

**Plan estratégico de productos de comunicación visual para  
la generación de una red de cuidado integrada contra casos de  
abandono y maltrato animal en Costa Rica**  
*Strategic plan of visual communication products for the generation of an integrated care  
network against cases of abandonment and animal  
mistreatment in Costa Rica*

Jaslyn Esquivel-Mora<sup>1</sup>

Fecha de recepción: 05/03/2018  
Fecha de aprobación: 20/07/2018

Jaslyn Esquivel-Mora.  
Plan estratégico de productos de comunicación visual para la generación de una red  
de cuidado integrada contra casos de abandono y maltrato animal en Costa Rica.  
Revista IDI+ Volumen I N°1. Julio - Diciembre 2018  
Pág 51-59.

---

I. Jaslyn Esquivel-Mora  
Teléfono: (506) 8312 2293.  
Correo electrónico: jascello8@gmail.com  
Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Escuela de Diseño Industrial  
Cartago, Costa Rica.

## Resumen

El incremento de los casos de maltrato y el abandono animal son un problema en el país que ha venido en aumento a través del tiempo, situación que deja en evidencia la falta de educación, la tenencia irresponsable y la falta de sensibilización por parte de la población hacia los casos que se presentan.

A pesar de los esfuerzos por parte de los involucrados para tratar los casos, su aumento impide una adecuada atención y provoca la saturación de los servicios, razón por la cual muchos animales no pueden ser salvados a tiempo.

Al respecto, el diseño juega un papel importante en el desarrollo de estrategias que permitan brindar a los animales que sufren maltrato y abandono, una solución óptima y satisfactoria por medio de productos y servicios de comunicación visual que integren estos esfuerzos.

## Palabras clave

Abandono; animales; bienestar animal; calidad de vida; comunicación visual, derechos; diseño; integración; maltrato; red de cuidado; tenencia responsable.

## Abstract

The increase in cases of animal abuse and neglect is a problem in the country that increases over time, and reveals the lack of education, irresponsible tenure and desensitization on the part of the population towards the cases that are presented.

Despite the efforts of different stakeholders to treat the cases, the increase of them prevents adequate attention and causes saturation of services, reason why many animals can not be saved in time.

Design plays an important role in the development of strategies that allow providing the animals suffering abuse and abandonment, an optimal and satisfactory solution through visual communication products and services that integrate these efforts.

## Keywords

Abandonment; animals; animal welfare; quality of life; visual communication; rights; design; integration; mistreatment; care network; responsible tenure.

## 1. Introducción

De acuerdo con la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE, 2016), el maltrato animal comprende todos los comportamientos del ser humano hacia los animales, ya sea por placer o indiferencia, a los que se les causa dolor innecesario, estrés o incluso la muerte. Esta problemática en el país es el reflejo de la falta de identificación por parte de la sociedad en relación con el bienestar animal, y de educación sobre los derechos y una tenencia responsable al respecto.

Según datos de World Animal Protection (2016), sobre un estudio realizado a escala nacional sobre tenencia responsable, la población presenta una problemática no solo en cuanto a no denunciar, sino, también, con respecto

al desconocimiento de ante quién realizar la denuncia. Un 92,7% de las personas no había reportado hasta la fecha un caso de maltrato animal; del 7,1% restante que afirmó haber realizado alguna denuncia, la reportó en un 28,2% al Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), un 10,7% ante la Fuerza Pública, y un 10,7% al Sistema 9-1-1.

Estas denuncias llegan mayormente a entidades que, a pesar de tener autoridad para actuar, no poseen la capacidad operativa para ofrecer un auxilio inmediato al caso, mientras que grupos que pueden brindar ayuda en el momento, reciben un porcentaje muy bajo de las denuncias. Aun cuando el Decreto Legislativo N.º 9458 que reforma algunos artículos de la Ley N.º 4573, del Código Penal, y la Ley N.º 7451, de Bienestar Animal, fuera aprobado en junio pasado del 2017, para el primer mes, después de su aprobación, se habían reportado solamente dos casos de maltrato animal formalmente (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1994). Revisar el decreto legislativo es de junio de 2017 aunque ley es de años atrás.

Además, se resalta el pobre abordaje que ha tenido este problema debido a la falta de estudios o datos estadísticos, que permitan reflejar información importante de considerar, como lugares de mayor incidencia, cantidad de casos según rangos de tiempo, nivel de crueldad, características de la población causante de la agresión, entre otros temas de interés.

Entre los escasos datos con que cuenta la población costarricense, gracias a reportajes en el periódico La Nación (2015) o en la página web Crhoy.com (2012), se puede citar, como ejemplo, que de los 1200 casos que se denunciaron ante SENASA en el año 2014, solamente 390 de los perros rescatados por presentar una condición de abandono o maltrato fueron atendidos, y de estos, 213 tuvieron la oportunidad de rehabilitarse y tener una segunda oportunidad de vida en óptimas condiciones; entonces, ¿qué sucedió con los otros 987 casos? Datos del 2012, 2014 bastante desactualizados. Estamos en 2018.

Como una forma de brindar una solución al problema, se han generado diversos esfuerzos por parte de distintas entidades, pero, a pesar de la lucha, el maltrato y abandono animal continúan presentándose en el país y la violencia contra ellos aumenta. Por lo tanto, queda en evidencia la importancia de aunar los distintos esfuerzos dispersos y crear un medio de comunicación entre los diferentes actores involucrados para que esta línea de acción tenga la mayor fluidez posible y logre ayudar a la mayor cantidad de casos.

### **Objetivos del proyecto**

Se plantea entonces como objetivo general del proyecto generar un PSS de productos y servicios de comunicación visual para la creación de una red de cuidado integrada contra el abandono y el maltrato animal.

Para el cumplimiento de este objetivo, se establecen tres objetivos específicos:

1. Generar una red de comunicación y soporte integrada entre los involucrados, que permita una atención óptima y eficiente de los casos.
2. Crear una plataforma de afiliación para nuevos usuarios y que facilite, además, la identificación de los diferentes involucrados dentro de la red de cuidado integrada.

- Determinar medios y estrategias para la creación de un canal, que permita la comunicación entre donantes y receptores de diferentes donaciones dentro de la red de cuidado integrada.

## 2. Metodología

Perfil de los usuarios

Los usuarios fueron agrupados según las necesidades que comparten:

Usuarios reporta

Conformado por público general y rescatistas, son personas que desean reportar casos encontrados de maltrato o abandono y hallar auxilio de manera eficiente para esos animales, aun con recursos limitados.

Usuarios auxilia

Se conforma por veterinarios y asociaciones que tienen la posibilidad de brindar auxilio a los casos de maltrato y abandono con mayor eficacia. Además de brindar atención médica veterinaria, pueden también contribuir en la participación de talleres, ferias o charlas, la obtención de recursos o facilitar apoyo legal.

Usuarios contribuye

Personas o empresas que buscan establecer alianzas para contribuir con diferentes tipos de recursos, según su capacidad, en casos de maltrato o abandono por medio de su razón social y obtener, a su vez, promoción y una imagen positiva.



Figura 1. Perfil de los usuarios. Fuente: Elaboración propia.

### Tipo de investigación

La investigación posee un enfoque mixto, de tipo no experimental, lo cual genera un resultado más completo, al triangular la información obtenida, abarcando, de esta manera, mayor cantidad de detalle, tanto de las deficiencias como de las fortalezas de las soluciones actuales, mejoras y nuevas estrategias para el establecimiento de las bases del proyecto, así como la creación y los requerimientos del PSS diseñado para brindar una solución integral y satisfactoria.

La investigación se dividió en tres fases:

### **Fase de análisis**

Comprende la definición del problema, sus causas y el establecimiento de los objetivos del proyecto por medio de herramientas como el árbol de problemas, el diagrama de Ishikawa, el análisis de los involucrados, encuestas, entrevistas, la capacidad instalada y el análisis de referenciales, además del uso de recursos bibliográficos para investigación.

### **Fase de desarrollo**

Considera la definición de los productos y servicios de comunicación visual por medio de las metodologías de Design Thinking y Usability Cookbook, mediante mapas de empatía, mapa de oferta de valor, arquitecturas de información, card sorting, navigation paths, storyboards, paper prototyping y evaluaciones heurísticas.

### **Fase de implementación**

Abarca las especificaciones de diseño de los productos y servicios, la definición de la estrategia, factores operacionales y la visualización del futuro por medio de la metodología Lean Startup, utilizando herramientas como el Lean Canvas, que fusiona esta metodología con el lienzo de modelo de negocios.

### **Resultados**

Se establecen tres pilares principales para el planteamiento de la estrategia sobre la cual se desarrolla la oferta de valor del proyecto:

#### **Comunicación**

Se enfoca en la comunicación de los casos por medio de un canal unificado y reconocido por los participantes, además de la comunicación entre estos, para atender los casos y obtener donaciones.

#### **Accesibilidad**

Pretende el fácil acceso para notificar un caso y brindarle el auxilio requerido, además facilitar las donaciones, información, el manejo de los recursos y el trabajo de voluntarios.

#### **Integración**

Proceso en el cual todos los involucrados unen esfuerzos por medio de sus características y recursos para una solución más estructurada y satisfactoria.

La relación entre los pilares establece las experiencias para los usuarios según puede apreciarse en el siguiente diagrama:

A continuación se describen, brevemente, las experiencias generadas entre los pilares:



Figura 2. Pilares y experiencias de la oferta de valor. Fuente: Elaboración propia.

### **Experiencia Contribuir-Informar**

Pretende que todos los esfuerzos dispersos para la atención de casos se centren en uno solo, permitiendo así que la atención sea más eficaz al notificar y auxiliar, en tiempo real, los casos y tener conocimiento de los diferentes involucrados para saber a quién acudir. Además, facilita obtener información acerca de una necesidad y como esta puede ser solventada por medio de un canal para donaciones.

### **Experiencia Dinamismo-Involucrar**

Permite que los diferentes recursos otorgados por los usuarios puedan beneficiar los distintos casos, al involucrar no solo la parte de atención veterinaria, sino la generación de recursos, por medio de actividades como la reutilización de desechos en buen estado, las actividades físicas y sociales entre otras, creando, de esta manera, un sentido de pertenencia entre los usuarios e involucrar a otros posibles participantes.

Experiencia Eficiencia-Estimular

1. Hace posible mantener a los usuarios identificados con la causa por medio de la generación de beneficios para estos, mediante la promoción de su marca, la creación de una imagen positiva y el reconocimiento de sus esfuerzos representados en los premios.

## Productos propuestos

Haciendo uso de los tres pilares, la oferta de productos y servicios de comunicación visual para la solución del problema presenta dos componentes principales: una página web y una aplicación. Ambos servirán para la atención de casos, el registro de involucrados y la logística de actividades y donaciones.

### Página web

Se propone como plataforma principal que permite el registro y la colaboración entre los usuarios, conocimiento de información relevante, la ludificación (gamificación) y la promoción, la visualización de los miembros de la red, el canal de donaciones y la generación de actividades.

### Aplicación

Se propone, como plataforma para la notificación y atención de los casos de maltrato o abandono animal, la geolocalización en tiempo real.

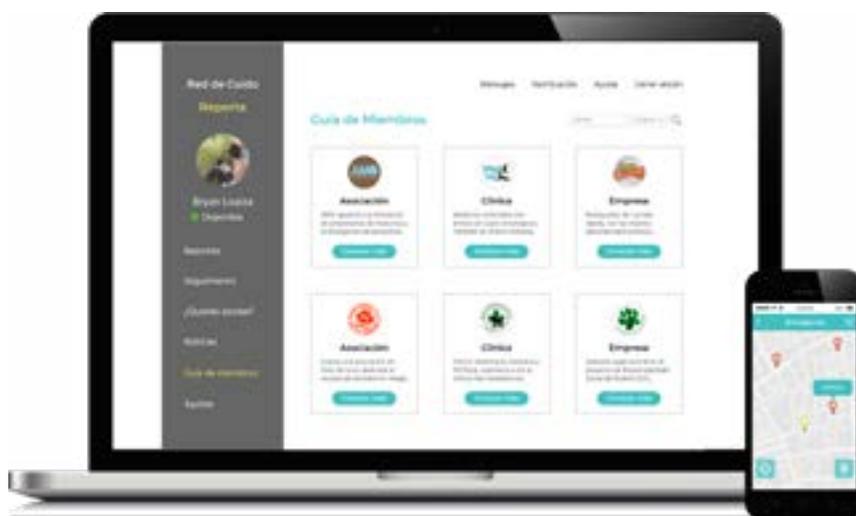


Figura 3. Productos de la oferta de valor. Fuente: Elaboración propia.

## 3. Implementación

Al ser un emprendimiento de impacto, la organización de la estrategia se basa en establecer un equipo de trabajo multidisciplinario, la cual posea la capacidad de desarrollar e implementar los productos planteados y, asimismo, cumpla con la gestión del proyecto. Además, se vuelve indispensable poseer una base de datos de posibles involucrados existentes, interesados en formar parte de la red.

Se vuelve fundamental establecer alianzas estratégicas con entidades que no solo puedan contribuir con el desarrollo de los productos a nivel económico y, posteriormente, con su mantenimiento, sino, también, con recursos para la atención de los casos, por medio de un motor de crecimiento viral que les otorgue un beneficio por este y logre sostener estas entidades y a los usuarios involucrados con el proyecto.

Como parte de la metodología Lean Startup, se requiere aplicar el método Crear-Medir-Aprender, de manera constante, para mantener una mejora continua, en busca del crecimiento a largo plazo y la conquista de nuevos usuarios, como un efecto secundario del uso del producto, dirigido a generar un negocio sostenible en el tiempo (Ries, 2012).

#### 4. Discusión

El desarrollo y la implementación del plan estratégico de la red de cuidado integrada procura contribuir con la unión de los diferentes esfuerzos por parte de los involucrados con el fin de brindar una ayuda óptima a los casos de maltrato y abandono animal, al igual que también servir como una herramienta para su disminución.

En Costa Rica existe una gran cantidad de personas interesadas en el bienestar animal, que poseen la capacidad de brindar ayuda mediante diferentes recursos y que pueden estar interesadas en participar de la red, por lo que el proyecto se vuelve potencialmente escalable no solo a nivel país, sino, también, internacionalmente.

El PSS se muestra como una herramienta eficaz para generar un canal de comunicación y soporte entre los diferentes involucrados, permitiendo así que los casos sean atendidos eficientemente, al conocer sus características y ubicación en tiempo real, gracias a la aplicación de tecnologías modernas, con lo cual se crea un mayor valor para los usuarios.

La afiliación de los usuarios les facilita a estos conocer a los diferentes involucrados que participan, mantener una comunicación activa entre ellos, conocer la manera en que aporta cada uno y su disponibilidad.

El canal de donaciones, voluntariado y noticias posibilitan el conocimiento de las necesidades para la atención de los casos, mejora la distribución de los recursos, a la vez que permite el aumento de estos mediante diferentes actividades de interés para los involucrados, lo que deriva en la promoción de una imagen positiva de los participantes.

Es de gran importancia la creación de un equipo interdisciplinario para el desarrollo y la implementación correctos de los productos planteados, así como la gestión del proyecto en sus diferentes etapas.

Las alianzas estratégicas con entidades interesadas que puedan inyectar un aporte económico para el desarrollo y el mantenimiento de los productos establecidos, son fundamentales en la etapa inicial del proyecto; posteriormente, pueden implementarse otras estrategias para obtener diferentes entradas económicas y otros aportes.

#### 5. Recomendaciones

Se recomienda implementar un plan piloto que permita comprobar la eficacia de la red de cuidado y que sea escalable una vez que se hayan corregido los posibles errores encontrados durante la aplicación del plan.

Es de gran importancia mantener la evaluación del sistema por medio de pruebas de usabilidad periódicamente, para mejorar la experiencia del usuario y facilitar el uso de la red, además del cumplimiento de otros indicadores para que el sistema sea sostenible.

Es recomendable acompañar el lanzamiento de la red con una campaña de concienciación sobre los casos que ocurren en el país y el valor agregado que la red ofrece para su atención, en procura de atraer a usuarios potenciales.

La participación social es de gran importancia para generar sostenibilidad a los diferentes servicios que ofrece la red.

El trabajo en conjunto con otras entidades gubernamentales involucradas se vuelve de gran importancia, tanto para la atención correcta de los casos de maltrato y abandono animal, como para la obtención de otros recursos.

Es importante trabajar una etapa posterior con otros aspectos relevantes en la atención correcta de un caso, como lo son la educación de la población en tenencia responsable, aspectos de salud animal y las adopciones.

## 6. Referencias

- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1994). Ley 7455 Bienestar de los Animales. Recuperado el 31 de octubre del 2016 de <http://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/ley-no-7451-bienestar-animal.Pdf>
- Crhoy. (2012). Denuncias contra maltrato animal van en aumento. Recuperado el 14 de septiembre de 2016, de <http://www.crhoy.com/archivo/denuncias-contra-maltrato-animal-van-en-aumento/nacionales/>
- La Nación. (2015). Senasa atendió 1.200 quejas por maltrato animal en 2014. Recuperado el 14 de septiembre de 2016, de [http://www.nacion.com/vivir/ambiente/Senasa-atendiodenuncias-maltrato-animal\\_0\\_1467053340.html](http://www.nacion.com/vivir/ambiente/Senasa-atendiodenuncias-maltrato-animal_0_1467053340.html)
- OIE. (2016). El bienestar animal de un vistazo. Recuperado el día 1.º de noviembre del 2016, de <http://www.oie.int/es/bienestar-animal/elbienestar-animal-de-un-vistazo/>
- Ries, E. (2012). El método Lean Startup. Cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua. Madrid, España: Grupo Planeta.
- World Animal Protection. (2016). ¿Quieres saber qué tan bien tratamos los costarricenses a nuestras mascotas? Recuperado el 24 de agosto del 2016, de <https://www.worldanimalprotection.cr/noticias/quieres-saber-que-tan-bien-tratamoslos-costarricenses-nuestras-mascotas>