



# Capítulo IV

## Resultados



En este capítulo, se describen los resultados que fueron arrojados en cada uno de los grupos focales aplicados a los tres sectores de estudio que fueron indígenas, locales y extranjeros. Estos se midieron con base en su percepción inicial, decodificación, funcionalidad y diseño. Posteriormente se especifican y describen los criterios tomados en cuenta para la elaboración de la propuesta de rediseño de la señalización actual.

#### 4.1 Percepción inicial

##### 1er. Grupo focal (8 personas)

Los resultados arrojados en este primer grupo focal nos confirmó que la mayoría de los indígenas, sí han observado la señalización de calles y monumentos del Centro histórico de la ciudad de San Cristóbal de las Casas. Dos personas entrevistadas contestaron que no las han observado con detenimiento y una persona no contestó la pregunta.

##### 4to. Grupo focal (12 personas)

En este grupo focal, las doce personas entrevistadas coincidieron en que sí han visto la señalización actual de calles y avenidas de San Cristóbal, pero los letreros informativos de monumentos históricos no los han observado.

##### 2do. Grupo focal (9 personas)

Este grupo en general nos contestó que sí han visto la señalización vial actual de la ciudad, pero que no han visto los letreros informativos que se encuentran afuera de los monumentos históricos de la ciudad, incluso algunos no sabían lo que eran éstos.

##### 5to. Grupo focal (12 personas)

La última sesión con el sector indígena, nos mostró que muy pocos han observado la señalización de calles, avenidas y que nunca han visto un letrero informativo. La mayoría coincidió en que probablemente se deba a que no son bonitas y por eso no les llama la atención.

##### 3er. Grupo focal (9 personas)

Los entrevistados en ésta sesión todos respondieron que sí han observado la señalización actual de la ciudad.

## Sector local

### 1er. Grupo focal (8 personas)

En esta primera sesión con el sector local, todos contestaron que sí han visto la señalización actual de la ciudad de San Cristóbal de las Casas y que los letreros informativos probablemente estén en lugares muy escondidos porque algunos de los entrevistados no los ha visto.

### 4to. Grupo focal (12 personas)

Los doce integrantes de este grupo focal nos dijeron que si han notado la señalización de calles y monumentos del Centro histórico de San Cristóbal de las Casas.

### 2do. Grupo focal (9 personas)

Las personas que integraron este grupo focal, respondieron sí haber visto la señal caminando y en sus automóviles. Respecto a los letreros informativos de monumentos históricos algunos respondieron que sí los habían observado y una minoría que no los había visto.

### 5to. Grupo focal (12 personas)

En esta sesión grupal cinco personas comentaron sí haber visto la señalización de calles y avenidas, dos dijeron que poco, una que no y dos no contestaron a la pregunta.

### 3er. Grupo focal (9 personas)

Este grupo focal nos mostró que pocos son lo que no han observado la señalización de San Cristóbal, una mayoría si ha hecho uso de éstas. Los letreros informativos han pasado desapercibidos por algunos de ellos y tres personas no participaron en la sesión.

## Sector extranjero

### 1er. Grupo focal (8 personas)

En este “focus group”, una mayoría de los entrevistados dijo sí haber notado la señalización de calles y monumentos históricos. Y uno de ellos, comentó que jamás las ha visto y no hace uso de ellas pues prefiere preguntar a las personas para orientarse o saber en dónde está parado.

### 4to. Grupo focal (12 personas)

En este grupo focal siete de las personas entrevistadas no se había puesto a observar la señalización debido a que no era la primera vez que iban a San Cristóbal de las Casas y se ubicaban perfectamente. Una persona fue la única que no participó y la otra comentó que si la había visto porque le llamó la atención que estuviera toda oxidada y deteriorada.

### 2do. Grupo focal (9 personas)

En esta sesión, tres extranjeros nos comentaron que sí habían observado la señalización y letreros informativos de la ciudad de San Cristóbal. El resto comentó que no la había visto pero que lo iban a hacer después de la entrevista.

### 5to. Grupo focal (12 personas)

Este último grupo en su mayoría comentó que poco habían visto la señalización y letreros informativos de la ciudad. Dos personas comentaron que están muy escondidas las señales y esta es la causa principal de que no las perciban tan fácilmente.

### 3er. Grupo focal (9 personas)

El tercer grupo extranjero en la entrevista que se les realizó, nos comentaron cinco personas que sí han observado la señalización de calles y monumentos del Centro histórico de San Cristóbal de las Casas. Los siguientes tres entrevistados comentaron no haberla observado para nada. Finalmente dos personas respondieron que la habían visto muy poco porque iban con un guía de turistas que los orientaba y ubicaba perfectamente en la ciudad.

## 4.2 Decodificación

Sector indígena

1er. Grupo focal (8 personas)

Respecto a las fichas informativas, dos de los entrevistados contestaron que las han visto pero no las usan. Los que si hacen uso de estas, consideraron que la letra es muy pequeña y no es tan fácil leerlas. Comentaron que sólo caminando se alcanzan a ver mejor que cuando van en la combi, taxi o microbús. Es importante mencionar que muchos de ellos utilizan estos medios de transporte para trasladarse a sus destinos.

Mencionaron que no les parece la información de las fichas informativas de monumentos históricos. Comentan que, tienen información en la cual resaltan la participación de los españoles en las construcciones, pero nunca mencionan la participación de los guatemaltecos e indígenas de todo el país que fueron traídos como prisioneros para trabajar en ellas.

Por otro lado, los integrantes de este grupo focal coincidieron en que falta señalización que indique los lugares más importantes de la ciudad y servicios básicos. Consideraron que sería muy buena idea incluir la lengua tzotzil en las señales urbanas para contribuir a la mejor ubicación de la comunidad indígena dentro de la ciudad. Por otro lado, creyeron importante incluir su propia lengua antes que las de otros países ya que les preocupa que se pierda con las nuevas generaciones de sus comunidades.

Uno de los entrevistados, mencionó que en la zona comercial de la ciudad habían

señalamientos de hoteles, tiendas y nombres de calles pero que no se lograban ver claramente.

Uno de ellos compartió su experiencia cuando visitó Guatemala y comentó que en esa ciudad hay placas turísticas que tienen en primer lugar la lengua de la zona y posteriormente el español e inglés. El diseño manejado en la ciudad que él visitó lo sostiene una mujer indígena. Esto le resultó muy llamativo pues los que no saben leer ni hablar español por lo menos lo llegan a ver y a comprender porque está en su lengua indígena.

Comentaron que no están de acuerdo que los letreros informativos y en las señales no se tomen en cuenta a los indígenas y consideran importante que se incluyera el tzotzil ya que varios integrantes de su comunidad no hablan español.

Una de las entrevistadas comentó que el incluir su lengua, le da un valor a la cultura de los diferentes grupos indígenas. Dijo que al hacer ésta propuesta de ponerlo en diferentes lenguas indígenas, sería bueno incluir a la gente indígena en el proceso de toda ésta actividad turística, ya que al final de cuentas la

gente indígena es la que ha venido reforzando toda la atracción del turismo en San Cristóbal de las Casas.

Un entrevistado opinó que él era de la idea que se agregara a nuestro proyecto su lengua tzotzil o tzeltal porque es muy importante, ya que si muchos de los idiomas de otros países llegan a ellos “porque los de nosotros no se van a otros países”, comentó. Dijo que era muy importante que su lengua se difundiera, porque era preocupante y triste para él que muchos de sus hermanos indígenas que fueran a estudiar a San Cristóbal y se olvidaran hasta del nombre de su mamá. Por lo tanto, ya no quieren hablar la lengua materna y eso es preocupante.

