las letras ni estar muy próximas entre ellas porque dificultan su legibilidad.

-El texto no puede estar muy próximo a los bordes, debe respetar el margen establecido en cada caso.

-Es importante que se mantenga el orden en la distribución, siempre debe estar todo centrado y lo más simétrico posible.

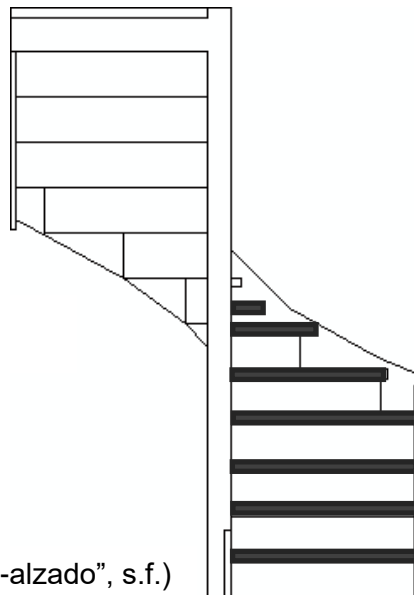
Herramientas de seguridad:

La universidad cuenta con varias escaleras que pueden resultar peligrosas a la hora de usarlas. Una herramienta que ayuda a disminuir el peligro para todos y además, funciona para “guiar” a las personas ciegas, es el papel adhesivo lija.

Este material puede ser colocado en el primer y último escalón o en su totalidad. Cualquiera de las dos formas funciona para disminuir los riesgos al usarlas.



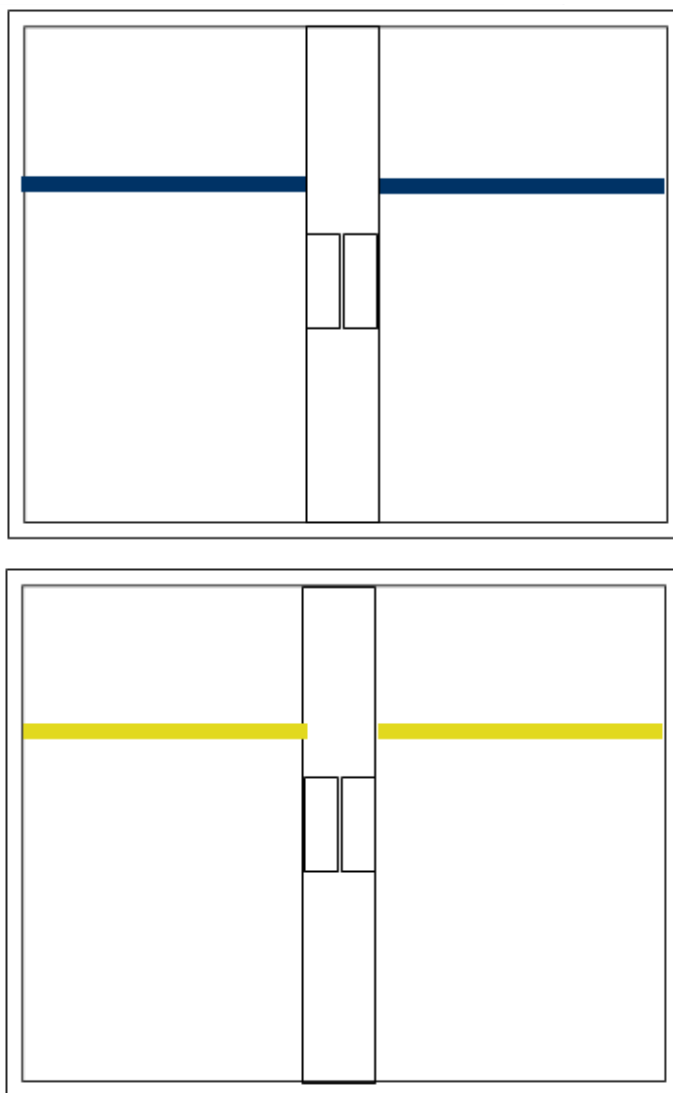
([Fotografía cinta adhesiva lija],s.f)



(“Escalera-helicoidal-alzado”, s.f.)

Otra herramienta que disminuye el peligro en cuanto desplazamiento son los vinilos para las puertas de vidrio. Muchas veces estas son poco perceptibles para la mayoría de las personas que circulan, y son casi invisibles para aquellas personas con dificultad visual.

