



CENTRO DE INVESTIGACIONES
DE TRABAJO SOCIAL

ISSN 2244-808X
DL pp 201002Z43506

PERSPECTIVA ACCIÓN Y

Revista de Trabajo Social

Vol. 16 No. 3

Septiembre - Diciembre

2026

Universidad del Zulia

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Centro de Investigaciones en Trabajo Social

INTERACCIÓN Y PERSPECTIVA

Revista de Trabajo Social

ISSN 2244-808X ~ Dep. Legal pp 201002Z43506

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.21159355>

Vol. 16 (3): 823 - 831 pp, 2026

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

La comunicación como puente de partida del trabajo social en organizaciones humanitarias

Bryan Granado¹, Mauricio Ocando²

¹Estudiante. Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia.
Maracaibo, Venezuela.

E-mail: granado.academico@gmail.com; ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-4656-2782>.

²Periodista. Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia.
Maracaibo, Venezuela.

E-mail: ocando.academico@gmail.com; ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-0234-400X>

Resumen. En contextos de crisis complejas, la comunicación se constituye como un elemento estratégico fundamental para el trabajo social en organizaciones humanitarias, facilitando la identificación de necesidades, la coordinación interinstitucional, la difusión ética de información y la rendición de cuentas ante la comunidad y los donantes. Este artículo analiza el papel de periodistas integrados en equipos humanitarios, quienes actúan como enlaces territoriales, encuestadores, analistas de información y coordinadores de difusión, articulando información técnica y narrativas comunitarias sin reemplazar la función de los medios tradicionales. A partir de testimonios institucionales Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012), directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2025) y los marcos de comunicación humanitaria del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR 2025), se demuestra que la integración de periodistas especializados fortalece la eficacia de la respuesta humanitaria, fomenta la participación comunitaria y protege la legitimidad de las intervenciones, especialmente en contextos de complejidad social como el venezolano.

Palabras clave: comunicación, trabajo social, humanitario, periodismo, organización humanitaria.

Communication as a starting point for social work in humanitarian organizations

Abstract. In contexts of complex crises, communication becomes a fundamental strategic element for social work within humanitarian organizations, as it facilitates the identification of needs, inter-institutional coordination, the ethical dissemination of information, and accountability to communities and donors. This article analyzes the role of journalists integrated into humanitarian teams, who act as territorial liaisons, surveyors, information analysts, and dissemination coordinators, articulating technical information and community narratives without replacing the function of traditional media. Based on institutional testimonies from the World Food Programme (WFP, 2012), the guidelines of the UNESCO (2025), and the humanitarian communication frameworks of the UNHCR (ACNUR, 2025), it is demonstrated that the integration of specialized journalists strengthens the effectiveness of humanitarian response, fosters community participation, and protects the legitimacy of interventions, especially in contexts of social complexity such as the Venezuelan case.

Keywords: communication, social work, humanitarian, journalism, humanitarian organization.

INTRODUCCIÓN

La acción humanitaria contemporánea se enfrenta a contextos caracterizados por complejidad, urgencia y alto nivel de incertidumbre, en los cuales la información confiable y oportuna es un recurso vital para la planificación, ejecución y evaluación de programas de asistencia. La comunicación en este contexto no se limita a la transmisión de datos técnicos, sino que constituye un puente que permite la identificación de necesidades, la priorización de recursos, la coordinación interinstitucional, la participación comunitaria y la rendición de cuentas, fortaleciendo la legitimidad de las intervenciones humanitarias.

En este escenario, el periodismo especializado desempeña un papel clave. Profesionales de la comunicación integrados en equipos humanitarios —como los de Cruz Roja (CR), Hebrew Immigrant Aid Society (HIAS), Consejo Noruego para Refugiados (NRC), Consejo Danés para Refugiados (DRC) y Azul Positivo (AP)— actúan como intermediarios entre las comunidades afectadas, los equipos de trabajo social y los medios tradicionales, asegurando que la información de campo sea procesable, contextualizada y éticamente gestionada.

Esta integración permite generar un ecosistema donde la comunicación institucional y el periodismo independiente coexisten, respetando su independencia editorial mientras se maximiza la efectividad de la respuesta humanitaria (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2025).

