



**Maestra María de Jesús Gómez Cruz.**  
**Directora de División de Ciencias y Artes para el Diseño UAM XOCHIMILCO.**

**INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL**  
**“La Etnografía en el Diseño Industrial:**  
**Una Herramienta cualitativa en su proceso”**  
Periodo: Del 30 de enero de 1998 al 29 de enero de 1999  
**Proyecto: Análisis etnográfico UAM-X Cafetería**  
**Clave: XCAD000488**

**Daniel Batha Martínez. Matrícula: 94345665**  
**Licenciatura: Diseño Industrial.**  
División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: 56196009  
Cel: 5539889450  
Correo: [batha\\_daniel@lilly.com](mailto:batha_daniel@lilly.com)

## **INTRODUCCIÓN**

Etnografía es un método de investigación social en el que se realiza un estudio que determina por medio de la observación y la entrevista de quienes conforman una comunidad, datos comportamiento, costumbres y tradiciones de ese foco de la sociedad. La etnografía es importante porque en el estudio de las diferentes civilizaciones que conforman a la raza humana existe una diversidad enorme, que al explorarla sirve para realizar un bosquejo de la humanidad y determinar con información importante como su descendencia, tiempo de existencia y formas de cultura en el pasado.

La Etnografía no sólo recoge información del comportamiento actual de las personas en una comunidad, también explora los antecedentes históricos y realiza diversas comparaciones que establecen cómo ha evolucionado en sus costumbres y tradiciones. De esta manera también se puede definir cuál será el destino de las costumbres que el hombre ha obtenido y como se comportarán cuando se topen con otra cultura diferente.

Existen teóricamente tres formas de estudiar el comportamiento de las personas culturalmente. La Etnografía Semántica "el estudio que habla" ya que por medio de la entrevista y la redacción se puede definir la costumbre de un pueblo. La microetnografía, en la que no se obtiene la información generalizada pero sí se destacan algunos fuertes como expresiones artísticas en concreto. Finalmente, la Macroetnografía es una especie de informe que se obtiene evaluando la historia y formas de arte y cultura más genéricas de la población, como por ejemplo la samba para Brasil, es una expresión artística que relacionamos con un enorme país de millones de habitantes, con esta se pueden obtener muestras generales de pequeñas poblaciones que no son exactas, pero si aproximadas.

Anthony Giddens, sociólogo, define la etnografía como el estudio directo de personas o grupos durante un cierto período, utilizando la observación participante o las entrevistas para conocer su comportamiento social. La etnografía es uno de los métodos más relevantes que se utilizan en investigación cualitativa.

A pesar de los diversos alcances que puede tener la técnica, según las intenciones del investigador con su objeto de estudio, se caracterizan las siguientes condiciones:

1. Se aborda el objeto de estudio con miras a comprender e interpretar una realidad que interactúa con un contexto más amplio, con la finalidad de obtener conocimientos y planteamientos teóricos más que de resolver problemas prácticos como lo podría hacer la investigación Acción.
2. Se debe analizar e interpretar la información encontrada en campo, tanto la información verbal como la no verbal, para comprender lo que hacen, dicen y piensan, además de cómo interpretan su mundo y lo que en él acontece.
3. Un estudio etnográfico recoge una visión global del ámbito social estudiado desde distintos puntos de vista: un punto de vista interno de los miembros del grupo y una perspectiva externa, es decir, la interpretación del propio investigador, que en suma puede mostrarnos la apropiación de las marcas en la vida como herramienta en la construcción de identidad.

### **OBJETIVO GENERAL**

En referencia a esta investigación mi objetivo es diseñar y aplicar mejoras a problemas cotidianos donde el Diseño Industrial de la mano con un análisis etnográfico mejore las experiencias que la sociedad tiene en acciones rutinarias que resultan no satisfactorias y por ende afectan su calidad de vida. Demostrando así lo efectivo que resulta aplicar análisis etnográficos que nos brindan parámetros a tomar en cuenta para obtener resultados es decir evidenciar estos análisis como metodología de resultados positivos.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Agilizar tiempos de espera en fila (pago) mediante sistemas lectores de tarjetas o credenciales con saldo abonado previamente, así como generar mejores experiencias a comensales.
- Diseño de mobiliario efectivo que conlleve agilizar la toma de cubiertos aminorando tiempos de espera.

