



FACULTAD DE JURISPRUDENCIA

MAESTRÍA EN DERECHO CORPORATIVO

54.º CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO - UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

PROBLEMAS ACTUALES DE DERECHO DEL TRABAJO Y ECONOMÍA DIGITAL

TÍTULO DE LA PROPUESTA

WHATSAPP COMO HERRAMIENTA EN LAS RELACIONES LABORALES:
ANÁLISIS COMPARADO ENTRE EL SISTEMA JURÍDICO ESPAÑOL Y
COLOMBIANO

MODALIDAD

ESTANCIA ACADÉMICA INTERNACIONAL

PRESENTADO POR

VALENTINA MATSON BARRIOS

BAJO LA TUTORÍA DE:

NICOLAS PÁJARO MORENO

DIRECTOR DE LA MAESTRÍA EN DERECHO CORPORATIVO - UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CALIFICADA POR:

WILFREDO SANGUINETI RAYMOND

PROFESOR TITULAR DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

BOGOTÁ, D.C. 4 DE MAYO DE 2025

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD Y AUTONOMÍA

Declaro bajo la gravedad del juramento, que he escrito el presente trabajo, y que, en el mismo, sustento una propuesta de solución a una problemática en el campo de conocimiento del programa de Maestría en Derecho Corporativo de la Universidad del Rosario, así como también, contenido del 54° Cursos de Especialización en Derecho de la Universidad de Salamanca: “Problemas Actuales de Derecho del trabajo y Economía digital”, por mi propia cuenta y que, por lo tanto, su contenido es original.

Adicionalmente, declaro que he indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este documento solo fue entregado a la Universidades del Rosario y la Universidad de Salamanca con fines de calificación o publicación.

A handwritten signature in black ink on a light yellow background. The signature is stylized and appears to read 'Valentina Matson Barrios'.

Valentina Matson Barrios

Firmado en Bogotá, D.C. el 4 de junio de 2025

Índice

RESUMEN	4
El constante avance y desarrollo de las tecnologías de la información ha cambiado profundamente la forma en que se estructuran y gestionan las relaciones laborales en la actualidad. El uso de los teléfonos inteligentes y el auge de las plataformas de mensajería instantánea como WhatsApp, están construyendo nuevas formas de interactuar entre empleados y empleadores.....	4
INTRODUCCIÓN	8
1. CAPÍTULO I	12
1.1. Transformación digital y su impacto en las dinámicas laborales.....	12
1.2. WhatsApp: de medio de comunicación privado y personal a canal informal en el mundo laboral.....	13
1.3. Usos comunes en el entorno laboral	14
1.4. Riesgos jurídicos y laborales asociados a esta transformación digital	15
1.5. Derecho al trabajo, subordinación y límites digitales	16
1.6. Metodología y enfoque comparado	17
2. Capítulo II: El uso de WhatsApp en las relaciones laborales en España	18
2.3. Jurisprudencia laboral en asuntos digitales	20
2.4. Análisis doctrinal	21
2.5. WhatsApp como medio de prueba en procesos laborales	22
2.6. Límites al control empresarial y jurisprudencia constitucional	22
2.7. Riesgos jurídicos: intimidad, consentimiento y desconexión	23
2.8. Buenas prácticas empresariales	24
CAPÍTULO III	26
El uso de WhatsApp en las relaciones laborales en Colombia	26
3.2. Marco normativo colombiano	28
3.4. Casos prácticos y experiencias laborales	32
3.5. Impacto del uso de WhatsApp en la intimidad, la desconexión y la prueba judicial	33
3.6. Riesgos jurídicos recurrentes	35
3.7. Recomendaciones doctrinales y buenas prácticas	35
3.9. Propuestas de mejora normativa y organizacional	37
A. Cambios en la legislación	37

B. Reformas por parte del Estado	38
C. Buenas prácticas dentro de las empresas	38
CAPÍTULO IV.....	39
Análisis comparado: tratamiento del uso de WhatsApp en las relaciones laborales en España y Colombia.....	39
4.2. Marco normativo: convergencias y asimetrías	40
4.4. Derecho a la desconexión digital	41
4.5. Intimidad, protección de datos y consentimiento	41
4.6. Buenas prácticas y vacíos normativos	42
CAPÍTULO V.....	44
Conclusiones generales	44
5.2. Propuestas normativas	45
5.3 Propuestas jurisprudenciales y doctrinales	47

RESUMEN

El constante avance y desarrollo de las tecnologías de la información ha cambiado profundamente la forma en que se estructuran y gestionan las relaciones laborales en la actualidad. El uso de los teléfonos inteligentes y el auge de las plataformas de mensajería instantánea como WhatsApp, están construyendo nuevas formas de interactuar entre empleados y empleadores.

Estas tecnologías, que fueron creadas inicialmente para uso personal y recreativo, han impactado de forma acelerada el entorno laboral en medio de un sistema normativo insuficiente pese al esfuerzo por regular su incidencia en los derechos y deberes de los sujetos de trabajo. Esta situación ha generado un panorama legal confuso y una frontera entre la vida laboral y personal que poco a poco se desdibuja por el uso de la tecnología, convirtiéndose en un reto interesante para el derecho laboral.

El propósito de este trabajo de investigación es llevar a cabo un análisis crítico sobre el uso de WhatsApp en el ámbito de las relaciones laborales, comparando la respuesta normativa y jurisprudencial, así como la doctrina, en el sistema jurídico español y el colombiano. Ambos países buscan proteger los derechos de los trabajadores y aunque comparten una tradición jurídica similar, han dado respuestas diferentes a los retos que trae el uso de la tecnología en el mundo del trabajo.

Para lograr este objetivo, se realizó un análisis detallado de las leyes, los conceptos y las decisiones judiciales de ambos países, con el fin de identificar en qué se parecen y en qué se diferencian. Además, se muestra cómo el enfoque comparativo puede ayudar a entender y regular mejor este fenómeno.

Desde el punto de vista metodológico, este trabajo se basa en una comparación entre sistemas jurídicos. Primero se revisan las leyes, normas y jurisprudencia, luego se consultan otras fuentes importantes como artículos académicos, informes y libros. Esta comparación no solo permite ver en qué se parecen o se diferencian los países jurídicamente, sino también entender cómo influyen los aspectos culturales en el uso de WhatsApp en el trabajo.

En España, el análisis se basa en el Estatuto de los Trabajadores, la Ley de Protección de Datos y el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR). Aunque no existe una ley específica sobre WhatsApp en el trabajo, los jueces ya han emitido fallos sobre su uso como prueba, el derecho a desconectarse del entorno digital y cómo los empleadores pueden usar herramientas tecnológicas. Actualmente, hay algunas pautas que ayudan a definir cuándo es válido usar WhatsApp en el entorno laboral y qué derechos deben protegerse.

En Colombia, el marco legal es menos organizado, pero sigue siendo efectivo. Se basa en normas constitucionales (como el artículo 15 sobre privacidad y protección de datos), la Ley 1581 de 2012 y la Ley 2191 de 2022 sobre el derecho a la desconexión laboral. También la Corte Constitucional y la Corte Suprema han analizado casos donde WhatsApp ha sido usado, por ejemplo, en despidos o investigaciones disciplinarias. En general, la legislación en Colombia ha sido cuidadosa en limitar el uso de herramientas personales por parte del empleador, aunque todavía hay vacíos legales por llenar.

Estos son algunos de los principales problemas legales que se encuentran en ambos países:

1. Falta de consentimiento informado al crear grupos de trabajo en WhatsApp, afectando el derecho a la privacidad.

2. Uso exclusivo de WhatsApp como canal de comunicación, dificultando el derecho a la defensa del trabajador.
3. Uso de WhatsApp para controlar o sancionar al trabajador o para cambiar indirectamente las condiciones laborales.
4. Exigir disponibilidad permanente, impidiendo el derecho a desconectarse.
5. Falta de reglas sobre el valor legal de los mensajes enviados por esta aplicación.

A pesar de estos riesgos, WhatsApp también tiene ventajas en el trabajo: permite comunicarse de forma rápida, reduce costos, agiliza decisiones y ofrece flexibilidad laboral. Por eso, no se trata de prohibir o estigmatizar su uso, sino de establecer normas que controlen el uso eficiente por parte de las empresas con el fin de garantizar la protección de los derechos de los trabajadores.

El estudio del derecho comparado puede ofrecer herramientas útiles para crear normas más claras y adaptadas a la tecnología. Una de las conclusiones más importantes de este estudio es que las leyes generales ya no son suficientes para proteger al trabajador frente a los nuevos riesgos digitales. Si bien en ambos países se han adoptado medidas necesarias para regular aspectos como el consentimiento, horarios establecidos para su uso, el tratamiento de datos personales, el valor de los mensajes como prueba y canales de comunicación oficiales, estas normas deben ir acompañadas de políticas internas en las empresas, participación sindical y formación en derechos digitales.