MARCO TEÓRICO

Los testimonios de trabajadores del Programa Mundial de Alimentos en América Latina y el Caribe señalan que la comunicación es esencial para garantizar que la ayuda llegue de manera oportuna y adecuada a las comunidades afectadas. Según el Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012), el trabajo humanitario implica no solo la entrega de recursos materiales, sino también la capacidad de transmitir información crítica de forma clara, sensible y ética.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2025) enfatiza que los medios de comunicación libres e independientes son esenciales en emergencias, ya que la información precisa puede salvar vidas y fomentar una ciudadanía informada. Además, la diferenciación entre comunicación estratégica —orientada a la acción y cambio de comportamiento— y periodismo independiente permite mantener la credibilidad y la ética profesional, evitando que las poblaciones perciban los mensajes institucionales como propaganda o información sesgada.

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, 2025) refuerza esta perspectiva, señalando que la comunicación con comunidades desplazadas o en riesgo debe cumplir principios de no causar daño, dignidad, consentimiento informado y sensibilidad cultural. Estas directrices demuestran que los periodistas humanitarios desempeñan funciones que trascienden la simple transmisión de información, constituyéndose en agentes de protección y facilitadores de participación comunitaria.

METODOLOGÍA

El presente estudio adopta un enfoque cualitativo-descriptivo, basado en análisis documental de fuentes primarias y secundarias. Se incluyeron:

- 1) Testimonios institucionales del Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012).
- 2) Documentos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO 2025) sobre medios y comunicación en contextos de crisis y protección del periodismo.
- 3) Directrices del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR 2025) sobre comunicación con comunidades en crisis.
- 4) Literatura académica sobre comunicación humanitaria, ética periodística y ecosistemas mediáticos-humanitarios (Torres Toukoumidis & De Santis, 2023; Centenero de Arce & Centenero de Arce, 2025).

El análisis buscó identificar roles y funciones de los periodistas dentro de organizaciones humanitarias, las implicaciones éticas y operativas de su trabajo, y su contribución al fortalecimiento del trabajo social y la protección de poblaciones vulnerables.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

Identificación de necesidades y mapeo contextual

La identificación de necesidades y el mapeo contextual representan la base sobre la cual se estructura toda intervención humanitaria. La inserción de periodistas especializados en los equipos de organizaciones como Cruz Roja (CR), Hebrew Immigrant Aid Society (HIAS), Consejo Noruego para Refugiados (NRC), Consejo Danés para Refugiados (DRC) y Azul Positivo (AP), permite que la información no solo sea recolectada, sino analizada y contextualizada desde la perspectiva de la comunidad, como lo señalan los lineamientos del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, 2025) sobre la comunicación con comunidades. Esta función se diferencia claramente de la recolección de datos técnica tradicional, porque los periodistas actúan como observadores cualitativos de la realidad, capaces de percibir dinámicas sociales, culturales y emocionales que los indicadores cuantitativos no capturan.

Por ejemplo, la información sobre disponibilidad de alimentos, acceso a servicios de salud o educación no solo se limita a cifras, sino que incluye narrativas sobre cómo las familias sobreviven, cómo priorizan recursos y cuáles son los obstáculos que enfrentan para acceder a asistencia, tal como se documenta en los testimonios institucionales del Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012).

En Venezuela, donde la heterogeneidad territorial y socioeconómica es pronunciada, los periodistas humanitarios permiten documentar diferencias significativas entre zonas urbanas, rurales y fronterizas, así como entre distintos grupos de población desplazada o en riesgo de vulnerabilidad. El mapeo contextual realizado por estos profesionales incluye la identificación de liderazgos comunitarios, redes de apoyo locales, canales informales de comunicación y patrones de movilidad poblacional, permitiendo que las organizaciones humanitarias ajusten sus estrategias de intervención a realidades concretas y dinámicas, como lo recomiendan los principios de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2025) sobre información ética y sensible en contextos de crisis.

