



Capítulo III

Metodología



Para la realización del estudio de campo, se recurrió a las técnicas de la investigación cualitativa, la cual nos permitió analizar de manera exhaustiva y profunda la problemática de funcionalidad de la señalización urbana actual de la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, como medio de comunicación visual .

3.1 Investigación cualitativa

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular. (Hernández, R. 1998).

A diferencia de los estudios descriptivos, correlacionales o experimentales, más que determinar la relación de causa y efectos entre dos o más variables, la investigación cualitativa se interesa más en saber cómo se da la dinámica o cómo ocurre el proceso en que se da el asunto o problema.

Según Fraenkel y Wallen (1996), la investigación cualitativa presentan cinco características básicas que describen las particularidades de este tipo de estudio: (idem).

- 1.El ambiente natural y el contexto en que se da el asunto o problema es la fuente directa y primaria, y la labor del investigador constituye ser el instrumento clave en la investigación.
- 2.La correlación de los datos es una

mayormente verbal que cuantitativa.

3.Los investigadores enfatizan tanto los procesos como los resultados.

4.El análisis de los datos se da más de modo inductivo.

5.Se interesa mucho saber cómo los sujetos en una investigación piensan y qué significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

Como demostraron Fraenkel y Wallen (1996), respecto al proceso investigativo, los autores anteriormente mencionados consideran que aunque no difiere mucho de los otros tipos de investigación hay algunas particularidades que debemos de considerar.

1. Identificación del problema a investigar: no estricto a unas variables específicas, el mismo problema o asunto se formula a medida que se lleva la investigación en sus inicios.

2. Identificación de los participantes: generalmente es una muestra relacionada, no aleatoria, ya que el investigador procura por una muestra que concierne más a los propósitos específicos de la investigación.

3. La formulación de la hipótesis: contrario a los estudios cuantitativos, las hipótesis no se formulan al inicio de la investigación, sino más bien que surgen a medida que se lleva a cabo la investigación. Las mismas pueden ser modificadas, o surgen nuevas o descartadas en el proceso.

4. La colección de los datos: no se someten a análisis estadísticos (si algunos es mínimo, tales como porcentajes) o que los mismos se manipulen como en los estudios experimentales. Los datos no se recogen al final al administrar instrumentos, sino que se van recogiendo durante el proceso que es continuo durante toda la investigación.

5. El análisis de los datos: es uno mayormente de síntesis e integración de la información que se obtiene de diversos instrumentos y medios de observación. Prepondera más un análisis descriptivo coherente que pretende lograr una interpretación minuciosa y detallada del asunto o problema de investigación. (Enfoque holístico).

6. Conclusiones: se derivan o se infieren continuamente durante el proceso. Contrario a los estudios de índole cuantitativas que resultan al final de la investigación, en el estudio cualitativo se formulan a medida que se vayan interpretando los datos.

Durante la investigación de la tesis, se siguieron los siguientes pasos que nos permitieron analizar a profundidad nuestro tema de estudio:

1. Iniciamos con la recopilación de datos históricos de la ciudad y su señalización. Observamos el campo de estudio y acudimos a entrevistas con diferentes dependencias de gobierno de la ciudad, especialistas en el tema de investigación.

2. El comportamiento y comentarios de cada uno de nuestros grupos de estudio (indígenas, personas locales y extranjeros) fue analizado por observación participativa y no-participativa en tres sesiones de entrevistas en grupos focales "focus groups", las cuales fueron grabadas en video y analizamos datos de los puntos de vista en forma tabulada.

3. Posteriormente, observamos el comportamiento e interacción de los tres grupos de estudio con la señalización vial actual de la ciudad de San Cristóbal.

4. Finalmente, se realizó el análisis e interpretación de los resultados arrojados en las entrevistas la y se plasmaron en gráficas porcentuales.