Finalmente sugirieron que las señales se pongan en una base como anteriormente estaba para no destruir las casas, con nombre de cada calle en la esquina. Porque sucede que a veces ponen la placa, el nombre de la calle pero reconstruyen o remodelan la casa y ésta desaparece o en su caso los albañiles colocan al revés la señal a la hora del cambio. Uno comentó que esto lo decía por experiencia propia, pues una vez seguía una calle guiándose de la señalización actual y de pronto se encontró con que ésta ya había terminado y no supo a dónde ir.

## 2do. Grupo focal (9 personas)

En esta sesión, los entrevistados opinaron que las fichas informativas contienen demasiada información y les da flojera leerlas. Por otro lado consideran que deberían de ser más grande su tamaño porque son muy pequeñas.

Opinaron que las señales no se alcanzan a leer desde los “colectivos” (transporte público), otras dijeron que se tienen que acercar para poder entenderlas y el resto opinó que está muy chica la letra y sólo caminando la perciben bien. La mitad del grupo consideró importante poner más señalamientos de servicios como hospitales, teléfonos, iglesias, etc.

Por otro lado este grupo coincidió en que sería muy atractivo incluir el tzotzil para involucrarlos. Recalaron que muchos de los extranjeros que viven en San Cristóbal conocen y hablan la lengua tzotzil por lo que sería una buena idea. Una de las entrevistadas comentó que todas las lenguas son bonitas y mantener su lengua materna es bonito.

Respecto a la colocación de las señales, ellos opinaron que debería ser colocada de otra forma. Finalmente, el sector indígena nos comentó que en la señalización actual de San Cristóbal de las Casas no incluye su dialecto, ya que existe mucha discriminación hacia sus personas.

## 3er. Grupo focal (9 personas)

Este tercer grupo, consideró más de la mitad que las fichas informativas tiene una letra demasiado pequeña y por lo tanto les da flojera leer su información. Otros simplemente se limitaron a contestar que estaban bien y bonitas. Se comentó que sólo caminando se pueden leer ya que la letra es demasiado pequeña y es cansada la información.

En lo que respecta a señalización de servicios básicos, algunos comentaron que deberían de colocar placas grandes en las entradas de los lugares más importantes de la ciudad e indicar principalmente los teléfonos públicos.

Consideraron que sería muy bueno incluir el tzotzil en los letreros informativos porque muy pocos de sus hermanos indígenas dominan el español y de esta manera sería más fácil para ellos ubicarse y desplazarse en la ciudad. A la par de esto, se debe crear conciencia propia y ser organizativos para trabajar en conjunto con el gobierno para que nuestra lengua sea incluida en las señales, comentaron cuatro personas de durante la sesión.

Respecto a la colocación de las señales, opinaron que estas deberían de estar colocadas en las esquinas en una base o poste para que al remodelar las casas no desaparecieran las señales y tres personas consideraron que deberían ser pintadas en las paredes.

## 4to. Grupo focal (12 personas)

Más de la mitad del sector indígena entrevistado en este cuarto grupo focal, nos comentó que las fichas informativas son interesantes pero que la letra es muy pequeña y es difícil leerlas.

En la noche es muy difícil visualizarlas claramente ya que algunas están muy escondidas. Por otro lado comentaron que estaría muy bien que hubieran señales que indicaran la ubicación de servicios básicos como farmacias, hospitales, mercados ruta de transporte, iglesias, restaurantes, etc.

Todo este sector de estudio consideró importante incluir el tzotzil en las señales urbanas para que se ubiquen mejor en las calles de San Cristóbal de las Casas. Consideran una interesante propuesta que se integre la lengua indígena porque así se sentirían incluidos en la comunidad de la ciudad. Ya que una de las razones por las que no hay señales en nuestra lengua es por la excesiva discriminación hacia el indígena por parte de los “coletos” como son llamados los habitantes locales de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

Respecto a la colocación de las señales, opinaron que deberían estar en postes fuera de las construcciones para que no fueran dañadas las construcciones de la ciudad.

## 5to. Grupo focal (12 personas)

En esta sesión se pudo ver que la mayoría de los entrevistados no han observado la señalización ni fichas informativas de las calles de San Cristóbal de las Casas. Los pocos que la han observado comentaron que no alcanzan a leer lo que dicen las señales caminando pues la letra es sumamente pequeña y difícil de leer.

Comentaron que les gustaría que hubiera señales que indicaran la ubicación de servicios básicos principalmente teléfonos públicos. Sería bueno que incluyeran la lengua tzotzil porque es el dialecto de mayor habla en la Zona Altos, respondieron algunos de los participantes.

Mencionaron que el hecho de que las fichas informativas no estén en su dialecto es uno de los puntos que deja en claro la discriminación del indígena por parte del sector local. Uno de ellos comentó que se debe crear conciencia propia y ser organizativos para que puedan trabajar en conjunto con el gobierno.

Finalmente, consideraron que la colocación de la señales debería de estar colocada en alguna base y no clavada en las construcciones de la ciudad, porque se van dañando y dan mal aspecto a la ciudad.

**Sector local**

## 1er. Grupo focal (8 personas)

Este sector en su mayoría consideró que están mal diseñadas e improvisadas, ya que no cumplen con los requisitos necesarios para que funcionen y se vean de acuerdo a la imagen colonial de la ciudad. Algunos comentaron no tener problema alguno con ellas a no ser por la letra que es muy pequeña y cansada al leerla.

Respecto a las fichas informativas, consideraron que tienen demasiada información y deberían de sintetizarla. Pocos fueron los que las comentaron no haberla visto nunca.

La mayoría de nuestros entrevistados se mueve en coche por lo que opinaron que les resulta difícil alcanzar a leer la señalización porque el tamaño y la letra de la señal son demasiado pequeños. Nos comentaron que hace falta señalización que indique lugares turísticos y servicios básicos. Dos personas opinaron que si se mete este tipo de señalización de servicios se podría americanizar mucho la ciudad.

Consideraron importante todos los integrantes de este grupo incluir el tzotzil en la fichas informativas, ya que después del “Movimiento Zapatista” y todos los cambios habidos en la ciudad sería muy interesante que se integraran a los indígenas en su sociedad. Además de que resultaría interesante para el turista ver este tipo de señalización en una lengua nativa.

En este grupo opinó más de la mitad que el hecho de que las señales actuales se encuentren clavadas en monumentos históricos tiene que ver con la educación y la cultura. Aunque esto podría cambiar si se colocaran en postes fuera de las construcciones para evitar su deterioro.

2do. Grupo focal (9 personas)

En este grupo se pudo apreciar que todos estuvieron de acuerdo a excepción de dos personas en que las fichas informativas contienen demasiada información que las hace aburridas, y que su letra es demasiado pequeña.

Por otro lado, consideran cinco personas que las señales cuando vas caminando resultan difíciles de leer y se tiene que acercarse para distinguir lo que dice. El resto opinó que desde el coche no alcanzan a leer los nombres de las calles debido a que la letra es muy pequeña.

Respecto a la señalización de servicios básicos, todos coincidieron en que es necesario este tipo de señales principalmente para la estación de camiones, ya que muchos no saben llegar a ella.

Algunos de ellos opinaron que consideraran importante incluir el tzotzil en las señales urbanas para mejorar la ubicación de los indígenas en la ciudad, incluso esto les permitiría ser guías de turistas. Otra parte de los entrevistados opinó que es necesario que se haga este tipo de señalización ya que en San Cristóbal de las Casas el 60% de la población es indígena. Aparte de que sería un atractivo visual para el turista que visita San Cristóbal de las Casas.

Finalmente, opinaron que la colocación de las señales clavadas en construcciones o monumentos históricos de la ciudad definitivamente dañan el patrimonio de la ciudad por lo que les gustaría que estuvieran afuera de las construcciones.

3er. Grupo focal (9 personas)

Esta sesión de grupo nos arrojó que siete de los entrevistados coinciden en que las fichas informativas son pequeñas, difíciles de encontrar y su diseño no va de acuerdo a la imagen colonial de la ciudad. Consideran que no se alcanzan a leer ni en el coche ni caminando porque la letra es muy pequeña.

