

LA NETIQUETA EN LAS RELACIONES EMPRESARIALES

Francisco José Martínez López
Catedrático de la Universidad de Huelva



Financiado por:





IDEAS BÁSICAS

Netiqueta: Conjunto de normas de comportamiento en la comunicación realizada digitalmente. Es la unión de dos palabras, Net, red, y Etiqueta.

Es muy importante en el protocolo de la empresas y en la imagen personal.

Ayudan a la correcta consecución de acuerdos y negocios en las relaciones interempresariales. La educación y la cortesía sirven para hacer más fácil las relaciones y abren muchas puertas .

Buscan mejorar el clima social dentro de la empresa y en las elaciones con los partners.

Hoy día el teletrabajo, la comunicación mediante redes y las reuniones virtuales hacen más necesario que nunca la netiqueta.

El objetivo de estas jornadas es dar a conocer las reglas más habituales de netiqueta y concienciar del protocolo on line en las empresas



VIDEOS CORTOS INTRODUCTORIOS

https://www.youtube.com/watch?v=1G_tcANPiuo&ab_channel=RosanaRosas

https://www.youtube.com/watch?v=55H-1IOYz0c&ab_channel=BibliotecadelaUniversidaddeCantabria

https://www.youtube.com/watch?v=ke9Zpwz5ehA&ab_channel=ESCONSULTING

Son normas voluntarias, pero aconsejables y en algunos casos imprescindibles

La Red es una extensión de la vida física real, por ello debemos actuar igual, saludar, presentarnos, despedirnos de forma que se establezca una relación de confianza con el interlocutor.

Saber comportarse, con clama, en las redes es más fácil exasperarse. Conocer con qué personas se puede hablar por teléfono o por videoconferencia o por mail y con cuales en persona, esto es muy importante.

Y NO LE GRITES A LOS DEMÁS (NO USAR MAYÚSCULAS PARA HABLAR NORMAL, SOLO CUANDO SE GRITE)

La ortografía no está reñida con las redes. Da muy mala imagen escribir con faltas, aunque en relaciones de confianza se pueden escribir abreviaturas “q” “k” o “xq”, pero sin faltas.

Intimidad Vs Privacidad y protección de datos, no hacer nada sin el consentimiento de los demás.

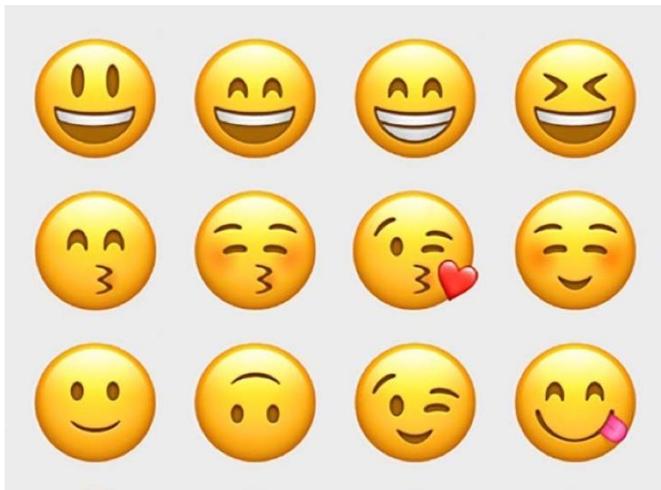
Cuando con etiquetar a quien no quiere aparecer (puede tener consecuencias en contrataciones laborales, relaciones y acuerdos comerciales, etc.

Si hay problemas o detectas comportamientos anómalos puedes ir al canal de denuncia, en todas las redes sociales lo hay y en la empresas e instituciones también, (La FOE tiene uno, que lo cree yo como presidente de la Comisión de Buen Gobierno el canal de denuncias:

canaletico@foe.es

609081739

Emoticonos: es bueno aunque sin poner todo en este sistema. Para expresar algo concreto es muy bueno, para hacer un discurso no ya que puede dar lugar a interpretaciones diversas (incluso sexuales o consideradas como acoso).



Cuidar a quien convocamos por videoconferencia o a quien enviamos correos comunes.

No abusar de la respuesta a los correos comunes “responder a todos” solo para decir “ok” o cualquier cosa que solo le interesa al que lo envía originalmente. Hay equipos en los que está prohibido usar esta posibilidad.

Saber a quien reenviar para que no falte información pero para no cansar a los que lo reciben.

Cuidado con la jerarquía, a quien ponemos primero o después en la lista de destinatarios abierta (CC) no en carbón copy oculto (CCO) Los más importante delante o por orden alfabético.

- ✓ Ortografía
- ✓ Redacción
- ✓ Aporta a la conversación
- ✓ comparte
- ✓ Sé humilde (no abuse del ciberpoder de la redes)
- ✓ No quieras que todos opinen como tú.
- ✓ Da valor a los comentarios de los demás porque valen tanto como el tuyo.
- ✓ Tolerancia (no hagas sangre de los deslices de otros)
- ✓ Educación (igual que en la vida profesional presencial)

RAPPORT

Rapport es conectar emocionalmente con sus interlocutores

La primera impresión también cuenta

Sonrisa = empatía.

También es importante lo externo que en las comunicaciones online como la ropa, la iluminación de la sala para que te vean, el fondo que sale detrás de tu imagen, esos detalles crean rapport o lo destruyen.,

Los conferenciantes cuando empiezan hacen un chiste o ponen una sonrisa para poder conectar con sus oyentes

Utiliza el lenguaje verbal y el no verbal

A pesar de no estar en la oficina es necesario conseguir un buen rapport

¿Qué vestiremos? prendas que nos sintamos cómodos, reflejen nuestra personalidad y proyecten la imagen que deseamos.

Se un oyente activo

Presta atención

No llegues tarde a una cita virtual

Ten preparado todo lo necesario para la reunión

Sonríe

Relájate, no te muestres crispado

Haz un esfuerzo por recordar el nombre de tus interlocutores

También en el mundo online mantén una postura apropiada, que demuestre tu interés

No alargues innecesariamente las videoconferencias o los chats

Antes de pedir algo o una solicitud o resolver una inquietud, saluda y pregunta a la persona del otro lado cómo se encuentra.

