

PROYECTO DE GRADUACION

Trabajo Final de Grado

Cuerpo B

El Diseño consciente como atenuador de los niveles de estrés

Producto para la disminución de la ansiedad en los jóvenes

- ▶ Nombre y Apellido del Autor | Mazás, Franco Thomas
- ▶ Cuerpo B del PG
- ▶ Fecha de presentación | 14/09/2018
- ▶ Carrera de Pertenencia | Diseño Industrial
- ▶ Categoría | Creación y Expresión
- ▶ Línea Temática | Diseño y Producción de objetos, espacios e imágenes

Índice

Introducción	3
Capítulo 1. El Diseño consciente frente a la dependencia tecnológica en jóvenes.	14
1.1. El Diseño Social como alternativa al diseño convencional	14
1.2. Diseño consciente para las necesidades reales.	18
1.3. Problemática de la dependencia tecnológica en jóvenes	22
1.3.1. Diseño objetual para jóvenes afectados.	25
1.3.2. Problemática del estrés en jóvenes.	26
Capítulo 2. El consumo sociocultural y la generación de necesidades.	30
2.1. Sociedad de consumo.	30
2.1.1. Cambios en el consumismo.	34
2.1.2. Daños en la sociedad.	36
2.2. Análisis contemporáneo de nuevas adicciones.	39
2.3. Objetos que generan dependencia.	41
Capítulo 3. Psicología del estrés y la ansiedad.	45
3.1. Teoría del estrés / ansiedad.	45
3.2. Causantes principales del estrés.	48
3.3. Elementos mitigadores de los niveles de estrés.	50
3.3.1. ¿Cómo controlarlo?	53
3.4. Objetos y situaciones que generan estrés y ansiedad.	55
Capítulo 4. Análisis de productos anti estresantes.	58
4.1. Productos del mercado.	58
4.1.1. Productos anti estresantes.	60
4.1.2. Características de los productos.	62
4.2. Componente social y justificación en el mercado.	65
4.3. Los jóvenes cómo público definido.	67
Capítulo 5. Diseño para la reducción del estrés en jóvenes.	70
5.1. Definición del usuario.	70
5.1.1. Características del usuario.	71
5.1.2. Capacidades.	72
5.1.3. Necesidades.	73
5.1.3.1. Solución a la problemática del estrés.	74
5.2. Descripción de las características.	74
5.2.1. Aspectos funcionales.	75
5.2.2. Aspectos tecnológicos.	76
5.2.3. Aspectos morfológicos y semántica del producto.	77
5.2.4. Aspectos operativos.	78
5.3. Desarrollo del diseño.	79
Conclusiones.	82
Lista de Referencias Bibliográficas.	87
Bibliografía.	89

Introducción

El presente Proyecto de Graduación, titulado *El Diseño consciente como atenuador de los niveles de estrés, producto para la disminución de la ansiedad en los jóvenes*, propone abordar la creación de un objeto de diseño como respuesta a una problemática presente en los jóvenes de Buenos Aires, quienes, debido a una dependencia tecnológica, se ven afectados por altos niveles de estrés en su vida cotidiana. Con este nuevo producto se busca solucionar esta problemática mediante la reducción o mitigación del estrés en jóvenes dependientes en Buenos Aires.

Este Proyecto de Grado aborda una problemática que se vio alterada en el Siglo XXI. Existe un cambio en la rutina de las personas, donde están constantemente en estado de alerta, y en movimiento por sus tareas cotidianas. Este nuevo cambio de ritmo afecta, directa e indirectamente, los niveles de estrés presentes en la sociedad. Una de las razones es el constante uso de dispositivos tecnológicos, o productos varios, los cuales generan una dependencia en las personas, y crean una sensación de necesidad injustificada en el usuario. Es factible la realización de un diseño consciente como respuesta a esta problemática, que pueda disminuir los niveles de estrés causados por los objetos ya existentes, y que contrarresten los generados por la vida cotidiana de las personas.

La pregunta problema que atraviesa la totalidad de las indagaciones expuestas en este trabajo es, ¿cómo puede contribuir el diseño consciente en la creación de una pieza que permita mitigar o disminuir el estrés diario presente en los jóvenes? Se describen los factores presentes en las personas y el uso de objetos que afecten de manera negativa a los usuarios, y se establece la importancia de un diseño social, y consciente, para resolver esta problemática.

Este proyecto se inscribe en la categoría Creación y Expresión ya que se buscará la confección de un producto final del área de Diseño Industrial, bajo los conceptos del diseño consciente, que solucione, en gran medida, los niveles de estrés presentes en

las personas. El Diseño Industrial es de suma importancia en la creación de un objeto para demostrar la validez de la problemática planteada en el proyecto. Asimismo, la línea temática seleccionada es Diseño y Producción de objetos, espacios e imágenes ya que se vinculará la función, la tecnología y la morfología para crear un producto de diseño adecuado. Se deberá considerar un buen uso de recursos, calidad del diseño, un aporte a la sociedad, y variables tecnológicas que permitan la confección de un producto innovador de Diseño Industrial, de manera que pueda ser insertado en el mercado argentino.

En función de lo antedicho, los objetivos que persigue este proyecto son, en primer lugar y como objetivo principal, la creación de un objeto que solucione la problemática existente de los altos niveles de estrés presente en jóvenes debido a la dependencia tecnológica. Para abordar adecuadamente este propósito, se buscará analizar el mercado existente de productos que generan dependencia y alteran psicológica y socialmente a las personas, así como aquellos que buscan mitigar el estrés. A su vez, se buscará comprender los conceptos planteados en la teoría del Diseño Social para abordar, conscientemente, una resolución factible y eficaz. Por último, se indagará en los factores psicológicos que alteran los niveles de estrés en las personas y cómo controlarlo.

El principal supuesto que se postula en este escrito es que el Diseño Social consciente sirve como herramienta para la solución, mediante mitigación o disminución, de los niveles de estrés en las personas, causados por un mal uso tecnológico. Para responder este interrogante se deben responder otros planteados, entre los cuales destacan, ¿Es factible la solución a una problemática existente en jóvenes dependientes mediante un diseño de producto consciente?, ¿el diseñador industrial, en un acercamiento social, sirve como respuesta a problemáticas reales en personas con necesidades?, y por último, ¿es posible que objetos de diseño industrial alteren aspectos psicológicos en las personas?

El diseño metodológico que se utilizará en este Proyecto de Grado, incluirá un estudio de tipo descriptivo-explicativo, ya que pretende describir una problemática existente en jóvenes dependientes de la tecnología, que se ven afectados en cuanto a su ansiedad y niveles de estrés, y cómo estos afectan su vida cotidiana. Por otro lado, explica de qué manera se puede intervenir, mediante un Diseño Social, objetual, para lograr la reducción o mitigación de los niveles de estrés presentes en dichas personas.

En este Proyecto de Grado, se aborda una metodología que responde a la perspectiva cualitativa de investigación, dado que aborda la temática planteada, el estrés y la dependencia tecnológico-objetual en jóvenes de Buenos Aires, desde un enfoque denominado doble hermenéutica. Bajo este enfoque, se analizarán los estudios realizados por referentes de opinión de cada profesión necesarios para este proyecto. Se analizarán líderes de opinión en el área de la psicología, especialistas en trastornos de ansiedad, autores reconocidos por su labor en Diseño Social e Industrial y aquellos que analicen los cambios de consumo en la sociedad Argentina, y por último, especialistas sociales que aborden un análisis sobre la dependencia tecnológica y los jóvenes.

El trabajo de campo que se debe realizar para acceder a un mayor conocimiento sobre los jóvenes que padecen diariamente niveles altos de estrés debido a un mal uso de la tecnología en la ciudad de Buenos Aires, exigirá una serie de entrevistas a distintas personas, algunas especializadas, otras no necesariamente. En cuanto a las entrevistas, se realizarán a profesionales del área de la psicología, de ser posible, especialistas en trastornos de ansiedad, y a Diseñadores Industriales con experiencia en Diseño Social. A su vez, se efectuará una matriz de datos con el fin de identificar y comparar productos existentes del mercado que pertenezcan a la misma categoría planteada en este Proyecto en conjunto con un análisis de casos detallado que brinde las propiedades y elementos característicos de los productos anti estresantes, con el fin de recopilar información que ayude en el desarrollo del Proyecto de Grado.

En el campo de los estudios sobre Diseño Industrial, el aporte que se plantea en este Proyecto de Grado resulta novedoso en tanto permite una nueva visión a una problemática no abordada en otro proyecto escrito, tanto institucional como externo. La aplicación de un diseño consciente, como respuesta a una problemática social y psicológica, no ha sido abordada en profundidad, y presenta una mirada alternativa del Diseño Industrial como herramienta para la solución de problemas.

En efecto, la revisión de los antecedentes permite contemplar el carácter innovador de la temática. En principio, en lo que refiere a los antecedentes institucionales, un conjunto de Proyectos de Grado elaborados por estudiantes de la Universidad de Palermo se consolidan como un punto de vista insoslayable.

Entre ellos, puede citarse el proyecto profesional realizado por Fulladosa (2009), *¿Diseñando necesidades o creando consumo?* En este trabajo se aborda un análisis sobre el consumismo de hace unos años, y el rol del Diseñador como creador de necesidades injustificadas, y fomentador del consumo.

Se toma como antecedente ya que, teniendo en cuenta el tema que se abordará en este Proyecto de Grado, el consumismo cumple un rol muy importante a la hora de analizar qué productos generan estrés en las personas. A su vez, con el avance del capitalismo, nuevas tecnologías se desarrollaron, lo cual resultó en nuevos productos, muchos de ellos, con necesidades creadas para que el consumidor los compre. Ambos proyectos buscan un análisis entre lo social y lo objetual.

En segundo lugar, se cita el proyecto realizado por Ko (2009), *El consumo en la vida contemporánea*. Este trabajo aborda una investigación sobre el consumismo en la sociedad, los objetos como influencias, tanto positivas como negativas, en la vida de las personas.

Se toma este Proyecto de Grado como antecedente ya que ambos trabajos analizan cuestiones similares en el ámbito social-proyectual. Aborda un punto esencial, que es si los objetos de consumo generan felicidad o infelicidad en los consumidores, algo

que puede compararse con el impacto psicológico en las personas, que deriva en un estrés inducido.

En tercer lugar, el proyecto realizado por Rols (2009). *Consumo emocional: ¿Qué impulsa al hombre a comprar?* Este proyecto aborda un análisis centrado en los objetos y cómo afectan emocionalmente a las personas. A su vez, se plantea una estrecha relación entre los productos de uso diario y el nivel de importancia que tienen estos en los consumidores. ¿Por qué compran las personas? Es una de las preguntas iniciales de este proyecto, el cual investiga cómo las empresas buscan la venta de sus productos mediante una publicidad emotiva, para generar deseos de compra. Se investigan los distintos tipos de emociones que pueden ser causadas por los productos industriales.

Se toma como antecedente ya que ambos proyectos analizan estados de ánimo y mentales que son resultado del uso o consumo de productos de origen industrial. Si bien se abordará sobre un tema más específico, el estrés, es parte de la psiquis del hombre, y está estrechamente relacionado con las emociones del mismo. Ambos proyectos abordan una investigación similar, si bien con distintos fines.

En cuarto lugar, el proyecto realizado por Fariñas (2009), *El diseño como medio de producción social: Relación entre el Diseño Industrial con el ámbito social* aborda un punto de vista distinto sobre la importancia del Diseño Industrial para la resolución de las necesidades de los consumidores. En este trabajo se centra la importancia de la sociedad como pilar fundamental para un diseño social.

Se tomará este proyecto como antecedente ya que adopta un punto de vista diferente, no se enfoca en el producto resultante de un proceso de diseño, sino en el diseñador como herramienta para solucionar problemáticas. En el proyecto, se abordará una problemática bastante común en las personas, el estrés, por lo tanto, es de gran importancia analizar el rol de un diseñador a la hora de enfrentarse ante este tipo de desafío. Al referirse a una investigación, la cual busca cómo un diseñador soluciona

problemas existentes, está muy ligado al Proyecto de Graduación planteado, donde se busca disminuir, o mitigar, los niveles de estrés en las personas, causados por los objetos de origen industrial.

En quinto lugar, se incluye el proyecto realizado por Subiela (2010), *Lo personal de los objetos*. Este Proyecto de Graduación aborda un análisis sobre las emociones de las personas, producto de los objetos de diseño industrial. Se toma como premisa los cambios emocionales que puede generar un producto, con el uso cotidiano, sin que las personas lo noten. Se analizó desde un punto de vista psicológico, con una extensiva investigación sobre las distintas emociones, y cómo son causadas.

Se toma como antecedente este Proyecto de Graduación, ya que comparte una mirada distinta sobre el impacto de los productos en los usuarios. Aborda un análisis psicológico y técnico que puede ayudar a la resolución del proyecto planteado. Es de suma importancia saber cómo son generadas las distintas emociones, y como pueden ser solucionadas.

En sexto lugar, se cita el proyecto realizado por López (2011), *El diseño como objeto de consumo: La relación entre el consumo, la publicidad y el diseño*. Este Proyecto de Grado abarca un análisis exhaustivo sobre el Diseño Industrial como estímulo en los usuarios a la hora de comprar un producto. Establece cómo mediante la publicidad y un buen diseño se puede fomentar un deseo de compra en los usuarios, aun cuando ellos no lo tienen. A su vez, analiza el comportamiento del consumidor a la hora de tomar la decisión de elegir un producto o no, y qué le genera la compra del mismo.

Se tomará este proyecto como antecedente ya que sirve para analizar las principales fuentes de consumo que tienen los productos industriales. De esta manera, se puede analizar un patrón en aquellos que se ven afectados en cuanto a sus niveles de estrés, luego de la compra o decisión de compra de los objetos. No solo esto sino que, el proceso de decisión de compra, así como de publicidad constante, genera un estrés en los usuarios.

En séptimo lugar, el proyecto realizado por Rodríguez (2011), *Del consumo al consumismo: Generación de productos de consumo masivo como necesidad social* analiza el método de consumo en los últimos años, cómo la sociedad se volvió más consumista, y las causas. A su vez, establece, mediante una mirada sociológica, los procesos que llevaron a fomentar esta nueva sociedad de consumo masivo. Cuestiona si los productos realmente satisfacen necesidades, o están meramente pensados para la compra-venta inducida.

Se contemplará este Proyecto de Grado como antecedente ya que sirve como referencia para analizar si un producto satisface necesidades, o hasta puede deteriorar la salud de una persona. A su vez, se analizará si este nuevo consumo desmedido puede estar causando problemas en la vida cotidiana de los usuarios.

En octavo lugar, en el proyecto realizado por Fernández (2010), *Más que un objeto, el mundo de lo cotidiano*, se ofrece un análisis entre la relación sujeto-objeto, y cómo éstos pueden alterar la vida de las personas. Muchas veces las personas se ven influenciadas por los objetos que utilizan.

Se tomará este proyecto como antecedente ya que está directamente ligado con la temática planteada. Es muy importante saber cómo los productos pueden afectar la vida de las personas, sin darse cuenta. Se efectuará una comparación entre ambos temas para ver cómo es la relación sujeto-objeto, y si puede estar perjudicando en los niveles de estrés.

En noveno lugar, el proyecto realizado por Camalli (2009), *Diseño saludable*, reflexiona sobre el diseño como ayuda para reducir los niveles de estrés, ansiedad y malestar en los hospitales. Los objetos presentes en una habitación de hospital comunican, mediante signos, distintas emociones, a distintos pacientes, y estos pueden ser, mayormente, negativos para la salud. Establece que es de suma importancia realizar un diseño consciente a la hora de tratar con pacientes dentro de un hospital, para poder mantener los niveles de estrés bajos una vez que están internados.

Se tomará este proyecto como antecedente ya que analiza, en gran medida, el tema de interés, la disminución del estrés en las personas mediante la aplicación de un buen diseño.

En décimo y último lugar, se toma el proyecto realizado por Behrends (2014), *La humanización de la tecnología: Integración de la tecnología en la sociedad y el desarrollo de productos tecnológicos para los adultos mayores*. En este Proyecto de Grado se aborda la temática de la inserción de los productos tecnológicos en la sociedad de consumo, más específicamente, en las personas mayores. Establece una mirada distinta sobre la importancia del avance tecnológico para la mejora en la calidad de vida de las personas de tercera edad.

Se contemplará este proyecto como antecedente ya que el abordaje de la tecnología en la vida cotidiana es un tema de interés en el Proyecto de Grado. Si bien apunta a un público distinto, se abarcará el elemento tecnológico para las personas que utilizan tecnología a diario, los jóvenes.

En esta misma línea, el Proyecto de Graduación toma como marco teórico tres conceptos principales: Diseño Social, psicología del estrés y la ansiedad y dependencia tecnológica en jóvenes, que contribuyen a comprender la temática sometida a análisis. En lo que respecta al primer concepto, se utilizan las reflexiones de Papanek (1971), ya que sirve como base de fundamentos para el análisis de objetos que afectan a las personas en su vida cotidiana, y sus niveles de estrés. Son pocos los productos pensados para mejorar, realmente, la vida de las personas, y es importante abordar este texto para desarrollar el proyecto de grado planteado.

A su vez, las reflexiones de Margolin y Margolin (2012), ya que presenta el mismo tema, Diseño Social, desde un punto de vista diferente. A diferencia de Papanek, que plantea la necesidad del cambio de los Diseñadores por ir a un Diseño Social en lugar de un Diseño para el mercado, Margolín establece la importancia del diseñador en el ambiente físico, y qué objetos pueden estar afectando el desempeño diario, o la vida cotidiana de los usuarios que los consumen. Los autores establecen:

El propósito principal del diseño para el mercado es la creación de productos para la venta. Por el contrario, la intención principal del diseño social es la satisfacción de las necesidades humanas. Sin embargo, no proponemos el modelo para el mercado y el modelo social como opuestos binarios, sino, en cambio, como dos polos de un continuum. (Margolin y Margolin, 2012, p.4)

Se observan las opiniones de los autores sobre el diseño social como herramienta para resolver necesidades humanas, y establecen que el diseño para el mercado y el diseño social, pueden estar considerados a la vez.

Por último, en cuanto a este concepto respecta, se utilizan las reflexiones de Pilloton (2009), ya que es un gran ejemplo de la importancia que tiene el Diseño Social en la vida de las personas. Se tomarán ejemplos de referencias e inspiradores, y se analizarán los factores que la autora cree importantes para la confección de un buen diseño responsable socialmente, para la creación del Proyecto Final de Grado.

El segundo concepto que rige el escrito es psicología del estrés. Se utilizan las reflexiones de Barrio, García, Ruiz y Arce (2006), ya que es útil para el entendimiento del estrés como problemática principal en nuestro proyecto de grado, y para analizar los diversos factores y mecanismos de activación, o mismo tratamientos, que tiene esta problemática.

En segundo lugar, las reflexiones de Cía (2007), ya que es un profesional reconocido mundialmente, que trata los trastornos de ansiedad en la vida cotidiana de las personas, y analiza, en un capítulo en particular, el estrés y sus distintos niveles. Permite abordar diversas miradas ante una misma problemática, y ayudará a determinar los factores determinantes de los productos de origen industrial que inducen a un estrés psicológico en las personas.

Por último, las reflexiones de Ortega, Ramírez (2006), ya que, a diferencia de la otra bibliografía presentada, este se centra en el control del estrés, y cómo se pueden mantener bajos niveles o mismo eliminarlo por completo. Sirve para la realización del proyecto de grado con la finalidad de analizar cómo se podrá efectuar el diseño del producto en el último capítulo.

El tercer y último concepto planteado en el Proyecto de Grado es la dependencia tecnológica en jóvenes. Bajo este concepto se tomaron las reflexiones de Ruiz y Fernández (2009), ya que brindan una encuesta muy útil que permite abordar un análisis concreto de los riesgos, y cambios entre aquellos dependientes. Por último, se toman las reflexiones de Echeburúa y De Corral (2010), ya que comparte el público en cuestión, los jóvenes, y una temática muy similar, que es la adicción a las tecnologías, y cómo estas afectan su vida cotidiana. Se hará hincapié en el impacto en los niveles de estrés.

El proyecto se estructura en cinco capítulos. El primero de ellos explora el Diseño Social frente a la problemática de la dependencia tecnológica en jóvenes. Se brindan los conceptos de la teoría del Diseño Social, cómo y con qué fines surgió. Se trata el tema de un diseño como respuesta a una necesidad real, no meramente comercial, y por último, un diseño para aquellos afectados en cuestión, por el estrés diario causado por los objetos industriales y tecnológicos.

El segundo capítulo, ofrece un abordaje sobre la sociedad de consumo actual, las nuevas adicciones y aquellos objetos que generan dependencia y pueden ser tomados como causantes principales de problemas en los jóvenes.

En el tercer capítulo, se realiza una descripción de la psicología del estrés y la ansiedad, dando a conocer la teoría sobre la cual se basa, sus causantes y aquellos elementos mitigadores de los niveles de estrés que pueden ayudar en la creación del producto final, a su vez, se incluyen aportes teóricos sobre cómo controlar el estrés y la ansiedad.