Cinco de las personas opinaron que hace falta señalización que indique lugares turísticos y servicios básicos. Todos opinaron que consideran importante y atractivo incluir el tzotzil en las señales urbanas para mejorar la ubicación de los indígenas y para dar un reconocimiento a los indígenas de la región. Segundo porque las personas que viven en San Cristóbal se familiarizarían con la lengua, a los extranjeros les resultaría atractivo y por ende reflejaría la cultura local.

Finalmente se concluyó de este grupo focal que, la señalización debería estar en postes fuera de las construcciones o monumentos históricos de manera que cuando los remodelen, no se pierdan ni se deterioren ambas.

4to. Grupo focal (12 personas)

La mayoría de las personas en este grupo focal opinó que las fichas informativas no las han observado y lo que si lo han hecho piensan que el diseño no es nada atractivo y por lo mismo no hacen uso de ellas, además de tener una letra sumamente pequeña.

Comentaron que es difícil leer la señalización vial en el coche porque el tamaño no les facilita apreciarlas bien, a menos que vayan caminando y se acerquen un poco más a estas.

Dijeron que hacen falta en la ciudad señales que indiquen los servicios básicos, sobre todo la estación de camiones porque muchos extranjeros no saben como llegar a ella. Por otro lado, consideran importante y atractivo incluir el tzotzil en las señales urbanas ya que sería interesante para el turista que incluyan lenguas nativas en la señalización. Además de que es una manera muy amable de integrar a los indígenas al rol de su comunidad.

Finalmente nos respondieron que la colocación de las señales no deberían de estar clavadas en las construcciones de la ciudad ya que las dañan, sugirieron sean pintadas o colocadas en las esquinas en una base o poste para que al remodelar las casas tampoco desaparezcan las señales.



### 5to. Grupo focal (12 personas)

En este último grupo focal se observó que la mitad de los entrevistados nos dijo que les parecían bien, otros interesantes y un mínimo de personas dijo no haberlas visto.

Respecto a la señalización de calles consideran que les resulta difícil leerlas por el tamaño de su letra, por lo tanto solo caminando son funcionales para nosotros.

Se concluyó que este sector local considera importante y emergente que coloquen señales que indiquen la ubicación de servicios básicos porque para este sector es algo muy necesario.

Por otro lado opinaron que sería una excelente idea porque la mayoría de la población de San Cristóbal de las Casas es indígena y es necesario que sea tomado en cuenta de esta forma. Aparte de ser interesante para el turista poder aprender algunas palabras en lengua nativa.

Consideraron que la colocación de señales clavadas en construcciones de monumentos históricos de alguna manera tiene mucho que ver con la educación y la cultura de cada persona. Nos dijeron que cada administración hace lo que quiere, pero que lo ideal sería que las señales estuvieran en postes en la esquina de la construcción.

## Sector extranjero

### 1er. Grupo focal (8 personas)

En este primer grupo focal los comentarios hechos por nuestros entrevistados coincidían en que las fichas informativas contienen información muy larga y con una letra muy pequeña. Por otro lado, opinaron que las señales son difíciles de leer desde el coche y que caminando tienes que acercarte a ellas para entenderlas.

Los entrevistados nos dijeron que les gustaría que hubieran señales que indiquen los servicios básicos, principalmente la estación de camiones pues les resulta difícil llegar a ella, muchos de ellos han perdido sus corridas por falta de una señalización adecuada. Consideraron importante y atractivo para la comunidad indígena incluir la lengua tzotzil. Finalmente opinaron que las señales deberían de estar pintadas en las paredes para no agujerar las construcciones.

### 2do. Grupo focal (9 personas)

43

Este grupo de extranjeros comentaron durante el grupo focal que las fichas informativas que actualmente se encuentran en los monumentos históricos de San Cristóbal de las Casas, tienen un tamaño y letra muy pequeña, por lo que les resulta difícil apreciarlas a larga distancia e incluso muchas veces pasan desapercibidas.

De igual forma se comentó que caminando a una distancia considerable resulta difícil para ellos leerlas por la letra tan pequeña. Respecto a la falta de señalización de servicios básicos en la ciudad, se comentó que es necesario poner más información que indique en dónde se ubica la central de camiones principalmente.

Este grupo, consideró importante incluir la lengua tzotzil en las fichas informativas de la ciudad pues esto facilitaría la ubicación de los indígenas que bajan de sus comunidades a trabajar a la ciudad de San Cristóbal de las Casas.

Como último punto comentaron que la colocación de las señales actuales estaban deteriorando las viviendas y edificios coloniales de la ciudad por lo que consideraron importante buscar otra forma de colocarlas, en el piso y no en las paredes de las construcciones. Únicamente dos personas del grupo no participaron con sus comentarios y se limitaron a contestar “yo opino lo mismo”.

### 3er. Grupo focal (9 personas)

En este grupo focal hubo más diversidad de opiniones y los integrantes, no coincidieron en muchos puntos de vista. Algunos opinaron que las fichas informativas si estaban bien, otros que sí las han visto pero no leen la información que hay en ellas y algunos no opinaron.

Cinco de los entrevistados que rentaron coches consideraron que desde sus automóviles no alcanzan a leer las señales de las calles puesto que la letra es demasiado pequeña y en la noche son difíciles de entenderse. Los otros cuatro entrevistados que habían andado a pie durante sus recorridos opinaron que llevaban un guía de turistas y no tuvieron necesidad de hacer uso de las señales ni de las fichas informativas.

Todos los extranjeros participantes en este tercer grupo focal comentaron que en la ciudad existen muy pocas señales que les indicaran los servicios básicos como enfermerías, teléfonos públicos,

casas de cambio, estación de camiones, entre otros.

Respecto a incluir el tzotzil dentro de las fichas informativas de monumentos históricos de la ciudad, consideraron que es buena idea porque de esta manera se le daría importancia a los indígenas. Y comentaron dos de ellos “A nosotros nos encantaría poder leer algo en tzotzil y aprender algunas palabras de esta lengua nativa”.

Finalmente, respondieron que las señales serían más visibles en coche y caminando si estuvieran en las esquinas en alguna base y esto evitaría que lastimaran las construcciones coloniales de la ciudad.

### 4to. Grupo focal (12 personas)

En este cuarto grupo focal mostró en general no saber qué eran las fichas informativas de los monumentos históricos, únicamente una persona dijo que en llevaba dos días en la ciudad de vacaciones y sí había hecho uso de ellas para conocer mejor la historia de San Cristóbal.

Todos los integrantes de este cuarto grupo, coincidieron en que el tamaño de la señal y de las letras es demasiado pequeña, únicamente estando muy cerca de estas comprendían lo que está escrito en ellas. Respecto a las señales que indiquen los servicios básicos dentro de la ciudad, opinaron que si han visto algunas pero muchas veces no los sacaron de sus dudas y tuvieron que recurrir con alguna autoridad de la ciudad.

El incluir el tzotzil en las fichas informativas les resultó interesante para ellos, y comentaron que también se les debe dar importancia a los indígenas en esta ciu-

dad. Por último expresaron que, para no dañar las construcciones tan bonitas que hay en San Cristóbal, las señales deberían ser colocadas de otra manera para no lastimar las paredes de las casas.

#### 5to. Grupo focal (12 personas)

En este último grupo focal al sector extranjero, algunos comentaron que no conocían las fichas informativas y nos pidieron que se las mostráramos. Posterior a pasarles imágenes de lo que eran las fichas informativas de monumentos históricos, pocos dijeron si haberlas visto pero no haberse detenido a leer su información.

Respecto a las señales de calles y avenidas consideraron algunos que si son fáciles de leer desde una distancia cercana y la mayoría no estar de acuerdo con el tamaño de letra porque es demasiado pequeña.

“Las pocas señales de servicios básicos que hay dentro de la ciudad, están muy escondidas y no hemos visto ninguna que nos diga en dónde se encuentra la estación de camiones”, comentaron seis personas del grupo y el resto no participó.