Siempre recuerda lo humano. Detrás de la pantalla hay alguien recibiendo lo que transmites

Problema importante:

Cuando se escribe sin ver al destinatario solemos ser más explícitos, duros, decimos cosas que a la cara no hablaríamos nunca.

Hemos de distinguir a las personas según podamos hablar por teléfono, virtualmente o presencialmente, según sus características

Pregúntate si “¿Le dirías esto a esa persona en su cara?”, si la respuesta es no, revisa el escrito hasta que sientas que transmite el mensaje de forma educada.

RECOMENDACIONES GENERALES



NETIQUETA

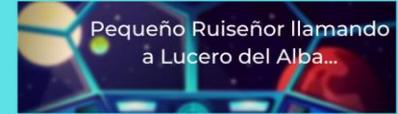


1 Observa las **normas básicas** de cortesía

Respeto y educación ante todo.



2 **Identifícate correctamente**



Brinda tu ayuda



3 **Comparte conocimiento**

4 **Tu forma de expresarte dice mucho de ti, ¡cuídala!**

Haber si kedamos y lo bemos...



5 **¿A que no te gusta que te griten?**

Cuidado con las mayúsculas.



6 **Lee con atención todos los mensajes que recibas**



7 **Todos nos equivocamos**
Corrige con amabilidad y en privado.



Porque como jefa vuestra que soy os debo una explicación, y esa explicación que os debo, como jefa vuestra que soy, os la voy a pagar. Porque blablabla...

8 **Texto conciso y relevante**

9 **Respeta tiempo y ritmos de los demás**



10 **Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti**
¡Buen trabajo, chicos!



netiquétate



¡Apúntate a la Netiqueta Joven para Redes Sociales!



1

Pide permiso antes de etiquetar fotografías subidas por otras personas



9

No puedes publicar fotos o vídeos en las que salgan otras personas sin tener su permiso, como regla general.



2

Utiliza las etiquetas de manera positiva, nunca para insultar, humillar o dañar a otras personas



10

Antes de publicar una información que te han remitido de manera privada, pregunta si lo puedes hacer



3

Mide bien las críticas que publicas. Expresar tu opinión o una burla sobre otras personas puede llegar a vulnerar sus derechos e ir contra la Ley



11

Facilita a los demás el respeto de tu privacidad e intimidad. Comunica a tus contactos, en especial a los nuevos, cómo quieres manejarlos



4

No hay problema en ignorar solicitudes de amistad, invitaciones a eventos, grupos, etc.



12

Recuerda que escribir todo en mayúsculas puede interpretarse como un grito



5

Evita la denuncia injusta de SPAM para no perjudicar a quienes hicieron comentarios correctos



13

Usa los recursos a tu alcance (dibujos, símbolos, emoticonos...) para expresarte mejor y evitar malentendidos



6

Usa las opciones de denuncia cuando esté justificada la ocasión



14

Ante algo que te molesta, trata de reaccionar de manera calmada y no violenta. Nunca actúes de manera inmediata ni agresiva



7

Pregúntate qué información de otras personas expones y asegúrate de que no les importa



15

Dirigete a los demás con respeto, sobre todo a la vista de terceros



8

Para etiquetar a otras personas debes hacerlo sin engaño y asegurarte de que no les molesta que lo hagas



16

Lee y respeta las normas de uso de la Red Social

A s u n t o

Indica siempre el **asunto** del mensaje

CLARO. BREVE.

Cíñete al **asunto** a tratar
UN ASUNTO
UN CORREO

M e n s a j e

1 No olvides:
Saludo
Despedida
Firma

2 Sé **claro**
y **conciso**

3 Para **destacar** partes del texto, **mejor en negrita**

Cuida el formato del texto

Párrafos cortos y a doble espaciado.

4

¡Vaya un mensaje elegante!



¡Al grano!

5 Advierte de la inclusión de **archivos adjuntos**

6

Comparte contenidos **con licencia** y cita fuentes



Gráficos creados por freepik.com

7

Evita mensajes innecesarios



8

Destaca **ideas** principales y **conclusiones**



archivos adjuntos



CORREO-E

NETIQUETA



CHAT



NETIQUETA



Saludo y despedida cortos y correctos

1



Gráficos creados por freepik - www.freepik.es

2

Espera antes de intervenir

para saber de qué se habla



Evita un exceso de mensajes



No repitas.
Sé **breve**

3

4

Envía el mensaje poco a poco

para que todos puedan leerlo con tranquilidad

5

Mantén la conexión si te ausentas momentáneamente

pero advierte al moderador

1 Respetar siempre a los demás



**Respetar su
privacidad**



- * Pide permiso antes de etiquetar.
- * Piensa qué información de terceros expones.
- * No publiques fotos o vídeos de otros sin su permiso.

REDES SOCIALES

NETIQUETA



2 Cumple las normas de uso de cada red social



IBASURAI



3 Mide bien tus críticas

4 MANTÉN LA CALMA EN SITUACIONES INCÓMODAS



5 Recurre a elementos gráficos

Gráficos creados por freepik - www.freepik.es

REDES SOCIALES EMPRESAS ESPAÑOLAS

Tienen 99,27% (Hace 10 años 33,2%)

<u>Facebook</u>	64,78%
<u>Linkedin</u>	79,44%
<u>Wikis</u>	8,76%
Twitter	62,16%
<u>Blogs</u>	35,46%
<u>Google+</u>	10,23%
<u>Instagram</u>	46,68%
Youtube	48,81%
<u>Pinterest</u>	4,99%

LinkedIn no es Tinder, ni Twitter, ni Facebook, ni Instagram.

Cada red social suele tener un objetivo más o menos definido. En el caso de LinkedIn su objetivo es bastante claro, son contactos a nivel profesional, pero no es una red social a utilizar para alcanzar otro tipo de 'objetivos'.