De forma general, este trabajo investigativo plantea la necesidad de diseñar un nuevo tipo de contrato laboral para la era digital. El uso de tecnologías como WhatsApp cambian la manera y el tiempo en que trabajamos. Ignorar esta situación conlleva a un panorama normativo

desactualizado y con más conflictos legales. Por eso, este escrito propone ideas que aportan a legisladores, jueces, empresas y sindicatos, con el fin de crear acuerdos que contribuyan al uso responsable de la tecnología en el trabajo.

Si bien, WhatsApp ya es una herramienta común en el mundo laboral actual, su uso debe ser analizado con cuidado para proteger tanto a los trabajadores como a las empresas, y el derecho laboral tiene el reto de responder a estos cambios, creando y promoviendo normas, sentencias y prácticas que estén a la altura del trabajo en la era digital.

PALABRAS CLAVE

Derecho laboral; mensajería instantánea; relaciones laborales; desconexión laboral; derecho comparado; España; Colombia.

INTRODUCCIÓN

El avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha cambiado muchísimo la forma en que trabajamos, nos organizamos y nos comunicamos. En los últimos años las herramientas digitales se han vuelto parte esencial de las relaciones laborales, no solo en la producción del día a día laboral, sino también en la forma de coordinar, supervisar y controlar las tareas. Entre estas herramientas, destaca WhatsApp, una aplicación de mensajería instantánea que, aunque fue creada para uso personal, se ha vuelto común en el trabajo diario.

El uso de WhatsApp en el trabajo, ha crecido de forma informal y con muchos vacíos legales respecto a su regulación, generando preguntas importantes, por ejemplo: ¿es válida la comunicación por este medio?, ¿hay un horario laboral establecido para el uso de WhatsApp?, ¿cómo se protege la privacidad y los datos del trabajador y el empleador?, y ¿cómo puede el Derecho del Trabajo responder a estos retos?

Este trabajo analiza cómo se usa WhatsApp en las relaciones laborales de países como España y Colombia, no solo buscando identificar las leyes, las decisiones judiciales y los vacíos legales, sino también proponiendo mejoras. Estos dos países fueron elegidos porque comparten un modelo jurídico similar y muestran interés por proteger los derechos digitales de los trabajadores. Sin embargo, han tenido recorridos jurídicos y costumbres diferentes en cuanto al uso de la tecnología en el trabajo, lo que permite comparar y aprender de ambos sistemas y culturas.

WhatsApp, propiedad de Meta Platforms Inc., es una aplicación gratuita que ha estado al alcance de muchos usuarios en el mundo desde el año 2009 y que permite enviar mensajes,

audios, archivos y hacer llamadas. Su facilidad de uso la ha convertido en una herramienta muy común no solo en el contexto social cotidiano sino también en el trabajo, donde se usa para coordinar tareas, dar instrucciones, compartir documentos, organizar horarios, entre otros. Pero, al no estar regulada oficialmente en este contexto, su uso ha generado tensiones y riesgos en las relaciones laborales, en las que de forma desafortunada no siempre hay igualdad de condiciones.

Su uso en el contexto laboral ha causado problemas o situaciones legales complejas que nos permiten analizar algunas inquietudes.

- ¿Puede el empleador obligar a un trabajador a usar WhatsApp?
- ¿Qué límites existen para enviar mensajes?
- ¿Sirve como prueba en un juicio laboral?
- ¿Puede el empleador revisar los mensajes de un celular que pertenece al trabajador?
- ¿Cómo se protege el derecho a la privacidad, a la desconexión y a la protección de datos en un entorno digital?

Estas inquietudes aún no tienen respuestas específicas que podamos encontrar plasmadas en las leyes de ambos países, ocasionando una gran cantidad de conflictos y decisiones judiciales diferentes.

En España, aunque no existe aún una ley específica que trate o regule el tema, el sistema judicial ya ha empezado a abordar el uso de WhatsApp y sus repercusiones en el ámbito laboral, aplicando normas como el Estatuto de los Trabajadores, la Ley de Protección de Datos y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea. Uno de los avances más importantes alcanzados en este país es la regulación y protección del

derecho a la desconexión digital, que obliga a las empresas a respetar los horarios de descanso, sin embargo, estas normas siguen en un proceso de constante actualización y desarrollo, y por lo tanto su aplicación varía según el caso.

En Colombia, el tema se ha abordado principalmente desde la Constitución y a través de las decisiones de los tribunales. El artículo 15 de la Constitución garantiza el derecho a la privacidad y la protección de los datos personales, siendo útil como un cimiento para regular el uso de herramientas digitales en el trabajo. A esto se suma la Ley 1581 de 2012, que establece un marco general para el manejo adecuado de la información personal, y la Ley 2191 de 2022, que reconoce el derecho de los trabajadores a desconectarse fuera del horario laboral. No obstante, carece de una norma específica que regule el uso de WhatsApp en el entorno laboral, lo que obliga a los jueces a resolver cada situación de manera individual, según las circunstancias de cada caso.

Para esta investigación se utilizó un enfoque cualitativo y comparativo, se analizaron leyes, sentencias, libros y estudios académicos tanto de España como de Colombia. Esta comparación busca encontrar similitudes, diferencias y buenas prácticas que puedan ajustarse a cada contexto.

El trabajo se divide en cinco capítulos:

1. Presentación de conceptos clave en el ámbito del trabajo digital y el uso de herramientas como WhatsApp.
2. Explicación detallada de la situación actual en España.
3. Explicación de la situación en Colombia.

4. Una comparación entre ambos países, analizando sus diferencias y las enseñanzas que ha dejado cada proceso.
5. Se presentan conclusiones y recomendaciones para mejorar el uso de estas herramientas en el trabajo, con un enfoque de protección legal.

El tema a tratar en este trabajo investigativo, no solo es de relevancia y actualidad por la cantidad de conflictos laborales relacionados con tecnologías digitales, sino también por el impacto en la salud mental, la vigilancia en el trabajo y la calidad del empleo. En un mundo donde la línea entre vida personal y laboral se ha vuelto muy estrecha y sin claridad, el Derecho del Trabajo debe adaptarse para seguir protegiendo a los trabajadores.

Finalmente, este estudio busca aportar al debate jurídico actual sobre el trabajo digital a través de la comparación entre España y Colombia, ofreciendo propuestas concretas que permitan mejorar la seguridad jurídica, proteger los derechos laborales y fomentar prácticas empresariales más respetuosas con la intimidad, la desconexión y la dignidad humana. En una época donde la conexión a internet y medios digitales es excesiva, la prioridad de controlar y regular el buen uso de la tecnología en el trabajo es más necesario que nunca.

1. CAPÍTULO I

1.1. Transformación digital y su impacto en las dinámicas laborales

En la actualidad, nuestra manera de trabajar ha cambiado significativamente con la influencia de la tecnología. El uso de internet, los teléfonos y las aplicaciones ha hecho que muchas de las herramientas que usamos en nuestra cotidianidad se hayan trasladado también al mundo laboral. Uno de los ejemplos más claros es WhatsApp: una app de mensajería que surgió para facilitar la comunicación entre amigos y familia, pero que ahora se ha convertido en uno de los medios más comunes para que jefes y empleados se comuniquen entre sí.

Esta transformación, conocida como transformación digital, no solo ha cambiado las herramientas que utilizamos, sino también la forma de trabajar, un ejemplo muy simple de esto es el teletrabajo y las plataformas digitales, permitiendo también la desaparición entre lo que es tiempo de trabajo y tiempo libre, y afectando directamente los derechos de los trabajadores: como la jornada laboral, el descanso, la privacidad y la posibilidad de desconectarse del trabajo.

Esta situación ha traído consigo un reto enorme para el derecho laboral, como señala Pérez Rey, 2021, la digitalización exige una reinterpretación de los principios clásicos del derecho laboral, incorporando nuevos enfoques para abordar fenómenos que antes no estaban previstos en los marcos normativos tradicionales. Uno de esos fenómenos es, precisamente, el uso de WhatsApp en las relaciones de trabajo, porque, aunque es muy útil, su uso sin regulación legal ha planteado problemas importantes.

1.2. WhatsApp: de medio de comunicación privado y personal a canal informal en el mundo laboral.

WhatsApp fue lanzada en el año 2009 como una aplicación para enviar mensajes entre personas, de forma rápida y sencilla. Sin embargo, el hecho de que sea gratuita y accesible en casi todos los dispositivos móviles, ha hecho que se convierta en una herramienta de uso cotidiano en temas laborales.