Todos los entrevistados consideraron buena idea incluir el tzotzil en las fichas informativas para conservar las lenguas nativas de la zona y como algo nuevo para los turistas.

Finalmente, opinaron que nunca se habían puesto a pensar en el daño que causan las señales clavadas en las construcciones coloniales de una ciudad. Únicamente dos personas propusieron que las señales fueran colocadas en bases fuertes en las esquinas para no dañar las paredes de las casas.

## 4.3 Funcionalidad

### Sector indígena

#### 1er. Grupo focal (8 personas)

En la medición de la funcionalidad de la señalización actual de San Cristóbal de las Casas, el primer “focus group” al sector indígena nos comentó que las señales ubicadas en el centro histórico no les permite desplazarse ya que se pierden muy fácilmente porque no les entienden, dijeron que hay muchas señales en un mismo lugar.

Algunos de los indígenas, nos comentaron que conocen perfectamente el camino que recorren a diario para ir a trabajar, pero de ahí en fuera no se pueden mover a otro punto de la ciudad que no sea el que conocen porque se pierden. Tres señoras nos dijeron que sólo recorren de su casa al mercado y viceversa.

Respecto a la ubicación de las señales, opinaron que no se habían puesto a pensar en esto y algunos respondieron que estaban muy altas para poderlas leer. Las fichas informativas, definitiva-

mente no opinaron porque no sabían lo que eran ni cuál era su función.

Durante la plática, se obtuvieron comentarios como el de una señora con profesión de secretaria mecanógrafa y trabajadora de la Secretaría de Pueblos Indios (SEPI) que dijo sentirse perdida en la ciudad y que no sabe nada de ella a pesar de llevar ya veintinueve años y medio trabajando en la ciudad de las calles.

Uno de los entrevistados comentó que muchas veces las comunidades bajan a la ciudad con limitaciones de gastos y para que lleguen exacto tienen que pagar taxis y no pueden llegar caminando porque se pierden. Esto se evitaría si hubiera por lo menos un señalamiento o placa en que indicara a dónde llegaron, en dónde son las bajadas o subidas del transporte, por ésta razón tiene que tomar un taxi.

Sobre la saturación de señales de diferentes estilos en las calles del centro histórico de San Cristóbal de las Casas, este grupo opinó que hay muchas en una misma pared y los que han hecho uso de estas no saben a cuál hacerle caso.

Una señora comentó que ella no sabía nada de la ciudad, que nada más iba al mercado a los mandados y de ahí a su casa. Al respecto dijo “Creo que no las utilizo porque no tengo tiempo para eso, soy papá y mamá para mis hijos y no tengo tiempo para estar platicando con la gente y no me llama la atención ir a la iglesia”.

Este grupo sugirió a las autoridades municipales para mejorar el sistema de señalización de la ciudad que, utilizaran dibujos que ellos comprendieran para identificar las calles o barrios de todo el municipio para que se puedan mover dentro de él sin ningún problema.

Una de las personas comentó que el problema de ubicación es a nivel estado, por ejemplo cuando vienen los turistas ya tienen un espacio reservado para estacionar sus autobuses pero no saben ni dónde pararlo, dijo. Por ejemplo colocar un señalamiento en la entrada o un mapa general, sería muy bueno.

Finalmente, dijeron que las autoridades deberían de colocar más información de puntos estratégicos en su lengua, porque casi no saben nada de la historia pues casi todo está en español y en inglés.

#### 2do. Grupo focal (9 personas)

Las opiniones que se dieron en este grupo local nos mostraron que, la mayoría considera que las señales ubicadas en el centro histórico de la ciudad, no les permite desplazarse fácilmente. Esto se debe principalmente a que son confusas y enredadas, según comentaron durante la sesión.

Por lo tanto, este problema los ha perdido en más de una ocasión en el centro histórico de San Cristóbal y sólo se mueven porque tienen en la memoria los caminos que recorren a diario para realizar sus actividades comerciales y laborales. Uno de ellos comentó que los hospitales o servicios básicos no están debidamente señalados y los turistas por ejemplo preguntan principalmente por mercado y solo por la ciudadanía que anda transitando por las calles pueden llegar. Dijeron que no hay ningún señalamiento donde diga sabes que vete de frente.

Respecto a la ubicación de las señales, consideraron que no es la correcta porque está demasiado alta y la letra no se alcanza a leer. Ellos propusieron que se cambiara el tamaño de letra y se colocarán más abajo.

Algunos comentaron que la saturación de señales de diferentes estilos en las calles les da lo mismo y el resto que eran trabajadores indígenas del gobierno, nos comentaron que los confunde a la hora de ir caminando en las calles aparte de que se ve feo.

Como usuarios de la señalización es importante que las autoridades tomen en cuenta que hacen falta más señales que nos indiquen en dónde podemos tomar nuestros camiones, en dónde hay hospitales, teléfonos públicos, principalmente.

### 3er. Grupo focal (9 personas)

En este tercer grupo focal realizado al sector indígena, algunos nos comentaron que consideran que las señales no son lo suficientemente claras y esto ha ocasionado perderse más de una vez en el mismo día dentro de la ciudad.

Respecto a la ubicación de las señales dentro de la ciudad, opinaron que son poco visibles y recomiendan se coloquen en lugares donde ellos puedan tener mayor acceso a la información que transmiten las señales y así poder moverse a los lugares que desean con facilidad. Se comentó que los señalamientos están de punta a punta de las calles y la gente tiene que seguir caminando hasta que encuentre otro señalamiento.

En relación a la saturación de señales de diferentes estilos en las calles del Centro histórico dijeron que es confuso ver tantas señales que dicen lo mismo, con una que se vea bien es suficiente para entender la información.

Por otro lado para que las autoridades mejoren el sistema de señalización sugirieron que deberían de haber más señalamientos en inglés para informar al turista, además de señalamientos más específicos con dibujos o colores que nos ayuden a guiarnos.

Finalmente, dijeron que las autoridades deberían de colocar más información de puntos estratégicos en su lengua, porque casi no saben nada de la historia pues casi todo está en español y en inglés.

### 4to. Grupo focal (12 personas)

En el cuarto grupo focal los indígenas consideraron que las señales ubicadas dentro del Centro histórico, no les permiten desplazarse adecuadamente a los lugares que desean, porque es más fácil preguntarle a la gente.

Con respecto a la ubicación de las señales mencionaron que la colocación de las señales con el nombre de las calles es correcta pero las fichas informativas de monumentos históricos es difícil encontrarlas. Dijeron que, no hay suficientes señales para la ciudad para orientarse, y uno de los entrevistados comentó “me imagino que eso a los turistas les pasa porque no conocen la ciudad y muchos indígenas no saben leer”. Comentaron que algunos indígenas se ubican porque saben en dónde está la calle por costumbre, pero no hay señales para saber donde hay hospitales, aunque no hay muchos, dijeron.

Además referente a la saturación de señales de diferentes estilos en las calles de San Cristóbal opinaron que esto se ha dado por los diferentes gustos de las administraciones municipales, que los confunde tanta información en el mismo lugar y no saben cual elegir.

Como usuarios sugirieron a la autoridades que se haga un proyecto para integrar a las culturas de esta ciudad, también diferenciar la señalización con dibujos o colores de manera que la puedan percibir todas las personas en la ciudad, así como también mejorar la cali-

dad de las señales, porque las actuales, sobre todo las fichas informativas han sido dañadas por la población.

5to. Grupo focal (12 personas)

El quinto grupo focal indígena opinó que las señales no les permiten desplazarse a los lugares que desean, porque no son claras, por lo tanto les es muy fácil perderse, aunque rápido se han vuelto a ubicar cuando les preguntan a la gente.

En relación a la ubicación de las señales dijeron que son poco visibles las fichas informativas de monumentos históricos, pero que las señales e indican los nombres e las calles están ubicadas en una altura correcta.