“Pretendemos conectar a profesionales de todo el mundo para ayudarles a ser más productivos y a alcanzar sus metas laborales. Nuestros servicios han sido diseñados para promover oportunidades económicas para nuestros miembros al permitir que tú y millones de profesionales os conozcáis, intercambiéis ideas, aprendáis y encontréis oportunidades o empleados, trabajéis y toméis decisiones en una red de relaciones de confianza.”

Reglas de Netiqueta a tener en cuenta para utilizar correctamente LinkedIn:

1. Foto profesional.
2. Enviar solo mensajes profesionales.
3. LinkedIn no es un foro para discutir o para opinar sobre actualidad o política
4. Información profesional actualizada. No publicar información personal.
5. Ni 'spam' ni acoso.
6. Peticiones y recomendaciones para captar a personas no está bien visto. Y no usar LinkedIn fuera de su programa (35 contactos máximo diarios, con más te cortan la red).

Códigos de netiqueta por redes:  CEA
mpresas

masempresas.cea.es
#masempresas

FACEBOOK

<https://transparency.fb.com/es-es/policies/community-standards/?source=https%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fcommunitystandards%2F>

Linkedin:

<https://es.linkedin.com/legal/user-agreement?#dos>

INSTAGRAM permite la supervisión de sus cuentas por familiares o centros educativos:

<https://www.instagram.com/accounts/supervision/>

CÓDIGOS DE CONDUCTA

Las redes sociales han conseguido grandes avances en la persecución y reporte de publicaciones que incitan al odio.

Estos resultados son fruto de un código de conducta firmado en diciembre de 2016 entre la Comisión Europea, Facebook, Microsoft, Twitter y YouTube.

Este código obliga a las redes establecidas en Europa a actuar en menos de 24 horas cuando detecten contenido racista y xenófobo en las publicaciones de los usuarios. Una medida que pretende contrarrestar el discurso del odio en Internet, cada vez más presente en los últimos años, desde el inicio de la crisis de refugiados y los ataques terroristas a varias ciudades de Europa.

Se debe bloquear y borrar el acceso a contenido xenófobo y racista, así como a colaborar con los organismos civiles para detener este discurso y contrarrestarlo con publicaciones «anti-odio».

En este sentido, Facebook es la red con mejores resultados a la hora de tratar con el discurso del odio, registrando el 56% de las publicaciones racistas publicadas en menos de 24 horas. Para cuando firmaron el código con la Comisión Europea en diciembre, la cifra alcanzaba el 50%.

Por otra parte, Twitter es la red social que presenta un mayor crecimiento en las detecciones de comentarios xenófobos respecto a diciembre, un 23,5% de los casos en esas fechas. Actualmente, la 'red de microblogging' detecta y registra un 39% de estas publicaciones en menos de un día.

La única red social que baja los registros es YouTube. La plataforma de vídeo registra un 42,6% de publicaciones con mensajes de odio en 24 horas, mientras que en diciembre este porcentaje llegaba al 60,8%.

Saluda antes de hablar en los grupos de WhatsApp o Telegram si eres el primero en hablar ese día.

En **LinkedIn**, envía un mensaje personalizado cuando pidas contacto a alguien.

En **Twitter**, si envías un Mensaje directo para pedir ayuda a alguien, síguelo antes de nada (no seas un aprovechado y da tú también algo a cambio).

En **Facebook**, no invites a tu fanpage a todo el mundo de forma indiscriminada, sino sólo a los que les puede interesar tu tema. Es spam, además de ser perjudicial para ti porque no le va a gustar al algoritmo.

En **redes sociales**, no incluyas a nadie en un grupo si no le has preguntado antes si le interesa.

En el **Metaverso** aún sea ce más necesaria la Netiqueta

CUIDADO CON LOS BOTS

Publica solo contenido de calidad

“Si lo que vas a decir no es más bello que el silencio, no lo digas”.

ITINERARIO DE LA INVESTIGACIÓN

ENCUESTA CADA 10 AÑOS

En el presente trabajo estudiamos cuál es la percepción que los directivos de tecnología de las empresas españolas tienen sobre la importancia de los Sistemas de Información en sus organizaciones.

