



Índice

0

1	Introducción
2	La Familia
3	Investigación
4	Análisis
5	Proyecto
6	Desarrollo
7	Producto Final

Introducción

Objetivo del manual

1

Este manual constituye una recopilación de información y procesos relevantes en el desarrollo de un producto fundamentado en la observación e identificación de una problemática alrededor de una familia específica. De esta forma se muestra cómo se configura un proyecto desde el estudio del grupo establecido con el objetivo de generar bienestar en éste, teniendo en cuenta las relaciones entre los diferentes actores, sus rutinas y estilos de vida.



Jorge Garzón

68 años
Pensionado
Esposo de Olga
Padre de Claudia



Olga Palma

65 años
Ama de casa
Esposa de Jorge
Madre de Claudia



Clara Palma

68 años
Pensionada
Hermana de Olga
Divorciada



Claudia Garzón

35 años
Mercadotecnia
Hija de Jorge y Olga
Comprometida

La Familia

Familia Palma

2

La familia objeto de estudio es la familia Garzón Palma, compuesta por el matrimonio de Jorge Garzón y Olga Palma (de 68 y 65 años respectivamente), su hija Claudia Garzón (35 años) y Clara Palma (68 años), hermana de Olga. Escogimos esta familia por sus complejas relaciones entre los miembros y diferentes problemáticas que explicaremos a continuación.



Investigación

Metodología

3

Con el fin de obtener información relevante para establecer los diferentes perfiles y roles en la familia e identificar puntos de posible intervención desde el diseño, se implementaron diferentes métodos. Estos iban desde entrevista directa con la familia hasta inspección de su casa y sus objetos personales. De esta forma, a partir de diferentes fuentes de información, fue posible confrontar resultados.



Guided Tour

Se le pidió a cada uno que hiciera un tour guiado por la casa, haciendo énfasis en objetos y lugares importantes para ellos. De esta forma se buscaba establecer qué es significativo para cada uno de ellos. Cada tour fue registrado en video y los resultados obtenidos a través de éstos se exponen a continuación.



Jorge Garzón

Hizo especial énfasis en los electrodomésticos de toda la casa, incluyendo los de su cuarto y los de los demás cuartos. Se centró únicamente en el aspecto material de los objetos.

Se centró mucho en su cuarto, donde mostró diferentes recuerdos de su adolescencia almacenados en cajas en su closet y varios de ellos relacionados con "Toya", su prima fallecida. De igual forma, habló mucho de Maggie y Hanna, dos perras pastores ovejeras que tuvo hace varios años.



Claudia Garzón



Olga Palma

Su tour guiado se limitó a la cocina, lugar donde realiza la mayoría de labores a diario. De igual forma, habló mucho de los diferentes aspectos de su trabajo en casa y de su incormformidad hacia su rol en la familia.

Enfatizó mucho en diferentes elementos relacionados con "Toya", su hija fallecida, y sus objetos personales, principalmente los de su cuarto. A pesar de ser un tema doloroso, fue ella quien abordó el tema de su hija.



Clara Palma



Camera Journal

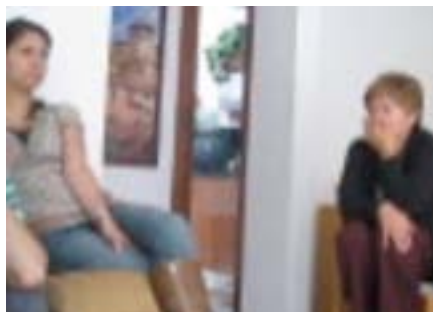
Se les entregó una cámara a Clara y Olga y se les pidió que registraran cada actividad que realizan en un día cualquiera. Esto se llevó a cabo con el fin de establecer qué actividades llevan a cabo a diario, espacios de dispersión, salidas de casa, etc.





Entrevista

Se sostuvieron diferentes conversaciones con ellos, tanto a nivel grupal como individual. En éstas, se trataron temas como el aporte económico, el ahorro, sus rutinas y las relaciones entre ellos. A partir de esto, resaltamos líneas importantes y lo confrontamos con los resultados de los otros métodos.



Jorge Garzón

Tenemos lo esencial. Acá no hay ahorro.
Lola me quiere más a mi. Debe ser por la testosterona.
Yo soy el único conciente con el ahorro. Siempre molesto.
Todos los días voy a la casa de mi mamá y llego en la noche.

Siempre quise un perro para que acompañara a mi mamá.
El trabajo siempre me quita mucho tiempo.
Estamos viendo si nos casamos en Diciembre. Ya tenemos un proyecto en mente.



Claudia Garzón



Olga Palma

No sé hacer nada más que esto.
Estoy cansada de ser ama de casa.
Es lo único que sé hacer.
Me molesta que todo el mundo me mire porque tiemblo.

Yo tengo mis amigas, pero me da pesar dejar a Olga sola.
Fumo porque no tengo nada más que hacer.
Cuando Toyita murió quedé muy sola.

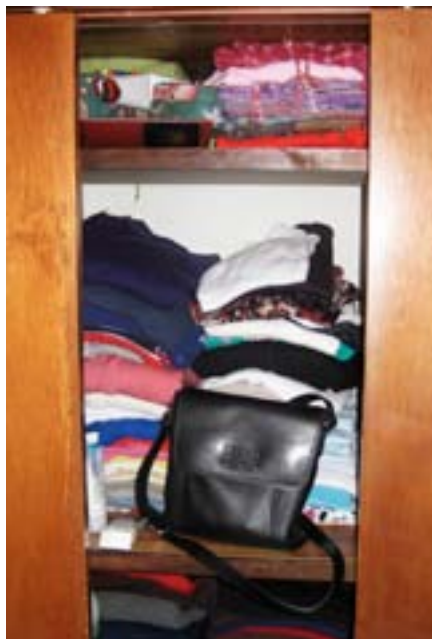


Clara Palma



Personal Inventory

Se le pidió a cada uno de los integrantes de la familia que abrieran su mesa de noche y mostrara qué objetos guardaba. Esto con el fin de ver sus objetos personales para revelar actividades y percepciones de cada persona.



Jorge Garzón

En su billetera guarda sus documentos y tarjetas.
Una imagen de la virgen.
No guarda algo más que esto.



Claudia Garzón

Guarda splashes.
Cepillo de dientes, crema dental, aceites.
Cosmetiquera.
Una Biblia pequeña.
Mucho énfasis en higiene y apariencia física.



Olga Palma

Casi todos los objetos están relacionados con su salud.
Objetos para ejercitar articulaciones y pastillas para el dolor.
Sufre de artritis y osteoporosis.



Clara Palma

Tiene un lugar especial para la Biblia.
Guarda perfumes y rosarios.
Objetos relacionados con 'Toya'.
Monedas, billetes.
Drogas, también para las articulaciones, y para el colon.



Análisis 4

Perfiles y Roles

A partir de la información obtenida mediante la metodología anteriormente descrita, se establecieron los perfiles y roles de cada integrante de la familia en el hogar. De igual forma, con base en éstos, se creó un mapa de relaciones, desde el cual se evidencian distintas problemáticas explicadas a continuación.



JORGE GARZÓN

El que nunca está en casa

"Prefiero estar fuera de la casa y que no me molesten"

Es Jorge quien da el mayor soporte económico a la familia y eso le basta para verse a sí mismo como el núcleo indispensable. De esta forma, es una figura ausente en la casa, de la cual sale todos los días desde temprano y regresa en la noche esperando encontrar todo hecho para él. Tiene numerosos conflictos con su cuñada por su relación con Olga.



OLGA PALMA

El ama de casa

"Estoy cansada, pero ésto es lo único que sé hacer."

Después de varios años llevando a cabo las labores del hogar, Olga se siente cansada y no siente que le reconozcan lo que ha hecho. Por esta razón, no se ve a sí misma como una parte indispensable en el funcionamiento del hogar. Además de esto, pasa casi las veinticuatro horas del día en casa, en parte debido a sus problemas de salud, a su falta de un grupo de amigos y su vergüenza al momento de interactuar con otras personas.





CLAUDIA GARZÓN

La niña de la casa

“Quiero salir pero me aferro a mi niñez”

A pesar de finalmente tener proyectos de casarse y salir de su hogar, Claudia se siente cómoda en su hogar donde recibe todo tipo de atenciones y un colchón económico. De igual forma, suele aferrarse mucho a su pasado y verlo con cierta nostalgia, desde los objetos especiales que guarda hasta los diferentes muñecos, etc. que se encuentran en su cuarto. Su vida social está afuera, principalmente en la Iglesia Cristiana y sus actividades.



CLARA PALMA

La tía chévere

“No tengo a nadie por eso estoy aquí”

A pesar de no tener las mismas dificultades físicas de su hermana, Clara suele pasar todo el día en la casa y ayudarla en las labores del hogar. Dice sentir pesar de dejarla sola. Sin embargo, su presencia suele alterar el matrimonio de Jorge y Olga y es muy descuidada con los gastos en el hogar a pesar de aportar a través de su pensión. Suele verse a si misma como un ente independiente en el hogar, con su propio espacio, ajeno al primer núcleo Olga-Claudia-Jorge. Por esta razón suele causar problemas de convivencia.



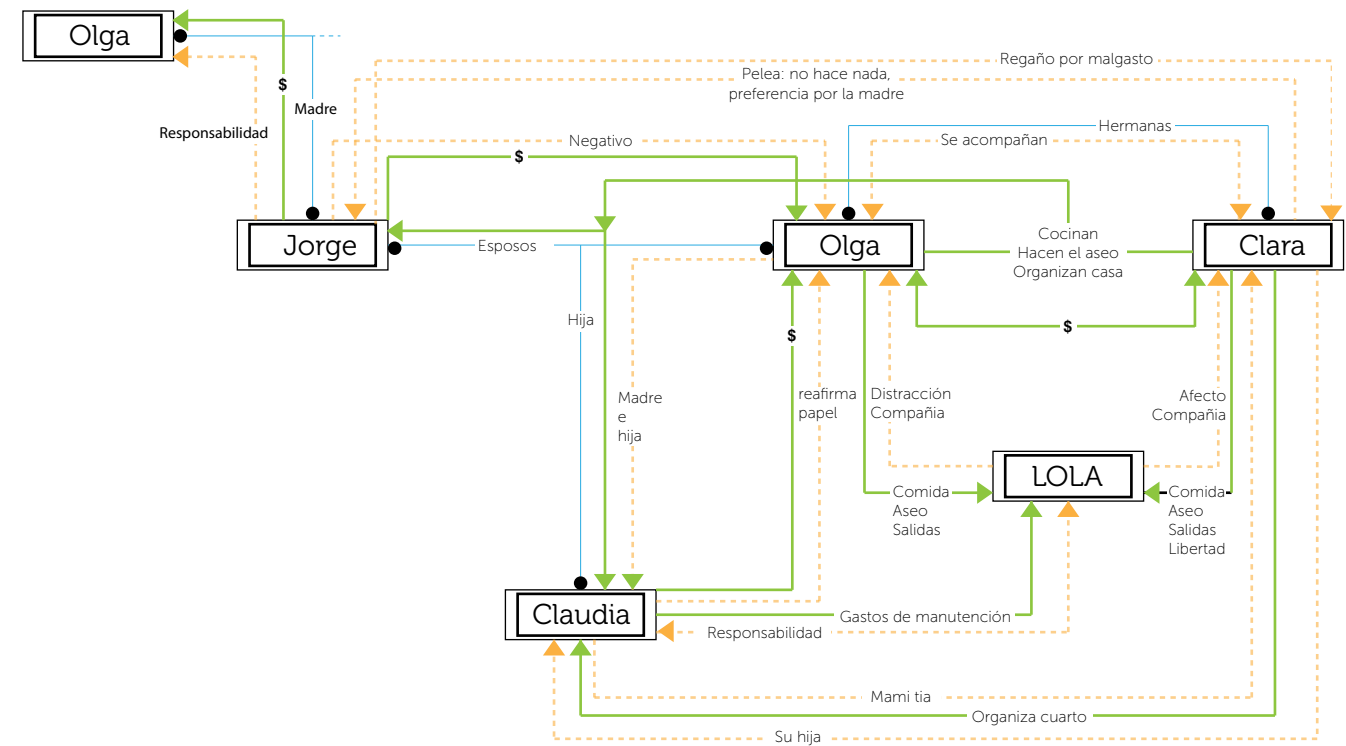


LOLA

Punto de unión

Cada uno de los miembros de la familia cumple un rol respecto a Lola. Esto será explicado más adelante. Sin embargo constituye un punto de unión en la familia a pesar de que no tenga lugar una interacción simultánea entre todos. En esta medida, constituye un actor fundamental. De la misma manera representa un canal con el exterior, pues sus cuidados requieren que sea sacada por lo menos una vez al día y, como en el caso de todo perro, puede ser un detonante de interacciones con demás personas.

MAPA DE RELACIONES





Análisis 4.5

Problemática

Con base en la información obtenida se encontraron diferentes problemáticas que afectan directamente a la familia. Cada uno de estos aspectos, sin embargo, está relacionado con los demás. A continuación se explica cada uno de ellos.



AISLAMIENTO

Perfil // Rol que cumple

"No me gusta que la gente me mire temblar."

- Olga

A partir de la observación, se determinó que el grado de interacción entre los miembros de la familia es bajo. No existen actividades que los integre. Esto se debe, en gran medida, a problema intrafamiliares suscitados por años de convivencia y por el enclaustramiento al que se someten, del cual salen pocas veces a la semana. De igual forma existe un fuerte aislamiento con el exterior en el caso de Olga, quien siente pena de salir e interactuar con otras personas por las manifestaciones físicas de sus problemas de salud –temblor, etc.– y Clara, quien dice tener un grupo de amigos pero no sale de casa por no dejar sola a su hermana.

DESOCUPE

Perfil // Rol que cumple

"Fumo porque no tengo nada más que hacer."

- Clara

Después de pensionarse –en el caso de Jorge y Clara– y luego de tantos años de permanecer en casa realizando las labores del hogar – en el caso de Olga – no encuentran actividades que puedan romper con su rutina y en la que puedan ocupar su gran tiempo libre. Además, son esporádicas las veces que salen de casa, sea por problemas de salud, etc. Jorge, para ocupar su tiempo, visita casi a diario a su madre de 89 años y pasa gran parte del día en casa de ella, mientras que Clara y Olga permanecen en casa viendo televisión por separado y con limitadas interacciones entre ellas. Claudia, por su parte, va al trabajo todos los días y llega por la noche.





SALUD

Perfil // Rol que cumple

"¡Tengo más drogas que un jíbaro!"
- Olga

Existen numerosos problemas de salud sobre todo en el caso de Olga quien sufre de osteoporosis, gastritis, diverticulitis y gastritis crónica. Por esta razón, suele ir seguido al médico y tiene numerosos medicamentos y objetos terapéuticos entre sus objetos de uso personal. Clara, por su parte, también sufre de las articulaciones y la vista, aunque en menor medida que su hermana, y estos problemas no le representan un gran obstáculo para desarrollar sus actividades diarias.

AUTOESTIMA

Perfil // Rol que cumple

"Toda la vida en esto y nunca me lo reconocen."
- Olga

Los problemas de salud, el aislamiento y la gran cantidad de tiempo libre suelen llevar a Clara y Olga a un estado de depresión. Sin embargo, en el caso de Olga, su salud tiene serias implicaciones sobre su autoestima, algo explicado anteriormente en el aislamiento, que no sólo se limita a la interacción con desconocidos sino a su capacidad de realizar trabajos del hogar, que toda su vida ha llevado a cabo. De esta forma, al serle difícil ejecutar ciertas labores, aumenta su frustración así como su tiempo libre y las relaciones en la familia. Para Clara, a pesar del problema en sus articulaciones, esto aun no ha constituido más que una incomodidad soportable.





PÉRDIDAS

Perfil // Rol que cumple

*"Me quedé sola,
no tenía nada más
que hacer"*
- Clara

Existen numerosos objetos alrededor de la casa que representan personas fallecidas. María Victoria Torrado, "Toya", aparece en un gran número de ellos. Ella es la hija de Clara, fallecida hace diez años, quien hoy en día constituye un símbolo que une a la familia. Algo similar sucede con la madre de Olga y Clara, Alicia Escobar Palma, quien se manifiesta en numerosos objetos que le pertenecieron antes de morir, cuando ellas aun eran niñas. Estas pérdidas, sin embargo, son aun temas difíciles -especialmente en el caso de Toya- y son heridas que aun no han sanado.

NÚCLEO

Perfil // Rol que cumple

*"¡Ahora lo raro es
que todos en la
familia hablen"*
- Jorge



Como se mostró en el mapa de relaciones construido a partir del análisis de la información obtenida, no existe un núcleo en el hogar. Se trata de un espacio donde convive un matrimonio disfuncional, su hija de 35 años y su cuñada. Esto hace que las relaciones entre los miembros de la familia sean complejas y cambiantes. Este aspecto se ve fortalecido por la falta de repartición de responsabilidades en la casa y la creciente ausencia de interacciones entre ellos.



Proyecto Planteamiento

5

Posterior al análisis, teniendo en cuenta la información ya obtenida, se procedió a determinar una propuesta puntual que se centrara en un problema específico. De esta manera tomaron lugar dos aproximaciones distintas al problema, abordándolo, en un principio, únicamente desde la falta de interacciones y el sentirse útil y, posteriormente, desde la salud como forma de bienestar y su relación con el autoestima y la capacidad de socialización.



Primera Aproximación

LA TIENDA: PUNTO INTEGRADOR

En la fase de investigación saltó a la vista la verdulería como un lugar que visitaban frecuentemente Clara y Olga. Así, se optó por explotar ésta como un centro de potenciales interacciones entre clientes y atacar directamente el problema del aislamiento social.



Primera Aproximación

LA TIENDA: PUNTO INTEGRADOR

Se realizó un complemento a la investigación mediante la observación, en zonas específicas de la ciudad (Pasadena), de personas mayores retiradas con el fin de establecer en qué condiciones tenían lugar interacciones significativas para estos. Se determinó que estas no requieren de gran confianza para ser significativas y se llevan a cabo a partir de experiencias e intereses comunes.



Primera Aproximación

LA TIENDA: PUNTO INTEGRADOR

La idea consistió en que a través de la tienda se clasificaran a las personas según intereses de tal forma que ellos pudiesen sostener encuentros significativos. Se abandonó esta idea pensando en que motivar una interacción sería imposible si no se tiene en cuenta qué causa directamente la resistencia a interactuar en el caso de Olga y Clara. Por esta razón, es necesario tener en cuenta el autoestima.



Segunda Aproximación

EL PERRO Y LA TERAPIA

Teniendo en cuenta el rol de Lola en la familia y las relaciones establecidas, se estableció qué tipos de beneficios traería potenciar la relación entre ella y los demás. De igual forma examinamos las ventajas de un perro con fines terapéuticos tanto a nivel físico como psicológico (a raíz de las problemáticas establecidas en el análisis) y cómo esto podría aprovecharse.





Segunda Aproximación

EL PERRO Y LA TERAPIA

El perro tiene un fuerte impacto a nivel emocional. Personas con grandes pérdidas o solas encuentran, en muchos casos compañía y una forma de "llenar" un vacío emocional. Así, está documentado el beneficio que representa un perro en el llamado "empty nest", cuando una persona -principalmente hijos- salen de casa.



Segunda Aproximación

EL PERRO Y LA TERAPIA

Actualmente existen numerosas terapias con perros encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida con personas con discapacidades físicas específicas. Un ejemplo de estos son las personas con parálisis causadas por derrames cerebrales y personas en recuperación física después de graves accidentes.



Relaciones con Lola



Jorge Garzón

“El que nunca está en casa”

Sólo se divierte con Lola.
No asume sus responsabilidades.



Olga Palma

“La ama de casa”

No permite que Lola dañe la casa.
Cuida su trabajo por encima de Lola.
Impone las reglas.



Claudia Garzón

“La Trabajadora”

Se limita a la manutención.



Clara Palma

“La Tía Chévere”

Alcahueta. Permite romper reglas.
No impone los límites.

Proyecto 5.5

Propuesta

Mejorar la calidad de vida mediante un instructivo con diferentes terapias para el dolor de articulaciones causado por la artritis y la osteoporosis involucrando directamente al perro mascota. Este instructivo no requiere de un perro entrenado sino se fundamenta en actividades físicas típicas con la mascota. De esta forma, se potencia la relación entre el dueño y su mascota, que a su vez tiene un impacto emocional en el primero al tiempo que ofrece un beneficio físico, con consecuencias directas sobre su desempeño social.



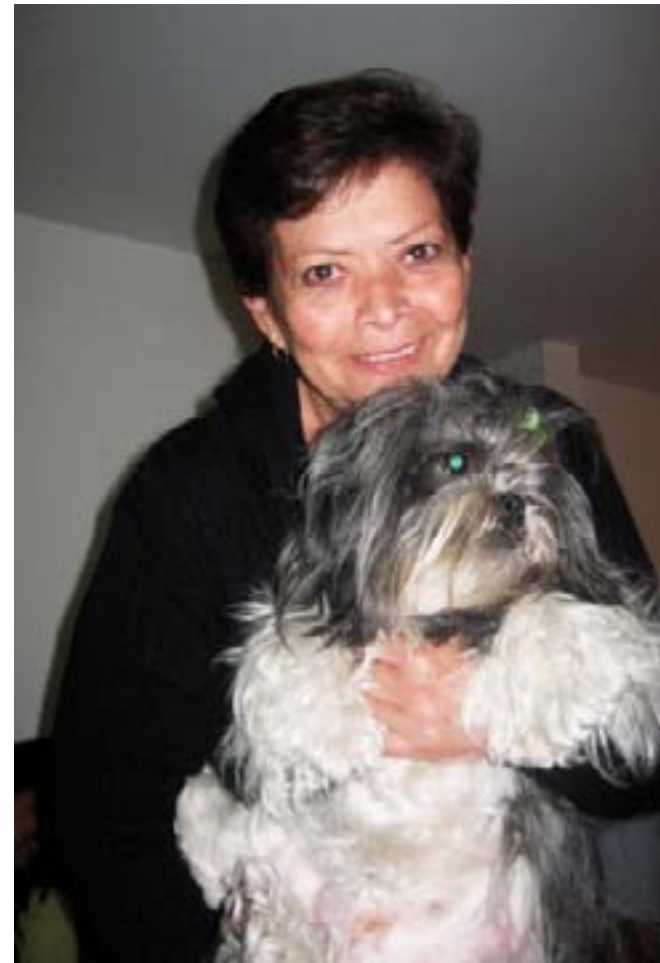
El perro y la terapia
EN LA FAMILIA

En el caso de la familia Palma, el producto se pensó para el uso de Clara y Olga, quienes pasan más tiempo en casa con Lola y presentan problemas de articulaciones y dolor. De igual forma se busca involucrar el tiempo libre de ellas y los vacíos emocionales que presentan por las pérdidas, la falta de núcleo y el aislamiento social. También entra la importancia del rol de Olga en la familia, lo cual representaría otro beneficio.



El perro y la terapia
IMPACTO EN LA SOCIALIZACIÓN

Como se dijo, el fortalecimiento de los lazos emocionales con el perro y el tratamiento de una condición que, en el caso de Olga, causa vergüenza tiene un impacto sobre el problema de la autoestima. No proponemos canales de interacción con otras personas, sino que se superen barreras impuestas por las mismas personas y la socialización sea, para ellas, más fácil y menos traumática.





El perro y la terapia

IMPACTO EN LA SALUD

El producto obviamente no constituye una cura a un problema médico, pero sí una forma de tratar en casa episodios de dolor y prevención de problemas relacionados con una condición mediante la interacción con la mascota. De esta forma, la enfermedad puede ser menos incómoda para la persona que la sufre.

¿En qué consiste?



Tiro

Expone gráficamente el ejercicio a desarrollar



Retiro

Expone gráficamente qué zona trabaja, y textualmente cómo realizarlo y con qué frecuencia.

Si siente algún dolor dejar de hacerlo. Realizar el ejercicio 2 veces al día. Los ejercicios son para aliviar el dolor y prevenir la artritis. El calor corporal del perro ayuda a aliviar el dolor.

El proyecto consiste en un set de tarjetas que expone gráfica y textualmente una serie de actividades para llevar a cabo con la mascota con el fin de aliviar el dolor y prevenir condiciones asociadas a enfermedades como artritis y osteoporosis. Para realizar estos ejercicios, la mascota no requiere entrenamiento previo puesto que se trabaja sobre actividades tradicionales. Además de constituir una terapia para el dolor y la prevención, la propuesta de valor está dada por el fortalecimiento del vínculo con la mascota, la independencia que se le otorga al usuario y el reconocimiento por parte de éste de una condición existente.

