

**“The role of the social communicator in the 21st century society”.**

**“El rol del comunicador social frente a la sociedad del siglo XXI”.**

**Autores:**

Zavala Palacios, Oswaldo  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
Licenciado en Comunicación Social  
Magister en Diseño Curricular  
Docente en la Facultad de Comunicación Social  
Guayaquil - Ecuador



[Oswaldo.zavala@ug.edu.ec](mailto:Oswaldo.zavala@ug.edu.ec)



<http://orcid.org/0000-0003-2845-6109>

Vallejo López, Alida Bella  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
Magister en Diseño Curricular  
Licenciada en Imagenología  
Docente de Nivelación. Facultad de Ciencias Médicas  
Guayaquil – Ecuador



[alida.vallejol@ug.edu.ec](mailto:alida.vallejol@ug.edu.ec)



<https://orcid.org/0000-0001-7859-5268>

Como citar este artículo: Zavala, O. Vallejo, A. (2023) El rol del comunicador social frente a la sociedad del siglo XXI.  
MQRInvestigar, 7(1), 2370-2380. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.2370-2380>

Fechas de recepción: 25-FEB-2023 aceptación: 03-MAR-2023 publicación: 15-MAR-2023



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>  
<http://mqrinvestigar.com/>

## Resumen

El rol del comunicador social en el mundo actual, tiene especial importancia, al considerar que es el encargado de transmitir a la sociedad los acontecimientos y las noticias que se generan en forma constante. Con la evolución de la tecnología, las personas se han ido adaptando a las nuevas formas de comunicación al igual que los profesionales de la comunicación social.

**Objetivo:** Concientizar sobre el rol de los comunicadores en el manejo de la información frente a la sociedad.

**Material y método:** Se realizó una revisión bibliográfica de artículos relacionados con el tema de fuentes confiables como Scielo, Redalyc, Google académico y autores especializados entre los cuales se consideraron los más adecuados con información pertinente sobre el tema.

**Conclusión:** El comunicador social debe asumir su rol ante la sociedad, informando con ética y verificando la información antes de transmitirla al público.

**Palabras Clave:** Comunicador social, Tecnología, Comunicación, Sociedad.

## Abstract

The role of the social communicator in today's world is especially important, considering that he is in charge of transmitting to society the events and news that are constantly generated. With the evolution of technology, people have been adapting to new forms of communication as well as social communication professionals.

**Objective:** To raise awareness about the role of communicators in the management of information in front of society.

**Material and method:** A bibliographic review of articles related to the subject from reliable sources such as Scielo, Redalyc, Google Scholar and specialized authors was carried out, among which the most adequate with relevant information on the subject were considered.

**Conclusion:** The social communicator must assume his role before society, reporting ethically and verifying the information before transmitting it to the public.

**Keywords:** Social communicator, Technology, Communication, Society.

## Introducción

En el nuevo siglo XXI la era de la información digital plantea a los periodistas grandes retos en el desarrollo de su función ante la sociedad, en este sentido los comunicadores sociales, tienen un rol decisivo para cumplir su misión de informar y transmitir noticias, acontecimientos y situaciones que causan asombro o sorpresa, felicidad, enojo, tristeza, indignación o conmoción en el entorno social, por esa razón deben reconocer su responsabilidad con el público. En la actualidad el rol del comunicador tiene un mayor campo de acción al tener a su alcance nuevas posibilidades comunicacionales que abren espacios a un mundo interactivo, inmediato y globalizado, donde la formación del comunicador social demanda renovadas prácticas educativas que le permitan, adquirir competencias y saberes para defenderse en un mercado ocupacional que cada vez exige mayor compromiso y preparación de los profesionales.

La comunicación ha evolucionado desde distintos ámbitos. (Para León-Duarte 2017), el surgimiento de las primeras experiencias académicas en Latinoamérica, ha marcado la pauta para que los investigadores, que ya se desempeñaban en distintas facultades de comunicación social sean quienes hayan comprendido y explicado la articulación de la investigación en el continente latinoamericano respecto a temas de interés para la comunicación social.