Con base en el IX Informe sobre el uso de redes sociales en España (2023), WhatsApp es la aplicación más utilizada incluso por encima del correo electrónico en algunos sectores laborales. Por otra parte, en Colombia ocurre algo similar, ya que, el 94% de los trabajadores recibieron mensajes relacionados con el trabajo por este medio, sin importar si su empresa tenía o no una política que lo regulara. (Fundación Karisma, 2023). Este uso se da tanto en el sector público como en el privado, en empresas grandes y pequeñas, y en relaciones laborales formales o informales.

Esta situación nos ha llevado al uso informal de WhatsApp, es decir, aunque esta herramienta no fue diseñada para el trabajo, en la práctica se usa como si fuera un canal oficial. Por medio de este, se dan órdenes, se piden informes, se hacen seguimientos y hasta se imponen sanciones a trabajadores. El problema es que, cuando ocurre esto, no hay normas ni garantías suficientes a las que se pueda acudir para proteger los derechos de los empleados.

1.3. Usos comunes en el entorno laboral

WhatsApp es el medio más utilizado en empresas para asignar tareas relacionadas con la gestión laboral, convirtiéndose en una herramienta informal pero muy útil en el día a día de las organizaciones. Entre los principales usos que se le da a esta aplicación en el trabajo, se pueden destacar los siguientes:

- Asignación de tareas: muchas veces, los mensajes sirven para organizar turnos, agendar tareas o enviar recordatorios sobre pendientes.
- Supervisión informal: algunos jefes utilizan WhatsApp para verificar si se están cumpliendo los objetivos planteados o para hacer un seguimiento de las actividades en tiempo real.
- Comunicación jerárquica: en ciertos casos es común que los superiores envíen instrucciones a sus subordinados por este medio.
- Comunicación horizontal: se utiliza como medio de colaboración en el que compañeros de trabajo se organizan entre ellos para compartir tareas o coordinar acciones conjuntas.
- Convocatorias: se usa para avisar sobre reuniones, capacitaciones o eventos de interés organizacional.
- Prueba digital: en ocasiones, los mensajes son utilizados como evidencia en procedimientos disciplinarios o incluso en juicios.

El problema es que estos usos no siempre están regulados y muchas veces se utiliza WhatsApp fuera del horario laboral, sin consultar el consentimiento del trabajador, haciendo uso excesivo del control y vulnerando derechos fundamentales de los trabajadores.

1.4. Riesgos jurídicos y laborales asociados a esta transformación digital

El uso de WhatsApp en el trabajo se ha vuelto algo tan cotidiano que muchas veces no nos detenemos a pensar en las consecuencias que puede traer si no se gestiona con cuidado. Aunque es una herramienta útil y práctica, también puede dar lugar a conflictos legales y tensiones entre empleadores y trabajadores, sobre todo cuando se ven afectados derechos fundamentales que deberían estar plenamente garantizados.

Un aspecto muy delicado en este tema, tiene que ver con el derecho a la intimidad y la protección de datos, una decisión deliberada y sin previo consentimiento, tan común como “agregar a una persona a un grupo de WhatsApp sin su autorización” o revisar información privada y personal en su teléfono, aunque pueda parecer algo menor o incluso insignificante, en realidad puede llegar a ser considerado como invasión a la privacidad. En España, este derecho está amparado por el artículo 18 de la Constitución, y en Colombia, por el artículo 15.

Otra práctica muy común, es la creación de grupos en WhatsApp con fines laborales, en el que se comparten datos sensibles como el número de teléfono o incluso la foto de perfil, sin consentimiento previo. La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) establece que, es necesario el consentimiento previo del usuario en estos casos, teniendo en cuenta las bases legales. En Colombia ocurre algo parecido: la Ley 1581 de 2012 exige que cualquier uso de datos personales tenga autorización clara y previa.

Además, está el derecho a la desconexión digital, un tema cada vez más presente en los debates y discusiones del entorno laboral. Tanto en España como en Colombia se han dado pasos importantes para reconocer este derecho. En España, el artículo 88 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) establece que las empresas deben respetar el tiempo de descanso del trabajador. En Colombia, la Ley 2191 de 2022 va en la misma línea, sin embargo, en la práctica, los mensajes fuera de horario siguen siendo comunes, generando presión constante sobre los trabajadores y afectando su tiempo libre.

Otro punto que suele generar dudas es el valor legal de los mensajes de WhatsApp cuando se presentan como prueba en un juicio. Aunque cada vez es más habitual que se incluyan capturas de pantalla o registros de conversaciones, su validez no está garantizada de forma automática y deben considerarse ciertos requisitos, por ejemplo, demostrar que el contenido es auténtico, completo y obtenido legalmente. En Colombia, el sistema judicial ha sido enfático en establecer que cualquier medio de prueba debe obtenerse sin violar derechos fundamentales, y así se encuentra consagrado en la Sentencia de Unificación SU-371 de 2021.

1.5. Derecho al trabajo, subordinación y límites digitales

En términos jurídicos, la base de toda relación laboral es un contrato entre dos partes: una que presta un servicio y otra que paga por ese servicio, ejerciendo cierto control sobre cómo se hace. A esto se le llama subordinación, y le da la facultad al empleador de dar instrucciones, supervisar y, en algunos casos, sancionar. Pero esa autoridad tiene límites, no puede pasar por encima de la dignidad, la privacidad o los derechos del trabajador.

Hoy en día, con el desarrollo de las tecnologías, esa subordinación ya no solo se limita al espacio físico de la empresa, sino que también el control puede darse a través de un celular, desde una app como WhatsApp, logrando perturbar los momentos de descanso del trabajador. Algunos autores se refieren a esto como “la colonización digital del tiempo del trabajador”, y es que, con la inclusión de las diferentes herramientas digitales se ha generado un aumento significativo entre el trabajador y la empresa, ampliando así las relaciones laborales.

Esta problemática nos obliga a plantearnos cuáles son las dificultades y los límites del poder de dirección empresarial en esta nueva era digital, hasta dónde puede llegar una empresa a exigir disponibilidad, y dónde termina su control y empieza el derecho del trabajador a desconectar y proteger su vida privada.

1.6. Metodología y enfoque comparado

Este trabajo adopta una metodología jurídico-comparada, es decir, se enfoca en observar cómo dos sistemas jurídicos distintos —España y Colombia— enfrentan el mismo problema: el uso de WhatsApp en las relaciones laborales. La idea no es analizar a cada país de forma aislada, sino mirarlos uno junto al otro para entender en qué se parecen, en qué se diferencian y qué aprendizajes pueden surgir de esa comparación.

Tiene sentido hacerlo porque ambos países comparten una base legal de origen romano-germánico, un idioma común y una preocupación creciente por los derechos digitales en el trabajo. Pero, al mismo tiempo, cada uno ha seguido su propio camino, lo que permite ver cómo se han enfrentado desafíos similares desde perspectivas distintas.

Como bien lo expresan Zweigert & Kötz, 1998: "el derecho comparado no es solo una técnica, sino una forma de ampliar la comprensión jurídica desde la pluralidad."

Mirar más allá de nuestras propias leyes nos permite ver con mayor claridad lo que funciona, lo que falta y lo que se puede mejorar. Es, en definitiva, una manera de enriquecer la reflexión jurídica con una mirada más abierta y global.

2. Capítulo II: El uso de WhatsApp en las relaciones laborales en España

En los últimos años, España, al igual que otros países ha enfrentado el cambio que trae consigo el desarrollo digital en el ambiente laboral. Aunque no es una herramienta oficial, muchas empresas la usan cada día para dar instrucciones, coordinar tareas, convocar reuniones e incluso organizar equipos completos. También es importante aclarar que este uso se da generalmente en sectores donde las jerarquías son más flexibles o el trabajo es menos estructurado, teniendo en cuenta la rapidez que aporta esta aplicación a la hora de integrarse en la rutina laboral.

Sin embargo, su uso plantea problemas y dudas legales importantes, nos preguntamos hasta qué punto el empleador puede usarla para dirigir o controlar al personal, o cómo se protege la intimidad, los datos personales del trabajador, el derecho a la desconexión y la libertad de expresión. En este capítulo se analiza la forma en que se ha abordado este asunto en España desde las leyes, la doctrina y la jurisprudencia, para entender cuáles son los límites legales de esta herramienta dentro del entorno profesional.

2.1. Estatuto de los Trabajadores

El Estatuto de los Trabajadores (ET), aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, regula de manera general las relaciones laborales en España. Y aunque, no menciona herramientas digitales de forma expresa, el artículo 20.3 señala que, el empleador puede aplicar las medidas de vigilancia y control que estime oportunas para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales (DataBitlaw, 2017). Esto se ha interpretado en los tribunales como una autorización para el uso de medios digitales, siempre que se usen con sentido común y respetando la proporcionalidad.