Es por esto que sería necesario agregar en las puertas que son mayoritariamente de vidrio (como las de la biblioteca o cantina), una franja vinílica de al menos 5 cm de ancho. Debe ser colocada a lo largo de toda la puerta. Lo ideal es que sean de color amarillo por lo perceptible que es para las personas de baja visión, pero otra opción puede ser el color azul.



Es importante aclarar el tema de la ubicación en cuanto a la altura de las señaléticas, esta dependerá de la funcionalidad del cartel. Es decir, en el manual se aprecia que aquellos carteles que cuentan con el sistema de lectura braille estarán ubicados a una altura de 1 m 50 cm, mientras que los que no a una altura superior. Esta decisión se tomó al considerar que una persona ciega puede apreciar de mejor manera el cartel si está a una altura estándar, porque si se pone a una altura inferior o superior, probablemente no alcance al tacto.

Decisiones estéticas del manual:

La caratula fue lo más difícil a la hora de crear el manual. Cuando se llevó a cabo el diseño de los primeros prototipos no estaban contenidos dentro de ninguna justificación válida.



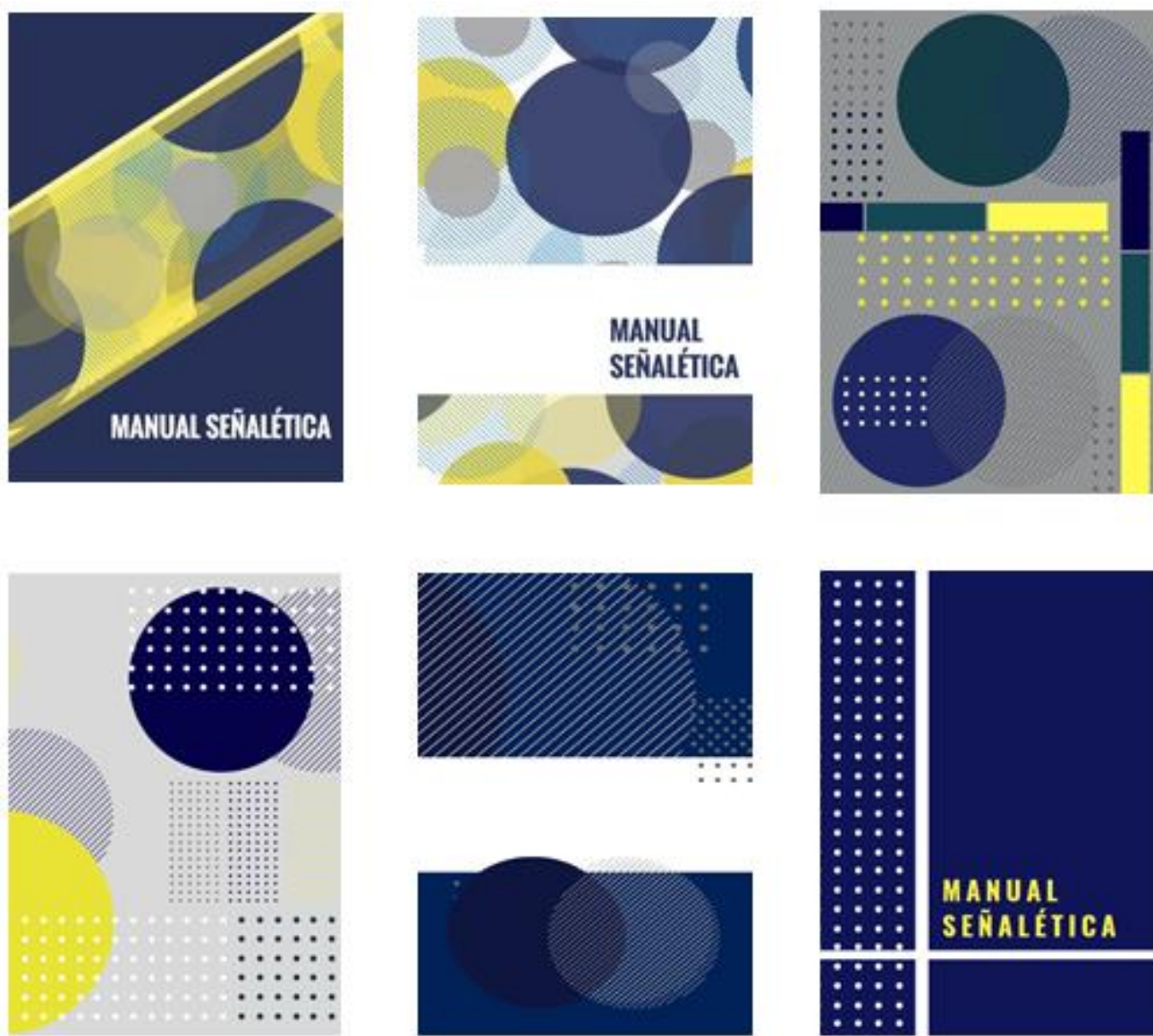
Estos primeros diseños con formas geométricas no tenían mucha justificación, simplemente se intentó hacer algo contemporáneo que pueda colaborar estéticamente con la identidad visual de la universidad. La paleta de colores elegida en estos casos tiene que ver con la elección de los colores para las señaléticas, intentando ampliar un poco más la gama para que no quede repetitivo.

