Universidad Iberoamericana Puebla

Repositorio Institucional **http://repositorio.iberopuebla.mx**

Área de Síntesis y Evaluación Diseño Gráfico - ASE

Incluo. Diseño Inclusivo

Romagnoli Vaillard, Karen

2016-12

http://hdl.handle.net/20.500.11777/2226

http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf

incluo

DISEÑO INCLUSIVO

"Tengo un sueño, un solo sueño, seguir soñando. Soñar con la libertad, soñar con la justicia, soñar con la igualdad y ojalá ya no tuviera necesidad de soñarlas". Martin Luther King

incluo

DISEÑO INCLUSIVO

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
PUEBLA ®

PROYECTO EMPRENDEDOR INCLUO
Karen Romagnoli Vaillard

Diseño Global
Área de Síntesis y Evaluación III
Lic. en Diseño Gráfico
Otoño 2016

CONTENIDO

09 INTRODUCCIÓN

11 **CAPÍTULO 1: DISEÑO INCLUSIVO**
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO EMPRENDEDOR
Metodología
Antecedentes del caso
Problemática
Planteamiento del problema
Definición del problema específico
Nicho de oportunidad
Causas y efectos del problema
Objetivos

20 MARCO TEÓRICO

27 DEFINICIÓN DEL PROYECTO EMPRENDEDOR
Actores, mensaje y medios
Usuarios
Golden circle
Casos análogos y competencia
Análisis FODA

36 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO
Filosofía, misión y visión
Pertinencia
Relevancia
Viabilidad

38 IDENTIDAD VISUAL

41 **CAPÍTULO 2: PROYECTO DE DISEÑO**
Objetivos
Proyecto de diseño caso específico
Investigación de campo

44 MARCO TEÓRICO

50 MODELO DE NEGOCIO
Business Model Canvas
Ingresos
Plan de negocios

53 DESARROLLO DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN
Página web
Brochure

60 CONCLUSIONES

62 FUENTES DE INFORMACIÓN

65 ANEXOS

INTRODUCCIÓN

La discapacidad no es un problema individual, involucra a la sociedad en general; la cual no ha ofrecido las herramientas necesarias para la completa integración. Por esto, y por muchas razones más, el proyecto que presento es de gran importancia para que desde las disciplinas del diseño se atiendan las necesidades reales de este sector de la población, identificando y eliminando las barreras del medio que les impiden participar en igualdad de condiciones que los demás.

En el presente documento se muestra el desarrollo que se llevó a cabo para la creación de la marca “Incluo”, la cual se dedica a brindar igualdad de oportunidades al mayor número de personas posibles, incluidas aquellas con alguna discapacidad; a través de la aplicación del diseño inclusivo y accesible en productos, servicios y experiencias que satisfagan las necesidades reales de las personas; contribuyendo de esta manera en la construcción de una sociedad más inclusiva.

Se define el problema específico y los aspectos que lo conforman. Se presentan los objetivos, la pertinencia, relevancia y viabilidad del proyecto. Asimismo, se analiza la competencia y los casos análogos que al igual que “Incluo”, buscan brindar igualdad de oportunidades a personas con alguna discapacidad.

Se investigó sobre las diferentes dificultades y limitaciones para ver, caminar o moverse, escuchar, hablar o comprender, motivo de la edad, enfermedad o accidente y cómo el diseño gráfico puede, desde una práctica incluyente y responsable realizar propuestas que contemplen estas dificultades mejorando la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

Finalmente, se presenta el diseño de una página web y un *brochure* comercial como el principio de las herramientas que darán a conocer a “Incluo” y al diseño inclusivo como agentes de cambio en la construcción de una sociedad más incluyente; al mismo tiempo, se dan a conocer los beneficios que conlleva el tener en consideración a la diversidad como mercado y como una mejora sustancial para todos.

DISEÑO INCLUSIVO

Proyecto emprendedor

Capítulo I

METODOLOGÍA

La metodología de diseño utilizada para este proyecto incluye algunos de los pasos del proceso que sigo en otros de mi autoría. Sin embargo, la he enriquecido tomando en cuenta la estructura del proceso que propone el *Design Thinking*. (*Institute of Design at Stanford*, s.f.)

Etapa 1. Investigar / Empatizar
› Identificar el problema / la necesidad. Investigar sobre la problemática del proyecto, en este caso tiene que ver con la igualdad de oportunidades en materia de accesibilidad para personas con discapacidad. Se recopila información acerca de factores relacionados al tema y se define el problema principal de forma más específica.
› Definir usuarios. Conocer aspiraciones, necesidades y frustraciones de las personas con discapacidad. Buscar arquetipos y perfiles de usuarios.
› Investigación documental. Consultar libros, base de datos oficiales como INEGI, páginas *web*, videos, *blogs*, historias, casos de estudio y casos análogos que tienen como objetivo brindar igualdad de oportunidades en el acceso a la información.
› Investigación de campo. Realizar entrevistas con expertos y usuarios, observar y lograr empatía con posibles usuarios en contexto. Documentar a través de fotos, videos y escritura.

Etapa 2. Definir
› Analizar y jerarquizar la información. Descubrir *insights* a través de toda la información obtenida en la etapa anterior.
› *Golden Circle*. Enunciar el qué, cómo y por qué de la empresa.
› *Business Model Canvas*. Definir a través de esta herramienta el modelo de negocio de la empresa.

Etapa 3. Idear
› *Brainstorming*
› Conceptualización. Definir los conceptos y atributos de la marca.
› *Naming* y *tagline*
› Bocetaje. *Moodboard* de inspiración, identidad gráfica, lenguaje visual.
› Herramientas de comunicación

Etapa 4. Prototipar
› Prototipos o modelos del proyecto. Generar un modelo tangible a partir de las ideas que se gestaron.

Etapa 5. Evaluar (probar)
› *Feedback*. El prototipo es sometido a una evaluación con usuarios en donde se observa y se aprende sobre posibles debilidades.

› Ajustes
› Producción

ANTECEDENTES DEL CASO

La imperfección del ser humano en cuanto a sus aspectos físicos, fisiológicos y psicológicos del cuerpo, ha creado para las personas con discapacidad una historia de fuertes contrastes.

Pese a los importantes avances que se han tenido en los últimos años, las personas con discapacidad siguen siendo objeto de discriminación, topándose así con barreras que impiden su plena participación en la vida social, económica, cultural y política. "Esto se debe fundamentalmente a que no existe en nuestra sociedad la cultura de la discapacidad; por ejemplo, hay actitudes de rechazo, indiferencia y temor que han prevalecido hacia las personas con alguna discapacidad". (Martínez, Angélica, s/f, p.28)

Este grupo social tiempo atrás y aún hoy en día, sigue siendo víctima de actitudes y conductas excluyentes. Según las diferentes culturas, estas personas eran segregadas, perseguidas, estigmatizadas, rechazadas y hasta eliminadas por fundamentos irracionales como la ignorancia. "La discapacidad fue motivo de un trato especial hacia quienes la padecían, entiéndase por especial, diferente al resto de la gente, ya fuera hacia un mejor trato o viceversa, sin embargo lo predominante fue el trato discriminatorio y humillante hacia ellos". (Gómez Montes de Oca, 2005)

La evolución histórica del concepto de la discapacidad está representada por distintos modelos. Entre los principales están el modelo tradicional, médico y social. En el modelo tradicional (edad media / post-guerra) la discapacidad estaba asociada al mal y por consiguiente tenía que ser eliminada. Asimismo, era vista como resultado de una causa orgánica, para la cual se buscaba brindar un remedio dentro de un marco asistencialista y de beneficencia. La caridad formaba parte de este modelo. Después de la Segunda Guerra Mundial y hasta nuestros días surge el modelo médico, el cual considera la discapacidad como un problema de salud que pertenece exclusivamente a la persona con discapacidad y por ende, un asunto médico. Posteriormente, surge el modelo social de la discapacidad basado en la idea de que es realmente la sociedad quien discapacita a las personas. Por consiguiente, son considerados sus derechos y son ellos quienes reclaman el reconocimiento y respeto de los mismos. (Egea García, C. y Sarabia Sánchez, A. 2001)

Recientemente, se está considerando un modelo universal, el cual plantea que la discapacidad es un hecho universal, de tal forma que una persona con distintas habilidades sensoriales puede participar a la par que los demás en igualdad de oportunidades. Si se reducen las barreras o se modifica el entorno, la situación de discapacidad cambia. Es así, como las respuestas de la sociedad

hacia las personas con discapacidad también han evolucionado a lo largo de la historia; desde el rechazo, la protección y finalmente, la justicia social que es respaldada legalmente y que nos concierne a todos por igual.

PROBLEMÁTICA

Una de las realidades de México sigue siendo la discriminación que viven grupos vulnerables como lo son las personas con discapacidad y adultos mayores. Esta conducta cotidiana que incluye un mal trato ya sea directo o indirecto tiene como consecuencia un efecto negativo en la vida de estas personas, como lo son la pérdida de sus derechos y la desigualdad para acceder a ellos (CONAPRED, s/f). De acuerdo con la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación:

> Se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades. (Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 2014)

Sin embargo, aunque está penada la discriminación y existen leyes que promueven la igualdad de oportunidades para todos, nos seguimos enfrentado día con día como menciona Angélica Martínez de la Peña (2001), Doctora en Ciencias y Artes para el Diseño y especialista en el tema diseño háptico “a barreras físicas, sociales y culturales, pero las personas con discapacidad se enfrentan a ellas en mucho mayor grado debido a su condición” (p. 32). Estas barreras las aíslan y les impiden participar plenamente en actividades del sistema sociocultural donde viven, como circular libremente, educación, deporte y cultura, el acceso a la información, trabajo, actividades de recreación, entre muchas otras ocupaciones invisibles para el resto de las personas, pero no para ellas.

Para la Dra. Angélica Martínez de la Peña (2001) lo anterior “se debe fundamentalmente a que **no existe en nuestra sociedad la cultura de la discapacidad**; por ejemplo, hay actitudes de rechazo, indiferencia y temor que han prevalecido hacia las personas con alguna discapacidad” (p. 28). Estas actitudes sociales negativas, producto de la ignorancia como menciona el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred), “han traído consecuencias graves durante generaciones, pues en lugar de que se establezcan las condiciones necesarias para su pleno desarrollo, se les margina y rechaza al marcarlos como incapaces de formar parte de la visión homogeneizante de la normalidad”. (CONAPRED, s/f)

De lo antes mencionado se puede concluir que **existe una problemática en la igualdad de oportunidades para las personas con alguna discapacidad, motivo del poco conocimiento de las medidas que requieren aplicarse en el medio para que éste sea incluyente hacia ellas.**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

120
Millones de habitantes en México

7.2%
Personas con discapacidad en México

65.1%
Afirma que no se respetan sus derechos

De acuerdo con el Conapred, en México somos alrededor de 120 millones de habitantes al 2015, de los cuales, el 7.2% presenta algún tipo de discapacidad. De este porcentaje, 51.4% son adultas mayores. Entre las discapacidades más frecuentes están 57.5% dificultades para caminar, 32.5% dificultades para ver y 16.5% dificultades para oír. El gasto en los hogares donde habitan personas con discapacidad es entre una y tres veces más alto. La Encuesta Nacional sobre la Discriminación en México (ENADIS) afirma que el 65.1% de las personas con discapacidad considera que no se respetan sus derechos. Entre los principales problemas que enfrentan las personas con discapacidad son: desempleo 27%, discriminación 20%, y dificultades para ser autosuficiente 16%. (CONAPRED, 2010)

“Debido a que las personas con discapacidad son uno de los grupos que más ha visto vulnerados sus derechos laborales, es fundamental la generación de oportunidades y condiciones de acceso, promoción, movilidad y estabilidad laboral” (DOF, 2014). La Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) define a dos grupos de población: “las personas con discapacidad, quienes presentan mucha dificultad o no pueden hacer actividades básicas, y las personas que tienen dificultades leves o moderadas en la realización de actividades, las cuales se clasifican como personas con limitación”. (ENADID, 2014)

Si bien hay muchas personas con alguna discapacidad que pueden y quieren trabajar, a menudo se hallan excluidas del mundo laboral. Tal es el caso de los adultos mayores, a los que se les asocia a estereotipos erróneos de enfermedad, poca productividad, ineficiencia y lentitud. Lamentablemente esto los lleva a

situaciones de discriminación, abandono y exclusión, que no les permiten gozar plenamente de sus derechos. De acuerdo a lo anterior, son necesarias las acciones para que las personas adultas mayores sean partícipes del desarrollo social y económico del país; asimismo porque:

> Este sector está en crecimiento, ya que la curva poblacional de juventud va en decaimiento y la cantidad de personas adultas mayores está aumentando 4.16 veces más que el resto de la población, por lo que se calcula que para el 2050 los adultos mayores representarán casi el 30 por ciento de la población. (Conapred, s/f)

Por otro lado, la dificultad motriz es una condición que afecta a la persona en el control y movimiento de su cuerpo, mas no implica que afecte su funcionamiento cerebral ni mucho menos su rendimiento intelectual (SEV, s/f). Lo mismo ocurre para las personas con baja visión, las cuales ven significativamente menos que aquellas con visión normal, pues se disminuye la agudeza y el campo visual de la persona, sin embargo, hay ciertas medidas que pueden ayudarle a seguir siendo independientes. (SEV, s/f)

Actualmente las nuevas tecnologías de la información así como los medios de comunicación han modificado nuestra manera de vivir, de comunicar, de comercializar. También han impactado en la interacción social, el estilo de trabajo, la economía, la educación, entre muchos otros aspectos de la vida cotidiana. De este modo, el acceso a las nuevas tecnologías de la información hoy en día es indispensable para todos.

