



# PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Msc. Ana Lucía Machado A.



# PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA COMUNICACIÓN

- ▶ La comunicación, como proceso social y humano, va más allá de la simple transmisión de información; involucra elementos culturales, psicológicos, emocionales y, fundamentalmente, éticos.
- ▶ En una era marcada por la sobreinformación y las tecnologías digitales, los principios éticos en la comunicación adquieren una relevancia crucial.
- ▶ La veracidad, la responsabilidad, el respeto, la equidad y la confidencialidad no solo definen la calidad del mensaje, sino que también configuran la confianza entre emisor y receptor



# Fundamentos teóricos de la ética en la comunicación

- ▶ Según Day (2006), la ética en la comunicación profesional debe ser comprendida como un proceso de razonamiento que permite tomar decisiones responsables en contextos complejos.
  - ▶ La formación ética no consiste únicamente en conocer códigos normativos, sino en desarrollar la capacidad crítica para aplicar principios éticos en situaciones reales.
- 



# USO RESPONSABLE Y CRÍTICO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- ▶ Este espacio analiza el papel de los medios en la formación de opinión pública, los riesgos de la desinformación, y cómo el pensamiento crítico y la ética comunicacional son herramientas clave para el empoderamiento ciudadano y el fortalecimiento democrático.
- ▶ Se integran fundamentos teóricos, estudios de caso y lineamientos prácticos que permiten comprender la urgencia de una ciudadanía mediática activa, reflexiva y ética.



# Medios, poder y ciudadanía crítica

## *El poder de los medios en la construcción social*

- ▶ Según McQuail (2010), los medios ejercen un poder simbólico capaz de influir en percepciones, valores y comportamientos, lo que les confiere una alta responsabilidad ética.
- ▶ Pierre Bourdieu (1997) señala que los medios configuran "la agenda pública", determinando qué temas merecen atención, y cómo deben ser interpretados. Esta capacidad implica un deber ético de informar con objetividad y pluralidad, evitando el sesgo y la manipulación.



## *Pensamiento crítico y alfabetización mediática*

- ▶ El pensamiento crítico es la capacidad de analizar, evaluar y cuestionar la información de manera racional y argumentada.
  - ▶ La alfabetización mediática, definida por Potter (2010), implica desarrollar habilidades para acceder, analizar, evaluar y crear contenidos mediáticos en múltiples formatos.
  - ▶ Esta competencia es clave para una comunicación efectiva, pues permite distinguir entre hechos, opiniones y manipulaciones.
- 



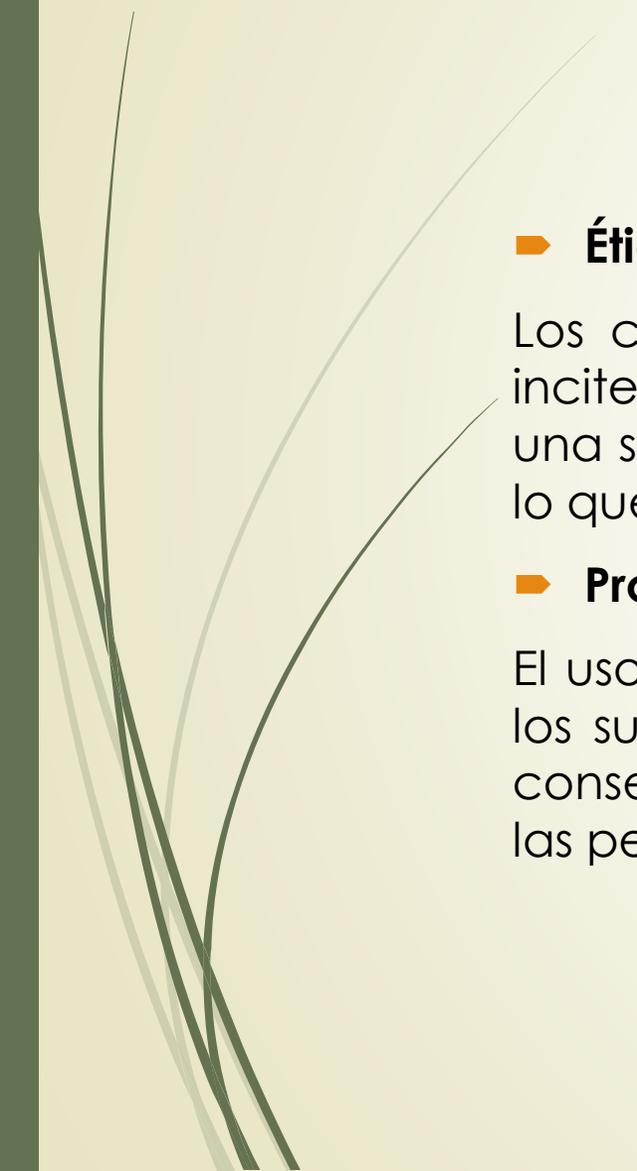
# Principios del uso responsable y crítico de los medios

## ► **Verificación de la información**

Un principio esencial es la verificación rigurosa de los datos antes de compartir o emitir juicios. La propagación de noticias falsas (fake news) representa una amenaza grave para la cohesión social. Según Wardle y Derakhshan (2017), la desinformación se difunde más rápido que los hechos, debido a su carácter emocional y sensacionalista.

## ► **Pluralidad de fuentes**

El uso crítico de los medios implica consultar diversas fuentes para contrastar perspectivas. El mono consumo mediático refuerza sesgos cognitivos, impidiendo la formación de opiniones bien fundamentadas



- ▶ **Ética del compartir**

Los ciudadanos tienen la responsabilidad ética de no replicar contenidos que inciten al odio, la discriminación o la violencia. Como plantea Bauman (2008), en una sociedad interconectada, cada acción digital tiene repercusiones reales, por lo que el compartir implica corresponsabilidad.

- ▶ **Protección de la privacidad**

El uso responsable también considera el respeto a la privacidad y la dignidad de los sujetos involucrados en la información. La exposición de datos personales sin consentimiento vulnera derechos fundamentales y pone en riesgo la seguridad de las personas



# PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

## ► PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Este espacio analiza la privacidad desde una perspectiva ética, jurídica y comunicacional, evidenciando cómo su respeto fortalece la confianza entre interlocutores, garantiza el consentimiento informado y previene abusos de poder. Se argumenta que una comunicación efectiva no puede lograrse sin una sólida base de respeto a la privacidad individual y colectiva.



# La privacidad en la comunicación

- ▶ *Definición y dimensiones*

La privacidad puede definirse como el derecho de una persona a controlar el acceso a su información personal, a decidir con quién se comunica y en qué condiciones se realiza dicha interacción (Westin, 1967). Incluye aspectos físicos, informacionales, decisionales y relacionales.

- ▶ *Privacidad y comunicación efectiva*

La comunicación efectiva requiere reciprocidad, claridad y confianza. La privacidad juega un rol crucial en ese proceso, pues garantiza que los interlocutores se sientan libres de expresarse sin temor a ser vigilados, grabados o manipulados.



# Amenazas a la privacidad en entornos digitales

- ▶ *Vigilancia y recopilación de datos*

Las plataformas digitales recogen grandes cantidades de datos personales a través de algoritmos, cookies, rastreadores y redes sociales. Esta recolección, muchas veces sin el consentimiento informado del usuario, representa una amenaza directa a la privacidad y a la integridad comunicativa

- ▶ *Filtración y exposición involuntaria*

Los errores tecnológicos o humanos pueden provocar la divulgación de información sensible, lo cual afecta profundamente la confianza comunicativa. Esto es especialmente preocupante en ámbitos como la salud, la educación y el trabajo, donde el resguardo de la información personal es un requisito ético y legal.



# Recomendaciones para una comunicación efectiva basada en la privacidad

- ▶ Obtener consentimiento informado antes de recopilar, utilizar o difundir datos personales.
  - ▶ Establecer protocolos de confidencialidad claros y accesibles.
  - ▶ Educar en alfabetización digital, especialmente a jóvenes y adultos mayores.
  - ▶ Diseñar entornos comunicativos seguros, tanto presenciales como digitales.
  - ▶ Fomentar el respeto al límite comunicacional del otro, reconociendo su derecho a decidir qué compartir.
- 



# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- ▶ Desde una perspectiva comunicacional, la seguridad permite que el mensaje llegue de forma íntegra al receptor, sin alteraciones, garantizando la comprensión correcta y la confianza en el proceso. Como señala Castells (2009), en la sociedad red, la seguridad de la información es un prerequisite para el desarrollo de relaciones comunicativas sostenibles.



# Principios fundamentales de la seguridad de la información en la comunicación

## ► **Confidencialidad**

Este principio se refiere a asegurar que la información solo sea accesible para personas autorizadas. En entornos comunicacionales, como en el ámbito empresarial, educativo o gubernamental, la confidencialidad es esencial para proteger datos sensibles y preservar la privacidad.

## ► **Integridad**

La integridad asegura que la información no sea alterada de manera no autorizada durante su transmisión o almacenamiento. La alteración de datos puede llevar a decisiones erróneas y comprometer la credibilidad de los emisores.



► **Disponibilidad**

La disponibilidad implica que la información esté accesible cuando se necesita. Desde el punto de vista de la comunicación efectiva, una información no disponible a tiempo pierde su valor y puede entorpecer la toma de decisiones o el funcionamiento de procesos críticos.

► **Autenticidad y trazabilidad**

Estos principios refuerzan la confianza comunicacional, ya que permiten verificar la identidad del emisor y el origen de la información. Según Laudon y Laudon (2020), la autenticidad es vital para combatir la suplantación de identidad, el fraude y la manipulación de mensajes.



# Amenazas actuales a la seguridad de la información en la comunicación

- ▶ ***Ciberataques y vulnerabilidades digitales***

Phishing, malware, ransomware y robo de datos personales son amenazas que afectan tanto a individuos como a organizaciones. Estos incidentes vulneran la comunicación efectiva al generar desconfianza, paralizar sistemas o alterar el contenido informativo.

- ▶ ***Desinformación y manipulación de datos***

La falsificación de contenidos, el deepfake y la desinformación intencional también constituyen formas de ataque a la integridad de la información. Como advierte Wardle (2019), en entornos digitales, la seguridad debe incluir la protección contra la manipulación informativa y narrativa.



## Buenas prácticas para garantizar la seguridad de la información en la comunicación

- ▶ Uso de contraseñas robustas y cifrado de comunicaciones.
- ▶ Capacitación en ciberseguridad y concienciación ética.
- ▶ Actualización de software y políticas de seguridad digital.
- ▶ Acceso controlado a la información según niveles jerárquicos.
- ▶ Auditorías periódicas y planes de respuesta ante incidentes.

- 
- 
- ▶ Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los mensajes permite construir relaciones de confianza, proteger derechos fundamentales y fortalecer los procesos institucionales.
  - ▶ En un contexto global digitalizado, la seguridad informacional debe ser una prioridad transversal en todas las formas de comunicación.



# CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- ▶ En un entorno donde la información circula de forma masiva, rápida y, muchas veces, sin control, garantizar la calidad del contenido informativo se convierte en un imperativo ético y funcional.
- ▶ Este espacio analiza los atributos clave de la calidad de la información, sus implicaciones en procesos comunicativos y su relevancia en contextos académicos, organizacionales y digitales.
- ▶ A partir de un enfoque teórico y aplicado, se propone una reflexión sobre los estándares que permiten construir una comunicación clara, coherente y confiable.

- 
- 
- ▶ La comunicación efectiva no solo depende del canal utilizado o de la habilidad del emisor, sino también de la **calidad de la información** que se transmite.
  - ▶ Un mensaje con errores, imprecisiones o irrelevante puede causar malentendidos, desinformación o decisiones erróneas.
  - ▶ Según Wang y Strong (1996), la calidad de la información está relacionada con la satisfacción del usuario en cuanto a su utilidad, exactitud y oportunidad.
  - ▶ En este sentido, garantizar una comunicación efectiva implica comprometerse con altos estándares de calidad informativa, tanto en su producción como en su interpretación.



# Dimensiones de la calidad de la información

- ▶ Calidad intrínseca

Incluye la **exactitud, credibilidad, objetividad y reputación de la fuente**. La información debe ser correcta, libre de errores y generada por fuentes confiables. Como señala Redman (1998), “una información inexacta puede ser más perjudicial que la ausencia de información”.

- ▶ Calidad contextual

Evalúa la **relevancia, oportunidad, valor añadido y completitud** de la información según el contexto en que se utiliza. En comunicación efectiva, un mensaje relevante y a tiempo tiene mayor impacto y utilidad



- ▶ Calidad representacional

Se refiere a la **claridad, consistencia del formato y facilidad de interpretación**. La presentación de la información debe facilitar su comprensión. Esto incluye la adecuada organización del contenido, uso de lenguaje accesible y apoyo visual si es necesario (Eppler, 2006).

- ▶ Calidad de accesibilidad

Implica que la información esté disponible y fácilmente recuperable para los usuarios autorizados, preservando además su confidencialidad y seguridad (Strong et al., 1997).



# Importancia de la calidad informativa en la comunicación organizacional y digital

- ▶ En entornos organizacionales, la calidad de la información es vital para la **toma de decisiones estratégicas**, la planificación y la coordinación entre equipos. Una información deficiente puede provocar errores operacionales, conflictos internos y pérdida de credibilidad institucional.
- ▶ En medios digitales, la calidad se ve amenazada por la sobrecarga informativa, las noticias falsas y los algoritmos de personalización que favorecen contenidos sensacionalistas. Como advierte Floridi (2010), la “infoesfera” actual requiere filtros éticos y críticos para garantizar que el contenido que circula sea realmente útil y veraz.



# Estrategias para mejorar la calidad de la información

- Verificación de fuentes y datos antes de difundir o utilizar información.
  - Uso de lenguaje claro y preciso, evitando tecnicismos innecesarios.
  - Diseño de mensajes coherentes y estructurados según las necesidades del público.
  - Evaluación sistemática de la información mediante criterios como relevancia, actualidad, confiabilidad y completitud.
  - Fomento del pensamiento crítico en los receptores para que cuestionen y evalúen la información que consumen
- 

- 
- 
- ▶ La calidad de la información es un principio indispensable para la comunicación efectiva. No basta con que la información sea abundante; debe ser útil, comprensible, precisa y confiable.
  - ▶ Tanto emisores como receptores comparten la responsabilidad de asegurar estos estándares, ya que de ello depende la claridad del mensaje, la confianza en los procesos comunicativos y la toma de decisiones informadas.
  - ▶ En tiempos de hiper conectividad, fortalecer la calidad informativa es también fortalecer la ética, la verdad y la responsabilidad en la comunicación.



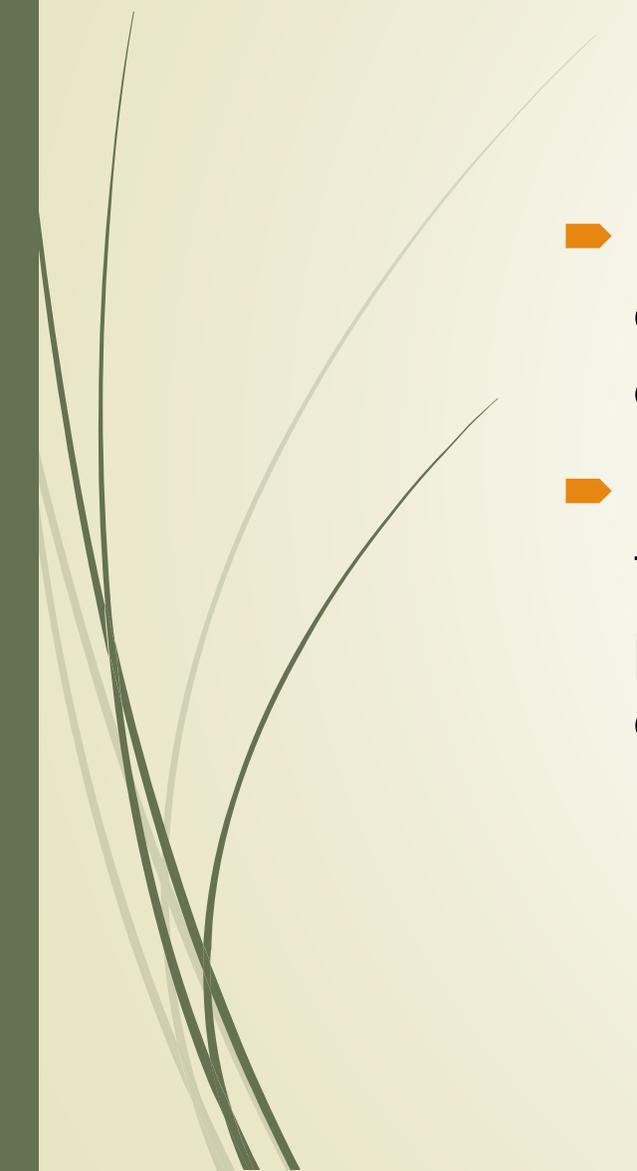
# INCLUSIÓN DIGITAL, ACCESO UNIVERSAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

## INCLUSIÓN DIGITAL

- ▶ En la actualidad, el acceso a la información ya no depende únicamente de la alfabetización tradicional, sino de la **capacidad de acceder, comprender y utilizar información digital**. La inclusión digital, entendida como el conjunto de políticas y acciones que garantizan a todas las personas el acceso a las TIC y su uso efectivo, se erige como un principio fundamental de la comunicación efectiva.
- ▶ Cuando sectores de la población quedan excluidos del entorno digital, se reproduce la desigualdad y se debilitan los procesos comunicativos democráticos, participativos y sostenibles.



# ¿Qué es inclusión digital?

- ▶ La inclusión digital es “la capacidad de las personas de acceder y apropiarse de las tecnologías digitales, en condiciones de equidad, respeto y autonomía”.
  - ▶ Implica no solo la disponibilidad de infraestructura tecnológica, sino también la alfabetización digital, la producción de contenidos culturalmente relevantes y la accesibilidad universal.
- 



# Dimensiones de la inclusión digital de la información

- ▶ *Acceso físico a las TIC*

Aún persisten importantes brechas en el acceso a computadoras, redes de internet y dispositivos móviles, especialmente en áreas rurales, en comunidades indígenas o en poblaciones empobrecidas. La falta de infraestructura tecnológica impide que muchas personas participen de la conversación digital global.

- ▶ *Alfabetización digital*

La inclusión no se reduce al acceso, sino que requiere competencias para buscar, evaluar, interpretar y crear información en entornos digitales. La UNESCO (2011) enfatiza que la **alfabetización mediática e informacional** debe formar parte de la educación desde edades tempranas.



► *Contenidos accesibles y relevantes*

El diseño de la información digital debe considerar **accesibilidad para personas con discapacidad**, uso de **lenguajes comprensibles**, traducción a lenguas originarias y pertinencia cultural. Esto permite una inclusión comunicacional real y efectiva



# América Latina

- ▶ Según datos de la CEPAL (2022), en América Latina, el 33% de los hogares rurales aún carece de conexión a Internet. Además, existe una marcada brecha de género digital, donde las mujeres, particularmente en sectores rurales e indígenas, enfrentan mayores dificultades para acceder a tecnologías y contenidos digitales.
- ▶ Esto afecta directamente su participación en procesos educativos, económicos y políticos, vulnerando el principio de equidad comunicacional y obstaculizando el desarrollo inclusivo (OEI, 2021).



# Propuestas para fortalecer la inclusión digital en la comunicación efectiva

- Desarrollar infraestructura tecnológica en zonas vulnerables.
- Implementar programas de alfabetización digital y mediática, especialmente para adultos mayores, comunidades rurales y personas con discapacidad.
- Garantizar la accesibilidad de los contenidos digitales mediante formatos inclusivos (texto alternativo, subtítulos, lectores de pantalla).
- Fomentar políticas públicas de conectividad universal con enfoque de derechos.
- Promover la creación de contenidos locales y culturalmente pertinentes



La inclusión digital de la información es un principio ético, social y funcional de la comunicación efectiva.

En un mundo mediado por tecnologías, garantizar que todas las personas puedan acceder, comprender y utilizar información digital es clave para construir sociedades más justas, participativas y democráticas. Superar la brecha digital requiere esfuerzos coordinados entre gobiernos, instituciones educativas, sociedad civil y sector privado.

La comunicación efectiva no es posible si no está sostenida por una inclusión digital real.