## **METODOLOGÍA**

Análisis etnográfico: Observación y entrevista

- Observación no participativa.
- Observación participativa.
- Observación directa participante. (Entrevista)
- Visión global, puntos de vista internos y perspectiva externa.

## **ACTIVIDADES REALIZADAS**

Parte fundamental para denominar este trabajo como servicio social es involucrar el proceso de un análisis etnográfico a buscar alternativas de mejora para las necesidades de una comunidad en este caso la cafetería, la cual por mucho tiempo ha presentado inconvenientes tanto interiores (personal que labora ahí) como exteriores (usuarios, alumnos profesores personal administrativo etc.) en lo que se refiere a logística en todas sus secciones.

**Observación no participativa:** Mediante este paso del análisis etnográfico se corrobora las necesidades en un lugar determinado además brinda parámetros a evaluar para concluir con resultados y acciones para mejorar dichas necesidades. Mediante esta observación se concluye en esta parte que:

- Comedor dividido separándose en alumnos y otro de profesores, trabajadores y posgrados.
- La concurrencia de alumnos se realiza normalmente en grupos entre 4 y 7 personas.
- La fila de alumnos en ocasiones colapsa por el número de personas en fila
- Los alumnos apartan lugares con mochilas y sillas.
- El avance en la fila es lento.
- La fila pierde forma, no es lineal se forman grupos de personas con gente que se mete provocando aglomeraciones.

- Las personas se aglomeran en el punto de los dispensadores de cubiertos.
- La toma de charolas se dificulta, en ocasiones insuficientes, mojadas y calientes.

**Observación participante:** La relevancia de la interacción directa (entrevista) con los involucrados donde externan la situación vivencial de lo que mediante la observación no participante ya documentamos y esto nos ayuda a unificación de criterios en estos dos pasos del análisis etnográfico (o. participante y no participante).

Mediante esta entrevista pude tener datos desde la perspectiva de parte de los involucrados en este caso quienes brindan en servicio donde podemos concluir mediante sus propias palabras que:

Se tiene personal destinado a cada tarea y en caso de falta de alguno no es posible suplirlo siendo esta situación participante en que el servicio se vuelva lento, esto aplica en cualquier puesto de trabajo dentro de la cafetería. Se ha pensado en comidas prepagadas mediante la app de la UAM.

En relación a la otra perspectiva es decir alumnos mediante las entrevistas nos comparten la problemática a la que se enfrentan:

El horario del desayuno es incierto ya que se llega a retrasar hasta por media hora donde en algunos casos les resulta imposible quedarse a desayunar ya que tienen clase y no existe forma de poder justificar el retardo, además corroboran lo que en la observación no participante concluimos, se meten a la fila retrasando el proceso de avance tanto al tomar alimentos como al pago, esto los lleva a recurrir a salir de la Universidad a tomar sus alimentos buscando alternativas más ágiles. Así mismo nos comparten mediante estas entrevistas lo molesto que resulta encontrar mesas sin sillas por el cumulo de personas, las cuales juntan mesas o solo toman las sillas teniendo en consecuencias mesas vacías sin poder ocuparlas.

Siguiendo el procedimiento del análisis etnográfico nos lleva obtener casi en su totalidad la información que nos permita discutir y tomar decisiones para elaboración de alternativas y soluciones a los problemas detectados.

## **RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

PROBLEMA	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
Tiempo de espera	Optimizar pago mediante maquinas lectoras (Tarjeta prepago)
Proceso lento de toma de utensilios( cubiertos)	Diseño de dispensadores y/o mobiliario de fácil recolección
Apartado de lugares desorden en a fila	Sistema de regulación de fila mediante lectura de credencial y dimensiones de tal forma que las personas vayan en línea una detrás de la otra
Movimiento de sillas y mesas	Diseño y uso de barras y bancos fijos evitando así que grupos grandes estén juntos y en ocasiones sin tomar alimentos

### **Primera propuesta:**

Sistema de pago y organización de personas, conformado por entrada controlada mediante código de barras de la credencial que mediante el sistema brindara turnos de atención, optimizando así el pago y la cocina podría manejar tiempos y organizarse mejor.

