

**ESTUDIO SOBRE EL USO DE WHATSAPP AL INTERIOR DE  
UNA ORGANIZACIÓN: RECOMENDACIONES PARA UN USO  
QUE APORTE AL CUIDADO DE LAS RELACIONES ENTRE  
LOS TRABAJADORES.**

**Luz Duro Artiach**

**Patricia Alarcón Castrillejo**

**IST**

## **RESUMEN**

El desarrollo del pensamiento humano nos ha llevado a ver que somos seres sociales y nos invita a pensar en la prevención de accidentes no solo como algo sólo técnico. Por tanto mirar la forma de convivir y vincularnos es fundamental para desarrollar nuevas herramientas que aporten al bienestar y al desarrollo de espacios de colaboración y de cuidado y por lo tanto a la prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales. Las nuevas tecnologías de comunicación, que están ya instaladas en muchas organizaciones, tienen mucho que decir en la manera en cómo nos relacionarnos en nuestros entornos laborales.

Este estudio aborda las percepciones que los usuarios de whatsapp de una organización tienen al interior la misma en el ámbito de las relaciones interpersonales y laborales, y cuando hablamos de relaciones, hablamos de afectos, de cercanía, de conectividad, de coordinación de acciones, entre otros; y tiene como objetivo entregar recomendaciones para un uso del whatsapp que aporte al cuidado de las relaciones entre los trabajadores. Para el estudio se han realizado dos encuestas, a un total de 244 personas que utilizan whatsapp de forma habitual para comunicarse con otras personas de su organización.

## INTRODUCCIÓN

Muchas organizaciones restringen el acceso a las redes sociales desde las mismas, pero no el uso del celular durante el trabajo y por tanto del whatsapp. De hecho, en la primera encuesta que realizamos en la organización objeto de nuestro estudio, comprobamos que la red social mayoritariamente usada en los grupos al interior de la organización era el Whatsapp (81%), seguida de Facebook (con un 14%). Por este motivo decidimos focalizar nuestra investigación en el uso del whatsapp.

El uso de esta aplicación ha ido creciendo en muchas organizaciones, ganando en popularidad y afianzándose por algunas de sus características (inmediatez en la información, capacidad para crear grupos, "gratuidad", facilidad para enviar imágenes y audios, comprobación de la recepción del mensaje...y ahora, incluso llamadas). Y, aunque comenzó siendo un servicio de mensajería instantánea, hoy en día se ha convertido en una herramienta más de comunicación interna con tanto uso como el email.

Sin embargo el Whatsapp ha crecido de forma "espontánea", informal, y se ha instalado como una herramienta más de comunicación interna, no regulada; lo que podría generar un abanico de diferentes percepciones, actitudes y comportamientos en torno a su uso. En algunos casos el uso del whatsapp facilita las coordinaciones, las relaciones con otros, la relación con el trabajo y genera cercanía; pero en otros obstaculiza y se percibe como una herramienta que no permite desconectar del trabajo, que sustituye las relaciones personales y que distrae de la tarea.

Esta disparidad de reacciones nos lleva a la reflexión **sobre cómo influye el whatsapp en el entorno laboral, cómo es percibido su uso, cómo influye en la coordinación de acciones y en las relaciones interpersonales.**

Los objetivos de este estudio son:

- I. Conocer las percepciones que los usuarios tienen respecto al uso del whatsapp en el ámbito de las relaciones interpersonales en el trabajo, y cuando hablamos de relaciones, hablamos de afectos, de cercanía, de conectividad, de coordinación de acciones, entre otros.
  
- II. Entregar unas recomendaciones para un uso de cuidado de la aplicación entre los trabajadores.

Para el estudio se ha realizado una primera encuesta exploratoria a 35 personas y posteriormente una encuesta descriptiva mediante cuestionario estructurado y autoaplicable con 64 preguntas, a 209 personas, de la misma organización y que utilizan whatsapp de forma habitual para comunicarse con otras personas de la misma.

