

# **LAS RELACIONES PÚBLICAS Y EL USO DE LAS REDES SOCIALES: UNA CUESTIÓN DE PRUDENCIA Y ÉTICA COMUNICATIVA**

*María Teresa Torres Atencio<sup>1</sup>*

## **RESUMEN**

El presente artículo tiene como propósito exhibir el análisis de las posturas que defienden la práctica de la prudencia y ética comunicacional en el entorno de las redes sociales para manejo de las relaciones públicas. Un ideal que desde que se ha inventado estas maneras de comunicación humana ha requerido de urgente reglamentación normativa e inclusión por parte de sus usuarios en su práctica cotidiana.

## **PALABRAS CLAVE**

Redes Sociales, Relaciones Públicas, Prudencia, Ética Comunicativa

## **ABSTRACT**

The purpose of this article is to exhibit the analysis of the positions that defend the practice of prudence and communication ethics in the environment of social networks for managing public relations. An ideal that since these forms of human communication have been invented has required urgent regulatory regulation and inclusion by its users in their daily practice.

## **KEYWORDS**

Social Networks, Public Relations, Prudence, Communicative Ethics

## **INTRODUCCIÓN**

El uso de las redes sociales ha sido un tema de estimulantes debates a cerca de la pertinencia que tiene desde el factor relaciones públicas, por el tema de la práctica de la ética comunicativa que permite el análisis desde el punto de vista crítico y en el que puede opinar el derecho desde su perspectiva constitucional y académica. Se trata de revelar como la ética debe incluirse en cualquier tema de discusión en las redes sociales y colocarlos por encima de cualquier disposición negativista de su práctica que no es contrario a las normas que defienden la libre expresión, pero si condicionan a que esa libre expresión sea moderada y hasta cierto punto subjetiva. El gran uso que se le da a las redes sociales permite aplicar los principios éticos y también las formas incorrectas de comunicación que también son amparadas por la constitución, pero sin perjudicar el buen nombre de las personas.

## **LAS REDES SOCIALES Y SU USO EN LO PÚBLICO**

Nunca en la historia de la humanidad, el hombre había tenido eficientes formas de comunicarse que en este tiempo. Las empresas, los gobiernos y las personas han masificado el uso de plataformas di-

---

<sup>1</sup> Estudiante de la facultad de derecho de la universidad libre sede Cartagena, Artículo orientado por el Dr. Oswaldo Ortiz Colon.  
Correo electrónico: mariat-torres@unilibre.edu.co

giales de diferentes tipos como alternativas de comunicación al instante y de naturaleza libre y espontánea. Según Rojas, (2016), la cultura de los medios sociales permite con facilidad que las organizaciones y sus grupos de interés tanto internos como externos interactúen. La evidencia demuestra que en la actualidad se torna imposible alcanzar el éxito si no se cuenta con las versatilidad y alcance que caracteriza el uso de redes sociales en lo público, por lo cual quienes pretendan alcanzar grandes victorias a través de la adquisición de intereses, debe acogerse a estrategias y actividades tendientes a manejar las redes sociales a su favor.

El derecho establece por norma democrática la obligación del Estado de defender la libre expresión desde la misma constitución por lo cual las personas pueden desarrollar sus pensamientos con total libertad a través del uso de redes como Instagram, Facebook, YouTube, Twitter, entre muchas otras que se difunden en masa en la actualidad. Por tanto, es imperativo subrayar la importancia que tiene tales elementos en la cotidianidad de la ciudadanía.

En las contiendas electorales por ejemplo, aquellas que se dan en los entornos democráticos de cualquier país, es posible contemplar cómo una de las estrategias empleadas por los candidatos a las corporaciones pública es precisamente, la publicación de sus propuestas o ideales de igual manera, la difusión de estrategias publicitarias tendientes a mejorar la imagen de los mismos o perjudicar de alguna manera la de sus contendientes en claras ansias de poder, desatándose una competencia significativa que se ampara en la libre expresión de las constituciones de los estados democráticos y el estado social de derecho que lo permite. Se trata de expresar pensamientos con diferentes connotaciones: críticos, argumentativos, emotivos, incluso de odio y división que hacen realmente replantearse si el uso que se le da a las redes sociales en este tiempo son las correctas o si, por el contrario, tomando como base la libre expresión se incurre en un mal uso de estas dentro del contexto de las relaciones públicas.

## LA ÉTICA COMUNICATIVA Y SUS FACTORES DE CUMPLIMIENTO

La forma como una persona se exprese de las otras, demuestra en realidad lo que tiene en su interior para ofrecer. La Ética de las comunicaciones debe reunir los requisitos más poderosos para que se lleve a la práctica en todos los ámbitos. El reflejo de los valores es una de las características que menos se aprecia en el entorno social, valores como el respeto a la opinión diferente del otro mediante el ataque personal en redes sociales se ha vuelto tendencia en el uso masivo de ellas. Las políticas de respeto parecen no alcanzar para corregir este mecanismo de opinión agresivo y suspicaz que tiene incidencia directa en la opinión de las personas. Otro uso negativo se relaciona con la desinformación que se genera en las publicaciones y noticias que llevan datos difíciles de corroborar o apoyados desde ciertos intereses y comunicados con total seriedad que se asumen por grupos de interés como verdades sin antes haber desarrollado las suficientes estrategias de búsqueda y revelación de las “verdades”.

Para alcanzar cierto cumplimiento en las condiciones éticas en los medios de comunicación desde su uso masivo y de acceso al público, las consideraciones empiezan por hacer cumplir las políticas de respeto de las redes sociales para todos aquellos que un irresponsable pudiese correr el riesgo de caer en la comisión de los delitos de difamación e injuria, y también el delito de incitación a la violencia. La formación de opiniones críticas, pero asumiendo la madurez necesaria para expresarla como cita Cuenca Molina, (1999) y se consigue mediante una actitud tendiente al dialogo por parte de todas las personas que interactúen en determinado tiempo. Para lograrlo, los medios de comunicación y los profesionales de la información en todos los ámbitos comunicativos incluidos las redes sociales deben fomentar el diálogo entre los ciudadanos y entre los estados iniciando por los gobiernos en todos los niveles. Como la verdad es un rasgo característico que afirmar quienes dan su opinión sobre un evento o fenómeno de la realidad es indispensable respetar, valorar y aceptar la

opinión del otro por que el raciocinio humano tiene características dialógicas.

En cada opinión que merezca la publicación actualizada a través de alguna de las redes sociales, la ética comunicativa reclama un fuerte cambio de actitud entre los interlocutores, pasando de una postura netamente agresiva y de poder a una totalmente diferente que implique la práctica del servicio; aunque a grandes rasgos parezca algo difícil de cumplir es una cuestión de respeto hacia la propia formación del concepto personal de sí mismo.

La ética debe ser extendida y no considerada una disciplina de garaje, ya que esto implica el cambio de paradigma en la enseñanza con el propósito de cambiar la realidad de todas las personas pues su gran mayoría tienen participación en el uso de las redes sociales. Buitrago Botero & Lopera Jaramillo, (2010) no aprecian las redes sociales como herramienta siniestras creada para violar la ley y cometer toda clase de delitos, por el contrario la consideran como una poderosa y utilitaria interfaz de interacción y entretenimiento que de forma lamentable algunos de sus usuarios han convertido en un espacio donde es necesario aplicar con todo el rigor la prudencia, la cautela principalmente con los que se dice y desde luego con información personal de carácter confidencial. Las actuaciones de los usuarios no pueden ser concebidas dentro del alcance de los administradores de una red social, ni mucho menos del gobierno pues se hace prácticamente imposible controlar a cada una de los millones de personas con cuentas activas, por ello la importancia de fundamentar desde el educación en redes sociales, la práctica de la ética comunicativa, para formar personas responsables en sus declaraciones y así cumplir con la sentencia judicial COLOMBIA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, (2017) que la libertad de expresión cumple funciones en una sociedad democrática: pues permite la búsqueda de la verdad y el desarrollo del conocimiento; permite el principio de autogobierno; suscita la autonomía personal; previene abusos de poder; y es una estimula la confrontación pacífica de las decisiones estatales o sociales que padezcan contrariedad. No

obstante, también ha señalado que dicha libertad genera amplias dificultades en el contexto jurídico, ya que frecuentemente entra en colisión con otros derechos fundamentales de las personas y con fines o programas estatales.

## CONCLUSIÓN

En la actualidad, el uso de las redes sociales sufre de un contexto de reglamentación ética con insuficientes criterios normativos que permitan hacer un uso más eficiente por parte de las personas que usan a diario estos canales de comunicación. La ley de libre expresión amparada en la constitución infiere que los ciudadanos sean capaces de fortalecer sus relaciones interpersonales mediadas que implica un acompañamiento programático de la educación en todos los niveles que promuevan el uso adecuado de las redes. Pero en la medida en que se cambie de paradigma educativo en torno a estas, es probable que, en un futuro generacional no lejano, estemos disfrutando de cierta armonía y cordialidad entre las personas que frecuentan estos lugares.

## BIBLIOGRAFÍA

- ROJAS, J. L. (2016). Impacto de las Redes Sociales en la Gestión de las Relaciones Públicas. *Revista Académica de Comunicación para la Región Caribe*, 5-11.
- BUITRAGO BOTERO, D. M., & LOPERA JARAMILLO, R. (2010). Ética en las redes Sociales. *Ética Boletín de Bioética*, 2(4), 1-14.
- CUENCA MOLINA, Á. (1999). Ética de la comunicación. *Anales de documentación* (2), 9-19.
- COLOMBIA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. (2017). Magistrada Poniente: Diana Fajardo Rivera. Sala de casación civil. Sentencia T543. Reiteración de la libertad de expresión. Bogotá.