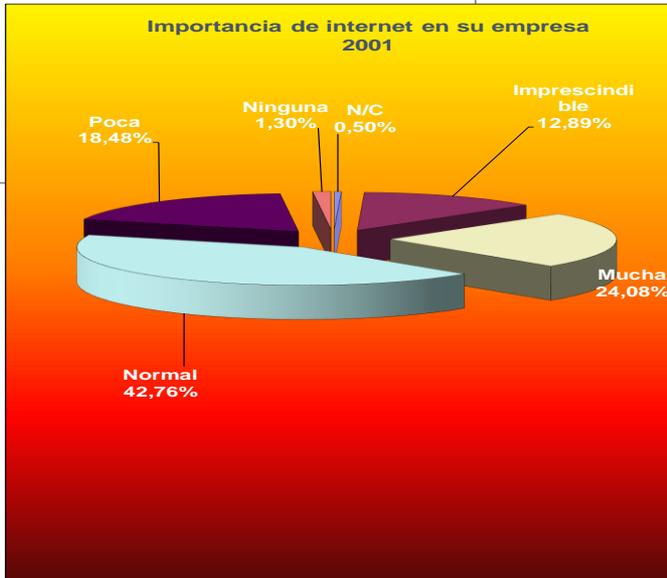
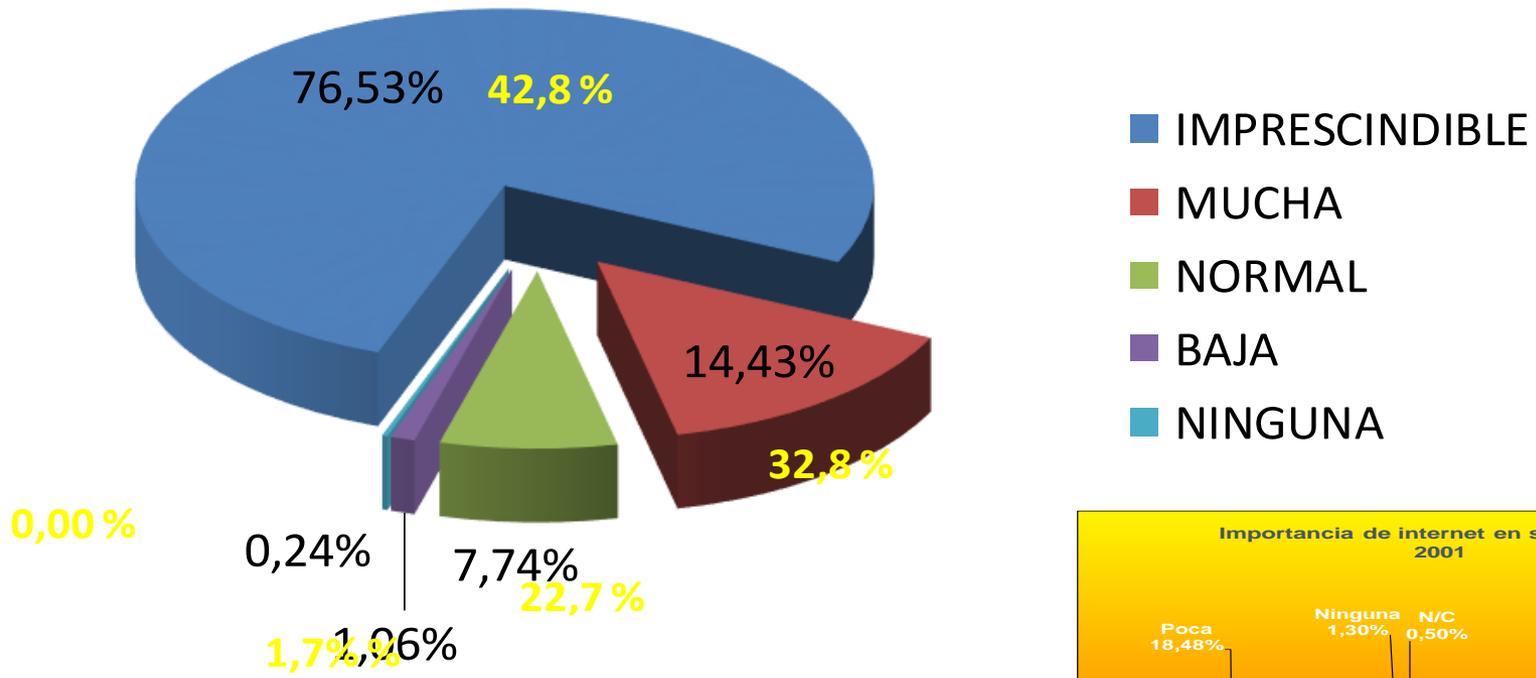
Para ello, hemos realizado un estudio longitudinal, que comenzó en 1990, en el que seguimos trabajando en la actualidad.

En concreto hacemos macroencuestas sobre Sistemas de Información en las empresas españolas con 259 variables cada 10 años (1991, 2001, 2011, 2021).

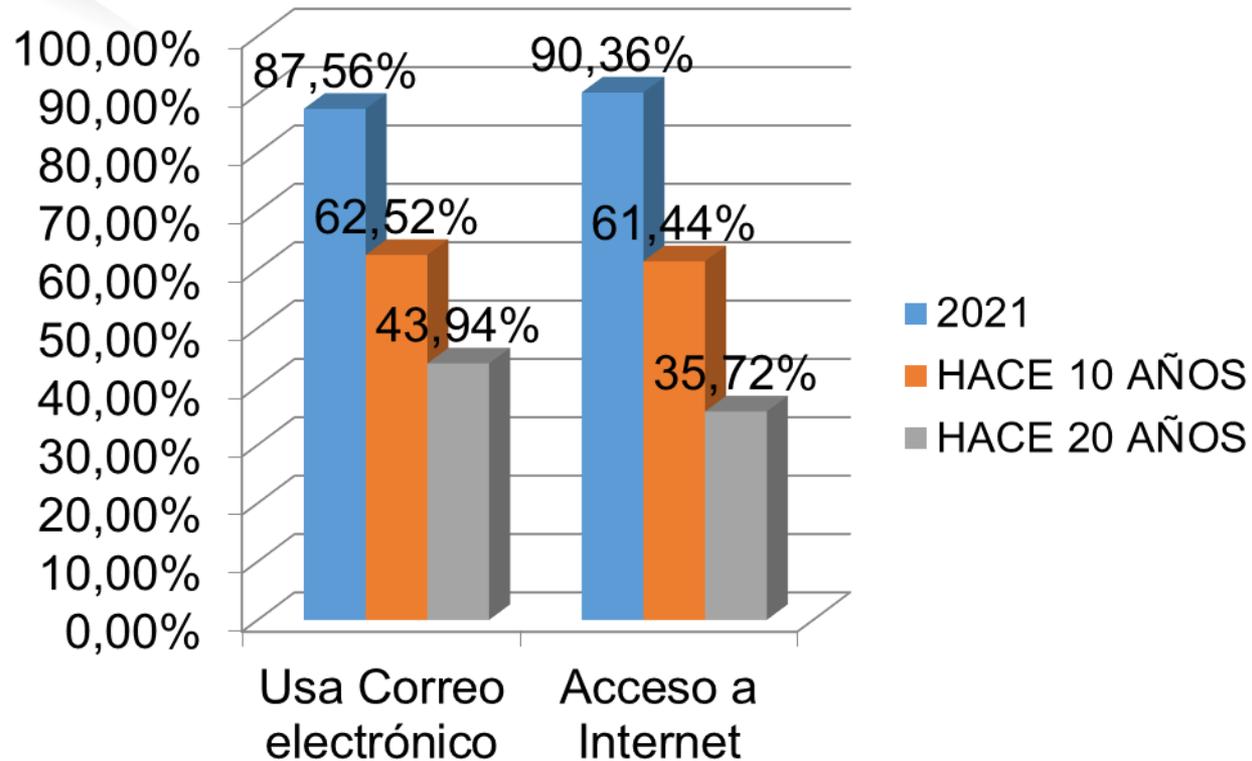
Las variables analizadas en este trabajo son las relacionadas con la percepción de la importancia de los sistemas de información en las empresas basada en las encuestas de hace 10 años y ahora. Con 1230 empresas colaboradoras en 2021.

