

# Netiquetas para encuentros virtuales, reflexiones sobre los protocolos en los entornos digitales posconfinamiento

Valentina Salcedo Vizcaíno\*  
Carolina Mesa Jaramillo\*\*

## Resumen

Cada vez más se popularizan las interacciones en entornos digitales entre las personas, pero fue a raíz de la COVID-19 que los procesos de participación en línea tomaron un mayor auge. Las personas están acostumbradas a tener algunas pautas para el relacionamiento social, sin embargo, estas prácticas deben ajustarse al contexto actual, lo que hace necesario cuestionarse sobre la incidencia y aplicabilidad de normas de comunicación e interacción

en el ciberespacio. En la siguiente discusión se habla del empleo de las netiquetas en ambientes académicos, laborales y recreacionales, teniendo en cuenta los referentes teóricos existentes y una aproximación a la situación actual, para comprender la importancia de su aplicabilidad y actualización desde la perspectiva del posconfinamiento.

## Palabras clave

Entorno digital, comportamiento, etiqueta, normas, sociedad de la información, pandemia.

## Referentes

Virginia Shea fue quien propuso el nombre de netiquetas para designar las normas de comportamiento en la Internet. En su libro *Netiquettes*, publicado en 1994, no solo desarrolla las diez normas de comportamiento básico, que actualmente siguen siendo citadas por diversos autores, sino que también menciona aspectos relacionados con lo legal y asuntos filosóficos que derivan de la violación de dichas normas. Además, Díaz Pérez & García Cuevas (2021) manifiestan una preocupación por la eficiencia

de la comunicación en el ciberespacio, pues afirman que sigue siendo enfrentada por medio del ensayo y el error. Así como Shea (1994), Juan Fernández et al. (2015) correlacionan la cuestión de la ética y la moral con las netiquetas, como resultado de la búsqueda para dar solución al manejo inadecuado de la información. De este modo, se explora la universalidad de valores fundamentales a través de las conductas cotidianas.

\* Comunicadora social. Integrante del Semillero de Comunicación Digital y Ciberculturas del grupo de investigación URBANITAS. Programa de Comunicación Social. Universidad Católica Luis Amigó. Medellín – Colombia. Contacto: valentina.salcedovi@amigo.edu.co Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2293-8609>

\*\* Comunicadora social. Integrante del Semillero de Comunicación Digital y Ciberculturas del grupo de investigación URBANITAS. Programa de Comunicación Social. Universidad Católica Luis Amigó. Medellín – Colombia. Contacto: carolina.mesaja@amigo.edu.co Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8845-8419>

## Descripción metodológica

La investigación tendrá un enfoque metodológico cualitativo que tiene en cuenta la orientación humana del proyecto, a través del comportamiento de los usuarios en la virtualidad. Esto beneficiaría a aquellos usuarios que tuvieron que trasladarse de los ámbitos académicos, laborales y eventuales a los entornos digitales, o a los que no estuvieron en primera instancia familiarizados con esta transición, consecuencia

del confinamiento por la COVID-19. Lo anterior es importante para contribuir a la consolidación de entornos colaborativos y propender por la comunicación asertiva en el ciberespacio.

**Objetivo general** proponer la viabilidad de desarrollo de nuevas investigaciones sobre pautas de comportamiento, en los entornos digitales posconfinamiento.

### Objetivos específicos:

1. Diagnosticar el nivel de incidencia que tiene la aplicación de netiquetas dentro de las esferas de participación e interacción digital. 2. Contras-

tarlos antecedentes teórico-conceptuales con la aplicabilidad de las netiquetas en distintos entornos digitales.

### Estado de investigación: propuesta de investigación

A lo largo de la historia, los seres humanos han tenido la necesidad de generar interacción entre sí. En consecuencia, han construido indirectamente la concepción de pertenencia a diferentes instituciones sociales, como la familia, la escuela y el estado (Aguilera Portales, 2010), en las que necesitan seguir algunos estándares o normas de comunicación, que incluyen la cortesía, para el relacionamiento asertivo con otros.

Gracias a la globalización, hoy es posible generar procesos comunicativos a través de

mediaciones tecnológicas (Silva Silva, 2008), por lo que es necesario trasladar las normas de interacción social preconcebidas tradicionalmente hacia los entornos digitales, empleando el uso de netiquetas en el quehacer cotidiano, las cuales son entendidas como “Conjunto de normas de cortesía que regula el comportamiento de los usuarios y las comunicaciones en internet” (Real Academia Española, s. f., definición 1), tal como se aprecia en la Figura 1.

**Figura 1.** Diez reglas de comportamiento básico en el ciberespacio

Con la llegada de la web 2.0 se incentivó la interacción entre usuarios, lo que dio cabida a la implementación de diferentes estrategias en temas de relacionamiento social virtual (Campión & Navaridas Nalda, 2012). Sin embargo, la participación en línea tomó mayor auge a partir del 2019, a causa de la situación desatada por la COVID-19 que, obligando a tomar medidas de aislamiento social, incrementó el uso de la Internet y de los procesos de interacción social en la misma (García-Lirios & Bustos-Aguayo, 2021).

Durante el confinamiento por la COVID-19 fueron clausurados oficinas, fábricas e instituciones académicas, por la probabilidad de contagio que la pandemia representaba. Asimismo, las personas se vieron en la necesidad de trasladarse a los entornos digitales para dar continuidad a sus actividades, tanto laborales como académicas (Díaz Pérez & García Cuevas, 2021).

Estudios recientes señalan que en 2019, antes de que la pandemia azotara, había 4.3

billones de usuarios que navegaban en la Internet. Luego, en 2020 se registraron 4.54 billones, y para 2022 ese número se incrementó a 4.95 billones (Kemp, 2019, 2020; We Are Social & Hootsuite, 2022), lo que evidenció un crecimiento en la cantidad de personas que navegan en la Red. Por lo anterior, se registró un aumento del 80 % en las cargas del computador personal (personal computer o PCs) a la nube, además de picos de tráfico causados por las videollamadas o videoconferencias (Agudelo et al., 2020).

Cabe señalar que, desde la segunda mitad del siglo XX, se inicia la Sociedad de la Información (Castells, 2003) por medio de las nuevas tecnologías de la comunicación, para que después, en 1980, fuese posible la interconectividad gracias a la Internet (Calandra Bustos & Araya Arraño, 2009). Lo anterior resulta irónico si se tiene en cuenta que, a pesar de los antecedentes en la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, existen complicaciones en el momento de aplicar las netiquetas (Fernández Cárdenas et al., 2015). Al respecto, Gannon-

Leary & Fontainha (2007) mencionan asuntos disciplinarios, culturales, de confianza, de protección de datos, de selectividad en el uso de herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y de interpretación del lenguaje por la falta de señales no verbales, como gestos y tonos de voz.

Una de las actividades más comunes durante el confinamiento fue el teletrabajo, modalidad de trabajo que consiste en la realización de actividades laborales, desde una ubicación diferente a la oficina, con el apoyo de las TIC (Osio Havriluk, 2010). Aquel surge a finales del siglo XX (1970), en un contexto neoliberal donde la crisis petrolera global obligó a las empresas a modificar sus procedimientos, para garantizar la productividad (Domínguez Chávez, 2020). Sin embargo, aun cuando el teletrabajo no era reciente en el mercado laboral fue precipitado por la pandemia (Slinger, 2020), pues se presentaron desafíos como la adaptación a los horarios y al sitio de trabajo, además de establecer medidas de salud y seguridad laboral, debido a que, trabajando desde la distancia, se presentan condiciones laborales irregulares con respecto a la comunicación y realización de otras actividades ajenas al oficio (Ramírez Velásquez et al., 2021).

Lo más crítico del teletrabajo fueron las dificultades con respecto al derecho a la desconexión, es decir, desistir de estar a disposición del jefe más allá de los horarios laborales establecidos por ley. Lo anterior tiene incidencia directa en factores psicosociales, al abogar por el descanso de los teletrabajadores y la armonía de la vida personal y familiar (Caballenas, 2019). Desafortunadamente, según estudios recientes, las personas que teletrabajaban tenían menos probabilidades de hacer horas extras, de hecho para julio de 2020 el 70 % de los empleados

manifestaron el interés de trabajar tiempo completo de forma remota, sin embargo, un año después este número se desplomó a un 22 % (Trifonova, 2021), probablemente por las condiciones a las que estaban sometidos en términos de conectividad.

Con respecto al ámbito educativo, el e-learning, también llamado aprendizaje electrónico, tomó protagonismo durante el confinamiento al brindar la posibilidad a profesores y alumnos de interactuar en un aula virtual, tanto de manera sincrónica como asincrónica (Maatuk et al., 2022). Aquel surge a mediados de 1990 junto con el desarrollo de la Internet, el correo electrónico o e-mail, las listas de distribución, los sitios web, los CMS o gestores de contenidos y las plataformas tecnológicas (Lara & Duart, 2005).

Desde los principios del e-learning se han presentado irregularidades, entre ellas están los casos de violación de la ética informática, el uso indebido de las fuentes académicas, la desobediencia a la ética, durante los exámenes virtuales, el incumplimiento de las leyes de derechos de autor, el desprecio del trabajo de otros, la desobediencia a las normas académicas y a la redacción asistida (Amalaha, 2021). Ahora, casi 30 años después de su surgimiento, se esperaría que el uso de las herramientas digitales hubiera sido asertivo durante la pandemia. Sin embargo, al no haber una supervisión presencial hacia los estudiantes por parte de los profesores, la incidencia de fraude fue mayor, debido a la facilidad de acceder a apuntes, libros o material en línea (El-Sayed Ebaid, 2021), lo cual desplazó las normas de comportamiento básico que podrían exigir en una actividad evaluativa.

A raíz de lo anterior y gracias a las nuevas necesidades formativas, el docente requiere instruirse en aptitudes dirigidas a la integra-

ción entre la pedagogía y las TIC. Al respecto, Adell (2000) afirma que el tutor no solo debe ser diseñador del plan de estudios, proveedor y elaborador de contenidos, facilitador del proceso de aprendizaje y evaluador, sino también técnico, ya que debe estar en la facultad de proporcionar soporte ante las posibles dificultades que los estudiantes puedan enfrentar en el desarrollo de las clases.

Por otro lado, como apunta Ferrer (2020), el panorama del confinamiento por la COVID-19 provocó que el sector económico de los eventos también se adaptara, pues, luego de que el 98 % de estos fueran aplazados o cancelados, se aprovecharon espacios virtuales tales como seminarios web (webinars), conferencias, reuniones, lanzamiento de productos y ferias

virtuales, debido a que eran medibles, propiciaban el alcance de un público más amplio y exigían menos recursos materiales y económicos (Moreira Abraham, 2020).

Sin embargo, según datos del informe Análisis, experiencia y visión de los eventos virtuales (2020), un 83 % de los encuestados considera que las reuniones que no superan las 15 personas son eventos donde la digitalización funciona mejor, adicional a ello, entre las mayores debilidades de los eventos virtuales se destacan la incapacidad de establecer vínculos, el decrecimiento de interacción con el público, la atención media o nula de la audiencia y la reducción de compromiso por parte de los participantes.




## Conclusión

Si bien las herramientas digitales, utilizadas por los usuarios en la pandemia, existen desde hace más de dos décadas, puede que durante el traslado masivo de las actividades cotidianas a los entornos digitales no fueran las más óptimas, debido a que las netiquetas existentes pudieron haber sido insuficientes para incidir en el comportamiento de las personas que exigía el contexto.

En relación con lo anterior, la investigación es relevante para la comunidad científica, el público en general y las organizaciones que estén inmersas en el entorno digital, puesto que, en caso de desarrollarse, facilitaría la comunicación asertiva desde diferentes espacios de

interacción social virtual. Además, es pertinente abordar el concepto de netiquetas, ya que existen vacíos a nivel de aplicabilidad; razón por la cual, es relevante proponer normas de conducta que den solución a las irregularidades presentadas durante el confinamiento por la COVID-19, desde escenarios académicos, empresariales y recreacionales. Por este motivo, como se muestra en la Figura 2, se proponen algunas normas de comportamiento básico que surgen desde la observación empírica y pueden aprovecharse como punto de partida, para ser analizadas con mayor profundidad en futuras investigaciones.

**Figura 2.** *Netiquetas para el posconfinamiento*

<p style="text-align: center;">M A I L</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salude y despídase siempre</li> <li>• Preséntese, no use apodos</li> <li>• Evite usar abreviaciones</li> <li>• Responda siempre los correos electrónicos</li> <li>• Si va a enviar un archivo protegido, provea la clave al destinatario</li> <li>• No sature la bandeja de entrada del destinatario</li> </ul>
<p style="text-align: center;">C H A T</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacte a las personas en horarios prudentes</li> <li>• En los grupos no envíe mensajes sobre temas diferentes por el cual fue creado el grupo</li> <li>• En vez de enviar varias líneas de texto, opte por redactar un párrafo</li> <li>• Evite enviar notas de voz que superen un minuto</li> <li>• Escriba su nombre real en el perfil, no emplear pseudónimos o apodos</li> <li>• Si usted desea, puede apoyar sus mensajes con emoticones para evitar ambigüedades en la interpretación del mensaje por parte del receptor</li> <li>• En los grupos de chat, coloque como imagen de perfil una fotografía relacionada al tema del grupo.</li> <li>• No porque el destinatario haya leído el mensaje significa que su respuesta vaya a ser instantánea, pues el ciberespacio puede ser asincrónico.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">V I D E O L L A M A D A</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Active la cámara y procure tener buena presentación personal</li> <li>• Solo active el micrófono cuando vaya a participar</li> <li>• No interrumpa a otra personas cuando estén interviniendo</li> <li>• Use el chat para temas relacionado con la reunión</li> <li>• No haga otras actividades diferentes a la reunión</li> <li>• Pida consentimiento a los asistente si va a grabar la reunión</li> </ul>

Por último, es relevante resaltar que, aun cuando durante el confinamiento se presentaron irregularidades en términos de comportamiento dentro de los entornos digitales, gracias a las TIC es posible que seamos más productivos por su amplia oferta de herramientas, que tienden a la ejecución de tareas de una manera rápida y eficaz sin que las barreras geográficas representen un obstáculo.

Así, ahora que la sociedad retorna lentamente a la presencialidad, no se debería abandonar por completo las posibilidades que los entornos digitales nos ofrecen, pues, es probable que, con la implementación de nuevas netiquetas que se ajusten a las dinámicas actuales, sea posible lograr entornos colaborativos asertivos.

## Referencias

Adell, J. (2000). Enseñanza online: elementos para la definición del rol del profesor. En J. Adell & A. Sales (Eds.), *Formación de Formadores Virtuales* (pp. 351-372). Centro Lluís Vives-Escuela de Negocios. [https://www.researchgate.net/publication/216393173\\_Ensenanza\\_online\\_elementos\\_para\\_la\\_definicion\\_del\\_rol\\_del\\_profesor](https://www.researchgate.net/publication/216393173_Ensenanza_online_elementos_para_la_definicion_del_rol_del_profesor)

- Agudelo, M., Chomali, E., & Suniaga, J. (2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19. Corporación Andina de Fomento; Naciones Unidas. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf)
- Aguilera Portales, R. E. (2010). Biopolítica, poder y sujeto en Michel Foucault. *Universitas: Revista de Filosofía, Derecho y Política*, (11), 27-42. [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8892/biopolitica\\_aguilera\\_RU\\_2010.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8892/biopolitica_aguilera_RU_2010.pdf)
- Amalaha, K. C. (2021). Ethics in E-Learning [Ética en la enseñanza virtual]. *Research Focus: International Open-Access Scientific Journal for Students and Graduates Research*, 3(1), 19-26. [https://www.researchfocus.org/\\_files/ugd/b8ce10\\_4e3424e5fe854867bd1be487563e7f08.pdf#page=20](https://www.researchfocus.org/_files/ugd/b8ce10_4e3424e5fe854867bd1be487563e7f08.pdf#page=20)
- Caballenas, G. (2019). El derecho a la desconexión. *Revista Iberoamericana de Derecho Del Trabajo y de La Seguridad Social*, 1(1), 96-111.
- Calandra Bustos, P., & Araya Arraño, M. (2009). Conociendo las TIC. Facultad de Ciencias Agronómicas, Universidad de Chile. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120281/Calandra\\_Pedro\\_Conociendo\\_los\\_TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120281/Calandra_Pedro_Conociendo_los_TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campión, R. S., & Navaridas Nalda, F. (2012). LA WEB 2.0 EN ESCENA. Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*, (41), 19-30. <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/61587/37600>
- Castells, M. (2003). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. El Poder de La Identidad (C. Martínez Gimeno, Trad; Vol. 2). Siglo XXI Editores. <https://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/05/castells-manuel-la-era-de-la-informacic3b3n-el-poder-de-la-identidad-v-ii.pdf> (Obra original publicada en 2001).
- Díaz Pérez, C., & García Cuevas, C. M. (2021). El uso de las videoconferencias para la comunicación profesional y social durante la pandemia. En V. M. Castillo, M. I. Arreola & E. P. Ortiz (Coords.), *Y después de la pandemia ¿Qué con la Academia? Disrupciones en las ciencias económicas y sociales bajo el COVID-19* (pp. 59-66). Universidad de Guadalajara. [https://www.researchgate.net/profile/Alejandra-Guadalupe-Gutierrez-Torres/publication/358355531\\_Propuesta\\_para\\_la\\_reactivacion\\_del\\_turismo\\_despues\\_de\\_la\\_covid-2019\\_Analisis\\_de\\_los\\_futuros\\_actores/links/61fd57811abad353168a1f05/Propuesta-para-la-reactivacion-del-turismo-despues-de-la-covid-2019-Analisis-de-los-futuros-actores.pdf#page=60](https://www.researchgate.net/profile/Alejandra-Guadalupe-Gutierrez-Torres/publication/358355531_Propuesta_para_la_reactivacion_del_turismo_despues_de_la_covid-2019_Analisis_de_los_futuros_actores/links/61fd57811abad353168a1f05/Propuesta-para-la-reactivacion-del-turismo-despues-de-la-covid-2019-Analisis-de-los-futuros-actores.pdf#page=60)
- Domínguez Chávez, J. (2020). *Entendiendo el teletrabajo*. Universidad Politécnica Territorial Del Estado Aragua.

- El-Sayed Ebaid, I. (2021). Cheating among Accounting Students in Online Exams during Covid-19 Pandemic: Exploratory Evidence from Saudi Arabia [Hacer trampa entre estudiantes de contabilidad en exámenes en línea durante la pandemia de Covid-19: Evidencia exploratoria de Arabia Saudita]. *Asian Journal of Economics, Finance and Management*, 3(1), 212-221. <https://globalpresshub.com/index.php/AJEFM/article/view/1068/944>
- Fernández Cárdenas, J. M., Yáñez Figueroa, J. A., & Muñoz Villareal, E. K. (2015). Prácticas morales y normas de netiqueta en las interacciones virtuales de los estudiantes de educación secundaria. *Innovación Educativa*, 15(69), 57-72.
- Ferrer, E. (2020, 22 de abril). Entretenemos reinventa el sector de los eventos en tiempos de Coronavirus. *Europa Press*. <https://www.europapress.es/comunicados/empresas-00908/noticia-comunicado-entretenemos-reinventa-sector-eventos-tiempos-coronavirus-20200422143923.html>
- Gannon-Leary, P., & Fontainha, E. (2007). Communities of Practice and Virtual Learning Communities Benefits, Barriers and Success Factors [Comunidades de Práctica y Comunidades Virtuales de Aprendizaje Beneficios, Barreras y Factores de Éxito]. *ELearning Papers*, (5). [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1018066](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1018066)
- García-Lirios, C., & Bustos-Aguayo, J. M. (2021). Diseño y evaluación de un instrumento para medir el uso de internet en la era COVID-19. *Revista CEA*, 7(14), <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1665/2002>
- Kemp, S. (2019, 31 de enero). Digital in 2019: Global Internet Use Accelerates [Digital 2019: se acelera el uso global de Internet]. We Are Social. <https://wearesocial.com/uk/blog/2019/01/digital-in-2019-global-internet-use-accelerates/>
- Kemp, S. (2020, 30 de enero). Digital 2020: Global Digital Overview [Digital 2020: se acelera el uso global de Internet]. We Are Social. <https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>
- Lara, P., & Duarte, J. M. (2005). Gestión de contenidos en el e-learning: acceso y uso de objetos de información como recurso estratégico. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 2(2), 6-16. <https://www.redalyc.org/pdf/780/78020108.pdf>
- Maatuk, A., Elberkawi, E. K., Aljawarneh, S., Rashaideh, H., & Alharbi, H. (2022). The COVID-19 pandemic and E-learning. challenges and opportunities from the perspective of students and instructors [La pandemia de COVID-19 y el aprendizaje electrónico. desafíos y oportunidades desde la perspectiva de los estudiantes e instructores]. *Journal of Computing in Higher Education*, 34(1), 21-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s12528-021-09274-2>
- MCI group. (2020). Webinar Re:focus. Análisis, experiencia y visión de los eventos virtuales. <https://revistatravelmanager.com/wp-content/uploads/2020/10/Re-Focus-Analisis-Experiencia-y-Vision-de-los-Eventos-Virtuales.pdf>



- Moreira Abraham, N. (2020). Los eventos como creadores de espacios sociales. Socialización en la Nueva Normalidad originada por el COVID-19 en Euskadi. Universidad Oberta de Catalunya. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/117326/6/nmoreiraaTFM6520memoria.pdf>
- Osio Havriluk, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>
- Real Academia Española. (s. f.). Netiqueta. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 25 de abril de 2022, de <https://dle.rae.es/netiqueta?m=form>
- Ramírez Velásquez, J. C., Quinde Quizhpi, L. E., Alarcón Vélez, R. A., & Vega Abad, C. R. (2021). Teletrabajo en tiempos de pandemia: Un reto laboral en la educación superior. *Revista Científica*, 6(20), 130-151. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.20.7.130-151>
- Shea, V. (1994). *Netiquette* [Netiqueta]. Albion Books.
- Silva Silva, A. (2008). La globalización cultural y las tecnologías de información comunicación en la cibernsiedad. *Razón y Palabra*, (64). <http://www.razonypalabra.org.mx/N/n64/varia/asilva.html>
- Slinger, L. (2020). El COVID-19 y el Derecho Laboral. Aspectos laborales de la emergencia sanitaria. *Revista de Derecho*, (21), 12-13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22235/rd.vi21.2193>
- Trifonova, V. (2021, 18 de mayo). WFH one year on: expectations vs reality [Un año después de la FMH: expectativas versus realidad]. Global Web Index. <https://blog.gwi.com/chart-of-the-week/wfh-one-year-on/>
- We Are Social, & Hootsuite. (2022). Digital 2022 Global Overview Report [Informe general global digital 2022] <https://wearesocial.com/es/blog/2022/01/digital-2022/>