### **Segunda propuesta:**

Mobiliario que permita hacer más ágil la toma de utensilios mientras se avanza en el cobro de alimentos. Se deben contar con varios de este tipo en el proceso de recorrido de la fila para que las personas se encuentren preparadas con sus utensilios solo para realizar el pago.

## **CONCLUSIONES**

Con base en la aplicación del análisis etnográfico como herramienta para el Diseño Industrial podemos concluir que los problemas de logística presentados en la cafetería se deben mas a la cantidad de personas que demandan este servicio y una mala organización del personal, además de la falta de mobiliario útil para alineación de las filas permitiendo así un flujo más rápido en el momento de toma de alimentos y pago. Cabe señalar que si bien existen personas que detectan este tipo de carencias en la cafetería es importante recabar toda la información necesaria mediante la aplicación de la etnografía ya que nos da clara muestra de donde podríamos empezar a detectar los verdaderos problemas y estos sean resueltos ya que sabemos que pudieran existir más, pero en ocasiones al detectar y solucionar los principales son una puerta de escape para algunos otros menores.

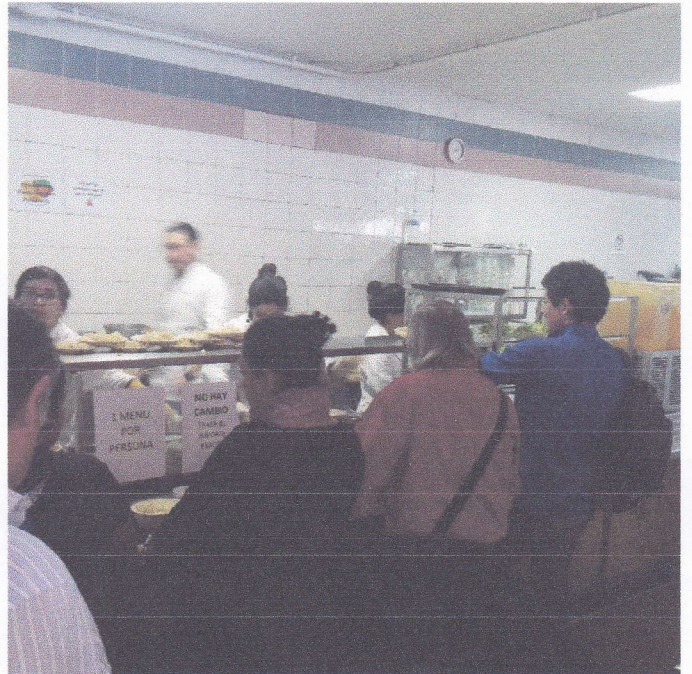
Así mismo las investigaciones cualitativas nos permiten a diferencia de las cuantitativas tener un panorama desde diferentes perspectivas y necesidades que mediante los pasos del proceso nos van ayudando ha que de manera conjunta encontremos soluciones, refiriéndome específicamente al caso de la cafetería, observa el que busca resolver el problema, así como los que de manera directa están involucrados o les afecta el problema, lo mejor en este caso que en ocasiones resultan ser las mismas personas en ambas perspectivas. Ahí radica la importancia de aplicar la Etnografía para resolución de problemas.

### BIBLIOGRAFIA:

- Aguirre Baztan, A (1995) Etnografía Metodología cualitativa en la investigación sociocultural.  
Barcelona: Marcombo.
- Bonilla Rodríguez, E (1993) La técnica antropométrica aplicada al diseño industrial.  
México



# Mobiliario existente





## Propuesta de diseño

Un mobiliario que ayude a la toma de utensilios mientras se espera el cobro de los alimentos.