En el cuarto capítulo, se brinda una explicación sobre la inserción del producto en cuestión a un mercado argentino competitivo. Se analizan los productos existentes en el mercado que tengan alguna acción anti estresante, se brindan datos sobre el público objetivo, y se establecen ciertos parámetros de diseño para un mercado particular.

En el quinto y último capítulo, se concluye con el objetivo final del Proyecto de Grado, la propuesta de creación del producto que pretende resolver la problemática previamente planteada. En este capítulo se define un usuario, sus características, capacidades y necesidades. Se describen las características del producto, sus aspectos funcionales, tecnológicos, morfológicos y operativos, y se concluye con el desarrollo del diseño para la reducción del estrés en jóvenes dependientes.

Finalmente, el Proyecto de Graduación se vincula con las asignaturas Materiales y Procesos V y Diseño Industrial IV. En cuanto a la primera, se abordan temas y contenidos estrechamente ligados, ya que la materia se trata de un Diseño Sustentable, consciente, con bibliografía en Diseño Social, para el buen uso como herramienta ante la resolución de problemáticas existentes. En segundo lugar, la materia Diseño Industrial IV se vincula con el Proyecto de Grado ya que aborda la confección de un prototipo real, luego de un proceso de diseño exhaustivo, donde se analizan todos los factores a tener en cuenta, tanto del usuario, como de las características del producto en cuestión.

El aporte que ofrece este Proyecto de Grado al campo del Diseño Industrial es un nuevo entendimiento sobre el Diseño Social como herramienta para la solución de una problemática real, existente, en un público específico, con necesidades particulares. La creación de un producto que responda a características concretas anti estresantes es un área poco explorada, y es por esto que, este Proyecto de Grado, posee un aporte original. De mismo modo, ampliar los márgenes convencionales del diseño como generador de productos solo con fines de consumo, para proveer a la sociedad productos que respondan a las distintas necesidades. Por último, se cree que la propia disciplina del Diseño que altera los niveles de estrés mediante la confección de productos, puede ofrecer una solución acorde como respuesta a dicha problemática, lo cual es el fin de este Proyecto de Grado.

Capítulo 1. El Diseño consciente frente a la problemática de la dependencia tecnológica en jóvenes

A lo largo de este capítulo se aborda contenido teórico sobre el Diseño Social como herramienta para la solución de una problemática existente en jóvenes de todo el mundo, que se utilizará específicamente de Buenos Aires. Se establecen parámetros y principios del Diseño Social para un mayor entendimiento, sus raíces y sus objetivos con el fin de obtener una respuesta a estas necesidades reales presentes en dicho grupo de estudio.

Con el fin de desarrollar en profundidad este Proyecto de Grado, se informará sobre los diseños que responden a necesidades reales y no sólo a un deseo de mercado. Para esto, se contemplan aquellos ejemplos que ayudan a necesidades concretas, al igual que el producto de Diseño con el que se concluye este proyecto.

Este capítulo concluye con un anclaje en objetos de Diseño Social que ayuden directamente a resolver necesidades del grupo de estudio planteado, los jóvenes. Con necesidades varias, para luego poder desarrollar en profundidad aquellos ejemplos con estrés inducido por un mal uso de objetos de origen industrial.

Para el desarrollo de este capítulo se utilizan las reflexiones de Papanek (1971), ya que sirve como base de fundamentos para el análisis de objetos de carácter social que ayuden a la resolución de la problemática planteada. A su vez, las reflexiones de Margolin y Margolín (2012), ya que se centran más en el ambiente físico del Diseño Social, presentando un análisis de los objetos que puedan afectar la vida de las personas. Por último, las reflexiones de Pilloton (2009), ya que sirve de ejemplo para demostrar la importancia del Diseño Social en la vida de las personas.

1.1. El Diseño Social como alternativa al diseño convencional

Para lograr un mejor entendimiento del Diseño Social, se debe explicitar la función del Diseño en general, para luego poder abordar su faceta Industrial, que deriva luego en un Diseño Sustentable, Social, y para muchos, real.

La etimología de la palabra Diseño proviene de *diseño*, que quiere decir realización de un dibujo. No obstante, el Diseño es mucho más que esto, son procesos sistematizados y metodológicos para el desarrollo proyectual de un objeto, un producto, un servicio, entre tantos otros. Por lo tanto, cuando se combinan las palabras Diseño e Industrial, la definición es bastante más clara. Según Tomás Maldonado (1961) el Diseño Industrial forma parte de un actividad con fines proyectuales cuyo objetivo es determinar las propiedades formales de aquellos objetos que son producidos en masa e industrialmente. Las características funcionales y estructurales de los objetos hacen que los rasgos exteriores de los mismos generen un deseo al aparentar ser más atractivo, mientras que las formales son aquellas que pertenecen a un espectro funcional, tecnológico y cultural, no responden a una búsqueda de compra compulsiva por parte de los consumidores, sino más bien, son las propiedades del objeto en cuestión.

Según Gerardo Rodríguez, autor del *Manual de Diseño Industrial*:

El diseño industrial es una disciplina proyectual, tecnológica y creativa, que se ocupa tanto de la proyección de productos aislados o sistemas de productos, como del estudio de las interacciones inmediatas que tienen los mismos con el hombre y con su modo particular de producción y distribución; (...) con la finalidad de colaborar en la optimización de los recursos de una empresa, en función de sus procesos de fabricación y comercialización(...)proyectar productos o sistemas de productos que tengan una interacción directa con el usuario. (Rodríguez, 2000, p.9)

En este recorte se establece el objetivo principal de la profesión. Si bien no es solo para el diseño de productos en masa, se puede efectuar diseños aislados, o planificar los movimientos dentro de una empresa con fines de una mejora en la productividad, siempre con el fin de mejorar la relación con los usuarios.

Con los conceptos teóricos aclarados sobre el Diseño Industrial, se puede analizar en mayor detenimiento aquello que diferencia a un Diseño Social, de un Industrial de uso corriente. Para entender este concepto, se debe comprender que la sociedad presenta deseos y necesidades. Estos son evaluados por los diseñadores a la hora de

desarrollar un nuevo diseño, ya que son distintos los abordajes según corresponda. Muchas veces los diseños resultan de un deseo inducido por el marketing, publicidades, o atributos propios de un objeto que hacen del mismo algo deseable. Un deseo es el interés por la obtención de una posesión, un producto, o la realización de algo, mientras que una necesidad es aquello que, en muchas ocasiones, es indispensable para una persona para mejorar su estado.

Estas necesidades pueden ser económicas, psicológicas, intelectuales, entre tantas otras, y cada una de ellas es tan importante como la que le antecede. Muchas veces se confunde la necesidad con el deseo, ya que se sobre estimula el deseo en las personas que creen estar bajo una necesidad inculcada por la publicidad y el marketing. En el marco de este proyecto se considera necesario no confundir, ya que se centra en las necesidades reales de una persona que se satisfacen mediante un Diseño Social. El avance tecnológico tiene mucho que ver con esta problemática, ya que la constante publicación de nuevos dispositivos, y productos industriales genera una sensación de necesidad errónea, denominado obsolescencia percibida.

El Diseño Social se centra en las necesidades de la sociedad, responde a una búsqueda de soluciones a problemáticas reales en las personas. Según uno de los pioneros del Diseño Social en la materia:

Muchos de los diseños recientes han satisfecho sólo necesidades efervescentes y deseos, mientras que las verdaderas necesidades del hombre a menudo han sido descuidadas por el diseñador. Las necesidades económicas, psicológicas, espirituales e intelectuales de un ser humano suelen ser más difíciles de cumplir que los 'deseos 'cuidadosamente inculcados por capricho o la moda. (Papanek, 1971, p.15)

En este extracto, el autor plantea la importancia del diseñador industrial, y cómo este puede afectar directa, e indirectamente, la vida de las personas que consumen los productos a diario. Establece que se debe diseñar para satisfacer necesidades, no deseos. Por lo tanto, se menciona un interés por el diseño como respuesta a deseos, más que por la solución a problemas concretos, que satisfagan necesidades ya

existentes en los usuarios de una sociedad. El mismo autor establece que una de las tareas principales del Diseño se basa en la transformación del ambiente que rodea a las personas, y los objetos, para así poder transformar, por extensión, al hombre mismo. (Papanek, 1971, pp.35-36).

De cierto modo, tras una mejora en la ergonomía del espacio de trabajo, de las herramientas, de un diseño lógico y responsable, se pueden resolver varias de las necesidades con las que deben convivir diariamente las personas.

En 1972, Victor Papanek, referente del Diseño Industrial y pionero del Diseño Social, publicó el libro llamado *Diseño para el mundo real*, que generó controversia entre los profesionales de dicha profesión ya que era un nuevo concepto al que estaban ajenos. En este plantea un desagrado por un diseño meramente estético, sin el objetivo de abastecer y solucionar las necesidades reales de las personas. Se establece una firme postura sobre la importancia del desarrollo responsable y consciente de los productos, para mejorar la vida de las personas, y el cuidado del medio ambiente. Hasta ese momento, el diseño industrial era un diseño con objetivos meramente estéticos y económicos, brindándole así propiedades superfluas a los usuarios, mientras que Papanek muestra su desprecio por dicho diseño, cree que debe ser una herramienta utilizada para la solución de problemas reales en las personas, lo que se denomina necesidades. Se plantea como una alternativa distinta al diseño convencional de productos de origen industrial, con fines comerciales.

Como expresa Margolin y Margolin (2012) en el modelo social de diseño industrial se abarcan las necesidades de poblaciones desatendidas, las cuales pueden ser psicológicas, culturales, sociales y espaciales, entre tantas otras.

Según los autores:

El diseño es entendido muy a menudo por el público como una práctica artística que produce deslumbrantes lámparas, muebles y automóviles. Así es como se presenta generalmente por los medios de comunicación y los museos. Una de las razones por las que se carece de apoyo para los servicios de diseño social es la falta de investigación que demuestre cómo un diseñador puede contribuir al bienestar humano. (Margolin y Margolin, 2012, pp. 8-9)

En este extracto, los autores expresan el concepto general de diseño industrial para los grupos de interés, donde ven de esto a un arte que resulta en objetos estéticamente correctos, mientras que el objetivo del Diseño Social va más allá de eso, pero la sociedad no cree que los diseñadores estén calificados para contribuir al bienestar humano desde un largo proyectual.

El Diseño Social, como se menciona anteriormente en este Proyecto de Grado, se instala con el objetivo principal de resolver necesidades reales, en personas reales, en poblaciones desatendidas, o que carezcan de recursos propios para salir adelante. Se considera una herramienta alternativa al diseño convencional, donde se busca la venta de un producto, mientras que en el Diseño Social se prioriza el bienestar de una población, un grupo definido, o problemáticas concretas.

Según Margolín y Margolin, es necesario establecer una distinción, ya que:

El propósito principal del diseño para el mercado es la creación de productos para la venta. Por el contrario, la intención principal del diseño social es la satisfacción de las necesidades humanas. Sin embargo, no proponemos el 'modelo para el mercado' y el 'modelo social' como opuestos binarios, sino, en cambio, como dos polos de un continuum. (Margolin y Margolín, 2012, p. 4)

En esta extracto, sostienen en su modelo que tanto el diseño para el mercado, o diseño convencional, y el Diseño Social, pueden ir juntos, ya que uno resulta del otro. El diseño para el mercado es eso, un diseño con fines comerciales, para la obtención de ventas, mientras que con el Diseño Social se busca satisfacer necesidades reales en las personas.

1.2. Diseño consciente para las necesidades reales

El Diseño consciente no es solo objetual, sino que abarca distintas áreas. Puede ser organizacional, empresarial, medioambiental, entre tantos otros, pero en este proyecto se hará énfasis en el Diseño consciente en el área referida al Diseño Industrial.

El Diseño consciente de objetos es una herramienta muy importante para la resolución de problemáticas y necesidades presentes en las personas. Sirve como respuesta a

planteos de la sociedad que carecen de determinados elementos, los cuales pueden ser satisfechos mediante un diseño correcto.

Resulta muy difícil actuar, como Diseñador, en la función social del Diseño sin primero conocer la realidad sociocultural del público al que se va a dirigir. Este Diseño no se puede llevar adelante sin distinguir las distintas necesidades presentes en la sociedad, que pueden ser conscientes, inconscientes, innatas, culturales, humanas o ficticias. Para esto, se describen las distintas necesidades, determinando posteriormente cuales son las más importantes para cubrir objetivamente. Teniendo en cuenta que todas las personas tienen distintas necesidades, y que cada una de ellas debe tener la misma importancia para un diseñador, buscando una solución para todas por igual, enfocándose en aquellos elementos que considere más factibles como ayuda para la resolución de dichas problemáticas, se elaborará en las distintas necesidades existentes en una sociedad.

Las primeras por describir son los dos grandes grupos, las verdaderas y las falsas. Las primeras son aquellas necesidades básicas de las personas en una sociedad que permiten mantener la vida en el nivel requerido por la sociedad en la que habita, como por ejemplo la vivienda, alimentación, vestimenta, y la salud. Las necesidades falsas, por el otro, son aquellas que una sociedad les impone a sus individuos, son de carácter más cultural, y ficticio, son deseos transformados en necesidades por la constante opresión de la sociedad.

Marcuse expresa en su libro *El hombre unidimensional* (1954) que las necesidades falsas son aquellas generadas por distintos intereses sociales que imponen al individuo con el fin de reprimirlo, dirigiéndose a aquellas que requieren esfuerzo, agresividad, miseria e injusticia. A su vez, establece que estas pueden resultar placenteras al satisfacerlas, pero que no por esto se debe considerar correcto el enfoque en dichas necesidades. Las importantes son las reales, aquellas que el hombre debe, de manera casi inobjetable, satisfacer.

Muchas veces, el diseñador, estimulado por la sociedad, aprovecha esta confusión de conceptos para su propio beneficio, desarrollando objetos para el mercado, en lugar de para las necesidades de las personas. Según Cortina (2003):

Lo que resulta igualmente innegable es que existe manipulación de las necesidades y los deseos de los consumidores por parte del marketing, los medios de comunicación y las instituciones. Hecho por el cual, (...) es posible y necesario que los consumidores tomen conciencia de sus motivaciones personales, de las creencias sociales. (Cortina, 2003, p.161)

En este extracto, la autora establece que existe una manipulación en la vida de las personas, de parte de los distintos medios de comunicación, y de la cultura en la sociedad misma, que mezclan las necesidades con los deseos, e intervienen en las decisiones de los consumidores, haciéndoles creer que necesitan objetos o servicios, cuando realmente no es así.

Como último referente se utilizará a Maslow, creador de unos de los conceptos más importantes sobre las necesidades humanas, el de la pirámide de Maslow (Ver imagen 1, p.3 del anexo de imágenes seleccionadas). Según Maslow (1943), las personas tienen una motivación que las impulsa, la cual está guiada por distintas necesidades, de distinto calibre e importancia. Establece esta teoría psicológica mediante una pirámide ascendente según el lugar que se ubique la persona en dicho momento.

Se divide en cinco escalones, comenzando por las necesidades básicas, donde abarca todo aquello que es de suma importancia para vivir, como respiración, alimentación, descanso, entre otras. En segundo lugar, la necesidad de seguridad, entre los que destacan la seguridad financiera, física, laboral y de educación.

En tercer lugar, las necesidades sociales, donde las personas buscan una sensación de pertenencia en un grupo, afectivas, y de amistad. En el penúltimo escalón, se ubican las necesidades de reconocimiento o de estima, el cual abarca la confianza en uno mismo, el respeto y el éxito propio. Por último, se encuentra el escalón de la autorrealización, donde se contempla que una persona se siente completa, luego de satisfacer todos los escalones anteriores.

Con los conceptos de necesidad y deseo aclarados, se explorará la importancia del diseño para su resolución, teniendo en cuenta que se buscará el análisis de casos existentes de diseño consciente que resuelven una necesidad real de las personas y de la sociedad. Son varios los casos de este tipo de diseño que se pueden observar, pero se entenderán como tales aquellos que, objetivamente, cambiaron la vida de las personas para bien, al resolver una necesidad primordial en sus vidas.

Tal es el caso de varias de las prótesis ortopédicas para pacientes. (Ver imagen 2, p.4 del anexo de imágenes seleccionadas) o el diseño de sistemas reutilizables para una mejora en el impacto medioambiental, que buscan reducir la huella hídrica, y los gases de efecto invernadero generados por las fábricas. Otro caso importante son los objetos ergonómicamente diseñados (Ver imagen 3, p.5 del anexo de imágenes seleccionadas), para usuarios con motricidad fina reducida, o problemas como artrosis, o personas de tercera edad, que no pueden utilizar muchos de los productos necesarios existentes por su mala ergonomía, pero que con este diseño consciente, se les permite resolver dicha problemática de una manera innovadora, solucionando así una necesidad real de los usuarios en cuestión.

Para finalizar con los ejemplos, si bien son muchos más los existentes, se puede resaltar aquellos objetos diseñados por Victor Papanek, quien busca la solución a problemáticas cotidianas en las vidas de las personas, mediante el desarrollo de productos hogareños, de simpleza, pero con una innovación reconocida. Tal es el caso de la mesa transite. (Ver imagen 4, p.6 del anexo de imágenes seleccionadas).

Un paso importante en el desarrollo de un diseño de carácter social es la etapa de investigación. Para poder crear productos que respondan a una necesidad se debe primero analizar un grupo de estudio que presente una problemática en particular, y realizar un trabajo de campo, de modo observador, o participativo, con el fin de entender en detalle el problema que se debe solucionar.

Según Margolin y Margolin (2012), uno de los métodos de investigación más importantes en el ámbito social del diseño es la observación participante. Esto permite

al diseñador involucrarse en distintos entornos, junto a distintas personas, con problemáticas variadas, de manera individual o en grupos, con el fin de documentar nuevas problemáticas para explotar que puedan ser solucionadas con un correcto desarrollo de diseño.

Para entender dicho proceso de investigación, los autores proveen un ejemplo exitoso de un grupo de ingenieros del instituto tecnológico de Massachusetts que aplicaron nuevas tecnologías para resolver necesidades en los ancianos:

Parte de la investigación implica tecnologías que pueden ayudar a los ancianos a conducir vehículos con mayor seguridad y posiblemente a una edad más avanzada, gran parte de la investigación se refiere a la casa, al hogar, en donde están siendo considerados productos como un centro de salud y un sistema que permitiría a las personas organizar sus traslados y paseos. (Margolin y Margolin, 2012, p. 10)

Este método de investigación presentado en el extracto escrito por los autores, refleja la búsqueda por una solución en equipo, mediante el diseño consciente, a una necesidad de los ancianos de trasladarse y pasear, gracias a una nueva aplicación en los vehículos, que les brindan mayor seguridad.

Otro grupo de interés para los diseñadores de carácter social son las poblaciones emergentes, con necesidades aun más extremas. Uno de los productos que fue reconocido es el Eliodomestico (Ver imagen 5, p.7 del anexo de imágenes seleccionadas), que consiste en un mecanismo y tres piezas de cerámica, diseñado por Gabriele Diamanti. Este objeto permite el acceso a agua desalinizada en las poblaciones con problemas de saneamiento. El agua salada es depositada en la zona superior, que al evaporarse, la presión hace que caiga al contenedor y se condense en la parte inferior. Permite proveer cinco litros de agua desalinizada en ocho horas.

1.3 Problemática de la dependencia tecnológica en jóvenes

Para abordar un análisis descriptivo del diseño social para jóvenes dependientes de la tecnología, es necesario realizar primero, un abordaje sobre el grupo de estudio en cuestión, entender sus problemas, sus necesidades, sus complejidades, y de esta manera buscar una solución factible mediante el desarrollo objetual de un producto. Es

necesario definir los usuarios que requieren ayuda, mediante una investigación previa. Uno de los problemas más comunes en los jóvenes en la actualidad, es la dependencia tecnológica. Si bien es una problemática presente en todos los grupos etarios, tanto niños, jóvenes, como adultos, se ve reflejado un aumento substancial en los últimos años, especialmente en jóvenes.

La dependencia tecnológica es, incuestionadamente, fruto del avance tecnológico de fines del Siglo XX en adelante. Con este avance, los consumidores, en este caso, los jóvenes, hacen uso desmedido de los dispositivos tecnológicos, y objetos electrónicos, llegando a generar una adicción la cual cuesta sobrellevar.

Según Almario (2016) la dependencia tecnológica en jóvenes adolescentes, es algo presente en todas las personas, o en su gran mayoría, y es normal, ya que todos se ven afectados, en mayor o menor medida, por los diversos dispositivos tecnológicos u objetos electrónicos existentes, por aspectos de practicidad, donde se vive en un mundo globalizado, el cual exige comunicación constante entre personas. A su vez, establece que esta dependencia no es considerada, psiquiátricamente, como un trastorno de conducta, pero que si puede llevar a una adicción casi irreversible.