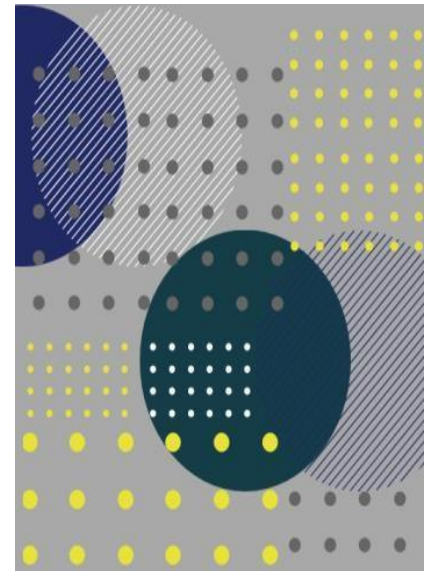
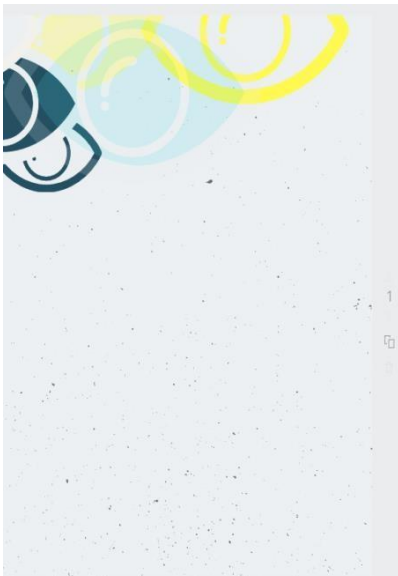
Luego se intentó lograr diseños que estén contenidos dentro de una justificación válida y académica. Para lograr esto realicé un experimento en el cual disminuí mi visión con una cinta atada alrededor de mi cabeza y me desplace por un espacio, para entonces poder describir las texturas que percibía a través del tacto. Como resultado se obtuvo que la mano aprecia un montón de texturas diferentes que por

momentos suelen ser tantas y la mezcla tan confusa, que no se entiende que se está tocando.

Fue entonces que a través de este experimento se intentó impulsar el diseño de la nueva caratula del manual. Se eligió como referente la discapacidad de la visión porque a lo largo de la investigación, se entendió que dicha discapacidad es la menos contemplada dentro de la universidad. Además, para enriquecer la caratula también se podía tomar como elemento de diseño el formato del braille con los puntos.

Los resultados fueron los siguientes:





El último modelo fue el seleccionado para la identidad visual del manual. En este se pueden percibir un montón de elementos ordenados de una manera que generan caos, pero a su vez, tienen un orden. La paleta de colores del mismo es la que se estuvo trabajando en los modelos anteriores, que tiene que ver con la paleta de colores de las señalética ampliando un poco más la gama. A lo largo de todo el manual se puede apreciar una coherencia en su conjunto, en donde se logra armonía visual al respetarse la simetría, los colores y la estética.

La tipografía utilizada en el manual fue no fue muy variada. Se utilizó como base la Myriad Pro y sus variaciones. Aunque las letras son muy parecidas entre sí, tienen sus pequeñas diferencias y cada una aporta un toque diferente, buscando así una variedad que genere un manual más elaborado.