También es importante destacar lo establecido en el artículo 34 del ET, que trata sobre la jornada laboral, en este último se exige respetar los descansos diarios y semanales, es por eso, que usar WhatsApp fuera del horario de trabajo podría vulnerar este derecho y afectar el bienestar del trabajador.

2.1.1. Ley Orgánica 3/2018 y el derecho a la desconexión digital

La Ley Orgánica 3/2018, sobre Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), incorporó en su artículo 88 un nuevo derecho: la desconexión digital, este artículo establece que los trabajadores tienen derecho a no ser contactados fuera de su jornada laboral y que las empresas deben crear políticas internas para que este mismo se cumpla, sobre todo en situaciones de teletrabajo o trabajo a distancia.

Si bien esta norma no habla directamente de WhatsApp, sí abarca todos los medios digitales usados para comunicarse en el trabajo. Como recuerda la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) con el establecimiento de principios generales aplicables al uso de datos

personales en el entorno de trabajo, el uso de WhatsApp con fines laborales debe seguir criterios de legalidad, transparencia, finalidad clara y uso limitado de los datos.

2.1.2. Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

El Reglamento (UE) 2016/679, más conocido como RGPD, aplica en toda la Unión Europea y establece principios claves para la protección de datos personales incluyendo directamente el uso de WhatsApp en el trabajo. Entre esos principios destacan: el consentimiento informado del usuario, la necesidad de usar solo los datos estrictamente necesarios, y la obligación de asegurar que esos datos estén protegidos.

Por ejemplo, añadir a un trabajador a un grupo de WhatsApp de la empresa o usar su número personal implica tratar datos personales, y ese tratamiento debe cumplir con el RGPD, si no hay consentimiento, puede considerarse ilegal. De hecho, la AEPD ha impuesto sanciones por incorporar empleados a grupos sin avisarles ni pedirles permiso.

2.3. Jurisprudencia laboral en asuntos digitales.

Los tribunales en España han empezado a pronunciarse con más frecuencia sobre cómo se usa WhatsApp en el trabajo, esto ha ocurrido sobre todo cuando la app se usa como medio para dar órdenes, comunicar despidos o como prueba en juicio.

2.3.3. Doctrina judicial general

La tendencia en los tribunales es clara: WhatsApp se puede usar como medio de comunicación complementario, pero no debe ser el único canal para cuestiones delicadas. Se admite como prueba si se garantiza su autenticidad, integridad y licitud, pero las capturas de

pantalla, si no van acompañadas de respaldo técnico, se valoran con cautela, y en todos los casos, el uso de esta aplicación debe respetar principios como la buena fe, la dignidad del trabajador y la proporcionalidad.

2.4. Análisis doctrinal

La doctrina jurídica en España ha abordado el uso de WhatsApp en el trabajo desde distintos ángulos: el derecho laboral, la protección de la intimidad, el manejo de datos personales y el valor de esta herramienta como prueba. Aunque no existe una postura unificada, muchos expertos comparten inquietudes sobre cómo puede afectar el uso de la mensajería instantánea a los derechos fundamentales de los trabajadores.

2.4.1. Subordinación digital y poder de dirección

Sobre esto, precisa el profesor Palomeque que, el uso continuo de WhatsApp para dar órdenes puede convertirse en una forma de subordinación digital no prevista ni permitida por las leyes actuales. (Revista del Derecho del trabajo y Protección social, 2024)

2.4.2. Desconexión digital como nuevo derecho

Para Pérez Lopez, 2023, cualquier contacto fuera del horario laboral —aunque sea mediante una app como WhatsApp— debe considerarse una vulneración si no hay un consentimiento claro o una razón justificada. Este planteamiento también ha sido respaldado por la AEPD, pero enfatizando situaciones excepcionales, como emergencias en la organización, que podrían justificar una comunicación puntual, siempre que se respete el principio de proporcionalidad.

2.5. WhatsApp como medio de prueba en procesos laborales

En el terreno judicial, para presentar mensajes de WhatsApp como prueba hay que tener en cuenta algunas reglas. El artículo 299 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) permite aportar documentos electrónicos como prueba, pero siempre que se garantice su fiabilidad y origen.

En la práctica, lo más común es presentar capturas de pantalla o impresiones de las conversaciones, y en algunos casos, incluso se presenta un informe pericial con el historial completo. Pero para que tengan valor probatorio, hay que demostrar veracidad, sobre quién envió el mensaje, a quién iba dirigido, y que el contenido no haya sido alterado.

Ahora bien, se ha generado un debate sobre si se puede usar como prueba una conversación privada sacada de un teléfono personal sin permiso, y aquí entra en juego la regla de la obtención lícita: si el mensaje se obtuvo sin consentimiento o sin autorización judicial, y afecta la intimidad del trabajador, el juez tiene la potestad de rechazar la prueba.

2.6. Límites al control empresarial y jurisprudencia constitucional

En la Sentencia 39/2016, el Tribunal Constitucional español ha reflexionado sobre los límites del control digital que trata sobre cámaras ocultas, en esta misma, se estableció un criterio que, si bien no está dirigido específicamente al uso de WhatsApp, puede ser aplicable, y es que, cualquier forma de vigilancia debe ser necesaria, proporcional y conocida por el trabajador (Tribunal Constitucional de España, 2016).

Aunque esta sentencia no habla directamente de mensajería, sí sirve de guía, en el caso de que una empresa quiera usar WhatsApp como medio de control, debe hacerlo de forma transparente, justificada y sin invadir la privacidad.

Además, el artículo 18.4 de la Constitución Española protege el secreto de las comunicaciones, es por eso, que acceder a conversaciones sin permiso o espiar chats sin justificación podría ser inconstitucional. Sobre esto, cabe hacer una anotación importante y es que el uso de WhatsApp en el trabajo no puede convertirse en una excusa para vigilar sin límites.

2.7. Riesgos jurídicos: intimidad, consentimiento y desconexión

El uso de WhatsApp en el entorno laboral español presenta tres grandes riesgos legales que están directamente relacionados con los derechos fundamentales del trabajador:

- a) Intimidad: Meter a un trabajador en un grupo de WhatsApp sin avisarle, leer sus mensajes sin su permiso o pedirle capturas de pantalla para evaluaciones internas puede afectar su derecho a la privacidad, un derecho que protege la Constitución. Los tribunales han dicho que, si se usa el teléfono personal del empleado para asuntos del trabajo, es necesario que él lo acepte antes. También han advertido que cualquier forma de control por medio de esta aplicación, si no se justifica bien, podría verse como una invasión a su vida personal.

- b) Consentimiento: Las normas del RGPD y la LOPDGDD dicen que los datos personales, como el número de teléfono, fotos, mensajes, la hora de conexión o la ubicación, solo pueden usarse si la persona da su permiso de forma clara, libre y específica. La Agencia Española de Protección de Datos ha multado a empresas por incluir a trabajadores en grupos de WhatsApp sin informarles ni darles la opción de salirse. Por eso, no se puede dar por hecho que un trabajador está de acuerdo con usar WhatsApp para temas laborales solo porque tenga la aplicación en su teléfono.
- c) Desconexión digital: Si una empresa suele enviar mensajes fuera del horario laboral y espera que el trabajador conteste de inmediato, está pasando por alto su derecho a desconectarse del trabajo, generando presión innecesaria que afecta su descanso y bienestar. Cuando no hay reglas claras dentro de la empresa sobre este tipo de comunicaciones, pueden surgir problemas legales, de hecho, algunas compañías ya han enfrentado demandas por acoso digital o por no respetar los tiempos de descanso que establece la ley.

2.8. Buenas prácticas empresariales

Dado que no hay una norma específica que regule el uso de WhatsApp en el trabajo, muchos expertos proponen adoptar buenas prácticas para evitar conflictos y proteger tanto a los trabajadores como a las empresas. Algunas de las más recomendadas son:

1. Pedir consentimiento claro y revocable: antes de incluir a alguien en un grupo de WhatsApp laboral, hay que explicarle para qué se usará y darle la opción de decir que no.

2. Establecer horarios de contacto: en el reglamento interno o convenio colectivo, se debe definir que no se enviarán mensajes fuera del horario, salvo casos urgentes.
3. Usar WhatsApp solo para temas informales: temas importantes como sanciones, convocatorias o notificaciones legales deben hacerse por canales formales como el correo corporativo o plataformas internas.
4. Proteger la información sensible: evitar compartir por WhatsApp documentos con datos personales, informes confidenciales o información delicada, y usar herramientas más seguras para eso.
5. Formar a empleados y directivos: capacitar al personal sobre el uso correcto de tecnologías, haciendo énfasis en la importancia de proteger los derechos a la intimidad, la protección de datos y la desconexión digital.