El profesional de la comunicación social logra convertirse en un impulsor de la comunicación utilizando diversas estrategias para brindar información y conseguir resultados. Así, pueden desempeñarse en un medio de comunicación, que les permite darse a conocer compartiendo variedad de contenidos. Desde el punto de vista humanista, el componente básico del proceso de comunicación humana es el ser humano y la función básica de esta comunicación, consiste esencialmente en desarrollar relaciones, más que en intercambiar información. (Naranjo Pereira, M. 2005).

**Objetivo:** Concientizar sobre el rol de los comunicadores en el manejo de la información frente a la sociedad.

## Material y método

Se realizó una revisión bibliográfica de artículos relacionados con el tema de fuentes confiables como Scielo, Redalyc, Google académico y autores especializados entre los cuales se consideraron los más adecuados con información pertinente sobre el tema.

## Desarrollo

La Comunicación Social y el Periodismo se encuentran en constante estudio y discusión. Por una parte, se hace reflexión sobre si se complementan o difieren por su conceptualización y praxis. Por otra, se mantiene el interrogante de la científicidad tanto de la una como de la otra o, más aún, la disputa se mueve entre si el campo de conocimiento del Periodismo está regido principalmente por el Hacer y no por la reflexión teórica como dice estarlo la Comunicación. (Monje, M 2018).

El periodismo ha sido objeto de cambio constante desde sus inicios; el contexto, la audiencia y el medio han sido los causantes de las diferentes modificaciones en los procesos de producción, distribución y comercialización de la información. La historia demuestra que cuando el entorno evoluciona, el manejo de la información, las rutinas laborales y las actividades del periodismo deben adaptarse a las actualizaciones producto de las invenciones. Así sucedió con el surgimiento de la imprenta, del telégrafo, de los medios tradicionales y de la plataforma digital. (Villalobos G, F. y Montiel, M. 2005).

La Comunicación Social es un campo de estudio sociológico que explora todo lo relacionado con la información, la forma como es percibida, transmitida, entendida y su impacto en la sociedad. Para poder difundir una información, se debe manejar correctamente el lenguaje. Antiguamente, la comunicación social se trabajaba a través de medios impresos, como el periódico y era a través de este medio que se compartía información de diversa índole por las secciones que se manejaba en este tipo de medio, de ese modo las noticias más importantes a nivel nacional y global era socializada a toda la población. Posteriormente se implementaron medios audiovisuales como lo fueron la televisión y la radio. Hoy en día además de tener estos medios existen otros más modernos relacionados a la tecnología y la internet.

La identidad latinoamericana en los estudios de la comunicación conforma un referente del devenir y la propia evolución de la enseñanza de la comunicación social y ello se puede evidenciar a través de las publicaciones, proyectos y encuentros académicos institucionalizados tanto por la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social; así como por la Asociación Latinoamericana de Investigadores en Comunicación durante las cuatro últimas décadas. (Fuentes Navarro, 2010).

La comunicación social necesita respetar los diferentes puntos de vista de los involucrados en el ámbito noticioso, y formular los mensajes cuidadosamente, para proceder al seguimiento e intercambio de información. Un comunicador social tiene como misión principal informar manteniendo la objetividad en todo momento, escogiendo cuidadosamente los medios y las formas para que esos mensajes puedan llegar de forma adecuada a la sociedad.

El compromiso con la verdad, está contemplado en el deber de comunicar, la libertad de expresión e información debe ser ejercida por el comunicador con responsabilidad ante la sociedad. Existen noticias de diversa índole, tanto política, como de salud, problemas sociales que pueden ser graves, medianos o leves que afectan a una parte de la población en mayor o menor grado, el compromiso con la verdad siempre debe estar presente y también la labor de ayudar a solucionar situaciones que causan zozobra a los ciudadanos hay que saber informarlos con frontalidad y con entereza. Teniendo presente que la dignidad humana es el principal valor que se debe respetar y defender un medio de comunicación, no tiene sentido hablar de comunicación o información si no se contribuye a dignificar a la persona.