IMPORTANCIA INTERNET PARA SU EMPRESA

Tienen Sitio Web 100% (96,1%)



% de empleados que utilizan Internet y Correo Electrónico

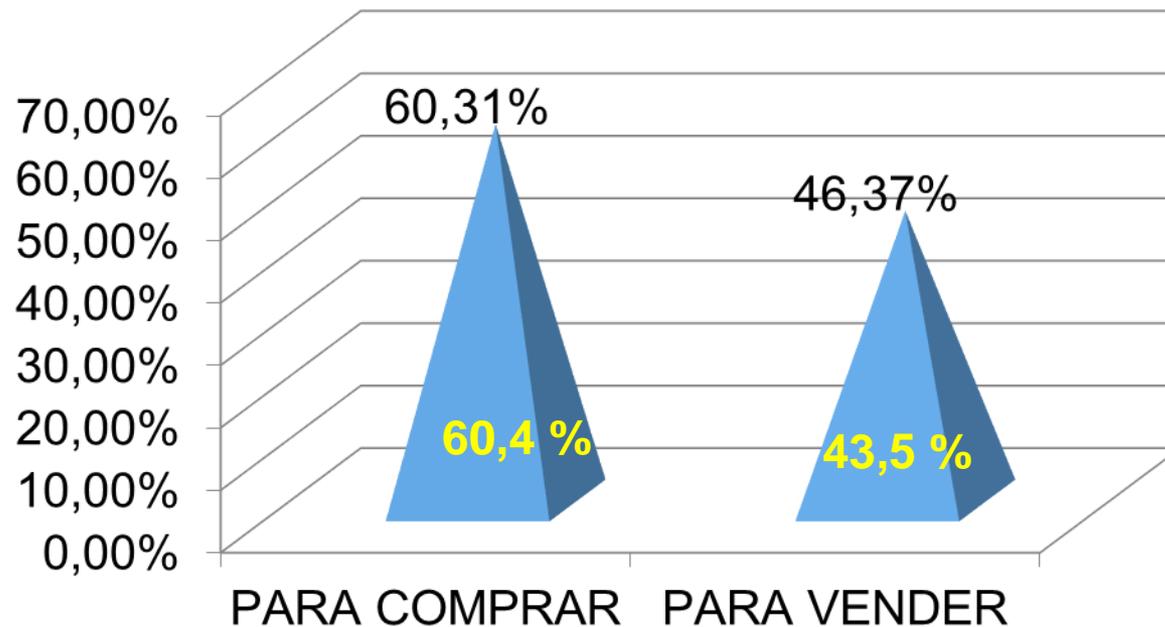


REDES SOCIALES EMPRESAS ESPAÑOLAS

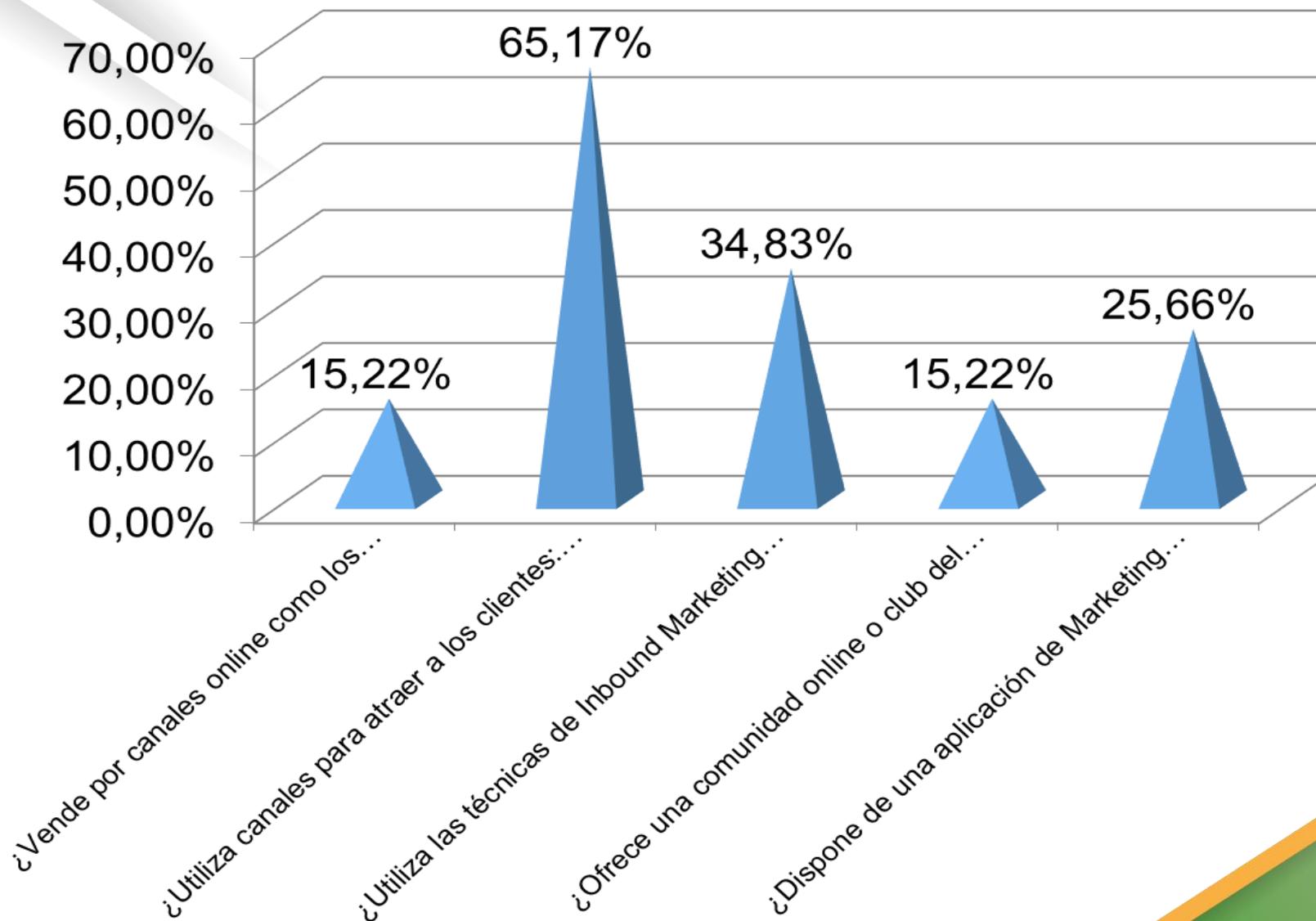
Tienen 99,27% (Hace 10 años 33,2%)