Con el tamaño A5 se buscó hacer un manual más práctico dado que cuando se intentó hacerlo a través del tamaño A4, la información quedaba perdida y sobraba mucho espacio en blanco.

Al tomar la decisión con respecto al interior del manual, se optó por no cargarlo con diseños y colores (como la tapa). Al no ser de gran tamaño, si se le agregaban muchos elementos, la información podía percibirse de manera confusa. Fue por esto que se escogió una simple línea recta en cada página (con los colores de la paleta seleccionada)





## **FASE 5: EVALUACIONES Y VALIDACIONES**

**En este capítulo se presentan las devoluciones sobre la señalética diseñada.**

El programa de identidad visual diseñado en esta instancia fue pensado y trabajado en base a prototipos funcionales ya existentes. Durante el proceso de investigación, se tomó como base diferentes tipos de señaléticas y se consultó a referentes en el tema que era lo más acertado y lo que había que descartar. Ellas aportaron una base sólida al proyecto porque no solo opinaban de lo que se les mostraba, sino que también proponían.

Sus opiniones no solo son fueron muy importantes por ser personas que poseen una discapacidad, sino porque ambas fueron ex estudiantes de la universidad y supieron explicar con precisión cuales eran los puntos que más se debían tratar con urgencia y cómo hacerlo. Eso fue lo que le dio una gran validación al proyecto.

La palabra de Graciela Rodríguez también fue muy importante. La encargada de comunicación institucional de la universidad luego de ver los prototipos realizados, quedo muy convencida al respecto. Alentó el proyecto a realizar, lo aprobó y pidió hacer un seguimiento del mismo. Además, propuso que el decano de la institución lo viera.

Algunas devoluciones de Graciela con respecto a la señalética fueron que el color azul utilizado debía ser oscuro. También estuvo de acuerdo con utilizar la misma tipografía de la identidad visual de la institución, pero propuso dejar de lado el sistema braille.

Fue aquí que se tuvo que tomar una decisión importante en cuanto al diseño de las señaléticas, dado a que Selene consideraba que el braille era necesario pero la encargada de comunicación institucional no. Al final se optó por dejarlo, pues la idea era lograr hacer carteles lo más inclusivos posible.

Si bien la idea principal se centra en hacer carteles accesibles para personas con discapacidad, estos igualmente no dejan de servir para todo tipo de público en general. Es por esto que también se pidió la evaluación de personas que no posean algún tipo de discapacidad.

En líneas generales el resultado fue muy positivo, donde se consiguió la aprobación del público consultado (Alumnos, ex alumnos, y gente por fuera de la universidad).

## **CONCLUSIONES**

**Reflexión final sobre el trabajo realizado y su proceso.**

Cuando llegó el momento de decidir qué trabajo final de grado presentar dudé. No sabía si escoger el TFG que trataba sobre la accesibilidad con Florencia Fascioli, o el TFG que hoy presento sobre identidad visual con Matilde Rosello. Al analizar ambas opciones, me di cuenta de que, seleccionando el proyecto sobre identidad visual también podría integrar la temática de accesibilidad. Esto me interesaba porque había realizado en la universidad un curso sobre lenguaje de señas que me despertó curiosidad y un gran interés con respecto a los conceptos de la accesibilidad e inclusión. Por ende, me impulsó a querer aportar mi pequeño grano de arena. Fue así que tomé la decisión de seguir la modalidad de TFG que hoy presento.

En un principio me costó darme cuenta cómo podría mezclar ambos temas de manera original para hacer algo nuevo dentro de la universidad. Le planteé mi incomodidad a la tutora y fue ella quién me sugirió la idea de la señalética accesible. A raíz de eso hice diferentes investigaciones y llegué a la conclusión de que las señaléticas en cuanto a accesibilidad dentro de la universidad eran muy pobres y un tema poco trabajado. Entendí que la señalética correcta en el lugar correcto puede generar espacios más accesibles, y fue ahí que vi la oportunidad de mezclar ambas temáticas a través de la Universidad Católica.

A lo largo de todo este proceso de trabajo y aprendizaje, concluyo que la institución necesita un área o una persona que se dedique a la accesibilidad; que se encargue de funcionar como referencia cuando alumnos, docentes, o personas externas tengan a quien recurrir en caso de necesitar alguna herramienta o material específico.

El objetivo de este proyecto es funcionar como impulsor de todo eso que creo se debe realizar. La idea era poner el tema sobre la mesa y abrir comienzo a algo mucho más grande. Se tiene que poder sensibilizar a la comunidad para así poder, poco a poco, naturalizando el tema. Espero que con este proyecto pueda lograr aportar ese pequeño granito de arena que quise desde un principio. Considero que todo el proceso de aprendizaje de este trabajo me preparo para el mundo profesional, porque no solo se trabajó sobre una necesidad real, sino que también se siguieron metodologías y procesos que me permitieron adquirir diferentes aptitudes y conocimientos que el día de mañana como comunicadora voy a

necesitar.

A medida que avanzaba en esto sentía que realmente iba a ser útil y que podría llegar a ser utilizado, porque el trabajo que yo propongo y en las medidas que lo propongo considero que es alcanzable. Desde un principio sentí que hacía algo que tenía un objetivo y que no iba a ser uno de esos trabajos que terminan archivados en un cajón.

El material brindado por la docente fue clave para esto, principalmente el pensamiento de diseño del Design Thinking. Éste, al ser una guía íntegra y exhaustiva, me permitió mantener a lo largo de todo el procedimiento un hilo conductor con respecto al tema. Me facilitó el hecho de poder llegar a información clave para el proyecto, haciéndome revisar puntos que me hacían ir de atrás para adelante todo el tiempo, generando una información coherente y sin contradicciones.

En cuanto a la autoevaluación considero que alcancé un diagnóstico certero sobre lo que es la accesibilidad dentro de la universidad, pudiendo realizar un diseño de señalética correcto y pertinente. El pilar de este trabajo es que la comunicación sea efectiva, y eso se tuvo en cuenta acaparando los aspectos que eran fundamentales para lograrlo. En cuanto al partido gráfico, creo que la creatividad con respecto a diseño, en este caso, no era algo que se podía explotar. Se tuvo que tener mucho cuidado con el diseño de las señaléticas para que estas puedan ser funcionales. Así se pudo llegar a un sistema de identidad destacado que cumple su objetivo principal.

El proceso de investigación del trabajo, (fase 1), considero que fue destacado porque se indago de manera profunda en el tema, buscando dar con personas oportunas al tema que aportaran al proyecto diferentes puntos de vista e información clave para el desarrollo de las señaléticas.

La fase 2 del trabajo, (definir el problema), fue correcta con respecto a la investigación que se planteó, explicando el problema de manera clara y concreta.

Entiendo que la clave de mi proyecto está en la fase 3 (ideación), porque aquí las

referencias analizadas fueron de suma importancia: me permitieron darme una idea de lo que yo estaba buscando lograr, permitiéndome llegar a los resultados que llegue.

En cuanto la fase 4, (prototipado), puedo decir que fue una de las más difíciles. Al no manejar programas de diseño tuve que aprender lo básico para poder desenvolverme de mejor manera.

La validación del proyecto, (fase 5), considero que fue una de las más importantes y la que me motivo a seguir en la temática, porque como mencione anteriormente, la encargada de comunicación institucional aprobó el proyecto. Que alguien de la universidad con un cargo importante lo valide, da cuenta de una etapa destacada.

Si debo realizar una autocrítica con respecto a todo este proceso, puedo decir que hubiera sido más fructífero para mi persona haber trabajado en equipo. En el mundo profesional generalmente se trabaja en equipo y de esta forma surgen ideas, diferencias y puntos de vista distintos que se deben respetar.

A lo largo de todo este proceso tuve como desafío no solo adentrarme en un tema que yo desconocía, sino que también tuve que alejarme de ideas previas que tenía sobre la temática para que no repercutieran de manera negativa en mi investigación.

Para finalizar, me parece importante aclarar que desde un principio siempre supe que la carrera Comunicación Social era la indicada para mí, pero lo que no imaginaba era que mi Trabajo Final de Grado, con el cual finalizaría este ciclo, podía llegar a tratarse sobre accesibilidad. ¿Por qué? Porque era un tema ajeno a mi realidad. Entonces, de a poco, cuando fui adentrándome en la cuestión, entendí que la importancia del comunicador es llegar con su comunicación a la más basta cantidad de personas de la mejor manera posible. Realizando este TFG estaba velando por ésto mismo, y fue ahí que entendí que como futura comunicadora, tenía algo para dar.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Aquí se encontrara una lista sobre los materiales utilizados como referencia a lo largo de todo el proceso de trabajo.**

Carpintero, C. (2009). *Dictadura del Diseño*. Buenos Aires, Argentina: Wolkowicz Editores.

Design Thinking: Un método para generar Ideas Innovadoras. (2018). *Integra Markets*. <http://integramarkets.com/publicaciones/design-thinking-metodo-ideas-innovadoras/>

Escalera-helicoidal-alzado. (s.f.) [Dibujo 3D]. Recuperado de <https://www.bloquesautocad.com/escalera-helicoidal-en-alzado/>

[Fotografía cinta adhesiva lija]. (s.f) Recuperado de <https://www.amazon.com/3M-Safety-Walk-Slip-Resistant-Stair-Treads/dp/B072QY5SYL>

Funcionalidad. (2015). [Dibujo]. Recuperado de <https://www.geniosweb.com/disenio-de-paginas-web/disenio-web-profesional/funcionalidad>

[Ilustración adolescente de espalda]. (2015) Recuperado de <https://swimmingturtlecloud.tumblr.com/post/135585803053>

[Ilustración mujer de espalda]. (s.f) Recuperado de <https://i.pinimg.com/originals/7c/ea/92/7cea929ff7ccc157d2d8921c35709373.jpg>

Joven discapacitado en silla de ruedas en el camino está sonriendo. (s.f.) Foto de archivo] Recuperado de [https://es.123rf.com/photo\\_67670128\\_joven-discapacitado-en-silla-de-ruedas-en-el-camino-est%C3%A1-sonriendo.html](https://es.123rf.com/photo_67670128_joven-discapacitado-en-silla-de-ruedas-en-el-camino-est%C3%A1-sonriendo.html)

La percepción en el ser humano. (2014). [Ilustración]. Recuperado de <https://www.davidstreams.com/mis-apuntes/la-percepcion-el-ser->

La simpleza de la vida. (2015). [Fotografía] Recuperado de <http://revistamomento.com.mx/la-simpleza-de-la-vida/>

Paying ways for the disabled. (2016). [Ilustración] Recuperado de



<https://www.thestar.com.my/news/education/2016/05/08/going-the-extra-mile/>

Personas ciegas y sordas ya podrán casarse sin permiso del médico. (2017). [Fotografía]. Recuperado de <https://www.esdiario.com/499080071/Ciegos-y-sordos-ya-podran-casarse-sin-permiso-del-medico.html>

Plattner, H. (s.f.). *Mini guía: una introducción al Design Thinking*. Recuperado de <https://dschoolold.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/31fbd/attachments/027aa/GU%C3%8DA%20DEL%20PROCESO%20CREATIVO.pdf?sessionID=8af88fee76ecd1fb7879c915073461486c425622>

Prioritarias para personas con discapacidad. (2017) [Imagen] Recuperado de <http://radioalgoencomun.blogspot.com/2017/08/bares-y-restaurantes-deberan-contar-con.html>

Señal baño accesible. (2015). [Fotografía] Recuperado de <http://dado.com.co/senalesinclusiva/>

Real Academia Española. (2014). Señalizar. *Diccionario de la Lengua Española* (22.a ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=Xbwk09A>

ONCE. (s.f). *Recomendaciones para presentar textos impresos accesibles a personas con deficiencia visual*. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUK EwiZt7j1g9neAhXKk5AKHWHwAzgQFjAAegQICBAC&url=https%3A%2F%2Fwww.once.es%2Fdejanos-ayudarte%2F1a-discapacidad-visual%2Fdocumentos-discapacidad-visual%2Frecomendaciones-para-textos-impresos%2Fdownload&usg=AOvVaw1vL5V6Rjr-d\\_rjL51GVkXL](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUK EwiZt7j1g9neAhXKk5AKHWHwAzgQFjAAegQICBAC&url=https%3A%2F%2Fwww.once.es%2Fdejanos-ayudarte%2F1a-discapacidad-visual%2Fdocumentos-discapacidad-visual%2Frecomendaciones-para-textos-impresos%2Fdownload&usg=AOvVaw1vL5V6Rjr-d_rjL51GVkXL)

Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial. (2011). *Resumen informe Mundial sobre la Discapacidad*. Recuperado de: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf)

Organización Mundial de la Salud (s.f) Discapacidades. Recuperado de

[https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/)