En la actualidad la tecnología multimedia es la que permite integrar diferentes medios (sonido, imágenes, secuencias, texto) en una misma presentación. En cambio la Hipermedia es un conjunto de procedimientos para escribir, diseñar, o componer de tal manera que la combinación de las dos tecnologías es esencial en los entornos informáticos permitiendo un cambio en el desempeño académico. (Tejada & Pérez, 2017, pág. 1).

Para realizar una mejor presentación de una información el comunicador social puede utilizar la combinación de textos e imágenes que permiten al lector interesarse más en el contenido que está visualizando. La omnipresencia de las tecnologías de información y

comunicación, en particular de internet, sumado al auge de las redes sociales, cambió la relación entre públicos y organizaciones. (Del Valle Miranda, M., & Lahoz, S 2016). En este nuevo contexto los comunicadores sociales como los medios de comunicación deben adaptarse a la digitalización como parte del nuevo estilo de socializar a información. Todo lo que existe ha pasado de lo convencional a un formato digital, es un proceso de evolución que se llama digitalización. Al digitalizar la información, todo se puede encontrar en la web, o en dispositivos digitales, esto les da facilidad a las personas en vida cotidiana o laboral, ya que así se ahorra tiempo al momento de buscar algo que se requiera.

La digitalización es sólo el proceso de presionar los medios analógicos en bits y bytes (u otras formas de 0 y 1 como las señales de humo). Este mero mapeo de la información en una versión 0 y 1 se llama, por consiguiente, digitalización. (Talín, 2021, párr. 4). La digitalización es un proceso en el que un producto o contenido multimedia físico es convertido en un objeto digital, para ser usado en una computadora (que es de origen digital), donde se modifica, modela y se aprovecha todo su potencial para así ser visualizado mediante diferentes plataformas. (González, 2017).

Es pertinente reconocer que un profesional competente en el área de la comunicación social adquiere el compromiso, con los miembros de una sociedad o empresa. Entre las cualidades que el comunicador social debe tener, se encuentra, el saber escuchar, ser empático, mantener el respeto al lector y tener especial cuidado en la forma de expresar la información y poseer un gran compromiso ético, debe ser crítico con su trabajo en todos sentidos: redacción, estilo, información y un código ético, mantener la objetividad sin poner de manifiesto las emociones propias para no generar reacciones impredecibles en el receptor, además debe adaptarse a los cambios constantes y buscar capacitarse en diversos campos para entender en su conjunto el proceso de la comunicación de forma exitosa. En todo proceso de comunicación el canal, “El canal de comunicación es fundamental dentro del proceso de comunicación. Cuando un emisor envía información a un receptor, intervienen una serie de elementos para que este proceso sea óptimo” (Peiró, 2021, párr. 1).

La información siempre debe ser verificada y contrastada analizando todos los datos en su contexto, antes de socializarla con el público, ya que puede generar diversas reacciones en el público, en general podría causar pánico o reflexión, indignación, meditación, exacerbar

o calmar los ánimos, ya que al utilizar el don de la palabra para exponer la información, se abre una amplia gama de posibilidades en diversas situaciones, ya sea en presencialidad o en forma virtual. Sobre el material de apoyo a utilizarse, también se debe escoger con especial cuidado, ya que esto garantizara la imagen, reputación y credibilidad del comunicador social y de su empresa. Por lo tanto nunca se debería difundir una noticia inexacta, errónea o falsa, para ello se debe verificar los datos y la fuente además de contrastar la información que se vaya a transmitir.

### **Discusión y resultados**

El punto más álgido de la función del profesional de la comunicación social, se encuentra cuando se rompen los preceptos la honestidad y se presta para informar eventos distorsionando la realidad o dejando de ser objetivo, dando mayor credibilidad a una parte y dejando la contraparte sin poder expresar su versión, en algunos casos se ha podido evidenciar como algunos periodistas favorecen situaciones, personas, corporaciones y hasta políticos etc. Aprovechando la posición de poder en el manejo de la información al tener mayor cercanía con el público e influenciándolo de una u otra manera.

