

# 25

Fecha de presentación: septiembre, 2020

Fecha de aceptación: noviembre, 2020

Fecha de publicación: enero, 2021

## RIESGOS EN EL USO DE WHATSAPP: SOBRECARGA Y DESGASTE PROFESIONAL EN DOCENTES UNIVER- SITARIOS

### **RIKKS OF USING WHATSAPP: WORK OVERLOAD AND PROFESSIONAL BUR- NOUT IN UNIVERSITY TEACHERS**

Dayana Lozada Núñez<sup>1</sup>

E-mail: [dayana.lozadan@ug.edu.ec](mailto:dayana.lozadan@ug.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4102-475X>

Maritza Paredes Santiago<sup>1</sup>

E-mail: [maritza.paredess@ug.edu.ec](mailto:maritza.paredess@ug.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8015-6181>

Hermes Viloria Marín<sup>1</sup>

E-mail: [hermes.viloriarn@ug.edu.ec](mailto:hermes.viloriarn@ug.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8044-4191>

Denisse Elizabeth Rivadeneira Rivadeneira<sup>1</sup>

E-mail: [denisse.rivadeneirar@ug.edu.ec](mailto:denisse.rivadeneirar@ug.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3818-5034>

<sup>1</sup>Universidad de Guayaquil. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Lozada Núñez, D., Paredes Santiago, M., Viloria Marín, H., & Rivadeneira Rivadeneira, D. E. (2021). Riesgos en el uso de WhatsApp: sobrecarga y desgaste profesional en docentes universitarios. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1), 219-226.

#### RESUMEN

El uso inadecuado de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp tiene efectos perjudiciales para la salud de los empleados. La investigación se realizó en la Universidad de Guayaquil en el Ecuador. El objetivo de esta investigación es demostrar la relación entre el uso inadecuado de WhatsApp en la comunicación laboral, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de desgaste profesional en los docentes universitarios. Este estudio sigue un enfoque cuantitativo mediante una metodología descriptiva, correlacional y de carácter transversal. Mediante la recopilación de información, a través de un cuestionario respondido por un total de 305 docentes, se pudo comprobar las hipótesis de investigación planteadas. Los resultados confirman una asociación significativa entre el uso inadecuado de WhatsApp en la comunicación laboral y la sobrecarga de trabajo. En segundo lugar, se confirma la relación entre los niveles de sobrecarga laboral que perciben los docentes y el síndrome de desgaste profesional. Estos resultados enfatizan en la importancia de lograr una comunicación efectiva mediante el uso de las aplicaciones tecnológicas debido a las posibles consecuencias negativas que se manifiestan en el ámbito institucional y en particular, para la salud de los docentes en esta Institución de Educación Superior en el Ecuador.

**Palabras clave:** WhatsApp, redes sociales, comunicación laboral, sobrecarga de trabajo, desgaste profesional, estrés laboral

#### ABSTRACT

Inappropriate use of WhatsApp messaging application has harmful effects on the health of employees. This research was conducted at the University of Guayaquil in Ecuador. The objective of this research is to demonstrate the relationship between inappropriate use of WhatsApp in work communication and work overload and professional burnout syndrome in university teachers. This study follows a quantitative approach through a descriptive, correlational and cross-sectional methodology. From the information collected, by means of a questionnaire answered by a total of 305 teachers, it was possible to verify the research hypotheses put forth in this work. The results confirm a significant association between the inappropriate use of WhatsApp in work communication and work overload. Secondly, the relationship between the levels of work overload perceived by teachers and professional burnout syndrome is confirmed. These results emphasize on the importance of using technological applications to achieve effective communication, the lack of which may have negative consequences that are manifested in the institutional environment and in particular, in the health of Higher Education teachers of this Institution in Ecuador.

**Keywords:** WhatsApp, social networks, work communication, work exhaustion, burnout, stress.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años las investigaciones sobre el estrés laboral caracterizan la existencia de un síndrome denominado “Burnout” o desgaste profesional. Este síndrome es un desequilibrio de la salud física o emocional y es sumamente significativo, que las autoridades en las Instituciones de Educación Superior dispongan de información con respecto al tema, debido a que esta situación supone un marcado descenso en el rendimiento y calidad laboral en los docentes. En el ámbito laboral, el Burnout se manifiesta como reflejo de altos niveles de agotamiento físico o emocional, baja motivación y actitudes negativas de despersonalización hacia sí mismo o los demás.