## **METODOLOGÍA / DESARROLLO DEL TRABAJO**

La metodología del estudio tuvo dos fases:

- I. El estudio partió del diseño y aplicación de un cuestionario exploratorio cuyo objetivo era obtener los lineamientos con los que luego se diseñaría el segundo cuestionario. Se aplicó sobre un grupo de 35 trabajadores de una organización de más de 1.000 trabajadores, del rubro de la salud y presencia nacional, de ambos sexos, escogidos de forma aleatoria (muestra no representativa de la organización) que utilizaron alguna red social en la última semana (incluido whatsapp) y que tuvieron al menos un grupo en alguna de ellas formado únicamente por trabajadores de su organización. La encuesta se realizó en mayo de 2016.

El cuestionario constaba de 2 preguntas cerradas cuyo objetivo era conocer qué redes sociales utilizaban y en qué redes tenían un grupo de compañeros de trabajo. Y 5 preguntas abiertas cuyo objetivo era conocer: I) aspectos que ellos percibían como beneficiosos y aspectos que percibían como molestos por pertenecer a ese o esos grupos, II) qué pérdidas o ganancias tendría el dejar de pertenecer al grupo y III) recogida de comentarios o valoración.

A partir de los resultados de esta primera encuesta, extrajimos una batería de características y opiniones que fueron los ítems para construir y medir en el segundo cuestionario.

II. El **segundo cuestionario** se estructuró en base a los ítems que arrojó el primer cuestionario:

- Ítems genéricos propios del whatsapp (ejemplo: rapidez en recibir información)
- Ítems de percepción sobre cómo afecta a la tarea (ejemplo: impacto en la coordinación de la tarea, desconcentración, compartir información simultáneamente...)
- Ítems específicos de interacción con los otros (ejemplo: percepción de la privacidad, comportamiento en el grupo en función de si hay o no jefaturas en él, sensación de apoyo por el grupo, tipo de conversaciones, asociatividad)

Se diseñó un cuestionario estructurado, autoaplicable a la población de la empresa -1.170 personas- de ambos sexos, de todas las edades, de todos los departamentos, todas las zonas geográficas y de todos los cargos, en el mes de julio. La condición para responder al cuestionario era tener al menos un grupo de whatsapp con gente de la organización y/o utilizarlo de forma regular para conversar con compañeros o jefaturas.

La encuesta constaba de **68 preguntas cerradas** (4 eran datos poblacionales) y **2 preguntas abiertas**. El cuestionario se contestó a través de formulario Google Drive y fue contestado por **209 trabajadores** de forma anónima en un plazo de 2 días. De ellos el 90,90 % tiene al menos 1 grupo de whatsapp y el 9,1% no tiene grupo pero usa el Whatsapp para conversaciones de forma habitual al interior de la organización.

Todos los ítems se formularon en positivo o negativo, sin alterarlos respecto a cómo se formularon en el primer cuestionario. Se distribuyeron en, una primera batería de ítems (1) que los consideramos independientes del grupo al que se perteneciera y, una segunda batería (2) que se respondía en función de la variable “tipo de grupo o conversación”, entendiendo que la tipología podía ser una variable

significativa en el comportamiento, especialmente si en el grupo o la conversación habitual había alguna jefatura, hipótesis que surgió a partir de las respuestas de la primera encuesta:

(1) Ítems independientes del grupo.

- Con el whatsapp se solucionan problemas con mayor rapidez
- Con el whatsapp se coordinan acciones con mayor facilidad
- La información llega de forma inmediata
- Si no tuviera whatsapp me perdería de información útil en mi trabajo
- Gano rapidez en mis tareas
- Permite una mayor efectividad en el trabajo
- El whatsapp me desconcentra en el trabajo
- El whatsapp genera malos entendidos
- La información que se comparte es incompleta
- Comunicarse con varias personas simultáneamente me resulta útil
- El whatsapp genera exceso de información

(2) Ítems a valorar en función de la variable “tipo de grupo o conversación”.

- El whatsapp me da cercanía
- En el whatsapp me expreso con libertad
- Es una red de apoyo laboral
- Es una red de apoyo personal
- No me permite desconectar de mi trabajo
- Si no lo tuviera estaría más tranquilo
- Me quita privacidad
- Hay contenidos innecesarios
- Preferiría no estar
- Siento que tengo que participar aunque no quiera
- El contenido es mayoritariamente laboral

- El contenido es mayoritariamente personal
- El contenido es indistintamente laboral y personal

Se pedía responder en una escala de “nada, poco, bastante o muy de acuerdo” y ninguna afirmación de un mismo grupo podía quedar sin respuesta.

