



Foto: Freepik

Cartelería y señalética

DE LA CLARIDAD A LA EXPERIENCIA

La señalética en un hotel es una parte esencial de la experiencia del huésped pues está especialmente diseñada para guiar, informar y proporcionar una sensación de comodidad y seguridad. En este sentido, desde que el usuario cruza la puerta hasta que termina su estancia, la señalización desempeña un papel clave en la creación de una experiencia fluida y positiva. Conscientes de esta importancia, los principales agentes hoteleros analizarán de qué manera influye en la percepción general del establecimiento.

En el dinámico mundo de la hostelería, la señalética emerge como guía silenciosa que busca transformar la experiencia del huésped. Más que simples indicadores, estos elementos de diseño nos cuentan historias o incluso anticipan descubrimientos y ofrecen direcciones sin palabras. Existen infinidad de tipologías, desde sutiles marcadores en recepción hasta letreros que invitan a explorar, cada señal es una invitación sin palabras. En este sentido, la señalética en hoteles se convierte en un lenguaje universal, conectando a los huéspedes con experiencias, servicios y espacios de manera intuitiva y memorable.

Dentro de este lenguaje especial, podemos diferenciar entre la cartelería y la señalética. En este aspecto, desde Aura Identidad Visual detallan que la cartelería y señalética son las herra-

mientas y elementos indispensables para crear una comunicación visual óptima, son todas aquellas señales que ayudan al consumidor a guiarse en el entorno y que regularizan los flujos de gente en un espacio. Cada una de ellas cuenta con características diferentes:

Cartelería: ésta se refiere a la exhibición de carteles o pósters que comunican información específica o promocionan servicios y eventos. Estos carteles suelen tener un diseño atractivo y llamativo para captar la atención de los huéspedes. Algunos ejemplos más comunes de estas tipologías son:

Eventos y actividades: Carteles que anuncian eventos especiales, actividades recreativas o programas temáticos que pueden estar ocurriendo en el hotel.

Menús y ofertas gastronómicas: Carteles que presentan los menús de restaurantes, opciones de servicio a la habitación o promociones gastronómicas.

Información turística: Carteles que proporcionan información sobre atracciones turísticas locales, mapas de la zona y recomendaciones de actividades.

Normas y regulaciones: Carteles que comunican normas del hotel, como políticas de no fumar, horarios de piscina y reglas de comportamiento.

Señalética: se centra en guiar y orientar a los huéspedes de manera clara y efectiva. Es decir, “la señalética nos ayuda de forma visual a guiarnos por el establecimiento, garantiza la seguridad de los clientes y, de igual modo, informa de las acciones prohibidas, así como de los principios que rigen en el hotel regulando el paso y las acciones del usuario y aportando a su vez un toque estético”, explican desde Aura Identidad Visual. Incluye una variedad de elementos visuales que indican direcciones, servicios y áreas específicas dentro del hotel. Está claro que la señalética es crucial para la navegación y puede adoptar varias formas:

Direccional: Indicadores que guían a los huéspedes hacia áreas clave, como recepción, restaurantes, ascensores, piscinas y habitaciones.

Informativa: Señalética que proporciona información detallada sobre servicios específicos, como gimnasios, spas o centros de negocios.

Identificación de habitaciones: Números de habitaciones claramente indicados en pasillos y puertas para facilitar la ubicación.

Emergencia: Señales que indican las salidas de emergencia, ubicación de extintores y otras medidas de seguridad.



Foto: Freepik



Foto: Aura Identidad Visual

Bilingüe o multilingüe: En hoteles internacionales, la señalética puede estar en varios idiomas para acomodar a una clientela diversa.

Táctil o Braille: Señales diseñadas para ser accesibles para personas con discapacidades visuales, que pueden incluir letras en Braille o información táctil.

Desde Aura Identidad Visual concretan que “es muy importante su función para ambos, dado que ayuda al establecimiento a dar un mejor servicio a los clientes haciendo la estancia lo más cómoda posible y también ayuda al usuario a moverse por el hotel de forma fácil e intuitiva”. En definitiva, ambas cartelería y señalética desempeñan un papel fundamental en la comunicación efectiva y la creación de una experiencia cohesiva y agradable para los huéspedes en un entorno hotelero. Un diseño cuidadoso y una implementación estratégica de estos elementos contribuyen significativamente a la satisfacción y comodidad de los visitantes.

Beneficios de una buena señalética

Teniendo presente esta diferenciación, debemos tener claras porqué es importante contar con una buena cartelería y señalética:

Orientación y acceso: La señalética en hoteles es esencial para orientar a los huéspedes y facilitar el acceso a las diversas áreas del establecimiento. Desde la entrada principal hasta la recepción, restaurantes, salones, ascensores y habitaciones, las señales claras y bien ubicadas ayudan a los huéspedes a navegar fácilmente por el espacio, minimizando la confusión y el estrés.

Primera impresión y marca: La señalética también contribuye a la primera impresión que un hotel deja en sus huéspedes. Un diseño de señalización coherente y atractivo no solo facilita la orientación, sino que también refleja la identidad y la marca del hotel. Colores, tipografías y logotipos consistentes crean una imagen profesional y contribuyen a la impresión general del establecimiento.

Seguridad y evacuación: En situaciones de emergencia, la señalética se convierte en un factor crucial para la seguridad de



Foto: Aura Identidad Visual

los huéspedes. Las señales de evacuación, extintores de incendios y salidas de emergencia deben ser claramente visibles y comprensibles para garantizar una respuesta rápida y segura ante cualquier eventualidad.

Información y servicios: Además de la orientación física, la señalética proporciona información vital sobre los servicios disponibles en el hotel. Desde horarios de restaurantes y servicios de habitaciones hasta información sobre el spa o el gimnasio, las señales informan a los huéspedes sobre las comodidades y facilitan la planificación de su tiempo durante la estancia.

Accesibilidad para todos: La señalética también desempeña un papel crucial en garantizar la accesibilidad para todos los huéspedes, incluidas las personas con discapacidades. Las señales deben cumplir con estándares de accesibilidad, como braille y símbolos universales, para garantizar que todos los huéspedes puedan comprender y utilizar la información proporcionada.

Experiencia del huésped: Una experiencia positiva del huésped es esencial para la reputación y el éxito de cualquier hotel. La señalética contribuye directamente a esta experiencia al hacer que la estancia sea más cómoda y agradable. Huéspedes bien informados y sin estrés son más propensos a tener una opinión positiva sobre su experiencia general en el hotel.

Reducción de consultas: Una señalización clara y comprensible reduce la necesidad de que los huéspedes realicen consultas frecuentes al personal del hotel. Esto no solo alivia la carga de trabajo del personal, sino que también permite que los huéspedes se sientan más independientes y en control de su estancia.

Fidelización del Cliente: Cuando los huéspedes tienen una experiencia sin complicaciones y bien organizada, es más probable que vuelvan y recomienden el hotel a otros. La señalética efectiva contribuye a la satisfacción del cliente, lo que, a su vez, fomenta la lealtad y la fidelización del cliente a largo plazo.

Está claro que la señalética en los hoteles es una herramienta multifacética que va más allá de simplemente indicar direccio-

nes. Es una parte integral de la experiencia del huésped, contribuyendo a la seguridad, la comodidad y la percepción general del establecimiento. Por esta razón, invertir en una señalización clara y efectiva es una estrategia inteligente para cualquier hotel que busque destacar en un mercado competitivo y brindar una experiencia inolvidable a sus huéspedes.

Tipologías existentes

Estos elementos visuales no solo sirven para guiar a los visitantes, sino que también contribuyen a la identidad visual del hotel y pueden tener un impacto significativo en la percepción general. Según indican desde Aura Identidad Visual, la señalética más común en los hoteles se divide en la señalética informativa, cuya función principal es transmitir un mensaje, la señalética direccional, que indican al huésped a dónde deben dirigirse, la señalética de orientación, que sitúan al individuo en el contexto del entorno y la señalética reguladora que previene, restringe o prohíbe. No obstante, a continuación, se describen algunos tipos comunes de señalética en hoteles y cómo desempeñan un papel crucial en la satisfacción y comodidad de los huéspedes.

Señales de orientación: son esenciales para guiar a los huéspedes a través de las áreas del hotel. Incluyen indicadores para la recepción, restaurantes, salones, ascensores y habitaciones. Una buena señalización de orientación garantiza que los visitantes puedan moverse sin problemas y encontrar fácilmente las áreas clave del hotel.

Señalización de habitaciones: cada habitación en el hotel debe tener una señalización clara y visible que indique el número de la habitación. Esto facilita la identificación y navegación de los

Foto: Aura Identidad Visual



huéspedes, especialmente en hoteles más grandes con múltiples pisos y corredores.

Señales informativas: proporcionan información sobre los servicios y las instalaciones del hotel. Pueden incluir detalles sobre restaurantes, gimnasios, piscinas, spas, salas de conferencias y otras comodidades. La señalización informativa ayuda a los huéspedes a planificar y aprovechar al máximo su estancia.

Señales de seguridad: son críticas en cualquier entorno y aún más en hoteles. Indican la ubicación de salidas de emergencia, extintores de incendios y otras medidas de seguridad. Estas señales son vitales para garantizar la seguridad de los huéspedes en caso de una situación de emergencia.

Señalización digital: con avances tecnológicos, algunos hoteles están adoptando la señalización digital para proporcionar información dinámica y actualizada. Estas pantallas digitales pueden mostrar horarios de eventos, promociones especiales o incluso actualizaciones meteorológicas locales.

Señales de restaurante y menús: en restaurantes y áreas de comida, las señales indican la ubicación del restaurante y pueden mostrar menús o promociones especiales. Una buena señalización en estas áreas puede influir en las decisiones de los huéspedes sobre dónde comer.

Señalización de conferencias y eventos: para hoteles que albergan eventos y conferencias, la señalización específica para estos casos es esencial. Indica la ubicación de salas de conferencias, horarios de eventos y cualquier otra información relevante.

Señalización de accesibilidad: para garantizar la accesibilidad universal, las señales deben cumplir con estándares que faciliten su comprensión por parte de todas las personas, independientemente de sus habilidades físicas. Esto puede incluir braille, símbolos internacionales y otros elementos accesibles.

Señales temáticas: algunos hoteles eligen incorporar señales temáticas para realzar la experiencia del huésped. Esto puede incluir elementos de diseño que reflejen la identidad del hotel o su ubicación geográfica.

Foto: Aura Identidad Visual



Foto: Aura Identidad Visual

Señales de tráfico: en hoteles más grandes o complejos, las señales de tráfico pueden ser útiles para dirigir el flujo de vehículos y peatones. Esto es especialmente relevante en complejos turísticos o hoteles con múltiples edificios y estacionamientos.

Por otro lado, una vez elegida la tipología necesaria para nuestro establecimiento hotelero, la selección y colocación estratégica de la señalética en un hotel es una consideración crucial. Deben ser visibles y comprensibles, evitando la saturación visual, pero asegurando una cobertura adecuada. La consistencia en el diseño y el uso de colores y tipografías coherentes contribuyen a la efectividad de la señalización. La inversión en un diseño de señalización claro y efectivo es esencial para garantizar que los huéspedes se sientan cómodos, seguros y bien informados durante su estancia, lo que contribuye a una experiencia general positiva y puede influir en su decisión de volver en el futuro o recomendar el hotel a otros.

Proyecto de señalética

La importancia de un proyecto de señalización en un entorno como un hotel o cualquier otro espacio público es fundamental y abarca diversos aspectos que mejoran la experiencia del usuario. “Las principales fases para llevar a cabo un buen proyecto de wayfinding son 3, la realización de un estudio previo a la arquitectura y el interiorismo del espacio para determinar los puntos en los que el usuario debe tomar una decisión orientativa, el análisis del espacio/usuarios y el diseño de los elementos gráficos y la implementación”, analizan desde Aura Identidad Visual. A esto añadimos varios pasos clave a esta planificación y ejecución de un proyecto de señalización para asegurar que la señalética cumpla con sus objetivos:

Análisis de necesidades:

Evaluar objetivos: Identificar claramente los objetivos del proyecto, ya sea mejorar la navegación, promocionar servicios, cumplir con regulaciones de seguridad, etc.

Estudio del espacio: Analizar el diseño y la distribución del espacio para determinar las ubicaciones estratégicas de la señalización.



Foto: Freepik

Auditoría de señalización existente:

Revisar señales actuales: Evaluar la efectividad de la señalización actual, identificando áreas de mejora y asegurando la coherencia visual.

Identificación de audiencia:

Conocer al público: Entender las características y necesidades del público objetivo para adaptar la señalización a sus expectativas.

Cumplimiento normativo:

Investigar normativas: Familiarizarse con las regulaciones y normativas locales y nacionales relacionadas con la señalización.

Diseño conceptual:

Conceptualización visual: Crear un diseño conceptual que refleje la identidad del lugar, garantizando legibilidad y estética.

Pruebas de Diseño: Realizar pruebas visuales del diseño para obtener retroalimentación antes de la producción final.

Selección de materiales:

Escoger materiales adecuados: Seleccionar materiales duraderos y resistentes, considerando factores climáticos y de mantenimiento.

Producción de señales:

Contratar proveedor confiable: Seleccionar un proveedor de señalización confiable que pueda producir e instalar las señales de acuerdo con las especificaciones.

Instalación y colocación:

Ubicación estratégica: Instalar las señales en ubicaciones estratégicas, asegurando una visibilidad óptima y cumpliendo con normativas de accesibilidad.

Supervisión de instalación: Supervisar la instalación para garantizar la precisión y la calidad.

Evaluación continua:

Retroalimentación del usuario: Obtener retroalimentación de los usuarios para evaluar la efectividad de la señalización y realizar ajustes según sea necesario.

Mantenimiento regular:

Programa de mantenimiento: Establecer un programa regular de mantenimiento para asegurar que las señales se mantengan en buen estado y cumplan su propósito a lo largo del tiempo.

Adaptabilidad y actualización:

Preparación para cambios: Diseñar la señalización con flexibilidad para adaptarse a cambios en el entorno o en las necesidades del negocio.

Actualización periódica: Considerar la posibilidad de actualizaciones periódicas para mantener la señalización relevante y atractiva.

Registro y Documentación:

Documentar el proyecto: Mantener registros detallados de las decisiones de diseño, la instalación y cualquier modificación realizada.

Siguiendo estos pasos se puede garantizar la implementación exitosa de un proyecto de señalización, contribuyendo a una



Foto: Aura Identidad Visual

experiencia positiva para los usuarios y visitantes. Además, la colaboración con profesionales del diseño y la señalización va a ser crucial para asegurar la calidad y efectividad del proyecto.

Cosas a evitar en la señalética

Evitar errores comunes en la señalética de un hotel es esencial para garantizar una experiencia positiva para los huéspedes y visitantes. Entre algunas de las cosas que se deben evitar podemos encontrar:

Posible ambigüedad o confusión: evitar señales que puedan interpretarse de manera ambigua. La claridad en la información es crucial para guiar a los huéspedes de manera efectiva.

Exceso de información: es importante no saturar las señales con demasiada información. Por ello lo ideal es mantener los mensajes concisos y directos para evitar abrumar a los usuarios.

Falta de coherencia visual: será destacable que la señalética siga una paleta de colores, tipografías y estilos visuales consistentes para crear una experiencia unificada.

Letras pequeñas o ilegibles: no se deberá utilizar letras demasiado pequeñas o tipografías ilegibles. La legibilidad es clave, especialmente en entornos donde los huéspedes pueden estar apurados o distraídos.

Falta de señalización para servicios clave: tendrán que asegurarse de que áreas como recepción, restaurantes, piscinas y salidas de emergencia estén claramente indicadas.

Falta de señalización bilingüe: será un error importante no proporcionar señalización en varios idiomas en áreas turísticas o internacionales. Esto puede dificultar la orientación de huéspedes que hablan diferentes idiomas.

Señales desactualizadas: es indispensable mantener la señalización actualizada para reflejar cambios en los servicios, horarios y otras informaciones relevantes.

Foto: Aura Identidad Visual



Foto: Aura Identidad Visual

Colocación inapropiada: habrá que asegurarse de que las señales estén ubicadas en posiciones visibles y lógicas para guiar a los huéspedes de manera natural.

Ausencia de señalización de emergencia: es de vital importancia que se garanticen que las salidas de emergencia y las rutas de evacuación estén claramente señalizadas de acuerdo con las regulaciones de seguridad.

Falta de accesibilidad: no se deberá descuidar la accesibilidad. Por ello, deberemos asegurarnos de que la señalización sea comprensible y accesible para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades visuales o de movilidad.

Falta de mantenimiento: señales desgastadas, rotas o sucias pueden dar una impresión negativa del hotel. Por ello habrá que establecer un programa de mantenimiento regular.

Exceso de señalización redundante: no será adecuado saturar el espacio con señalización redundante. Se deberá mantener un equilibrio para evitar que la señalización compita visualmente y cause confusión.

Falta de retroalimentación del usuario: deberemos estar abiertos a los comentarios de los usuarios, pues la retroalimentación de los huéspedes puede revelar áreas donde la señalización puede mejorar para adaptarse mejor a sus necesidades.

Falta de flexibilidad: diseñar la señalización con la capacidad de adaptarse a cambios en el entorno o en las políticas del hotel.

En definitiva, evitar estos errores contribuirá a lograr una señalización efectiva que mejore la experiencia general de los huéspedes y visitantes en el hotel.