En repetidas ocasiones, cuando determinados jóvenes dejan de utilizar la tecnología en exceso, o dejar de utilizarla por completo, en un período de tiempo controlado, pueden sufrir de abstinencia. Esta problemática, es planteada por Almario, en su libro *Una mirada existencial a la adolescencia* (2016), luego de analizar un estudio efectuado por una universidad en Maryland, realizado por otro autor donde indica que en el estudio se les encargó a un elevado número de estudiantes, jóvenes, que renuncien a todos sus dispositivos tecnológicos por, al menos, un día. Luego de completar dicho objetivo, se mostro como resultado síntomas presentes en los jóvenes, entre los cuales destacaban cuadros de abstinencia, ansiedad y algunos creían estar incapaces de funcionar debido a la falta de sus dispositivos.

En este extracto citado por el autor, demuestra la gravedad de la problemática en los jóvenes sobre el uso desmedido de dispositivos electrónicos. Presenta pruebas que

establecen que los jóvenes dependientes, al ser liberados de la tecnología, por un tiempo mínimo de un día, presentan cuadros de ansiedad, abstinencia y hasta imposibilidad para funcionar óptimamente, lo cual es una problemática grave ya que son jóvenes adictos, a los cuales se les dificulta, realmente, terminar con esta adicción.

Son varias las razones por las cuales la dependencia tecnológica en jóvenes es una problemática en la actualidad, y no lo era en años anteriores. Sumado al avance tecnológico, se encuentran ciertos factores que potencian este problema, los cuales pueden ser la fácil accesibilidad a dispositivos electrónicos, el uso de los mismos desde temprana edad, practicidad para las relaciones interpersonales entre amigos, padres, y familiares, entre tantos otros. Según Almario (2012):

Los factores de vulnerabilidad que podrían aumentar los riesgos de desarrollar una dependencia de la tecnología son diversos; por una parte, está el acceso a dispositivos electrónicos, lo que se hace que cada vez a edades más tempranas, entre otras cosas porque resulta cómodo para los padres. (Almario, 2012, p. 143)

En este extracto se puede observar el punto de vista el autor sobre los factores que conducen, en la actualidad, al uso desmedido de dispositivos electrónicos, entre los que destaca una facilidad para el uso de los mismos a temprana edad, por practicidad para los padres.

Es de suma importancia, en primera instancia, verificar la gravedad de la problemática mediante indicadores presentes en los jóvenes, sobre distintos aspectos, entre los cuales pueden ser disfuncionalidad en el trabajo o en el ámbito académico. No a todos los jóvenes les afecta de la misma manera, pero sí son afectados inconscientemente de alguna forma, ya que en sus relaciones personales, en su ritmo de vida, en problemas de salud o psicológicos. Para algunos, la gravedad puede ser mayor, mientras que para otros no lo sea en gran medida.

1.3.1. Diseño objetual para jóvenes afectados

Considerando las razones por las cuales los jóvenes se ven afectados por la problemática de la dependencia tecnológica y objetual en la actualidad, se debe hacer un enfoque en las soluciones posibles a dicho problema. Para esto, una herramienta alternativa es un diseño consciente de objetos, o sistemas que permitan al grupo de interés mitigar, de manera constante y sostenida, las dificultades que deben atravesar diariamente para así lograr una solución concreta.

Se debe contemplar, en primera instancia, la importancia del diseño como herramienta para la solución a una problemática en estos jóvenes, dando credibilidad a los diseñadores como personas capaces de dicho procedimiento. De esta manera, se puede establecer una relación sana entre el diseñador y el grupo de estudio, con el objetivo de brindar recursos de parte de los afectados, como así productos factibles y funcionales de parte del diseñador industrial.

Como en cualquier proceso de diseño, se debe estudiar detalladamente el público al que se dirige el producto. En el caso de esta problemática en particular, se deben contemplar las razones que incentivan a los jóvenes a hacer un uso desmedido de dispositivos tecnológicos y objetos de origen industrial, y analizar de qué manera se puede controlar dicho problema, para así poder brindar una solución. Relevar las distintas etapas de adicción en distintos jóvenes, sus distintas consecuencias, y la gravedad que esto conlleva, son pasos esenciales en el proceso de un diseño objetual de esta magnitud.

Como menciona Papanek (1971) en su libro *Diseño para el mundo real* sobre el diseño de un objeto para una problemática en grupos:

El diseño integrado es extenso: pretende tener en cuenta todos los factores y modulaciones que exige el proceso de tomar una decisión. El diseño integrado y extenso es anticipatorio. Pretende considerar las tendencias en su totalidad, y de forma continua hacer extrapolaciones partiendo de los datos conocidos, e interpolar partiendo de los escenarios del futuro que construye. (Papanek, 1971, p.287)

En este extracto se observa la noción de diseño integrado según el pionero del Diseño Social, Víctor Papanek. Como se plantea anteriormente, se deben analizar las tendencias de un problema, cómo y por qué surgen, previamente al proceso de diseño, teniendo en cuentas todos los factores previos a una toma de decisión. De esta manera, se logra una resolución técnica y proyectual coherente y eficaz para el futuro, mediante la solución de una problemática, en este caso, la dependencia en jóvenes.

1.3.2. Problemática del estrés en jóvenes

Son varios los problemas a los que se enfrentan los jóvenes diariamente, especialmente los adolescentes, con cargas personales, académicas, familiares, entre tantas otras. Unas de las más resonantes son la depresión, y la ansiedad derivada del estrés constante.

El estrés es una problemática que afecta a todas las personas, este puede ser resultado de factores tanto positivos como negativos. En este proyecto se abordará sobre los segundos, aquellos que afectan negativamente la vida de las personas, en particular, la de los jóvenes. Son, en ocasiones, situaciones de gran malestar para estos, por un predominio de un conjunto de negatividad emocional y psicológica, como ansiedad y depresión, que pueden ser generadas por frustraciones, fracasos, baja autoestima, o lo que se desarrolla en este proyecto, uso indebido y desmedido de elementos electrónicos y objetos industriales.

Según Mingote y Requena (2016) autores del libro *El malestar de los jóvenes: Contextos, raíces, y experiencias* en el período de adolescencia los jóvenes atraviesan una fase de miedo constante por presiones sociales, y fracaso, que pueden ser resultado de inseguridad provenientes de malas relaciones familiares, esto daña la imagen personal que tienen los jóvenes de sí mismos, y, por consiguiente, los niveles de estrés aumentan afectando así su calidad de vida. Según los autores:

El incremento de las demandas sociales y el propio desarrollo cognitivo del adolescente (operaciones formales), hace posible que éste tome conciencia de sus limitaciones y perciba las discrepancias entre expectativas y resultados, junto con una gran sensibilidad a la evaluación social negativa. (Mingote y Requena, 2016, p.18)

En este extracto donde los autores establecen sus reflexiones, se puede observar un análisis conductual sobre los jóvenes ante los distintos estímulos de la sociedad, y la presión a la que estos son sometidos diariamente, que generan malestar e inseguridad en los mismos.

En la actualidad, es común observar adolescentes con trastornos de ansiedad, o bajo los efectos del estrés como resultado de una sobrecarga de opciones en la vida cotidiana, estas pueden ser de compra, de uso, tecnológicas, personales, interrelacionares, las cuales, al ser consideradas en conjunto, afectan indirectamente, sus niveles de estrés, ya que se ven bajo niveles de presión constantes, con cargas emocionales a las que, en muchos casos, no están preparados. Con el avance tecnológico, un ejemplo claro, son los dispositivos móviles y su uso. Con cientos de modelos a elegir, y con el deseo de siempre obtener el último, producto de la obsolescencia planificada, los jóvenes proyectan, a mediano y largo plazo, una adicción que luego se vuelve difícil de controlar, y esto les genera un estrés ya que, sin importar el momento del día, se encuentran alerta de lo que sucede en sus vidas, y lo observan mediante sus dispositivos. Según Mingote y Requena:

En la actualidad, los jóvenes prevén cada vez menos planes porque pueden, según su propia jerga, acoplarse sin dificultad a cualquier actividad que se encuentre ya en marcha, y en cualquier momento de su desenlace. Usando el móvil ya no están obligados, como antaño, a medir previamente el curso de los ceremoniales de tiempo libre, ni a someterse a las reglas de la sincronización. (Mingote y Requena, 2016, p.93)

En este extracto, los autores desarrollan en mayor profundidad lo anteriormente planteado, ya que elaboran en el rol que ocupan los dispositivos móviles en la vida de los jóvenes, brindándoles libertades y facilidades que anteriormente no existían, provocando así un interés por dichos dispositivos, que en un futuro puede generarles potenciales adicciones y una dependencia casi irreversible.

Existe un término en la actualidad denominado *tecnoestrés*. Éste se diferencia del estrés conocido comúnmente ya que es originado por el uso excesivo de dispositivos tecnológicos. Según los psicólogos especialistas en ansiedad, uno de los principales síntomas de tecnoestrés en jóvenes es cuando sus niveles de ansiedad y aislamiento son elevados, en repetidas ocasiones, esto puede generar depresión y alteraciones en el sueño. Selva, psicólogo y autor reconocido, publica en su libro *Tecnoestrés: Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital* (2011) la definición del tecnoestrés:

El tecnoestrés es el resultado del profundo cambio que las nuevas tecnologías provocan en la manera de vivir y trabajar de las personas. (...) Como poco, el tecnoestrés debe servir de acicate para replantearse el papel de la tecnología en la vida privada y laboral de cada uno, de manera que se minimicen sus desventajas y se maximicen sus beneficios, y para reflexionar sobre los profundos cambios, para bien y para mal, que provoca en la sociedad. (Selva, 2011, p. 21)

En este extracto, el autor establece la importancia de los dispositivos tecnológicos y nuevas tecnologías en la vida de las personas, tanto para bien como para mal. Puede afectar negativamente a las personas, o puede ser muy benéfico si se utilizada adecuadamente. Plantea que el tecnoestrés resulta de un nuevo paradigma en la sociedad sobre la importancia que le dan a los dispositivos en su vida, afectando así su manera de vivir y de relacionarse con terceros.

Según el autor, el tecnoestrés son las secuelas psicológicas y físicas que resultan del uso desmedido de los dispositivos tecnológicos tanto en el ámbito laboral, como en el social, en el ocio, y en la vida familiar. Gran parte de la población que sufre de esta condición se debe al acelerado cambio de ritmo en la vida urbana, que exige, indirectamente, un estado de alerta constante en sus dispositivos, generando así estrés, depresión e insomnio (Selva, 2011, p.24).

Sin embargo, el tecnoestrés como condición única, no necesariamente provoca trastornos psicológicos, de no ser que esté acompañado por estrés laboral, social,

entre otros, pero sí puede afectar un cuadro de ansiedad ya existente notablemente de no ser detenido a tiempo y controlado progresivamente.

Las tecnologías de la información y comunicación avanzan a un ritmo muy acelerado, algo que puede ser de gran ayuda, pero de misma manera, puede estar perjudicando la vida de las personas sin que ellas sean conscientes. Como ventajas, se puede establecer que ayudan a efectuar el trabajo más rápido, más directo y más sencillo, pero por el otro lado, en una sociedad globalizada, la competencia y la vida urbana en la que las personas se encuentran, el uso constante de dichos dispositivos altera psicológicamente a la sociedad, provocando así un impacto negativo en la misma.

Capítulo 2. El consumo sociocultural y la generación de necesidades.

A lo largo de este capítulo se aborda contenido teórico sobre la cultura consumista y el impacto que ha generado en la sociedad. Se describen los factores que componen a una sociedad de consumo. Se mencionan las diferencias entre consumo y consumismo, los valores y conductas de una sociedad. Se plantean los nuevos tipos de adicciones en la era contemporánea.

Con el fin de realizar un análisis en mayor profundidad en este Proyecto de Grado, se establecen los factores que alteraron los cambios en la sociedad que dieron lugar a un consumismo desmedido. Para esto, se demuestran los aspectos negativos, y positivos, que resultaron de dicho cambio. Se establecen parámetros sociológicos de la actitud del consumidor frente a un proceso de compra y uso de un objeto de origen industrial.

Para lograr un mayor entendimiento de este nuevo tipo de consumo, se presentan nuevos tipos de adicciones, donde la sociedad se ve afectada en gran parte, y se presentan, en forma ordenada, aquellos objetos contemporáneos que producen una dependencia en las personas.

Para el desarrollo de este capítulo se utilizan las reflexiones de Bauman (2007), ya que describe, detalladamente, los cambios en la vida consumista de una sociedad, dando lugar a un mayor entendimiento de las sociedades de consumo más antiguas, así como también contemporáneas. A su vez, las reflexiones de Sassatelli (2012), ya que plantea una mirada más moderna sobre las sociedades de consumo en un mundo capitalista y globalizado, donde da una descripción abarcativa sobre el tema en cuestión.

2.1 Sociedad de consumo.

Para poder hablar de la sociedad de consumo, primero se deben establecer las variables que componen dicho término. En primer lugar, la sociedad es un conjunto de personas que están interrelacionadas, bajo un mismo orden jurídico, y que comparten una misma cultura en un espacio compartido. En segundo lugar, el consumo. Este

último es una condición permanente de la vida, que no está atado a ningún tiempo ni lugar. Es por esto que se puede saber que se trata de una necesidad imprescindible para la supervivencia de todas las personas.

Por otra parte, consumo y consumismo no son necesariamente lo mismo. Según Bauman (2007), el consumismo aparece cuando la sociedad de productores se desplaza a una sociedad de consumidores. Por lo tanto, consumismo se puede definir al tipo de acuerdo social que resulta de una reorganización de los deseos de las personas que integran una sociedad, los anhelos humanos y que, en gran medida, se busca una coordinación de la reproducción sistémica, la integración social, y la estratificación social. Según Sassatelli:

(...) la sociedad de consumo puede ser concebida como una respuesta cultural que necesariamente sigue a una más radical transformación económica. La sociedad de consumo coincide, entonces, con la cultura de consumo o consumismo. La sociedad de consumo es definida, a su vez, en términos restrictivos y ambiguos, fundiendo prácticas de consumo con imágenes publicitarias (...) para luego reorientar el consumo a la cultura de masas (Sassatelli, 2012, p.29)

Se puede observar en este extracto que aquello que genera una sociedad de consumos es, inobjetablemente, un cambio en la economía de una población. Por lo tanto, con dicho cambio, en el cual se incluye al capitalismo, los avances tecnológicos, y mismo las economías ya existentes, y en constante cambio, se encuentra estrechamente ligada a la cultura consumista, donde las personas no compran únicamente para satisfacer sus necesidades, sino que, en gran parte, por un impulso inherente del deseo.

En este aspecto, se incluye la importancia del ámbito publicitario para lograr esta sensación de deseo en la sociedad, donde se ven en constante flujo de información sobre todos los objetos potenciales de compra.

A su vez, para definir apropiadamente una sociedad de consumo, se debe presentar las diversas variables que conforman, y le son propias, a dicho grupo. Entre ellos destacan la cultura, valores, actitudes y conductas. En primera instancia, y según Newstrom y Davis (1993) la cultura se la puede definir como el conjunto de creencias,

costumbres, y conocimientos que le son propios a los individuos que integran una sociedad en particular. Todas las culturas son diferentes, y varían según el ambiente en el que el objeto de estudio se encuentra.

Según Kotler (1993), existe una diversidad cultural, donde cada cultura está formada por varias subculturas, las cuales le otorgan a cada individuo dentro de un grupo determinado una identificación más específica. Estas subculturas pueden estar conformadas por las distintas nacionalidades, religiones, grupos raciales y geográficos, donde cada una de estas establece parámetros particulares a cada cultura. Todas estas divisiones afectan las distintas variables de una persona dentro de una cultura, modificando así sus decisiones a la hora de realizar una compra, sus distintas necesidades, y hasta su inclinación por un consumo desmedido o controlado. (Kotler, 1993).

En segundo lugar, los valores, que se los puede interpretar como la representación de las cualidades y virtudes que conforman a una persona, ética y moralmente, y que se pueden ver reflejadas en convivencia dentro de una sociedad.

En tercer lugar, las actitudes de los individuos, las cuales, en sociedad, implican la cohesión y relación con otras personas en relación al ámbito en que se puede dividir una sociedad para su estudio. Este último factor se debe profundizar en el abordaje para lograr entender la importancia de la conducta de una persona, para así analizar la premisa básica del consumismo dentro de una sociedad de consumo. Por lo tanto, se pueden identificar distintos tipos de actitudes que pueden contribuir al consumo desmedido de una persona, entre los cuales destacan el aprendizaje social, el condicionamiento básico, el condicionamiento instrumental, el modelado, la experiencia directa y por último, la influencia genética.

En cuanto a la primera, el psicólogo establece “es evidente que adquirimos muchas de nuestras actitudes a través de los procesos de aprendizaje social, es decir, de situaciones en que interactuamos con otros o simplemente observamos su conducta.”

(Almagia, 1998, p.91)

En este extracto, el autor establece que muchas de las actitudes de las personas surgen como respuesta a estímulos con otras personas dentro de una sociedad, ya sea mediante la interacción con otras personas, o por simple observación del comportamiento social dentro de un grupo de estudio.

En segundo lugar se encuentra el condicionamiento clásico, donde se establece que los estímulos neutros pueden ser alterados, por estímulos negativos que son observados de otro individuo. Es decir, una persona puede tener una actitud neutral ante una determinada acción o persona, pero si ve, en repetidas ocasiones, a otra persona actuar negativamente, su actitud se ve afectada de misma manera, transformando dicha actitud neutral en negativa, imitando a la otra persona.

En tercer lugar se encuentra el condicionamiento instrumental, donde se logra por repetición de una conducta con resultados positivos, dando lugar a un hábito positivo para el individuo. De igual manera puede suceder en una conducta negativa, al repetirse un proceso de actitudes negativas, se incorpora este hábito negativo, y la persona repite constantemente su actitud.

El cuarto aspecto de las actitudes sociales según Almagia (1998), es el modelado. En este los individuos adquieren nuevas conductas luego de observar los comportamientos de otras personas y sus acciones.

En el quinto lugar se encuentran las actitudes por experiencia directa. Este se destaca por la cercanía con el individuo en cuestión, ya que se ve reflejado por las vivencias propias, dando lugar a una crítica objetiva de la conducta. Depende de la calidad de la experiencia previa, si el individuo repite o no su conducta, si fue positiva, seguramente vaya a repetir, en caso contrario, no la repetirá.

Por último, el autor establece que está comprobada una influencia genética en las distintas conductas de un individuo en una sociedad. Almagia establece:

(...) investigaciones realizadas con gemelos han mostrado que algunas actitudes de gemelos idénticos se correlacionan más altamente entre sí que aquellas de gemelos no idénticos. Esta diferencia se da aún en el caso de gemelos idénticos que han sido separados siendo muy pequeños y han sido criados en ambientes distintos, ya que sus actitudes aún se correlacionan más

altamente que las de gemelos no idénticos o personas no vinculadas biológicamente. (Almagia, 1998, p. 93-94)

En este extracto del autor se observa el caso de ejemplo de gemelos, donde ambos comparten ciertas conductas que les son innatas. Este factor se establece con mayor fuerza en aquellos gemelos idénticos, y en personas que están vinculadas biológicamente, dando lugar así al último punto que plantea, donde la conducta de un individuo se puede ver afectada por factores genéticos.

2.1.1. Cambios en el consumismo.

El consumo no es algo nuevo en la sociedad, sino que existe hace ya años, sin embargo, existe un cambio muy marcado entre el consumismo contemporáneo y el de años atrás. En un análisis más abarcativo, el consumo es una función imprescindible para la supervivencia de las personas, de esta manera una persona se integra a una sociedad donde todos también consumen para diferenciarse (Rivas, 2009). Sin este consumo, las personas se verían obligadas a satisfacer todas sus necesidades por su cuenta, siendo autosuficientes, como en eras pasadas.

El consumo, por una parte, es condición propia del ser humano, y el consumismo, se lo puede vincular a una construcción social, cultural y conductual. Los principales cambios en el consumismo se pueden observar a principios del siglo XX, junto con la revolución consumista. En ésta, aquellas personas que ostentaban de objetos de importancia demostraban una noción de poder. Este tipo de consumo, al cual Thorstein Veblen denomina como consumismo ostentoso, consistía en la exhibición pública de estos objetos duraderos, ya que “la seguridad a largo plazo era un valor primordial y un objetivo prioritario” (Veblen, 1899, p.50) dentro de la sociedad de esa época. Dentro de estos bienes se encontraban como favoritos los metales nobles y las piedras preciosas, las cuales eran resistentes al paso del tiempo porque no se oxidaban ni perdían su brillo. Estas características representaban claramente esa seguridad y perdurabilidad que esa sociedad valoraba.

