

Netiquetas: modelo para la migración digital hacia los entornos colaborativos académicos y laborales

Resumen

Palabras clave:

Comportamiento, etiqueta, modelo,

Introducción

La comunicación se ha convertido en una necesidad a lo largo de la evolución del hombre, pues este como ser social requiere de constante interacción en su quehacer cotidiano para lograr objetivos individuales y colectivos (García, 1995). Con el paso de los años, tal interacción se ha vuelto susceptible de variaciones, lo que dio paso a la estructuración de cambios en las dinámicas comunicacionales (Ferrés-Prats, 2020). Un ejemplo de ello, es la transición de la comunicación al entorno digital que, si bien en un inicio funcionaba a través de canales unidireccionales con la web 1.0 donde las personas sólo eran receptoras de la información (Nath et al., 2014), ha evolucionado a entornos donde es posible generar procesos de acción mutua gracias a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) que, actualmente están incorporadas en varias esferas tales como movilización, comunicación y participación política (Rendueles Menéndez de Llano, 2016).

La Internet surge alrededor de la década de 1960 con ARPANET una red de computadoras que permitía la comunicación entre diferentes instituciones académicas y estatales (Godoy Trujillo & Caiza Quishpe, 2022). Para esta época, precisamente desde 1969, los informáticos empezaron a documentar debates, información compartida y decisiones tomadas en un conjunto de archivos conocidos como *Request for Comments* (RFC's) que en español traduce como "solicitud de comentarios", los cuales aún son utilizados más de 50 años después para cualquier procedimiento relacionado con la comunicación de red (Braman, 2010). Los RFC's cobran importancia al tratarse más de 9000 documentos que explican cómo funciona Internet por 4 partes: el Grupo de Trabajo de Ingeniería de Internet (IETF), el Grupo de Trabajo de Investigación de Internet (IRTF), la Junta de arquitectura de Internet (IAB) y presentaciones independientes¹, sin embargo, para la época ninguno había planteado aspectos relacionados al comportamiento del usuario y al uso que le daba a las herramientas digitales.

Es importante resaltar que, antes de los computadores, las dinámicas sociales, como las psicológicas, sociológicas y económicas no eran consideradas como un fenómeno que se pudieran someter a la experimentación de una manera sencilla, en cambio, se entendía que los cambios sociales y comportamentales eran un proceso que dependían de las consecuencias de las guerras y las revoluciones (Tuoff, 1997). Sin embargo, tiempo

¹ Visitar <https://www.rfc-editor.org/>

después gracias al protagonismo y las posibilidades que brindan las Tecnologías de la Información y la Comunicación, se adquirieron nuevas perspectivas para abordar el estudio de los fenómenos sociales que ocurren en la red (Rendueles Menéndez de Llano, 2016), lo que motivó a los autores de plantear las netiquetas, las cuales hacen referencia al: "conjunto de normas de cortesía que regulan el comportamiento de los usuarios y las comunicaciones en internet". (Real Academia Española, s.f., definición 1).

El fenómeno de las etiquetas en la Internet se empezó a abarcar a partir de 1985 (25 años después del surgimiento de la internet), desde el correo electrónico, con Shapiro & Anderson en *Toward an Ethics and Etiquette for Electronic Mail*². Luego, el concepto de "netiquetas" fue acuñado por Virginia Shea (1994) en su libro *Netiquettes*³ donde propone las 10 reglas básicas de comportamiento en la red. Un año después Sally Hambridge, una directiva de Intel, publicó RFC 1855, un documento que reúne unas guías de comportamiento con la finalidad de proponer un mínimo de normas para la *Network Etiquette*. Así mismo, Arlene Rinaldi publicó *The Net: Users Guidelines and netiquette*⁴ en donde propuso los 10 mandamientos de la ética informática (1998).

Cabe destacar que, el planteamiento de netiquetas ocurre simultáneamente con el auge de la Internet experimentado en la década de 1990, donde esta herramienta deja de ser exclusiva para los grupos de investigación científica de Estados Unidos, y su desarrollo como medio de comunicación se expandió a una escala mundial (Siles González, 2008). Así se dio respuesta a la revolución en la manera de interactuar en la web, lo cual hizo indispensable proponer algunas normativas y estándares de ética para responder a la inminente evolución digital (Peláez López & Lara Vásconez, 2016).

En la actualidad, no es común encontrar autores que hablen sobre netiquetas, en cambio, autores actuales sostienen que el desarrollo de protocolos incide directamente en la apropiación del concepto de ciudadanía digital como: espacio de participación y relacionamiento entre usuarios por medio del uso de las TIC's (Alva de la Selva, 2020). Concepto que debe tener en cuenta los nuevos desafíos que generaron las medidas de aislamiento social a causa de la pandemia por COVID-19, para mitigar el contagio y garantizar la salud pública (Esposito et al., 2021).

Entonces, es posible hablar de un nuevo auge tecnológico, en donde estudios recientes señalan que antes de la pandemia en 2019 la cantidad de usuarios en la red era de 4.3 mil millones de personas, luego en 2020, durante el pico de contagios, se registraron 4.54 mil millones de usuarios, en 2022 4.95 mil millones, y para 2023 ese dato aumentó a 5.16 mil millones (We Are Social & Hootsuite, 2019, 2020, 2021 2022; We Are Social & Meltwater, 2023), por lo que es evidente una migración digital masiva en la cantidad de usuarios en la internet. De esta manera, las Tecnologías de la Información y la Comunicación adquirieron un papel fundamental, puesto que las nuevas generaciones optaron por buscar otras alternativas de relación, comunicación, gestión y comportamiento (Cueva Delgado et al., 2019).

² Trad. Hacia una ética y etiqueta para el correo electrónico

³ Trad. Netiquetas

⁴ Trad. La Red: Pautas para los usuarios y etiqueta de la red

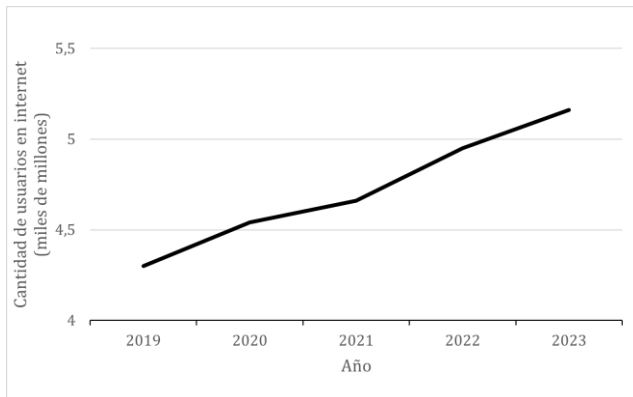


Gráfico 1. Cantidad de usuario en Internet entre 2019 y 2023. Elaborado por la autora con base en (We Are Social & Hootsuite, 2019, 2020, 2021 2022; We Are Social & Meltwater, 2023)

Por otro lado, autores como Pérez Tornero (2005) resalta la importancia de estudiar el funcionamiento de la sociedad digital, cómo ha incidido en la manera en que el ser humano piensa y actúa y los cambios a nivel antropológico que se desencadenan en la actualidad, como es el caso de la cultura que se ha construido en la internet, o la denominada cibercultura, la cual se define como el conjunto de normas, valores, ideologías y subjetividades que se incluyen en sistemas digitales y protocolos electrónicos (Manzano García, 2016).

