



Diciembre 2016 - ISSN: 1988-7833

USO DE LAS NETIQUETAS Y SU CORRECTA UTILIZACIÓN EN LAS REDES SOCIALES

“Trata a los demás como quieres que te traten”.

[Juan Emilio Draut]

Rosario Peláez López*

rpelaez@itsvr.edu.ec

Cilda Lara Vásconez**

clara@itsvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rosario Peláez López y Cilda Lara Vásconez (2016): “Uso de las netiquetas y su correcta utilización en las redes sociales”, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (octubre-diciembre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/cccscs/2016/04/netiquetas.html>

Resumen

Un sabio consejo que nos mencionan nuestras madres o seres cercanos es “Como te ven te tratan”, pero el reflejar la educación en un texto y en las redes es lo que nos brinda las Normas de las Netiquetas.

Las netiquetas son un conjunto de normas fáciles de seguir, fueron creadas con el fin de evitar momentos incómodos y educar a los usuarios a medida que crecía la Red, ya que los malos tratos se hacían notar todos los días en el muro de cada usuario conectado. Con ellas se puede demostrar la forma de ser a través de los mensajes o conversaciones que se realizan día a día ya sea en una red social o correo electrónico, un simple “Buenos días” hace diferencia de un “hola que tal”. Sobre todo si no conocemos a los lectores, es necesario presentar una postura que denote seriedad.

*Instituto Tecnológico Superior “VICENTE ROCAFUERTE”: Coordinadora de la Carrera de Informática con mención en Ensamblaje de Equipos de Cómputo, Docente de las Carreras de Informática.

**Instituto Tecnológico Superior “VICENTE ROCAFUERTE”: Docente de las Carreras de Informática Mención Redes

El objetivo es enseñar que las Netiquetas se usan en todos los ámbitos tanto educativos como en sistemas sociales y depende mucho de su buen uso. En varios de los aplicativos de comunicación masiva a través de los cuales los ciudadanos se benefician en especial en los entornos que ofrece Facebook, Twitter, WhatsApp y demás medios que han permitido que la comunicación fluya virtualmente casi de forma instantánea.

Palabras Claves: Netiquetas, Redes Sociales, Normas, Comunicación.

Abstract:

Wise counsel that mention our mothers or close ones is "As you see you try," but reflect education in a text and networks is what gives us the Rules of Netiquette.

The Netiquette is a set of simple rules to follow, were created in order to avoid awkward moments and educate users as it grew Network, as ill-treatment were noted daily on the wall of each user connected . With them you can demonstrate how to be through messages or conversations that day are made on either a social network or email, a simple "Good morning" respecter of a "hola que tal". Especially if readers do not know, it is necessary to present a position that denote seriousness.

The goal is to teach the Netiquette are used in all areas both educational and social systems and much depends on their proper use. In several of the applications of mass communication through which citizens benefit especially in environments that Facebook, Twitter, WhatsApp and other means that have allowed communication to flow virtually almost instantly available.

Keywords: Netiquette Social Networking Standards Communication

Introducción

Las redes sociales han proliferado en gran medida en los últimos tiempos, con ello se ha generado mayor inseguridad en la navegación de usuarios en los diferentes sitios web creados para interactuar con amigos, familiares y conocidos; es por esta razón que se implementaron las normas y reglas. Actualmente las normas y reglas están dando auge en su utilización para lograr una convivencia armónica entre todos los ciudadanos dentro de grupos sociales a través del internet, en esta oportunidad trataremos sobre las Netiquetas, conocida también como la Etiqueta en la Red.

Las Netiquetas son el conjunto de normas de comportamiento general en la navegación a través del uso del Internet. Además que se las considera como una adaptación de las reglas de etiqueta del mundo real con el campo virtual. Estas se crearon como medios de regularizar o delimitar la interacción de los usuarios de un sitio web, específicamente la relación entre la información y el internet.

Las tendencias de las netiquetas han evolucionado hasta llegar a formar incluso parte de las reglas de ciertos sistemas, es bastante común que estas se basen en un sistema de "honor"; es decir, que el infractor no recibe siquiera una reprimenda en la manipulación de información, pero que ya en cierto punto depende de las culturas de quien accede a la información publicada.

De la misma manera que existe un protocolo para los encuentros físicos con personas, la así llamada Netiqueta describe un protocolo¹ lo que se debe utilizar al hacer "contacto" electrónico. En este entorno podemos manifestar con certeza entonces ¿Están ayudando realmente las netiquetas en la interactividad en la web?

