

Manual para el uso de WhatsApp como canal de comunicación interna en las organizaciones



Tabla de contenido

Objetivo del manual.....	3
Recomendaciones de contenido.....	4
Recomendaciones normativas.....	9
Autoras.....	14

Hoy

Este manual busca optimizar el uso de WhatsApp como canal de comunicación en las organizaciones, proponiendo prácticas que fortalezcan la eficiencia, el respeto y la cohesión en los equipos. de trabajo La adecuada implementación de estas recomendaciones potenciará el valor de WhatsApp como medio institucional, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales y al bienestar laboral.

11:11 a.m. ✓✓



Recomendaciones de contenido

Recomendaciones de contenido

1. Definición de propósitos comunicativos:

- Utilizar WhatsApp exclusivamente para temas laborales, de coordinación y comunicación urgente que respalden la operación y los objetivos organizacionales.
- Evitar enviar contenido personal, inapropiado o irrelevante (memes, imágenes de entretenimiento, cadenas) que no contribuya a los propósitos organizacionales.

2. Unificación y organización de grupos:

- Consolidar los grupos de WhatsApp bajo una estructura de comunidades, donde cada área tenga un único grupo que facilite la comunicación y minimice la información duplicada.
- Cada grupo de WhatsApp debe tener una nomenclatura clara según el área a la que pertenece y una foto de perfil que siga los lineamientos gráficos de la marca.
- Se recomienda mantener un registro actualizado de los grupos de WhatsApp existentes en la empresa y realizar un monitoreo periódico de estos.

3. Claridad, pertinencia y oportunidad de los mensajes:

- Crear mensajes claros, breves y relevantes, evitando audios extensos y priorizando el uso de texto estructurado.
- Evitar la saturación de mensajes, organizando la información para no enviar contenido repetitivo o redundante en varios grupos.
- Usar emojis moderadamente y solo cuando ayuden a mejorar la claridad del mensaje entre compañeros.
- Diseñar e implementar recomendaciones que aseguren la selección y divulgación de mensajes verdaderamente relevantes para los colaboradores.

4. Tono y redacción:

- Mantener un tono amable y profesional en cada mensaje, evitando el uso de abreviaturas confusas y prefiriendo siempre frases completas para asegurar la claridad.
- Consolidar la información en un solo mensaje para reducir la fragmentación de la comunicación.
- Utilizar opciones de formato de texto, como **Negrita** (**texto**) o *Cursiva* (*_texto_*), para resaltar información importante en los mensajes.

5. Cultura Organizacional:

- Se debe divulgar una cultura organizacional enfocada en el respeto, en el sentido colaborativo y en las prácticas adecuadas para el reconocimiento de los logros.
- Evitar exponer a colaboradores mediante llamados de atención en espacios grupales; priorizar la retroalimentación constructiva de forma privada.

Recomendaciones normativas

Recomendaciones normativas

1. Organización y liderazgo de los grupos de trabajo:

- Designar un administrador por cada grupo, preferiblemente un coordinador de área, quien será responsable de mantener la claridad y organización de las interacciones y la información compartida.
- Los grupos de WhatsApp deben ser creados exclusivamente por un empleado autorizado, designado por el área de comunicaciones o la alta dirección, según lo establecido por cada organización.
- Se debe proporcionar una breve descripción del propósito y alcance del grupo al momento de su creación.

2. Control de privacidad y confidencialidad:

- Evitar compartir información confidencial (contraseñas, datos financieros, información personal de clientes) por este medio, a menos que se trate de un entorno seguro y autorizado.
- Obtener siempre el consentimiento antes de añadir contactos a grupos de trabajo, respetando la privacidad de los colaboradores.
- Velar porque cada integrante de los grupos sea un colaborador activo de la empresa.
- Capacitar adecuadamente al público interno de la organización en el buen uso de este medio de comunicación.

4. Respeto por el horario laboral:

- La comunicación debe realizarse dentro del horario laboral definido por cada organización, a menos que se trate de emergencias o situaciones urgentes.
- Las respuestas fuera de este horario pueden tramitarse al siguiente día hábil, a menos que sea un caso de verdadera urgencia.
- Es fundamental promover la desconexión laboral de todos los colaboradores

3. Normativas de uso y buenas prácticas:

- Desarrollar una política organizacional que regule el uso de WhatsApp para que esté alineada con la cultura y objetivos organizacionales, promoviendo el uso ético y eficiente de los canales de comunicación.
- Es recomendable definir sanciones específicas para los colaboradores que utilicen esta herramienta de comunicación corporativa de manera inapropiada.

Autoras

Palacio Jiménez, M., & Raigoza Restrepo, E. (2024). *Manual para el uso de WhatsApp como canal de comunicación Interna en las organizaciones*. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

The background is a solid green color with a repeating pattern of white line-art icons. These icons represent various fields of study: science (rocket, microscope, beaker, atom, lightbulb), mathematics (ruler, compass, triangle, numbers 1, 2, 3), art (paint palette, pencil, brush), and general education (graduation cap, magnifying glass, paper airplane, speech bubbles).

Manual para el uso de WhatsApp

como canal de comunicación
interna en las organizaciones