

## Comunicación en medios digitales (Netiqueta)

*Definición operativa.* El diccionario de la RAE define la netiqueta como un “conjunto de normas de cortesía que regula el comportamiento de los usuarios y las comunicaciones en internet”. El término es la combinación de “net” (internet) y el vocablo “etiqueta”. El primer uso aparece en la década de 1980, en un foro de Usenet llamado net.jokes. La presencia de insultos y material inapropiado hizo que se plantearan normas que regularan la interacción entre los usuarios.

### *¿Por qué es importante?*

Especialmente en el ámbito profesional, es de suma importancia contar con relaciones cordiales y fluidas, y utilizar los medios de comunicación digital de la manera más eficaz. El propósito de la netiqueta es ayudar a construir y mantener dichas relaciones, presentar una imagen profesional y entender cuáles son las plataformas más eficaces para comunicarse a través de los canales de red.

### *¿Cuáles son las principales normas de la netiqueta?*

De manera general, los siguientes puntos contienen los principios básicos que rigen la comunicación en medios digitales.

1. Recuerda que estás tratando con seres humanos. Nunca digas algo a alguien en línea que no le dirías en persona. También es útil recordar que las interacciones en línea casi siempre quedan registradas y respaldadas y pueden ser compartidas. Si actúas de manera inapropiada, estas grabaciones podrían perjudicar tu futuro.
2. Ten presente en qué plataforma estás y actúa de acuerdo con la dinámica de ese sitio. Lo que compartes por WhatsApp puede no ser apropiado por correo electrónico.
3. Comportate de manera ética. No hagas a otros lo que no te gustaría que te hicieran.

A continuación, te ofrecemos algunas prácticas concretas para que mantengas una comunicación digital eficaz y exitosa.

- Cuida tu imagen digital. Asegúrate de que lo que escribas sea comprensible; revisa la gramática, ortografía y puntuación. Evita abusar del uso de signos de exclamación e interrogación y escribir todo el texto con letras mayúsculas; en medios digitales, esto es el equivalente a gritar.
- Exprésate de manera cordial. Inicia la conversación con un saludo y despídete al cierre. Evita el sarcasmo, los insultos y las palabras altisonantes.
- Sé breve en tu interacción y limita los mensajes a lo estrictamente necesario. Considera que, al enviar un mensaje digital, estás usando el tiempo del destinatario.
- Cuida el “peso” de los archivos que envíes. Toma en cuenta que la capacidad de almacenamiento y procesamiento de los servidores de internet es limitada.
- Evita y reporta el ciberbullying. Por ejemplo, no difundas rumores, mentiras, memes, ni bromas hirientes sobre otras personas.
- Respeta la privacidad de los demás participantes. No compartas datos personales o fotografías de terceros sin su consentimiento. Procura comunicarte dentro del horario laboral o escolar.
- Incluye la información necesaria para aportar contexto a tu mensaje. Ejemplo:

“¿A qué hora es mañana?”

vs.

“¿En qué lugar y hora debemos presentarnos en la conferencia de mañana?”

- Comparte únicamente información verificada en fuentes confiables. Evita reenviar mensajes sensacionalistas e infundados.
- En general, utiliza la mensajería instantánea para preguntas o mensajes breves. En cambio, opta por el correo electrónico para dejar constancia formal de las comunicaciones, almacenar y manejar información institucional e incluir a terceros en comunicaciones oficiales.

### Referencias

- Kumar, K. (2021, junio 16). *The importance of Netiquette for the corporate World in today's digital age*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/importance-netiquette-corporate-world-todays-digital-age-kumar/>
- Leal-Isida, R., González Barranco, A. y Carrizales Guerra, Y. M. (2023). *Guías del Centro de Escritura. Orientaciones para desarrollar textos y discursos académicos y profesionales*. Editorial Digital Tecnológico de Monterrey.
- Ruiz Sánchez, L. (2010). *La Netiqueta: El comportamiento debido del cibernauta*. Universidad Autónoma de México. [https://www.uam.mx/actividaduam/ampro/x/13may2010\\_16\\_00\\_LA\\_NETIQUETA\\_LUCIA\\_IRENE\\_ULTIMO\\_00111.pdf](https://www.uam.mx/actividaduam/ampro/x/13may2010_16_00_LA_NETIQUETA_LUCIA_IRENE_ULTIMO_00111.pdf)
- Steinberg, S. (2017, febrero 8). *How to help employees mind their manners in an online world*. SHRM. <https://www.shrm.org/topics-tools/news/hr-magazine/how-to-help-employees-mind-manners-online-world>
- University of Hull. (2024, febrero 10). *Ten rules of internet netiquette*. The Digital Student. <https://libguides.hull.ac.uk/digitalstudent/tenrules>



Este material fue desarrollado por el Centro de Escritura del Tecnológico de Monterrey; está compartido con una licencia Creative Commons 4.0 Internacional. El usuario o la usuaria de estos materiales puede copiarlos, distribuirlos, comunicarlos y hacer obras derivadas, siempre y cuando *reconozca* los créditos de la obra, *no* comercie con ellos y, si los altera o transforma, los *distribuya* con una licencia idéntica a esta. Informes: [cescrituratec@servicios.itesm.mx](mailto:cescrituratec@servicios.itesm.mx)