1.1 El inicio de los problemas

Aunque inicialmente el acceso a los sistemas de discusión anteriormente descritos estaba muy limitado, con el rápido incremento de usuarios y expansión de la red, llegaron también personas



¹ Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

que realizaban acciones que perjudicaban a la comunidad. Empezaron a aparecer mensajes que contenían insultos, alegatos interminables y una serie de comentarios que sólo lograban dañar el perfil de varios usuarios y con esto la mala reputación de los sitios de redes sociales especialmente.

Después de la aparición de esos problemas, se hizo evidente la necesidad de aplicar la urbanidad y el respeto mutuo a las comunicaciones, con el fin de evitar la perversión del sistema de internet. Como lo comenta: (Chiles, 2014, pág. 15), la regla de oro “haz a los demás como quieres que te hagan a ti”. Esto implica el direccionar nuestro comportamiento no solo en relación al contenido sino también el interactuar en este tipos de sitios virtuales.

1.2 Historia de las reglas en las web

El medio de comunicación más usado en la actualidad “el Internet”, ha propiciado que las relaciones personales en el mundo se multipliquen. Antes las redes computacionales se usaban más en las grandes empresas de investigaciones científicas, organismos gubernamentales y universidades de renombre. Pero con el paso del tiempo y en vista de las ventajas que se nota en el uso de estas se crearon las redes de comunicación de formas más numerosas, implementándose además formas de comunicación para el uso de este medio, surgió entonces los protocolos “USENET² que fueron abiertos a cualquier persona para compartir información y poder debatir sobre temas varios” (SÁNCHEZ, 2010).

Junto con este incremento se crearon también usuarios de la red que se comunicaban con facilidad y en tonos de comunicación que en ciertos casos no respetaban al interlocutor, esto fue uno de los motivos por lo que se creó el primer documento que redacta las reglas de las netiquetas, el mismo que fue en 1995 elaborado por el IETF³ en el que se intentaba regular las comunicaciones en la red, este documento fue llamado RFC1855 (Request for Comments 1855). A partir de entonces, las distintas sociedades fueron elaborando sus propias reglas, e incluso designando a personas encargadas única y exclusivamente de su cumplimiento.

² Users Network

³ El IETF es mundialmente conocido por ser la entidad que regula las propuestas y los estándares de Internet, conocidos como RFC.



1.3 Atribuciones de la Netiqueta

Las netiquetas son consideradas como “una serie de consejos y normas que favorece la relación respetuosa entre emisores y receptores de correos electrónicos”. (FERNÁNDEZ, 2014, pág. 95). Además de la forma de comunicación entre los sitios de redes sociales se vieron en la necesidad de crear también normativas que ayuden a los usuarios a mejorar el interactuar entre sus pares y demás interlocutores, esto dio lugar a que los desarrolladores de los aplicativos se interesen en implementar reglas en la comunicación virtuales.

- La Netiqueta comprende todas las formas de interacción directa e indirecta de un usuario con otro. Entre estas, podemos destacar:
 - El comportamiento en el correo electrónico: la forma en que nos dirigimos a la persona, el contenido del mensaje (publicidad, spam, cadenas, etc.), el contenido de los archivos adjuntos (si aplica), el uso de mayúsculas, etc.
 - El comportamiento en los foros: el nivel de lenguaje utilizado, el formato del mensaje, distinción de ambiente, etc.
 - El comportamiento en los blogs: comentarios formales o informales, concordancia del comentario con el tema, respeto hacia las otras opiniones, etc.
 - El comportamiento en el chat: conciencia de las capacidades al respecto de la temática del chat, uso de iconos moderados, etc.
 - El comportamiento en las redes sociales.

1.4 ¿Cómo usar las Netiquetas en Redes Sociales?



1.4.1 Algunas reglas de Netiqueta en Facebook

Si bien es cierto el Facebook es considerada una de las Redes sociales más utilizadas en la actualidad, es

menester indicar que su utilización en muchas ocasiones no es para fines ni educativos peor aún de información, sino más bien muchos usuarios han convertido esta red como una excusa para desahogarse, para insultar e inclusive amenazar a usuarios. Es por ello que a continuación detallamos algunas de las reglas que se recomiendan utilizar en el momento de utilizar el Facebook.