En el caso de la accesibilidad web, se hace referencia a un diseño web que va a permitir que todas las personas puedan entender, navegar e interactuar con la web incluyendo a personas con alguna discapacidad y de edad avanzada. Lo cual de acuerdo con el Consorcio de *World Wide Web* (2005) va a permitir un acceso equitativo e igualdad de oportunidades para todos.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA ESPECÍFICO

El diseño accesible e incluyente en México se ha llevado poco a la práctica. Como consecuencia, a las personas con alguna discapacidad no se les proporciona un acceso equitativo y de igualdad de oportunidades para que participen más activamente en la sociedad.

NICHO DE OPORTUNIDAD

En México 7.2% de la población mexicana tiene algún tipo de discapacidad, a los cuales se les dificulta participar en muchas actividades y aspectos importantes de la sociedad en un concepto de igualdad, ya que gran parte de lo que nos rodea no está concebido para cubrir adecuadamente, en la mayor medida posible, las necesidades de todos. (INEGI, 2015)

Angélica Martínez (2010) argumenta que **en México esta cuestión social no se ha tomado en cuenta recurrentemente en las prácticas de diseño gráfico, diseño de páginas web, diseño publicitario, entre otros muchos campos.** Por lo cual, este proyecto, que tiene como eje rector la igualdad de oportunidad para todos a través del diseño incluyente y accesible, se convertiría en un factor de cambio y conciencia social para afrontar e ir disminuyendo las barreras que enfrentan las personas con alguna discapacidad tanto por los diseñadores como por la sociedad en general, para que “cada integrante de la sociedad goce de sus derechos, de los servicios, y esté en plena libertad de ejercer sus obligaciones”. (p. 32)

Dentro de la investigación realizada se ha encontrado que si bien en México existen muchas empresas de diseño, pocas son aquellas que tienen como objetivo la igualdad de oportunidades para todos. Ante esto existe un nicho de mercado al que pocos desde la disciplina de diseño se han enfocado: las necesidades de las personas con alguna limitante, ya sea por discapacidad o por edad avanzada.

CAUSAS Y EFECTOS DEL PROBLEMA

CAUSAS	EFECTOS
Uno de los grupos que más ha visto vulnerados sus derechos es el conformado por personas con discapacidad y adultos mayores.	Discriminación y exclusión de estos grupos de la vida social y cultural.
La accesibilidad es limitada.	Barreras que aíslan a personas con limitaciones y les impiden participar plenamente en actividades del sistema sociocultural donde viven.
Las limitaciones de los usuarios y la discapacidad no reciben una atención especial y propositiva desde la disciplina del diseño.	Diseños que no satisfacen las necesidades de la mayoría de la población.

OBJETIVO GENERAL

Contribuir a brindar igualdad de oportunidades al mayor número de personas posibles, a través del diseño incluyente y accesible, para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de sus derechos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

› Identificar las necesidades y conocer los derechos de las personas con discapacidad y adultos mayores.
› Generar una estrategia de comunicación visual para dar a conocer la empresa y los servicios que ofrece.
› Promover el principio de igualdad de oportunidades entre los diseñadores y la sociedad en general.
› Diseñar tomando en cuenta la diversidad, así como los principios del diseño para todos y la accesibilidad.

MARCO TEÓRICO

Legislación en México

A lo largo de la historia, la discapacidad, en sus diversas manifestaciones ha sido objeto de discriminación. En nuestro país se han realizado importantes esfuerzos para atender los problemas de las personas con discapacidad. Sin embargo, fue hasta el siglo XX cuando esta cuestión social cobró mayor importancia, aunque desde un tema más enfocado a la salud. (Salas, Francisco, 2014, p. 17)

Uno de los avances clave para el desarrollo de las personas con discapacidad fue la creación de una política pública en el Plan Nacional de Desarrollo 1994-2000, el cual tiene como objetivo general llevar a México a su máximo potencial. Esta política motivó que por primera vez se adoptara un programa nacional en materia de igualdad de oportunidad para las personas con discapacidad. Posteriormente, del año 2000 al 2006, la política pública se llevó a cabo a través de programas en campos de la educación, trabajo, integración social, salud y la accesibilidad. Actualmente, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018 rigen las políticas públicas en materia de discapacidad. (Salas, Francisco, 2014, p. 17)

Para asegurar el derecho a la igualdad y a la no discriminación se ha ido transformando la legislación en México. Tal es el caso de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2016), la cual desde el 2001 hasta la fecha se ha sometido a diversas reformas. En su Artículo 1º párrafo cuarto, establece que:

> Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

En el año 2003 fue aprobada la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED). Y en marzo del 2004 surge el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred), una entidad de Estado que tiene como función "promover políticas y medidas tendientes a contribuir al desarrollo cultural y social y avanzar en la inclusión social y garantizar el derecho a la igualdad, que es el primero de los derechos fundamentales en la Constitución Federal". (Conapred, s/f)

Consecuentemente, en el 2006 fue aprobada La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, en la cual, su Artículo 3º señala el Derecho de Igualdad de Oportunidades y el Derecho a la Accesibilidad (p. 5). Asimismo, en su Artículo 9º, establece que los estados tomarán las medidas necesarias para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a la información, las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y de las comunicaciones, así como los servicios digitales e internet. (p.10)

El 30 de mayo de 2011 el Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos determinó la creación de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. La cual dispone "las condiciones en las que el Estado deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades". En su Artículo 32º menciona que las personas con discapacidad "tienen derecho a la libertad de expresión y opinión; incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información mediante cualquier forma de comunicación que les facilite una participación e integración en igualdad de condiciones que el resto de la población. (DOF, 2011, p.13)

Actualmente, el Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018, observa los principios de igualdad de oportunidades, respeto y aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad, implementando objetivos que conlleven a la realización de lo anteriormente descrito. Uno de estos objetivos tiene que ver con las medidas necesarias para incrementar la accesibilidad y el diseño universal para las personas con alguna discapacidad. (Salas, Francisco, 2014, pp. 47-48)

Inclusión social

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos", esta es la primera frase del Artículo 1º de la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. Sin embargo, aunque existen leyes y normas que están obligando y comprometiendo a la sociedad en general a ser incluyentes e implementar las medidas necesarias para brindar igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, siguen existiendo problemas como la exclusión, discriminación y desigualdad. (UNICEF, 2005)

La inclusión social según el Diario Oficial de la Federación (2011) consiste en un "proceso de adecuaciones, ajustes, mejoras o adopción de acciones afirmativas necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios, que faciliten a las personas con discapacidad su inclusión, integración, convivencia y participación, en igualdad de oportunidades con el resto de la población. Lo cual, tiene mucho que ver con la diversidad y el reconocer que existen personas de distintas edades, con necesidades y habilidades sensoriales, las cuales deben ser tomadas en cuenta para que se pueda llevar a cabo la inclusión social y así construir una sociedad más justa para todos.

Menciona la UNICEF (2005) que **la inclusión significa identificar y reducir las barreras físicas, sociales y de comunicación que existen en la sociedad.** Asimismo, es un proceso y una búsqueda de respuestas a la diversidad. Es aprender

y trabajar juntos por el bien común. Es una estrategia para ayudar a que más personas formen parte de las estructuras existentes y transformarlas para éstas sean mejores para todos. Llevar a la práctica el principio de la inclusión va más allá de la cuestión técnica; el conseguir este cambio requiere del enriquecimiento en la visión de la sociedad que queremos.

Diseño Inclusivo y Accesibilidad

Hoy en día existen alrededor del mundo diversos conceptos que definen una metodología enfocada en la consideración de que todos los productos, entornos y comunicaciones deben ser diseñados tomando en cuenta las necesidades de la más amplia variedad posible de usuarios. Estos términos son conocidos como diseño universal, diseño para todos, diseño inclusivo y accesibilidad. A lo largo de este proyecto se hará uso de los términos diseño inclusivo y accesibilidad, debido a que el concepto "universal" supone un término muy ambicioso, ya que existe una gran diversidad de usuarios en cuanto a características físicas, cognitivas, sensoriales, dimensionales y culturales.

El concepto de diseño inclusivo no es un concepto independiente, sino que es una parte muy importante dentro del diseño porque se trata de las personas. El diseño inclusivo es una metodología de diseño que tiene como objetivo desarrollar entornos, productos, servicios y experiencias que puedan ser utilizados por la mayor cantidad posible de usuarios, para que puedan disfrutar participando en la construcción de nuestra sociedad, con igualdad de oportunidades y acceder a todas las actividades culturales, económicas y sociales con tanta independencia como sea posible. Por lo tanto, "es necesario que las expectativas, deseos y necesidades del usuario estén presentes, desde el principio, en todas las fases del diseño y no, como ocurre muy a menudo, acordarse de ellos cuando el producto ya está en el mercado o está a punto de ser lanzado". (Fundación Prodintec, s/f, p.6)

El término de accesibilidad surge de la implementación del método de diseño inclusivo haciendo productos, experiencias y servicios más accesibles, de tal manera que conjuntamente crean experiencias no sólo compatibles con los estándares, sino que son realmente abiertos para un mayor número de personas posibles (*Microsoft Design*, 2016). También es importante entender que en el diseño inclusivo no se trata de hacer adaptaciones especiales o productos específicos para los usuarios con alguna discapacidad, sino que considerando las distintas habilidades y necesidades que presentan algunos grupos, se pueda ampliar el rango de uso de los mismos para que sean más accesibles.

Estos conceptos, se basan en siete principios que se describen a continuación y que al ser implementados en cualquier disciplina del diseño (gráfico, industrial, arquitectónico, digital, entre otros) impactan positivamente en la calidad de vida de las personas, brindando mayor igualdad de oportunidades.

Los siete principios del diseño para todos

Los siete principios del diseño para todos fueron desarrollados en 1997 en El Centro de Diseño Universal de la Universidad Estatal de Carolina del Norte por Ron Mace y un grupo de diseñadores entre los que se encuentran Betty Rose Connell, Mike Jones, Jim Mueller, Abir Mullick, Elaine Ostroff, Jon Sanford, Ed Steinfeld, Molly Story y Gregg Vanderheiden. El propósito de estos principios es guiar el diseño de entornos, productos y comunicaciones para que sean disfrutados por la mayor cantidad de personas posibles. Además, "se puede aplicar para evaluar los diseños existentes, guiar el proceso de diseño y educar a los diseñadores y a los consumidores sobre las características de productos, experiencias y servicios más inclusivos". (*Centre for Excellence in Universal Design*, 2014)

Uso equitativo. El diseño es útil y vendible para personas con diversas capacidades. Las recomendaciones a seguir para concretar este primer principio consisten en: a) proporcionar los mismos medios de uso para todos los usuarios cuando sea posible, y proponer alternativas para aquellas que no puedan utilizarlo de esa manera, b) el diseño tiene que evitar segregar o estigmatizar a cualquier usuario, y c) que las características de la privacidad, garantía y seguridad estén disponibles igualmente para todos los usuarios.

Uso flexible. El diseño se acomoda a una amplia variedad de preferencias y habilidades individuales. Las pautas a seguir son: a) que ofrezca posibilidades de elección en los métodos de uso, b) que pueda accederse y usarse tanto para personas diestras como para zurdas, c) que facilite al usuario la exactitud y precisión, y d) que se adapte al paso o ritmo del usuario.

Simple e intuitivo. El diseño debe ser fácil de usar y de entender, atendiendo a la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o grado de concentración del usuario. Los lineamientos para que se lleve a cabo este principio son: a) que elimine la complejidad innecesaria, b) que sea consistente con la intuición del usuario, c) que se acomode a un amplio rango de alfabetización y habilidades lingüísticas, y d) que brinde la información de acuerdo con su importancia.

Información perceptible. El diseño debe proporcionar de manera eficaz la información necesaria para el usuario, atendiendo a las capacidades sensoriales del mismo. Las pautas de este principio son: a) que use diferentes modos para presentar de manera redundante la información esencial (gráfica, verbal o táctilmente), b) que proporcione contraste suficiente entre la información esencial y sus alrededores, c) que amplíe la legibilidad de la información esencial, d) que diferencie los elementos en formas que puedan ser descritas (un ejemplo, son las instrucciones o direcciones), y e) que proporcione compatibilidad con varias técnicas o dispositivos usados por personas con limitaciones sensoriales.