3.2 Formas o tipos de investigaciones cualitativas

1. Observación participativa: donde el investigador participa dentro de la situación o problema que se vaya a investigar. También es aceptable que el investigador sea reconocido de antemano en una investigación. (De la Parra, 1995, pp.182)

2. Observación no-participativa: que el investigador observe y tome datos. Los estudios realizados por Jean Piaget es un buen ejemplo de su método de observación natural. (idem).

3. Investigación etnográfica.- combina tanto los métodos de observación participativa como las no participativas con el propósito de lograr una descripción e interpretación holística del asunto o problema a investigar. (idem).

4. El énfasis es documentar todo tipo de información que se da a diario en una determinada situación o escenario, observar y llevar a cabo entrevistas exhaustivas y continuas, tratando de obtener el mínimo detalle de lo que se está investigando. (idem).

3.3 Grupos focales “Focus groups”

° Los “Focus Groups”, sesiones de grupo o discusión moderada, son por definición un acercamiento directo y cualitativo de una investigación. Es una entrevista conducida de una manera no estructurada y natural por un asesor entrenado entre un grupo pequeño. (Thornton, R., 2003, p.122).

° El propósito de los grupos de enfoque, es obtener conocimientos profundos sobre un tema escuchando a un grupo de personas del mercado objetivo apropiado para que hablen de los asuntos de interés a la investigación. (idem).

° Los grupos de discusión moderada necesitan una atmósfera especial : Creamos un ambiente físico y social en donde el grupo se relaje y donde surjan de manera informal percepciones, actitudes y opiniones que animamos para que surjan comentarios espontáneos.(idem).

° Composición de los grupos: varía con cada proyecto pero es típicamente homogénea en términos de las características demográficas y socioeconómicas del mercado meta a investigar. (idem).

° La homogeneidad del reclutamiento entre los miembros del grupo evita conflictos, sin embargo se pueden seleccionar algunas veces a grupos heterogéneos para fomentar conflictos y considerar si los consumidores cambian lados u opiniones de la opinión durante la discusión. Cada grupo de discusión se recluta y diseña para resolver asuntos específicos. (idem).

3.4 Metodología del diagnóstico de comunicación

Tomamos una muestra total de ciento cincuenta personas, se realizaron cinco grupos focales por cada uno de nuestros sectores de análisis, en total se aplicaron quince “focus groups” que se integraron de la siguiente manera:

- Sector indígena

Habitantes de comunidades y colonias de la Zona Altos de Chiapas como: Zinacantán, Ocosingo, Comunidad Santo Domingo las Palmas, Larráinzar, Colonia la Candelaria y Tenejapa.

- 1er. Grupo focal.- 8 personas
- 2do. Grupo focal.- 9 personas
- 3er. Grupo focal.- 9 personas
- 4to. Grupo focal.- 12 personas
- 5to. Grupo focal.- 12 personas

- Sector local

Habitantes de la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

- 1er. Grupo focal.- 8 personas
- 2do. Grupo focal.- 9 personas
- 3er. Grupo focal.- 9 personas
- 4to. Grupo focal.- 12 personas
- 5to. Grupo focal.- 12 personas

- Sector extranjero

Turistas visitantes de Europa, Estados Unidos de Norte América y ciudades del interior de la República Mexicana.

- 1er. Grupo focal.- 8 personas
- 2do. Grupo focal.- 9 personas
- 3er. Grupo focal.- 9 personas
- 4to. Grupo focal.- 12 personas
- 5to. Grupo focal.- 12 personas

En esta investigación, el cuestionario aplicado al grupo de gente local y extranjeros estuvo integrado de diecisiete preguntas y el de los indígenas de dieciocho.

La diferencia en ambos cuestionarios radicó en que el del sector indígena contiene una pregunta extra que es la número dieciocho. Esta cuestiona la importancia para ellos de incluir la lengua tzotzil en la señalización urbana de San Cristóbal de las Casas. El resto de las preguntas fueron las mismas que se aplicaron al sector local y extranjero.

Se utilizó el levantamiento fotográfico de la señalización urbana actual de la ciudad (fichas informativas y nomenclatura de calles) hecho en la primera etapa de la investigación. Esto con la finalidad de resolver cualquier duda de los entrevistados a la hora de la aplicación de los cuestionarios en grupos focales.

CUESTIONARIO

1. ¿Han notado la señalización de calles y monumentos históricos del centro histórico de San Cristóbal?
2. ¿Les parece atractivo el color de fondo de la señalización? ¿Porqué?
3. ¿Les gusta el tipo de letra, su forma, su color y su tamaño? ¿Porqué?
4. ¿Qué opinan de la forma de las señales?
5. ¿Qué opinan del tamaño de las señales? (calles y fichas infográficas)
6. ¿Qué opinan del material con el que están hechas (lámina galvanizada)?
7. ¿Les gustaría que fuera de otro material y porqué? (sugerencias)
8. ¿Alcanzan a leer lo que dice las señales desde el coche y caminando?
9. ¿Les gustaría que hubieran señales que indicaran la ubicación de servicios básicos como farmacias, hospitales, mercados, rutas de transporte, iglesias, restaurantes, etc.?
10. ¿Consideran importante y atractivo incluir el tzeltal o tzotzil en las señales urbanas para mejorar la ubicación de los indígenas?
11. ¿Consideran que las señales ubicadas en el centro histórico de San Cristóbal te permiten desplazarte a los lugares que deseas sin ningún problema?
12. ¿Se han perdido en el centro histórico por falta de señalización?
13. ¿Consideran que la ubicación de las señales es correcta? Si o No y que proponen
14. ¿Consideran que la colocación de las señales (clavadas en construcciones o monumentos históricos) deteriora el patrimonio de la localidad?
15. ¿Qué opinan de la saturación de señales de diferentes estilos en las calles del centro histórico de San Cristóbal?
16. ¿Les gustaría que la señalización de la ciudad tuviera un diseño que reflejara la cultura local? (colores de los telares indígenas)
17. ¿Cómo usuarios qué sugieren a las autoridades para que mejoren el sistema de señalización del centro histórico de San Cristóbal de las Casas?
18. ¿Qué opinan de que no estén en su lengua las señales?
¿Les gustaría que se incluyera su lengua en ellas?
Si o No
¿Porqué? (pregunta sólo para grupo indígena)

Las respuestas que resultaron de cada uno de los grupos focales, se analizaron a profundidad y cada una de las variables resultantes nos guiaron en la elaboración de la propuesta de diseño. Se realizó la tabulación por cada una de las respuestas obtenidas de los sectores de estudio, con sus gráficas correspondientes para incluirlas en los anexos de esta tesis. Finalmente, se hicieron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

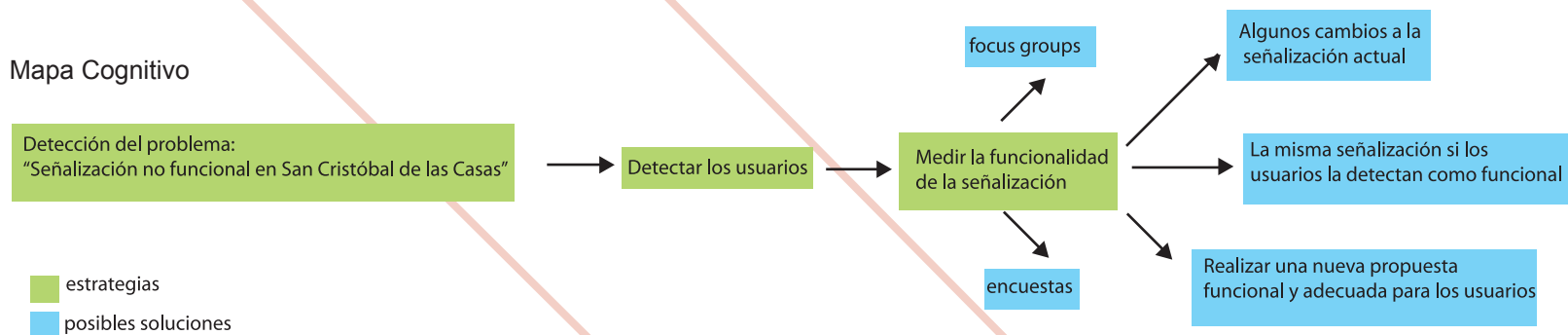
3.5 Metodología de la elaboración del diseño