- (Pueyrredon, 2010) " No te dediques a enviar regalitos, invitaciones a aplicaciones, causas, etc. de manera indiscriminada". No se trata de que no los uses, sino de que envíes a cada persona las que le pueden interesar o resultar divertida. Fuera de Facebook se llama spam⁴, y es una mala práctica. Dentro de Facebook es exactamente lo mismo.
- No escribir todo en mayúscula y/o en lenguaje SMS.
- Etiquetar indiscriminadamente, o etiquetar personas que no están en las fotos o en fotos que le serían de su agrado sin su permiso.
- No confundir mensajes y muro, no colocar en el muro mensajes personales, lo privado es privado, lo público es público.
- Agrupar, no se debe tratar de la misma forma a los amigos, familiares y compañeros de trabajo, conocidos, compañeros de clases, y otras personas que se ven de vez en cuando. Agruparlos es lo recomendado ya que ellos no ven la etiqueta que se les asigna.
- Controlar la privacidad, aunque es complicado en Facebook existen maneras de controlar quiénes y cómo lo que se publica, no dejar las opciones de privacidad de Facebook como están por defecto, cada uno debe controlar su privacidad, no hay que dejar que Facebook lo haga por cada usuario.

³ Correo electrónico no solicitado que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales.

- Cuidar el perfil, no se recomienda instalar dos mil aplicaciones, o que se unan a cien mil causas y grupos. Lo adecuado es instalar lo que a cada uno le llama la atención, y desinstalarlo si no lo se lo usa.
- Un perfil es un perfil, una página es una página. Los perfiles son personales, se espera en ellos que agreguen a amigos y conocidos. Si se trata de dar difusión a un blog o a una empresa, entonces eso es una página. Un perfil es personal, si es de una empresa, se estará usando una herramienta para lo que no es, y lo podrán borrar en cualquier momento sin previo aviso.
- No usar el muro de otro para hacer publicidad de una empresa, del blog o de otra cosa. Si no se genera atención de manera lícita, no hay que intentar usar la que genera otro de manera ilícita.

1.4.2 Netiqueta en Twitter

El twitter es considerado una aplicación web gratuita de microblogging ya que contiene las ventajas de blogs, de redes sociales y de mensajería instantánea al mismo tiempo. Está considerada como una nueva forma de comunicación ya que permite a los usuarios estar en contacto en tiempo real con personas de su interés a través de mensajes breves de texto o *Tweets*, Estos mensajes pueden ser recibidos vía web, teléfono móvil, mensajería instantánea o a través del correo electrónico; e incluso desde aplicaciones de terceros, por ello la importancia de detallar las normas que se deben seguir en el momento de utilizar la mensajería. El propósito principal es “para mantener el orden en sus plataforma y protegernos del Spam y de otras amenazas, cuenta con una serie de sistemas que detectan y bloquean las cuentas que consideran que incumplen una serie de normas” (Eitzen, 2013).



- “Hay que proporcionar el nombre, avatar⁵ y una breve biografía”. La gente quiere saber quién es el dueño del twitter, no hay que esconderse detrás de nombre falso.
- Ser honesto es primordial. Hay que asegurarse de utilizar una foto o un avatar personalizado para que otros puedan recordar y reconocerlo.
- Ser social.
- Los tweets deben ser personales y dejar que los seguidores conozcan a la persona como es.
- La amabilidad de contestar si alguien te hace una pregunta es importantísima. No hay que dudar en hacer preguntas pues eso ayuda a conectarse con la gente.
- Compartir enlaces interesantes con la comunidad pero asegurándose de comprobar que realmente funcionan.
- Ser moderado en la auto-promoción. No hay nada malo con la publicidad ocasional, pero no hay que mantener una cuenta de Twitter sólo para promover asuntos de trabajo.
- Dar crédito. Cuando se encuentre una información útil en algún lugar, ya sea un tweet, un blog o una imagen que quieres compartir, hay que darle el crédito a la persona que condujo el descubrimiento o publicación. Si se lee un tweet que se piensa compartir con los demás, es recomendable hacer Retweet⁶.
- No utilizar el Twitter para chat o conversación personal. El Twitter no es un mensajero instantáneo, para ello existen otros medios de mensajería instantánea para el chat.

⁵ Identidad virtual que escoge el usuario de una computadora o de un videojuego para que lo represente en una aplicación o sitio web.