Lo anterior se asocia con el término de, cibercultura el cual es un concepto tan amplio que abarca más allá de lo culturalmente simbólico, por eso Lévy & Medina (2007) hacen énfasis en la actualidad “las tecnologías digitales configuran decisivamente las formas dominantes tanto de información, comunicación y conocimiento como de investigación, producción, organización y administración”, premisa que ha llevado a que la cibercultura se explique desde marcos teóricos y conceptuales:



Figura 1. El entendimiento de la cibercultura. Elaborada por la autora con base en (Hernández et al., 2018)

Además, cabe destacar que, con el surgimiento de la dimensión virtual del ser humano, se generan incógnitas y el deber de plantear roles y cualidades propias de la ciudadanía digital (Saldía-Álvarez & Gallardo-González, 2020). Alva de la Selva y Sudulich (2020; 2008) se refieren a la ciudadanía digital como una condición que implica el relacionamiento en las sociedades contemporáneas por medio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Simultáneamente, Ribble et al., (2004) la conceptualiza dentro de las normas de comportamiento inherentes al uso de la tecnología, e identifica nueve áreas generales de comportamiento que la componen: la etiqueta, la comunicación, la educación, el acceso, el comercio, la responsabilidad, los derechos, la ergonomía, y la seguridad.

El comportamiento de los usuarios en las esferas académicas y laborales

En el caso del ámbito académico, las instituciones de educación superior se vieron en la necesidad de trasladarse hacia los entornos digitales con el apoyo de las TIC's, por lo que llevaron a cabo esfuerzos en materia de actualización y modernización en los métodos de enseñanza para los estudiantes (Torres Martín et al., 2021; Trejos-Gil & Castro-Escobar, 2020). Desafortunadamente el aumento de popularidad de las plataformas digitales académicas hizo cuestionable la fiabilidad y validez de la educación en línea (Mishra & Sukhada, 2021) pues, si bien la educación es también un esfuerzo ético (Chávez et al., 2021; Gülcan, 2015), se presentó deshonestidad por parte de los estudiantes en sus obligaciones académicas como exámenes y tareas, que, aunque no era un fenómeno nuevo, se incrementó en el marco de la pandemia (Golden & Kohlbeck, 2020).

A este último aspecto es relevante agregar que durante la Covid-19 se acentuó el fenómeno de la "infodemia", la cual se refiere al exceso de información, ya sea verdadera o falsa, que provoca que los usuarios tengan dificultades para hallar fuentes de información fidedignas cuando lo requieran (Portugal, 2020), por lo que hubo factores tanto internos como externos al estudiante que influyeron en la calidad de la educación en línea; principalmente porque la Internet permite que los usuarios interactúen, publiquen y divulguen contenidos desde el anonimato en los escenarios digitales (Said-Hung et al., 2020), ocasionando que se disuelva lo terrenal con lo digital (Saldía-Álvarez & Gallardo-González, 2020).

Lo anterior se asocia a lo expuesto por (Harding et al. & Premeaux), quienes afirman que aquellos estudiantes que opten por obrar con una mala conducta en los entornos académicos son más propensos de demostrar comportamientos poco éticos en el lugar de trabajo (2004. 2005); y, con relación a ello, es posible resaltar el teletrabajo, o trabajo a distancia, como otra de las alternativas que ofrecía la virtualidad para dar continuidad a las actividades cotidianas de la sociedad en medio de la contingencia por COVID -19 (Pastor, 2020), sin embargo, esta modalidad de empleo que surgida hace más de 50 años, no impidió que se presentaran irregularidades en términos de conducta en la red, (Rosario-Rodríguez et al., 2020).

Dichas irregularidades se evidencian en la exposición de las empresas a ataques cibernéticos por conductas asociadas a la protección datos como: manejar la información

empresarial y personal en un mismo dispositivo, instalación de softwares no autorizados en el equipo de la organización, creación de contraseñas poco robustas, no eliminar información residual en los dispositivos de la empresa, entre otros (MORO CORDERO, 2021)

Adicionalmente, la reducción de contacto directo con los jefes ocasionaba que no se tuviera certeza de las actividades realizadas por los teletrabajadores, provocando que las gestiones fueran más complicadas, motivo por el cual más de un tercio de los empleadores se enfrentaron a problemas relacionados con la cultura propia de la empresa y la productividad de los empleados (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Por último, la desconexión, entendida como la restricción en el uso de la tecnología por fuera del horario laboral para así proteger el derecho al descanso (Vallecillo Gámez, 2020), sin embargo la mayoría de los teletrabajadores trabajaron más durante el confinamiento incluso en aquellos países en donde ya existía una legislación en torno al tema (Bosch et al., 2020), pues la flexibilidad del teletrabajo representa la probabilidad de que, en cualquier momento, los teletrabajadores puedan recibir mensajes o informaciones asociadas con su empleo (Taléns Visconti, 2019).

A propósito de lo anteriormente expuesto, las netiquetas juegan un papel fundamental en la consolidación de relaciones en entornos colaborativos (JAMIAI, 2019) y que, aplicar prácticas de netiqueta en el currículo académico de pregrado es un requerimiento urgente (Iqbal et al., 2021). Lo anterior se relaciona con lo expuesto por Córdoba et al., (2020), quienes explican que el compromiso de las instituciones universitarias radican en asumir un compromiso frente a las particularidades de las generaciones nuevas.

Por otro lado, Yanten Cabrera & Sánchez García (2019) explican que para que el teletrabajo sea concebido se requiere que más allá de los lineamientos estipulados por la empresa, el individuo desde su voluntad ejerza una conducta coherente con la política de esta. simultáneamente, Rosa García-Ruiz, Ana Pérez-Escoda y Paula Renés-Arellano (2020) hablan sobre la importancia de aprovechar ventajas y minimizar riesgos desde el componente de la competencia mediática y digital para incluir la apropiación de las netiquetas ligadas exclusivamente al ámbito de la alfabetización digital para la construcción de nuevas ciudadanía interconectadas.