Se puede afirmar que WhatsApp ya es una herramienta habitual en las relaciones laborales en España, aunque su uso sigue generando muchas dudas legales, y si bien no hay una norma específica que diga cómo debe usarse en el trabajo, sí existen suficientes reglas generales que podrían ayudar a entender qué es válido y qué no.

Por un lado, es evidente que WhatsApp se usa como canal complementario de comunicación, pero eso no significa que esté fuera del alcance de la ley. Todo uso laboral debe cumplir con principios fundamentales como el respeto a la privacidad, el consentimiento del trabajador, la proporcionalidad y la transparencia. Del mismo modo, el poder del empleador para dirigir no es absoluto, y debe ejercerse dentro de los límites de la buena fe y los derechos fundamentales.

La doctrina también ha alertado sobre los peligros de un uso descontrolado: pérdida de privacidad, uso de datos personales sin permiso, obligación encubierta de estar siempre disponible, y fallos en la forma de comunicar decisiones relevantes. Estas preocupaciones coinciden con lo que ha dicho la Agencia Española de Protección de Datos.

Todo esto muestra la necesidad de que las empresas definan reglas claras, que los convenios colectivos aborden el tema y que el legislador empiece a pensar en una regulación específica para el uso de estas herramientas digitales en el ámbito laboral, es comprensible que, si bien la mensajería instantánea no va a desaparecer del trabajo, no se puede continuar su uso sin límites, sobre esto hace falta un marco legal que proteja la innovación y los derechos de los trabajadores.

En resumen, el Derecho laboral español tiene el reto de completar las normas actuales para dar seguridad jurídica a empleadores y trabajadores. Y mientras eso sucede, jueces y autoridades deberán seguir trabajando en fin de garantizar que WhatsApp, y otras herramientas similares, se usen de manera justa, proporcional y respetuosa con la dignidad humana en el entorno laboral.

CAPÍTULO III

El uso de WhatsApp en las relaciones laborales en Colombia

En Colombia, WhatsApp se ha vuelto una herramienta cada vez más usada en el trabajo, sobre todo porque mucha gente tiene acceso a celulares, ha crecido el trabajo remoto y vivimos en una época donde todo se quiere al instante. Como en otros países de América

Latina y el mundo, esta aplicación se ha convertido en el medio preferido tanto por empleadores como por empleados para dar órdenes, organizar turnos, hacer seguimientos o coordinar tareas diarias. A pesar de su popularidad, su uso en el entorno laboral genera muchas dudas legales, ya que no hay reglas claras sobre cómo debe usarse. Además, al ser un canal informal, puede afectar derechos importantes como la privacidad, el derecho a desconectarse del trabajo, la protección de datos personales y las garantías del debido proceso.

En Colombia, no hay una ley que regule de forma específica el uso de aplicaciones como WhatsApp en el trabajo. Sin embargo, normas como el Código Sustantivo del Trabajo, la Constitución de 1991, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos y la Ley 2191 de 2022 sobre desconexión laboral ofrecen principios que ayudan a entender cómo debe manejarse este tema. Todas estas normas buscan proteger la dignidad del trabajador y mantener un equilibrio entre la autoridad del empleador y los derechos de los empleados.

Este capítulo explora cómo se está usando WhatsApp en el mundo laboral colombiano, revisando leyes, sentencias y opiniones de expertos. Se pone especial atención en los conflictos que pueden surgir entre lo que puede exigir la empresa y lo que puede esperar el trabajador, en si los mensajes sirven como prueba en procesos legales, y en los desafíos para hacer valer el derecho a desconectarse en un ambiente cada vez más digital e informal. También se analizan fallos importantes de la Corte Constitucional y la Corte Suprema, y se recogen buenas prácticas que pueden ayudar a reducir los riesgos legales que trae el uso de estas herramientas.

3.2. Marco normativo colombiano

3.2.1. Constitución Política de Colombia (1991)

La Constitución colombiana protege la vida privada de las personas. En el artículo 15, deja claro que todos tienen derecho a la intimidad, a que sus comunicaciones sean respetadas y a decidir sobre el uso de sus datos personales. Esta norma es muy importante cuando se trata de revisar si una empresa puede ver o controlar los mensajes privados de sus empleados, incluso los enviados por WhatsApp.

También, en el artículo 53, se reconocen principios básicos del derecho laboral, como que lo que pasa realmente en el trabajo vale más que lo que está escrito, que los derechos laborales no se pueden renunciar, y que, si hay dudas sobre una norma, se debe interpretar a favor del trabajador. Estos principios ayudan a entender mejor lo que ocurre cuando la comunicación entre jefe y empleado se da por medios informales, como los chats, especialmente si no hay contrato escrito o hay discusiones sobre las condiciones del trabajo.

3.2.2. Código Sustantivo del Trabajo (CST)

El Código Sustantivo del Trabajo (CST), que es la norma principal para regular el trabajo en Colombia, establece en su artículo 23 que toda relación laboral debe tener tres cosas: que la persona trabaje de forma personal, que reciba un pago y que esté bajo las órdenes del empleador. Esa subordinación le da al empleador el derecho de dar instrucciones y vigilar el trabajo, pero siempre respetando los derechos y la dignidad del trabajador.

Por su parte, el artículo 57 señala que el empleador debe respetar la intimidad y los derechos del trabajador. Por eso, si se usa WhatsApp de forma constante para vigilar o presionar al empleado, se podría ver como una práctica que va en contra de lo que dice la ley.

En cuanto a la jornada laboral, los artículos 158 a 167 del CST explican cuánto debe durar el trabajo diario, cuándo se debe descansar y cómo se compensa el tiempo extra. Cuando una empresa usa WhatsApp para mandar mensajes fuera del horario de trabajo, esto puede generar dudas sobre si el trabajador está obligado a responder, si eso alarga su jornada o si debería recibir un pago adicional por ese tiempo.

3.2.3. Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales

La Ley 1581 de 2012 es la norma que protege los datos personales en Colombia. Según esta ley, cualquier información que permita identificar a una persona, como su número de teléfono, se considera un dato personal, y para poder usar esa información, se necesita el permiso claro, libre y consciente de la persona.

Si una empresa decide usar WhatsApp para temas laborales, debe tener en cuenta varias cosas: primero, el número de celular del trabajador es un dato personal, y no se puede usar sin su permiso; segundo, meterlo en un grupo de trabajo sin que lo haya aceptado podría ir en contra de esta ley, y tercero, guardar o revisar los mensajes que la persona envía o recibe por esa vía también necesita autorización. Si no se cumple con estas condiciones, la empresa puede recibir sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.2.4. Ley 2191 de 2022 – Derecho a la desconexión laboral

La Ley 2191 de 2022, que comenzó a aplicarse en enero de 2022, reconoce el derecho de los trabajadores a desconectarse del trabajo una vez termina su jornada. Esto quiere decir que las empresas no deben llamar, escribir ni pedir cosas fuera del horario laboral, salvo que se trate de una emergencia o exista un acuerdo especial con el trabajador.

El artículo 4 de esta ley señala que el empleador debe respetar el tiempo de descanso, la vida personal y familiar del trabajador, y evitar el uso de medios tecnológicos, como los mensajes, para mantenerlo conectado al trabajo en su tiempo libre.

Aunque la ley no menciona directamente WhatsApp, esta aplicación es una de las más usadas para dar instrucciones fuera del horario. Por eso, si se usa de forma constante, puede terminar afectando el derecho a la desconexión y, en algunos casos, incluso dañar la salud mental del trabajador o considerarse una forma de presión o acoso.

3.3. Jurisprudencia constitucional y ordinaria sobre el uso de medios digitales en el trabajo

En Colombia todavía no hay muchas sentencias que definan con claridad cómo debe usarse WhatsApp en el trabajo. Sin embargo, tanto la Corte Constitucional como la Corte Suprema han hablado sobre temas relacionados, como el uso de herramientas tecnológicas en el entorno laboral, el respeto a la privacidad del trabajador, la validez de las pruebas digitales y la protección de los datos personales. Estos fallos ayudan a entender cómo deben manejarse estas situaciones, incluso si no menciona directamente a WhatsApp.

3.3.1. Sentencia T-084 de 2018 – Corte Constitucional

En esta sentencia, la Corte analizó el caso de un trabajador que fue despedido porque su jefe usó como prueba una conversación de WhatsApp sacada de su celular personal. Esa información fue tomada sin permiso del trabajador y sin una orden de un juez.

La Corte explicó que acceder a mensajes privados sin autorización ni respaldo legal viola el derecho a la intimidad, que está protegido por el artículo 15 de la Constitución. Aunque el empleador tiene derecho a dar órdenes y supervisar el trabajo, eso no le permite invadir la vida privada del empleado, especialmente cuando se trata de su teléfono personal y de conversaciones fuera del horario laboral.