Años más tarde, los valores y conductas de las sociedades cambiaron al igual que sus prácticas de consumo. No se buscaba la ostentación de poder como a principio de siglo, sino que comenzó el afán de solucionar necesidades y satisfacer deseos. Junto a este cambio cultural, surge la producción masiva con la obsolescencia planificada. Esto quiere decir que los productos eran fabricados para resolver necesidades y satisfacer deseos del orden instantáneo, para que luego, en un período corto de uso, sean reemplazados por nuevos objetos. No se esperaba la longevidad de los productos, ni se estimaba la calidad de los mismos, sino que se perseguía la inmediatez de la solución ante dichas problemáticas. Bauman establece las razones por las cuales dicho cambio se produjo en la sociedad:

La inestabilidad de los deseos, la insaciabilidad de las necesidades, y la resultante tendencia al consumismo instantáneo y a la instantánea eliminación de sus elementos, están en perfecta sintonía con el nuevo entorno líquido en el que se inscriben hoy por hoy los objetivos de vida y al que parecen estar atados en un futuro cercano. (Bauman, 2007, p.51)

En este extracto, el autor plantea que gran parte de las razones por las cuales existe un cambio en los patrones de consumo de una sociedad es que cambiaron sus necesidades y sus exigencias con los productos fabricados. Contemporáneamente, las personas, en su vida cotidiana, carecen de estabilidad emocional, lo que resulta en una inestabilidad para plantear objetivamente sus deseos, y dificulta satisfacer sus necesidades apropiadamente. El hábito de un consumo desmedido genera en las personas una necesidad injustificada de compra y uso de productos, que no le son de ayuda para resolver sus problemáticas reales, sino que compran para satisfacer deseos momentáneos y superfluos.

El consumidor, en la actualidad, actúa en el mercado intentando maximizar la satisfacción de sus necesidades mediante la adquisición de los productos que permiten cubrirlas de la mejor manera posible. Permanentemente las personas toman decisiones de elección, entre productos y marcas, y también sobre otros aspectos triviales y cotidianos o trascendentes para la vida futura. En cada una de estas elecciones está implícito un por qué. Un por qué al que, como consumidores,

generalmente desconocen y que responde a una motivación que ni si quiera está en la consciencia colectiva.

El consumo actual está motivado, en gran parte, por un consumo emocional y simbólico, separándolo del orden natural. Respondiendo a las distintas necesidades, como la fisiológica de la sed, se buscan distintos estímulos para satisfacerse. Distintos tipos de bebidas, naturales, concentradas, minerales, entre tantas otras. Todas compiten por esa misma necesidad. Se compite por marca, tamaños, estatus y ofertas de promoción, entre otras. Con este exceso de información, la persona debe elegir de qué manera satisfacer su necesidad fisiológica. Existe una sobrecarga de información constante en la sociedad con los productos existentes, que altera, consciente e inconscientemente, los patrones conductuales de una persona.

Como se menciona anteriormente, el consumo en el siglo pasado, sobre todo a principios, tenía, en cierto modo, una razón lógica detrás de la conducta del consumidor. Se sabía que era lo que buscaba una persona cuando elegía comprar un producto, o un objeto. Hoy, por otra parte, con este consumo emocional y simbólico, muchos productos y servicios que son ofrecidos a la sociedad carecen de respaldo lógico. Ya se rigen las conductas emocionales, por sobre las racionales. Una persona puede ser fiel a un producto o servicio, aun cuando ese producto no sea el mismo.

2.1.2. Daños en la sociedad.

El consumo desmedido en las sociedades de consumo trae consigo una carga emocional en la persona que impacta negativamente varios aspectos de la vida. La constante sobrecarga de información y alternativas de productos y servicios presentes en la vida de una persona, dificultan la claridad del consumidor, y altera, negativamente, el comportamiento y la conducta racional de compra. Con el objetivo de satisfacer constantemente necesidades creadas por las empresas, las personas pierden de vista la importancia de su cuidado personal, y el interés por el bienestar propio.

Otro punto a tener en cuenta en los daños que ocasiona este tipo de consumo es el daño ambiental. Si se observa el impacto ambiental del último siglo, se ve reflejado el daño, exponencial, que aumentó en la última década particularmente a comparación de las décadas pasadas. Esto, en gran parte, se debe al despilfarro y mal uso de la industria que fabrica todo tipo de productos. Con el consumismo desmedido, viene la contaminación y los desechos en abundancia. Existe una negación social sobre el cambio climático, al no creer en la realidad de dicho cambio, y negarse a tomar acciones que mitigue el impacto. Se debe cambiar el paradigma consumista, para dejar de lado el aspecto meramente comercial, y volcar interés en el daño ambiental que se ocasiona.

Con este sistema de sociedad, existe un esquema de uso y desuso del producto muy claro. Las personas compran un producto, cumplen con la vida útil del mismo, o muchas veces deciden cambiarlo o tirarlo antes de tiempo aunque funcione perfectamente, y el producto es desechado. Por lo tanto, se compra, se tira, y se vuelve a comprar, para así repetir este proceso cotidianamente.

En el documental *Comprar, Tirar, Comprar* de Cosima Dannoritzer (2011), el sistema tiene como lema el crecer por crecer continuamente sin un límite con el supuesto de satisfacer las necesidades de cada una de las personas, lo que es ilógico y ya comienza a ponerse en mal estado, teniendo en cuenta que no se puede pensar en un crecimiento infinito en un mundo que está limitado tanto ecológica como humanamente, lo que termina resultando ser una contradicción en sí misma. Concluyendo su idea expresando que si alguien cree que esto es posible es porque está loco o debe ser economista, pero sin ofender a la profesión, dado que uno de los problemas se basa en que la mayor parte de las personas activas del mercado resultan ser economistas constantes, a pesar de no tener títulos facultativos que lo avalen.

Paradójicamente a la mayor parte de la sociedad le genera más miedo e incertidumbre un mal pasar económico a corto o mediano plazo, que la dificultad ecológica que el

Planeta ya presenta, aun cuando lo realmente preocupantes es lo poco que se está haciendo al respecto. De una manera muy sencilla pero eficiente, Leonard (2010) expone que:

Si una cultura considera que la naturaleza es un reservorio de recursos cuya función es satisfacer las necesidades humanas, tratará a la naturaleza de una forma muy distinta de la que implementará otra cultura cuyo paradigma indica que la naturaleza es un sistema sagrado y complejo del que los seres humanos no son más que una parte. Si nuestro paradigma dice que el crecimiento económico es la clave para terminar con la pobreza y causar felicidad, protegeremos el crecimiento a toda costa aun cuando para mucha gente éste ocasione más pobreza y menos felicidad. (Leonard, 2010, p.33)

En este extracto la autora establece que la sociedad ve a la naturaleza meramente como una fuente de obtención de recursos para brindarles herramientas a las personas, y no como algo que debe ser cuidado. Es tan grande el deseo de las personas por satisfacer sus propias necesidades a cualquier costo, como para la industria de ser rentable en sus ventas, que dejan de lado la importancia del cuidado y daño ambiental que ocasiona.

Otro aspecto negativo consiste en la necesidad de obtener siempre lo que tanto anhelan las personas, es un camino a la ansiedad casi asegurada. En el afán de satisfacer sus deseos o carencias, se provoca una tensión y ansiedad en las personas que nunca les permite conformarse con lo que poseen. Siempre van a buscar más, y eso es parte del consumismo. Según Baudrillard, “el objeto no reviste valor excepcional más que en la ausencia” (Baudrillard, 1981, p.105). Esto quiere decir que la carencia de un objeto es donde activa la conducta irracional de una persona por el interés de otro producto y la necesidad de reemplazo del mismo.

En adhesión a lo anteriormente planteado, una problemática de similar importancia es la pérdida de concentración y desinterés general que resulta de este consumo. Con el consumo excesivo, y reducción en los tiempos de uso y posesión de un producto, viene la pérdida de interés por gran parte de las tareas cotidianas. Para brindar un ejemplo que sustente dicha afirmación se puede hablar de la influencia de los dispositivos tecnológicos en el mercado consumista como producto de venta y

consumo masivo, que resulta en una dependencia para las personas. Existen estudios que demuestran la pérdida de concentración y falta de interés en las personas por el uso y consumo desmedido de dichos productos. Según la psicóloga Laura Jurkowski (2017):

La hiperconexión puede alterar la concentración, ya que si interrumpís una tarea para, por ejemplo, chequear una red social, el resultado de esa tarea ya no será el mismo. También afecta a las relaciones sociales, porque le dejás de prestar atención a quien tenés enfrente. Puede generar mucha ansiedad por estar pendiente todo el tiempo lo que ocurre en el teléfono, y afecta el sueño, ya que mucha gente usa el celular hasta justo antes de dormir, cuando debería desconectarse para que algunas zonas del cerebro se relajen. (Jurkowski, 2017, entrevista)

En este extracto, la psicóloga menciona la problemática particular que generan las redes sociales en los jóvenes. Y por redes sociales, se entiende también el uso excesivo de los dispositivos móviles o computadoras. Ante un uso excesivo de dichos dispositivos, se altera la concentración, dificultando la correcta realización de una determinada tarea, o mismo afectando negativamente las relaciones sociales entre las personas. A su vez, al estar en constante alerta por lo que sucede en el mundo virtual del individuo, el sueño y la fatiga son dos factores muy importantes que se ven deteriorados con este mal hábito, generando así ansiedad.

2.2. Análisis contemporáneo de nuevas adicciones.

Con la globalización, y las sociedades de consumo, aparecieron nuevas tendencias en la sociedad a desarrollar nuevas adicciones, o bien, comportamientos y conductas que no son controladas. Como se menciona anteriormente, una de ellas es el consumo desmedido, donde las personas no controlan aquello que compran, no hay un patrón conductual lógico, sino que emocional y superfluo. Esto perjudica a las personas, ya que dejan de responder a sus necesidades para satisfacer sensaciones de deseos falsas. De esta manera, no logran nunca una comodidad con lo que obtienen, ya que siempre están en búsqueda de algo nuevo que reemplace lo anterior y satisfaga, momentáneamente, sus deseos.

La sociedad consumista, en la modernidad, se caracteriza por la acumulación de bienes y una clara abundancia de productos. La economía en una sociedad de consumo se beneficia, mayormente, del movimiento constante de bienes, dando lugar así a un constante ciclo de circulación de productos que permiten una rentabilidad en la industria. De este modo, y con dicho movimiento, circulan un excesivo número de objetos que son reemplazados o desechados. En otras palabras, la sociedad de consumo lucra del malestar de las personas que la componen generando insatisfacción de manera que puedan mantener en constante movimiento el ciclo de producción y venta de productos. Como Bauman (2007) establece en su libro *Vida de consumo*:

Es cierto que en la vida “ahorista” de los habitantes de la era consumista el motivo del apuro radica en el apremio por adquirir y acumular. Pero la razón más imperiosa, la que convierte ese apremio en una urgencia, es la necesidad de eliminar y reemplazar. (Bauman, 2007, p.57)

En este extracto el autor ratifica lo mencionado anteriormente. En la era moderna consumista, el criterio principal para la obtención de bienes no radica en una razón lógica como en épocas pasadas, sino en la mera noción de acumular bienes, para luego descartarlos y reemplazarlos. Eso es el concepto de una sociedad de consumo en la era moderna. Este sistema genera una dependencia y una conducta adictiva en las personas, dado que se encuentran en constante alerta por la obtención, uso y descarte de los objetos que diariamente los rodean.

El consumidor, en esencia, es un sujeto que por naturaleza quiere consumir para satisfacer necesidades y deseos propios, y que por este mismo motivo a la industrial le sirve, y necesita, que el consumidor se encuentre en situación de carencia y deseo, ya que se trata de un escenario ideal para el consumo de un producto. En una sociedad con un contexto material y simbólico de continuos cambios, la identidad, tanto individual como colectiva, se define en la incorporación de hábitos y costumbres socialmente aceptados. Los objetos ya no cuentan por su valor de uso sino, por su

valor simbólico, por lo que representan. Bajo este concepto, aparece un punto muy importante, la obsolescencia percibida.

La creación de un producto, y la venta posterior del mismo producto con cambios meramente estéticos, que conllevan a la compra y acumulación de productos no esenciales, se trata de obsolescencia percibida. Esto resulta de un cambio en el ciclo de vida de los productos en la era moderna. Donde cada producto tiene una vida útil reducida, y se reemplazan con productos similares, pero nuevos. Con esto, las personas se ven, en parte, presionadas a la obtención del nuevo producto, si bien es lo mismo, con pequeños cambios estéticos.

Para lograr esto, se realizan fuertes campañas publicitarias con el fin de conseguir adeptos en los consumidores para la compra y obtención de nuevos productos que salen al mercado, incluso cuando estos no los necesiten. Son tan fuertes y repetitivas estas campañas que generan una necesidad de compra en el consumidor, haciéndoles creer que si no compran determinado objetos, producto o servicio, no van a ser incorporados a la sociedad de consumo, o bien, serán excluidos.

En otras palabras, la obsolescencia percibida son tendencias manipuladas por fabricantes con el fin de volver a los objetos, productos y servicios obsoletos aun cuando se encuentren en perfecto estado.

2.3. Objetos que generan dependencia.

Existen distintos tipos de objetos que generan dependencia en una persona con el uso indebido, o excesivo del mismo. Muchas veces no es el objeto en sí, sino la conducta de quien lo posee. No todos los productos fueron creados por igual, y no todas las personas tienen la misma conducta. Sin embargo, existen ciertos elementos en los productos que tienden a propiciar dependencia en las personas dentro de una sociedad.

Con la creciente innovación tecnológica en la última década, se observa un cambio en la dinámica del ritmo de vida de las personas, dando lugar así al uso de nuevos objetos con mayores complicaciones, un ejemplo claro es el de los dispositivos

móviles, los cuales resuelven gran parte de los problemas que aquejan a diario a las personas. Sin embargo, de misma manera, estos productos traen consigo un peso importante en la vida de los individuos tras generar una dependencia ya que, como se menciona anteriormente, son dispositivos que cada vez se vuelven más complejos, con más funciones y que se observa una tendencia por la revolución digital a través de los teléfonos celulares, lo que genera un nivel de importancia en las personas tal que deben estar pendientes constantemente de dichos productos.

En este Proyecto de Grado, se desarrolla sobre el uso y adicción de estas tecnologías en jóvenes, por lo tanto, se hace un énfasis en dicho grupo de estudio. Según los autores Iribarría, Gómez y Oleffe:

El teléfono celular concede al joven una sensación de libertad, independencia y seguridad. Se puede usar en cualquier momento, desde cualquier lugar. El teléfono fijo no poseía estas cualidades, sujeto a un lugar concreto y un lenguaje oral. Con los móviles, aparece otro modo de comunicación, no sólo verbal, también escrita y audiovisual. El contenido informativo no es lo importante, sino su función social. (...). El uso del móvil permite estar conectado, si el dispositivo es última generación significa que estás a la moda. Es un elemento de distinción social entre el grupo de iguales. (Iribarría, Gómez, Oleffe, 2009, p.23-24)

En este extracto los autores establecen la importancia de los dispositivos móviles en los jóvenes, detallando la sensación que les genera poseer dicho producto. Estos dispositivos son más de lo que realmente son, no son únicamente un dispositivo de comunicación, sino que son elementos que permiten a dichos individuos integrarse a un grupo, generando una sensación de pertenencia y, en caso de tener los últimos modelos, estar a la moda.

Estos productos demandan una atención excesiva de parte de la persona que los utiliza, y un grado de atención tan alto que evita poder concentrarse en muchas de sus otras tareas y responsabilidades. A su vez, les impide relajarse y desconectarse, hasta cierto punto, de sus tareas más exhaustivas. Con dicha demanda y atención, resultan las adicciones, y por consiguiente, una dependencia en un porcentaje muy alto de jóvenes que utilizan estos dispositivos.

Asimismo, no son solo los dispositivos móviles los que generan una dependencia en las personas. Este concepto de uso indebido se puede trasladar a todos aquellos productos, tecnológicos en gran parte, que requieren de una necesidad de obtención de parte de los individuos para pertenecer a un grupo social dentro de la sociedad. Por ejemplo, existen diversos elementos que los jóvenes ven como necesarios para incorporarse, y que están muy ligados a las tendencias sociales. Cabe aclarar que los objetos en sí no necesariamente son los que generan dependencia, sino el contexto cultural de la persona que lo utiliza y la sociedad donde se encuentra lo que lleva al joven a depender de dicho producto por un uso excesivo conformando un hábito que es difícil controlar.

Salanova (2003) analiza las palabras de Rosen y Weil al plantear que afirman que esta necesidad generada en las personas por consumir tecnología crea una dependencia, de la misma manera que dicha tecnología trae consigo una sobrecarga mental en la persona que abusa en su uso, y esto dificulta pensar claramente, agrava los problemas de memoria y produce pérdida de sueño por la sobre estimulación de los productos electrónicos.

Existen varios de estos productos que salen al mercado, con un poder de marketing y publicidad muy fuerte, que las personas anhelan conseguirlo apenas se ponen a la venta. Cuando hay un patrón de compra de dicho objeto, el resto de las personas también lo quieren. Muchos, lo consiguen, otro porcentaje muy alto, no puede. Al ser furor momentáneamente, se genera una dependencia ya que están constantemente utilizando dicho objeto, y aquellos que no lo consiguen, cuando lo desean. Muchos de estos productos se los puede relacionar no solo con las tendencias, sino con las modas, donde se puede apreciar, por un período, generalmente corto de tiempo, determinados productos que salen al mercado y son excesivamente demandados por las personas, muchos de estos, tienen una particular inclinación hacia el público adolescente, joven con intereses superfluos y necesidades insatisfechas.

Un ejemplo claro es el *fidget spinner* (Ver imagen 6, p.8 del anexo de imágenes seleccionadas) que salió al mercado en el año 2017, bajo el rediseño del original creado por Catherine Hettinger en 1993. Este objeto impactó fuertemente el mercado, y fue furor, especialmente, en los jóvenes. Muchos los deseaban, y aquellos que los tenían buscaban el mejor, el más rápido, o el que mejor diseñado estaba. Pasaban horas utilizándolo, y llevándolo a todos lados con ellos.

Capítulo 3. Psicología del estrés y la ansiedad.

A lo largo de este capítulo se aborda contenido teórico sobre la psicología del estrés y la ansiedad, estableciendo los distintos factores que inducen a un estrés en las personas y aquellos elementos que sirven para mitigarlo. Se profundiza sobre el origen, las consecuencias y los distintos niveles de estrés existentes, así como los distintos agentes estresantes en las personas.

Con el fin de desarrollar en profundidad este Proyecto de Grado, se profundiza sobre los factores y mecanismos para mitigar los niveles de estrés en las personas, especialmente en jóvenes, y se resuelve, mediante un abordaje detallado, la manera apropiada para controlar estos niveles.

Este capítulo concluye con la enumeración y descripción de los distintos objetos, o situaciones, tanto de origen industrial, como tareas cotidianas que realiza la gente, particularmente los jóvenes, que elevan los niveles de estrés diarios, directa e indirectamente.

Para el desarrollo de este capítulo se utilizan las reflexiones de Rivera y Borda (2017), ya que sirve como base de fundamentos para el análisis de los trastornos de ansiedad, y terapia cognitiva en las personas, con ejemplos actualizados. A su vez, las reflexiones de Baringoltz y Levy (2012), ya que hacen un análisis más detallado sobre la terapia cognitiva, y se centran en un público y pacientes más jóvenes, acorde a este Proyecto de Grado. Por último, las reflexiones de Strauss, Gu, Pitman, Chapman, Kuyken y Whittington (2018) que elaboran una descripción detallada de la teoría del estrés y la ansiedad, cómo se originan y cómo se controla.

3.1. Teoría del estrés / ansiedad.

El modelo transaccional del estrés desarrollado por los autores Lazarus y Folkman's (1984) es uno de los modelos actualmente más citados para explicar qué se entiende por el concepto de estrés. El mismo postula que el estrés no es las características de una situación ni de una persona sino que es el resultado de la interacción o transacción entre una situación dada y la persona, particularmente del modo en el que

la persona evalúa esa situación. El individuo ante una situación dada, realiza dos tipos de evaluaciones. La evaluación primaria es el modo en el que el individuo interpreta el grado de peligro de una situación, pudiéndola evaluarla como amenazante, peligrosa o benigna. Y la evaluación secundaria es la evaluación que hace el individuo de los recursos tanto propios como del entorno, necesarios para afrontar esa situación.

De este modo, la respuesta de estrés está determinada por la evaluación cognitiva que el individuo hace de la situación y de sus recursos, poniendo esto en evidencia que las evaluaciones cognitivas intermedian la respuesta a los eventos del entorno, determinando también estados emocionales. (Strauss, Gu, Pitman, Chapman, Kuyken y Whittington, 2018)

Existen dos tipos de estrés, denominados eutrés y distrés. El estrés, según Hans Selye (1989), es “el deterioro y agotamiento acumulado en el cuerpo.” (Selye, 1989, p.64). Cuando el estrés es ocasionado en un nivel excesivo, generando angustia y malestar, provocado por un estímulo muy importante, se le llama distrés. Dificulta la toma de decisiones e impide actuar adecuadamente en situaciones adecuadas. Eutrés, por otro lado, es el estrés que impacta, de manera positiva, a la persona. Es decir, cuando existe una buena salud física y bienestar personal, se facilita el buen desempeño y el cuerpo, en su conjunto, funciona en su máximo potencial. Es asociado con claridad mental. Este Proyecto de Grado volcará su desarrollo en el análisis del distrés, ya que es el tipo de estrés que es dañino, patológico y que dificulta el buen funcionamiento de una persona.