<u>Facebook</u>	64,78%
<u>Linkedin</u>	79,44%
<u>Wikis</u>	8,76%
Twitter	62,16%
<u>Blogs</u>	35,46%
<u>Google+</u>	10,23%
<u>Instagram</u>	46,68%
Youtube	48,81%
<u>Pinterest</u>	4,99%

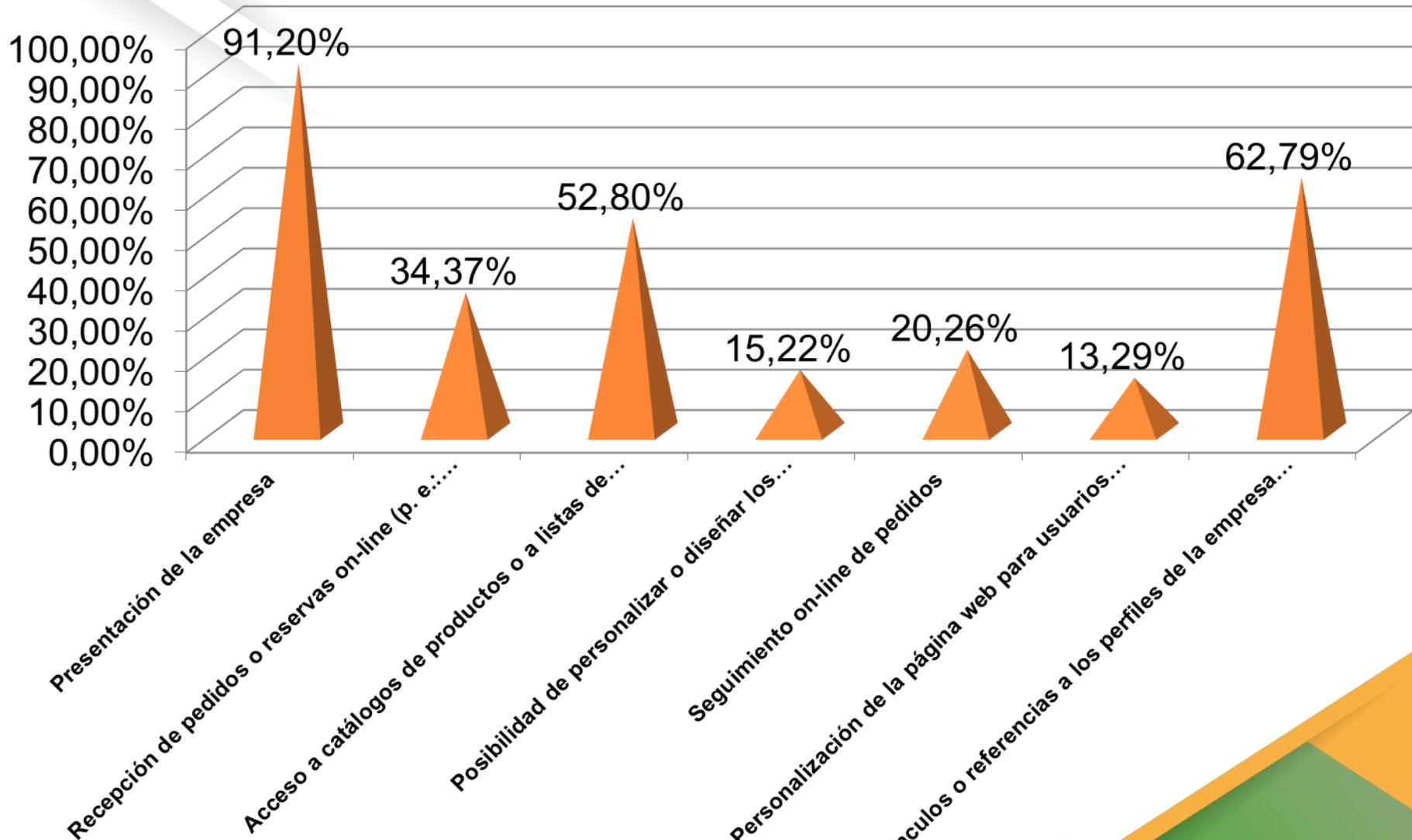
¿UTILIZA EL COMERCIO ELECTRÓNICO?