Con respecto a la saturación de señales de diferentes estilos en las calles de la ciudad opinaron que es incierta tanta información en los mismos lugares y no saben cuál es la que deben elegir.

Por otro lado, para mejorar el sistema de señalización sugirieron a las autoridades que haya señales que indiquen como llegar a los puntos más importantes de la ciudad. Que exista un reglamento de respeto entre una administración municipal y otra para que no pase lo que hasta ahora, que existen varios tipos de señales en la ciudad y tomar en cuenta a lo extranjeros y a los indígenas para la señalización porque existe cierta discriminación para con ellos por parte de los habitantes locales.

Finalmente, dijeron que las autoridades deberían de colocar más información de puntos estratégicos en su lengua, porque casi no saben nada de la historia pues casi todo está en español y en inglés.

## Sector local

1er. Grupo focal (8 personas)

El primer grupo focal de habitantes locales opinó que para ellos es fácil desplazarse dentro de la ciudad pero no porque los señalamientos los ayuden sino por los años que llevan viviendo en la ciudad y cuando no saben llegar a algún lado es más fácil preguntarle a la gente, además las calles deberían de ser más largas para no confundirnos.

Respecto a la ubicación de las señales la mayoría opinó que están bien ubicadas pero algunos dijeron que están muy altas esto relacionado con los nombres de las calles y con respecto a las fichas informativas en monumentos históricos son poco visibles, por lo tanto cuesta trabajo localizarlas.

Acerca de la saturación de señales de diferentes estilos en las calles dijeron que lo bonito de San Cristóbal es la armonía de su arquitectura, así que deberían de tener más cuidado en conservar un mismo estilo en la señalización urbana.

Finalmente, este grupo sugirió a las autoridades que deberían de mejorar los mapas que están en el centro histórico porque al poco tiempo, el sol los deteriora y no se logran distinguir al cien por ciento.

2do. Grupo focal (9 personas)

49

En este segundo grupo focal que se realizó al sector local, nos respondieron que las señales ubicadas en el centro histórico de San Cristóbal de las Casas no les han sido del todo útiles. Muchas veces han tenido que recurrir a la ayuda de la misma gente que se encuentra caminando o en sus automóviles para orientarse.

Algunos entrevistados comentaron que no se han perdido en el centro histórico pero que en las calles alternas si. Otros comentaron que es complicado orientarse por como está planeada la ciudad, pero que generalmente saben en que barrios se encuentran las calles.

En este grupo, la mayoría concordaron en que la ubicación de las señales es la correcta, únicamente dos personas consideraron que estaban muy altas. Respecto a la saturación de señales de diferentes estilos, opinaron que esto es una problemática que se debe principalmente a que las diferentes administraciones del municipio no se ponen de acuerdo para uniformar la ciudad de un solo estilo de señales, cada quien pone lo que más le gusta.

Como último punto, sugirieron a las autoridades que sería conveniente hacer un proyecto de integración de culturas. Debería de haber una reglamentación de respeto entre una administración y otra para que haya continuidad en la señalización y así evitar una contaminación visual futura.



### 3er. Grupo focal (9 personas)

En este grupo, la mitad de los entrevistados coincidió en que las señales ubicadas en el centro histórico de San Cristóbal de las Casas no son claras y que las calles que conocen ya son por costumbre, así que muchas veces no hacen uso de ellas y cuando lo hacen por lo regular no llegan a donde necesitan.

Algunos nos comentaron que viven en la ciudad pero casi no la conocen. Por otro lado, nos dijeron que es muy fácil perderse pues en la ciudad hay muchas calles chiquitas y cada una tiene un nombre diferente. Opinaron que las calles deberían de ser más largas para que no tuvieran conflicto para ubicarse.

Respecto a la ubicación de las señales, ellos contestaron que están bien y otros que están muy altas. Consideraron que la ciudad se encuentra saturada de diferentes señales, es decir no existe una

uniformidad en ellas y esto hace que se pierda la armonía de la ciudad.

Sugirieron a las autoridades que los diferentes barrios de las ciudades sean identificados con una banda de diferente color para facilitar la ubicación del automovilista y el peatón. Por otro lado, consideraron algunos que se tiene que reforzar la no discriminación para los indígenas y extranjeros por parte de los coletos para que se les permita integrarse más fácilmente a los diferentes roles

### 4to. Grupo focal (12 personas)

Estos entrevistados opinaron que las señales actuales de la ciudad de San Cristóbal de las Casas si les han sido útiles y consideran que si los ayudan a ubicarse rápidamente.

Algunas de las personas nos comentaron que sí se han perdido en la ciudad, pero no por falta de señalización sino por el exceso de ella lo cual les causa confusión.

La mayoría de los entrevistados dice que la ubicación de las señales de las calles es correcta pero la de las fichas informativas no ya que les resulta difícil distinguirlas.

Dijeron que, la saturación de señales de diferentes estilos dentro de la ciudad rompe con la armonía de su arquitectura, deberían de tener más cuidado con esto. "Nos confunde tanta información en el mismo lugar", comentaron.



Como usuarios del sistema de señalización vial de San Cristóbal de las Casas, sugirieron a las autoridades que deberían de poner señalización más específica y poner íconos referenciales para ubicarse más rápido.

#### 5to. Grupo focal (12 personas)

El sistema de señalización del centro histórico de la ciudad, consideraron algunos que sí les permite desplazarse sin ningún problema y otros que es mucho más fácil preguntarle a la gente.

Dijeron que sí se han perdido en la ciudad porque es complicado cómo está planeada la ciudad, pero generalmente sabemos en qué barrios se encuentran las calles.

Consideraron que la ubicación de las señales son poco visibles y deberían las autoridades encargadas de esto re-ubicarlas en lugares más visibles, sobre todo las fichas informativas.

Respecto a la saturación de señales, opinaron que hay demasiada información y por lo mismo no saben cuál elegir. De repente resulta confuso y no sabemos cuál elegir.

Finalmente como usuarios, sugieren a las autoridades para mejorar el sistema de señalización del centro histórico de San Cristóbal delimitar por colores cada uno de los barrios. Crear conciencia en los ciudadanos sobre el respeto y la conservación de la ciudad y así mismo de las señales.

## Sector extranjero

### 1er. Grupo focal (8 personas)

En este primer grupo focal al sector extranjero, ellos opinaron que consideran que las señales ubicadas en el centro histórico de San Cristóbal de las Casas no les permiten desplazarse adecuadamente y que tuvieron que recurrir a un mapa de la ciudad para ubicarse.

Durante su visita, nos comentaron que se han perdido más de dos veces en las calles aledañas al centro ya que son muy chiquitas y todas tienen nombres diferentes.

Nos dijeron que la ubicación de las señales están muy altas y que las fichas informativas son confusas y tienen información innecesaria. Lo bonito de San Cristóbal es lo bonito de su arquitectura es por eso que las señales también deberían de seguir una armonía como en otros lugares del mundo.

Este grupo sugirió a las autoridades, colocar más señalamientos en inglés para informarnos a nosotros, al igual comentaron que hacen falta mapas que informen los servicios básicos y turísticos que hay en la ciudad. Que capaciten al personal de tránsito para que colaboren con la buena ubicación del turística del indígena y de las personas que viven en la ciudad.

### 2do. Grupo focal (9 personas)

Las señales ubicadas en el centro de la ciudad a la mayoría de este grupo dijo que es muy fácil perderse y les resultaba más fácil preguntarle a la gente.

Nos dijeron que durante su viajes sí se han perdido dentro de la ciudad pero preguntándole a la gente hemos encontrado los lugares que encontramos.

Por otro lado consideraron que la ubicación de la señales actuales es correcta y se encuentra ubicada a una buena altura. Opinaron que no existe una uniformidad en las señales y que las autoridades deberían de cuidar esto porque la ciudad se ve descuidada.