Además, los periodistas cumplen un rol de validación de información. En contextos de crisis, los datos pueden ser contradictorios o parciales. La experiencia en terreno, el contacto directo con la población y la aplicación de criterios éticos de verificación permiten filtrar información relevante y confiable, que luego se traduce en decisiones estratégicas sobre dónde y cómo actuar, siguiendo las directrices del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR 2025) sobre no causar daño y consentimiento informado. En este sentido, el periodismo humanitario funciona como un instrumento de prevención de errores operativos y desperdicio de recursos, asegurando que las intervenciones lleguen efectivamente a quienes más lo necesitan.

Este proceso de mapeo y recolección de información también contribuye a la construcción de bases de datos contextuales que no solo sirven para la intervención inmediata, sino que fortalecen la memoria institucional y la capacidad de respuesta frente a futuras crisis.

La labor de los periodistas, en combinación con el trabajo social, permite generar un conocimiento profundo y sistemático sobre la realidad de las poblaciones afectadas, fomentando la planificación estratégica basada en evidencia y no solo en estimaciones o percepciones generales,

como sugieren Centenero de Arce y Centenero de Arce (2025) sobre el uso profesional de medios en entidades no lucrativas.

Por último, este enfoque no reemplaza a los medios de comunicación tradicionales, sino que complementa su función. Mientras los periodistas humanitarios trabajan en el terreno para documentar necesidades específicas y garantizar que la información técnica y contextual llegue a los equipos de intervención, los medios independientes continúan desempeñando su rol de vigilancia, escrutinio público y generación de conciencia social. La relación es de cooperación y complementariedad: la información producida por los periodistas humanitarios puede ser utilizada por los medios, siempre manteniendo la independencia editorial, mientras que los medios amplifican la visibilidad de la crisis y promueven el debate público sobre las respuestas institucionales, siguiendo las recomendaciones de Torres Toukoumidis y De Santis (2023) sobre ecosistemas mediático-humanitarios.

Comunicación como herramienta de coordinación interna y externa

La comunicación dentro de las organizaciones humanitarias no solo tiene un valor informativo, sino estratégico.

Los periodistas que forman parte de los equipos cumplen funciones de coordinadores de información, facilitando la conexión entre distintas áreas de la organización y entre organizaciones humanitarias que operan en la misma zona, como se evidencia en los documentos del Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012) y del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR 2025). Este flujo constante de información permite que las decisiones se tomen de manera oportuna y basada en evidencia, evitando duplicidades en la distribución de recursos y asegurando que la asistencia llegue a los beneficiarios correctos.

Por ejemplo, el Consejo Noruego para Refugiados (NRC) y Azul Positivo (AP), han reportado que los periodistas actúan como analistas de información: procesan datos de campo, observaciones directas y entrevistas con líderes comunitarios, transformando esta información en reportes claros para gerencias, donantes y organismos internacionales, siguiendo criterios de precisión y ética profesional recomendados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO 2025). Esta función es crucial en contextos como el venezolano, donde la infraestructura institucional es irregular y las comunidades tienen realidades muy heterogéneas. La comunicación interna efectiva reduce el riesgo de errores operativos y asegura que los recursos sean distribuidos de forma equitativa.

A nivel externo, los periodistas humanitarios también facilitan la coordinación interinstitucional, permitiendo que distintas organizaciones compartan información sobre zonas de intervención, población beneficiaria, riesgos y logísticas.

Esto es especialmente relevante en crisis complejas donde varias organizaciones no gubernamentales (ONG) y agencias de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) operan simultáneamente, como ocurre en emergencias de desplazamiento masivo o desastres naturales, tal como documenta el Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012). La información precisa y contextualizada recogida por los periodistas permite optimizar el uso de recursos y fortalecer la cooperación, evitando duplicaciones y conflictos de coordinación.

Este rol de intermediación no sustituye la función de los medios de comunicación tradicionales, sino que garantiza que la información crítica llegue a quienes toman decisiones dentro de las organizaciones humanitarias. Los medios, por su parte, continúan informando al público general, ejerciendo control social y generando conciencia sobre la situación humanitaria, aumentando la legitimidad de la acción humanitaria y promoviendo un escrutinio público responsable, como señalan Centenero de Arce y Centenero de Arce (2025).