Para llevar a cabo la propuesta de diseño, se llevaron a cabo los siguientes métodos:

Como primer paso realizamos un levantamiento fotográfico de la zona donde se detectó el problema en la señalización como medio de comunicación visual, en dicho levantamiento se captaron todas las deficiencias que se vieron en la señalización urbana actual de San Cristóbal de las Casas.

Posteriormente mediante el “wayfinding behavior” se realizó un mapa cognitivo (figura 1, pag. 55), con las posibles soluciones que podía tener este problema, donde tomamos en cuenta el público y el tipo de necesidades que hay en esa ciudad en la que por su importancia turística y por ser una ciudad colonial, que además cuenta con raíces indígenas, siempre existe en ella interacción multicultural entre los locales, los visitantes extranjeros y los indígenas en su mayoría tzotziles.

Mapa Cognitivo



Es por esto que se vió como posibilidad de realizar el rediseño del sistema de señalización actual donde además de existir el español y el inglés se tomaría en cuenta el tzotzil por ser el dialecto predominante en la región esto con el fin de integrar a los indígenas a la ciudad y terminar con la discriminación en ese aspecto y preservar el valor de su cultura, ya que muy pocos medios de comunicación están en su lengua, por lo tanto se pensó que era un factor de gran importancia que ellos se pudieran desplazar dentro de la ciudad teniendo acceso a señalización en su lengua.

Después se recopiló información acerca de los requerimientos que hay por parte del gobierno de la ciudad para con la señalización urbana y todos los parámetros que la rigen en los que también se incluyen la Secretaría de turismo local y el INAH ya que por ser ciudad colonial llena de construcciones y monumentos históricos también es regida por ellos,

es así que encontramos que basan en diferentes reglas para señalar la ciudad, así como también obtuvimos por parte de la Secretaría de Turismo los parámetros y las especificaciones de la señalización actual de ese lugar.

Es así como se decidió investigar el público de la ciudad, el cual interactúa diariamente con el sistema de señalización actual, el cual se llevó a cabo mediante el método de investigación de los “focus groups” como ya se explicó detalladamente en páginas anteriores.

Por otro lado después de la investigación obtuvimos diferentes variables, aspectos y necesidades de los usuarios de la señalización de esa ciudad, entre las que se verificó que la idea de rediseñar el sistema de señalización en San Cristóbal de las Casas, Chiapas no tan solo era viable sino una necesidad básica para la buena comunicación e interacción de las personas en una ciudad de tal rele-

vancia a nivel mundial , fue así como surgieron las directrices de diseño que son los aspectos que se consideraron relevantes incluir dentro del rediseño de la señalización , las que se mencionarán dentro de los resultados arrojados por la investigación.

Consecuentemente, se hizo un estudio tipológico donde se analizaron diferentes tipos de señales, sus usos, funcionalidad, tamaños e instalaciones, donde se consideraron algunos puntos que se pudieran tomar en cuenta para nuestra propuesta.

Fue así como se adentró al proceso de diseño, empezando con la elaboración de bocetos, en los que se llevaron a cabo diferentes pruebas de color, tipografía, tamaños y formas, se eligió una modulación así como la estructura del diseño. Hasta que se llegó al diseño buscado, en el cual se encontró la perfecta armonía entre lo estético, lo funcional y lo usable como medio de comunicación visual.