Las tipologías de grupo o conversación fueron.

- a) Tengo grupo/s con gente del equipo y jefatura/s.
- b) Tengo grupo/s con gente del equipo sin jefaturas.
- c) Tengo conversaciones habituales por whatsapp con mi jefe/s.
- d) Tengo conversaciones habituales por whatsapp con personas de la organización que no son mis jefes.

El 83,25% de los encuestados tiene, o bien en su grupo, o bien en sus conversaciones habituales, alguna jefatura.

## **RESULTADOS Y CONCLUSIONES<sup>1</sup>**

Este estudio partió de las diferentes reacciones que provoca una herramienta como el whatsapp en las personas y en sus interacciones en el ámbito laboral, en cuanto que la aplicación es muy utilizada para conversar, coordinar acciones y ayudarse en la tarea.

Inicialmente partimos mirando el fenómeno en una única organización, pero con la mirada puesta en aplicarla en el futuro en otras organizaciones, ya que el sistema en el que se dan las conversaciones es determinante de los resultados y un estudio con mayor tamaño muestral y comparativo sería más enriquecedor.

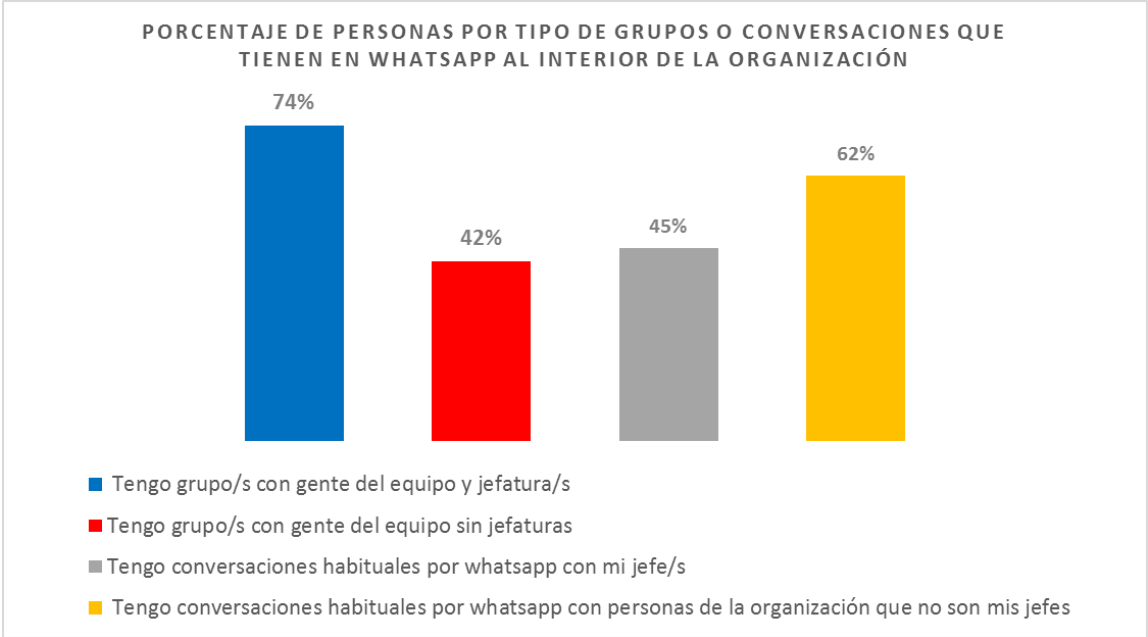
Por ello, somos conscientes de que estas conclusiones son específicas de la organización estudiada y nos dan una mirada del fenómeno que creemos inédita.

---

<sup>1</sup> “está de acuerdo” suma los resultados de aquellos que contestaron estar “bastante” y “muy” de acuerdo”  
“no está de acuerdo” o “está en desacuerdo” suma los resultados de aquellos que contestaron estar “nada” y “poco” de acuerdo.

Todos los encuestados utilizan habitualmente el whatsapp en su trabajo de una u otra forma, por ello parece obvio pensar que les es de utilidad, puesto que es una aplicación que cada uno usa o no de forma voluntaria, a diferencia por ejemplo de otros canales de comunicación interna como son el correo electrónico y las llamadas por teléfono o celular.