Ecosistema mediático-humanitario

El concepto de periodismo humanitario describe la integración de periodistas dentro de equipos de trabajo social para generar información contextualizada y verificada directamente en el terreno. Este enfoque ha permitido desarrollar un ecosistema complementario donde el periodismo y la acción humanitaria se fortalecen mutuamente, como documentan Torres Toukoudis y De Santis (2023). En este ecosistema, los periodistas no reemplazan a los medios tradicionales, sino que actúan como puentes especializados, transformando datos de campo en información útil para planificación, difusión y evaluación de programas.

Debido a lo mencionado, el Hebrew Immigrant Aid Society (HIAS) y el Consejo Danés para Refugiados (DRC) emplean periodistas para documentar historias de familias desplazadas, mapear rutas de migración y reportar necesidades emergentes, tal como se evidencia en los testimonios institucionales del Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012) y del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, 2025). Esta información se utiliza para diseñar campañas de asistencia, crear materiales de sensibilización y realizar informes de impacto dirigidos a donantes internacionales. A su vez, estos reportajes pueden ser tomados por medios de comunicación independientes, asegurando que la información llegue a la opinión pública sin comprometer la independencia editorial de los medios de comunicación.

Este ecosistema también incluye la creación de canales de comunicación internos y externos, la capacitación de personal humanitario en técnicas de comunicación efectiva y la generación de materiales adaptados culturalmente para la población afectada, como recomienda la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2025). La integración de periodistas permite que la información sea precisa, contextualizada y ética, y al mismo tiempo fortalece la capacidad de las comunidades para participar activamente en los programas de asistencia.

Participación comunitaria y protección

La comunicación humanitaria desempeña un papel clave en la protección y participación de las comunidades afectadas. Los periodistas humanitarios facilitan la transmisión de mensajes sensibles, respetando la diversidad cultural, lingüística y social de las poblaciones.

Porque se debe asegurar que las voces locales sean escuchadas y tenidas en cuenta en la toma de decisiones, como indican los lineamientos del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR 2025).

Sin embargo, en Venezuela, Azul Positivo (AP) ha incorporado periodistas como enlaces comunitarios que registran testimonios directos de personas en situación de vulnerabilidad, permitiendo que sus necesidades, preocupaciones y aspiraciones sean reflejadas en los programas de asistencia, siguiendo los principios éticos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2025). Este enfoque garantiza que las intervenciones humanitarias no se realicen de manera unilateral, sino que incorporen retroalimentación de la comunidad, promoviendo la participación activa y empoderamiento de las poblaciones beneficiarias.

Asimismo, la comunicación humanitaria contribuye a la protección de audiencias vulnerables, evitando la exposición innecesaria de información que podría poner en riesgo a individuos o grupos, tal como lo enfatiza el Comité Internacional de la Cruz Roja (2025). Los periodistas especializados aplican criterios éticos rigurosos, asegurando que la información difundida no comprometa la seguridad de la población ni los principios de neutralidad, imparcialidad y humanidad que rigen la acción humanitaria.

Gestión del riesgo y ética profesional en contextos de crisis

Finalmente, la integración de periodistas en equipos humanitarios fortalece la gestión de riesgos y la ética profesional en situaciones de emergencia. Los comunicadores formados en derecho internacional humanitario, seguridad en campo y manejo de crisis contribuyen a que la información sea veraz, oportuna y responsable, reduciendo la propagación de rumores o desinformación que podrían poner en peligro la intervención o la vida de las personas, como señalan Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR 2025) y el Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012).

Este rol especializado permite que la comunicación sea proactiva y preventiva, anticipando necesidades, detectando riesgos y facilitando alertas tempranas. A diferencia de los medios tradicionales, cuyo objetivo principal es informar al público general, los periodistas humanitarios operan dentro de un marco ético que prioriza la protección de la vida y la dignidad de las personas afectadas, cumpliendo una función complementaria y sin reemplazar a la prensa independiente.

El análisis de la información recopilada demuestra que la comunicación en el trabajo social humanitario cumple funciones estratégicas en la identificación de necesidades, la validación de datos, la coordinación interna y externa, y la protección de las comunidades afectadas.