⁶ El retweet es una función para twitear algo que otra persona ya twiteo. Lo considero como el "me gusta" de Facebook, pero en Twitter

- El mensaje no debe abarcar múltiples tweets. Un tweet debe contener un máximo de 140 caracteres, y no más de un mensaje. No se recomienda escribir mensajes que sea más largo de 140 y luego continuar en otro tweet. Para ello existen otros medios apropiados para enviar ese tipo de mensajes como: Posterous, Tumblr, o tu blog.
- No se recomienda tweetear demasiado. Twitter es la mejor forma de enviar mensaje rápido y fácil. Trate de no tweetear demasiado, o sus seguidores no podrán leer todo lo que dice. Elija calidad sobre cantidad
- No inundar. Si bien hay personas que están interesadas en la lectura de decenas de los tweets, uno tras otro, sin embargo la mayoría no los lee. Por lo tanto inundar no es educado para no tratar de exagerar. Si los seguidores tienen mucho que leer y estudiar, fácilmente podrían optar por hacer caso omiso de los tweets que se estén publicando.
- Seguir, dejar de seguir y bloquear todo aquel que desee. En Twitter se es libre de seguir y dejar de seguir a cualquiera como desee. También es libre de impedir a las personas que vean sus tweets. Cuando alguien seleccionar seguir, no está obligado a leer siempre. Cuando alguien deja de seguir en el Twitter no significa que uno también tiene que dejar de seguirlo. Dejar de seguir a alguien no significa "que no le gusta".
- No se recomienda seguir a todos los que te siguen. ¿De qué sirve seguir a miles de personas si no les interesa realmente sus tweets? La mayoría de los usuarios que siguen miles de personas se consideran spam.
- Utilice hashtags⁷, pero no se recomienda abusar de ellas. Los Hashtags no son eficaces si cada palabra en un tweet es un hashtag. Hay que usarlos con moderación para ayudar a la gente a encontrar la información sin que el mensaje se vea como un spam.

⁷ Una etiqueta o hashtag (del inglés hash, numeral y tag, etiqueta) es una cadena de caracteres formada por una o varias palabras concatenadas y precedidas por una almohadilla o numeral (#).

- No spamee. Hay que decirle no al spam y no enviar a las personas la información no deseada. Las personas dejaran de seguir en el twitter si recibe información no deseada.
- Hay que proporcionar suficiente información en los tweets, no basta con copiar / pegar una URL⁸, eso no es suficiente. Los tweets deben ser fáciles de entender y analizar.
- En ocasiones en vez de retweetear se recomienda mejor citar a otra persona con el mensaje original para ser justos.

1.5 Netiqueta en Correo Electrónico

El Correo Electrónico es uno de los servicios de mensajería más utilizados de Internet, a tal punto que su utilización ha afectado al correo tradicional o carta, dejándolo de lado pues la comunicación a través de la web es más veloz, confiable y precisa. Es por ello que cuando se envía un mail, es necesario saber y estar conscientes de las normas que se deben utilizar en el momento de escribir un mail o carta, a continuación, detallamos algunos de los lineamientos que se deben considerar.



- Se recomienda no enviar mensajes en código HTML⁹ o formatos distintos al básico. Pesan más sin aportar gran cosa. Se puede saber si se está escribiendo un mensaje en HTML porque el programa de correo electrónico le ofrecerá opciones de edición extra como negrita, o color.
- Igualmente no hay que enviar archivos adjuntos que hayan sido solicitados previamente o que no estén en modo texto (*.txt)
- No pedir confirmación automática de los mensajes que se envíen. Es de mala educación supone colocar al receptor del mensaje en la disyuntiva de elegir entre lo que pienses que no lo recibió y enviarte información personal que no tiene porqué compartir contigo

⁸ es la ruta que se encuentra en la caja de texto ubicada en la barra de navegación del navegador, sirve para ubicar de manera precisa en un servidor, cualquier recurso: una imagen, un vídeo o una página web.

⁹ HTML es el lenguaje que se emplea para el desarrollo de páginas de internet.

- No enviar "correos masivos" y sobre todo no hay que reenviarlos. Si se envía por necesidad un correo a una lista de personas, se recomienda colocar su dirección en el campo de "Copia Oculta" (CCO) y poner la cuenta propia en la dirección del "Para". Muchas personas pueden querer tener la cuenta del correo electrónico de quien envía pero no así todos los contactos.
- No se recomienda enviar mensajes en cadena. Las "alarmas de virus" y las cadenas de mensajes son por definición falsas, y su único objetivo es saturar los servidores y con ellos la red. En los viejos tiempos tus privilegios en la red hubieran sido cancelados.
- Saludar antes del mensaje y despedirse con el nombre, es exactamente igual como se haría con una carta física. Finalmente Añadir una línea o dos al final del mensaje con información de contacto.
- Hay que tener cuidado cuando se escriba la dirección de correo. Hay direcciones que llegan a un grupo pero la dirección parece que va sólo a una persona. Hay que fijarse a quién se está enviando.
- Mirar la opción con copia cuando se esté contestando. Si la primera persona que envió el mensaje "spameo" a la lista de correo... se recomienda que no se haga lo mismo.
- Recordar que las personas con quienes se comunican, incluidos los webmasters¹⁰ de las páginas que visitas, no cobran por responder y no tienen la obligación de hacerlo. Son personas que si contestan los correos lo estarán haciendo como un favor.
- Fijarse siempre en con quién contactas para solicitar ayuda. Normalmente se obtendrá la respuesta sin necesidad de preguntar.

¹⁰ Un web master (contracción de las palabras inglesas web y master) es también conocido con las denominaciones de arquitecto web, desarrollador web, autor de sitio digital, administrador de sitio digital, y coordinador de sitio digital, es la persona responsable de mantenimiento y/o programación de un sitio web.

- Utilizar mayúsculas y minúsculas correctamente. LAS MAYÚSCULAS DAN LA IMPRESIÓN DE QUE SE ESTA GRITANDO. Ni que decir tiene que escribir líneas y párrafos enteros en mayúscula es de pésima educación.
- Es válido utilizar símbolos para dar énfasis. Esto *es* lo que quiero decir. Utilizar guiones bajos para subrayar.
- No se debe exagerar en el uso de los smileys. No hay que creer que un smiley hará feliz al destinatario por verlo o que hará pasar por alto un comentario impertinente.
- Ser breve sin ser demasiado conciso. Cuando se conteste un mensaje, hay que incluir el suficiente material original como para ser entendido pero no más. Es una mala forma contestar un mensaje simplemente incluyendo todo el mensaje anterior: borrar todo el material irrelevante.
- El mail debe tener un título que refleje el contenido del mensaje.
- A no ser que se utilice un dispositivo de encriptación (hardware o software), se debe asumir que el correo en Internet no es seguro. No se pone algo en un correo electrónico que no se pondría en una postal. Por otro lado algunos mensajes pueden aparecer como provenientes de otra persona distinta del autor.
- Si un mensaje es de suma importancia, se recomienda contestar inmediatamente para que el remitente sepa que lo has recibido, aunque más tarde se determine enviar una respuesta más larga.
- Las expectativas "razonables" sobre conducta en el e-mail dependen de la relación con la persona y el contexto de la comunicación. Las normas aprendidas en un ambiente determinado de e-mail puede que no sean aplicables para la comunicación por e-mail con gente a través de Internet. Hay que tener cuidado con el uso de siglas.
- La publicidad por e-mail no es bienvenida (y se prohíbe en muchos contextos). Abstenerse de hacer publicidad que no haya sido previamente aceptada es lo más aconsejable (en listas de correo por ejemplo)

- Si alguien solicita un archivo, es recomendable avisarle antes del tamaño en un mensaje aparte con petición de confirmación. Recordar que no todo el mundo tiene banda ancha ni buzones de 50 Megas.

1.6 Netiqueta en Whatsapp

Esta aplicación de mensajería instantánea es actualmente una de las más utilizadas debido a que es gratuita tanto para teléfonos inteligentes como para pc. Además de enviar y recibir mensajes mediante Internet, también posee servicios complementarios como de correo electrónico, mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia.



Es muy importante indicar que esta aplicación por tener la ventaja de la mensajería simultánea y casi inmediata ha provocado que muchos de los usuarios escriban truncando palabras y frases de manera que se hace un mal uso de la ortografía provocando en muchas ocasiones una mala utilización del vocabulario castellano, por ello ponemos de manifiesto algunas de las normas que se deben tener en consideración en el momento de utilizar el WhatsApp.

- (Botero, 2016) Que la cortesía nos acompañe en todo momento: Es indispensable saludar y despedirse al momento de hablar por WhatsApp, no olvidar escribir “por favor” y “Gracias”. Si se equivoca de destinatario o mensaje ofrecer disculpas.
- Reducir el uso del WhatsApp a lo indispensable: ¡Vamos al grano! Elaborar mensajes breves y concisos con lo que se quiere manifestar.
- Se es libre de estar en un grupo de WhatsApp, por lo tanto no hay que temer salirse o silenciar las conversaciones de acuerdo al momento.
- ¡Agobiante tener la conexión 24 horas! Tener el número celular de alguna persona no significa que se le pueda enviar mensajes todo el tiempo. Hay que ser prudente con las horas en que se escribe a los contactos.

- Cuidar de las relaciones: Jamás se debe escribir por chat o enviar mensajes de voz para hacer reclamos o regañar, se puede generar malas interpretaciones y crear conflictos innecesarios.
- El tiempo de cada uno es sagrado: Si no responden de inmediato, hay que tener paciencia.
- Respetar la privacidad. Evitar compartir contenidos de otros, sin previa autorización.
- Responsabilizarse con el lenguaje: hay que escribir bien y con ortografía, evitar el uso de mayúscula sostenida, el receptor lo interpreta como gritos.
- Hay que ser breve en el uso de emoticones, fotos, audio mensajes y videos.
- Hay que ser optimista y facilitador de convivencia online. Respetar la libertad de culto, religión y afiliación política. Rechazar los memes con sentido de destrucción.
- Se sugiere no patrocinar las burlas de amigos o de terceros.
- No hay que ser eslabón de cadenas: Nada ha pasado hasta el día de hoy por no haber reenviado un mensaje de WhatsApp
- El WhatsApp NO es un canal de uso comercial, amigos y clientes no significa lo mismo, por lo tanto hay que respetar al consumidor.

Conclusiones

La incorporación de nuevos medios alternativos de comunicación así como el avance del Internet y de la Web ha generado nuevos medios para la socialización en un mundo globalizado y que día a día el avance tecnológico se puede constatar a través de la utilización de todo tipo de dispositivo electrónico y de las Apps que en ellas se pueden instalar.

Es en este progreso de la sociedad tanto en el ámbito social, cultural y familiar en que se ha visto involucrada la tecnología especialmente en el uso de las redes sociales, el correo

electrónico y demás páginas o Apps que a diario facilitan la intercomunicación entre las personas de cualquier parte del mundo. Por ello como eje de la comunicación y para que se efectúe con una gran fluidez es que se crearon las netiquetas que aunque hasta cierto punto son ignoradas o simplemente omitidas por muchos de los usuarios de las Redes Sociales aun así se continua promoviendo su utilización en los sistemas virtuales de comunicación de forma que no se omitan las normas correctas de cómo escribir y expresarse, así como hay que tener mucho respeto en las cosas que uno publique ya que no está bien que se violen los derechos de los ciudadanos publicando información en las redes.

Se recomienda tener en mucha atención con las Netiquetas, pues es considerada como los Protocolos de Etiqueta del comportamiento de una persona. El cómo se escribe, el cómo se expresa en cualquier medio tecnológico o software dará mucho que decir de la calidad de persona cuando esté escribiendo.

REFERENCIAS

- BOTERO, M. M. (16 de Enero de 2016). Comparte con Ciudadano de Honor tus etiquetas. *¿Netiqueta?* Obtenido de <http://www.elheraldo.co/local/netiqueta-238713>
- CHILES, D. P. (2014). Los Principios de la Netiqueta. En D. P. Chiles, *Los Principios de la Netiqueta* (pág. 15). Bogota: David Paul Chiles.
- EITZEN, C. D. (29 de Julio de 2013). *Reglas del Twitter*. Obtenido de <http://www.christiandve.com/2013/07/reglas-de-twitter-a-tener-en-cuenta-por-que-twitter-cierra-o-suspende-una-cuenta/>
- FERNÁNDEZ, S. C. (2014). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. Ediciones Paraninfo.
- PUEYRRREDON, M. (21 de Mayo de 2010). La importancia del Netiquette o netiqueta en Facebook. Obtenido de <http://pueyrrredonline.com/blog/2010/05/la-importancia-del-netiquette-o-netiqueta-en-facebook/>
- SÁNCHEZ, L. I. (01 de Junio de 2010). Modo cumplimiento de estándares. *LA NETIQUETA*. Obtenido de http://www.uam.mx/actividaduam/ampro/x/13may2010_16_00_LA_NETIQUETA