El comunicador social debe asumir su rol de socializar la información con ética y respeto al público, los datos obtenidos deben ser verificados, contrastados y redactados con objetividad en forma ética y responsable, previo a socializarlos por los medios de transmisión masiva como son las redes sociales.( Noboa. C, & Vallejo. A. 2022)

### **Conclusiones**

El rol que juega el comunicador social en relación a los problemas que enfrenta la sociedad, lo obliga a ser ético, objetivo, responsable, honesto y consiente de la posición que ocupa al tener las herramientas que le permiten compartir información con la masa social, en especial cuando se trata de contenido sensible que afecta a la población y que puede despertar diversidad de emociones y reacciones que afectan en forma positiva o negativa y que impactan a los ciudadanos de un país, el mal manejo de la información podría tener consecuencias impredecibles que afecten a terceros o a la misma imagen del comunicador.



## Referencias bibliográficas

Bohórquez-Pereira, Giovanni. (2013). Reflexión sobre el ejercicio del comunicador social y periodista frente a los nuevos retos y escenarios de la profesión. *Revista Aportes de la Comunicación y la Cultura*, (16), 48-56. Recuperado en 11 de febrero de 2023, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-86712013000100007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-86712013000100007&lng=es&tlng=es).

Del Valle-Miranda, M. & Lahoz, S. (2016). La comunicación universitaria asume nuevas formas, *Opción*, 32 (12), 2006-2018. <https://bitly.is/2Yxp9dc>

Fuentes Navarro, R., (2010). Investigación de la comunicación: referencias y condiciones internacionales de un diálogo transversal de saberes. *Signo y Pensamiento*, XXIX (57),38-48.[fecha de Consulta 1 de Marzo de 2023]. ISSN: 0120-4823. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86020052003>

González, G. A. (Septiembre de 2017). Definición ABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/digitalizacion.php>

León-Duarte, G. (2017). José Marques de Melo y la construcción narrativa de la escuela latinoamericana de la comunicación. *Hum@nae. Questões Controversas Do Mundo Contemporâneo*, 11(1), 179-203. <http://www.humanae.esuda.com.br/index.php/humanae/article/view/552>

Monje, M. (2018). Imaginarios, representaciones sociales y percepciones existentes sobre el comunicador social javeriano [Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/39980>

Naranjo Pereira, ML, (2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 5 (2),1-32.[fecha de Consulta 12 de Febrero de 2023]. ISSN: Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44750218>

Noboa-Terán, C. A., & Vallejo López, A. B. (2022). Responsabilidad social en la gestión de la información en el entorno digital de las redes sociales. *MQR Investigar*, 6(3), 1582–1596.  
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.3.2022.1582-1596>

Ocampo-Villegas, M. (2019). Mercado laboral de los comunicadores corporativos en las organizaciones en Colombia: Retos para la formación universitaria. *Perfiles Educativos*, 41(165), 81-95. 10.22201/iisue.24486167e.2019.165.58996

Peiró, R. (06 de Julio de 2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/retroalimentacion.html> Fuentes Navarro, R., (2010). Investigación de la comunicación: referencias y condiciones internacionales de un diálogo transversal de saberes. *Signo y Pensamiento*, XXIX (57) ,38-48.[fecha de Consulta 12 de Febrero de 2023]. ISSN: 0120-4823. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86020052003>

Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Ciudad de México: Red Tercer Milenio. Shopify en español. (16 de agosto de 2016). Shopify. Obtenido de <https://www.shopify.com.mx/blog/viralizacion-de-contenidos-todo-lo-que-debes-saber>

Talin, B. (15 de Junio de 2021). MoreThanDigital. Obtenido de <https://morethandigital.info/es/digitalizacion-vs-transformacion-digital-cual-es-la-diferencia/>

Tejada, A. C., & Pérez, J. J. (2017). *Diseño de Software educativo. La hipermedia para mejorar la motivación de los estudiantes en la asignatura de informática aplicada a la educación*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27860>

Villalobos G, F. y Montiel, M. (2005). La formación de los periodistas en el siglo XXI. Retos y desafíos. *Periodistas para la era digital*. Chasqui. Revista Latinoamericana de

**Conflicto de intereses:**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

**Financiamiento:**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

**Nota:**

El artículo no es producto de una publicación anterior, tesis, proyecto, etc.