Con esta decisión, la Corte dejó claro que los mensajes de WhatsApp están protegidos por la Constitución. Si una empresa quiere usarlos como prueba, debe demostrar que fueron obtenidos de forma legal y respetando los derechos del trabajador.

3.3.2. Sentencia SL1114-2021 – Corte Suprema de Justicia

En esta decisión, la Corte Suprema resolvió un recurso extraordinario de casación en el que se cuestionaba la legalidad de un despido disciplinario basado en conversaciones de WhatsApp entre empleados. La empresa argumentaba que los mensajes evidenciaban una falta grave, mientras que el trabajador alegaba que su derecho a la intimidad fue vulnerado.

La Corte sostuvo que, si bien los mensajes digitales pueden tener valor probatorio, su utilización en el proceso requiere garantizar que fueron obtenidos con el respeto de las garantías fundamentales. En concreto, indicó que el empleador no puede exigir al trabajador

la entrega de mensajes personales como condición para continuar vinculado, ni puede acceder al contenido de su dispositivo personal sin su autorización libre y explícita.

3.3.3. Sentencia C-748 de 2011 – Corte Constitucional

Aunque esta sentencia no trata directamente el uso de WhatsApp, sí es muy importante porque la Corte Constitucional revisó la validez de la Ley 1266 de 2008, relacionada con el manejo de datos personales en temas financieros. En su decisión, la Corte dijo que esa ley era válida, pero solo si se cumplían ciertos principios fundamentales.

Entre esos principios están la legalidad, la finalidad del uso de los datos, la libertad del titular para autorizar o no su uso, la veracidad, la transparencia, el acceso limitado, la seguridad y la confidencialidad. Todos estos principios también se aplican cuando se usa WhatsApp en el trabajo, ya que esta aplicación maneja constantemente datos personales del trabajador, como el número de celular, la ubicación, los horarios de conexión y los mensajes que intercambia.

3.4. Casos prácticos y experiencias laborales

Diversos estudios, como el del Observatorio Digital de la Fundación Karisma, han mostrado que en Colombia hay muchos casos donde los trabajadores sienten que deben estar disponibles todo el tiempo, incluso cuando están en reposo por incapacidad médica o fuera de su jornada. Algunas de las situaciones más comunes incluyen:

- Supervisores que envían mensajes de WhatsApp fuera del horario laboral y esperan respuesta inmediata.

- Amenazas o presiones cuando el trabajador no responde, como si estuviera incumpliendo sus deberes.
- Uso del grupo de WhatsApp para anunciar sanciones o despidos, sin ninguna comunicación formal por escrito.
- Negativa por parte de la empresa a pagar horas extra, a pesar de que los mensajes prueban que el trabajador estuvo disponible.

Todo esto muestra un problema creciente: muchas empresas usan medios informales como WhatsApp para manejar temas laborales, pero lo hacen sin respetar las normas legales. Esa diferencia entre lo que dice la ley y lo que realmente pasa en el día a día afecta la estabilidad laboral y la salud mental de los empleados.

3.5. Impacto del uso de WhatsApp en la intimidad, la desconexión y la prueba judicial

➤ Derecho a la intimidad y al habeas data

Usar WhatsApp en el trabajo puede poner en riesgo la privacidad del trabajador. Incluirlo en grupos, pedirle que comparta su ubicación o que responda fuera del horario laboral son acciones comunes, pero podrían violar su derecho a la intimidad. La Corte ha dicho que la privacidad del trabajador no se limita a la oficina. En la sentencia T-766, dejó claro que hay que proteger al empleado frente a invasiones en su vida privada, incluso si se hacen con tecnología (Corte Constitucional de Colombia, 2015).

➤ Derecho a la desconexión laboral

El artículo 4 de la Ley 2191 de 2022 dice que los empleadores no deben dar órdenes ni pedir tareas fuera del horario laboral. Sin embargo, muchas veces se usa WhatsApp para enviar mensajes fuera del tiempo de trabajo, lo que termina violando ese derecho. Esta presión constante para estar "disponible" puede causar estrés, cansancio y hacer más difícil que la persona se desconecte mentalmente del trabajo.

Además, como muchas empresas no tienen reglas claras sobre este tema, genera incertidumbre tanto para los jefes como para los empleados. No saber cómo actuar o ignorar esta ley puede traer consecuencias legales, como demandas por acoso laboral, daños a la salud mental o incumplimientos en el contrato de trabajo.

➤ Prueba digital en procesos laborales

En muchos juicios laborales se han usado mensajes de WhatsApp como prueba para demostrar faltas graves, acoso, incumplimientos o incluso para probar que sí existía una relación laboral. Pero estos mensajes no se aceptan automáticamente: para que tengan valor como prueba, deben cumplir ciertas condiciones como ser auténticos, haber sido obtenidos de forma legal y tener relación directa con el caso.

Los tribunales han dicho que no basta con mostrar capturas de pantalla. Para que esos mensajes sean válidos, se deben acompañar de pruebas técnicas, como peritajes, además de mostrar el contexto completo y respetar el debido proceso. Si esos mensajes vienen del celular personal del trabajador, el análisis debe hacerse con mayor cuidado, porque está en juego su derecho a la privacidad.

3.6. Riesgos jurídicos recurrentes

En Colombia, el uso de WhatsApp en el trabajo sin reglas claras puede traer varios problemas legales, entre ellos:

- Que el trabajador demande por violación de sus datos personales si la empresa usa su número de celular sin permiso o lo comparte con otros sin justificación.
- Que haya discusiones sobre el tiempo de trabajo, especialmente si se mandan mensajes fuera del horario laboral y no se reconoce ese tiempo ni se paga como horas extra.
- Que se incumpla el debido proceso si la empresa hace llamados de atención o impone sanciones solo por WhatsApp, sin documentos formales.
- Que se presenten casos de acoso laboral digital, sobre todo cuando se presiona al trabajador constantemente o se le expone en grupos sin su consentimiento.

Estos riesgos se pueden evitar si las empresas establecen políticas claras sobre el uso de estas herramientas, respetando siempre los derechos del trabajador.

3.7. Recomendaciones doctrinales y buenas prácticas

Para evitar problemas legales por el uso de WhatsApp en el trabajo, varios expertos en derecho laboral en Colombia han propuesto una serie de buenas prácticas que las empresas pueden aplicar. Algunas de las más importantes son:

- Incluir en los reglamentos internos o en los contratos una sección que regule cómo se usará WhatsApp en el trabajo: en qué horarios, para qué temas y con qué límites.
- Pedir por escrito el permiso del trabajador antes de agregarlo a un grupo laboral.
- Crear una política clara sobre la desconexión digital, explicando qué hacer en casos urgentes, cuáles son los horarios de contacto y qué otros canales se deben usar para temas importantes.
- Evitar usar únicamente WhatsApp para avisar sobre sanciones o llamados de atención. Estos procesos deben manejarse por canales más formales.
- Capacitar tanto a jefes como a empleados sobre el uso responsable de la tecnología en el trabajo y sobre los derechos digitales que deben respetarse.

Estas medidas ayudan a prevenir conflictos y a crear un ambiente laboral más justo y respetuoso.

El análisis del uso de WhatsApp en el trabajo en Colombia muestra que hay varios choques entre el avance de la tecnología, las formas en que las empresas manejan el día a día, y la protección real de los derechos de los trabajadores. Aunque esta aplicación ya es parte común del mundo laboral, en Colombia no existe todavía una norma que regule con claridad todo lo que implica su uso en el entorno laboral.

A lo largo del capítulo se pudo ver que:

1. WhatsApp se usa ampliamente en el trabajo, incluso en empresas formales. Se ha vuelto una herramienta clave para dar instrucciones, coordinar tareas o supervisar.
2. Ese uso constante muchas veces choca con derechos como la privacidad, el descanso y la protección de las comunicaciones, que están garantizados por la Constitución.

3. Aunque hay leyes como la de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012) y la del derecho a la desconexión laboral (Ley 2191 de 2022), muchas empresas no las aplican bien o las desconocen por completo.
4. Algunas sentencias importantes, como la T-084 de 2018 y la SL1178-2021, han puesto límites claros al mal uso de WhatsApp en el trabajo, recordando que no se puede invadir la privacidad del trabajador ni usar pruebas conseguidas de manera ilegal.
5. Cuando se quiere usar WhatsApp como prueba en un juicio, no basta con mostrar capturas: hay que demostrar que los mensajes fueron obtenidos de forma legal, que son relevantes y auténticos.
6. Como no hay una ley específica sobre esto, tanto empleadores como trabajadores enfrentan muchas dudas legales, lo que puede generar conflictos que se podrían evitar con reglas más claras.