Como usuarios sugirieron a las autoridades para mejorar el sistema de señalización que pusieran más señalamientos en inglés para explicar y orientar al turista. Así también, que el gobierno implemente un programa que luche contra la discriminación de los indígenas en la ciudad, y que se le de el lugar que se merece.

### 3er. Grupo focal (9 personas)

En este grupo focal, los extranjeros nos comentaron que la señalización actual de la ciudad no les ayuda en mucho para orientarse dentro de la ciudad y es muy fácil que se pierdan.

Por otro lado, dijeron que es muy fácil encontrar su camino porque llevan con ellos un mapa de la ciudad pero que sería muy bueno que colocaran señales en las calles aledañas al centro histórico que les informen cómo llegar a él.

“La ubicación de la calles es correcta, pero la de las fichas informativas no porque son difíciles de encontrar”, nos respondieron los extranjeros.

Respecto a la saturación de señales, consideraron que esto los desconcierta y confunde. Finalmente, ellos sugieren a las autoridades que las señales podrían estar colocadas en postes pero que tendrían que probar si funcionan igual que colocadas en la pared. Poner un letrero en las señales de “no destruir” para que la gente no las maltrate.

#### 4to. Grupo focal (12 personas)

Este grupo opinó que las señales de la ciudad, en algunos casos si les han sido de mucha utilidad pero en algunas esquinas se encontraron que muchas que no los sacaban de la duda y no les servían de nada pues los llevaban a lugares equivocados.

Cuando se han perdido en la ciudad, encontraban el camino rápido porque llevaban consigo un mapa de la ciudad, pero consideraron que deberían poner señales más claras para que ellos se ubiquen mejor y más rápidamente.

Respecto a la ubicación de las señales, consideraron que en algunas calles es correcta y en otras están mal colocadas porque están muy altas.

Este grupo de extranjeros nos comentó que la saturación de diferentes estilos de señales en la ciudad es confuso porque no saben cuál de ellas utilizar.

Por lo tanto, como usuarios sugieren a las autoridades que identifiquen por colores la señalización y colocar las señales en postes para no maltratar las construcciones.

#### 5to. Grupo focal (12 personas)

Éste último grupo de extranjeros consideró que las señales ubicadas en el centro histórico de San Cristóbal de las Casas, no es correcta pues se pierden muy fácilmente.

Algunos de ellos, nos comentaron que sí se han perdido en la ciudad pero con la ayuda de las personas y de los mapas habían podido llegar a su destino final. Por otro lado, consideraron que la ubicación de las señales y de fichas informativas son poco visibles y deberían de estar colocadas en lugares más estratégicos.

Respecto a la saturación de estilos de señales en la ciudad, algunos opinaron no haberse percatado de esta situación y los otros dijeron que era desconcertante ver tanta información para elegir en un solo lugar.

Finalmente, como usuarios de dichas señales ellos sugirieron a las autoridades que podrían estar colocadas en postes para ver si funcionan mejor y que no dañen las construcciones. Y que capaciten más al personal de tránsito para que colaboren mejor a la buena ubicación del turista, de los indígenas e incluso de las personas que viven en la ciudad.

#### 4.4 Diseño Sector indígena

##### 1er. Grupo focal (8 personas)

Este primer grupo focal realizado al sector indígena nos comentó respecto al color del fondo de la señalización actual que, les parece un color muy triste y que preferirían uno más llamativo y contrastante con las construcciones. Dijeron que, el contenido de las fichas informativas no es muy legible, es muy cansado estar leyendo letras muy pequeñas. Por lo tanto, si es una información relevante la letra tiene que ser un poquito más grande y llamativa.

Otra de las participantes dijo que los colores más atractivos para la cultura indígena son los colores fuertes, como el rojo el verde, rosado, el amarillo son mas llamativos. Y en ese color específicamente (señaló la foto de la señalización actual en la computadora) es para otro tipo de gente que tienen otro tipo de gustos. Dijo que es buena propuesta como de parte nuestra el integrar esa variedad cultural que hay aquí en Chiapas y además que generará más atracción.

Uno de los entrevistados comentó que en San Cristóbal hay una gran discriminación ya que nunca se han tomado en cuenta a los indígenas. Inclusive dijo recordar que cuatro ex presidentes municipales durante reuniones con organizaciones en las que los indígenas

participaron, dijeron que los indígenas se fueran a su lugar de origen. “No somos bien vistos los indígenas aquí en San Cristóbal, somos vistos como invasores y que corrompemos la sociedad”, agregaron.

Respecto al color de la letra consideraron que era bonito y bueno pues se percibía bien, la forma les gusta pero el tamaño es demasiado pequeño y no se lee tan fácilmente, el tamaño de ésta podría ser más grande.

Un entrevistado opinó que independientemente de la forma, es importante que tenga un fondo o color que les llame la atención y finalmente para ellos como indígenas el incluir figuras de animales y las prendas sería muy llamativo para nosotros y para la gente turista. Dijo que la forma era indistinta, y que lo importante sería algo que les llame la atención.

Algunos comentaron que, la forma de la señalización no les importa mucho, lo que les importa es su color y que sean lo suficientemente visibles y llamen la atención de las personas. El resto opinó que están bien y les agradan, el material les parece que es bueno, por lo tanto no hubo comentarios extras.

Nos agradecería mucho que incluyeran en las señales colores fuertes como el rojo y el verde porque son los que llaman más la atención. Al respecto comentaron “A nosotros los hermanos indígenas no nada más nos gustan los colores vivos sino también los dibujos, no solamente palabras o colores”, por lo que se infiere

sería atractivo para este sector incluir diseños o simbología que muestre su cultura.

### 2do. Grupo focal (9 personas)

La minoría de este grupo de entrevistados, comentó que el color del fondo de la señalización actual les parece bonito y una mayoría que preferirían un color más llamativo que contraste mejor con la letra.

Respecto a la letra, opinaron que el color blanco es bonito porque contrasta con cualquier color aunque debería de ser más grande y más llamativa. La forma de las señales la consideraron agradable y comentaron que estaba bien. Su tamaño dijeron que les parecía adecuado pero el de las fichas informativas si debería de ser más grande porque son demasiado pequeñas.

El material con el que están hechas las señales es lámina galvanizada y comentaron que no les gusta que sea en lámina y recomendaron fuera en madera.

Nos dijeron que el diseño de la señalización debería tener algo que reflejara la cultura local como por ejemplo incluir figuras de animales que existan en la región, colores fuertes y llamativos como los que se usan en los telares de sus hermanos indígenas.

### 3er. Grupo focal (9 personas)

Este grupo nos respondió que el color de fondo de la señalización les gusta y algunos dijeron que se les hacía muy triste y recomendaron utilizar como fondo algún estampado ó tapete artesanal para mostrar la cultura indígena local. Respecto al tipo de letra, nos comentaron que les gusta su color y la forma, únicamente sugirieron que fuera más grande para poderla ver mejor en el día y en la noche y con un fondo contrastante.

La forma de la señal dijeron que les agradaba y que no tenían ningún tipo de problema con ella. Pero que el tamaño de la señal es muy pequeña y consideraron que debería ser más grande al igual que las fichas informativas.

Respecto al material de las señales opinaron que les parecía bien porque es durable y resistente, y propusieron que de madera también quedaría con el tipo de ciudad en el que viven, aunque no sabían si sería tan resistente a las lluvias.

Finalmente, dijeron que les gustaría que tuviera un diseño que reflejara la cultura local, por ejemplo incluir figuras de animales que existan en la región.

### 4to. Grupo focal (12 personas)

Este grupo opinó que el color del fondo de la señalización de la ciudad de San Cristóbal de las Casas es bonito aunque depende mucho del color de fondo de la pared en donde estén colocadas, en algunas construcciones se pierde la señal.

Consideraron que la letra tiene un color llamativo pero que son demasiado pequeñas y se les dificulta leerlas tanto en la de calles como en las fichas informativas de monumentos históricos. Sugirieron que sea más llamativa y puesta en un color de fondo que contraste para facilitar su lectura.

Respecto a la forma de las señales, ellos dijeron que no se habían puesto a observar con detenimiento la forma y que el hecho de ser cuadrada no les afecta en nada, simplemente que sean más grandes.

El material de lámina galvanizada con el que están hechas las señales actuales les pareció bueno. Finalmente, sugirieron que en el diseño de las señales se utilicen colores, figuras o símbolos representativos de la cultura local. Esto con el fin de hacerlas más atractivas tanto para los "coletos" (personas originarios de San Cristóbal de las Casas), como para los turistas y comunidad indígena.

##### 5to. Grupo focal (12 personas)

En este último grupo focal al sector indígena, nos dijeron que el color marrón del fondo de la señalización actual les parece bonito pero si pudieran cambiarlo por otro quedaría mejor.

Respecto al tipo de letra, color y forma consideraron que era bonita, pero que su tamaño no les convencía porque muchas veces no alcanzaban a leerlas desde lejos, por lo que sugieren sea más grande.

Opinaron que la forma de la señalización actual está bien pero que un poco más grande podría ser una mejor opción, otros dijeron que la forma no importa que lo que es importante es el color de las señales.

Respecto al tamaño de estas, ellos opinaron que la de las calles podrían ser un poco más grandes pero que definitivamente las que si deberían cambiar son las fichas informativas porque muchos de ellos nunca las ven, aparte de que no sabían que eran.

El material consideraron es bueno y que les parecía resistente aunque nunca lo habían tocado, no sugirieron otro material posible para imprimirlas. Este grupo

se asombró con la última pregunta y nos contestaron que les encantaría que se utilizara un diseño basado en la cultura indígena, porque los haría sentir parte de la comunidad. Opinaron que por fin, serían tomados en cuenta en proyectos para la ciudad, recalcaron que existe mucha discriminación hacia su persona por parte de la gente de San Cristóbal de las Casas.

### 1er. Grupo focal (8 personas)

En este primer grupo focal realizado al sector local, nos comentaron que el fondo de la señalización actual les parece bonito y preferible a utilizar uno neutro, algunos dijeron que les daba igual cualquier color.

Opinaron que el tipo de letra es aburrida y pequeña pero que el color blanco es contrastante en cualquier color de fondo, algunos no contestaron a esta pregunta y no sugirieron nada.

Respecto a la forma de las nos dijeron que eran muy comunes y que les agradaba. Pero que si fueran mucho más grandes estaría mejor para los peatones y automovilistas de la ciudad. El material, opinaron que les parecía bien porque era durable y resistente a los diferentes cambios climatológicos. Finalmente, nos dijeron que el utilizar diseños que reflejaran la cultura local en las señales, sería muy interesante porque se rescataría la artesanía típica si se utilizaran colores y estilos de la región, principalmente los indígenas.

### 2do. Grupo focal (9 personas)

Este segundo grupo focal al sector local de la ciudad de San Cristóbal no arrojó que el color les parecía indistinto y que está pensado más para los turistas. Por otro lado, comentaron que es un color bonito aunque quedaría mejor un color más sobrio porque atrae más la atención de las personas en las calles y en sus coches.

Algunos opinaron que la letra es clara y fácil de leer caminando pero en el coche es difícil de percibirla bien. El tono de la letra, opinaron que está bien para la vista pero es demasiado pequeña. Consideraron que la forma de las señales no va con la arquitectura local y que deberían de ser un poco más grandes.

La lámina galvanizada no les pareció un material adecuado pues muchas de ellas actualmente se encuentran deterioradas por los cambios de clima y porque los indígenas y turísticas arrancan las letras fácilmente. Sugirieron que la madera podría ser un material adecuado y que armonizaría con el estilo colonial de la ciudad.

Comentaron que sería fabuloso que se incluyera un diseño que reflejara la cultura local tanto en las señales de las calles como en las fichas informativas. Esto sin que llegue a ser grotesco, pues la saturación de colores recarga mucho la vista y pudiera llegar a existir contaminación visual.

### 3er. Grupo focal (9 personas)

Los entrevistados en este tercer grupo focal, nos comentaron en general que el color del fondo de la señalización actual debería ser uno más neutro. Esto debido a que el color marrón se les hace triste y poco llamativo a la vista de los peatones y automovilistas.

Opinaron que el color y tamaño de la letra es poco llamativa y que está muy pequeña para poder leerla a distancias considerables. Algunos opinaron que sí les gustaba el color y el tamaño también.

Respecto a la forma de las señales, nos dijeron que este punto no les importaba tanto, que lo que se debería de tomar en cuenta es el color de las señales y su tamaño. El material lo consideraron durable y resistente y fueron pocas las personas que no aportaron opiniones en esta pregunta.

Nos dijeron que sería buena idea tomar en cuenta opiniones de alfareros para proponer nuevos materiales para las señales, para que sea algo más artesanal dentro de la ciudad. O simplemente ponerlas en una base de cemento que tuviera un cristal o plástico de protección especialmente para las fichas informativas.

Finalmente, comentaron que sería atractivo para ellos, para el turista e indígenas que se incluyeran los colores de los textiles indígenas porque son muy bonitos y uno de los principales atractivos de la ciudad.



#### 4to. Grupo focal (12 personas)

En este grupo focal, la mayoría de los entrevistados comentaron que el color del fondo de la señalización actual es un color bonito y que no se sale de lo colonial. Otra parte del grupo coincidió en que colores más sobrios serían más atractivos para el extranjero, y algunos comentaron que les era indistinto.

Comentaron que el tamaño de la letra es pequeña tanto en fichas informativas como en las señales de las calles, pero que el color era contrastante y el tipo de letra les agradaba.

La forma de las señales las consideraron no muy importantes pues son comunes y corrientes como todas las del país, dijeron que lo más importante era su tamaño y su color.

Las señales actuales están impresas en lámina galvanizada, la cual este sector consideró un buen material por ser resistente, durable, aunque consideran que podrían estar mucho mejor.

Finalmente, opinaron que el incluir un diseño que reflejara la cultura local sería muy interesante, sobre todo porque la cultura indígena es el principal atractivo turístico de este lugar.

#### 5to. Grupo focal (12 personas)

El último grupo focal realizado al sector local de la ciudad de San Cristóbal de las Casas, comentó que el color que manejan actualmente en la señalización es un color bonito pero que resaltaría más un color neutro y sugirieron el negro.

El tipo de letra comentaron no ser muy importante para ellos, pero si su tamaño y que se pudiera leer caminando y en coche. El color blanco les parece bueno porque contrasta con cualquier fondo.

Respecto a la forma de las señales, nos dijeron que son muy comunes y que estarían bien un poco más grandes tanto en la de nombre de calles y avenidas como en las fichas informativas de los monumentos históricos. El material que manejan les parece bueno, lo consideran resistente. Opinaron que podrían estar hechas en cemento, pintadas en las paredes, otros comentaron que les daba igual ó que debería de ser algo más artesanal.

Finalmente sugirieron que los diseñadores de las señales deberían considerar los diseños que tienen los alfareros e indígenas, pues estos son muy atractivos para el turista y le van bien a la ciudad con su estilo colonial.



## Sector extranjero

### 1er. Grupo focal (8 personas)

En este primer grupo focal realizado al sector extranjero, nos comentaron que el color de fondo de la señalización actual de San Cristóbal es bonito porque contrasta con las construcciones. Algunos sugirieron que el color de fondo fuera más mexicano para resaltar más el color de la letra.

Opinaron que la letra blanca integrada en el fondo marrón facilita la lectura de los nombres de las calles, pero que es demasiado pequeña al igual que las fichas informativas. Muchos de ellos no conocían las fichas de los monumentos históricos y dijeron nunca haber uso de ellas porque habían sido guiados por un guía de turistas.