En nuestro caso, los usuarios tienen diferentes tipos de conversaciones por whatsapp, ya sean en grupo o habituales con alguien de la organización.



A continuación presentamos los resultados y conclusiones organizados en tres categorías.

**I) Categoría “Facilitador en la coordinación de acciones y ejecución de la tarea”**

En líneas generales y a la vista de los resultados obtenidos en esta encuesta podemos decir **que el whatsapp sirve para solucionar problemas con mayor rapidez, la información llega de forma inmediata y completa, incluso a veces excesiva para la aplicación, pero no hay contenidos innecesarios y tampoco genera malos entendidos, y permite ganar rapidez en las tareas. Sin embargo, carecer de whatsapp en el trabajo para 1 de cada 2 encuestados no sería motivo de pérdida de información útil laboral.**



Y, como decimos, esto es en líneas generales porque para cada una de estas afirmaciones, hay un 20%-30% de encuestados que no están de acuerdo.

- Si bien el whatsapp es una herramienta de “mensajería instantánea” y el 81,3% de los encuestados dicen estar bastante o muy de acuerdo con la afirmación “la información llega de forma inmediata”, un 16,8% dicen estar poco o nada de acuerdo.
- Y con respecto a si el “whatsapp es una herramienta que soluciona problemas con mayor rapidez”, el 71,8% de los encuestados está de acuerdo, pero un 26,3% en desacuerdo.
- Que “el whatsapp genera exceso de información”, un 65% está de acuerdo y el 30,6% no está de acuerdo.
- Que el whatsapp “permite ganar rapidez en las tareas”, un 68,4 está de acuerdo y un 29,2 dice no estar de acuerdo.
- Que “la información que se comparte es incompleta”: 66% no está de acuerdo y el 30,6% cree que sí.
- Que “el whatsapp genera malos entendidos”: el 77,5 que no, y el 27,7 creen que sí lo hace.
- Que “hay contenidos innecesarios” en los grupos, 81,8% de los que tienen grupo con jefatura y más del 90% en los demás grupos están en desacuerdo con la afirmación.
- Ante la pregunta ¿Si no tuviera whatsapp me perdería información útil en mi trabajo? La respuesta se polariza, estando el 56,5% nada o poco de acuerdo con la afirmación y el 40,2% bastante o muy de acuerdo.

**Respecto a los contenidos de los que se conversa, aunque son mayoritariamente laborales, hay más espacio para los temas personales en los grupos en los que no hay jefaturas.**

- 72,9 % están de acuerdo en las personas con grupos con jefaturas, frente a un 52,4 de acuerdo en los grupos sin jefaturas.
- un 74,4% están de acuerdo en las conversaciones habituales con jefaturas frente a un 94% en las conversaciones habituales con personas que no son jefaturas.

## **II) Categoría “Relaciones interpersonales en el ámbito laboral”**

**El whatsapp se percibe como una red de apoyo a nivel laboral, que da más cercanía a la gente con el grupo, en el que nos expresamos con algo más de libertad cuando hay una jefatura en el grupo o en la conversación. No es tanto una red de apoyo a nivel personal y menos aun cuando hay una jefatura.**

Y, nuevamente, un 30% no está de acuerdo.

- Ante la pregunta sobre si el “whatsapp me da más cercanía con la gente del grupo”, la respuesta es que la cercanía entre las personas se percibe como mayor cuando la jefatura no está en el grupo o en la conversación: un 75,4% de los encuestados dice estar de acuerdo cuando en el grupo está “solo el equipo”. Este porcentaje baja hasta un 57,1% cuando en el grupo hay alguna jefatura.
- Respecto a si “uno se expresa con libertad en el grupo”, el 69,5% dice hacerlo si en el grupo no hay una jefatura, y un 44,2% cuando la hay, sin embargo, en el caso de “conversaciones habituales”, sea o no jefatura, un 69% dice estar de acuerdo con la afirmación.
- Que los grupos son “una red de apoyo a nivel laboral”, parece ser así considerado por una media del 76%, independientemente de que en el grupo hay o no alguna jefatura.
- Este nivel de porcentaje disminuye cuando se pregunta si los grupos son “una red de apoyo a nivel personal”, donde un 42,2% lo considera así en los grupos con jefaturas y un 54,8 en los grupos sin jefaturas.