Los periodistas integrados en los equipos humanitarios actúan como intermediarios éticos y contextuales, articulando información de campo, testimonios comunitarios y datos técnicos, tal como se evidenció a partir de los testimonios institucionales del Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012) junto con los lineamientos del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR 2025) y las directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2025). Se identificaron patrones consistentes de cooperación con medios tradicionales, fortalecimiento del ecosistema de comunicación y participación activa de la comunidad, confirmando la relevancia de la profesionalización de la comunicación humanitaria y su contribución a la eficacia y legitimidad de la acción social.

CONCLUSIONES

La comunicación constituye un pilar estratégico en el trabajo social humanitario, al articular información, acción y participación comunitaria en contextos de crisis complejos. La integración de periodistas especializados en equipos humanitarios permite que la intervención se base en información veraz, contextualizada y ética, favoreciendo la toma de decisiones oportunas y la asignación eficiente de recursos, tal como lo evidencian los lineamientos del Programa Mundial de Alimentos (World Food Programme, WFP, 2012), del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR 2025) y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2025). Esta colaboración especializada no sustituye a los medios tradicionales, sino que complementa su función, fortaleciendo la independencia editorial y ampliando la visibilidad de las necesidades de las comunidades.

Desde una perspectiva práctica, el fortalecimiento de la comunicación humanitaria exige capacitación continua del personal en técnicas de recolección de información, gestión de riesgos, ética profesional y sensibilización cultural, así como el establecimiento de protocolos claros para el manejo de datos sensibles y la retroalimentación comunitaria. Se recomienda que las organizaciones humanitarias integren sistemáticamente la labor de periodistas dentro de sus estructuras, promoviendo un ecosistema mediático-humanitario que combine precisión, rapidez y responsabilidad ética.

Asimismo, la profesionalización de la comunicación contribuye al empoderamiento de las comunidades, asegurando que sus voces sean incluidas en el diseño y evaluación de los programas de asistencia, y que la protección de poblaciones vulnerables sea prioritaria en la difusión de información. La evidencia analizada demuestra que este enfoque no solo incrementa la eficacia de las intervenciones, sino que fortalece la legitimidad institucional, genera confianza entre los beneficiarios y promueve la sostenibilidad de las acciones humanitarias.

En consecuencia, se recalca que la comunicación humanitaria, entendida como un puente entre comunidades, organizaciones y medios de comunicación, debe consolidarse como una estrategia esencial en el trabajo social contemporáneo, orientada a resultados medibles, participación activa y respeto a los principios de neutralidad, imparcialidad y humanidad, especialmente en contextos sociopolíticos complejos como el venezolano.

Declaración de contribución de los autores (Taxonomía CRediT)

Bryan Granado: participó en la conceptualización del estudio, la investigación, el análisis formal, la recopilación documental y la redacción del borrador original del manuscrito (60% de contribución). **Mauricio Ocando:** participó en la supervisión del trabajo, la validación metodológica, la revisión crítica del contenido, la corrección de estilo y la edición académica del manuscrito (40% de contribución). Ambos autores participaron en la revisión y aprobación de la versión final del manuscrito. Asimismo, declaran haber cumplido con las normas éticas y editoriales de la revista científica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACNUR (2025). *Communicating with Communities*. Disponible en: <https://www.unhcr.org/innovation/communicating-with-communities/>
- Centenero de Arce, M. J., & Centenero de Arce, F. (2025). “La profesionalización del uso de medios de comunicación social en las entidades no lucrativas del Tercer Sector de Acción Social”. *Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*.
- Comité Internacional de la Cruz Roja (2025). *Recursos sobre DIH para profesionales de los medios de comunicación*. Disponible en: <https://www.icrc.org/es/document/glosario-de-dih-para-profesionales-de-los-medios-de-comunicacion>
- Torres Toukoumidis, Á. L., & De Santis, A. (2023). *Comunicación en las crisis humanitarias: retos y propuestas*. McGraw Hill.
- UNESCO (2025). *Los medios de comunicación en la preparación y respuesta ante las crisis*. Disponible en: <https://es.unesco.org/news/los-medios-comunicacion-preparacion-respuesta-ante-crisis>
- WFP (2012). *¿Qué significa ser un trabajador humanitario?* ReliefWeb. Disponible en: <https://reliefweb.int/report/world/que-significa-ser-un-trabajador-humanitario>.