3.9. Propuestas de mejora normativa y organizacional

Con base en el análisis realizado anteriormente, se sugieren algunas acciones concretas para mejorar cómo se regula y se maneja el uso de WhatsApp en las relaciones laborales en Colombia:

A. Cambios en la legislación

- Crear una ley o una sección específica dentro del Código Laboral que regule el uso de tecnologías como WhatsApp en el trabajo.

- Definir claramente cuándo y cómo se puede usar esta aplicación, en qué horarios, con qué fines y siempre respetando la privacidad del trabajador.
- Establecer una norma técnica que indique cómo deben tratarse las pruebas digitales en procesos laborales, incluyendo cómo se deben guardar y presentar para que sean válidas.

B. Reformas por parte del Estado

- Reforzar las inspecciones del Ministerio de Trabajo, especialmente en empresas que usan herramientas digitales para alargar la jornada laboral sin pagar horas extra.
- Permitir que la Superintendencia de Industria y Comercio vigile de manera especial cómo se están usando los datos personales de los trabajadores en entornos digitales.

C. Buenas prácticas dentro de las empresas

- Incluir reglas claras en los reglamentos internos sobre cómo se puede usar WhatsApp en el trabajo, respetando el consentimiento del trabajador, su derecho al descanso y la confidencialidad de la información.
- Usar otros medios institucionales para temas importantes o formales, evitando que WhatsApp sea el único canal de comunicación.
- Ofrecer capacitaciones a jefes y trabajadores sobre el uso responsable de la tecnología y los derechos digitales en el entorno laboral.

WhatsApp se ha vuelto una herramienta común en el trabajo en Colombia, debido a su rapidez, practicidad y facilidad en el alcance de todos. Sin embargo, todavía no hay una norma clara que diga cómo debe usarse de forma que respete los derechos de los trabajadores. Por eso, es urgente que se cree una regulación que logre equilibrar el uso de la tecnología con la protección del descanso, la privacidad y la dignidad de quienes trabajan.

El sistema legal colombiano tiene el reto de ponerse al día y adaptar las reglas laborales a los cambios que ha traído el mundo digital. Hoy en día, hay nuevas formas de comunicarse, supervisar y trabajar que no están bien cubiertas por las leyes actuales, por eso, se necesita un esfuerzo conjunto que incluya temas clave como la protección de los datos personales, la salud mental en el trabajo, el respeto por el debido proceso y la necesidad de relaciones laborales más justas y equilibradas.

CAPÍTULO IV

Análisis comparado: tratamiento del uso de WhatsApp en las relaciones laborales en España y Colombia

El derecho comparado permite conocer cómo otros países han resuelto problemas similares y ayuda a reflexionar sobre nuestras propias leyes. En este caso, comparar lo que ocurre con el uso de WhatsApp en el trabajo en Colombia y en España es especialmente útil, ya que los dos países comparten una base legal parecida y muestran cada vez más interés por los derechos digitales en el mundo laboral.

Aun así, hay diferencias importantes entre ellos, como el nivel de desarrollo de sus leyes, la forma en que los jueces aplican las normas y el grado de formalidad con que las empresas

usan la tecnología en el trabajo. Estas diferencias permiten ver con más claridad qué cosas funcionan bien y qué podría mejorarse en cada país.

4.2. Marco normativo: convergencias y asimetrías

En España, el Estatuto de los Trabajadores, la Ley de Protección de Datos (LOPDGDD) y el Reglamento Europeo (RGPD) ofrecen un marco bastante sólido. Una norma clave es el artículo 88 de la LOPDGDD, que reconoce el derecho a la desconexión digital, es decir, a no recibir mensajes laborales fuera del horario de trabajo. Aunque no habla directamente de WhatsApp, esta norma se aplica a cualquier medio digital.

En Colombia, el Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y la Ley 2191 de 2022 sobre desconexión laboral forman el conjunto de reglas que se pueden usar para regular este tema. A diferencia de España, Colombia sí tiene una ley que trata de forma directa el derecho a desconectarse del trabajo, aunque todavía se aplica poco en la práctica.

En los dos países hay una gran coincidencia: ninguno ha desarrollado reglas específicas para el uso de mensajería instantánea en el trabajo. Eso significa que muchas decisiones deben ser tomadas por los jueces, caso por caso, lo cual deja espacios grises que pueden generar incertidumbre.

4.4. Derecho a la desconexión digital

Ambos países reconocen formalmente el derecho a la desconexión digital, pero su evolución presenta matices relevantes.

En España, este derecho fue introducido por la Ley Orgánica 3/2018, que obliga a las empresas a establecer políticas internas para garantizar que los trabajadores no sean contactados fuera del horario laboral. Sin embargo, su aplicación efectiva depende de la negociación colectiva y, en muchos casos, no se ha desarrollado reglamentariamente en los convenios o reglamentos internos.

En Colombia, la Ley 2191 de 2022 establece de manera más clara y directa el derecho del trabajador a no ser contactado por ningún medio durante sus horas de descanso, y prohíbe cualquier forma de presión o sanción asociada al no responder comunicaciones. Sin embargo, la cultura empresarial y la informalidad digital hacen que su cumplimiento sea escaso.

En la práctica, en ambos países persiste el uso de WhatsApp fuera del horario laboral como una forma de control invisible y no regulado, lo que pone en evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de implementación y vigilancia de este derecho.

4.5. Intimidad, protección de datos y consentimiento

Usar WhatsApp en el trabajo implica tratar datos personales del trabajador, como su número de teléfono, la imagen de perfil, su ubicación y hasta su actividad en línea. Tanto en España

como en Colombia existen leyes que exigen cuidar estos datos, pero el nivel de exigencia y control es distinto en cada país.

En España, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) obliga a que las empresas pidan permiso antes de usar estos datos, que lo hagan solo con una razón válida y que usen solo la información necesaria. La Agencia Española de Protección de Datos ya ha sancionado a empresas por agregar a trabajadores a grupos de WhatsApp sin su consentimiento.

En Colombia, la Ley 1581 de 2012 también dice que se debe pedir autorización previa para tratar datos personales. Sin embargo, en la práctica hay menos controles y menos sanciones, y muchas empresas aún no tienen claro cómo aplicar la norma, especialmente en temas laborales.

En ambos países, el consentimiento del trabajador es clave, pero en España se exige con más rigor, y las empresas suelen estar más conscientes de las consecuencias si no lo respetan.

4.6. Buenas prácticas y vacíos normativos

En cuanto a las buenas prácticas dentro de las empresas, España ha avanzado más gracias a los convenios colectivos de algunos sectores que ya han empezado a regular el uso de herramientas digitales en el trabajo. Estos acuerdos establecen horarios de uso, protocolos y posibles sanciones cuando se incumplen. En cambio, en Colombia, la regulación depende casi exclusivamente de la Ley 2191 de 2022 sobre desconexión digital, y son pocas las empresas que han adoptado medidas adicionales por iniciativa propia.

A pesar de sus diferencias, ambos países comparten vacíos importantes: no tienen leyes específicas sobre el uso de WhatsApp en el trabajo, faltan reglas claras sobre cómo usar mensajes digitales como prueba, y la mayoría de empresas no cuentan con políticas internas sobre tecnología y derechos digitales.

Conclusiones comparativas

1. Tanto en Colombia como en España, el uso de WhatsApp en el trabajo ha crecido sin que las leyes se adapten del todo, dejando muchos vacíos legales.
2. España tiene reglas más técnicas y avanzadas para proteger los datos personales, mientras que Colombia ha sido más directa en reconocer el derecho a desconectarse del trabajo.
3. En Colombia, los jueces han puesto énfasis en proteger los derechos fundamentales del trabajador, mientras que en España los jueces se han centrado más en cómo usar WhatsApp como prueba en un proceso.
4. Es urgente que ambos países regulen mejor el uso de estas herramientas digitales en el trabajo, con normas claras sobre horarios, permisos, usos y consecuencias.
5. Aunque ninguno de los dos países tiene un sistema perfecto, ambos ofrecen ideas útiles que pueden ayudar a construir una regulación más justa, combinando la tecnología y el respeto por los derechos del trabajador.

CAPÍTULO V

Conclusiones generales

Esta investigación deja claro que WhatsApp se ha convertido en una herramienta común en el trabajo, pero que su uso plantea muchos problemas legales, tanto en España como en Colombia. Aunque esta aplicación nació para comunicarse en el ámbito personal, hoy es parte de la rutina laboral en muchos sectores, y eso ha ocurrido sin que las leyes de ambos países hayan dado una respuesta clara y completa.