La forma de la señalización actual les agradó y no creían que tuvieran que cambiarla. Simplemente recomendaron hacerlas más grandes porque son muy pequeñas para ellos.

Respecto al material, nos comentó la mayoría que era bueno pero si podrían estar mejor que se hiciera el cambio. Algunos comentaron que algo más artesanal de acuerdo a la cultura local le caería bien a la ciudad.

Finalmente, dijeron que incluir colores de los telares indígenas sería muy buena idea porque los consideran bonitos y de importancia nativa para la zona. “Esto sería muy atractivo para nosotros, y nos interesaría conocer más de los indígenas”, concluyeron.

### 2do. Grupo focal (9 personas)

Este segundo grupo focal comentó que el color de fondo de la señalización actual de la ciudad es aburrido y que un tono más fuerte sería más atractivo para ellos. Aunque algunos sugirieron usar un color más neutro que ayudara a resaltar más las letras. O simplemente utilizar un fondo más artesanal para proyectar más la cultura indígena local.

Consideraron que la letra de las señales de las calles y fichas informativas es demasiado pequeña y les cuesta leerlas. Aunque, al llevar un guía de turistas no les era necesario usar las señales pero al estar solos si se les complicaba mucho moverse dentro de a ciudad.

Respecto a la forma de las señales nos dijeron que, no le importaba mucho siempre y cuando estas fueran claras y les permitieran llegar a su destino final. Únicamente recomendaron que fueran más grandes porque las consideran demasiado pequeñas.

El material de lámina galvanizada, opinaron que estaba bien y que no le daban mucha importancia a eso, sugirieron que sería bueno ponerlas en una base de cemento para que duraran más y fueran más visibles. Esto por consiguiente evitaría que se dañaran las construcciones coloniales de San Cristóbal de las Casas.

Finalmente, comentaron que sería muy interesante incluir diseños en las señales que reflejaran la cultura nativa de

esta zona ya que se rescatarían los colores típicos del estado y se le daría más importancia a la comunidad indígena.

### 3er. Grupo focal (9 personas)

Este tercer grupo focal realizado al sector extranjero comentó que el fondo de la señalización actual les parecía bonito y algunos que era un poco aburrido que preferirían colores que resaltarán más con el color de la letra. Otros, opinaron que lo consideraban normal y que dependía mucho del fondo de la pared en donde estuviera ubicada la señal. Las fichas informativas comentaron que ni siquiera sabían lo que eran y se tuvo que mostrar una foto para que las identificaran.

El tipo de letra y su color, comentaron que era agradable a su vista pero demasiado pequeña para poder leerla, por lo tanto no era muy llamativa desde su punto de vista. La forma de las señales la consideraron muy común, simplemente sugirieron hacerlas más grandes.

Respecto al material de la señalización, consideraron que era un material resistente y que sería buena idea también colocarlas en las esquinas con una base de cemento que las hiciera más visibles, algunos no comentaron nada al respecto.

Finalmente, opinaron que les encantaría que las señales de las calles y las fichas informativas que no conocían incluyeran diseños indígenas, ya que esto enriquecería no solo la cultura local sino la de todo el estado de Chiapas. Esto traería como consecuencia una atracción más grande para todas las personas y principalmente para ellos como turistas, concluyeron.

### 4to. Grupo focal (12 personas)

Éste grupo focal, comentó que el color de fondo les agradaba porque contrastaba muy bien con el color de las construcciones de la ciudad. Por otro lado, algunos opinaron que preferían un color más neutro como el negro.

Respecto al tipo de letra, su forma y su color opinaron que les gustaba, únicamente sugirieron que fuera más grande porque era difícil leerla y tenían que acercarse demasiado para entenderla. Consideraron que la forma de las señales actuales, estaban bien, simplemente hacerlas un poco más grandes para que en realidad se hiciera uso de ellas.

El material de la señalización les pareció bueno aunque comentaron haber visto muchas en mal estado lo que reflejaba que algo estaba fallando en el material. Por consiguiente opinaron que se debería buscar un material más resistente para evitar que se dañaran las señales porque daban muy mala imagen de la ciudad. Sugirieron protegerlas para que la gente no las dañara tan fácilmente.

Finalmente, comentaron que sería muy atractivo que las señales tuvieran un marco o dibujito artesanal que resaltara la cultura de los chiapanecos y de los indígenas locales.

### 5to. Grupo focal (12 personas)

En este último grupo focal realizado al sector extranjero, ellos opinaron que el fondo de la señalización actual no les gustaba mucho, pues se les hacía muy triste y sugirieron utilizar un color más llamativo como todos los que caracterizan a México.

Respecto a la letra, opinaron que era demasiado pequeña y difícil de leer pero que el color era bonito y les agradaba. Por otro lado, consideraron que la forma de las señales es muy común y que no veían que se les pudiera hacer mucho cambio en ello. Finalmente lo que más les importó fue que pudieran leerlas a distancia, tanto de día como de noche.

Los entrevistados dijeron que el tamaño de las señales de las calles como el de las fichas informativas si deberían ser más grandes para que en realidad se pudiera hacer uso de ellas y no estuvieran de adorno nada más.

Dijeron que las señales de casi toda la ciudad estaban en mal estado y eso no les agradaba porque muchas veces tuvieron que recurrir a las personas para llegar a donde ellos querían desplazarse. Propusieron que se buscara un material más resistente para evitar este tipo de situaciones.

Finalmente, consideraron importante que se tomaran en cuenta diseños que reflejaran la cultura local en la señalización de la ciudad. Esto sería atractivo para nosotros y para todas las personas en general y se le daría la importancia debida y un lugar a los indígenas de la zona.

## 4.5 Directrices de diseño

Después de haber realizado la investigación cualitativa por medio de los “focus groups” a los usuarios que interactúan diariamente en esta ciudad con la señalización vial actual, se arrojaron las siguientes directrices a seguir para la elaboración de la propuesta del rediseño de la misma:

- Tipografía más grande, en blanco funciona pero se probarán otros colores para mejorar la funcionalidad, el tipo de letra se va a cambiar porque es muy uniforme el estilo lo que dificulta la legibilidad.
- Aumentar el tamaño a 21 x 56 cm. de las señales, de manera que puedan ser mejor percibidas.
- Tanto las fichas informativas como la nomenclatura de calles estarán impresas en vinil blanco reflejante y la placa de identidad irá en vinil reflejante también pero el color variará según el barrio o si es monumento histórico.
- La señalización se limitará a la nomenclatura de calles y fichas informativas de los monumentos históricos de San Cristóbal de las Casas.
- Usar una gama de colores diferenciar unas de otras las señales de los diferentes aspectos en la Ciudad, como los diferentes barrios con los que cuenta.
- Además de los colores se pretende utilizar un ícono o gráfico que transmita la cultura local, en este caso se empleará algún elemento gráfico significativo de los telares tzotziles.
- Colores de los telares típicos de Chiapas para lograr armonía con el estilo colonial de la Ciudad
- Las señales estarán hechas de lámina galvanizada calibre 14 pulgadas, con el fin de que tengan una larga duración.
- La impresión se llevará a cabo en vinil.
- Mejorar el contraste entre la tipografía y el fondo de las señales esto se logrará por medio del tipo y tamaño de la letra además del color del fondo.
- Colocación preferentemente a poste de todas las señales para no dañar los monumentos y construcciones históricas además a una altura promedio para el peatón y el automovilista.
- Incluir el tzotzil, además del inglés y el español en las fichas informativas de los monumentos históricos
- Cambiar la ubicación de las fichas informativas, de manera que se localicen donde no sea difícil encontrarlas.
- El tamaño de las fichas informativas se cambiará a 76.8 x 90 cm y su forma será cuadrangular con dos postes de lámina en los costados, los cuales estarán clavados en el piso.
- Sintetizar la información de las fichas informativas, para lograr que se cumpla el objetivo de informar sin distraer demasiado tiempo al usuario.