En general el tener whatsapp con gente de la organización **no es impedimento para desconectarse del trabajo** para más del 80% de los encuestados, siendo este porcentaje menor en el grupo en el que hay alguna la jefatura que baja a un 73,9%.

Sin embargo, **un 45,9%** de los encuestados sienten que el whatsapp no les permite desconectar del trabajo, a pesar de no tener que hacer turnos ni tener que estar pendientes de avisos o llamados fuera de su horario laboral pero que tienen conversaciones habituales con su/s jefatura/s; y un **37,5% si está su jefatura en el grupo**, porcentaje que baja considerablemente si en el grupo no hay jefaturas: 12,5% si el grupo es de mi equipo y 0% si es de otros grupos.

**En general, el whatsapp no quita tranquilidad ni privacidad, a los encuestados y no dejarían de participar del grupo.**

- Con la afirmación que dice “si no tuviera este grupo estaría más tranquilo”, más del 80% dice estar en desacuerdo
- Respecto a “que este grupo me quita privacidad”, un 88,5 % de las personas con jefatura en el grupo dicen estar en desacuerdo, siendo mayor el porcentaje de desacuerdo respecto al grupo sin jefaturas, un 93,7%
- Con la afirmación “preferiría no estar en este grupo de whatsapp”, un 87,9 de los que tienen grupo con jefatura dice está en desacuerdo. Este porcentaje sube a un 93,6% y 94% respecto a los grupos y conversaciones sin jefaturas.
- Porcentajes similares se dan cuando se afirma “siento que tengo que participar del grupo aunque no quiera”.

**En síntesis, y a la vista de los resultados, el whatsapp es una herramienta útil, que ayuda en la tarea y en la coordinación de acciones y es una red de apoyo laboral y de relaciones interpersonales; pero no para todos, hay un porcentaje no menor, de alrededor de un 20%, que en algunos de estos aspectos no está de acuerdo.**

### **III) Categoría “Recomendaciones para hacer un mejor uso del Whatsapp en el trabajo”**

Cruzando los resultados obtenidos en la encuesta con las respuestas que los encuestados contestaron de forma abierta en la pregunta sobre “qué recomendaciones darían para hacer un mejor uso del whatsapp en el trabajo” (42% de los encuestados), podemos hacer las siguientes recomendaciones.

Que el **contenido sea solamente laboral** o al menos que se procuren evitar los contenidos no laborales que, si bien ayudan a crear un “ambiente agradable” suelen resultar ineficaces para la tarea.

Otro aspecto que se demanda es **respeto**:

- respeto por el tiempo de los otros en el Whatsapp y fuera del Whatsapp

- respeto en las conversaciones que solo involucran a dos personas y no el resto del grupo; que se tengan en privado entre ellos dos.
- regular o pactar los contenidos entre todos
- no leer Whatsapp en una reunión o mientras se mantiene una conversación.

Además se recomienda usar el whatsapp **fuera del horario laboral únicamente cuando haya una urgencia laboral** o se necesite por alguna circunstancia urgente apoyo personal de alguien del grupo.

Recordar que las conversaciones por **whatsapp no reemplazan las conversaciones telefónicas** y personales, sobre todo cuando la información requiere de un contexto que el Whatsapp no solo no puede dar sino que a veces lleva a equívocos o malas interpretaciones.

A estas recomendaciones se incluyen otras con menor peso pero no menos interesantes como son:

- **Silenciar los tonos**, en horario laboral, sobre todo para los grupos no laborales.
- No actuar con la expectativa de que todos leyeron el whatsapp.
- Que **no sea sustituto de los canales corporativos** de información, y que si lo va a ser, que es establezca el whatsapp como un medio de comunicación formal.
- Que pueda **utilizarse con los clientes**

**Se demanda en general que si la organización acepta el uso del whatsapp como un medio de comunicación laboral, este debería oficializarse y reglarse.**

Entendemos que no es la aplicación en sí la que genera estas situaciones sino el uso y percepción que de ella se tiene, la influencia de la composición del grupo, el comportamiento de los miembros y la cultura de la organización, sin embargo el whatsapp es una herramienta instalada en esta organización y, creemos a la vista de los resultados, con potencial para convertirse en un medio de comunicación formal de trabajo si previamente se regula su uso y esto se hace de una manera consensuada.