Fundamentos de las netiquetas, un traslado desde lo análogo hasta lo digital

Shapiro y Anderson (1985) nos recuerdan que la humanidad se ha comunicado por diferentes canales pues, hemos acumulado una experiencia de aproximadamente 50.000 años en el uso del habla y los gestos, 5.000 años en la escritura y unos 100 años con la utilización del teléfono; es así como no solo se ha modificado el canal, sino también la configuración de los vínculos sociales gracias a los medios de comunicación, por este motivo la formulación de normas de conducta en la red ha sido un motivo de discusión desde el principio de la Internet por varios autores, los cuales han desarrollado sus planteamientos desde diferentes perspectivas al abordar la temática a partir de diferentes componentes. **Ver tabla 1.**

Tabla 1.

Componentes abordados para plantear las primeras netiquetas

AUTOR	Anderson & Shapiro	Virginia Shea	Sally Hambridge	Arlene Rinaldi
LIBRO	Toward an Ethics and Etiquette for Electronic Mail	Netiquettes	RFC 1855	The Net: User Guidelines and Netiquette
AÑO	1985	1994	1995	1998
COMPONENTES	*Enviando mensajes *Recibiendo mensajes *Siendo administrador o líder de un grupo de interés	*Netiquetas básicas *Netiquetas para negocio *Netiquetas sociales *Cuestiones jurídicas y filosóficas en la Netiqueta	*Comunicación uno a uno *Comunicación uno a muchos *Servicios de información	*Correo y archivos electrónicos - responsabilidad del usuario *Telnet *Ftp anónimo - protocolo de transferencia de archivos *Comunicaciones electrónicas *Listservs/listas de correo/ grupos de discusión *World wide web (www)

Nota. Elaborado por la autora con base en Shapiro & Anderson (1985), Shea (1994), Hambridge (1995), Rinaldi (1998)

Cuando Shapiro & Anderson (1985) abordaron las etiquetas en la red (para este momento no se había acuñado el término "netiquetas") reconocieron en primera instancia el correo electrónico y los sistemas de mensaje como elementos que desarrollan una función cada vez mayor, y formularon seis dimensiones claves para comparar el correo electrónico con otros medios: velocidad, permanencia, costo de distribución, capacidad de las organizaciones para filtrar, canalizar, registrar y controlar mensajes para su bien, experiencia, accesibilidad, seguridad y privacidad, rendición de cuentas y atribuibilidad. Igualmente, los autores también mencionan la posibilidad de generación de efectos secundarios considerables de este nuevo medio de comunicación (para la época). De aquí que ellos establecieran directrices iniciales para acelerar el proceso por el cual se implantan costumbres sociales, y con esto, facilitar la transición y comprensión de este medio nuevo y fundamentalmente diferente.

Por otro lado, Virginia Shea sustenta su planteamiento partiendo desde la etimología de la palabra "etiqueta", que proviene del francés *Ticket*, y se refiere a aquellos modelos que son solicitados por la buena crianza o preestablecidas por una figura de autoridad, y que luego son solicitadas en la vida social u oficial. Por ende, si se conocen las normas de conducta de un colectivo, se tiene un tiquete de entrada al mismo; la autora, en este caso, propone pautas para el comportamiento en el ciberespacio, mencionando por primera vez el término: "netiquetas".

Sally Hambridge, nos recuerda que, anteriormente los usuarios que inicialmente usaban Internet crecieron con Internet (a esto se le suma el carácter exclusivo ya mencionado que gozaba este medio), razón por la cual los usuarios tenían comprensión del formato digital. Sin embargo, con el paso del tiempo fue inevitable que participaran personas que eran nuevas en estos entornos y, por ende, eran desconocedoras de lo que implicaba el uso de los espacios virtuales al carecer de familiarización con los protocolos. Por lo que Hambridge plantea una guía bajo razones similares a las consideradas por Shapiro y Anderson: incorporar de manera rápida a los nuevos usuarios a la cultura del Internet.

Por su parte, Rinaldi formula una guía motivada en garantizar que los usuarios de Florida Atlantic University reconocieran las posibilidades de la Internet como un recurso disponible, el cual requiere de responsabilidad tanto en el acceso como en la transmisión de información. Su perspectiva, a comparación de los autores mencionados, se caracteriza por ser más técnica y sistémica. La autora hace énfasis en cómo los usuarios se involucran en la carga que les proporcionan a otras redes participantes en un espacio interconectado, pues, la Internet no es solo una red, sino un grupo numeroso de redes individuales que permite que entre ellas fluya un tráfico; y que el tráfico que es enviado por un usuario puede atravesar varias redes antes de llegar al destino deseado.

El conflicto en la Internet

Es posible encontrar cierto grado de correlación entre diferentes autores, debido a que todos buscan proponer una fórmula para contribuir a la buena convivencia en los entornos colaborativos y dar respuesta a al conflicto o *flaming*, incluso, atribuyen sus causas no solo a aspectos comportamentales, sino también a aspectos derivados del funcionamiento del hardware y el software

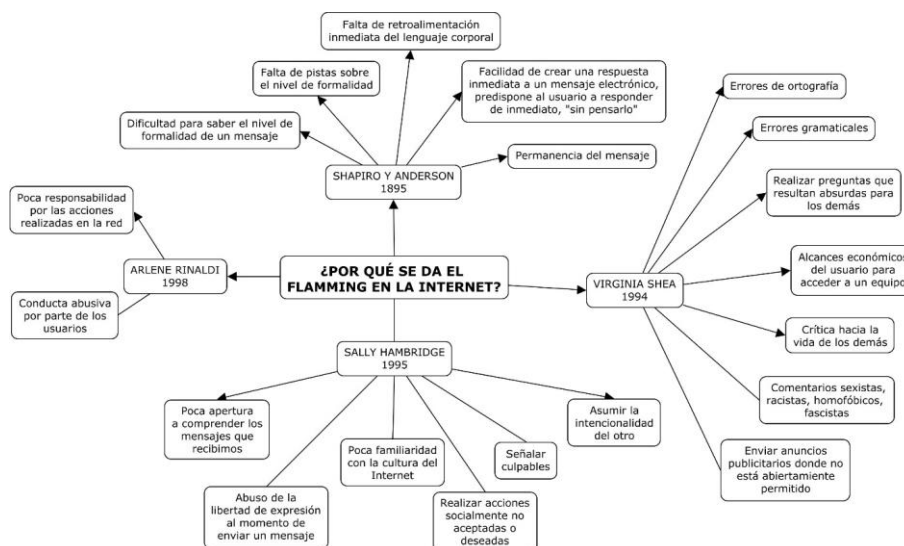


Figura 2. ¿Por qué se da el flaming? Elaborado por la autora con base en Shapiro & Anderson (1985), Shea (1994), Hambridge (1995), Rinaldi (1998)

El efecto de la desinhibición

Dichos conflictos en la internet surgen por distintas razones, los autores coinciden al formular que tienen su raíz no solo desde la forma en cómo enviamos un mensaje y su estructura, sino también en cómo este es interpretado y respondido, además de proponer razones desde el ámbito económico e ideológico.