Para lograr un mejor entendimiento de estos dos tipos de estrés, se citará al autor Cía, que establece:

Quando la demandas del entorno psico-social son excesivas, intensas y/o prolongadas, se supera la capacidad de resistencia y adaptación del organismo llegando al distrés o mal estrés. (...) Cuando las respuestas se adaptan al estímulo y a nuestros parámetros fisiológicos, decimos entonces que hay un buen estrés o eustrés. (Cía, 2006, p.39)

En este extracto, el autor explica en mayor detenimiento la diferencia entre el eustrés y el distrés, referidos como el buen y mal estrés. Por un lado, cuando se supera la

capacidad de resistencia en el individuo ante estímulos externos, se trata de distrés, por lo contrario, cuando estos estímulos se adaptan a los parámetros fisiológicos del individuo, se trata de eustrés.

Asimismo, el estrés y la ansiedad están estrechamente ligadas, incluso confundidas, pero no son lo mismo. El estrés es una situación presente en todas las personas, pero este puede tener un impacto positivo, tanto como negativa. La ansiedad, por otro lado, es un trastorno ocasionado por diversas razones, entre las que destaca el estrés como un pilar fundamental. Según la psicóloga Lamberto:

Desde la perspectiva cognitiva-constructivista, el conocimiento estaría mediatizado por sistemas complejos, estructuras y procesos meta cognitivos, que intervienen en el procesamiento de información y en la construcción de significados. (...) Tanto la ansiedad como las fobias tienen sus raíces en el miedo e indican la aparición de algún tipo de peligro o amenaza a nuestro bienestar. (Lamberto, 2012, p.178)

En este extracto, la autora plantea que uno de los principales causantes de los trastornos de ansiedad es el miedo, como amenaza al bienestar de la persona. Con este miedo se activan las distintas estructuras cognitivas que responden al procesamiento de información, dando lugar así a un cuadro de ansiedad en la persona muy grave, que en adición al estrés que se genera en una situación donde sufre miedo, provoca daños muy graves.

La ansiedad, según Cía se la puede separar en dos grupos, la normal y la patológica. Por un lado, la ansiedad normal es una respuesta psicobiológica básica, que puede adaptarse acorde al desafío o peligro que se presente en un futuro. Por el otro, la ansiedad patológica, es una "respuesta exagerada, no necesariamente ligada a un peligro, situación y objeto externo, que puede llegar a resultar incapacitante." (Cía, 2006). La primera, motiva conductas apropiadas ante un peligro, y disminuye cuando pasa el evento que lo origina. A su vez, está ligada a la conservación de la especie. La segunda, en cambio, está ligada a una conducta y una respuesta desadaptativa, es, en gran parte, una respuesta exagerada a un estímulo, su desaparición y aparición es aleatoria y genera un malestar en la persona, incapacitándola en su vida cotidiana.

3.2 Causantes principales del estrés.

Para entender los causantes del estrés, primero se debe repasar la definición de dicho término. Como se menciona anteriormente, según Cía el estrés es:

Respuesta fisiológica y psicológica que manifiesta el individuo ante los diferentes estresores. (...) Se considera al estrés como la sumatoria de la interacción de diferentes demandas o exigencias a las que es sometido el individuo y la respuesta específica o idiosincrática a las mismas. (Cía, 2002, p.38)

Con esta definición de base, se pueden diferenciar los distintos agentes estresantes que causan dicha problemática en las personas. El autor los divide en tres, los cuales son el estrés somático, el estrés psíquico y por último el estrés sociocultural. Según Cía (2002) el primero, al ser de origen somático o físico, surge del exceso de las distintas condiciones ambientales. También puede originarse por un exceso de ruido o agresiones visuales al individuo. Por último, por dolores o enfermedades somáticas, o incluso actividades físicas excesivas o por sedentarismo.

En segundo lugar, el estrés psíquico puede originarse por un éxito o un fracaso en la vida de la persona que lo marcó fuertemente, por frustración e insatisfacción. También puede ser causado por situaciones positivas en la vida de la persona como recibirse o, por el contrario, situaciones negativas, separarse, retirarse, entre otras.

En tercer y último lugar, el estrés sociocultural. En este tipo de estrés particularmente, tiene distintos agentes estresantes, entre los que se los pueden dividir en tres grupos, los familiares, los laborales y los sociales. Los primeros, pueden surgir de la pérdida de la autoridad paterna o materna, entre otras cuestiones de esta índole. Los segundos surgen de una insatisfacción personal en el ambiente de trabajo, mala remuneración, sobre estimulación. Por último, las sociales son causadas por ingresos insuficientes, condiciones urbanas deplorables, marginación social, entre otros. (Cía, 2002).

Cía (2002) menciona y analiza en su libro *La ansiedad y sus trastornos: Manual diagnóstico y terapéutico* las palabras del reconocido Hans Selye sobre los causantes y agentes estresantes en la vida de una persona. Menciona que “el estrés pasó a ser

entendido entonces como una respuesta adaptativa en la que se movilizaban automatismos biológicos con cambios específicos en sus manifestaciones, pero inespecíficos en sus causas, dado que cualquier agente amenazador externo o interno podía provocarlo.” (Cía, 2002, p.38) Lo que se plantea en este extracto es que el estrés puede tener diversas causas y orígenes, cada una con diversos agentes estresantes particulares, pero si se puede aclarar que surge como respuesta adaptativa antes dichos agentes. No siempre es clara la causa exacta, o más bien, son muchas las causas que pueden ocasionarlo.

El estrés planteado en este Proyecto de Grado consiste, mayormente, del tipo psíquico y, particularmente, del sociocultural. Esto se debe a que, según lo mencionado en capítulos anteriores, con el consumo desmedido, que resulta de una sociedad consumista, de un individuo perteneciente a una cultura determinada, y con conductas que le son propias, en gran parte de los casos el estrés generado tiene un origen social y hasta laboral, ya que existe una presión en el individuo de pertenecer a la sociedad, lo que resulta en el uso indebido de objetos industriales y tecnológicos, lo que conlleva a altos niveles de estrés, y en muchos casos, ansiedad. Es por esto que se trata, en primer lugar, de un estrés del tipo sociocultural, y de origen social y laboral.

En segundo lugar, con dicha carga emocional y social, deriva una sensación de insatisfacción personal al no lograr dichos objetivos de adaptación a la sociedad, o la no obtención de los nuevos productos del mercado. Esto afecta negativamente los pensamientos de la persona, generando una inestabilidad emocional, lo que conlleva a un estrés del tipo psíquico.

Existe, en paralelo, el tipo de estrés más técnico por sobre el cual este Proyecto de Grado basa sus fundamentos, denominado tecnoestrés. Este tipo de estrés, según Salanova (2003) se la puede entender como negatividad psicológica que resulta del uso y abuso de los dispositivos electrónicos o por un posible uso excesivo en el futuro. A su vez, resulta de un proceso perceptivo de desajuste entre demandas y recursos

disponibles en la capacidad de la persona. (Salanova, 2003). Por otro lado, este tipo de estrés puede estar causado no solo por el abuso de la tecnología, sino bien por la falta de conocimientos sobre la misma, o la incapacidad para entender ciertas cuestiones relacionadas al tema.

Esto influye fuertemente en distintos aspectos de la vida cotidiana de las personas, entre los que destacan los laborales, los sociales y hasta los familiares. El tecnoestrés, comúnmente, se lo asocia al estrés laboral, pero esto también puede ser trasladado al estrés académico, bajo los mismos conceptos. Con una exigencia en la demanda, tanto laboral como académica, deriva un uso, en muchos casos abuso, de los dispositivos electrónicos para la obtención de información y el interés por el conocimiento completo de esta herramienta. Sin embargo, el tecnoestrés en el ámbito social es el que se hace enfoque en este proyecto, ya que es en el uso diario de la vida de los jóvenes, donde se presenta esta problemática, si bien también puede ser encontrada en los ámbitos laborales y sociales que se encuentran los jóvenes. Salanova (2003) plantea en su revista *Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia* sobre el análisis de datos de una investigación de un modelo desarrollado sobre el ambiente laboral:

(...) señalar que la predicción del modelo es que las altas demandas y la falta de recursos en el trabajo con las TIC están relacionadas con un aumento del tecnoestrés (esto es, ansiedad y actitudes negativas hacia las TIC), siendo esta relación modulada por la presencia de recursos personales como la auto eficacia. (Salanova, 2003, p.233)

En este extracto la autora menciona que los agentes estresores relacionados al ámbito laboral pueden surgir por la alta demanda de recursos tecnológico en el trabajo y está estrechamente ligada con la carencia de conocimientos técnicos, o mismo pensamientos negativos sobre la eficacia de la persona, que conlleva a desarrollar tecnoestrés y, en algunos casos, ansiedad.

3.3. Elementos mitigadores de los niveles de estrés.

Para entender los elementos mitigadores del estrés y la ansiedad, primero se debe entender la importancia de una vida rutinaria sana en una persona. Es el pilar

fundamental que puede determinar si una persona sufre de estrés, o logra adaptar el tipo de estrés positivo, eutrés. Por vida sana se entiende, en general, calma en su comportamiento, la capacidad de absorber información sin sobrecargarse o alterarse, la importancia del ejercicio diario, prestar atención a su dieta, entre tantos otros factores. Se necesita, a su vez, una actitud positiva antes las nuevas situaciones que se presentan en la vida de una persona, y una estabilidad en el sentimiento de autoestima. Se menciona esto ya que, para explicar en detenimiento los distintos mitigadores del estrés, sin el cumplimiento de lo recientemente descrito, puede causar mayores dificultades y no funcionar de manera óptima.

Según Lahuerta (2011) establece en la unidad tres del libro *Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente* los tratamientos posibles al estrés, y en dicho planteo se establecen las herramientas para controlarlo. Menciona, por un lado, que existen dos aspectos en el tratamiento, por un lado, el psicológico, y por el otro, el tratamiento médico.

En el primero, divide los tipos de terapia en dos, corporal y cognitiva. En la terapia corporal menciona que los elementos mitigadores del estrés más comunes son las técnicas de relajación, mediante contracción y relajación muscular, de manera que la persona pueda controlar sus reacciones, y el control de la respiración. En la terapia cognitiva, por el otro lado, se realizan ejercicios que tienen a modificar, en un espectro positivo, la conducta de la persona como respuesta a los estímulos estresantes. Indica que lo más importante para mitigarlo es el control de los pensamientos, reemplazando los negativos por otros más positivos y menos excesivos. Se busca estimular al individuo para que pueda solucionar un conflicto y así poder enfrentarse a nuevas adversidades. Y con esta modificación de comportamiento, se establecen períodos de tiempo de descanso y ocio, para que la persona relaje la mente. (Lahuerta, 2011).

El segundo aspecto que describe Lahuerta (2011) es el tratamiento médico. Este provee al individuo con herramientas y elementos de origen higiénico y dietético adecuadas para reducir y contrarrestar los niveles presentes de estrés. Se establece

que es necesario una cantidad razonable, idealmente óptima de sueño, que oscila entre las siete y ocho horas diarias. A su vez, llevar una dieta equilibrada, evitando determinados alimentos que pueden, por lo contrario, potenciar el estrés. Por ejemplo, la cafeína y el alcohol. Por último, menciona la importancia de la actividad física, ya que mejora el bienestar personal y neutraliza los niveles de estrés. (Lahuerta, 2011, p.60).

Existen otros métodos terapéuticos para la mitigación del estrés en individuos con niveles de estrés moderados, sin llegar a la utilización de fármacos. Un ejemplo es la musicoterapia, corroborada con resultados positivos. Mora y Pérez (2017) hacen referencia sobre este tema en su artículo *La musicoterapia como agente reductor del estrés y la ansiedad en adolescentes*:

La musicoterapia es una técnica terapéutica de intervención muy potente que conecta de manera muy rápida con el contenido emocional del individuo. (...) Bajo esta situación muchos de los adolescentes de nuestra sociedad sufren diariamente problemas de ansiedad y estrés, asociados o no a otras posibles patologías. Se pretende ante todo reducir los niveles de ansiedad y de estrés al que muchos de ellos se ven sometidos a diario, víctimas de su propia situación de riesgo o exclusión social, sumada o no a diferentes patologías diagnosticadas. (Mora y Pérez, 2017, p.213)

En este extracto los autores presentan la técnica de la musicoterapia como un método de intervención que sirve para conectarse con las emociones de la personas de manera muy eficaz. Mencionan que el fin principal de dicha terapia es la de reducir y mitigar los niveles de estrés y ansiedad a los que son sometidos diariamente, y presentan casos de análisis realizados a un grupo de adolescentes, y analizan los resultados de la muestra.

En este artículo se analizan los comportamientos de los adolescentes en un escenario en particular, el académico, si bien este concepto puede ser trasladado a todo tipo de estrés presente ocasionado por cualquier otro ámbito. Una de las razones que mencionan los autores que generan estrés es la exclusión social que reciben los jóvenes estudiantes. Las herramientas que presentan como mitigadores son, como se menciona anteriormente, la técnica terapéutica de la musicoterapia.

Se reconoce la importancia de la música como herramienta que beneficia a modificar la conducta, la autoestima, habilidades sociales y la empatía (Mora y Pérez, 2017, p.219), gracias a estudios realizados en ámbitos escolares en los que se buscaba potenciar la expresividad emocional, reforzar la memoria, aumentar la tolerancia a la frustración, ajustar la imagen que los jóvenes tenían de sí mismos, entre otras.

Los autores, por lo tanto, establecen que “la intervención musicoterapéutica es por tanto una vía para llegar al núcleo de la problemática adolescente y exponerles herramientas de autogestión y autorregulación añadida dentro de su desarrollo como personas.” (Mora y Pérez, 2017, p219) desarrollando con mayor profundidad sobre el fin principal de la musicoterapia, donde se busca llegar al adolescente, o a la persona en cuestión, y acompañarlos en el proceso brindándoles herramientas para permitirles ser más estables emocionalmente, mejorar su autoestima y permitirles auto gestionarse de manera correcta sin necesidad de acudir a terceros.

3.3.1 ¿Cómo controlarlo?

Existen diversas maneras para controlar el estrés y la ansiedad, una de ellas es la terapia cognitiva. Esta es un tipo de terapia que se enfoca en el pensamiento y la conducta, para mejorar la relajación, la reestructuración cognitiva y la posibilidad de afrontar nuevas adversidades y desafíos. Según Lamberto:

Las técnicas cognitivas facilitarán el reconocimiento y modificación de los pensamientos automáticos asociados a las sensaciones corporales de ansiedad. Estos pensamientos no son detectados por la conciencia, parecen plausibles y confiables en el momento en que son experimentados e interfieren en la habilidad para controlar el propio comportamiento. De manera tal que, cuanto más certeza se le da a esos pensamientos, más ansioso uno se siente. (Lamberto, 2012, p.182)

La autora plantea que existen pensamientos automáticos en la mente de las personas que sufren ansiedad, pero que, de cierto modo, son creados por quien lo sufre. Están en el inconsciente de dicha persona con ansiedad, y de esta manera afecta, de manera negativa, y con mayor fuerza, al cuadro de ansiedad. Mientras mayor sean estos pensamientos de la persona, mayor es el trastorno de ansiedad. Por lo cual se establece que la terapia cognitiva es una solución a dicha problemática, mediante la

cual se estima que el paciente, en un determinado período de tiempo, aprenda a controlar dichos pensamientos, entre otras conductas negativas.

Según Lahuerta (2011) establece en la unidad tres del libro *Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente* que el tratamiento de la ansiedad puede variar, teniendo en consideración la gravedad en la que se encuentra. Cuando la ansiedad se vuelve una patología, se debe tener un tratamiento más específico, entre los que destaca que, dependiendo el trastorno, si es de pánico, obsesivo-compulsivo o fobias, se deben utilizar ansiolíticos o incluso antidepresivos, a su vez, consultas con el psiquiatra o especialistas. (Lahuerta, 2011, p.63)

Asimismo, enfocando el trabajo al objeto de interés, el tecnoestrés, existen distintos métodos de prevención e intervención para dicha problemática. La autora Fernández (2013) plantea en su trabajo final de máster *El proceso del tecnoestrés en el ámbito educativo* que existen dos estrategias de prevención para el tecnoestrés. Por un lado, el foco de intervención, en el cual se enfoca en el sistema social y técnico, diferenciando las estrategias centradas en ambos sistemas.

Por otro lado, menciona las estrategias de prevención e intervención en función al objetivo. En este se tiene en consideración si la prevención realizada es del tipo primaria, secundaria o terciaria. La primaria está dirigida a aquellas personas que sufren tecnoestrés y quieren controlar o eliminar aquellos elementos que les ocasionan daño. La secundaria, comienza cuando se pueden observar indicios notables de un potencial riesgo de tecnoestrés. La terciaria, en último lugar, se realiza cuando ya el estrés tecnológico está presente en la persona y se busca la manera de afrontarlo. (Fernández, 2013, p.91-92)

La autora plantea dónde se debe actuar cuando el tecnoestrés ya se presentó en la persona:

En la prevención de riesgos ocasionados por las TIC, se actúa sobre el control de los estresores de la situación, es decir, se trata de reducir las demandas tecnológicas y potenciar los recursos tecnológicos. También se puede actuar sobre la apreciación subjetiva que tienen las personas sobre su situación, mediante el aumento de sus recursos con el fin de hacer frente a las

consecuencias negativas que las TIC pudieran provocar. (Fernández, 2013, p.92)

En este extracto, Fernández (2013) establece que para lograr un tratamiento positivo de prevención del tecnoestrés en las personas, se debe actuar sobre el control de aquellos agentes que generan estrés en una persona. Por ende, se reducen los tiempos de uso de tecnología, reduciendo la demanda. A su vez, plantea que se actúa sobre el comportamiento y pensamiento de las personas con dicho estrés, de manera que cambien, en parte, su forma de pensar sobre la tecnología, y así puedan moderar su consumo tecnológico.

3.4. Objetos y situaciones que generan estrés y ansiedad.

Para definir las situaciones y objetos que generan estrés, y que, en casos, desencadena en ansiedad, se debe realizar un análisis de las conductas de una persona, para verificar, por un lado, el uso que le da a determinados objetos, y sus hábitos en sus tareas cotidianas. Como se menciona anteriormente en este proyecto, el estrés ocurre cuando el organismo interpreta los cambios externos como amenazas. Estas amenazas pueden originarse por distintas situaciones, y no necesariamente siempre tienen que ser negativas, pero con un mal control, pueden desencadenar en un mal estrés.

Existen también aquellas situaciones cotidianas que pueden desencadenar altos niveles de estrés diarios, que eventualmente, en un período sostenido de tiempo, resulten en un estrés grave, como son por ejemplo el tráfico diario, ruidos molestos durante el día, exceso de pensamiento sobre las tareas escolares, universitarias y laborales, entre tantas otras.

Una de las situaciones más comunes del estrés en las personas, particularmente en los jóvenes, es la demanda diaria de uso tecnológico que realizan. Actualmente, el ritmo de vida de las personas está notablemente acelerado a comparación de décadas anteriores. Este exceso de atención y sobrecarga de información a todos los sucesos que acontecen a diario cada persona, sumado a los estresores mencionados

anteriormente, hacen que la persona esté en constante estado de alerta emocional y sufra de un estrés rutinario, que comúnmente suele ser distrés. Salanova describe este fenómeno de la siguiente manera:

El síndrome de la fatiga informativa es tecnoestrés derivado por los actuales requisitos de la Sociedad de la Información y que se concreta en la sobrecarga informativa cuando se utiliza Internet, y sus consecuencias en la falta de competencia para estructurar y asimilar la nueva información con la consiguiente aparición de la fatiga mental de tipo informativo(...). La tecnoadicción es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC en todo momento y todo lugar, y el utilizarlas durante largos períodos de tiempo. (Salanova, 2003, p.230)

La autora establece en este extracto que existen distintas ramas dentro del tecnoestrés, donde una puede ser originada por el síndrome de la fatiga que es causada por la sobrecarga de información al utilizar los dispositivos electrónicos, y más específicamente, internet, que deviene en una fatiga mental. A su vez, plantea que otra rama es la de la tecnoadicción, donde ya se observa un problema de mayor grado al tratarse de un trastorno compulsivo e incontrolable con los dispositivos electrónicos, dado que la persona necesita utilizarlos en todo momento, y a toda hora durante períodos de tiempo muy extendidos.

Cuando el tecnoestrés se vuelve una patología, y se transforma en un trastorno, se habla de tecnoansiedad. Según los psicólogos del artículo *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*:

La tecnoansiedad es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TICs. Un tipo específico de tecnoansiedad es la tecnofobia que se focaliza en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia la TIC. (Llorens, Salanova, Cifre y Nogareda, 2007, p.2)

Los autores establecen la definición de tecnoansiedad como resultado de un tecnoestrés previo con niveles elevados de activación fisiológica que alteran a la persona negativamente, generando malestar por el uso de las tecnologías, o por la mera posibilidad de utilizarlas en un futuro. A su vez, mencionan que este pensamiento y esta ansiedad cuestionan la capacidad y competencia que tiene la

persona con respecto a las tecnologías de comunicación. Por último, mencionan la existencia de la tecnofobia, donde existe un rechazo absoluto por estas tecnologías, ya que generan miedo y una ansiedad muy severa.

Por lo tanto, un punto crucial en esto es que las tecnologías, como producto, las cuales involucran todo tipo de dispositivos electrónicos, medios audiovisuales, y hasta productos con tecnología moderada, incluso productos de origen industrial, generan estrés y ansiedad en una persona dependiendo el comportamiento y el control que tenga este individuo con respecto al uso de dichos productos. Es decir, una persona con un control emocional, y con una vida cotidiana relativamente estable, es menos propenso a desarrollar un estrés severo por el uso de estas tecnologías, mientras que aquella persona que sufre de impulsos emocionales, no puede tener un control propio sobre las decisiones y reacciones en sí mismo, es muy posible que, eventualmente, desarrolle altos niveles de estrés, que sin un consentimiento o tratamiento posterior, puede derivar en ansiedad.

Capítulo 4. Análisis de productos anti estresantes.

A lo largo de este capítulo se realiza un abordaje detallado y técnico de los distintos productos anti estresantes en el mercado de manera que se pueda comprender la inserción al mercado del producto que se busca crear en este proyecto, y se justifica, técnicamente, la importancia de dichos productos en un mercado existente, con un respaldo teórico.

Con el fin de desarrollar en profundidad este Proyecto de Grado, en este inciso se profundiza sobre las principales características de los productos del mercado bajo el rótulo de anti estresantes y cuáles son los componentes principales de dichos productos que posibilitan esta acción de mitigación.

Para el desarrollo de este capítulo se analiza la entrevista a la psicóloga Stephanie Mazás (2018), especialista en trastornos de ansiedad, con el fin de obtener información que aporte al trabajo, y a un mejor entendimiento de los requisitos y conceptos básicos que deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar. A su vez, se identifican y comparan distintos productos anti estresantes del mercado, definiendo diversas variables con el objetivo principal de realizar un cuadro comparativo entre los mismos, y establecer los parámetros a tener en cuenta. Asimismo, se retoman conceptos previamente utilizados y se plantean nuevos conceptos que ayuden a la concreción del capítulo.

Este capítulo concluye con la identificación y descripción de estos productos, analizados según segmentación en grupos de familia distintos con el fin de obtener resultados analíticos del mercado actual evaluando la implementación del diseño final que propone este Proyecto de Grado.

4.1. Productos del mercado.

Existen diversos tipos de productos de origen industrial en el mercado, cada uno responde a necesidades particulares, o algunos son creados por deseos superfluos. Sin embargo, aquellos productos que responden a una necesidad, mediante un diseño

consciente, son los que se hará enfoque en este proyecto. Hay varias tipologías y familias de productos, dentro de estas varían en morfología, tecnología y uso.

Para comprender los productos de mercado, primero se deben identificar las definiciones de cada palabra. Los productos son bienes materiales, servicios o ideas que poseen valor real, material o no, para el consumidor y son susceptibles de satisfacer necesidades. Un producto, por tanto, puede basarse más en su objetivo principal, el de satisfacer necesidades, que en las características propias y elementos que lo componen como tal. El mercado, por otra parte, según define Resico (2011) en su libro *Introducción a la Economía Social de Mercado*:

El mercado es la institución económica en la cual se produce el punto de encuentro entre las dos partes que intercambian un bien o servicio. El intercambio es un modo de aumentar la dotación de bienes y servicios a disposición de las personas, que se distingue de otros modos de hacerlo, como la apropiación por medio del fraude o de la violencia y la donación altruista. (Resico, 2011, p. 53)

Por lo tanto, si se analizan y entrelazan ambas definiciones, los productos de mercados son, en esencia, bienes materiales, servicios o ideas con valor real para el consumidor que son intercambiados entre dos partes con un fin económico y una nueva disposición de bienes y servicios. Estos productos pueden ser catalogados y segmentados de diversas maneras. Una división que proponen Kotler y Keller (2006) sería la de productos de consumo y productos industriales.

Existe una división entre productos de consumo e industriales. Entre los primeros cabe distinguir entre productos de consumo duradero y de consumo destructivo o no duradero.

La identificación del producto parte de una diferenciación formal del mismo y se realiza mediante la marca y el modelo y, en algunos casos, también mediante el envase. La marca es además un instrumento de protección legal; el modelo es un elemento de identificación dentro de la marca, y el envase es el continente del producto, que constituye una forma de presentarlo. En algunos productos, el envase es de importancia fundamental para su venta, asimismo la imagen pública que tengan los

consumidores de la marca, va a influir directa e indirectamente en la decisión de compra posterior o el uso del producto.

Los autores Kotler y Keller (2006) establecen que existen clasificaciones de producto, y una de las más precisas a la hora de analizar los productos es mediante una clasificación de jerarquías, donde existe elementos que poseen prioridades ya que son los que le brindan el sentido y la comunicación al producto.

En primer lugar, el grupo de necesidades. Dan origen a la idea del producto. En segundo lugar, el grupo de productos; Engloba a todos los productos que pueden satisfacer la necesidad fundamental. En tercer lugar, la clase de producto; es el conjunto de productos que pertenecen a una misma familia porque se entiende que tienen una coherencia de tipo funcional. En cuarto lugar, la línea de productos; Son aquellos productos que se encuentran en una misma clase y que están muy relacionados entre sí porque desempeñan una función parecida, se venden a los mismos consumidores, se comercializan con los mismos procedimientos o tienen el mismo nivel de precios. En quinto lugar, el tipo de productos; Son aquellos que comparten, dentro de una línea, una o varias formas de producto. En sexto lugar, la marca; Es el nombre asociado con el producto y que permite identificarlo. En séptimo y último lugar, el producto; Es la unidad distinguible dentro de la marca o la línea de productos. (Kotler y Keller, 2006, pp.380-381)

4.1.1. Productos anti estresantes.

Con la comprensión de los términos mencionados en el inciso anterior, los productos del mercado existen en diversas tipologías y son variados. Sin embargo, para el desarrollo de este Proyecto de Grado, se debe hacer énfasis en los productos que respondan a la problemática planteada. Muchos de estos productos se venden en el mercado bajo el rótulo de anti estresantes, otros, si bien no son publicitados explícitamente como tal, cumplen una función mitigadora de los niveles de estrés por otras razones, como la aplicación del producto a zonas con terminales nerviosas, que si bien se utilizan para masajear, son puntos precisos que ayudan a reducir los niveles

de estrés a través de una relajación profunda. Según la psicóloga especialista en trastornos de ansiedad Stephanie Mazás:

Algunos productos conocidos como anti estresantes, como puede ser por ejemplo las pelotas anti estrés, el spinner, se los pueden considerar como herramientas complementarias que colaboran a la hora de ayudar a la persona que sufre de ansiedad a atravesar dichos episodios. Por ejemplo, así como una persona puede utilizar la respiración abdominal a la hora de manejar y disminuir los síntomas fisiológicos de la ansiedad, los objetos como pueden ser las pelotas anti estrés pueden funcionar a modo de descarga de dicha tensión. Y tal vez sean herramientas que le permitan a la persona enfrentar las situaciones temidas, aplicando un comportamiento distinto al de la evitación, favoreciendo así la disminución de la respuesta de ansiedad. (Comunicación personal, 29 de Mayo del 2018).

Para identificar y comparar estos productos comprendidos en el mercado, se debe analizar una matriz de datos con las familias de productos que respondan a la temática de productos anti estresantes, o con propiedades que ayuden a reducir los niveles de estrés mediante otros elementos, como la relajación. Para esto se realiza la matriz (elaboración propia, 2018) que presenta diez casos divididos en tres grandes grupos. Por un lado, el grupo de objetos interactivos o *fidget*, en segundo lugar, los productos de prehensión y en tercer lugar, los productos con propiedades masajeadoras y relajantes.

En el primer grupo, se destacan los productos *Fidget Cube* (Ver imagen 7, p.9 del anexo de fichas de producto) que consiste en un cubo plástico con sus seis caras con dispositivos interactivos para la reducción del estrés y relajación del usuario; el *Magic Rainbow Cube* (Ver imagen 8, p.10 del anexo de fichas de producto) que consiste en una esfera plástica con sustracciones y pelotas deslizantes para la reacomodación de las mismas y así mantener al usuario con las manos ocupadas y ayudar en un cambio de comportamiento; y el *Spinner Ball* (Ver imagen 9, p.11 del anexo de fichas de producto) que consiste de una esfera plástica con sujeción en ambos extremos y un rodamiento central para permitir girar el objeto y relajar al usuario.

En el segundo grupo, se observan los productos *Slime anti estrés* (Ver imagen 10, p.12 del anexo de fichas de producto) que consiste en una esfera de slime recubierta en nylon con consistencia moldeable para la prehensión y expansión del producto y

relajación del usuario; la *funda anti estrés* (Ver imagen 11, p.13 del anexo de fichas de producto) que consiste en una funda para dispositivos electrónicos con una figura animal detrás de silicona para la prehensión en situaciones estresantes; y el *Rubik Cube Stress Reliever* (Ver imagen 12, p.14 del anexo de fichas de producto) que consiste en un cubo de poliuretano con propiedades elásticas para la prehensión del objeto y relajación momentánea.

En el tercer y último grupo, el de los objetos masajeadores, se presentan las *esferas chinas* (Ver imagen 13, p.15 del anexo de fichas de producto) que consisten en dos esferas de acero esmaltado con el objetivo de rotarlas en la mano y generar presión en puntos con terminales nerviosas para la relajación del usuario; el *masajeador capilar* (Ver imagen 14, p.16 del anexo de fichas de producto) el cual consiste en un objeto con puntas metálicas que se adaptan a la morfología de distintos puntos corporales para la relajación de terminales nerviosas; el *rodillo de masaje* (Ver imagen 15, p.17 del anexo de fichas de producto) que consiste en una esfera central con patas cilíndricas apto para aplicar presión en distintas zonas corporales; y, por último, el *masajeador acrílico* (Ver imagen 16, p.18 del anexo de fichas de producto) que consiste en una morfología de estrella con puntas esféricas para la aplicación de presión en zonas nerviosas para reducir el estrés en las personas mediante una relajación inducida.

4.1.2. Características de los productos.

Cada producto está formado por diferentes características y atributos, entre los cuales pueden ser tangibles e intangibles, dado que no todas sus características son por la forma, el material, sino también por aquello que connotan o desean comunicar. Existen nueve elementos que pueden ser utilizados para analizar y conocer un producto en detalle, aunque siempre dependerán de la naturaleza del propio producto. En este caso en particular, son definidos por variables de comprensión e identificación para comparar con los distintos productos existentes anti estresantes. Para el desarrollo de

estas variables se toman las fichas realizadas de productos anti estresantes. (Elaboración propia, 2018.)

En primer lugar, la morfología. Esta comprende la forma básica y general de los componentes que generan a un producto. Existen diversas formas, pueden ser básicas o más complejas; entre las básicas pueden ser cúbicas, esféricas, piramidales, entre otras. Las complejas pueden ser cuerpos poliédricos o prismáticos, por ejemplo. La morfología permite la identificación de un producto y el reconocimiento del mismo y genera una personalidad propia del producto.

En segundo lugar, sus dimensiones. Estas son las medidas generales que conforman el producto. El lugar que ocupa un producto en el espacio, su volumen. En productos tridimensionales existen tres medidas esenciales, el largo, el ancho, y el alto. Pueden estar comprendidas entre otros factores, y otras denominaciones como el espesor, la profundidad, entre otros.

En tercer lugar, los materiales. Este es un factor constructivo de todo objeto, la tecnología por la cual esta creado. Los materiales pueden variar en un catálogo muy amplio, desde plásticos, metales, cerámicas, vidrios, maderas, entre tantos otros. Cada material le aporta una característica única al producto, otorgándole propiedades particulares según sea la necesidad que responde el producto. A su vez, cada material denota características en los usuarios, las cuales pueden ser positivas o negativas teniendo en consideración la vista cultural del consumidor.

En cuarto lugar, el proceso productivo. Este está estrechamente ligado con los materiales. Según Guerrero (2008):

(...) es necesario delimitar la definición de proceso industrial al evento que sucede siempre que existan y se transformen elementos fundamentales materia, energía e información y que a partir de la relación de estos, en mayor proporción de materia y energía, origine un producto tangible y no un servicio; esto implica que los procesos industriales se dan en las empresas de manufactura y no en las de servicio. (Guerrero, 2008, p.4)

Es el proceso mediante el cual el material es trabajado para lograr las distintas morfologías requeridas. Existen numerosos procesos productivos, cada uno

proporciona distintas ventajas o desventajas. Algunos permiten realizar morfologías más simples, otros más complejos. Algunos de los más comunes son la inyección, el termo formado, punzonado, soplado, entre tantos otros. Las morfologías están limitadas a los procesos productivos de cada material y los procesos productivos son los que, en gran parte de los casos, determinan un material o una morfología a trabajar.

En quinto lugar, el precio. Este es el valor de adquisición que tiene un producto en un mercado determinado. Los precios pueden variar según ciudades, países, origen del producto. Son varios los factores que determinan el precio de un producto, teniendo en consideración el costo de fabricación, de logística, y tantos otros.

En sexto lugar, la forma de uso. Este es el aspecto operacional de un producto, por lo tanto, es el método necesario para utilizar correctamente un producto. Todos los productos fueron creados distintos, y a cada producto se piensa una forma de uso, la cual responde a las distintas necesidades a satisfacer. Muchas veces la forma de uso está dictada por la morfología del producto, o con materialidades que indican de qué manera operar un producto o agarrarlo.

En séptimo lugar, la tecnología. Esto es el indicador de un producto por sobre su aspecto operacional. Por ejemplo, en el caso de algunos productos anti estresantes como el *Fidget Cube* donde cada cara del dado tiene distintos accionadores interactivos y son la esencia del producto. Otros, como el *Rubik cube stress reliever*, en el cual su tecnología está basada en la materialidad del producto. Al ser un producto de poliuretano, con propiedades elásticas y expandibles, permite la contracción y el apriete del producto para lograr una reacción mitigadora de los niveles de estrés.

En octavo lugar, la terminación superficial. Son los recubrimientos externos y capas agregadas al producto en su etapa final. Algunos productos pueden no tener una terminación superficial adicional, sino que quedan finalmente de la manera que son generadas por el proceso productivo, o por las propiedades particulares del material

del que están hechos. Estas pueden brindarle distintas propiedades extra al producto o funcionalidades, como la rigidez, longevidad, tratamientos térmicos, entre otros, e incluso puede beneficiar comercialmente aumentando las posibilidades de venta al generar un producto de mayor atracción para el consumidor.

En noveno y último lugar, la cantidad de piezas. Estas determinan la complejidad de los distintos productos. Mientras más piezas tengan los productos, mayor complejidad en la producción, ensamblado, y tecnología del objeto. Analizando los casos identificados en el trabajo de campo, la cantidad de piezas varía según la materialidad elegida para cada producto. Un producto mono pieza confeccionado en poliuretano es de menor complejidad y menor costo que un producto realizado en plástico inyectado con trece piezas, como el *Magic Rainbow Cube*.

4.2. Componente social y justificación en el mercado.

Los productos anti estresantes surgen de una problemática muy definida. Las personas sufren el estrés por su vida diaria y, en muchos casos, este estrés resulta en una patología o trastorno de ansiedad que dificulta en varios aspectos la vida de una persona. Como respuesta a esto, y como manera de ayudar a disminuir el estrés diario de las personas existen dichos productos.

De todas maneras, si bien el estrés y la ansiedad son problemáticas que se solucionan mediante otro tipo de tratamientos, como la terapia cognitiva, técnicas de relajación y meditación, vida saludable, entre otros, existen aspectos en los cuales se pueden hacer enfoque para ayudar, momentáneamente, a la persona con su tratamiento del estrés o la ansiedad. En muchos casos sirven como complemento a la terapia ya que, si bien estos productos pueden generar una sensación de conformidad y relajación, son otras las medidas que las personas deben tomar para liberarse del estrés. Pero se puede establecer que los productos anti estresantes funcionan como elementos complementarios y mitigadores de los niveles de estrés.

Esto se debe a que, con este tipo de objetos se busca reemplazar, en particular, ciertos comportamientos de las personas que padecen ansiedad. Según la especialista en trastornos de ansiedad Stephanie Mazás:

(...)El problema radica en que muchas veces el componente conductual (lo que las personas hacen cuando están ansiosas) suelen funcionar como reforzadores de todo el mecanismo desadaptativo. Por ejemplo, cuando una persona con trastorno de ansiedad social tiene que ir a un cumpleaños, le aparecen una serie de creencias tales como me van a juzgar, no voy a ser aceptado, se van a dar cuenta que soy muy tímido, y al no ir al cumpleaños por el temor a que esto suceda, lo que ocurre es que sus creencias se refuerzan, y entonces el problema se sostiene en el tiempo. (Comunicación personal, 29 de Mayo del 2018)

En este extracto de la entrevista, la psicóloga establece que la conducta de las personas con cuadros de ansiedad son lo que refuerza el mecanismo desadaptativo, es decir, lo que impacta negativamente a la ansiedad de las personas son sus comportamientos. Establece un ejemplo sobre una persona con un cuadro de ansiedad generado por una fobia social, donde los mismos pensamientos de la persona, que no puede controlar, son los que dificultan el desarrollo emocional y social de la misma.

Asimismo, establece que existe una función importante de los objetos anti estresantes a la hora de complementar el tratamiento terapéutico. Según Mazás (2018) algunos ejercicios de mitigación fisiológica de la ansiedad son la relajación y la respiración abdominal. Los productos pueden reemplazar o ayudar en dicho proceso mediante la descarga de tensión acumulada, que es el resultado deseado con los ejercicios planteados. A su vez, considera a los productos anti estresantes como herramientas para afrontar situaciones temidas por las personas con ansiedad, al aplicar un comportamiento distinto al de la evitación, mitigando los niveles de ansiedad generados. (Mazás, comunicación personal)

Por otro lado, en los productos de prehensión, como la pelota anti estrés o *Rubik Cube Stress Reliever* la razón por la cual sirven como ayuda complementaria es por una cuestión hormonal. Si el cuerpo se encuentra en situaciones estresantes, y la persona sufre de distrés, el cuerpo genera hormonas que están relacionadas con dicho

problema, las cuales son la epinefrina, la aldosterona y el cortisol. Estas son las mismas hormonas que reaccionan cuando situaciones de peligro se presentan, y son éstas situaciones las que pueden derivar en un cuadro de ansiedad. Si estas hormonas no reducen su nivel, o si la persona se encuentra sentada largas horas en el trabajo, permanecen en el cuerpo generando un malestar e impide un buen funcionamiento.

Es por eso que, este tipo de productos, al apretarlos repetidamente permiten liberar esta tensión generando satisfacción en el usuario y calmando la ansiedad, mitigando así, momentáneamente, sus niveles de estrés. Vargas (2013) establece en su *Plan estratégico de desarrollo de productos que contribuyan a reducir el estrés laboral en oficinas* los efectos físicos y hormonales ligados al estrés:

Los efectos físicos ligados al estrés tienen su origen en el sistema endocrino (referente al conjunto de glándulas que segregan las hormonas que requiere nuestro cuerpo). (...) La hormona segregada mayormente en situaciones estresantes es el cortisol, además de la epinefrina y la aldosterona, las cuales preparan al cuerpo para la "acción", aumentando los niveles de azúcar en la sangre, frecuencia cardíaca, la tensión arterial, entre otros. (Vargas, 2013, p.59)

En este extracto, la autora refuerza lo dicho anteriormente, indicando el origen de los efectos físicos producidos por el estrés, que resultan en alteraciones en el sistema endocrino dando lugar a segregación de hormonas que están relacionadas a las situaciones estresantes aumentando niveles de azúcar, ritmo cardíaco y tensión arterial. Bajo esta premisa, se entiende que el fin principal de los objetos anti estresantes de prehensión son las de liberar la tensión reduciendo los niveles hormonal segregados y permitiendo ayudar al bienestar de la persona.

4.3. Los jóvenes como público definido.

Si bien el estrés y los cuadros de ansiedad no son problemáticas que padecen solo un grupo etario determinado, en este Proyecto de Grado se enfoca sobre los jóvenes como el usuario definido. Esto se debe a que se analiza al tecnoestrés como principal agente estresor de las personas. Los cuadros de ansiedad ocasionados por una

dependencia tecnológica radican en fobias sociales y laborales, y son los que afectan, en mayor medida, al público adolescente y adulto joven.

En función de lo antedicho, y como resultado del análisis en los incisos anteriores, se establece que existen determinadas soluciones a una problemática, y algunas más particulares aun para el tratamiento en personas que padecen de dependencia tecnológica y se ven afectadas por un estrés o ansiedad diario, en algunos casos, patológicos. Una de las formas de mitigar la ansiedad en estas personas es, según la psicóloga Mazás:

Un modo de mitigar los daños ocasionados por el abuso tecnológico es ayudando a la persona a identificar el comportamiento de abuso de la tecnología como un comportamiento desadaptativo, entendiendo que las consecuencias que estas traen son indeseadas y perjudiciales. Limitar la cantidad de horas y los momentos del día en que se utilizan dispositivos electrónicos pueden ser otras de las estrategias. (Comunicación personal, 29 de Mayo del 2018)

En este extracto, la especialista menciona una de las formas para mitigar los niveles de ansiedad, y reducir el daño ocasionado en la persona. Como se menciona en los incisos anteriores, el tratamiento de la ansiedad establece sus raíces en el comportamiento y la conducta de la persona para lograr una mejora.

Los jóvenes, en un ámbito laboral, académico y social se ven sobrecargados de información y presiones externas que dificultan un funcionamiento y desarrollo profesional adecuado. En muchos casos, jóvenes que recién comienzan su vida profesional, se involucran en un trabajo y son demandados de habilidades con los dispositivos electrónicos o la electrónica en general y, en repetidas ocasiones, se ven frustrados por la falta de conocimientos o por la posible exigencia e imposibilidad para resolver una tarea determinada que involucre dichos elementos. No solo esto sino que, el uso de dispositivos tecnológicos en su vida cotidiana ya es excesivo para aquellos que buscan una vida social activa. El constante interés por lo que sucede a su alrededor en un mundo virtual provoca daños, progresivos, en la salud de los jóvenes. Es por esto que, estos hábitos y costumbres negativas de las personas, particularmente los jóvenes, deben ser controlados y ayudar a los cambios de

comportamiento y la reducción o mitigación de conductas desadaptativas que no permitan relacionarse de manera adecuada o funcionar de manera óptima, liberándolos de la carga y presiones diarias causantes del estrés y la ansiedad.

Capítulo 5. Diseño para la reducción del estrés en jóvenes.

En este Proyecto de Graduación se plantean teorías sociológicas y mercadotécnicas como la teoría de la motivación humana de Maslow (1947) sobre las aspiraciones de una persona para la autorrealización, el consumismo, las sociedades de consumo y los productos de mercado. A su vez, se plantean teorías psicológicas del estrés y la ansiedad para lograr un mayor entendimiento de los conceptos que fundamentan este trabajo, y comprender la problemática que aqueja a los jóvenes en una dosis diaria.

Este análisis, fundamentado por los tres campos principales, el del diseño industrial, el diseño social en particular, la psicología y la sociología pretenden aportar bases teórico-prácticas para la justificación de un producto con propiedades mitigadoras de los niveles de estrés en las personas y afrontar la problemática mediante el Diseño Industrial como la herramienta principal en la creación de un objeto que responda, adecuadamente e inobjetablemente a la necesidad real que se plantea como supuesto principal de este trabajo.

El Diseño Industrial, como disciplina, busca la resolución en problemáticas planteadas entre el objeto y la persona. Basa su comunicación en objetos y envía mensajes mediante un plano objetual. Sin embargo, dentro del Diseño Industrial, existe otra resolución a los problemas, y es mediante el Diseño Social o consciente. Este tiene como premisa básica la de resolver necesidades reales y concretas de personas, y no es con un fin meramente comercial sino que, en esencia, ayudar carencias particulares de los individuos, es decir, con un fin social.

5.1. Definición del usuario.

Según lo planteado en los incisos anteriores del trabajo se identificó que la problemática planteada como supuesto principal es el estrés y la ansiedad que sufren las personas como resultado de una dependencia tecnológica y procedentes de fobias sociales y académicas, sin embargo, si bien esto no excluye un rango etario, predominantemente se da en jóvenes, y adultos jóvenes. Bajo la definición de este usuario, se debe contemplar las necesidades del grupo de estudio, y universalizar, en

las medidas posibles, aquellos parámetros aplicables a los distintos productos de diseño.

Para eso, se realizará un recorte espacial donde los jóvenes vayan a usar el producto. Inicialmente, los lugares más frecuentados serían el ámbito académico, en escuelas y universidades, zonas de trabajo, donde jóvenes profesionales puedan hacer uso del objeto. No obstante, el objeto debe presentar capacidades transportables siendo de una escala háptica.

El autor de este Proyecto de Grado entiende que la manera más acertada de ayudar a los usuarios que padezcan de estrés y ansiedad es en un espacio público, de manera que puedan ir, en complemento con la terapia, superando sus fobias sociales y académico-laborales utilizando el producto en dichos espacios.

5.1.1. Características del usuario.

El usuario, como se indica anteriormente, son jóvenes, tanto masculinos como femeninos, que padecen de dependencia tecnológica y esto resulta en cuadros de ansiedad o distrés diario. Tanto hombres como mujeres poseen la misma antropometría general, sin embargo, las medidas del cuerpo humano en ambos casos puede variar.

Para entender al usuario primero hay que analizar sus medidas y en base a los resultados obtenidos, plantear un producto. Si se desea que el producto sea utilizado por todas las personas del rango etario que se propone, se deben tomar percentiles que contemplen a la mayor cantidad de personas posibles. Si el producto es de escala háptica, las variables y medidas más importantes serán las de la mano y brazos. Con el fin de comprender e identificar dichos percentiles, se debe recurrir a las tablas de ergonomía planteadas por Panero y Zelnik (1979) en su libro *Las dimensiones humanas en los espacios interiores, estándares antropométricos* (Ver Figura 1, p.25 del anexo de Figuras) donde plantea y clasifica las medidas antropométricas de la mano, el brazo y la muñeca.

En este trabajo se observa que las medidas generales de las manos son para el caso de los hombres entre 17,0 y 20,1 centímetros, mientras que las mujeres entre 15,9 y 19 centímetros. Por otro lado también figuran las medidas de perfil de la mano de hombres y mujeres. El grosor de la mano del hombre va desde 2,4 a 3,2 centímetros mientras que en la mujer se desplazan desde 2,1 a 3,1 centímetros. El diámetro de agarre de la mano, que para los hombres va desde 11,9 a 15,4 y para las mujeres de 10,8 a 15,7 centímetros en su máxima comodidad.

El producto debe ser considerado como solución para los percentiles de los extremos, tanto el percentil cinco, como el noventa y cinco, abarcando así a la mayor cantidad de personas, hombres y mujeres jóvenes, permitiéndoles utilizar el producto correctamente.

5.1.2. Capacidades.

Para el análisis de las capacidades se deben tener en cuenta, como se menciona en el inciso anterior, las medidas antropométricas del cuerpo humano, tanto de hombres como de mujeres, en manos, brazos y los movimientos de muñeca. Al ser un producto destinados a ambos sexos, se deben evaluar las capacidades de agarre del hombre y la mujer, teniendo en cuenta que el hombre, en promedio, suele tener un percentil mayor, y las medidas antropométricas pueden variar, por ejemplo, hay varios casos donde la mano de una mujer es más grande que la de un hombre, sin embargo, en este caso, los percentiles se mantienen dentro de los parámetros establecidos de las tablas antropométricas y los percentiles masculinos.

Asimismo, se deben analizar los movimientos particulares de la mano a la hora de la prehensión que son, indudablemente, los mismos tanto para hombres como para mujeres. Esto se debe a que las características de movilidad no distinguen sexo, sino que los ángulos de rotación de la mano, la muñeca y el brazo son los mismos para ambos usuarios.

A su vez, se deben analizar los esfuerzos y operaciones de las personas a la hora de agarrar un objeto de escala háptica con el objetivo de lograr una ergonomía apropiada.

Esta operación de agarre se denomina prehensión, y es el acto de agarrar un objeto cubriéndolo con la mano. Por otra parte la muñeca tiene movimientos alternos, brindando la capacidad de girar hacia los costados, hacia el dedo pulgar y hacia el meñique. Cada uno de estos movimientos tienen una denominación, el movimiento de la mano en sentido del dedo pulgar es conocido como desviación radial, y puede variar entre 15 y un 20 grados como máximo. Si por otro lado, el movimiento de la mano es en sentido del dedo meñique, recibe el nombre de desviación ulnar y puede girar hasta 30 grados.

5.1.3. Necesidades.

Para comprender las necesidades del usuario que hará uso del producto final, se debe entender que son las mismas para ambos sexos. Como se analiza en capítulos anteriores, el estrés y la ansiedad son problemáticas presentes en todas las personas, y no se limita a un grupo en particular. La necesidad principal para ambos es la de la mitigación de sus niveles de estrés generados por su dependencia tecnológica o fobias sociales y académicas mediante un producto de origen industrial que ayude, como complemento a los distintos tratamientos existentes, a nivelar las tensiones y energías, reducir los niveles de cortisol en situaciones de amenaza e incomodidad, y permitan desarrollarse en su vida profesional, social y académica de la manera más eficiente posible.

Si bien existen productos en el mercado con propiedades relajantes, que pueden resultar en una mejora en el bienestar de la persona que padece ansiedad, estos no son diseñados con el fin concreto de mitigar los niveles de estrés, sino bien, ayudar mediante estímulos nerviosos a la relajación y como masajeadores. Como se menciona anteriormente, al compartir necesidades tanto hombres como mujeres, es de suma importancia abordar un contexto de uso del producto, donde comprende la raíz del problema ocasionado. En algunos casos puede ser ocasionado por fobias laborales, en otros sociales, o también académicas. Para cada uno de estos espacios el objeto de diseño debe contemplar las características más eficientes que le brinden

las herramientas necesarias en cada situación posible dentro del ambiente que se encuentra el usuario.

Por ejemplo, en una ambiente laboral, el producto debe respetar ciertas normas que no interrumpen en el ámbito laboral al usuario o a sus compañeros. Debe ser discreto, de manera que permita un correcto desempeño, pero que a la vez le brinde estímulos relajantes y ayuden a la persona a liberar tensión y reducir el estrés. Lo mismo puede aplicar a un ambiente académico ya que comparten un espacio con varias personas, y donde existen ciertas normas de convivencia entre los alumnos.

En este aspecto es donde las necesidades varían. Si bien es la misma necesidad general para todos los ámbitos, cada uno de ellos tiene sus propias normas y, por ende, deben ser evaluados y analizados para lograr la mejor resolución de producto para cada uno de los ámbitos que pueden darse.

5.1.3.1. Solución a la problemática del estrés.

Como se menciona en el inciso anterior, se hará enfoque en los elementos mitigadores del estrés y la ansiedad, de manera que permita busca la solución más eficiente a la problemática. Asimismo, se deben analizar los distintos agentes estresantes para saber de qué manera combatirlos favoreciendo así a la persona que utiliza el producto. Para lograr esto, se optó por abordar una herramienta de diseño que ayude a la liberación hormonal del cortisol, unos de los agentes que producen malestar y estrés, mediante la aplicación de zonas de contacto con terminales nerviosas en distintos puntos del cuerpo, y de la mano en particular.

5.2. Descripción de las características.

Teniendo en cuenta que con este producto se busca resolver, mediante mitigación, los efectos del estrés en las personas que padecen ansiedad, debe contemplarse los distintos ángulos del diseño para mejorar la relación usuario-producto y confeccionar un producto que resulte útil para dicha función.

Para comprender el objetivo final del diseño planteado se debe realizar un análisis detallado de los distintos componentes del producto, los cuales deben ser funcionales,

tecnológicos, morfológicos y operativos. Con el fin de encontrar la solución más eficaz a la hora de resolver la problemática del estrés causada por el abuso tecnológico, existen ciertas herramientas para cada una de estas divisiones. Este producto, entre otros factores, debe tener propiedades que permitan relajación en el usuario, y una sensación de bienestar. Para lograr esto, se debe hacer foco en su tecnología, con justificación lógica, su morfología, que resulte de un análisis sobre la ergonomía de la mano de los hombres y las mujeres. De mismo modo, su aspecto operativo, el cual abarca la interacción entre el objeto de diseño y el usuario, estrechamente ligado con los dos aspectos anteriormente mencionados.

5.2.1. Aspectos funcionales.

Para desarrollar en profundidad los aspectos funcionales del producto diseñado, se deben elegir los canales de comunicación que el autor desea presentar a los jóvenes que padecen estrés y ansiedad. Para esto, se entiende que la comunicación entre el usuario y el producto depende de la experiencia y el conocimiento de quien lo utiliza. Por tanto, si bien la funcionalidad del producto está planteada mediante un diseño lógico y adecuado para un mejor entendimiento, depende también de la persona la comprensión de sus características funcionales confiando, en parte, en la capacidad del mismo para lograr un uso correcto del objeto. Esto se lo denomina comunicación experimental.

No obstante, como se menciona anteriormente, el producto cuenta con elementos intuitivos como resultado del proceso de diseño que permite al usuario entender fácilmente como se debe utilizar. Al ser un producto de prehensión de escala háptica, cuenta con elementos accionables, aspecto común en numerosos productos del mercado, y particularmente notorio en los productos de esta categoría. El producto diseñado incorpora elementos novedosos y poco habituales para el usuario en combinación con elementos que le resultarán más familiares.

Dado que es un producto que puede ser nuevo para el usuario, y necesite un tiempo corto de aprendizaje, se debe reforzar la comunicación del producto para que se

entienda con mayor facilidad. Una herramienta que puede ser tomada como solución a este problema es la de aplicar distintas texturas y colores en aquellas piezas que deben ser accionadas, separándolas así del cuerpo del producto por donde se debe agarrar. Otra respuesta a este problema es la de aplicar detalles en texto o símbolos a determinados puntos del producto de manera que complemente la morfología y logre mejorar la comunicación, y por ende, la funcionalidad del objeto. Por otra parte, una guía externa breve con instrucciones en el packaging del producto para demostrar los pasos operativos puede ser esencial para la comprensión del diseño planteado.

5.2.2. Aspectos tecnológicos.

Para la creación del producto de diseño reductor de los niveles de estrés en jóvenes se tiene en cuenta los posibles procesos productivos y su tecnología. Como se menciona en incisos anteriores, con el abordaje de una matriz comparativa de productos dentro de la categoría, se pueden identificar los distintos materiales y procesos productivos utilizados. Los termoplásticos son aquellos que se observan con mayor frecuencia en este tipo de productos, derivados plásticos de distinto origen, entre los que destacan el ABS, Nylon, Acrílico, Poliuretano y el Caucho de Silicona. Por otra parte, se utilizan distintos tipos de madera con terminaciones superficiales para la confección de los productos con objetivo masajeador. Sin embargo, el producto final para este Proyecto de Graduación se concluye que el plástico es el material más indicado para resolver esta problemática.

Esto se debe a que, a diferencia de la madera, los procesos productivos existentes para el trabajo del plástico son muy variados y posibilita la generación morfológica deseada, con terminaciones particulares y sencillez en un trabajo de escala mayor. Al ser un producto que requiere zonas de vinculación, y separación de piezas de funcionamiento distintas, con los termoplásticos se puede lograr un diseño más eficiente a comparación de la madera. Por otra parte, al ser un producto con distintas piezas accionables, dificulta la creación en madera ya que el trabajo de producción sería más laborioso que en plástico.

En el caso de tratarse de un objeto de múltiples piezas con complejidad interna o mecanismos particulares, el proceso de fabricación sería mediante inyección. Sin embargo, si se opta por la confección de un objeto simple de carácter mono pieza, el proceso puede variar, concluyendo así en un termoformado o mediante molde de resina.

Por lo tanto, en términos industriales, el proceso de fabricación elegido deberá permitir una manufactura seriada, de manera que el costo de confección sea bajo y la escala de llegada al público sea masiva, permitiendo así abarcar a todos aquellos que sufran de ansiedad o cuadros de estrés.

5.2.3. Aspectos morfológicos y semántica del producto.

Si bien la morfología del producto puede ser muy variada, se deben contemplar las medidas antropométricas del público definido para lograr una correcta ergonomía. Al ser un objeto que está destinado a jóvenes, tanto masculinos como femeninos, las medidas corporales, y en particular las manos, varían. Por lo tanto, dentro de esta concepción de diseño, se debe diseñar para los extremos, de manera que la mayor cantidad de usuarios puedan utilizar el producto adecuadamente, sin dejar de lado a una población numerosa. Bajo esta misma premisa, los propios valores antropométricos brindan distintas morfologías que son más eficientes para resolver esta problemática, por lo tanto se buscará la confección de un producto con mucha comodidad en la prehensión del mismo.

Se debe tener en cuenta el contexto en el cual el usuario utilizará este producto, como puede ser en el trabajo, en el colegio o en la universidad, entre otros. Estos ámbitos requieren discreción, por lo tanto el producto debe tener una morfología discreta, de dimensiones moderadas y con una semántica acorde al ámbito que se encuentra.

Se contempla la posibilidad de un diseño de producto modular, con piezas encastrables o removibles, que permita la transformación del objeto generando distintas situaciones de uso para necesidades particulares distintas.

En cuanto a sus aspectos semánticos, se tiene en cuenta las connotaciones morfológicas, lo que el producto busca comunicar mediante la forma, su color y sus texturas. Con su forma se deberá comunicar discreción, como se menciona anteriormente, liviandad, y portabilidad ya que es un producto que el usuario puede llevar de un lugar a otro sin ninguna dificultad. Esto determina, en parte, las dimensiones máximas y morfologías posibles, teniendo en cuenta el modo de transporte que utiliza la persona.

El color, en este caso, puede cumplir un rol muy importante en la función del objeto diseñado. Cada color representa, inconscientemente, alguna propiedad específica en la mente del consumidor y del usuario. Los colores más fríos generan desapego, mientras que los cálidos invitan al usuario a interactuar con el objeto. Por lo tanto, los colores seleccionados deben ser dentro de una escala cálida, como pueden ser desde amarillos hasta rojos más oscuros y verdes. El verde, por un lado, es considerado un color que alivia la depresión, y está asociado con la salud y la tranquilidad. Otro color que puede ser tenido en cuenta es el azul, el cual representa agua y paz, calma y serenidad, e incrementa la productividad.

5.2.4. Aspectos operativos.

Para describir las características operativas del producto diseñado se debe estudiar los resultados del análisis de casos y de la matriz de datos propuesta en el inciso anterior. En estos se observan tres familias de producto distintas, cuyas funciones y sistema operativo son similares, con algunas variantes tecnológicas y con métodos de uso diversos. Estos grupos son conformados por los objetos interactivos, los productos de prehensión y, por último, los productos masajeadores o relajantes. En el último capítulo de este Proyecto de Graduación se enumeran y describen las características funcionales, morfológicas y operativas de cada una de estas familias de productos.

Si bien cada uno de los productos del mercado tiene una función particular, y cada producto de las distintas familias de objetos responden a una necesidad particular, diferenciándose de las demás, se puede concluir que uno de las decisiones más

acertada a la hora de realizar el nuevo diseño es mediante la combinación de las características entre estos. Por un lado, los productos interactivos facilitan la relajación del usuario mediante la interacción con el mismo, manteniendo así ocupada a la persona, y enfocándose en el uso de un producto mitigador de los niveles de estrés con sus distintos dispositivos interactivos. Esto, a su vez ayuda al cambio conductual de la persona con trastornos de ansiedad y cuadros de estrés mediante el reemplazo de comportamientos negativos por un comportamiento positivo que le permite una concentración mayor.

Por otro lado, los productos masajeadores con propiedades relajantes. Estos, en combinación con aspectos interactivos, pueden optimizar los efectos mitigadores de estrés en jóvenes. Esto se debe a que, al tener una parte interactiva que permite un cambio conductual positivo, junto a un aspecto del producto que le brinde propiedades relajantes o masajeadores mediante presión en terminales nerviosas de manera que se reduzcan los niveles de cortisol presentes, beneficia notablemente a la persona. En este caso, el producto diseñado tendría una doble función, abarcando así las herramientas más eficientes para complementar una terapia cognitiva.

El producto, por lo tanto, contará con piezas accionables, y un masajeador incorporado que actúe sobre las distintas terminales nerviosas de la mano. Al ser un objeto de escala háptica, se deben combinar ambas funciones en un espacio reducido, por lo cual es muy factible la presencia de baterías AAA o de Litio 3V con el fin de optimizar el espacio existente.

5.3. Desarrollo del diseño.

El producto recibe el nombre de *Pulse* (Ver Figura 2, p.26 del anexo de figuras) dado que desea connotar la interacción entre el usuario y el objeto mediante las propiedades masajeadoras del mismo que son aplicadas en distintas zonas.

El objetivo del diseñador es identificar el problema, y aplicar un método lógico, creativo y con criterio para la resolución del mismo contemplando la problemática, como también los recursos tecnológicos y económicos. Con el fin de responder a esta

necesidad, se plantea el desarrollo de diseño siguiendo, en gran parte, la teoría del funcionalismo, con leves cambios en su metodología.

Se opta por esta teoría ya que es la que el autor de este Proyecto de Grado considera más acertada con la categoría de producto a realizar. Al ser un objeto que parte de una necesidad real, sobre las bases fundamentales del diseño social, se debe responder con un diseño funcional y claro, que permita brindarle una solución a los jóvenes que sufren de distrés o ansiedad sin complejidades ni atributos estéticos que impidan dicha tarea.