Las relaciones laborales no han estado ajenas a las transformaciones provocadas por la irrupción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El desarrollo alcanzado en este campo se caracteriza por la convergencia entre portátiles, celulares inteligentes y las redes de comunicación, lo cual proporciona capacidad informática y una comunicación ubicua e instantánea. Actualmente se observan diferentes cambios del proceso de comunicación entre los superiores, empleados o colaboradores. La aparición de tecnologías o aplicaciones, como intermediario del acto comunicativo, puede suponer a su vez un obstáculo, sino se realiza un uso adecuado. El empleo de los celulares guarda relación con la utilización del tiempo, debido a que no es necesario esperar para hablar con otros; es posible estar conectado, al instante, las 24 horas, todos los días del año y desde cualquier lugar. La comunicación online permite, además, que no haya pausas, intervalos, ni demoras y esto es una ventaja pero también puede generar ciertos efectos negativos (Gimenez & Zirpoli, 2015).

WhatsApp Messenger se ha convertido en una de las aplicaciones más utilizadas en los últimos tiempos (Soliman & Salem, 2014). Esta aplicación ofrece la posibilidad de enviar y recibir mensajes de texto en tiempo real, incluyendo la facilidad de compartir información o contenido multimedia de forma regulada o no regulada (Ahad & Lim, 2014). No obstante, algunos autores señalan que, el uso indebido de WhatsApp podría también tener efectos negativos relacionados con el envío de información informal que puede destruir la reputación de un individuo o de una compañía. En la literatura académica se considera que este comportamiento, en algunas ocasiones, provoca sensación de pánico y de ansiedad en el usuario. Esta aplicación es altamente adictiva y puede crear un gran impacto en los usuarios activos, así como dejar un rastro que se vuelve difícil de controlar y curar (Yeboah & Dominic, 2014).

En la actualidad se han realizado innumerables investigaciones a grupos de docentes de diferentes instituciones públicas y privadas. Estas investigaciones se han motivado, tras observar diariamente una determinada sintomatología en algunos de los profesionales de un mismo ambiente laboral, que, al trabajar bajo las mismas condiciones, reaccionan distinto ante situaciones de estrés. Vilorio, et al. (2003), señalaron que *“el sector de la educación parece ser especialmente vulnerable a este problema, es por ello que el malestar del profesorado amenaza no sólo sus posibilidades de autorrealización sino también su equilibrio físico y psíquico, con importantes consecuencias en la calidad de la enseñanza”* (p.134). De este modo, el interés por el estudio del síndrome de desgaste profesional es un resultado, de que los efectos perjudiciales sobre los trabajadores del ámbito educativo, así como sobre las instituciones en las que participan, generan situaciones en la organización que pueden afectar su desempeño.

El uso inadecuado de la aplicación de WhatsApp en el ámbito laboral, por los superiores o entre colaboradores, es una situación que se agrava por la ausencia de normativa jurídica que regule este aspecto por el Ministerio de Trabajo. Durante el desarrollo de este trabajo se concluye sobre la no existencia de evidencias empíricas que demuestren, si la situación anterior, ocasiona sobrecarga de trabajo o puede ser un factor que provoca altos niveles de estrés laboral.

El desgaste profesional es un tema que llama la atención de la academia y se han realizado diversas investigaciones con el objetivo de profundizar en sus síntomas, causas y fases que caracterizan cambios de actitudes o conductas; y que implican, una intervención a nivel personal, grupal o institucional. La dimensión tecnológica en el proceso de comunicación muestra nuevas aristas, para estudiar un síndrome, que puede provocar graves problemas en la salud física y psicológicas en los docentes universitarios. Por su parte, los mecanismos de comunicación a nivel institucional han sufrido cambios con la aparición de aplicaciones para la mensajería instantánea. Lo anterior constituye una problemática no resuelta, relacionada con el uso de esta aplicación de mensajería instantánea, la salud laboral y el desempeño de los profesores universitarios.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El modelo teórico de esta investigación representa la posible relación entre las prácticas inadecuadas de comunicación en el entorno laboral, mediante el uso de WhatsApp, la sobrecarga de trabajo y la vulnerabilidad de los docentes de adquirir el síndrome de desgaste profesional (Figura 1).



Figura 1. Modelo teórico.

El uso extensivo o inadecuado de la tecnología tiene ventajas, pero a su vez se pueden manifestar algunos aspectos negativos (Soliman & Salem, 2014; Turel, et al., 2007). La comunicación digital en el ámbito laboral, por ejemplo, si no se gestiona de forma correcta, genera presiones y conflictos que incrementan los niveles de estrés y por ende un deterioro en la salud física y psicológica del empleado. El empleado tiene que mostrar atención a un nuevo flujo de información y se vuelven difusas las fronteras entre el trabajo y el hogar. La emisión de mensajes, fuera de la jornada de trabajo, interrumpe las horas de descanso, el tiempo de ocio o las actividades que se realizan en familia. En esta investigación se espera confirmar la siguiente hipótesis:

Hipótesis 1 (H1): El uso inadecuado de WhatsApp en la comunicación laboral se relaciona con el grado de sobrecarga de trabajo que perciben los docentes universitarios.

La sobrecarga de trabajo está relacionada con enfermedades que influyen de manera negativa dentro de la vida laboral activa. La sobrecarga de trabajo es el exceso de la cantidad de trabajo, que demanda desgaste físico o emocional para realizar actividades en exceso, las mismas que han sido asignadas en un periodo de tiempo determinado. El exceso de trabajo se da a notar cuando al trabajador se le empiezan a denominar tareas que sobrepasan las habilidades, el tiempo y los recursos que requiere para cumplir con las obligaciones de manera correcta (Veloutsou & Panigyrakis, 2004). Algunos autores indican que puede ser uno de los desencadenantes para el síndrome del desgaste profesional (Fernández-López, et al., 2003). Los estudios médicos enfatizan en la importancia de la salud y cómo la sobrecarga de trabajo se relaciona con el desgaste profesional y este a su vez afecta la salud corporal, física, psicológica y toxicológica de las personas con una vida laboral activa.

Un significativo nivel de estrés fisiológico ocurre en puestos de trabajo que presentan tanto una demanda cuantitativa elevada como un margen de decisión limitado (Fernández-López, et al., 2003). Una percepción alta de demanda de trabajo provoca estrés psicológico y es un factor presente en el ámbito laboral; por ejemplo, la cantidad de trabajo que debe realizarse, la naturaleza frenética de trabajo; es decir, la ausencia de tiempo suficiente para realizar las tareas, la proporción de trabajo que se realiza

bajo presión del tiempo, el volumen de trabajo, el nivel de concentración requerido y la presencia de situaciones que obligan a interrumpir las ocupaciones en espera de que otros finalicen las suyas (Martin Arribas, 2007).

Algunos estudios de corte transversal demuestran que el estrés relacionado con el trabajo, es una de las causas de la aparición del malestar psicológico o desgaste profesional y de otras enfermedades mentales. Estos factores se observan en el ámbito laboral en países desarrollados y en la actualidad aumenta el interés de analizarlos en los países en vías de desarrollo o emergentes (Gohnet, 2002; Pérez, 2013).

Una gestión inadecuada del tiempo, puede provocar sobrecarga laboral, originando una sensación de incapacidad para resolver los problemas y para desconectarse del entorno laboral, creándose como consecuencia un hábito de permanecer atento al teléfono, por si existiera algún problema en el trabajo, lo que desemboca en un estado constante de alerta o, lo que es lo mismo, un nivel elevado de activación fisiológica, produciendo estrés laboral (Domínguez-Rodríguez, et al., 2017). De acuerdo a los argumentos expuestos se espera comprobar la hipótesis siguiente:

Hipótesis 2 (H2): El nivel de sobrecarga de trabajo se relaciona con la vulnerabilidad de los docentes de adquirir el síndrome de desgaste profesional.

Un incremento de la sobrecarga de trabajo tiene graves consecuencias para la salud del empleado y aumenta el riesgo de contraer el síndrome de Burnout. El desgaste profesional en los docentes universitarios es una consecuencia de la falta de salud personal y laboral afectando de esta manera, los estados de ánimo, las relaciones interpersonales, fuera y dentro de la jornada laboral, lo cual puede manifestarse a través de la despersonalización de su comportamiento y afectar las relaciones con los alumnos o colaboradores.

La investigación realizada es de naturaleza cuantitativa, de acuerdo a su alcance es descriptiva y correlacional. Los datos se obtienen mediante un muestreo probabilístico y se recogen en un solo período de tiempo, por lo que se desarrolla un estudio de carácter transversal.

El estudio se realiza en la Universidad de Guayaquil, por su tamaño y rol social, constituye una de las Instituciones pública de mayor importancia en el Ecuador. Por lo que, la población objeto de estudio está conformada por los docentes de esta institución. En la tabla 1 se muestra la ficha técnica de la investigación, de un total de 2910 cuestionarios que fueron enviados se recibieron 305 respuestas válidas. En esta investigación se intuye que algunos docentes, dado el consentimiento informado, no participan voluntariamente y se prefiere un error muestral de 5% para un nivel de confianza del 95% ( $Z=1.96$ ) y  $p=q=0.5$ . El trabajo de campo se desarrolla durante los meses febrero de 2019 a junio de 2019.

Tabla 1. Ficha técnica de la investigación.

Crterios	Respuestas
Universo	Docentes Universidad de Guayaquil
Ámbito geográfico	Ecuador
Sector de actividad	Educación Superior
Método de obtención de información	Cuestionario electrónico
Método de muestreo	Aleatorio estratificado con afijación proporcional
Número de cuestionarios enviados	2910
Error global de estimación	5%
Nivel de confianza	95%
$p=q$	0,5
Tamaño de la muestra obtenida	305
Período de trabajo de campo	Febrero 2019- Junio2019

Los cuestionarios son respondidos de acuerdo a la representatividad natural de la muestra en relación al peso que le corresponde de la población objeto de estudio en cada facultad. Esta verificación se considera necesaria para comprobar la existencia de posibles sesgos en la selección de la muestra que pueda limitar su representatividad.

El cuestionario utilizado en la etapa de trabajo de campo se estructura mediante preguntas directas y cortas para lograr una mejor comprensión y rapidez en las respuestas. En su estructura se presentan cuatro secciones según el tipo de variables investigadas y se ofrecen las instrucciones necesarias para lograr mayor claridad en las preguntas y minimizar la cantidad de cuestionarios rechazados por estar incompletos o con errores.

Este instrumento está compuesto por el consentimiento informado y 14 preguntas de tipo sociodemográfico. Lo

integran las escalas que miden el síndrome de desgaste profesional, a través del MBI (Maslach Burnout Inventory) que consta de 22 ítems, propuesto por Maslach & Jackson (1981), y cuatro ítems o indicadores para medir la sobrecarga de trabajo según Moore (2006).

En este estudio se ha adaptado el instrumento propuesto por Ahad & Lim (2014), los cuales exploran beneficios o prejuicios del uso de WhatsApp. En el diseño de la investigación, se incorporan al cuestionario cuatro ítems que miden la dimensión incorporación, mediante preguntas que se refieren a la frecuencia de uso o el tiempo empleado en WhatsApp, la percepción de obligatoriedad y comportamientos compulsivos en la jornada de trabajo y fuera de ellas; y cuatro ítems de la dimensión conversión, que miden los desafíos encontrados que pueden ser perjudiciales porque suponen una cierta invasión al tiempo fuera de la jornada laboral. Dentro de las modificaciones realizadas a este instrumento se decide no incluir los ítems de apropiación debido a que la investigación se realiza entre usuarios activos de esta aplicación. En el análisis factorial exploratorio se reproduce la estructura factorial de esta escala mediante dos dimensiones, una varianza de 63,85% y se demuestra su fiabilidad al corroborar un coeficiente alfa de Cronbach de 0.85.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el objetivo de analizar si el uso inadecuado de WhatsApp se relaciona con el nivel de sobrecarga laboral se utiliza como medida de asociación el Chi-cuadrado de Pearson. El estadístico Chi-cuadrado de Pearson toma un valor de 46,100, con 4 grados de libertad (gl) y tiene asociada una probabilidad de 0,000. En la tabla 2 se observa que las variables uso inadecuado de WhatsApp y sobrecarga laboral están relacionadas.

El estadístico Chi-cuadrado de Pearson permite contrastar la hipótesis de independencia en una tabla de contingencia, pero no refleja la fuerza de la asociación entre las variables estudiadas. Esto es debido a que su valor depende, no sólo del grado en que los datos se ajustan al modelo de independencia, sino del número de casos de que consta la muestra. Por esta razón, para estudiar el grado de relación existente entre las dos variables se utiliza como medida de asociación el coeficiente de contingencia lo cual permite cuantificar el grado de relación eliminando el efecto del tamaño muestral. El coeficiente de correlación de Spearman confirma una relación positiva y moderada de 0,358. Esta asociación es moderada, si se estima para este caso, que el coeficiente de contingencia máximo puede alcanzar un valor de  $C_{max}=0.81$ .

Tabla 2. Estadísticos del procedimiento tabla de contingencia I.

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,100(a)	4	,000
Razón de verosimilitudes	46,025	4	,000
Asociación lineal por lineal	37,962	1	,000
Correlación de Spearman	,358		,000
N de casos válidos	305		

Nota. a 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 16,83.

En la figura 2 se confirma que el 28,4% de los docentes perciben la sobrecarga laboral a nivel alto, el 37,4% de los docentes perciben la sobrecarga laboral a un nivel medio y el 34,1% a nivel bajo. En segundo lugar, se observa que un nivel alto o medio de sobrecarga laboral se relaciona con el predominio a un nivel moderado o fuerte de prácticas inadecuadas de comunicación en WhatsApp; mientras que, a un nivel bajo de sobrecarga estas prácticas se manifiestan en mayor medida a nivel moderado o bajo.

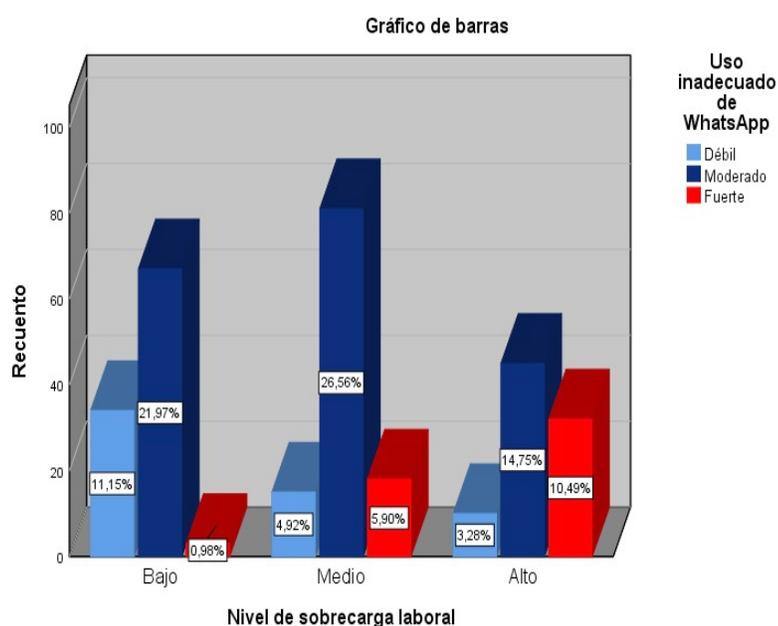


Figura 2. Relación entre el uso inadecuado de WhatsApp y sobrecarga laboral.

Por su parte, los resultados permiten concluir que es posible rechazar la hipótesis de independencia y, por tanto, las variables sobrecarga laboral y grado de Burnout están relacionadas. Esta relación puede afectar el nivel de desempeño de los docentes universitarios. El estadístico Chi-cuadrado de Pearson toma un valor de 54,403, con 4 grados de libertad (gl) y tiene asociada una probabilidad de 0,000. El coeficiente de correlación de Spearman confirma una relación moderada y positiva entre estas variables (0,417) (Tabla 3).

Tabla 3. Estadísticos del procedimiento tabla de contingencia II.

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,403 (a)	4	,000
Razón de verosimilitudes	57,741	4	,000

Asociación lineal por lineal	52,884	1	,000
Correlación de Spearman	,417		,000
N de casos válidos	305		

Nota. a 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,56.

En la figura 3 se representan los patrones de comportamiento de la muestra de 305 de los docentes participantes. El 7,5% refleja el síndrome de desgaste profesional a nivel alto, el 55,7% a un nivel moderado y el 36,7% a un nivel bajo. En los docentes que confirman la existencia de nivel medio o alto de prevalencia del desgaste profesional se observa un predominio de un nivel medio o alto de sobrecarga laboral. Finalmente, en un nivel bajo de desgaste profesional, los resultados reflejan que solo el 3,61% de los docentes indican un alto grado de sobrecarga, el 12,79% un nivel medio y un 20,33% nivel bajo.

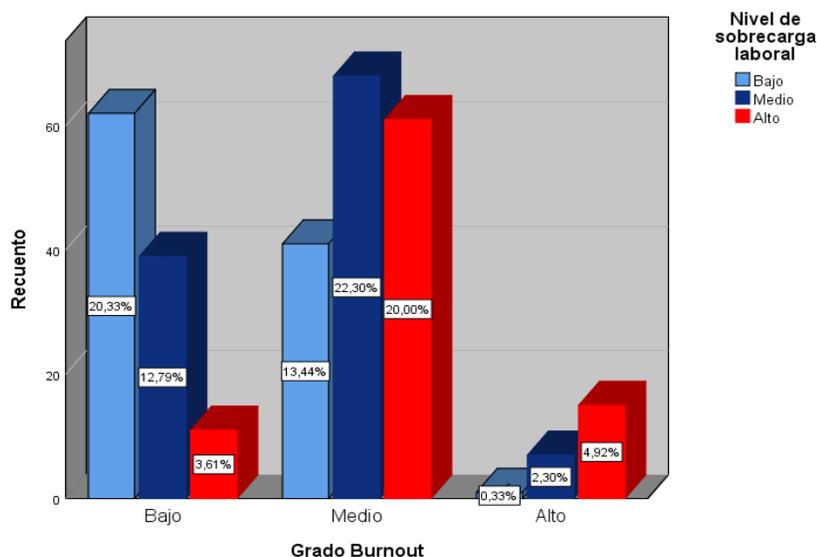


Figura 3. Relación entre sobrecarga laboral y grado de Burnout.

El teléfono inteligente o Smartphone constituye la principal herramienta de comunicación en la vida cotidiana o laboral de muchas personas. En la literatura académica algunos autores indican que a pesar de su utilidad y aceptación de acuerdo a los nuevos patrones que se imponen en la sociedad; su uso ha generado, en algunos casos, trastornos psicológicos como la ansiedad. En este sentido, también ocurre con WhatsApp, la principal aplicación del teléfono celular que se utiliza para establecer comunicación a través de mensajería instantánea. El uso de WhatsApp desde su lanzamiento ha marcado un precedente como una red social y actualmente es el servicio que lidera a las aplicaciones de comunicación instantánea en las redes móviles. Sin embargo, Tresáncores, et. al. (2017), afirmaron que su aparición ocasiona que la práctica y la investigación psicológica se preocupen por las consecuencias negativas en el comportamiento de las personas. Escobar-Mamani & Gómez-Arteta (2020), enunciaron que el WhatsApp *“debe orientarse a un uso racional y ético, para seguir contrarrestando los efectos negativos de la tecnología”*.

Los resultados de este estudio demuestran que el uso inadecuado de WhatsApp en el ámbito laboral se asocia con el grado de sobrecarga de trabajo al que se exponen los docentes de la Universidad de Guayaquil. Estos resultados son consistentes con los hallazgos encontrados en la literatura consultada y demuestran la hipótesis de investigación H1. El uso inapropiado de esta aplicación tecnológica para la comunicación en el ámbito laboral, produce tensión en el docente debido a que reciben asignaciones para la ejecución de tareas y actividades, incluso fuera de la jornada laboral. En este sentido, se confirma la información obtenida en el desarrollo de la línea base de este estudio.

A pesar de que, en la literatura académica, existen pocas evidencias empíricas que confirmen la posible asociación entre el uso de las aplicaciones tecnológicas, sobrecarga de trabajo y el desgaste profesional. Esta investigación aporta evidencias que coincide con algunos autores, que han caracterizado los efectos que provoca el uso abusivo,

inadecuado, problemático o desadaptativo de las mismas (Sánchez-Carbonell, et al., 2008). La aparición de tecnologías como intermediario del acto comunicativo puede suponer a su vez un obstáculo para el mismo.

Ramírez & Zurita (2010), señalaron que en el ámbito laboral parece necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador muestre al máximo sus capacidades, pero los desequilibrios de estos niveles pueden afectar drásticamente su rendimiento personal y provocar un efecto colectivo de agotamiento emocional que puede a su vez, disminuir la calidad en el trabajo y la baja productividad de manera crónica y agudizada.

En segundo lugar, se confirma la hipótesis de investigación H2, el nivel de sobrecarga de trabajo se asocia con el síndrome de desgaste profesional y esta relación puede afectar el nivel de desempeño de los docentes universitarios. Gil-Monte (2003), consideraron que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral percibido, que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces para reducir el estrés laboral percibido. La aparición del desgaste profesional se da en forma progresiva, donde en un inicio ante factores como sobrecarga laboral o disfunción de rol, se va perdiendo el compromiso laboral, la autonomía y el control.

Cilliom (2008), enfatizó en la importancia del trabajo como antecedente al desgaste profesional. Este autor argumentó que los trabajos frustrantes con excesivas demandas, con el transcurrir del tiempo, generan cambios negativos en la persona y destaca en tres momentos: desequilibrio entre demandas y recursos individuales; respuesta emocional a corto plazo con ansiedad, tensión, fatiga y cambios de actitudes o conductas.

La investigación realizada confirma que el uso inadecuado de esta aplicación y el aumento de la sobrecarga laboral provocada por los efectos de una comunicación invasiva del tiempo o los espacios no laborales entre autoridades, superiores y colaboradores de la institución objeto de estudio, está provocando que un porcentaje de docentes se encuentran en un nivel alto o moderado de lo que se describe en la literatura, como la aparición de un trabajador quemado, caracterizado por: colapso físico e intelectual o sensación de no poder más. Cilliom (2008), indicó que en estas condiciones es donde la enfermedad se manifiesta en sus características más comunes y acentuadas. El uso excesivo o las prácticas inadecuadas de comunicación en WhatsApp puede llegar a convertirse en un problema y traer consecuencias negativas debido a que las personas sienten la necesidad contestar inmediatamente o en el menor tiempo posible, lo que

conlleva a revisar el teléfono constantemente, afectando la realización de tareas cotidianas, laborales educativas.

## CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación contribuye al avance del estudio de la comunicación institucional en los entornos digitales. En este sentido, se confirma de forma empírica un modelo teórico que analiza las relaciones entre el uso inadecuado WhatsApp, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de desgaste profesional. Esta perspectiva teórica ha sido poco abordada en la literatura académica consultada.

Los datos fueron obtenidos mediante una cantidad óptima de elementos muestrales y reflejan resultados válidos; sin embargo, se sugieren que futuras investigaciones utilicen un tamaño de la muestra superior en función de mejorar la precisión con la que se infiere el comportamiento de la población objeto de estudio.

Por otro lado, pudiese ser interesante confirmar si existe un efecto de mediación de la sobrecarga laboral. La relación entre el uso inadecuado de WhatsApp en el ámbito laboral y el desgaste profesional pudiera ser significativa en forma consistente y constituir una consecuencia actitudinal de la sobrecarga laboral y el estrés laboral. En la mayoría de los estudios realizados en docentes universitarios las consecuencias del Burnout se traducen en una falta de salud personal y laboral afectando de esta manera, sus estados de ánimo, las relaciones interpersonales, fuera y dentro de la jornada laboral, lo cual puede manifestarse a través de la despersonalización de su comportamiento y afectar sus relaciones con los alumnos o colaboradores.

En este estudio se exponen conclusiones que confirman asociación significativa entre las variables estudiadas. Las Instituciones de Educación Superior, en los momentos actuales, se han visto obligada a cambiar de la modalidad de trabajo presencial a la no presencial; resulta oportuno replicar la medición de la de las variables estudiadas, con el objetivo de analizar esta asociación en condiciones de teletrabajo.

Esta investigación es un resultado del proyecto de investigación financiado por la Universidad de Guayaquil en el Ecuador "Incidencia del desgaste profesional (Burnout) en docentes de la Universidad de Guayaquil y su relación con el clima laboral" (RCU-SO.04-121-04-2018).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ahad, A. D., & Lim, S. M. A. (2014). Convenience or Nuisance?: The 'WhatsApp' Dilemma. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 155(2014), 189–196.

- Cilliom, M. E. (2008). Staff Burnout. *Journal of Teacher Education*, 29(1), 51–51.
- Domínguez-Rodríguez, I., Prieto-Cabras, V., & Barraca-Mairal, J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral. *Clínica y Salud*, 28(3), 139-146.
- Escobar-Mamani, F., & Gómez-Arteta, I. (2020). WhatsApp for the development of oral and written communication skills in Peruvian adolescents. *Comunicar*, 65, 111-120.
- Fernández-López, J. A., Siegrist, J., Rödel, A., & Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención Primaria*, 31(8), 1–10.
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica Internacional PSY*, 1(1), 19–33.
- Gimenez, M., & Zirpoli, R. (2015). *Trastornos psicológicos vinculados al uso de Whatsapp* [Conferencia]. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII. Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Buenos Aires, Argentina.
- Gohnet. (2002). Red Mundial de Salud Ocupacional. The Global Occupational Health Network, 2(6), 1–12
- Martin Arribas, M. C. (2007). Estrés relacionado con el trabajo (modelo de demanda-control- apoyo social) y alteraciones en la salud: una revisión de la evidencia existente. *Enfermería Intensiva*, 18(4), 168–181.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.
- Moore, J. E. (2006). One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals. *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- Pérez, J. P. (2013). Efecto del Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455.
- Ramírez Pérez, M., & Zurita Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis. Revista Latinoamericana*, 9(25), 515-534.
- Sánchez-Carbonell, X., Beranuy, M., Castellana, M., Chamarro, A., & Oberst, U. (2008). La adicción a Internet y al móvil: ¿moda o trastorno?. *Adicciones*, 20(2), 149-159.
- Soliman, D.A., & Salem, M. S. (2014). Investigating intention to use mobile instant messenger: The influence of socialibility, self- expressiveness, and enjoyment. *The Journal of American Academy of Business*, 19(2), 286–293.
- Tresáncoras, A.G., García-Oliva, C., & Piqueras, J. A. (2017). Relación del uso problemático de Whatsapp con la personalidad y la ansiedad en adolescentes. *Health and Addictions / Salud y Drogas*, 17(1), 27–36.
- Turel, O., Serenko, A., & Bontis, N. (2007). User acceptance of wireless short messaging services: Deconstructing perceived value. *Information and Management*, 44(1), 63–73.
- Veloutsou, C. A., & Panigyrakis, G. G. (2004). Consumer Brand Managers' Job Stress, Job Satisfaction, Perceived Performance and Intention to Leave. *Journal of Marketing Management*, 20(1–2), 105–131.
- Viloria, H., Paredes, M. &, Paredes, L. (2003). Burnout en Profesores de Educación Física. Física. *Revista de Psicología del Deporte*, 12(2), 133-146.
- Yeboah, J., & Dominic, G. (2014). The impact of WhatsApp messenger usage on students performance in tertiary institutions in Ghana. *Journal of Education and practice*, 5(6), 157-164.