De este análisis se pueden destacar las siguientes conclusiones:

1. WhatsApp se usa cada vez más en el trabajo por ser fácil, rápido y gratuito. Se ha vuelto un canal habitual entre jefes y trabajadores para organizar tareas, dar instrucciones o incluso sancionar.
2. Ni en España ni en Colombia existe una ley específica que diga cómo debe usarse esta herramienta en el trabajo. Esto crea confusión legal y deja en manos de los jueces la tarea de definir lo que está permitido o no.
3. A pesar de no haber reglas directas sobre WhatsApp, sí existen normas generales que sirven para evaluar su uso, como las que protegen la intimidad, los datos personales, el horario de trabajo, el derecho al descanso y el debido proceso.
4. Los mensajes de WhatsApp pueden usarse como prueba en un juicio laboral, pero solo si se obtuvieron legalmente, con autorización, y sin invadir la privacidad del trabajador.

5. En España, los jueces se han enfocado más en ver si los mensajes sirven como prueba legal. En cambio, en Colombia la Corte Constitucional ha defendido con más fuerza derechos como la intimidad y la dignidad frente al uso abusivo de medios digitales.
6. Aunque el derecho a desconectarse del trabajo fuera de horario ya existe en ambas leyes, en la práctica muchas empresas no lo respetan. Pedir disponibilidad constante por WhatsApp puede dañar la salud mental y afectar el equilibrio entre vida personal y laboral.
7. Por eso, es urgente que se cree una regulación específica que diga cómo usar herramientas como WhatsApp en el trabajo, de forma que se respete la ley, se protejan los derechos del trabajador y al mismo tiempo se permita el uso responsable de la tecnología.

5.2. Propuestas normativas

1. Reforma de los códigos laborales: Se propone que tanto en Colombia como en España se incluya un nuevo capítulo dentro de sus leyes laborales (el CST y el ET, respectivamente), que regule el uso de herramientas digitales como WhatsApp en el trabajo. Este capítulo debería establecer qué está permitido, cuáles son los límites, qué derechos deben protegerse y qué consecuencias hay si se hace un uso abusivo de estas tecnologías.

2. Ley específica sobre aplicaciones de mensajería: Dado que WhatsApp se ha convertido en una herramienta común en el entorno laboral, se sugiere que las leyes laborales lo reconozcan y regulen directamente. Esto incluye definir si su uso es voluntario, en qué horarios se puede utilizar, para qué fines, y cómo asegurar que se use de forma justa y equilibrada.
3. Fortalecer el derecho a desconectarse del trabajo: Se sugiere que en ambos países se hagan normas más claras y obligatorias para que las empresas puedan implementar políticas de desconexión digital. Esto debería incluir reglas en los reglamentos internos o en los convenios colectivos que indiquen cuándo el trabajador puede y debe desconectarse sin recibir mensajes fuera del horario laboral.
4. Guías sobre protección de datos en el trabajo: Se sugiere que los gobiernos o las agencias de protección de datos creen manuales o protocolos técnicos sobre cómo manejar los datos personales de los trabajadores cuando se usan herramientas digitales. Estas guías deben centrarse en el respeto al consentimiento, la necesidad de usar solo los datos imprescindibles, y el uso con un propósito claro y legítimo.
5. Reglas sobre pruebas digitales en juicios laborales: Hace falta una norma específica que explique cuándo se puede aceptar como prueba un mensaje de WhatsApp en un juicio. Esta norma debería exigir que la información se haya obtenido legalmente, que no se haya violado la privacidad del trabajador, y que se respete la cadena de custodia y los requisitos técnicos para validar la prueba.

5.3 Propuestas jurisprudenciales y doctrinales

1. Criterios unificados por parte de las altas cortes: Se propone que las altas cortes de Colombia y España emitan decisiones que aclaren, de manera uniforme, cómo debe tratarse el uso de WhatsApp en el trabajo, tanto en lo que respecta a su valor como prueba como a su relación con sanciones laborales y derechos constitucionales.
2. Control de convencionalidad en Colombia: En el caso colombiano, se recomienda que los jueces analicen si las prácticas empresariales digitales están en línea con los tratados internacionales de derechos humanos, como el Pacto de San José, especialmente en lo que respecta al derecho a la intimidad y a la libertad de expresión del trabajador.
3. Aplicar siempre un enfoque humano y de derechos fundamentales: Se sugiere que tanto jueces como empleadores tengan presente que el trabajador es una persona con dignidad, privacidad y derecho al descanso. Por eso, cualquier interpretación de la ley debe ponerse del lado del trabajador cuando haya duda, y priorizar su bienestar por encima de la eficiencia tecnológica.

Referencias bibliográficas

Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). (2021).

Corte Constitucional. (1991). Constitución Política de la República de Colombia.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Corte Constitucional de Colombia. (2011, octubre 6). Sentencia T-748/11. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/c-748-11.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2015, diciembre 19). Sentencia T-766/15. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2015/t-766-15.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2018, marzo 5). Sentencia T-084/18. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/t-084-18.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2003, junio 19). Sentencia T-512/03. M.P. Eduardo Montealegre Grelynett. Expediente: T-382014. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/T-512-03.htm>

Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral. (2021). Sentencia SL1114-2021, Radicación n. 84167 Acta 10. M.P. Martín Emilio Beltrán Quintero. <https://cortesuprema.gov.co/corte/wpcontent/uploads/relatorias/la/reiteraciones%20DL/SL1114-2021.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (2008, diciembre 31). Ley 1266 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial N°. 47.219.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=34488

Congreso de la República de Colombia. (2012, octubre 17). Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Diario Oficial N°. 48.587.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=49981

Congreso de la República de Colombia. (2022, enero 6). Ley 2191 de 2022 Por medio de la cual se regula la desconexión laboral – Ley de desconexión laboral.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=177586

Congreso de la República de Colombia. (1950). Ley 3743 de 1950 Por la se expide el Código sustantivo del Trabajo. Diario Oficial N°. 27.622.158 a 167.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Comité científico. Labos Revista de Derecho del Trabajo y Protección Social (2024). <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/LABOS/issue/download/745/242>

Fundación Karisma. (2023). Informe Conectando las Causas: el trabajo de sociedad civil y medios independientes en redes sociales es un desafío.

<https://web.karisma.org.co/conectando-las-causas-el-trabajo-de-sociedad-civil-y-medios-independientes-en-redes-sociales-es-un-desafio/>

Giménez, S. (2023). Redes Sociales, estado actual y tendencias 2023. OBS Business School.

<https://marketing.onlinebschool.es/Prensa/Informe%20OBS%20Tendencias%20Redes%20Sociales%202023.pdf> \

Jiménez, M. L. (2023). *Guía de las redes sociales*.

<https://mercedespeñairun.com/wp-content/uploads/2023/10/La-guia-del-experto-en-redes-sociales-2023.pdf>

Jefatura del Estado. (1/2000, enero 7). Ley 1/2000, Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC). España. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323>

(3/2018, diciembre 5).

Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). España. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Tribunal Superior de Justicia de Asturias. (2022, mayo 10). *Sentencia STSJ AS 1466/2022 - ECLI:ES:TSJAS:2022:1466*. Poder Judicial. <https://www.poderjudicial.es/cgpj/>

Tribunal Superior de Justicia de Madrid. (2021, mayo 4). *Sentencia STSJ M 4525/2021 - ECLI:ES:TSJM:2021:4525*. Poder Judicial. <https://www.poderjudicial.es/cgpj/>

Tribunal Constitucional de España. (2016, marzo 03) España. Sentencia 39/2016. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132525/Sentencia_del_Tribunal_Constitucional_39.pdf;jsessionid=A0A8B615F0231CC54B94B2F6A79D102A?sequence=1

María Teresa Igartua Miró, (2020). La Obligación de Seguridad 4.0. [Universidad de Sevilla]. 151, 327, 342. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7464157.pdf>

Servicio de Estudios de la Confederación UGT. (2023). El uso de WhatsApp en las relaciones laborales. <https://www.ugtficabcn.cat/calaix/documentacio/estudis/N-c2-ba-2028-20-10012023-20Whatsapp-Estudio.pdf>

IAB Spain. (2023). IX Informe sobre el uso de redes sociales en España. <https://thesocialmediafamily.com/wp-content/uploads/2023/06/IX-INFORME-RRSS-THESMF.pdf>

DataBitlaw. (2017). El Control del Cumplimiento de las Obligaciones de los Trabajadores por Parte del Empresario. <https://www.databitlaw.tech/el-control-del-cumplimiento-de-las-obligaciones-de-los-trabajadores-por-parte-del-empresario/>

Jefatura del Estado. (3/2018, diciembre 5). Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). España. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Isabel Olmos Parés. (2021). El poder de dirección y de los medios de control del empresario en el teletrabajo. *Revista Española de Derecho del Trabajo*. https://revistas.udc.es/index.php/afd/article/view/afdudc.2021.25.0.8802/g8802_pdf

Pérez López, J. (2023). Inteligencia Artificial y Contratación. *Revista de Derecho Social*, 92. <https://revistas.uma.es/index.php/REJLSS/article/view/17557/17575m>

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores. España.

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD).