

**Estrategia de mejora en el sistema de comunicaciones del Centro de Bienestar Animal en la  
ciudad de Pasto, Colombia**

Jhony Obando

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH

Programa de Comunicación social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

San Juan de Pasto, 2022

## **Resumen**

El desarrollo de la presente investigación gira en torno al problema que supone para el Centro de Bienestar Animal (CBA) el no tener canales de comunicación más adecuados para difundir sus ideas y actividades entre la población; así pues, se propone el desarrollo de un mejor sistema de comunicaciones, o lo que es lo mismo, que la institución cuente con mejores canales de comunicación para relacionarse de mejor forma con la sociedad. Partiendo de tal concepto, la presente investigación es desarrollada mediante una tipología cualitativa y de enfoque descriptivo, pues lo que se quiere es hablar, en primer lugar, sobre las actividades llevadas a cabo por esta institución, y seguidamente, se quiere señalar la importancia que tiene para el desarrollo institucional el contar con buenos canales a través de redes sociales, pues ello facilita enormemente el realizar ciertas labores; finalmente, se quiere generar una propuesta de mejor respecto para que el CBA tenga una mejor comunicación con los ciudadanos.

***Palabras Clave:*** comunicaciones, sistema, mejora, sociedad, bienestar animal.

### **Abstract**

The development of this research revolves around the problem that the Animal Welfare Center (CBA) poses for not having more adequate communication channels to disseminate their ideas and activities among the population; Thus, the development of a better communications system is proposed, or what is the same, that the institution has better communication channels to better relate to society. Starting from such a concept, the present investigation is developed through a qualitative typology and descriptive approach, since what is wanted is to talk, first of all, about the activities carried out by this institution, and then, we want to point out the importance that it is important for institutional development to have good channels through social networks, since this probably facilitates carrying out certain tasks; finally, it is wanted to generate a proposal of better respect so that the CBA has a better communication with the citizens.

**Keywords:** Communications, system, improving, society, animal welfare.

## Tabla de Contenido

Estado Actual de sus Comunicaciones .....	9
Propuesta de Mejora .....	12
Control de denuncias .....	13
Red social propia.....	14
Conclusiones.....	15
Referencias Bibliográficas .....	16

## Introducción

Desde hace un par de décadas el ser humano ha ido adoptando numerosos cambios en lo que respecta a su manera de pensar en relación con el ambiente que le rodea; esta tendencia inicia a partir de los años 70 con el desarrollo de una mayor conciencia ambiental, germinándose así la idea de que el hombre vive en un mundo que no solo le provee a este de los elementos necesarios para su existencia terrenal, pues también este es un mundo que el hombre tiene el deber de preservar y de cuidar.

De esta manera empieza una tendencia, cada vez mayor, de velar por el cuidado de la flora y fauna que habita en el planeta; por supuesto, a primera vista, cuando se habla de esta clase de tópicos lo más común es que piense en lugares como la Amazonia o bosques tropicales amenazados por la contaminación, y si bien esto es cierto, la realidad es que el cuidado de la flora y fauna no se realiza solo en esta clase de lugares, pues debido a que ello incluye el cuidado de los animales, esta conciencia ambiental resulta ser algo que perfectamente se puede materializar a través del cuidado por animales de naturaleza más doméstica.

Es decir, para cuidar la flora y fauna que hay en el mundo no es menester acudir a sitios remotos y lejanos, sino que esto puede hacerse perfectamente desde espacios mucho más cercanos, como las ciudades en que el hombre habita actualmente; siguiendo con este orden de ideas, la preservación animal es una actividad que ayuda en el bienestar del planeta y esta puede realizarse tanto con especies domésticas como también con aquellas más salvajes. Por todo ello, actualmente existen organizaciones de diversa índole cuyo principal objetivo no es otro que brindar a los animales un lugar seguro donde vivir, que estos tengan un espacio en el cual puedan habitar y tener cubiertas sus necesidades básicas de alimentación.

El Centro de Bienestar Animal de la ciudad de San Juan de Pasto, capital departamental de Nariño ha venido desarrollando actividades en pro del bienestar de los animales, más concretamente aquellos pertenecientes a la raza canina, y en un futuro próximo la organización espera convertirse en un albergue que sea capaz de dar cobijo a caninos que no tienen un hogar; no obstante, es de resaltar que si bien esta institución lleva a cabo actividades de relevancia y tiene aliados importantes en el gobierno municipal de Pasto, resulta sorprende ver como la entidad no cuenta con medios de comunicación adecuados, algo que en muchos casos hace que sus actividades, aunque realizables, no generen demasiado impacto o llamen la atención de la población. Por tales motivos en el presente trabajo se propone el desarrollo de una estrategia comunicacional que sea capaz de mejorar los canales de comunicación de que dispone el Centro de Bienestar Animal.

## **El Centro de Bienestar Animal**

El Centro de Bienestar Animal es una institución que actualmente funciona bajo la responsabilidad de la alcaldía de San Juan de Pasto en el Departamento de Nariño, esta se encarga de llevar a la práctica las políticas relacionadas con el cuidado y bienestar ambiental que son implementadas por el gobierno municipal, al igual que dar ejecución a lo establecido en las normas jurídicas en relación al cuidado medioambiental.

Es menester señalar que por cuidado medioambiental debe entenderse como todas aquellas actividades que van dirigidas a la protección del entorno, el cuidado de la vida circundante y también de los recursos naturales que se encuentran dentro de este espacio (Euroinnova, s.f.). Esta mayor atención por el cuidado medioambiental es una tendencia que se ha venido generando en los últimos años, toda vez que tal y como señala Torres (2002), “Nuestra generación ha sido testigo y protagonista de los múltiples y acelerados cambios por los que atraviesa el mundo actual” (p. 100).

De esta manera, el cuidado medioambiental y la puesta en práctica de políticas medioambientales no solo conlleva a velar por la protección de los árboles y la flora sino también de la vida silvestre; ahora bien, la verdad es que los perros y gatos vienen a ser especies animales que están más que nada asociadas a un entorno doméstico o que es propio del hogar y la familia, sin embargo, a pesar de ello, tal condición no obsta para que se considere a estas especies como parte de aquella que deben ser defendidas a fin de atender a lo establecido por las políticas medioambientales del gobierno.

Además, también es importante hacer una aclaración, y es que el bienestar ambiental no es algo que se consigue únicamente mediante el establecimiento de ciertas normas dentro del ordenamiento jurídico, ya que si bien esto es necesario, lo cierto es que solo llega a constituir una

parte de la solución necesaria frente a este problema, toda vez que la otra parte de la solución viene a estar construida por hacer que la Ley no se convierta únicamente en letra muerta, esto quiere decir, que es necesario ejecutar las acciones establecidas en la Ley, y es precisamente por ello que existe esta institución. Durante los últimos años la alcaldía de Pasto, a través del Centro de Bienestar Animal (CBA) ha estado implementando numerosas iniciativas que tienen por fin último velar por el bienestar de esta clase de animales, al servir como un albergue para dar alimentación y cobijo tanto a perros como gatos a fin de velar por su bienestar y darles cuidado hasta que estos puedan ser reubicados con una familia que los adopte.

Si bien esta es una labor muy noble y de destacar, lo cierto es que existen ciertas cuestiones que resultan del todo importantes y que merecen ser atendidas debido a la importancia que traen para el desempeño de las labores del CBA, se habla aquí de un aspecto logístico que resulta trascendental para el desempeño de cualquier institución tanto pública como privada, independientemente de la función que esta realice, se habla aquí de las comunicaciones. La importancia de las comunicaciones como elemento logístico, reside en que estas permiten el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos por una organización desde un principio, ya que gracias a las comunicaciones puede existir una mejor relación entre los elementos que forman parte de una institución, de manera que es más sencillo y fácil coordinar sus esfuerzos para lograr lo que se debe cumplir.

### **Estado Actual de sus Comunicaciones**

Durante este tiempo, el Centro de Bienestar Animal de la ciudad de Pasto ha estado trabajando como una institución de la alcaldía de este municipio, a fin de brindar bienestar a través de diversos programas sociales. No obstante, a pesar de ello, se observa una cuestión de lo más interesante y es que si bien la comunidad encuentra como positiva la realización de tales actividades, muy a menudo suele ocurrir que no estaban del todo enterados acerca de la realización de las mismas; e incluso, hay casos más graves en los cuales los ciudadanos llegan a tener conocimiento de actos de maltrato animal pero no saben ante que institución acudir o que número contactar con el fin de hacer la respectiva denuncia.

Tales circunstancias, hace que se ponga en riesgo la efectividad de las actividades realizadas, y más aún, ello hace que la población animal afectada por esta clase de actos tenga que seguir sufriendo situaciones de maltrato imponente, y es que a pesar de que estos especímenes animales no posean de cerca las mismas habilidades sociales, comunicativas o cognitivas que un ser humano, aun así estos seres no son solo seres vivientes, también son seres sintientes y por tanto merecen la debida protección que el legislador les ha otorgado a través de la Ley. De esta manera, se observa una situación de lo más particular, y tiene que ver con el hecho de que el actual estado de las comunicaciones del Centro de Bienestar Animal es bastante deplorable: el no contar con medios adecuados para difundir y dar a conocer sus actividades, así como tampoco contar con un medio de contacto oficial, dificultan el trato que pueda tener la ciudadanía de Pasto en general para con esta institución.

Urge entonces mejorar el sistema de comunicaciones que tiene esta institución para que esta pueda desempeñar mejor sus labores, y en este sentido, debe recordarse lo señalado por Cueto (2007), quien dice que las comunicaciones tienen que ver con algo más que simplemente

enviar un mensaje entre emisor a receptor (p. 35), pues en realidad las comunicaciones van mucho más allá, no se trata de hacer llegar un mensaje simplemente hasta una persona determinada, sino más bien de dar a conocer una información a todo un conjunto de personas, algo que actualmente es posible gracias a los avances tecnológicos y a medios tales como WhatsApp, Instagram o Facebook, los cuales están al alcance de todos y pueden resultar mucho más útiles que simplemente ser el vil instrumento de ocio para entrenarse en un momento de aburrimiento.

De esta manera, se hace una propuesta de mejora del actual sistema de comunicaciones que maneja el Centro de Bienestar Animal de la alcaldía de Pasto; esta mejora se hace a fin de que la sociedad en general pueda tener un mejor conocimiento de las actividades desarrollados por esta institución, y también para que los miembros de la población que deseen interponer una denuncia por maltrato animal, o que deseen poner en conocimiento de la institución sobre la existencia de animales domésticos que requieran de protección. Es de decirse que, entre los distintos elementos que hacen vida dentro del CBA ya existe una comunicación adecuada que facilita su labor, de igual manera que ya existen unos adecuados canales de comunicación con los principales aliados del Centro, que no son otros que instituciones públicas de gran relevancia para la sociedad como lo son la Fiscalía y la Policía Nacional, por lo que la comunicación que se quiere desarrollar más a fondo es aquella que ocurre entre los miembros de la sociedad y el Centro de Bienestar Animal de Pasto.

Otro motivo por el cual resulta importante mejorar las comunicaciones entre el Centro de Bienestar Animal y la Sociedad es que de esta manera se lograr mejorar el interés mutuo que exista en torno al tema del cuidado ambiental en general y el bienestar de los animales en particular; este interés mutuo se fortalece mediante una adecuada comunicación, y debido al

hecho de que el hombre sea ante todo un ser sociable, se hace posible el desarrollo de procesos de socialización que tal como señala Chadi (2007), este consiste en “el aprendizaje de pautas que permitirán una adecuada y gratificante adaptación, crítica al medio que tendremos que vivir” (p. 24). Esto viene a significar que mediante una mejor comunicación la sociedad en general podrá desarrollar una mejor conducta en relación con la naturaleza, generando en esta un interés creciente por el cuidado de la vida animal.

Es posible que a primera vista el solucionar este problema de comunicaciones no pueda significar un gran avance en materia de protección de los derechos de los animales y de su bienestar, aunque la verdad es otra, toda vez que el lograr avances en la solución de problemas es cuestión de tener la logística adecuada para solucionarlos, y debido a que la comunicaciones son un elemento logístico de primer orden, conviene el traer a colación lo dicho por Kamlongera y Mafalopulos (2008) al respecto, quienes señalan que “el fin de diseñar una estrategia de comunicación es tratar y resolver los problemas a nivel de la comunidad, utilizando... métodos, técnicas y medios de comunicación...Debe hacerse con la gente, no solo para la gente” (p. 19).

## **Propuesta de Mejora**

La propuesta de mejora para las comunicaciones de esta institución se basa principalmente en dos ideas fundamentales como lo son el mejorar la presencia del Centro de Bienestar Animal en redes sociales, y desarrollar un mejor canal de comunicación y control para el desarrollo de denuncias por maltrato infantil, si bien estas ideas pueden parecer más bien muy básicas lo cierto es que son capaces de generar un cambio importante en el desarrollo de las labores que se llevan a cabo.

### **WhatsApp institucional**

WhatsApp no es solo una red social que permite a las personas el estar mejor conectadas unas con otras, haciendo que la comunicación sea algo mucho más sencillo y directo, pues lo cierto es que esta red social puede resultar ser una herramienta de lo más fundamental cuando es utilizada de manera inteligente.

Actualmente, muchas instituciones de índole tanto pública como privada utilizan WhatsApp como su medio de comunicación institucional para relacionarse con la comunidad en general, haciendo que estos puedan disponer de un medio de comunicación que sea de fácil acceso y al cual se pueda dar respuesta a las inquietudes que pudieren llegar a presentarse; cabe destacar que las llamadas tradicionales por teléfono han ido cayendo progresivamente en desuso en beneficio de los mensajes de WhatsApp, algo que se debe en buena medida a la mayor presencia de internet en el territorio nacional en particular.

Además de ello, debe decirse que esta herramienta permite entregar mensajes predeterminados, algo que permite un mejor trato al usuario ya que este puede obtener información de manera automatizada sin tener que esperar a por la respuesta del oficial correspondiente, de modo que si por ejemplo, un ciudadano quisiera poner una denuncia, un

mensaje automatizado de WhatsApp pudiera ayudarle para tal fin. Junto a esto, un número telefónico tradicional puede estar errado y hacer que el usuario pierda tiempo tratando de comunicarse en cambio, con el WhatsApp institucional se puede ver mediante el perfil de usuario si en verdad se está o no frente a la persona con la cual se quiere contactar, haciendo así que el usuario tenga una mayor confianza debido a la certeza de saber que se está comunicando con la institución del CBA y no con un numero errado.

Otro punto que se propone y que guarda relación con este tiene que ver con el personal capacitado para dar respuesta a este tipo de mensajes, toda vez que, si bien cualquier persona pueda entender cómo hacer uso de un servicio de mensajería en red como lo es WhatsApp, pocas personas saben cómo atender al público en general a través del mismo, por lo que la capacitación del personal adecuado para este fin resulta ser una propuesta fundamental que se complementa con este punto de crear un WhatsApp institucional.

### **Control de denuncias**

Por supuesto, velar por el bienestar de los animales no solo conlleva el dirigir un albergue para ellos donde darles cobijo para luego encontrarles un hogar, ya que, si bien esta constituye una labor noble e importante o cierto es que no es la única labor a desarrollar, pues aún es necesario atender las denuncias por maltrato animal.

En un intento por desarrollar aún más políticas de bienestar animal, el legislador ha establecido como delito una serie de situaciones que atentan contra el bienestar físico y mental de los animales, siendo esto lo que se considera como maltrato animal, una conducta penada por la Ley; al igual que ocurre con los delitos en el ámbito penal, es necesario que las instituciones de control y juzgamiento tengan conocimiento de tales causas para poder actuar en ellas y esto ocurre también este ámbito.

Lo que se propone aquí es utilizar la herramienta del WhatsApp institucional al igual que números de teléfono más tradicionales, para que los ciudadanos tengan un medio a través del cual realizar sus respectivas denuncias, a su vez, se pretende establecer un formato predeterminado para este tipo de denuncias, formato que puede ser llenado a través del mismo WhatsApp o que puede ser llenado con facilidad por el agente que conozca del caso bien sea de manera presencial o telefónica. Ello permitiría tener un mejor registro y control de los actos denunciados, lo que necesariamente deviene en una mejor aplicación de las normas en materia de protección animal.

### **Red social propia**

Debe decirse que por los momentos, si bien el CBA tiene presencia en redes sociales, esto ocurre mediante las redes sociales de la alcaldía del municipio de Pasto, y si bien ambas instituciones son aliados inseparables, la verdad es que resulta importante separar las redes sociales de ambos, pues ello supondría un mayor margen de maniobra por parte del Centro de Bienestar Animal en lo que respecta a las acciones inherentes a la promoción de su contenido y actividades, logrando así que la comunidad en general pueda tener un mayor conocimiento, no solo sobre las actividades que realiza de manera regular el CBA, sino también un mayor conocimiento sobre los avances logrados por esta institución en materia de protección ambiental, e incluso, puede resultar especialmente útil de cara a cumplir con el fin de dar a los perros y gatos que hacen vida dentro del albergue, un hogar a través de una familia adoptiva.

De esta manera, y al igual que ocurre con el WhatsApp, el hecho de que la mencionada institución pueda contar con su espacio propio se traduciría necesariamente en toda una serie de beneficios, y de igual manera, el desarrollo de una red social propia para esta institución, se hace necesario contar con el personal capacitado para gestionarla de modo adecuado, haciendo que gane seguidores y que su contenido es visualizado por la mayor cantidad de cuentas posible.

## Conclusiones

El Centro de Bienestar Animal es una institución que lleva a cabo labores inherentes al cuidado de los animales, algo que se manifiesta a través de la prestación de los cuidados sanitarios correspondientes para una buena salud, así como también el dar cobijo y alimentación a los animales desamparados, todo ello con el fin último de que estos puedan superar su actual situación y logren encontrar una nueva familia en la cual puedan vivir.

El hecho de que exista una institución de esta naturaleza se debe principalmente al cambio de pensamiento, muy positivo, que tiene que ver con adoptar una mejor y mayor perspectiva en lo que respecta a cuidado ambiental, que incluye no solo el cuidado por la flora y fauna de las selvas y bosques, sino también el cuidado de los animales domésticos con que el hombre convive a diario. Si bien esta institución está desempeñando una labor importante, se observa sus comunicaciones, elemento logístico de vital importancia, deben ser mejoradas, pues solo así se puede lograr un efectivo cumplimiento de sus fines, los cuales solo pueden ser logrados cuando existe una comunicación constante y fluida con los ciudadanos en general.

Por ello, se propone que deben tomarse una serie de medidas dirigidas a mejorar las comunicaciones, para lo cual se pretende hacer una mayor implementación de las TIC's, más concretamente a través de un mayor uso de redes sociales, las cuales se han convertido en un instrumento indispensable para el funcionamiento de toda institución en la actualidad; con el uso de un WhatsApp institucional, así como también de una red social propia y un canal de gestión adecuado para las denuncias de maltrato animal, el CBA logrará tener un mejor contacto con los ciudadanos de Pasto, ciudad en la que opera, a fin de que estos puedan desarrollar no solo un mayor y mejor interés en la labor del CBA sino también en una mejor conciencia ambiental por el cuidado de los animales domésticos.

### Referencias Bibliográficas

- Chadi, M. (2007). *Redes sociales en el trabajo social*. Espacio Editorial
- Cueto, I. (2007) Comunicar para conservar Estrategias de comunicación como apoyo a procesos de educación ambiental. *Panorama*, 1 (2), 31-42.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4780060>
- Euroinnova (s.f.) *Cuidado del medio ambiente*. Recuperado el 22 de Diciembre  
<https://www.euroinnova.ec/blog/cuidado-del-medio-ambiente>
- Mefalopulos, P. y Kamlongera, C. (2008) *Diseño participativo para una estrategia de comunicación*. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. <https://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>
- Torres, A. (2002) *Movimientos sociales, organizaciones populares y constitución de sujetos colectivos: reconstruyendo el vínculo social*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.  
[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/8037/409002\\_Comunidad%20y%20Contextos\\_%20Nuevos%20sentidos%20de%20lo%20comunitario.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/8037/409002_Comunidad%20y%20Contextos_%20Nuevos%20sentidos%20de%20lo%20comunitario.pdf?sequence=1&isAllowed=y)