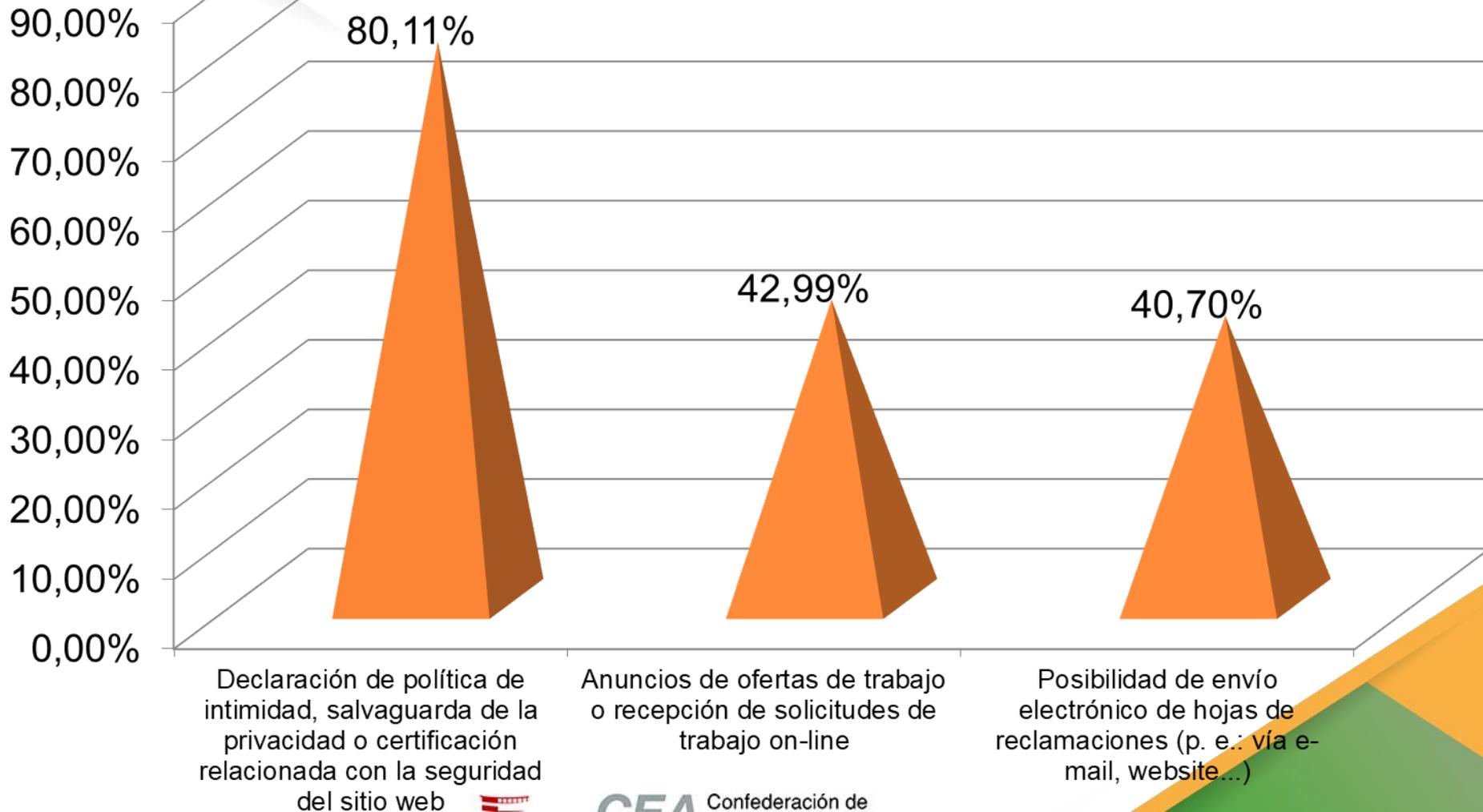
¿CÓMO UTILIZA EL COMERCIO ELECTRÓNICO?



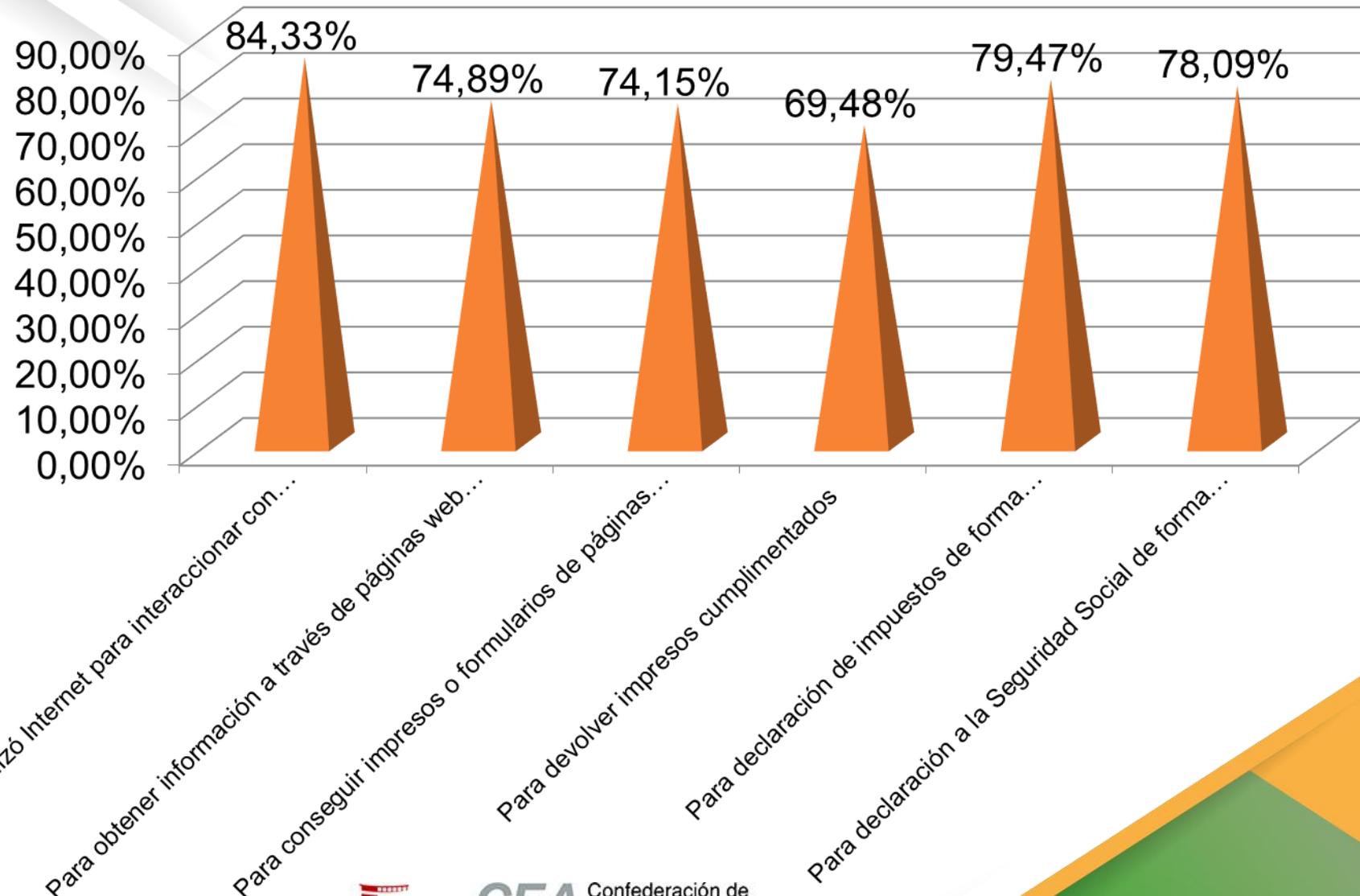
¿Tiene su página web disponible alguno de los siguientes servicios I ?