Tolerancia al error. El diseño debe minimizar los riesgos o consecuencias adversas derivadas de acciones involuntarias o accidentales. Los lineamientos a seguir en este principio son: a) que disponga los elementos a fin de minimizar los riesgos y errores (elementos más usados, más accesibles; y los elementos peligrosos eliminados o aislados), b) que brinde y acentúe advertencias sobre peligros y errores, y c) que proporcione sistemas de seguridad que irrumpan la utilización al detectar comportamientos extraños o un mal uso.

Poco esfuerzo físico. El diseño debe poder utilizarse de forma cómoda y eficaz sin que disponga de un gran esfuerzo físico para el usuario. Las pautas a seguir son: a) que permita que el usuario mantenga una posición corporal neutra, b) que utilice de manera razonable las fuerzas necesarias para operar, c) que minimice las acciones repetitivas, y d) que disminuya el esfuerzo físico continuo.

Tamaño y espacio para el acceso y uso. El diseño debe proporcionar un tamaño y espacio apropiados para el acceso, alcance, manipulación y uso, atendiendo al tamaño del cuerpo, la postura o la movilidad del usuario. Las pautas a seguir son: a) que proporcione una línea de visión clara hacia los elementos importantes tanto para un usuario sentado como de pie, b) que se acomode a variaciones de tamaño de la mano o del agarre, y c) que proporcione el espacio necesario para el uso de ayudas técnicas o de asistencia personal. (*Centre for Excellence in Universal Design*, 1997)

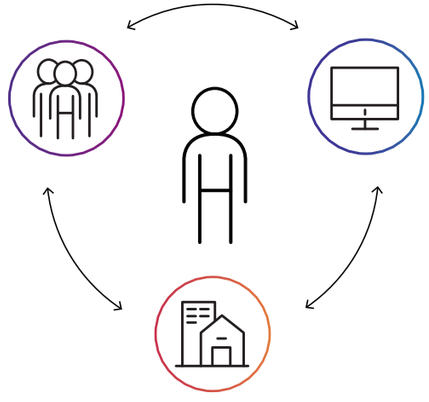
Menciona Angélica Martínez (s/f) que "la aplicación de estos principios es un proceso que nos lleva a una igualdad real, a responder a los retos de una sociedad cada vez más diversa, con necesidades diferentes, promoviendo la equiparación de oportunidades". (p. 37)

Por otra parte, John Thackara, diseñador activista del mundo de la sostenibilidad, hace uso del concepto "diseño consciente", y lo define como "un modo de diseñar apoyado en la idea de que la ética y la responsabilidad pueden informar las decisiones de diseño sin constreñir la innovación social y el desarrollo tecnológico que necesitamos llevar a cabo" (Pelta, Raquel; 2007). Thackara afirma que el "diseño consciente" supone lo siguiente:

› Pensar en las consecuencias de las acciones de diseño antes de ponerlas en marcha prestando especial atención a los sistemas naturales, industriales y culturales que se encuentran en el contexto donde dichas acciones tienen lugar.
› Tomar en consideración qué material y energía está presente en los sistemas que diseñamos.
› Dar prioridad a la entidad humana y no tratar a la gente como un simple "factor" dentro de algo mayor.
› Proporcionar valor a las personas y no personas al sistema (como en la mayoría de los casos hace el marketing actual).
› Tratar el "contenido" como algo que hacemos, no como algo que vendemos.
› Tratar el lugar, el tiempo y la diferencia cultural como valores positivos, no como obstáculos.
› Centrarse en los servicios y no en las cosas y abstenerse de inundar el mundo con artefactos carentes de sentido. (Pelta, Raquel; 2007)

La discapacidad y el diseño

La discapacidad está estrechamente relacionada con su contexto, ya que no es únicamente un problema de salud, sino un fenómeno complejo que surge de la interacción entre las características del cuerpo de una persona y las características de la sociedad en la que vive. (*Microsoft Design*, 2016)



La discapacidad de acceso a la información surge como consecuencia de la interacción antes descrita. Esto, porque como diseñadores usamos nuestras propias bases como punto de partida para cualquier proyecto. Tendemos a definir a nuestros usuarios en relación a sus variables demográficas, socioeconómicas, psicográficas y conductuales; las cuales son de gran importancia. Sin embargo, cuando hablamos de personas nos olvidamos que las interacciones que diseñamos entre sujeto y objeto, dependen en gran medida de cómo vemos, cómo escuchamos, cómo decimos y cómo tocamos. Si se asume que todos los sentidos y habilidades están habilitados totalmente se está ignorando el amplio rango de necesidades que existen. (*Microsoft Design*, 2016)

Como diseñadores, es nuestra responsabilidad saber cómo nuestros diseños afectan estas interacciones y de qué manera podemos mejorarlas, siendo partícipes en la construcción de nuestra sociedad en igualdad de condiciones.
El hecho de buscar soluciones de diseño que se adapten a las necesidades de las personas con discapacidad, contribuye en gran medida a mejorar la concepción de los productos, servicios, comunicaciones y experiencias en general, beneficiando no sólo a las personas con discapacidad sino al resto de la población.
De esta manera, se estarían reduciendo las barreras y limitaciones que impiden la igual y plena participación de las personas con discapacidad en la vida de su comunidad.

La práctica del diseño en el campo de la discapacidad hace uso consciente del análisis de las necesidades y aspiraciones humanas y requiere la participación de los usuarios finales en todas las etapas del proceso de diseño. La acción de esta disciplina como factor de cambio se basa en la igualdad y la inclusión de las personas con discapacidad como parte de una misma sociedad. Angélica Martínez (s/f) afirma que "si el diseño fuera concebido de manera responsable (tanto en su prefiguración, como en su uso), debería ser la piedra angular sobre la cual el entorno humano se modelara y construyera, con el fin de mejorar la vida cotidiana". (p. 2)

Es importante tener en cuenta que diseñar para la inclusividad no sólo representa un incremento de nuestro producto, servicio o experiencia a más personas con una gama amplia de habilidades, sino que también refleja cómo somos realmente. Todos estamos creciendo, cambiando y adaptándonos al mundo que nos rodea. A lo largo de nuestra vida, pasamos por situaciones en las que diversos motivos pueden obstruir nuestro acceso a la información ya sea de forma temporal o permanente.

Como diseñadores, **cada decisión que tomemos puede incrementar o disminuir el número de barreras que existen en nuestra sociedad.** Por consiguiente, diseñar es una responsabilidad social y moral que debe comprender lo que realmente necesitamos los seres humanos, tanto por parte de los diseñadores, como instituciones y empresas. (Pelta, Raquel; 2007)

DEFINICIÓN DEL PROYECTO EMPRENDEDOR

"Incluo" es una consultoría que genera experiencias, valor social y calidad de vida a través del diseño inclusivo, con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas de la forma más amplia posible, sin importar su edad, características o habilidades. A su vez, crea y desarrolla mejores realidades en experiencias, servicios, productos e información.

Para poder llegar a un resultado más integral donde la inclusión no permita que las diferencias sean elementos de discriminación sino de enriquecimiento y donde la equiparación de oportunidades sea una realidad; la empresa abarca tres etapas importantes en este proceso, las cuales se detallan a continuación:

Consultoría

"Incluo" ofrece asesorías de *branding* responsable y accesibilidad.

Gestión y Diseño

"Incluo" hace uso del diseño como modelo de gestión para identificar oportunidades, optimizar recursos y aumentar el valor y beneficios de procesos, experiencias, productos y servicios para que estos sean accesibles, comprensibles y fáciles de utilizar para todos en la mayor medida posible. Todo esto a través de consultorías, diagnósticos, herramientas de apoyo, acompañamiento en el proceso de diseño y *outsourcing*.

Se diseña con base en los objetivos del diseño para todos; pensando en sistemas, medidas y soluciones que permitan incrementar la plena participación del mayor número de personas en la vida social. Esto a través del desarrollo de proyectos, identidad, comunicación y diseño de información para facilitar la comprensión y uso de información compleja.

Desarrollo e Investigación

La empresa desarrolla herramientas orientadas a construir conocimiento que contribuya al bienestar de la sociedad a través del diseño inclusivo. La información está para compartirse y para ser usada en el día a día, por eso "Incluo" trabaja con y para la diversidad. Porque cuando se comparte se construyen nuevos conocimientos que permiten aprender, adaptarse, desarrollarse y evolucionar.

Descubrir nuevas estrategias y recursos para el diseño inclusivo y formas de brindar beneficios a una sociedad en la que todas las personas pueden participar, al margen de su edad o de su discapacidad es la inversión de la empresa a corto, mediano y largo plazo.

ACTORES, MENSAJE Y MEDIO

Emisor
"Incluo" es una empresa dedicada a diseñar productos, entornos y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible. Se creó como una necesidad debido a la barreras de comunicación, físicas y culturales que impiden a las personas con discapacidad su igual y plena participación en la sociedad en la que viven.

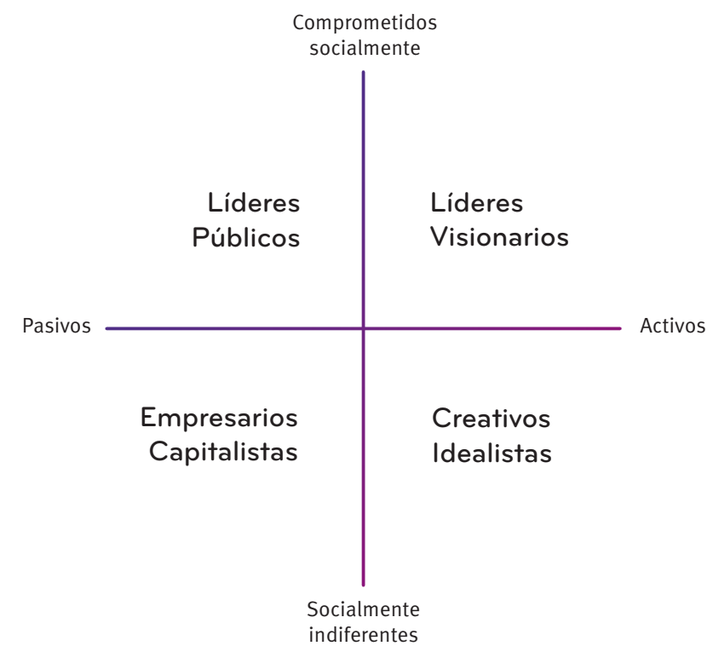
Mensaje
Creemos en mejores realidades donde haya igualdad de oportunidades para el mayor número de personas posibles, incluidas aquellas con discapacidad. Pretendemos lograr esto a través de la aplicación del diseño inclusivo y accesible en todos los productos, servicios y experiencias que entren en contacto con las personas.

Conceptos
Al ser una marca que busca la inclusión el principal concepto a reflejar es **inclusivo**, el cual responde a la diversidad de las necesidades de las personas, considerando que si se toman en cuenta las necesidades específicas de algunos grupos significa una mejora para todos. También es **accesible**, de trato fácil y cercano, representado a través de la forma en cómo se le habla a los usuarios. Esta debe ser perceptible, comprensible, y empática. Y finalmente, **inspirador**; que conmueva a las personas y les sugiera sensaciones que hacen que quieran ser parte de ella.

USUARIOS

Mujeres y hombres mexicanos a partir de los 28 a 55 años de edad, con un nivel socioeconómico AB, C+, C.

Para definir a los posibles usuarios de "Incluo" se creó una matriz de arquetipos donde se muestran los diferentes comportamientos de los usuarios. En el eje y superior se encuentra "los comprometidos socialmente", en el extremo inferior "los socialmente indiferentes"; y en el eje x se encuentran los "activos" y del lado contrario los "pasivos".



Líderes Visionarios
Son personas determinantes, motivadoras e inspiradoras. Están fuertemente comprometidas con algo y creen firmemente en ello. Se involucran de forma voluntaria o con fines estratégicos en cuestiones de responsabilidad social, pues son conscientes de que hacen falta cambios para construir un mejor mundo. Estas personas están implicadas y comprometidas al 100% con la causa, lo transmite y contagia. Son personas receptivas y en constante búsqueda de nuevas ideas. Lo insignificante no les interesa, se mantienen firmes en sus ideas y valores que

impulsan su misión. Buscan perfiles similares a ellas con los mismos ideales y son admiradas por aquellos que les rodean. Comparten sus sueños, porque saben que necesitan de más gente para poder alcanzarlos.

Creativos Idealistas

Son personas creativas, observadoras e intuitivas. Son apasionadas en lo que hacen y buscan inspiración de todo lo que les rodea. Disfrutan de la contemplación de lo hipotético y lo filosófico. Sus objetivos son materializar las ideas en hechos y objetos tangibles que permanezcan en el tiempo a través de lo estético. Son idealistas, siempre buscando algo bueno, y formas de hacer las cosas mejor; aunque muchas veces tienden a perderse en su búsqueda de lo bueno y descuidan el mantenimiento diario de las demandas de la realidad y la sociedad, siendo indiferentes a los problemas sociales que existen. Sin embargo, el afecto, la creatividad, el altruismo y el idealismo de estas personas siempre volverá con una visión del mundo que les inspire. En el mayor de los casos saben lo que son, pero no lo que pueden llegar a ser.

Líderes Públicos

Son líderes autoritarios comprometidos con la sociedad. Estas personas están orientadas a servir y atender las necesidades de las personas tomando en cuenta las medidas necesarias para llevarlo a cabo y contribuir así con el desarrollo de esta misma. Actúan sobre las bases de la justicia, la razón y la argumentación por encima de cualquier interés individual, su rol de orienta a la generación del bien colectivo. Están más enfocados en objetivos sociales y éticos en lugar de estéticos.

Empresarios Capitalistas

Son personas audaces, enérgicas, organizadas y emprendedoras. Tienen como prioridad objetivos económicos en lugar de los de tipo ético o estético. Son indiferentes a cuestiones de responsabilidad social, pues está enfocado en un único fin, obtener utilidades y resolver problemas. Estas personas son productivas y buscan hacer crecer sus negocios mediante, estrategias, innovación y nuevas ideas. Les gustan los retos. Disfrutan de la autonomía de sus decisiones y están en constante búsqueda de su seguridad.

GOLDEN CIRCLE

WHY

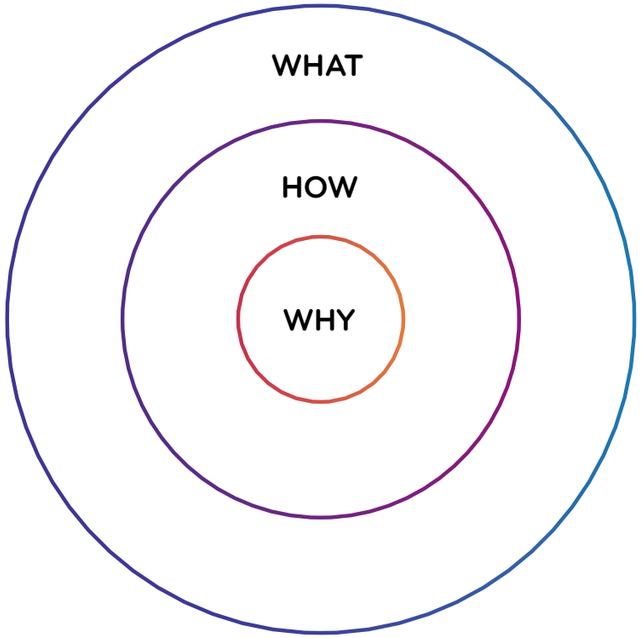
Creemos en mejores realidades donde haya igualdad de oportunidades para el mayor número de personas posibles.

HOW

Pretendemos lograr esto a través de la aplicación del diseño inclusivo y accesible.

WHAT

En todos los productos, experiencias y servicios que entren en contacto con las personas.



Competencia

applied_
wayfinding

› Applied Wayfinding
La empresa Applied Wayfinding se encuentra en Londres y es una de las consultoras de diseño más grandes del mundo. Su filosofía es: “cuanto más accesible sea para el máximo posible de gente, mejor”. Entre sus especialidades se encuentran la comunicación interactiva, la señalización, la accesibilidad urbana y los sistemas y entornos. Dentro de sus casos de éxito se encuentran proyectos como ‘Londres Accesible’ para la autoridad del transporte a la capital británica, Transport for London, entre otros grandes sistemas de señalización en ciudades como Nueva York, Shanghai, Seúl, Toronto, Doha, Dublín, Glasgow y Vancouver. (Dobaño Alex, 2016)

Avanti-Avanti Studio
Design for all.

› Avanti-Avanti Studio
Avanti-Avanti Studio es una agencia en Barcelona que se encarga del desarrollo de estrategias creativas y de comunicación conformada por un equipo multidisciplinario de profesionales de la comunicación, el diseño y la tecnología. Están especializados en diseño para todos (diseño universal) y trabajan para empresas e instituciones del entorno del ocio, el turismo, la cultura y los museos. Dentro de sus clientes se encuentran: MACBA (Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona), CCCB (Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona), Basílica de la Sagrada Familia, Aribau, Active Tourism for All, entre otros. (Avanti - Avanti Studio, s/f)

HEARCOLORS

› Hearcolors
Hearcolors es una empresa en la Ciudad de México, que se especializa en accesibilidad web, su lema: “Internet accesible para todos”. Dentro de sus servicios ofrece cursos, certificaciones y auditorías de accesibilidad web. Su misión es lograr cambiar la calidad de vida de muchas personas que hoy están excluidas del mundo digital. Entre sus clientes se encuentran: Axtel, Banco Azteca, IMSS y el Tecnológico de Monterrey. (Hearcolors, s/f)

Casos análogos

cinepara
imaginar

› Cine para imaginar
Cine Para Imaginar es un colectivo poblano que tiene como eje principal la inclusión de las personas con distintas capacidades sensoriales (visual o auditiva) a las producciones auditivas para lo cual parte de dos ejes de trabajo: “la creación de adaptación de los contenidos y el diseño y ejecución de talleres que acercan las adaptaciones a diversos públicos” (Cine Para Imaginar, s/f). Desde sus inicios, este proyecto ha logrado construir una red cultural dentro de la comunidad con discapacidad visual o auditiva en México a través de foros de difusión sobre inclusión. Asimismo, ofrecen diversos talleres orientados a sensibilizar a la población sobre la importancia de la inclusión y la necesidad de acceso a la información. Cine Para Imaginar cree fielmente que las personas con discapacidad tienen la capacidad de ser actores de cambio, por tal motivo, busca generar espacios y entornos donde éstas puedan experimentar una real inclusión participativa en la comunidad en la que viven. (Cine Para Imaginar, s/f)

› Diseño Háptico. Angélica Martínez
Gloria Angélica Martínez de la Peña es diseñadora, docente e investigadora. Vive en la Ciudad de México y es especialista en temas de diseño inclusivo. Se dedica a la investigación del diseño en relación a las personas con discapacidad y desde hace ya varios años se encuentra trabajando sobre una línea de diseño innovadora, denominada Diseño Háptico Gráfico, que tiene como propósito: “generar imágenes hápticas en relieve que les faciliten a las personas con discapacidad visual el acceso a la información de una forma más fácil e intuitiva” (Martínez Angélica, s/f). Su objetivo es acercar el diseño y la información a las personas ciegas con base en los fundamentos de diseño para todos.

MUSEOS+ SOCIALES

› Museos + Sociales
Museos + Sociales es un proyecto impulsado en el 2013 por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en España. Tiene el objetivo de conseguir que los museos se adapten a las realidades sociales, con la finalidad de ser accesibles y responder así a las necesidades de la ciudadanía y en especial de aquellas personas que tienen mayores dificultades. Actualmente, son 22 museos los que forman parte de esta iniciativa, la cual busca garantizar una óptima accesibilidad, tanto a sus instalaciones como a sus contenidos, fomentando así la igualdad de oportunidades, la autonomía personal y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad. De igual forma busca sensibilizar a los profesionales sobre las necesidades de inclusión de este colectivo. (Gobierno de España, s/f)

ANÁLISIS FODA

A continuación se presentan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proyecto, las cuales permitirán visualizar las situaciones con las que se podría enfrentar la empresa en un futuro.

FORTALEZAS

› Proyecto enfocado a una problemática específica.

› Uso del valor estratégico del diseño inclusivo y accesible aplicados a la comunicación para conectar con nuevos públicos potenciales.

› Llegar a una audiencia de perfil más amplio (apertura de mercado).

OPORTUNIDADES

› El diseño inclusivo no forma parte de los currículums de diseñadores y empresas de diseño.

› Leyes y normativas que obligan y comprometen al nivel público y privado a ser incluyentes e implementar las medidas necesarias para brindar igualdad de oportunidades.

DEBILIDADES

› Presupuesto limitado.

› Poca experiencia en temas de diseño inclusivo y accesibilidad.

AMENAZAS

› Poco tiempo para el desarrollo del proyecto.

› Desconocimiento del impacto del diseño como herramienta que facilita y mejora la calidad de vida de las personas.

› El diseño inclusivo es un tema que no siempre se tiene lo suficientemente presente.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

Filosofía

En “Incluo” creemos en mejores realidades donde haya igualdad de oportunidades para el mayor número de personas posibles. Tenemos la certeza de que al tomar en cuenta las necesidades específicas de algunos grupos significa una mejora para todos. Creemos fielmente que el diseño es un valor que contribuye de manera real y tangible a mejorar la calidad de vida de las personas.

Misión

Brindar equiparación de oportunidades a través de soluciones integrales de diseño e información, que generen resultados incluyentes y de calidad para que a partir de la correcta gestión de los mismos, se produzcan oportunidades de adaptación, desarrollo y evolución en las organizaciones y les permita satisfacer las necesidades del entorno.

Visión

Ser una empresa de diseño reconocida por brindar mejores realidades para la sociedad en su conjunto, a través de la práctica del diseño incluyente.

Pertinencia

El desarrollo de este proyecto es oportuno porque la igualdad de oportunidades se considera un derecho humano. En este sentido, podemos decir que es necesario e imprescindible que se tengan en consideración las necesidades específicas de ciertos grupos que se ven en desventaja al no ser tomados en cuenta, como lo son las personas con discapacidad y adultas mayores.

Esta propuesta tiene como eje rector el diseño incluyente en cada uno de sus proyectos, en los que se contemple la diversidad que nos conforma y la integre de tal forma que el diseño satisfaga las necesidades de la mayoría de la población. Así como el despertar una conciencia social, tanto en los diseñadores como en la sociedad en general, en la eliminación de barreras, como menciona Angélica Martínez (s/f) en sus estudios, y contribuyendo así con el fortalecimiento de un tejido social y el cumplimiento de las leyes y normativas que existen para construir una mejor sociedad.

Relevancia

A pesar de que el diseño inclusivo es un tema del que hoy en día se está hablando, existen pocas empresas que lo desarrollan de forma integral. Asimismo, las que lo hacen se dedican específicamente a temas arquitectónicos e industriales en su mayoría.

La propuesta de valor de “Incluo” se basa en el diseño inclusivo como eje rector para brindar igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, incorporando al diseño sus necesidades específicas, así como los principios del diseño inclusivo y accesible, que finalmente generarán una mejora para muchos.

La diferencia de lo que propone este proyecto se basa prácticamente en el trabajo conjunto e inseparable del diseño y la inclusión con el objetivo de lograr una aportación considerable al desarrollo pleno de una sociedad cada vez más diversa.

Viabilidad

La Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, en el Articulo 3º señala el derecho a la no discriminación, a la igualdad de oportunidades y a la accesibilidad (p.6). En el Artículo 9º, establece que los estados tomarán las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a la información, a las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y de las comunicaciones, así como los servicios electrónicos e internet. (p.10)

De acuerdo a lo anterior, se entiende que nuevas leyes están obligando y comprometiendo a nuestro gobierno a ser incluyente e implementar nuevas y mejores estrategias de accesibilidad y diseño inclusivo. Aunado a esto, existe un gran compromiso, ya que nuestro país fue protagonista al impulsar y promover la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual fue aprobada el 13 de diciembre de 2006 (Conapred, 2009). Esto representa una ventaja desde el punto de vista comercial, ya que requerirán de los servicios de empresas especializadas para implementar dichas mejoras.

Asimismo, “acceder a todos los productos en igualdad de condiciones es un tema de derechos, pero también de rentabilidad y negocio”, explicó Virginia Carcedo (2016), experta en gestión de la diversidad, igualdad de oportunidades y derechos de las personas con discapacidad en España. Lo anterior supone una oportunidad de negocio para las empresas al añadirles valor económico, social y ambiental si se atienden las necesidades con productos y servicios diseñados de acuerdo a criterios de diseño para todos (Convención ONU, 2016), lo cual les permitirá identificar nuevas oportunidades e incrementar su competitividad.

En México, las personas con alguna discapacidad representan cerca de 10 millones de potenciales consumidores, incluyendo a sus familias, que de acuerdo a la Encuesta Nacional de los Hogares (2014) el tamaño promedio de un hogar consta de 3.9 integrantes (INEGI, 2015). De acuerdo a lo anterior, existe una gran oportunidad en abrir nuevos mercados atendiendo a clientes que han sido ignorados y que representaría un beneficio para el pleno desarrollo de nuestra sociedad.

IDENTIDAD VISUAL

El nombre “Incluo” nace del concepto inclusión, como el eje central de la empresa. El logotipo está conformado por un trazo limpio y simple, en relación a los principios del diseño para todos.

El trazo que une la letra “i” con la “n” refuerza la acción de incluir. Al ser un tema de carácter humano, se eligieron formas orgánicas y suaves que evocan calidez y cercanía.

Un elemento de gran importancia en la marca es el color. Se seleccionó una paleta de gradientes que representa dos ideas, por un lado la diversidad que existe la cual se debe considerar para la construcción de una sociedad más incluyente y accesible; y por el otro, evoca a la acción de pasar de un escenario pasivo a uno activo donde se genera la inclusión.

En su conjunto el logotipo presenta un equilibrio relacionado con aquel que debe de existir entre todos los miembros de una sociedad en igualdad de oportunidades que los demás. El descriptivo del logotipo refuerza la actividad principal de la empresa, la cual brinda servicios de consultoría en diseño inclusivo.

incluo

DISEÑO INCLUSIVO

PROYECTO DE DISEÑO

Caso específico

Capítulo II

OBJETIVO GENERAL

Difundir al diseño como una herramienta clave para brindar igualdad de oportunidades al mayor número de personas posible, incluidas las personas con discapacidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

› Investigar acerca de la accesibilidad web, el diseño inclusivo y los beneficios que éste aporta a la sociedad en general.
› Entrevistar a expertos en materia de inclusión y a posibles usuarios.
› Generar herramientas de comunicación para crear un vínculo entre los usuarios potenciales de “Incluo” y el diseño inclusivo.

PROYECTO DE DISEÑO CASO ESPECÍFICO

En esta primera etapa del proyecto y de acuerdo al tiempo que se dispone para el desarrollo del mismo, se propone trabajar en el diseño de una página web como una de las herramientas que darán a conocer la filosofía de “Incluo”, y que ayudarán a difundir al diseño como un elemento clave en la construcción de una sociedad más incluyente.

Asimismo, se pretende abarcar a los diversos usuarios/clientes de “Incluo” con información relevante sobre sus servicios y los beneficios que el diseño inclusivo aporta a las empresas, haciéndolas más competitivas; a los diseñadores, cumpliendo con el verdadero objetivo del diseño; y a la sociedad en general, incrementando su calidad de vida.

La página web se diseñará en base a las recomendaciones de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0, en cuanto a sus principios perceptible, operable y comprensible, en los que el diseño puede participar y que permitirán crear un contenido más accesible para un mayor número de personas, incluidas aquellas con alguna discapacidad.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para conocer más a fondo el problema que aquí se aborda, y poder plantear una solución que permita dar a conocer al diseño inclusivo como la herramienta que brinda igualdad de oportunidades, si se lleva a cabo como un compromiso consciente que debe asumirse, se realizaron dos formatos de guías de entrevistas, uno para expertos en materia de inclusión y discapacidad, y otro para los posibles usuarios de “Incluo”. (Ver anexos 1,2 y 3)

Análisis de las entrevistas

A partir de la información obtenida en las entrevistas, se realizó una conclusión de aquello que resultó de mayor importancia para el desarrollo del proyecto:

› Durante las entrevistas se descubrió que la principal problemática en el tema de inclusión y discapacidad es el desconocimiento, la indiferencia y falta de conciencia sobre el mismo. La discapacidad no es vista como una responsabilidad que nos compete a todos.
› Otro aspecto que se encontró, es que las empresas no consideran a las personas con discapacidad como usuarios potenciales. Hablaban de su desconocimiento sobre las necesidades de este segmento de la población y de qué se podría hacer para incluirlas. Asimismo, desconocen que la responsabilidad social va más allá de la filantropía y que además de mejorar la imagen de su empresa ante sus consumidores, existen otros beneficios que les brinda el ser inclusivos y que benefician a la sociedad en general.
› Para los diseñadores, el tema de diseño inclusivo no forma parte de sus procesos creativos. Poco se conoce sobre el tema y los principios a tomar en cuenta para que los productos, servicios, experiencias y entornos que se diseñan sean accesibles para el mayor número de personas posibles, independientemente de su edad, discapacidad, habilidad o los medios utilizados para acceder a ellos. Al igual que no consideran a las personas con discapacidad como usuarios potenciales.

MARCO TEÓRICO

Beneficios que aporta el diseño inclusivo

Con frecuencia, el concepto de diseño inclusivo suele causar confusión en cuanto a si es posible satisfacer las necesidades de todos los usuarios; lo cual evidentemente es imposible. Sin embargo, el objetivo del diseño inclusivo es ampliar el número de consumidores de un segmento que ya está seleccionado por la empresa, asegurando que no se excluya a ningún usuario potencial. "Según la cantidad de aspectos que se haya despreciado en el proceso de diseño se puede llegar a excluir a más del 60% de los usuarios potenciales y, por lo tanto, obtener unos pobres resultados de mercado". (Prodintec, s/f; p. 15)

La Fundación Prodintec (s/f), la cual vienen trabajando desde hace cinco años en el diseño integral, afirma que todas las empresas, si toman en cuenta el diseño inclusivo en sus procesos, estrategias y metodologías les supondrá una larga lista de beneficios y ventajas como lo son:

› **Incremento en el número de consumidores y usuarios**, al tener presente la amplia diversidad de usuarios en cuanto a sus características físicas, cognitivas, sensoriales, dimensionales y culturales.
› **Incremento en la satisfacción de las necesidades del usuario y del consumidor**, incrementando su fidelidad hacia la empresa.
› **Incremento en la calidad de los productos y servicios**, implementando los principios del diseño para todos durante el proceso de diseño, aumentando su valoración por adaptar sus productos o servicios a la mayor cantidad posible de personas.
› **Maximizar las posibilidades de éxito del lanzamiento de un nuevo producto**, pues los usuarios apreciarán sus cualidades desde el primer momento.
› **Incrementar su competitividad**, al identificar las necesidades del mercado convirtiéndolas en negocio y diferenciándose de la competencia.
› **Incrementar su capacidad de innovación**, por medio de valores estratégicos.
› **Aumentar el prestigio de la empresa** al demostrar que sigue objetivos socialmente positivos.
› **Incrementar el consumo racional** y no hacer gastos mayores en las adecuaciones posteriores. (p. 21)

Beneficios para el diseñador

Actualmente, todos los profesionales dentro del área de diseño y arquitectura tienen la necesidad de mantenerse al día para aumentar su competitividad y diferenciarse de la competencia. Su reto es continuar ofreciendo a sus clientes productos y servicios que produzcan buenos resultados. Sin embargo, en México, muchos diseñadores no han adoptado el diseño inclusivo como eje central de su trabajo pues desconocen las ventajas que éste les aporta, algunas de éstas según la Fundación Prodintec (s/f) son:

› **Reducir el tiempo de elaboración de *briefing* del producto o servicio**, ya que los usuarios o las empresas especializadas brindarán la información relevante de forma eficaz.
› **Maximizar las posibilidades de éxito del producto** al haber considerado las distintas necesidades y capacidades de los usuarios potenciales.
› **Ofrecer nuevos productos a los clientes**, estando actualizado de las necesidades de los usuarios.
› **Consolidar una postura ética** que aconseje a los cliente en que además de ser mejor para ellos, es mejor para la sociedad. (p. 23)

No obstante, el mismo autor menciona que para lograr lo anterior, es necesario que el diseñador cambie su percepción del ser humano, que no dé por hecho que los demás son reflejos de uno mismo, sino que existe una gran diversidad, a la cual se debe acercar para saber si algo va a funcionar. Es decir, muchas veces se olvida de que nacemos, crecemos y envejecemos y que en la medida que lo hacemos nos topamos con problemas para interactuar con el entorno. Asimismo, otra de las funcionales sociales del diseñador es facilitar la autonomía y comodidad de las personas y sobretodo de aquellas que demandan un interés especial por su necesidad específica, como lo son las personas con alguna discapacidad y adultos mayores. (Prodintec, s/f, pp. 22-23)

Beneficios para la sociedad

De acuerdo a lo anterior, se puede entender que **el diseño inclusivo beneficia a empresas y profesionales, pero no sólo a ellos, sino que estos beneficios tienen un impacto positivo para la sociedad en general.** Cuando la mayor parte de los productos o servicios están creados con base en los principios del diseño para todos, las personas pueden interactuar mejor con su entorno sin que nada dificulte esta interacción.

Es así, como a través del diseño inclusivo se crea una sociedad más inclusiva, donde todos gocen de igualdad de oportunidades y los profesionales del diseño y empresarios estén satisfechos porque con sus productos o servicios están contribuyendo en la construcción de una mejor sociedad. (Prodintec, s/f, p. 24)

Metodología para la implementación del Diseño para Todos. Método H.U.M.B.L.E.S.

El método H.U.M.B.L.E.S. desarrollado por Francesc Aragall es un "sistema innovador para ayudar a aquellas empresas que deseen incrementar el número de clientes/usuarios satisfechos y mejorar su reputación, mediante la adecuación de sus productos y servicios a la diversidad de sus clientes reales y potenciales, teniendo en cuenta sus deseos, expectativas y necesidades". (*Design for all*, s/f) Aragall presenta siete fases que se abordan en la implementación del diseño para todos:

› **Detectar las oportunidades del Diseño para Todos**, mediante un asesoramiento de expertos e identificando que la aplicación de los principios del diseño inclusivo aporten a los productos o servicios de la empresa nuevos valores, prestigio y mayor alcance, así como ofrecer resultados más comprometidos, funcionales e inclusivos.
› **Identificar a los usuarios**, considerando la diversidad humana a la hora de diseñar en cuanto a edad, limitaciones funcionales, cultura, género, nivel de alfabetización, entre otros.
› **Monitorizar la interacción**, mediante la observación de la relación cliente -usuario / producto-servicio, obteniendo valiosa información sobre las necesidades, expectativas, hábitos de consumo y limitaciones.
› **Opciones de avance**, determinando los aspectos que se pueden mejorar en función de la estrategia de la empresa, sus recursos disponibles, el impacto potencial en ventas o reputación y las posibilidades de éxito.
› **Diseñar soluciones**, las cuales ayudarán a la empresa a definir nuevos conceptos y resolver limitaciones o problemas logrando diferenciarse de la competencia ofreciendo nuevos beneficios a los clientes y usuarios.
› **Implementa eficiente y comunicación**, una vez que se pongan en práctica las mejoras, la empresa deberá realizar las acciones de implementación y comunicación satisfactoriamente, ya sea mediante asesoramiento externo o recursos propios.
› **Evaluación del éxito**, que permitirá conocer los resultados obtenidos tanto aquellos intangibles como los tangibles, midiendo el impacto en función de indicadores como la buena aceptación, el incremento de ventas o clientes, la reputación de la empresa, entre otros. (Prodintec, s/f, pp. 34-48)

Accesibilidad Web

"El poder de la web está en su universalidad.
El acceso de todas las personas independientemente
de su discapacidad es un aspecto esencial"
Tim Berners-Lee

El *World Wide Web Consortium* (W3C) es una comunidad internacional que desarrolla estándares que aseguran el crecimiento de la web a largo plazo. La cual desarrolló las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0 que presentan un amplio rango de recomendaciones a seguir para crear un sitio web más accesible para personas con discapacidad, independientemente de las circunstancias y los dispositivos empleados a la hora de acceder a la información, y que ayudan en general a cualquier tipo de usuario. Las Pautas WCAG 2.0 se basan en cuatro principios, los cuales se explicarán brevemente:

Principio #1. Perceptible
Los sitios web más eficaces permiten a los usuarios seleccionar las preferencias de color, tamaño, tipo de letra y el sonido. Algunos puntos a tomar en cuenta son:

Las personas con discapacidad visual constantemente requieren de textos alternativos que puedan ser convertidos en otros formatos que la persona necesite, como textos en puntajes altos, lenguaje braille, lenguaje oral, símbolos o lenguaje más simple. Muchos de estos usuarios tienen amplificadores de pantalla, con los cuales pueden hacer crecer el texto si así lo desea; considerarlo es muy importante para que no se pierda información ni estructura. Así mismo, el color es un factor importante en la web, un contraste adecuado eliminará barreras del medio. Facilitar a los usuarios ver y escuchar contenido incluyendo distinción entre los más y menos importante también es un punto necesario en la accesibilidad. Algunos usuarios con daltonismo tienen dificultad para distinguir colores como el rojo y el verde, y algunos de ellos no pueden ver los colores, por lo que se debe pensar en ellos también a la hora de diseñar. (The Association of Registered Graphic Designers of Ontario, 2010)

Principio #2. Operable
Todos los usuarios deben ser capaces de acceder a la información de manera sencilla y con componentes de la navegación sin importar cómo lo hacen. Algunas consideraciones son:

Poder controlar las funciones desde el teclado y proporcionar tiempo suficiente a los usuarios para leer y utilizar el contenido. Brindar formas sencillas para ayudarlos a navegar, a buscar y encontrar contenido fácilmente y determinar dónde están. Las imágenes y gráficos con textos descriptivos claros son fundamentales. (*The Association of Registered Graphic Designers of Ontario*, 2010)

Principio #3. Comprensible
Tanto el contenido como las interfaces deben ser claras para que todas las personas puedan entender un sitio web. La gama de discapacidades cognitivas, las diferencias culturales y de lenguaje y alfabetización puede ser algo difícil de lograr, pero hay algunas recomendaciones:

Hacer contenido legible y comprensible. Asegurarnos que las páginas y los elementos dispuestos en ellas son intuitivos en apariencia y en funcionamiento. Un diseño consistente siempre ayudará a los usuarios a entender dónde están en el sitio, qué pueden hacer ahí y qué viene después. Evitar grandes bloques de texto y usar un lenguaje sencillo con títulos significativos es elemental. Así como, proporcionar explicaciones detalladas sobre las acciones que deba realizar el usuario. (*The Association of Registered Graphic Designers of Ontario, 2010*)

Principio #4. Robusto
Un sitio web robusto puede ser interpretado por una amplia variedad de navegadores, dispositivos y tecnologías de apoyo. (*The Association of Registered Graphic Designers of Ontario*, 2010)

Diseño gráfico accesible

El diseño gráfico está en todo aquello que nos rodea, por consiguiente es lógico que este medio esté asociado al acceso universal, lo cual debe ser motivo de reflexión y acción. Menciona Victor Papanek que "[l]a sociedad exige al diseñador una elevada responsabilidad moral y social. Exige también una mayor comprensión de la gente" (citado por Martínez, Angélica, 2001, p. 1). Por consiguiente, al momento de diseñar se deben tomar en cuenta ciertos aspectos que juegan un papel muy importante en la accesibilidad. A continuación se presentan algunos de ellos presentados por la *Asociation of Registered Graphic Designers de Ontario*.

Rejillas
Las divisiones claras de una rejilla de diseño brindan una estructura consistente en una página y a lo largo de capítulos o libros. La consistencia es especialmente vital para los lectores con discapacidad visual, quienes aprecian tener una guía que los ayuda a identificar el contenido y procesar fácilmente su significado.

Color
La percepción del color puede verse afectada por problemas de visión, efectos de la edad o el medio ambiente. Una regla general para evitar esto, es asegurar al menos una diferencia del 70% en el valor de color entre por ejemplo, la tipografía y el fondo. Esto se puede comprobar a través de ciertas herramientas digitales de análisis del contraste o una forma rápida es transformando el diseño a escala de grises. Generalmente se logra un mejor contraste entre colores complementarios.

Sin embargo, si la saturación, el valor o intensidad son similares, el fenómeno de contraste simultáneo crea una ilusión óptica que provoca fatiga visual en muchos lectores lo cual puede afectar la legibilidad.

Jerarquía
La jerarquía gráfica y de información debe ser evidente en todo el diseño, pero es particularmente importante en piezas complejas, donde un orden lógico beneficia a los lectores con distintas capacidades.

Superficie de impresión
Es importante elegir un papel o materiales de impresión que minimicen el brillo, especialmente para textos amplios. Una solución es utilizar papel mate.

Tipografía
Muchos diseñadores creen que diseñar para personas con alguna discapacidad visual o adultas mayores significa únicamente crecer el texto exageradamente y no es precisamente la mejor opción. Existen otras características a tomar en cuenta más allá del puntaje para que la información sea más accesible. Una de ellas es la **legibilidad**, determinada por las características tipográficas de letras y palabras. A medida que leemos identificamos las formas de las palabras familiares, en lugar de procesar letra por letra, lo cual nos permite procesar la información de forma más fácil y rápida. Los factores claves tipográficos son estilo, forma y escala. Asimismo, la **leibilidad** es la capacidad de entender una composición con el mínimo esfuerzo posible. Es la manera en que las palabras y párrafos están dispuestos en una página o espacio determinado.

Otros aspectos a tomar en cuenta en la tipografía son las mayúsculas. Poner párrafos enteros con capitales afecta negativamente la leibilidad, así como también el manejo de líneas de texto muy largas, el espaciado entre párrafos, el interlineado, *tracking* (espacio que existe entre los caracteres) y el *kerning* (espacio entre dos caracteres consecutivos).

La mayoría de las tipografías presentan diversas categorías: tipografías para *display*, decorativas y para textos, las cuales están diseñadas para facilitar la lectura y versatilidad. Cuando diseñamos para la accesibilidad es importante elegir tipografías que son fácilmente reconocibles por sus formas. Algunas tipografías son especialmente diseñadas para su legibilidad en pantalla y no específicamente para impresión, por lo que es importante tenerlo en cuenta al momento de diseñar.

Por otro lado, un texto amplio alineado a la izquierda permite una mejor lectura que textos centrados o alineados a la derecha, cuyas inconsistencias en los bordes hace más difícil para los lectores encontrar puntos de partida. Además, los textos justificados a ambos lados crea ríos (espacios entre las palabras) que pueden generar distracción y afectar la leibilidad. (*The Asociation of Registered Graphic Designers*, 2010, pp. 4-8)

MODELO DE NEGOCIO

Business Model Canvas

› Socios clave: Consultores Marnic, arquitectos, gobierno, organizaciones, instituciones y asociaciones enfocadas a temas de inclusión social y discapacidad.
› Actividades clave: diseñar, vender, analizar criterios de accesibilidad, atender clientes y procesos de trabajo.
› Propuesta de valor: para las personas con discapacidad brindamos igualdad de oportunidades a través de la aplicación del diseño inclusivo.
› Relación con clientes: prospección, talleres / comunidad, Centros México Emprende (Canaco, Canacintra, Coparmex, etc.)
› Segmento de clientes: empresas de diseño, Pymes, gobierno y organismos / instituciones / asociaciones enfocados al bienestar social.
› Recursos clave: diseñadores, proveedores (desarrolladores/programadores), analista de accesibilidad, equipos de cómputo y marca.
› Canales: página *web*, redes sociales, espacios físicos y venta directa.
› Estructura de costos: gastos fijos (renta, internet), gastos variables (gasolina, luz, agua, nómina), equipos de cómputo, licencias (programas de diseño) y publicidad.
› Fuentes de ingresos: consultoría (feedback en proyecto terminado), herramientas para ser más inclusivos, venta única con capacitación, acompañamiento en un proyecto de diseño (de principio a fin) y *outsourcing*.

Ingresos

A continuación se muestran los servicios que ofrece la consultoría “Incluo” a sus clientes, el cual comprende las siguientes etapas:

› Diagnóstico
Esta etapa se aplica una evaluación diagnóstica de un proyecto. El costo de este servicio es por hora y se puede dar en tres áreas: diseño impreso (cualquier elemento de comunicación), diseño digital (páginas web, contenidos) y diseño de entornos.

Diagnóstico: $30,000 - $50,000
* Incluye: un documento donde se identifican y especifican las áreas de mejora a trabajar.
* El costo de este servicio se toma a cuenta si se realiza la implementación de dichas mejoras.

› Manuales de infoaccesibilidad
Un manual especializado está conformado por una serie de módulos de mejoras específicas de la empresa o proyecto con el cual se está trabajando, indicando los puntos que se deben tomar en cuenta al momento de actualizar la información de cada una de las herramientas de comunicación que la empresa emplea.

Cada una de las herramientas desarrolladas describen las recomendaciones para implementar el diseño inclusivo en los procesos de los profesionales (diseño impreso (gráfico), diseño web (digital) y diseño de entornos).
Manual especializado + capacitación: $60,000 a $90,000
* Costo por hora

› Acompañamiento desde el brief (a empresas de diseño)
Este servicio incluye un acompañamiento de principio a fin en el desarrollo de un proyecto. El costo es por hora y depende del tiempo que cada proyecto requiera:

-1 semana: $5,000 a $7,000
-2 semanas: $11,000 a $13,000
-3 semanas $16,000 a $18,000

› Outsourcing
Los servicios de *outsourcing* que ofrece la empresa se cobran por hora y dependen del tipo de proyecto solicitado:

-Proyecto integral de diseño.
Investigación, estrategia, conceptualización, explorativos (dos propuestas), logotipo (dos propuestas), lenguaje visual, papelería (tres unidades) y manual de identidad accesible.
-Diseño de materiales gráficos accesibles: *flyers*, trípticos / dípticos, *brochures*, editoriales, entre otros.
-Diseño de señalética accesible.
-Diseño de sitio web accesible.
-Diseño de materiales multimedia accesibles (subtítulos o audio descripción)

Plan de negocios

A continuación se muestran los estimados del presupuesto de inversión inicial y los gastos de administración. En el primer año de operación de "Incluo" se pretende tener una ganancia total de $229,000 lo que hace que el retorno de inversión se cumpla en 11.22 meses.

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN INICIAL

Concepto	Cantidad	Valor Anual
Desarrollo del portal		
› Programación	1	$ 30,000
› Hosting y dominio	1	$ 2,000
Registro de marca	1	$ 2,851
Marketing y publicidad	1	$ 1,000
Alta empresarial (SAT)	1	$ 1,500
Gastos Administrativos	1	$ 175,944
	Total Anual	**$ 213,295**

PRESUPUESTO DE ADMINISTRACIÓN

Concepto	Valor Mensual	Valor Anual
Renta	$ 5,000	$ 60,000
Mantenimiento	$ 800	$ 9,600
Internet y teléfono	$ 599	$ 7,188
Material oficina	$ 500	$ 6000
Nómina (variable)	$ 10,000	$ 60,000
Licencias (adobe)	$ 963	$ 11,556
Contabilidad	$ 1,500	$ 18,000
Otros (viáticos)	$ 3,000	$ 3,600
	Total Anual	**$ 175,944**

DESARROLLO DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

PÁGINA WEB

La página web es el principio de un conjunto de herramientas que se desarrollarán más adelante para dar a conocer a "Incluo" y al diseño inclusivo como valor estratégico que aporta grandes beneficios para la sociedad en general. Sin tomar en cuenta conceptos de diseño más allá de la composición, jerarquía y retícula, se realizó el diseño de las pantallas de la página, las cuales están basadas en los principios del diseño para todos y las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0, en cuanto a sus principios perceptible, operable y comprensible en donde el diseño puede incidir.

Tipografía
La tipografía que se utilizó para el diseño de la página web es **Montserrat**, en sus distintas variables. Una fuente humanista de tipo *sans serif*, limpia, moderna, neutral, y por sus trazos orgánicos brinda una apariencia amigable. Asimismo, es una tipografía muy legible, con un aspecto armonioso que da un buen resultado tanto en textos como el títulos. Pertenece al catálogo de *Google Fonts*.

Color
Los colores utilizados en la página web son propios de la paleta tipográfica de la identidad visual de "Incluo". Un conjunto de gradientes redondea dos ideas. Por un lado, la diversidad que existe, la cual se debe considerar para la construcción de una sociedad más incluyente y accesible; y por el otro, evoca a la acción de pasar de un escenario pasivo a uno activo donde se genera la inclusión. Al ser un tema humano, se eligieron en su mayoría colores cálidos que sugieren cercanía, con un contraste entre fríos para expresar profesionalismo y tranquilidad. Cada sección que conforma el menú de la página web está delimitada por un color diferente, lo cual hace más fácil su identificación.

Íconos
Como complemento de algunos textos, se recurrió al uso de íconos como recursos comunicativos de carácter visual que tienen la ventaja de hacer más perceptible, compresible y clara la información presentada.

Contraste
El contraste entre el fondo y los textos se verificaron con la herramienta "*Colour Contrast Analayser*", la cual permite determinar qué tan legible es el contraste

entre los distintos elementos que se están manejando, con el objetivo de evitar barreras de accesibilidad. Para garantizar que el contraste fuera el adecuado para el mayor número de personas posibles, se hizo una prueba a escala de grises.

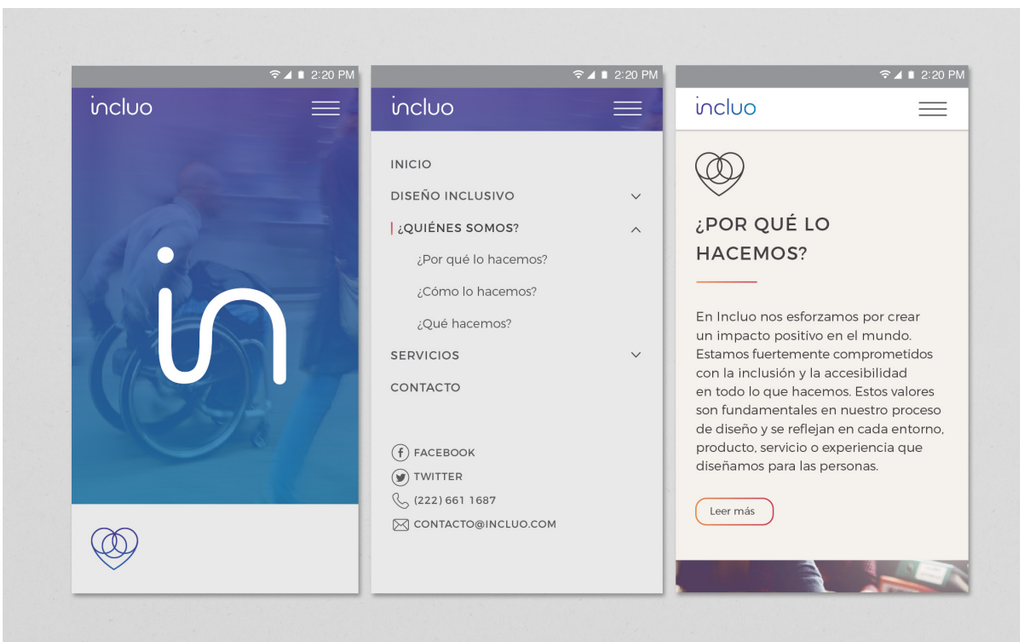
Retícula
Se trabajó sobre una retícula de doce columnas que permitió disponer el contenido y los distintos elementos en la página, creando una estructura uniforme y visualmente agradable. (Ver anexo 4)

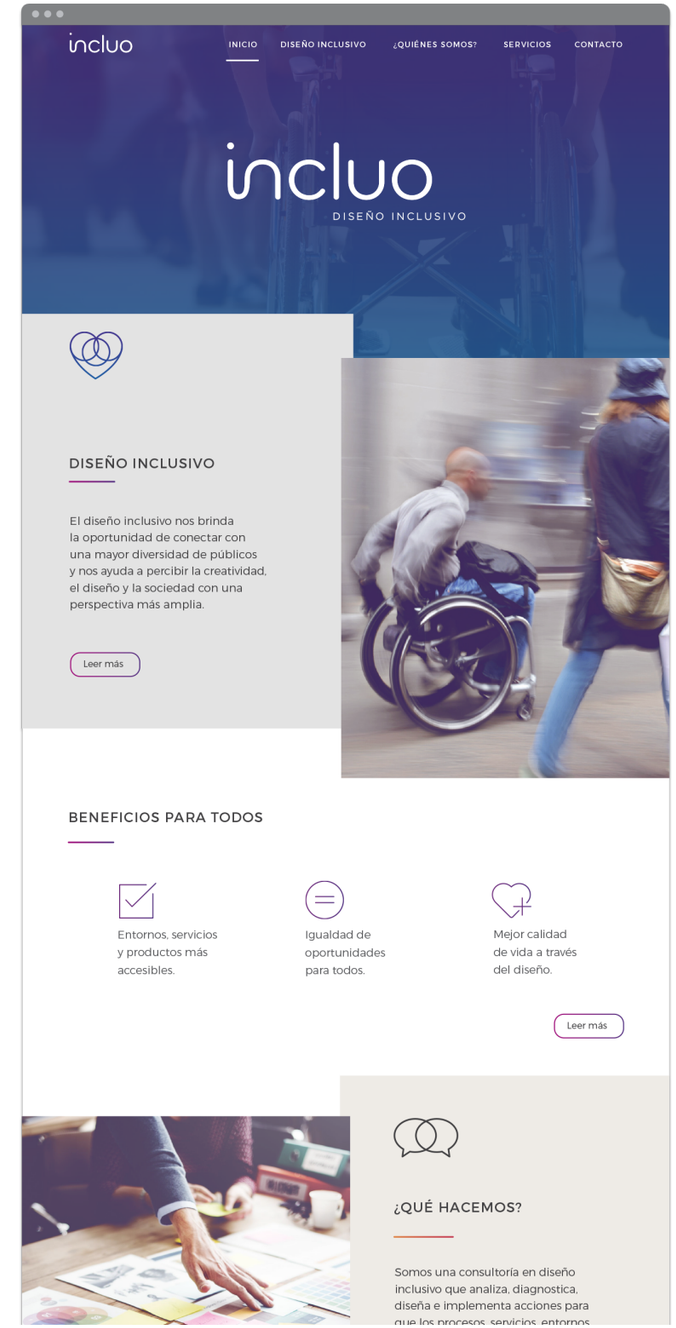
Arquitectura de la información
El contenido de la página web es muy concreto, lo cual permite que cualquier persona pueda ser capaz de acceder a la información de forma fácil y comprensible. Asimismo, existe jerarquía en la información y un diseño consistente que ayudará a los usuarios a entender dónde están en el sitio, qué pueden hacer ahí y qué viene después.

El contenido de la página web está conformado por cinco secciones: **inicio, diseño inclusivo, ¿quiénes somos?, servicios y contacto**. A través de las cuales, el usuario podrá obtener información que le lleve a conocer acerca del concepto "diseño inclusivo" y de los beneficios que brinda no sólo a las personas con alguna discapacidad, sino también a profesionales del diseño, a empresas y a la sociedad en general. Igualmente, el usuario podrá conocer acerca de la empresa, enterarse de sus áreas de especialidad, así como de los distintos servicios que ofrece la misma. Finalmente, la sección de contacto brinda a los usuarios la información necesaria para que puedan contactarse con la empresa.

Hoy en día, muchos usuarios que navegan por internet lo hacen mediante el uso de *tablets*, *smarthphones* y otros dispositivos, por lo que es importante considerar que la página web se adapte a estos medios para lograr que los usuarios tengan acceso a ella de la forma más apegada a que si lo estuvieran haciendo a través de una computadora. En esta etapa del proyecto, se diseñó únicamente una muestra con la página de inicio de cómo respondería el sitio web en un dispositivo móvil. Para desarrollar esta primera muestra, se tomó como referencia la pantalla más chica de android (240 px x 432 px), que posteriormente se podrá escalar a otras más grandes.

incluo
INICIO
DISEÑO INCLUSIVO
¿QUIÉNES SOMOS?
SERVICIOS
CONTACTO
¿CÓMO LO HACEMOS?
Estamos completamente centrados en los usuarios. Todo lo que hacemos se construye alrededor de entender las necesidades reales de la sociedad; eso significa hacer entornos, productos y servicios más accesibles, funcionales, comprensibles y atractivos para todos.


2:20 PM
incluo
INICIO
DISEÑO INCLUSIVO
¿QUIÉNES SOMOS?
¿Por qué lo hacemos?
¿Cómo lo hacemos?
¿Qué hacemos?
SERVICIOS
CONTACTO
FACEBOOK
TWITTER
(222) 661 1687
CONTACTO@INCLUO.COM
¿POR QUÉ LO HACEMOS?
En Incluo nos esforzamos por crear un impacto positivo en el mundo. Estamos fuertemente comprometidos con la inclusión y la accesibilidad en todo lo que hacemos. Estos valores son fundamentales en nuestro proceso de diseño y se reflejan en cada entorno, producto, servicio o experiencia que diseñamos para las personas.
Leer más


incluo
INICIO
DISEÑO INCLUSIVO
¿QUIÉNES SOMOS?
SERVICIOS
CONTACTO
incluo
DISEÑO INCLUSIVO
DISEÑO INCLUSIVO
El diseño inclusivo nos brinda la oportunidad de conectar con una mayor diversidad de públicos y nos ayuda a percibir la creatividad, el diseño y la sociedad con una perspectiva más amplia.
Leer más
BENEFICIOS PARA TODOS
Entornos, servicios y productos más accesibles.
Igualdad de oportunidades para todos.
Mejor calidad de vida a través del diseño.
Leer más
¿QUÉ HACEMOS?
Somos una consultoría en diseño inclusivo que analiza, diagnostica, diseña e implementa acciones para

incluo
DISEÑO INCLUSIVO
El diseño inclusivo nos brinda la oportunidad de conectar con una mayor diversidad de públicos y nos ayuda a percibir la creatividad, el diseño y la sociedad con una perspectiva más amplia.
Leer más
BENEFICIOS PARA TODOS
Entornos, productos y servicios más accesibles.
Igualdad de oportunidades para la sociedad en general.
Mejor calidad de vida a través del diseño.
Leer más

BROCHURE

Se realizó un *brochure* comercial como apoyo para dar a conocer a “Incluo” y tener un acercamiento con los usuarios potenciales. El diseño fue consistente con el estilo gráfico de la marca. En su contenido se encuentra información relevante y sintetizada acerca del diseño inclusivo y de los servicios que ofrece la empresa.

CONCLUSIONES

Dimensión de Formación Profesional

Trabajar con el diseño y la discapacidad me ha permitido conocer y trabajar desde otra perspectiva, al darme cuenta de que mi trabajo tiene el potencial de ser factor de cambio en la construcción de una sociedad más inclusiva. De igual forma, me ha hecho consiente de que la accesibilidad debe formar parte de nuestras prácticas como diseñadores y de todos aquellos proyectos que desarrollemos. Considero que especialmente nosotros, el gremio de diseñadores, que tenemos la enorme tarea de comunicar, debemos asumir un compromiso con la sociedad, contribuyendo en la disminución de barreras del medio que en la actualidad excluyen a muchos y de lo cual muchas veces no somos consientes.

Profesionalmente el haber realizado este proyecto, me permitió poner en práctica todos los conocimientos que he adquirido a lo largo de mis estudios de diseño. Asimismo, me dejó grandes aprendizajes, pero también una gran preocupación al darme cuenta de lo poco que se conoce del diseño inclusivo en nuestro país y del potencial que tiene como herramienta para brindar igualdad de oportunidades. El diseño tiene una necesidad urgente de transformar sus prácticas hacia un modelo más social, de acercarnos más a la gente y preguntarles cómo están viviendo sus vidas, cuáles son sus barreras, sus preocupaciones y ver cómo un producto, servicio o entorno encaja en eso y no al contrario como generalmente ocurre.

Dimensión de Articulación Social

Estar conscientes de la realidad social y mundial es nuestra responsabilidad, es un compromiso con los demás para la construcción de una sociedad más libre, justa y solidaria. Esto ha formado parte de mi trayectoria universitaria, lo cual me ha llevado a la reflexión, al fortalecimiento de mis valores, mis actitudes y a tomar las medidas necesarias para transformar la realidad desde mi profesión.

Una reflexión acerca de mi tarea como profesional del diseño y como persona, me ha guiado a responder a las necesidades de una sociedad cada vez más diversa, a entender que el diseño debe ser un actor de cambio, de inclusión y de transformación. Debe ser aquel que facilite y mejore la vida de las personas no que las excluya o les dificulte su desarrollo pleno en la sociedad en la que viven. Es por esto, que me he inclinado hacia un modelo social del diseño, generando alternativas que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad las cuales son muy diversas y requieren de una atención especial.

A lo largo de mi carrera he participado en diversos proyectos de carácter social que me han dejado un gran aprendizaje y me han llevado a resolver diversas problemáticas sociales desde mi profesión. Sin embargo, la más importante ha sido mi experiencia personal al formar parte de un núcleo familiar donde hay una persona con discapacidad, mi mamá; lo cual me ha hecho vivir de cerca todo lo que una discapacidad implica y la situación actual que se vive en nuestro país, donde evidentemente falta mucho por hacer. Es así, como este proyecto en particular me ha llevado a descubrir una línea de acción del diseño que no había descubierto antes, y que abre paso a una nueva etapa en mi quehacer profesional.

Dimensión de Formación Integral Universitaria

Somos seres integrales, nuestras vidas se equilibran en muchos aspectos importantes como el amor, la familia, lo laboral, lo emocional y lo espiritual. Sin embargo, cada vez se hace más difícil balancear todos estos aspectos, tendemos a brindar mayor enfoque a uno en específico, descuidando los demás.

La Universidad Iberoamericana me ha guiado a encontrar el equilibrio coherente entre lo que hago y lo que pienso. A seguir la misma línea en mi sentir, pensar y actuar. Este modelo de enseñanza me ha brindado las herramientas necesarias para aprender a pensar por mi misma, a tomar decisiones y a encontrar aquello por lo que vale la pena dedicar mi vida para trascender.

Asimismo, me ha enseñado a crecer, a descubrir nuevas formas de acción desde mi disciplina y en relación con lo que pienso y siento. Transformar la discapacidad requiere de un cambio en nuestra manera de pensar, de sentir y por consiguiente, en nuestras prácticas del diseño. Sentir que puedo ayudar a los demás desde mi profesión, ser consciente de que lo puedo hacer y finalmente ponerlo en práctica ha sido un proceso largo pero satisfactorio donde he encontrado un equilibrio integral.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliografía

The Association of Registered Graphic Designers of Ontario (2010). Access ability. A Practical Handbook on Accessible Graphic Design.

Martínez de la Peña, Angélica. (2007). Por un diseño incluyente: El papel del diseño ante las necesidades de las personas con discapacidad. Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco, México.

Martínez de la Peña, Angélica (s/f). El diseño para el tacto, una visión desde la ética. Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco, Ensayo, México.

Papanek, Víctor (1997). Diseñar para el mundo real. Ecología humana y cambio social. Herman Blume Ediciones, Madrid.

Ley General sobre las Personas con Discapacidad (junio 10, 2005), publicada en el Diario Oficial de la Federación, México.

CONAPRED (2007). Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, México.

Fuentes electrónicas

Avanti-Avanti Studio (s/f). Nosotros. Recuperado de http://es.avanti-avanti.com/nosotros

Centre for Excellence in Universal Design (2014). The 7 Principles. Recuperado de http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/

Centro para el Diseño Universal (1997). Principios del diseño universal. Versión 2.0). Traducción y adaptación de Emmanuelle Gutiérrez y Restrepo. (NC State University, The Center for Universal Design, an initiative of the College of Design). Recuperado de http://www.sidar.org/recur/desdi/usable/dudt.ph

Cine Para Imaginar (s/f). ¿Qué es y qué hace Cine Para Imaginar?. Recuperado de http://www.cineparaimaginar.mx/about/

Congreso de los Estados Unidos Mexicanos (2014). Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Artículo 1. DO: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/pdf/w013222.pdf

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, CONAPRED (s/f). Discriminación Personas con Discapacidad. Recuperado de http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/issuu/pronaddis_2009_2012.pdf

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, CONAPRED (2009). Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad. Recuperado de http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=133&id_opcion=46&op=46

Convención ONU (2016). El mercado de las personas con discapacidad, una oportunidad real de negocio. Recuperado de http://www.convenciondiscapacidad.es/Noticias_HTML/Noticia_122.html

Consultores Marnic (s/f). Accesibilidad web. Recuperado de http://consultoresmarnic.com/index.html

Consorcio de World Wide Web W3C (2005). Introducción a la Accesibilidad Web. Recuperado de http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/accessibility

Design Thinking (Institute of design at Stanford, s.f.). Mini guía una introducción la Design Thinking + bootcamp bootleg. Recuperado de http://dschool.stanford.edu/wp-content/uploads/2013/10/METHODCARDS-v3-slim.pdf

Design for all (s/f). Universal Design: The HUMBLES Method for User-Centred Business. Recuperado de http://designforall.org/humbles.php?Setlang=es

Diario Oficial de la Federación (2011). Decreto por el que se crea la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5191516&fecha=30/05/2011

Diario Oficial de la Federación (2014). Programa Nacional de Trabajo y Empleo para las Personas con Discapacidad 2014-2018. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5342489&fecha=28/04/2014

Dobaño, Alex (2016). Applied Wayfinding. Recuperado de http://holadesignforall.es/ben-acornley-director-creativo-de-applied/

Egea García, C. y Sarabia Sánchez, A. (2001). Evolución de las concepciones hacia el fenómeno de la discapacidad. Recuperado de http://fci.uib.es/Servicios/libros/articulos/di_nasso/Evolucion-Historica-de-los-Modelos-en-los-que-se.cid220440

Fundación Prodintec (s/f). Diseño para todos. Recuperado de http://media.designforall.org/publico/index.php?opc=articulo&article=2806&idioma_article=en

Gobierno de España (s/f). Presentación. Recuperado de http://www.mecd.gob.es/museosmassociales/presentacion.html

Gómez Montes de Oca, V. (2005). La anomia para las personas con discapacidad. Tesis Licenciatura. Derecho con especialidad en Derecho Fiscal. Departamento de Derecho, Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/gomez_m_v/capitulo3.pdf

Hola, Design for all (s/f). Communication Design for All ¿Qué es?. Recuperado de http://holadesignforall.es/design-for-all/

Hear Colors (s/f). Internet accesible para todos. Recuperado de http://www.hearcolors.com.mx

INEGI (2015). Encuesta Nacional de los Hogares 2014. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/especiales/especiales2015_07_6.pdf

INEGI (2010). Censo de Población y Vivienda. Recuperado de http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P

Microsoft design (2016). Inclusive Microsoft Design. Recuperado de https://www.microsoft.com/en-us/design/practice

Naciones Unidas (s/f). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Recuperado de http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf

Pelta, Raquel (2007). Diseñar con la gente. Recuperado de http://tdd.elisava.net/coleccion/24/XXX-es

Salas, Francisco (2014). Discapacidad en México. Carpeta de indicadores y tendencias sociales número 27. Recuperado de http://www5.diputados.gob.mx/index.php/camara/Centros-de-Estudio/CESOP/Estudios-e-Investigaciones/Carpetas-Informativas/No.-27-Discapacidad-en-Mexico

Sangri, Melva (2014). 10 pasos para hacer una presentación que venda. Recuperado de http://www.merca20.com/10-pasos-para-hacer-una-presentacion-que-venda/

Secretaría del Estado de Veracruz (s/f). Discapacidad Motriz. Recuperado de http://eespecial.sev.gob.mx/difusion/motriz.php

Smith, Jacquelyn (2014). 7 tips para hacer una presentación de venta eficaz. Recuperado de http://www.forbes.com.mx/7-tips-para-hacer-una-presentacion-de-venta-eficaz/#gs.null

ANEXOS

Anexo 1

Guía de entrevista a posibles usuarios

Introducción

Te agradezco el regalarme unos minutos de tu valioso tiempo para aceptar esta entrevista, a continuación te voy a hacer algunas preguntas acerca de la inclusión y la responsabilidad social; tómalo como una plática, sólo necesito que me cuentes tu experiencia.

Presentación

¿Cuál es tu nombre?, ¿De dónde eres?, ¿A qué te dedicas hoy en día?,
Brevemente, cuéntame ¿Cuál ha sido tu trayectoria profesional?,
¿Por qué trabajas en este sector?

Inclusión

¿Cómo consideras a México en materia de igualdad de oportunidades?
¿Crees que exista una participación igualitaria de todas las personas dentro de la sociedad a la que pertenecen?
¿Qué tanto crees que se respetan los derechos de las personas con alguna discapacidad en México?
¿Consideras que se les toma en cuenta? ¿De qué forma?

Responsabilidad Social

¿Has escuchado hablar acerca de la responsabilidad social?
¿Según lo que sabes o te imaginas ¿qué es la responsabilidad social?
¿Qué acciones crees que se llevan a cabo para ser socialmente responsable?
¿Qué beneficios consideras que te brinda ser socialmente responsable?
¿Crees que ser socialmente responsable puede beneficiar la imagen de una empresa? ¿Por qué?

Responsabilidad Social Empresarial

¿En la empresa desarrollan alguna estrategia de responsabilidad social?
*Si su respuesta es si:
¿Por qué?
¿Cuáles son sus acciones o estrategias? ¿En qué consisten?
¿Desde cuando las llevan a cabo?
¿Hay un área que se encargue de gestionarlas?
¿Qué beneficios les brinda el ser socialmente responsables?
¿Consideran dentro de sus clientes potenciales a las personas con distintas habilidades sensoriales? ¿Por qué?

*Si su respuesta es no:
¿Por qué?
¿Qué les impide serlo? ¿Influye el factor económico?
¿Saben cómo ponerla en práctica o desde qué perspectiva podrían hacerlo?
¿Crees que si lo consideran podría influir en la competitividad y desarrollo de la empresa? ¿Por qué?
¿Consideran dentro de sus clientes potenciales a las personas con distintas habilidades sensoriales? ¿Por qué?

Anexo 2

Guía de entrevista a expertos

Introducción

Te agradezco el regalarme unos minutos de tu valioso tiempo para aceptar esta entrevista, a continuación te voy a hacer algunas preguntas acerca de la inclusión y la responsabilidad social; tómalo como una plática, que no te de miedo equivocarte, no hay respuestas incorrectas, sólo necesito que me cuentes tu experiencia.

Presentación

¿Cuál es tu nombre?, ¿De dónde eres?, ¿Cuántos años tienes?,
¿A qué te dedicas?

¿Cuándo descubriste que querías ayudar a los demás?
¿Qué te motiva a ayudar a los demás? ¿Por qué lo haces, qué te deja?
¿Qué has hecho para ayudar a los demás?
¿Cómo consideras a México en igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad?
¿Cuál es el trato que se les da actualmente?
¿Me podrías compartir alguna experiencia que conozcas sobre exclusión a personas con discapacidad?
¿Cómo es actualmente la situación que se vive en nuestro país en materia de discapacidad?
¿Cuál consideras que es el principal problema o barrera que viven las personas con discapacidad y que les impide desarrollarse plenamente?
¿Qué iniciativas se han implementado para construir una sociedad más incluyente? Las iniciativas que se han implementado ¿han funcionado?
¿Cómo podemos contribuir desde nuestras disciplinas a generar igualdad de oportunidades?

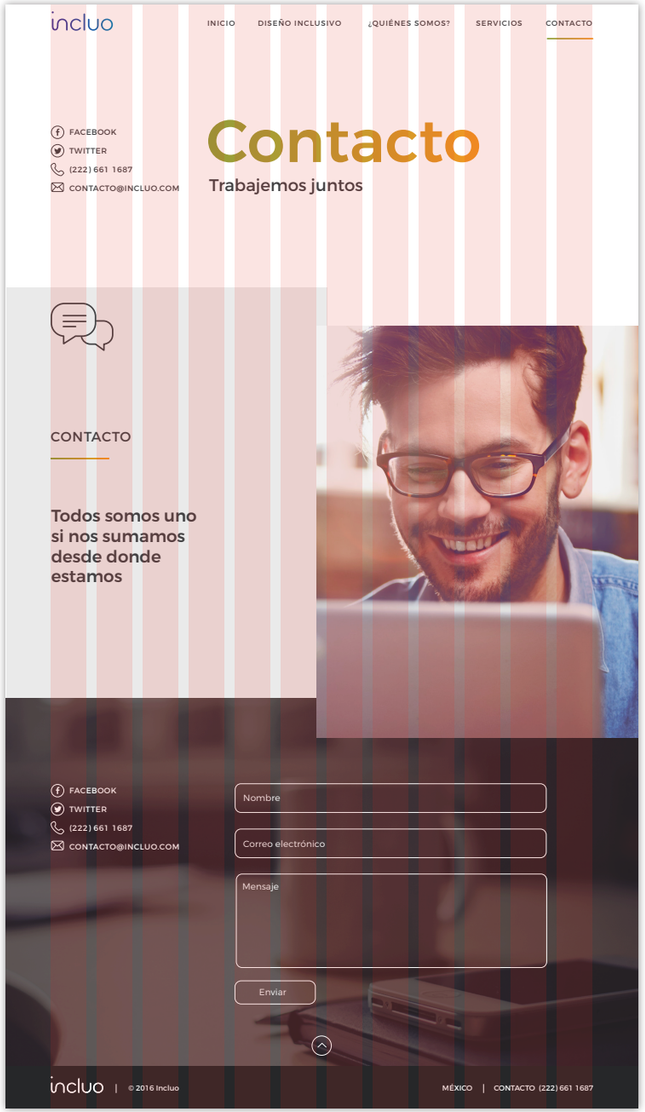
Anexo 3

A partir de las entrevistas, se recopilaron las frases más significativas, las cuales fueron de gran importancia para desarrollar el proyecto.

“Se han hecho esfuerzos, pero no han sido suficientes”.
“Queda mucho por hacer por parte de los diferentes sectores de la población. Lo más importante para empezar es que la gente conozca sobre el tema”.
“Es importante buscar que la sociedad sea en general, más consciente sobre la inclusión como parte del desarrollo social”.
“La accesibilidad web es una ley para el gobierno, aunque debería serlo también para el sector privado y organizaciones”.
“Cuando se diseña, no se toman en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad”
“Ponerte en los zapatos del otro, te hace más consciente”.
“Las personas con discapacidad siguen encontrando barreras para participar en las actividades de la vida social en igualdad de condiciones que los demás”.
“Yo creo que el diseño muy pronto se tornará más inclusivo, el medio lo está exigiendo”.
“Los medios de transporte son una de las principales dificultades que enfrento día a día, tengo que tomar un taxi, porque en el autobús es imposible”.
“Las calles son todo un obstáculo para mí, salir de mi casa y regresar a ella es todo un reto”.
“Lejos de encontrar puertas, encuentras paredes y paredes”.
“Me causa impotencia no encontrar la información que busco por no haber un camino accesible para llegar a ella”.
“No conozco cuáles son las necesidades de las personas con discapacidad, no sé cómo puedo incluirlas”.
“He escuchado hablar sobre la responsabilidad social, pero creo que es muy costoso y complicado”.
“Creo que la responsabilidad social mejora la imagen de una empresa y atrae a más clientes”.
“Nuestra empresa es inclusiva, dentro de ella trabajan personas con alguna discapacidad, lo cual nos ha permitido crear un ambiente de respeto”.
“Hemos participado con algunas organizaciones aportando donaciones”.

Anexo 4

A continuación se muestra la retícula sobre la cual se realizó el diseño de las plantillas para la página web.



"Haz de tu vida un sueño, y de tu sueño una realidad"
Antoine de Saint-Exupéry

El presente documento se terminó de imprimir en el mes de noviembre de 2016 en Puebla, México, con el gran anhelo de ser parte en la construcción de una sociedad más inclusiva.

Para la composición de los textos se utilizaron las familias tipográficas “Bryant Pro” y “Meta Pro” en sus distintas variantes.

Todos somos uno si nos sumamos
desde donde estamos