En función de lo antedicho, y como complemento a la etapa de diseño, el autor del proyecto cree que una herramienta vital para lograr un producto eficiente con propiedades mitigadoras del estrés, mediante reducción hormonal del cortisol y otros agentes estresantes, es la reflexología manual. Mediante el análisis del equilibrio corporal de una persona y la correcta estimulación nerviosa de la mano, se pueden liberar tensiones y canales de energía que permiten un bienestar en el usuario. Dicha herramienta es vital para el diseño deseado ya que se trata de un producto de escala háptica donde el contacto con la mano es requerido.

Se procede, por tanto, a presentar una figura de los puntos a contemplar para lograr una relajación y mitigación del estrés. Como se puede observar en la figura de la mano (Ver Figura 3, p.27 del anexo de figuras) planteada por el Dr. Alejandro Rafael Mateus Vásquez, Médico Acupunturista y Homeópata de la Universidad Nacional de Colombia, existen diversas zonas focales de la mano donde se puede ejercer presión en las terminales nerviosas con el fin de resolver situaciones particulares. Como pueden ser dolores dorsales, lumbares, náuseas, fatiga ocular, insomnio, entre otras. Con el correcto análisis de dicho gráfico se logra concluir los puntos de mayor importancia para el Proyecto de Grado y la resolución del diseño planteado.

Asimismo, con el objetivo de mitigar la segregación hormonal presente en el sistema endocrino, conformado por glándulas como las suprarrenales, pineal y tiroidea, el hipotálamo, y el páncreas, se enfoca el punto de contacto entre el usuario y el objeto

en las zonas focales presentes en la figura presentada anteriormente. Para acompañar esto se presenta la figura con teoría sobre la reflexología en manos (Ver Figura 4, p. del anexo de figuras).

No se rechaza, como herramienta adicional, la presencia de notas musicales o canciones incorporadas en el producto que brinden cualidades relajantes y actúen como musicoterapia para el usuario. El autor del Proyecto de Grado considera apropiado la operación de algún botón, o botones que al ser presionados se escuchen notas musicales.

Conclusiones

A lo largo de este Proyecto de Grado se describen y explican distintas teorías e información teórica sobre la sociología, mercadotecnia y la psicología. Con las bases fundamentales de dichas teorías se logró enlazar la problemática central del trabajo para entender, de manera más detallada, la importancia de un diseño consciente a la hora de resolver problemáticas reales, en este caso, la del estrés y la ansiedad presente en las personas, particularmente en los jóvenes. Se propuso integrar en este trabajo las disciplinas mencionadas anteriormente ya que son las ramas principales que tratan la problemática en cuestión, desde distintos puntos de vista, vinculándolo así con contenido específico de Diseño Industrial.

Como marco teórico se propuso el análisis del diseño consciente o social en relación a la problemática central de este proyecto, profundizando sobre la importancia de un diseño para necesidades reales, en lugar de un diseño convencional con un foco en el mercado, y detallando las distintas variables que conforman un diseño de este calibre, entendiendo que, si bien los principios de diseño pueden ser compartidos, el resultado no siempre es el mismo, y el objetivo, sobretodo, es lo que los diferencia. Se reconoce la existencia de la problemática planteada como supuesto principal, y se logra entender en qué aspectos de las personas que padecen de estrés y ansiedad diarios se debe trabajar.

En segundo lugar, se propuso realizar una descripción sociológica y mercadotecnia de los hábitos de consumo en la sociedad, dando lugar a las nuevas adicciones del Siglo XXI. Se describen los cambios en la sociedad, y los daños que genera el consumismo en las personas, provocando, en muchas personas, necesidades superfluas que no siempre pueden satisfacer, y comenzando así el ciclo estresante y patológico que basa este Proyecto de Grado. Se presentaron, a su vez, adicciones contemporáneas como el uso indebido de los dispositivos móviles que resulta en un tipo de estrés denominado tecnoestrés, y se analizan los distintos objetos que pueden generar dependencia en un contexto poco controlado y excesivo. Como resultado del análisis

en este inciso se concluye un factor decisivo sobre el estrés y la ansiedad de las personas en su vida diaria que se ven afectadas por una sociedad que impulsa y fomenta el consumismo desmedido, presionando, directa e indirectamente al consumidor, a obtener objetos y productos que no necesitan, y repetir este ciclo constantemente, impactando negativamente en el comportamiento y la conducta, lo que lleva a sentir presiones sociales, y a desarrollar fobias de carácter social, que resultan en un distrés.

En tercer lugar, se mencionan y explicitan las bases teóricas de la psicología, de manera que se comprenda los orígenes del estrés, los causantes, sus formas de tratarlo, las distintas terapias para la ansiedad, y elementos que sirvan como mitigadores de dichas problemáticas. En este inciso se logró comprender que son varias las razones por las cuales una persona puede sufrir distrés, pero se logra comprender, en detalle, el tecnoestrés como problemática principal, que aqueja a los jóvenes en su vida profesional, social y académica. Para la comprensión de estos conceptos se utilizaron las reflexiones de Fernández (2013), Lamberto (2012) y Salanova (2003) y la de otros autores y psicólogos especialistas que brindan contenido valioso sobre el estrés y la ansiedad.

A partir de este análisis en profundidad se pretende identificar la problemática, conocer al grupo de estudio, los jóvenes, plantear soluciones y abordarlas mediante un diseño consciente en un plano objetual. Se analiza por qué los juguetes de mercado existentes son vendidos bajo el rótulo de anti estresantes, y de dicho estudio se comprende que son productos que tienen propiedades que, con un comportamiento y conducta particular, como la prehensión y la presión en terminales nerviosas de los distintos puntos del cuerpo humano, permiten la relajación y la liberación de hormonas como el cortisol que producen estrés y generan malestar en el usuario.

Se identifican y comparan estos productos anti estresantes para lograr una comprensión de sus características y variables de estudio, permitiendo así evaluar las mejores decisiones de diseño posible en este Proyecto de Grado. Se segmenta en tres

grandes grupos, donde cada uno de estos demuestra propiedades compartidas, pero con operaciones morfológicas, tecnológicas y operativas distintas. De este análisis surge también un mayor entendimiento de la importancia morfológica y tecnológica en los productos de escala háptica que buscan resolver una necesidad en particular, por lo cual se entiende que dichos productos deben ser transportables, visualmente atractivos, y con determinados aspectos operativos que le son propios a los ejercicios de relajación en un tratamiento de esta problemática.

Se reconoce al Diseño Industrial como herramienta fundamental, y complementaria, a la resolución y bienestar de las personas. El hombre de hoy, en particular, no es el mismo que hace cien, ni veinte años. Por ende, el diseño debe ser actualizado de manera que respete las necesidades contemporáneas mediante la utilización de recursos, tiempos e innovación esperada y requerida. El Diseño Social, o diseño consciente, por sobre el diseño convencional, debe enfocarse aun mas, y con mayor detenimiento, en la correcta aplicación y decisiones de diseño a la hora de confeccionar un producto de diseño.

El usuario es más importante que el producto. Esta debe ser la premisa de un diseño consciente. Debe responder inobjetablemente a las necesidades y recursos disponibles y necesarios, contemplando las soluciones más eficientes para tratar una problemática. En una sociedad que impulsa y fomenta el consumismo desmedido, donde las personas, sobre todo los jóvenes, se ven afectados diariamente por la carga excesiva de elementos estresantes y déficit de concentración ocasionado por sus diversas tareas y mal uso tecnológico, el diseño consciente cumple un rol esencial para mitigar estas problemáticas.

El hombre, como raza, y los jóvenes, como grupo, no cambiarán sus hábitos, sino que deben adaptarse a los parámetros sociales, y sus necesidades seguirán siendo las mismas, sin embargo, es necesario brindar soluciones y alternativas a todos los problemas que les aquejan diariamente, desde un punto de vista profesional, en este caso, mediante la creación de un objeto que cumpla con los requisitos básicos de

mitigar los niveles de estrés y complementar la terapia cognitiva de los cuadros de ansiedad ya que, como se analizó en este trabajo, el bienestar de una persona no depende meramente de sí mismo, sino que también, del ambiente que lo rodea y de sus hábitos.

Se concluye, por lo tanto, en la concreción de un objeto de escala háptica, con propiedades relajantes y diseño innovador, que permite la relajación del usuario, y un cambio en el comportamiento, reemplazando hábitos negativos en positivos, y estimulando las zonas terminales que segregan las hormonas y agentes estresantes de manera que las mismas se reduzcan.

El producto en cuestión, consiste en un dispositivo que combina las propiedades más eficientes analizadas del mercado, las cuales son los masajes, y los aspectos interactivos que estos tienen. Por tanto, en la zona de agarre del Pulse, se encuentra una pieza superior que masajea la zona de apoyo de la mano, estimulando las terminales nerviosas que se vinculan con las glándulas suprarrenales, responsables de la segregación de cortisol, hormona que provoca estrés en las personas.

Asimismo, en la cara lateral, y de un costado izquierdo, se encuentra otra pieza con las mismas propiedades masajeadoras, estimulando así otra zona de la mano relacionada al estrés en las personas. Con esta pieza del producto se busca la aplicación de presión y estímulos en las terminales nerviosas que responden al cerebro y la pituitaria, que también son responsables de la segregación de las hormonas que afectan la vida de las personas mediante la generación y aumento del estrés.

De este modo se concluye y se responde a la pregunta problema planteada al inicio de este Proyecto de Graduación, pregunta que comenzó con dicho trabajo: ¿cómo puede contribuir el diseño consciente en la creación de una pieza que permita mitigar o disminuir el estrés diario presente en los jóvenes? El Diseño Consciente puede, indiscutiblemente, ayudar en la resolución de problemáticas de toda índole, siempre y cuando los parámetros y metodologías de diseño sean los correctos. No se debe dejar

nunca de lado el objetivo principal, que es el de resolver una problemática real, para un público real. El diseñador, como herramienta profesional, con sus capacidades, virtudes y conocimientos, tiene una responsabilidad por fomentar y estimular a los usuarios mediante sus productos en pos de mejorar su calidad de vida y mejorar sus hábitos.

Entonces, ¿Es factible la solución a una problemática existente en jóvenes dependientes mediante un diseño de producto consciente? La respuesta es sí, es factible. Siempre y cuando el diseñador entienda su rol como participante fundamental en una cadena de ayuda a las personas. Si utiliza su capacidad en resolver problemáticas y necesidades reales, su ayuda puede ser notable.

El autor de este Proyecto de Graduación comprende, sin embargo, que en la sociedad capitalista de la actualidad, no todo puede ser pensado meramente desde un contexto social, sino también desde un aspecto comercial y redituable. No obstante, considera que es la herramienta más necesaria para ayudar a las personas, y espera que el Diseño Social sea un requisito fundamental para el futuro, y una orientación académica para los futuros profesionales.

Lista de Referencias Bibliográficas

- Almagia, E. (1998). *Psicología Social*. Concepción: Universidad de Concepción.
- Almario, J. (2016). *Una mirada existencial a la adolescencia*. (2da Ed.). Bogotá: El manual moderno.
- Bauman, Z. (2007). *Vida de consumo*. (Traducción: Rosemberg, M. y Arrambide, J. 2008). Buenos Aires: Fondo de cultura económica.
- Cía, A. (2002). *La ansiedad y sus trastornos: Manual diagnóstico y terapéutico*. Buenos Aires: Polemos.
- Cía, A. (2006). *El Trastorno Obsesivo-Compulsivo y su espectro*. (1ª ed.). Buenos Aires: Polemos.
- Cortina, A. (2003). *Por una ética del consumo: la ciudadanía del consumidor en un mundo global*. Madrid: Taurus.
- Guerrero, O. (2008). *Procesos de manufactura: En Ingeniería Industrial*. Boyacá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Kotler, P; Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. (1993). *Dirección de la mercadotecnia*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Llorens, S., Salanova, M., Cifre, E. y Nogareda, C. (2007). Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. 21ª Serie.
- Marcuse, H. (1954). *El hombre unidimensional*. Boston. Bacon Press. Disponible en: <https://zoonpolitikonmx.files.wordpress.com/2013/10/marcuse-el-hombre-unidimensional.pdf>
- Margolin, V. y Margolin, S. (2012). *Un "Modelo Social" de Diseño: cuestiones de práctica e investigación*. Chicago: Universidad de Illinois. Disponible en: http://vip.ucaldas.edu.co/kepes/downloads/Revista8_4.pdf.
- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Toronto: Martino Fine Books.
- Mora, R., Pérez, M. (2017). La musicoterapia como agente reductor del estrés y la ansiedad en adolescentes. *Artseduca*. 18, 212-233.
- Papanek, V. (1971). *Diseñar para el mundo real: Ecología Humana y Cambio Social*. Madrid: Hermann Blume.
- Requena, C y Mingote, J. (2013). *El malestar de los jóvenes: Contextos, raíces y experiencias*. Madrid: Díaz de Santos.
- Rodríguez, G. (2000). *Manual del Diseño Industrial*. (3ª Ed.). Ciudad de México: G.Gilli. Disponible en: <http://www.cua.uam.mx/pdfs/conoce/libroselec/16ManualDI.pdf>
- Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 225-246.

Sassatelli, R. (2012). *Consumo, cultura y sociedad*. Buenos Aires: Amorrortu editores.

Selva, J. (2011). *Tecnoestrés: Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital*. Barcelona: Ediciones Paidós.

Vargas, K. (2013). *Plan estratégico de desarrollo de productos que contribuyan a reducir el estrés laboral en oficinas*. Cartago: Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Veblen, T. (1899). *Teoría de la clase ociosa*. (1er Ed.). Buenos Aires: Elaleph.

Zelnik, M; Panero, J. (1979). *Las dimensiones humanas en los espacios interiores: Estándares antropométricos*. Barcelona: Gustavo Gili.

Bibliografía

- Acedo, J. (2002). *Control avanzado de procesos: Teoría y práctica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Almagia, E. (1998). *Psicología Social*. Concepción: Universidad de Concepción.
- Almario, J. (2016). *Una mirada existencial a la adolescencia*. (2da Ed.). Bogotá: El manual moderno.
- Alonso, L. (2007). *Las nuevas culturas del consumo y la sociedad fragmentada*. Pensar la publicidad.
- Ariño, V. (2010). *¿Qué está cambiando en las prácticas culturales?* Barcelona: Universitat.
- Arnsperger C. (2008). *Crítica de la existencia capitalista*. España: Editorial Edhasa.
- Bahamón, S. (2015). *Manifiesto hacia un diseño emocional*. Barcelona. EINA. Recuperado el: 22/8/2018 en: http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/257211/2014_2015_santoyo_bahamon_manuela.pdf?sequence=1
- Baringoltz, S, Levy, R. (2012). *Terapia cognitiva: del dicho al hecho*. (1ª ed.) (2da reimp.) Buenos Aires: Polemos.
- Bauman, Z. (2007). *Vida de consumo*. (Traducción: Rosemberg, M. y Arrambide, J. 2008). Madrid: Fondo de cultura económica.
- Bawa, H. (2007). *Procesos de manufactura*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Beck, J. (2011). *Cognitive Behavior Therapy: Basics and Beyond*. Nueva York: The Guilford Press.
- Butts, M., Gutierrez, D. (2018). Using acceptance and commitment therapy to (re)conceptualize stress appraisal. *Journal of Mental Health Counseling*. 40 (2), 95-112.
- Cía, A. (2002). *La ansiedad y sus trastornos: Manual diagnóstico y terapéutico*. Buenos Aires: Polemos.
- Chiavenato, I. (1998). *Iniciación a los procesos de producción*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cía, A. (2006). *El Trastorno Obsesivo-Compulsivo y su espectro*. (1ª ed.). Buenos Aires: Polemos.
- Cortina, A. (2003). *Por una ética del consumo: la ciudadanía del consumidor en un mundo global*. Madrid: Taurus.
- Dannoritzer C. (2011). *Comprar, Tirar, Comprar: Fabricados para no durar* [Documental televisivo]. Madrid: TVE.

- Delgado, A., García, V., Rodríguez, C., García, L., Iglesias, A., Suárez, L. y Valverde, P. (2012). *Uso y riesgo de adicciones a las nuevas tecnologías entre adolescentes y jóvenes andaluces*. Sevilla: Editorial Agua Clara.
- Fernández, C; Heikkila, R. K. (2011). *El debate sobre el omnivorismo cultural: una aproximación a nuevas tendencias en sociología del consumo*. Revista Internacional de Sociología.
- Fernández, M. (2013). *El proceso de tecnoestrés en el ámbito educativo*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Galeano, E. (2010). *Úselo y tírelo*. Buenos Aires: Grupo Editorial Planeta.
- Gay, A., Samar, L. (2007). *El Diseño Industrial en la historia*. Córdoba: teC.
- Gómez, L., Iribarría, J. y Oleffe, M. (2009). *Adicciones y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: Perspectivas de su uso para la prevención y el tratamiento*. La rioja: Quintana.
- González, B., Paula, M. (2015). *Una reflexión sobre el tecnoestrés: implicaciones psicosociales en la salud laboral*. Pereira: Universidad Católica de Pereira.
- Gottheil, J. (2008). *Capitalismo + Contaminación una suma que resta*. Buenos Aires: Grupo Editor Latinoamericano.
- Guerrero, O. (2008). *Procesos de manufactura: En Ingeniería Industrial*. Boyacá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.
- Jeffrey, S. (1995). *Curso de Mercadotecnia*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1993). *Dirección de la mercadotecnia*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Lahuerta, P. (2011). *Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Llorens, S., Salanova, M., Cifre, E. y Nogareda, C. (2007). Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. 21ª Serie.
- Lobach, B. (1981) *Diseño Industrial*. Barcelona: Gili.
- López, A. (2004). Adicción a internet: conceptualización y propuesta de intervención. *Revista profesional de Terapia Cognitivo-Conductual*, Núm. 2. Pp. 22-52. Disponible en: <http://www.jogoremoto.pt/docs/extra/BL5L6u.pdf>
- Magleb, C. (2012). *La conducta social*. Desarrollos Magleb. Disponible en: <http://www.reddeautores.com/psicologia-psiquiatria/la-conducta-social/>
- Marcuse, H. (1954). *El hombre unidimensional*. Boston. Bacon Press. Disponible en: <https://zoonpolitikonmx.files.wordpress.com/2013/10/marcuse-el-hombre-unidimensional.pdf>

- Margolin, V. y Margolin, S. (2012). *Un "Modelo Social" de Diseño: cuestiones de práctica e investigación*. Universidad de Illinois, Chicago. Disponible en: http://vip.ucaldas.edu.co/kepes/downloads/Revista8_4.pdf
- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Toronto: Martino Fine Books.
- Maslow, A. (1972). *El hombre autorrealizado: Hacia una psicología del Ser*. Barcelona: Kairós.
- Mora, R., Pérez, M. (2017). La musicoterapia como agente reductor del estrés y la ansiedad en adolescentes. *Artseduca*. 18, 212-233.
- Norman, D. (2002) *The Design of everyday things*. Nueva York: Basic Books.
- Norman, D. (2004) *Emotional Design: Why we love (or hate) everyday things*. Nueva York: Basic Books.
- Papanek, V. (1971). *Diseñar para el mundo real: Ecología Humana y Cambio Social*. Madrid: Hermann Blume.
- Pilloton, E. (2009). *Design Revolution: 100 Products That Empower People*. (1st ed). New York: Metropolis Books.
- Piscitelli, A. (2006). Nativos e inmigrantes digitales. ¿Brecha generacional, brecha cognitiva, o las dos juntas y más aún? *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, núm. 28. Pp. 179-185. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/140/14002809.pdf>
- Resico, M. (2011). *Introducción a la Economía Social de Mercado*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Requena, C. y Mingote, J. (2013). *El malestar de los jóvenes: Contextos, raíces y experiencias*. Madrid: Díaz de Santos.
- Rivera, R, Borda, T. (2017). *Trastorno obsesivo-compulsivo*. (1^a ed). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Akadia.
- Rodríguez, G. *Manual del Diseño Industrial*. (3^a Ed.). Ciudad de México: G.Gilli. Disponible en: <http://www.cua.uam.mx/pdfs/conoce/libroselec/16ManualDI.pdf>
- Rossi, R. (2005). *El hombre como ser social y la conceptualización de la salud mental positiva*. Recuperado el: 25/07/2018 de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/invsal/isg-2005/isg053f.pdf>
- Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 225-246.
- Sagrera, A., María, A. (2008). *Nuevas tecnologías y nuevos riesgos laborales: estrés y tecnoestrés*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Sassatelli, R. (2012). *Consumo, cultura y sociedad*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Selva, J. (2011). *Tecnoestrés: Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital*. Barcelona: Ediciones Paidós.

Taboada, L. (2015). *#Hiperconectados*. Barcelona: Editorial Planeta.

Vargas, K. (2013). *Plan estratégico de desarrollo de productos que contribuyan a reducir el estrés laboral en oficinas*. Cartago: Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Veblen, T. (1899). *Teoría de la clase ociosa*. (1er Ed.). Buenos Aires: Elaleph.

Zelnik, M; Panero, J. (1979). *Las dimensiones humanas en los espacios interiores: Estándares antropométricos*. Barcelona: Gustavo Gili.