Otros autores sugieren que el principal factor que influye en los conflictos generados en la Internet es la desinhibición por parte de los usuarios, este se refiere a cómo las personas se comportan en el ciberespacio de una manera a la que no se atreverían a hacerlo en el mundo real (Lapidot-Lefler & Barak, 2012; N. Joison, 2007; Nitschinsk et al., 2022). Con respecto a esto, los autores se remiten a los seis factores involucrados en el efecto de desinhibición de Suler (2004),

Tabla 2.

Factores involucrados en el efecto de desinhibición

Factor	Definición
El anonimato disociativo:	Ocultar en forma parcial o total la identidad.
La invisibilidad	Posibilidad de pasar desapercibidos ante los demás en los entornos digitales.
La asincronía	Libertad de los usuarios para no responder de inmediato un mensaje.
La introyección solipsística	El usuario interpreta los mensajes infiriendo la intencionalidad del otro.
La imaginación disociativa	Los usuarios crean personajes en la virtualidad, ya sea de manera intencionada o no, que renuncian a las responsabilidades de la realidad.
La minimización de la autoridad	La figura de autoridad se debilita al carecer del apoyo del lenguaje corporal, el tono de voz, la vestimenta u otros elementos que contribuyen a que se genere impacto en el otro.

Nota. Elaborado por la autora con base en Suler (2004)

Esta desinhibición por parte de los usuarios no debe ser entendida como un accionar irreflexivo, inconsciente y aleatorio ya que, como lo explica Cáceres et al. (2009), la creación y uso de distintas identidades es un proceso selectivo, en donde los usuarios dirigen su comportamiento en función de sus propios deseos, aspiraciones, inclinaciones y finalidades, así mismo Renau Ruiz et al (2013), denomina este comportamiento como "camaleónico", ya que los usuarios pueden gestionar su presentación gracias a las posibilidades que la virtualidad les ofrece, y adoptan distintos roles divergentes, contrarios y plurales en función de las circunstancias.

La regulación del Internet en medio de nodos poco compatibles

Para la época entre 1990 y los 2000, ya existían regulaciones que regían el contenido de todos los medios de comunicación e información, como la televisión, la radio, los periódicos, las revistas, las películas y los libros, entonces, surgió el interrogante de ¿por qué no también regular la Internet?, sin embargo, no había nada de nuevo en regular de una manera distinta a los diferentes y novedosos medios de comunicación (Weckert, 2000). Por otro lado, las regulaciones cobraban aún más dificultad en la medida en que se

contemplaban los aspectos morales y legales entre los diferentes países con acceso a Internet, los cuales no suelen ser compatibles, especialmente en la discusión con respecto a la libertad de expresión y la censura (Villarino Marzo, 2017; Weckert, 2000); esto que se expone es coherente con la afirmación de Manuel Castells (2003) cuando decía: “La única censura directa posible de Internet es no estar en la red”.

Si bien, no es posible legitimar todos los comportamientos irregulares dentro de lo que es censurable, hay actos que son socialmente censurables (Cáceres et al., 2009), por este motivo autores como Yanten Cabrera & Sánchez García (2019) evocan a la discusión la condición de auto-censura como un filtro que cumple el rol de posibilitar la recepción de un mensaje, y en donde la responsabilidad personal confluye entre lo que es deseable a nivel individual y la misión orgánico-funcional.

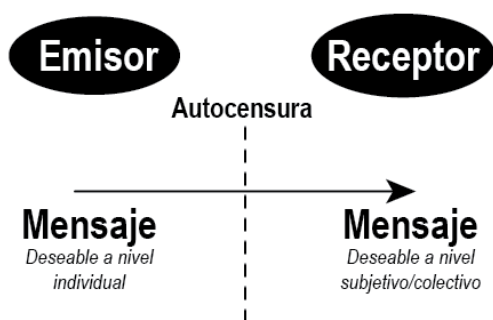


Figura 2. La autocensura. Elaborado por la autora con base en (Yanten Cabrera & Sánchez García, 2019)

A modo de discusión

A continuación, se presenta una retrospectiva y comparación del planteamiento de las primeras normas de comportamiento en la red, abarcando a autores como Anderson & Shapiro (1985), Virginia Shea (1994), Sally Hambridge (1995) y Arlene Rinaldi (1998), entendiendo las netiquetas dentro del contexto de la primera migración digital (1990-1999).

Luego, se presentarán algunos modelos de comunicación digital de autores cuyos planteamientos se enmarcan en la segunda migración digital masiva (2019-2021) a causa de la contingencia por COVID 19, realizando un enfoque en los entornos colaborativos académicos y laborales, al ser estos dos sectores los que más incidieron en el aumento exponencial de usuarios en internet.

Comentado [VSV1]: Mencionar esos autores

Las netiquetas en medio de la primera migración digital masiva

Con el desaparecimiento de ARPANET en 1990 y el surgimiento del concepto de WWW (World Wide Web) como la conocemos hoy en día (Villarino Marzo, 2017), el ingreso exponencial de usuarios al Internet fue inevitable una vez que esta herramienta dejó de ser exclusiva para los gremios académicos, militares y estatales de los Estados Unidos (Siles González, 2008); es por este motivo que el crecimiento de usuarios se comporta en el gráfico 2 con un grado de inclinación aproximado de 45° a partir de 1995.

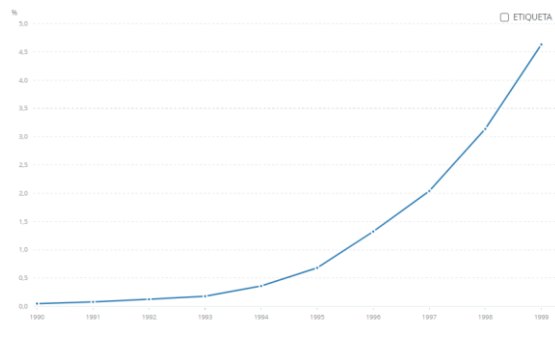


Gráfico 2. Personas que usan Internet 1990-1999 (% de la población). (Banco Mundial, s.f)

Para Shapiro & Anderson (1985), Shea (1994), Hambridge (1995) y Rinaldi (1998), no solo es importante trasladar los comportamientos ya adquiridos de la presencialidad hacia la virtualidad, sino también adaptarlos al nuevo contexto digital. Cuando se plantearon el interrogante de cómo lograr que la consolidación de entornos digitales colaborativos y asertivos, coincidieron en varios aspectos, reunidos en doce grandes dimensiones, tal como se observa en la **Tabla 2**:

Tabla 3. Las netiquetas entre 1985 y 1998

Dimensiones	Netiqueta que se sugiere
La sincronidad / asincronidad de un mensaje	El usuario debe comprender que la rapidez en la entrega de un mensaje por medio de las TIC's no implica una respuesta inmediata del mismo por parte del receptor.
La permanencia /atemporalidad de un mensaje	El usuario debe de asumir que el mensaje que envía es permanente, y que cualquier cosa que se publique puede ser visto por cualquier persona, motivo por el cual se recomienda prudencia y mantener la precaución. Así mismo, tampoco debe asumir que los mensajes de correo electrónico son privados.
Entendimiento del contexto y la subjetividad implícita	El usuario debe de reconocer en qué lugar se sitúa en la web, se recomienda no combinar los canales de comunicación personales con los profesionales, ni emplear redes académicas para actividades de índole comercial. Por otro lado, el usuario debe adherirse a los mismos estándares de comportamiento del sitio donde se encuentre, esto incluye: adaptarse al tono y estilo de la comunidad debido a que algunas plataformas son frecuentadas por usuarios de diferentes países, para ello se recomienda no asumir el receptor entenderá las referencias a acontecimientos o fenómenos

que se hagan en el mensaje, explicarlas de ser necesario.

Por último, es obligación del usuario que ingresa a una comunidad virtual buscar y conocer el listado de preguntas frecuentes.

Uniformidad y simpleza del lenguaje	<p>El usuario debe redactar los mensajes de manera concisa mientras incluye la información suficiente para que sea entendido. En la medida de lo posible, procurar el mensaje responda a un asunto o tema particular, y evitar el uso de las mayúsculas sostenidas, ya que pueden ser interpretadas como un grito.</p> <p>Se recomienda emplear una puntuación adecuada, un lenguaje en común con el receptor, y considerar el nivel de formalidad o informalidad que requiere un mensaje.</p>
Filtrado de información	<p>La responsabilidad del usuario separar la opinión de la no opinión para responder adecuadamente, y procurar que la creación de grupos o comunidades se sustenten desde la relevancia.</p> <p>Los mensajes que no sean relevantes deben ser excluidos, y se debe evitarla la publicación de material explícito en un espacio frecuentado por niños</p> <p>Por último, no se debe asumir que la información publicada es correcta, adecuada o actualizada, y en caso de no ser así no difundirla en caso de ser así, además, el usuario debe ser selectivo con las fuentes donde se obtiene información de modo que todo conocimiento que comparta en la red sea verídico.</p>
Emotividad	<p>El usuario debe evitar responder a un mensaje desde la emoción, en cambio debe hacer uso de la razón, además, etiquetar claramente las emociones que pretende expresar para evitar ambigüedades en la interpretación por parte del receptor.</p> <p>Por otro dado, el usuario no debe asumir la intencionalidad de la otra persona ni caer en comportamientos agresivos hacia el receptor sin antes darle el beneficio de la duda.</p> <p>Finalmente, se recomienda ignorar los mensajes negativos que realmente no afecten y contribuir a mantener el <i>flaming</i> o conflicto bajo control, no incentivarlo ni ser participe, y en caso de haber sido así disculparse ante el conflicto generado.</p>
Respeto por el tiempo, información y ancho de banda de los usuarios	<p>El usuario debe abstenerse de enviar cadenas, respetar los derechos de audios, evitar invadir la privacidad de las demás personas y recordar la importancia de la puntualidad incluso en los entornos digitales.</p> <p>Además, el usuario debe obrar en internet recordando que los demás usuarios son humanos y que se debe a las amistades en línea los mismos estándares de honor y honestidad que se brincarían en la realidad, es decir, tratar a los demás con el mismo trato que le gustaría recibir.</p> <p>De lo anterior se desprenden actitudes como: advertir en caso de que el usuario vaya a enviar gran cantidad de información, y si se va a enviar un archivo, garantizar que el destinatario cuente con el software adecuado para acceder a él; si una persona usa un apodo o pseudónimo respetar su decisión de anonimato, no usar su nombre real sin su autorización; no enviar publicidad ni información no solicitada; si se recibe un mensaje que no iba dirigido a usted, hágalo saber; y excusarse en caso de darse cuenta del envío de un mensaje a un destinatario equivocado.</p>
Picos de tráfico	<p>El usuario debe descargar archivos únicamente cuando sea necesario, en sitios con tráfico continuo, se debe permanecer en el sistema el tiempo suficiente para realizar la acción deseada, esto incluye el no permanecer conectado cuando no se esté haciendo nada, y si es posible, iniciar sesión fuera de las horas pico.</p>
Responsabilidad como receptor de un mensaje	<p>El usuario debe revisar las bandejas de mensajes o correos regularmente, así mismo, depurar la bandeja de entrada regularmente. Por otro lado, si se está reenviando un mensaje recibido no debe cambiar la redacción, debe además ser indulgente con los errores de otras personas.</p> <p>Por último, Shea (1994), Anderson y Shapiro (1985), y Hambridge (1995) afirman que el usuario debe adjuntar acuse de recibido en un mensaje, a excepción de Arlene Rinaldi, quien afirma que puede considerarse una invasión a la privacidad.</p>
Responsabilidad como emisor de un mensaje	<p>El usuario debe de ser conservador con lo que envía, pero liberal con lo que se recibe. Debe incluir la firma o presentarse en cada mensaje con las personas que no lo conozcan, y mantener una buena presentación en línea, se sugiere emplear una foto de perfil adecuada</p>

para el contexto de la plataforma que utilice.

Si se envía un correo electrónico importante y el receptor no lo lee en un tiempo razonable, es recomendable hacer un seguimiento con otro canal de comunicación. Además, si la publicación o mensaje solo es de interés para un área geográfica específica, se debe intentar limitar su distribución. Si se está en grupo, considerar a quién realmente se debe responder, a todos al mismo tiempo, a algunos o a uno solo. En listas de correo verificar los destinatarios del mensaje.

Además, en un grupo si hay desacuerdo con una persona lo ideal es dirigirse a la misma en privado y no en el grupo. no debe abusar de su poder, ni engañar a los demás usuarios, específicamente con la falsificación de su identidad.

Seguridad

El usuario debe realizar un análisis de virus de su sistema de forma rutinaria y frecuente, especialmente cuando reciba o descargue archivos de otros sistemas para evitar la propagación de un virus. Además, debe eliminar programas no deseados.

Por otro lado, nunca debe proporcionar su ID de usuario o contraseña a otra persona, y debe dudar sobre dar información como sexo, edad o ubicación a personas que no conocemos. Además, debe de guardar copias de todo: mensajes, actualizaciones, etc.

Equilibrio con la realidad

El usuario debe programar el tiempo en línea cuando los demás miembros de la familia estén ocupados, además de nunca permitir que el tiempo en línea reemplace la interacción humana.

Nota. Elaborado por la autora con base en Shapiro & Anderson (1985), Shea (1994), Hambridge (1995) & Rinaldi (1998).

Los modelos de comunicación digitales en medio de las nuevas exigencias que presenta la segunda migración digital masiva

A finales de 2019 y principios de 2020, cuando la sociedad vio el internet como la mejor alternativa para dar continuidad a la cotidianidad, se presentó un crecimiento exponencial de usuarios en la internet, tal como se puede observar en la gráfica 3.

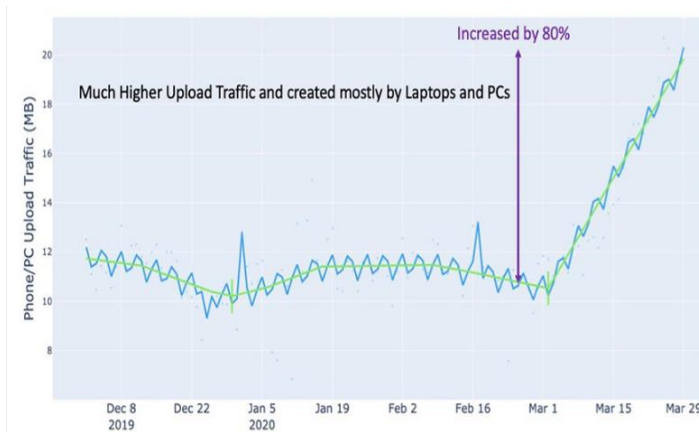


Gráfico 3. Aumento en tráfico de wifi (diciembre 2019-abril 2020). Fuente Assia (2020).

Comentado [VSV2]: Sacado de LAS OPORTUNIDADES DE DIGITALIZACIÓN EN AMÉRICA LATINA FRENTE AL COVID-19

EJEMPLOS Son ejemplo que dan cuenta de la falta de preparación hacia el hecho de tener que migrar las actividades laborales y académicas hacia los entornos digitales

Autores como Chaowakeeratiphong & Wongnaya y Mangkhang & Kaewpanya (2020; 2021) agregan que la *ciudadanía digital* implica una comprensión de los derechos y responsabilidades en la virtualidad por parte de los usuarios, lo anterior para ser conscientes de las oportunidades y los riesgos existentes del mundo digital.

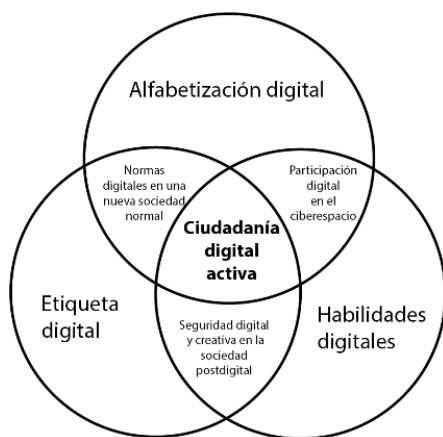


Figura 3. características del ciudadano digital activo en la nueva sociedad normal según Mangkhang & Kaewpanya (2021)

A systematic review of academic dishonesty in online learning environments

BUSCAR MODELOS DE AUTORES ¿Cómo ellos proponen la comunicación en la internet?
Tengo unas diapositivas de modelos digitales

Ver el documento: Modelo de cibercultura organizacional en la innovación del conocimiento

Hay más modelos a parte del modelo web 2.2, como 3.0 etc etc

Implicaciones

Tener en cuenta el manejo correcto de la nube para optimizar espacio en el pc y agilizar procesos

Tener en cuenta uso de la inteligencia artificial

Conclusión

Las netiquetas deben de contemplar la forma en que equilibramos el entorno digital con el real

el crecimiento exponencial de usuarios de internet en lo que reconoce la autora como la primera migración digital masiva, provocó que la incidencia de conductas negativas en la red aumentara y, por ende, la necesidad de proponer normas de comportamiento básico para contrarrestar este fenómeno.

NETIQUETAS QUE YO AGREGARÍA:

*En la nube, no realizar cambios drásticos de un proyecto sin avisar a los demás integrantes del grupo.

*Subir todo a la nube, de modo que cuando ya no se esté en la empresa la próxima persona tenga toda la información y lograr un proceso de desvinculación completo

*No realizar actividades laborales, académicas y personales es una misma sesión.

La universidad como fuente generadora de conocimiento y producción científica académica ha de estar repensando continuamente junto con su personal académico, en la profundización y divulgación de los valores en los futuros profesionales, desde un proceso de aprendizaje que transversalice el currículo donde más que apropiarse de un concepto, es desarrollar conductas guiadas por los valores adquiridos (Córdoba et al., 2020)

Es necesario repensar las relaciones de poder, comprendiendo de manera integral el conocimiento y entendiendo que formar ciudadanos y ciudadanas simplemente no depende

Comentado [VSV3]: textual

de la escuela y sus directivas, no es suficiente adquirir tecnologías a nivel de hardware, redes de conectividad y paquetes de software,(Trejos-Gil & Castro-Escobar, 2020)

Comentado [VSV4]: Textual

En medio de nodos poco compatibles, hay que comprender que hay acciones que son socialmente castigadas

Posición altruista, El cómo yo cuido a otros con mis acciones, se deposita demasiada responsabilidad en las acciones de los usuarios, por ello, antes los autores se centraban en el comportamiento del individuo, ahora los autores nos dicen cómo cuidarnos del otro, la primera es una perspectiva desde la promoción y la segunda desde la prevención. Anteriormente las netiquetas estaban pensadas principalmente en cómo yo no molestaba al otro, hoy en día están pensadas en cómo evitar que el otro me moleste a mi

Hablar sobre el comportamiento circunstancial, nos comportamos de acuerdo con

Lo anterior es pertinente ya que en 50 años el internet será casi indispensable como el aire, pues la desconexión será imposible (Pew Research Center).

En este modelo se tuvo en cuenta la autocensura al ser un posibilitador de responsabilidad personal que confluye entre lo que es deseable a nivel individual y la misión orgánico-funcional.

Afecta al otro usuario? – esto es lo que se debe preguntar uno antes de actuar

Comunicación uno a uno - Comunicación uno a varios

Sincronía-asincronía

Enviando un mensaje-recibiendo un mensaje

Subir un archivo, bajar un archivo

Mensaje temporal-mensaje permanente, hay que tener en cuenta que la temporalidad en internet es poco probable

Expansión interpersonal-expansión masiva

El internet no es Tráfico reducido, tráfico limitado (estos aspectos no fueron tenidos en cuenta por los anteriores modelos de comunicación, eso es lo novedoso que nosotros vamos a aplicar)

Limitaciones que el hardware genera en el software

Red pública y privada

Envío rápido, envío lento (¿???)

Ambiente laboral/ educativo, ambiente personal/familiar

- Alva de la Selva, A. R. (2020). Escenarios y desafíos de la ciudadanía digital en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 65(238), 81–105.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2020.238.68337>
- Bosch, M. J., Riumalló, M. P., & Urzúa, M. J. (2020). Desconexión digital. In *ESE BUSINESS SCHOOL* (Issue 9). <http://bit.ly/3S0Wchy>
- Braman, S. (2010). The interpenetration of technical and legal decision-making for the internet. *Information Communication and Society*, 13(3), 309–324.
<https://doi.org/https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13691180903473814>

- Cáceres, M. D., Ruiz San-Román, J. A., & Brändle, G. (2009). Comunicación interpersonal y vida cotidiana. La presentación de la identidad de los jóvenes en Internet. *CIC Cuadernos de Información y Comunicación*, 14, 213–231. <https://doi.org/>
- Chaowakeeratiphong, T., & Wongnaya, S. (2020). Guidelines to Develop Digital Citizenship of Students at the Faculty of Education, Kamphaeng Phet Rajabhat University. *The Golden Teak: Humanity and Social Science Journal*, 26(4), 72–85.
- Chávez, M., Rivera, V., & Haro, G. (2021). Percepción De La Educación Virtual En Instituciones De Educación Superior 2020 - 2020. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 20(1), 8–21. <https://doi.org/http://doi.org/10.33789/enlace.20.1.81>
- Córdoba, M., De Meriño, M., Sánchez, O., & Gil, T. (2020). *Universidad del Zulia (LUZ) Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año 25 Número especial 4*. 195–205. <http://bit.ly/43mufGs>
- Cueva Delgado, J. L., García Chávez, A., & Martínez Molina, O. A. (2019). El conectivismo y las TIC: Un paradigma que impacta el proceso enseñanza aprendizaje. *Revista Scientific*, 4(14), 205–227. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.10.205-227>
- Esposito, M., Bustos, S., Cardonetti, L., Pueyo Alvarado, M. J., Latorre, B., Parrilla, L., García, E., Kreplak, N., & Konfino, J. (2021). Aislamiento comunitario como estrategia para la mitigación de un brote de COVID-19: el caso de Villa Azul. *Global Health Promotion*, 28(3), 114–121. <https://doi.org/10.1177/17579759211007120>
- Ferrés-Prats, J. (2020). Emociones y afectividades . El motor de las interacciones digitales Resumen Palabras clave. *Redes Sociales y Ciudadanía: Hacia Un Mundo Ciberconectado y Empoderado*, 305–310. <https://doi.org/https://doi.org/10.3916/Alfamed2020>
- García, C. (1995). Comunicación y relaciones interpersonales. *Tendencias Pedagógicas*, 2(1), 2–17. <http://bit.ly/3XwLy3h>
- García-Ruiz, R., Pérez-Escoda, A., & Renés-Arellano, P. (2020). Responsabilidad y compromiso docente con el uso adecuado de Internet por los estudiantes. *Redes Sociales y Ciudadanía*, 219–227. <https://doi.org/https://doi.org/10.3916/Alfamed2020>
- Godoy Trujillo, P. E., & Caiza Quishpe, L. A. (2022). Características y ventajas existentes en la conexión inalámbrica y fibra óptica. Una revisión bibliográfica. *E-IDEA Journal of Engineering Science*, 4(9), 14–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.53734/esci.vol4.id224>
- Golden, J., & Kohlbeck, M. (2020). Addressing cheating when using test bank questions in online Classes. *Journal of Accounting Education*, 52, 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jaccedu.2020.100671>
- Gülcan, N. Y. (2015). Discussing the Importance of Teaching Ethics in Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, 2622–2625. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.942>
- Harding, T. S., Carpenter, D. D., Finelli, C. J., & Passow, H. J. (2004). Does academic dishonesty relate to unethical behavior in professional practice? An exploratory study. *Science and Engineering Ethics*, 10, 311–324. <https://doi.org/10.1007/s11948-004-0027-3>
- Iqbal, S., Minhas, R., Khokhar, A., & Laique, T. (2021). Teachers' Perceptions of Netiquette Practices by undergraduate Dental Students During Online Classes in Covid-19 Pandemic. *Pakistan Journal of Medical and Health Sciences*, 15(12), 3498–3500. <https://doi.org/https://doi.org/10.53350/pjmhs2115123498>

- JAMIAI, A. (2019). The Role of Netiquettes in Establishing Relationships in Virtual Learning Communities. *International Journal of Languages and Literary Studies*, 1(2), 46–59. <http://bit.ly/3IFGg8B>
- Lapidot-Leffler, N., & Barak, A. (2012). Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact on toxic online disinhibition. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 434–443. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.10.014>
- Mangkhang, C., & Kaewpanya, N. (2021). The Digital Etiquette Enhancing to Global Citizenship of Social Studies Teachers in a New Normal Society. *Higher Education Studies*, 11(3), 89. <https://doi.org/10.5539/hes.v11n3p89>
- Meriño Córdoba, V. H., Martínez De Meriño, C. Y., Ortiz Sánchez, L. M., & Trejos Gil, C. A. (2020). Jerarquía de valores de los estudiantes de Instituciones de Educación Superior. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 195–205. <https://doi.org/http://bit.ly/43mufGs>
- Mishra, R. K., & Sukhada, J. (2021). A study on online learner 's awareness about academic misconduct. *International Research Journal of Education and Technology*, 2(2), 66–78.
- MORO CORDERO, M. A. (2021). Seguridad Y Protección De Datos (También) En El Teletrabajo. *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*, 4, 76–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.47623/ivap-rvvp.19.2020.ab.04> Recibido:
- N. Joison, A. (2007). Disinhibition and the Internet. *Academic Press*, 75–92. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-012369425-6/50023-0>
- Nath, K., Dhar, S., & Basishtha, S. (2014). Web 1.0 to Web 3.0 - Evolution of the Web and its various challenges. *2014 International Conference on Reliability Optimization and Information Technology (ICROIT)*, 86–89. <https://doi.org/10.1109/ICROIT.2014.6798297>
- Nitschinsk, L., Tobin, S. J., & Vanman, E. J. (2022). The Disinhibiting Effects of Anonymity Increase Online Trolling. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 25(6), 377–383. <https://doi.org/https://doi.org/10.1089/cyber.2022.0005>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*. <https://bit.ly/3RYJAYp>
- Pastor, I. B. (2020). TELETRABAJO Y DERECHOS INDIVIDUALES: EL TRAZADO DE NUEVOS EQUILIBRIOS. *Documentación Laboral*, 3(121), 11–27. <http://bit.ly/3KaWaBV>
- Peláez López, R., & Lara Vásconez, C. (2016). Uso de las Netiquetas y su correcta utilización en las redes sociales. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 2016–12. <http://bit.ly/3xrErOU>
- Portugal, R. (2020). *Ciberactivismo en idioma nativo aimara en Bolivia y emociones ante el Coronavirus Resumen Palabras clave*. 351–357. <https://doi.org/https://doi.org/10.3916/Alfamed2020>
- Premeaux, S. R. (2005). Undergraduate student perceptions regarding cheating: Tier 1 Versus tier 2 AACSB accredited business schools. *Journal of Business Ethics*, 62(4), 407–418. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-2585-y>
- Renau Ruiz, V., Oberst, U., & Carbonell, X. (2013). *Construcción de la identidad a través de las redes sociales online: una mirada desde el construccionismo social*. 43(2), 159–170. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/%25x>
- Rendueles Menéndez de Llano, C. (2016). La ciudadanía digital. ¿Ágora aumentada o individualismo postmaterialista? *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa (RELATEC)*, 15(2), 15–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.17398/1695-288X.15.2.15>
- Rosario-Rodríguez, A., Cruz-Santos, A., & González-Rivera, J. A. (2020). Demandas Tecnológicas, Laborales y Psicológicas del Teletrabajo durante la Pandemia por COVID-19. *Ciencias de La Conducta*, 35(1), 157–178. <https://bit.ly/3EbO4VX>

- Said-Hung, E., Merino-Arribas, A., & Martínez-Torres, J. (2020). Fondo y forma de la desinformación digital política en España. *Redes Sociales y Ciudadanía*, 375–383. <https://doi.org/https://doi.org/10.3916/Alfamed2020>
- Saldía-Álvarez, M. C., & Gallardo-González, M. M. (2020). Relación de uso del espacio virtual y ejercicio de la ciudadanía digital en estudiantes de la Universidad de Los Lagos. *Redes Sociales y Ciudadanía*, 385–392. <https://doi.org/https://doi.org/10.3916/Alfamed2020>
- Siles González, I. (2008). A la conquista del mundo en línea: internet como objeto de estudio (1990–2007). *Comunicación y Sociedad*, 10, 55–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.32870/cys.v0i10.1843>
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology and Behavior*, 7(3), 321–326. <https://doi.org/https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/1094931041291295>
- Taléns Visconti, E. E. (2019). El Derecho a La Desconexión Digital En El Ámbito Laboral. *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*, 17, 150–161. <https://doi.org/10.47623/ivap-rvgp.17.2019.08>
- Torres Martín, C., Acal, C., El Honrani, M., & Mingorance Estrada, Á. C. (2021). Impact on the virtual learning environment due to covid-19. *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13020582>
- Trejos-Gil, C. A., & Castro-Escobar, H. Y. (2020). Ontological implications in the learning of social distancing of covid-19 pandemic. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra 8), 231–247. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4087453>
- Vallecillo Gámez, M. R. (2020). El derecho a la desconexión digital: perspectiva comparada y riesgos asociados. In *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo* (Vol. 8, Issue 1). <http://bit.ly/3I2PT8O>
- Villarino Marzo, J. (2017). Cuarta generación de derechos: reflexiones sobre la libertad de expresión en Internet. *Revista de Las Cortes Generales*, 100–102, 47–99. <https://doi.org/https://doi.org/10.33426/rcg/2017/100-102/27>
- We Are Social, & Hootsuite. (2019, January 31). *DIGITAL IN 2019: GLOBAL INTERNET USE ACCELERATES*. <https://bit.ly/3KhWBGO>
- We Are Social, & Hootsuite. (2020). *DIGITAL 2020: GLOBAL DIGITAL OVERVIEW*. <https://bit.ly/3OAwVsy>
- We Are Social, & Hootsuite. (2022). *Digital 2022 Global Overview Report*. <https://bit.ly/3ENE305>
- Weckert, J. (2000). What is so bad about Internet content regulation? *Ethics and Information Technology*, 105–111. <https://doi.org/10.1023/A:1010077520614>
- Yanten Cabrera, D., & Sánchez García, A. (2019). LA CONDICIÓN ÉTICA: MOTOR PROPULSOR Y POSIBILITADOR DEL TELETRABAJO. *CUADERNO JURÍDICO Y POLÍTICO*, 5(14), 7–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/cuadernojurypol.v5i14.11153>

CITAS MANUALES

Real Academia Española. (s.f.). Netiqueta. En Diccionario de la lengua española. <https://bit.ly/3K9Pisg>

Shea, V. (1994). *Netiquettes*. <http://bit.ly/3YWUT5H>

Rinaldi, A (1998). *The Net: User Guidelines and Netiquette*. <https://bit.ly/3YQdUGF>

Banco Mundial. Personas que usan Internet (% de la población).
<https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.ZS?end=1999&start=1990>

Castells, M., Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica, Polis, Revista de la Universidad Bolivariana, 2003, vol. 1, núm. 4.

ASSIA Reports (2020). *Aumento en tráfico de wifi (diciembre 2019-abril 2020)*. <https://assia-inc.com/assia-reports/>