¿Tiene su página web disponible alguno de los siguientes servicios II ?



Interacción Empresa-Administraciones Públicas



Su empresa utilizó Internet para interactuar con...

Para obtener información a través de páginas web...

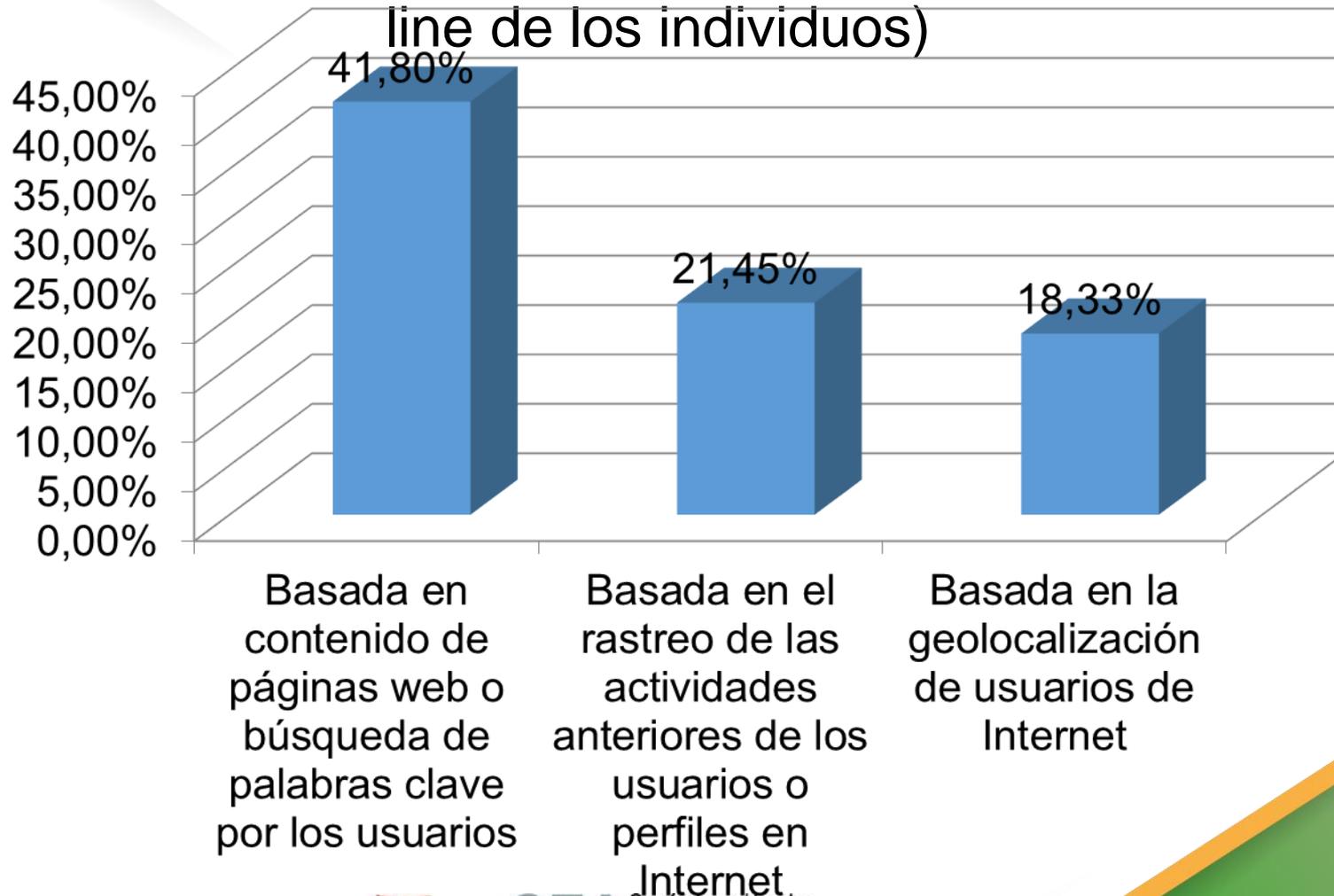
Para conseguir impresos o formularios de páginas...

Para devolver impresos cumplimentados

Para declaración de impuestos de forma...

Para declaración a la Seguridad Social de forma...

¿Paga su empresa por anunciarse en Internet usando alguno de los siguientes métodos de publicidad dirigida? (anuncios que varían en función del comportamiento online de los individuos)



CONCLUSIONES

PREGUNTAS

COMENTARIOS

Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



Gracias



Financiado por:



LA NETIQUETA EN LAS RELACIONES EMPRESARIALES

Francisco José Martínez López
Catedrático de la Universidad de Huelva



Financiado por:



Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



Financiado por:



Coraboran:

