



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA
ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ESTRÉS LABORAL Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN HOME OFFICE: ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN MORELOS

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE
ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PRESENTA

MARIANA CRUZ RODAS

DIRECTOR DE TESINA

DRA. BÁRBARA EDITH ORIHUELA ROSAS

REVISORES:

DR. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DR. PABLO GUERRERO SÁNCHEZ
DRA. BELEM GABRIELA HERNÁNDEZ JAIMES
DRA. BEATRIZ MONRROY LÓPEZ
M EN A. JEANINE VILLANUEVA ÁVILA



Facultad de Contaduría,
Administración e Informática

CUERNAVACA, MORELOS.

JUNIO, 2026

Agradecimientos

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres, quienes han sido un apoyo incondicional a lo largo de mi formación profesional y, especialmente, durante el desarrollo de esta investigación. Gracias por creer en mí, motivarme y brindarme siempre el respaldo necesario para alcanzar esta meta.

Agradezco profundamente a mi hermana por su valioso apoyo durante la realización de este trabajo, al facilitar el contacto con colaboradores de la empresa donde labora, lo que permitió la aplicación del instrumento de investigación y la recolección de la información necesaria para este estudio.

De manera muy especial, expreso mi más profundo agradecimiento a la Mtra. Jeanine Villanueva, por su paciencia, compromiso, orientación y confianza durante todo el proceso de elaboración de esta tesina. Su acompañamiento, sus enseñanzas y su constante motivación fueron fundamentales para que este proyecto pudiera concluirse satisfactoriamente. Gracias por no rendirse conmigo y por impulsarme a seguir adelante incluso en los momentos de mayor dificultad.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron al desarrollo de esta investigación y hicieron posible la culminación de esta importante etapa de mi vida profesional.

ÍNDICE

Resumen	5
Introducción	7
Antecedentes	9
CAPÍTULO PRIMERO	13
ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN HOME OFFICE Y EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Pregunta de investigación	14
1.3 Justificación del problema	14
1.3 Objetivos.....	17
1.4.1 Objetivo General	17
1.5 Hipótesis.....	18
1.6 Variable Independiente y variable dependiente	18
1.7 Operacionalización de las variables	18
CONCLUSIONES	19
CAPÍTULO SEGUNDO	20
MARCO TEÓRICO DE LA RELACIÓN ENTRE EL HOME OFFICE, EL ESTRÉS LABORAL Y EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL	20
2.1 El Teletrabajo (home office).....	20
2.1.1 El teletrabajo y su evolución	20
2.1.2 Ventajas y desventajas	24
2.1.3 Impacto del home office en el entorno laboral	27
2.1.4 Principales desafíos del home office en empresas de telecomunicaciones	28
2.2 Estrés laboral	33
2.2.1 El estrés laboral y sus alcances teóricos	33
2.2.2 Causas del estrés laboral en home office.....	34
2.2.3 Consecuencias del estrés laboral	36
2.3 Agotamiento Emocional	37

2.3.1 Agotamiento emocional	37
2.3.2 Relación entre estrés laboral y agotamiento emocional	38
2.3.3 Consecuencias del agotamiento emocional	40
CONCLUSIONES.....	41
CAPÍTULO TERCERO	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN HOME OFFICE Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
3.1 Metodología	42
3.2 Instrumento	44
3.3 Resultados de la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en home office	46
3.3.1 Interpretación de resultados	46
Sección A. Estrés laboral en home office	48
Análisis general de la Sección A. Estrés laboral en home office	60
Sección B. Agotamiento emocional Final del formulario	61
Interpretación global de los resultados	73
Análisis general de la Sección B. Agotamiento emocional	73
CONCLUSIONES FINALES	75
PROPUESTA.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS	94
Anexo A. Instrumento de investigación	94
Cuestionario de Estrés Laboral y Agotamiento Emocional en modalidad home office	94

Resumen

El trabajo desde casa se ha vuelto cada vez más habitual, especialmente después de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, esta modalidad laboral también ha generado diversos desafíos relacionados con la salud emocional y el bienestar de los trabajadores, entre ellos el estrés laboral y el agotamiento emocional. El propósito de esta investigación es analizar la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en empleados que laboran bajo la modalidad de home office, así como proponer estrategias de prevención orientadas a disminuir dichas problemáticas dentro del entorno organizacional.

Para lograrlo, se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de cuestionarios estructurados con escala tipo Likert que permitieron medir el nivel de estrés laboral y agotamiento emocional en los participantes. El diseño de la investigación fue correlacional, debido a que no se pretendió manipular las variables ni establecer una relación de causa-efecto, sino identificar la asociación existente entre ambas variables.

La investigación se llevó a cabo con trabajadores que desempeñan sus actividades bajo modalidad home office en una empresa de telecomunicaciones ubicada en Cuernavaca, Morelos. A partir de los resultados obtenidos, se plantearon propuestas de estrategias de prevención enfocadas en el bienestar emocional, la comunicación organizacional y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Abstract

Working from home has become increasingly common, especially after the COVID-19 pandemic. However, this work modality has also generated various challenges related to workers' emotional health and well-being, including work-related stress and emotional exhaustion. The purpose of this research is to analyze the relationship between work-related stress and emotional exhaustion in employees working under the home office modality, as

well as to propose prevention strategies aimed at reducing these issues within the organizational environment.

To achieve this, a quantitative methodology was used through the application of structured questionnaires with a Likert-type scale, which made it possible to measure the levels of work-related stress and emotional exhaustion among participants. The research design was correlational, since the intention was not to manipulate the variables or establish a cause-and-effect relationship, but rather to identify the association between both variables.

The research was carried out with employees working under the home office modality in a telecommunications company located in Cuernavaca, Morelos. Based on the results obtained, proposals for prevention strategies focused on emotional well-being, organizational communication, and work-life balance were developed.

Introducción

El home office resulta un importante componente para la sociedad, ya que juega un papel clave en las organizaciones debido al incremento en los avances tecnológicos, haciendo que la realización del trabajo no deba ser necesariamente en una oficina, sino adaptándose a la vida de cada trabajador entre las ventajas más relevantes se encuentran están la reducción de costos, la adaptación al cambio, mayor sustentividad y administración óptima del tiempo. Según (Osio Havriluk, 2010) el teletrabajador debe dominar el uso de las TIC para llevar a cabo sus tareas. Esto le permite trabajar de forma autónoma y a distancia, sin necesidad de estar físicamente en las oficinas de la empresa para la que colabora.

Los estudios sobre el home office y sus efectos en la organización muestran la importancia de poner límites en la aplicación de la nueva modalidad, si bien se dice que el home office puede ser beneficioso, si no se tiene consideración de los factores a mejorar con el cambio, esto se puede volver dañino para los trabajadores, provocándoles en la mayoría de los casos estrés laboral. Estudiar el estrés laboral en dicha modalidad a lo largo del tiempo permite comprender cómo los empleados se adaptan a la situación y las consecuencias que puede traer para la organización.

Otro autor ha afirmado lo siguiente:

Estar en casa todo el tiempo y depender en gran medida de las TICs para poder realizar las actividades del trabajo, impide hacer una separación entre la vida familiar y laboral. Cuando se trata de combinar el trabajo con las actividades cotidianas,

equilibrar el trabajo con las responsabilidades familiares, desde una sola ubicación física, se vuelve una tarea más que complicada y puede dar lugar a múltiples problemas, como el estrés, la ansiedad, el cansancio físico y la fatiga mental (Judith & Aguilar, 2021).

La investigación sobre el estrés laboral es una preocupación constante dentro de la organización debido a la repercusión que tiene en la salud mental y física del trabajador, afectando también el bienestar de la empresa. El análisis organizacional permitirá identificar áreas de mejora en la estructura, la comunicación y las políticas internas. En este estudio se tomará como variable principal el agotamiento emocional, ya que es un factor clave que puede desencadenar estrés laboral. Con base en los resultados, se propondrán mejoras que optimicen el funcionamiento de la empresa y promuevan un entorno de trabajo saludable y eficaz. Según Martínez Morote, (2019) el agotamiento laboral reduce el rendimiento de los trabajadores, lo que a su vez intensifica su agotamiento emocional. lo que puede desencadenar un ciclo de agotamiento emocional progresivo y, en consecuencia, manifestar problemas de salud en el personal.

La rápida evolución de la tecnología y los cambios en las dinámicas laborales han impulsado al home office como una modalidad de trabajo definitiva en muchas organizaciones. Estudiar el estrés laboral en esta modalidad a lo largo del tiempo permite comprender cómo los empleados se adaptan a esta situación y las consecuencias que puede traer para la organización, a fin de optimizar el funcionamiento de la empresa y promover un entorno de trabajo saludable y eficaz.

Finalmente, la presente investigación se encuentra estructurada tres capítulos. En el Capítulo Primero se presenta el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, las hipótesis y las variables de la investigación. En el Capítulo Segundo se desarrolla el marco teórico, donde se abordan los antecedentes, conceptos y teorías relacionadas con

el home office, el estrés laboral y el agotamiento emocional. En el Capítulo Tercero se describe la metodología utilizada, incluyendo el tipo de investigación, la población y muestra, el instrumento aplicado, el procedimiento para la recolección de datos y por último se presentan los resultados obtenidos, así como su interpretación y análisis, permitiendo identificar el impacto del estrés laboral en trabajadores bajo la modalidad home office.

Antecedentes

Hoy en día, el trabajo remoto ha surgido como una forma de empleo que revoluciona las dinámicas convencionales de trabajo, permitiendo la realización de tareas remuneradas sin la necesidad de que el empleado se presente físicamente en el lugar de trabajo. Según el Artículo 330-A de la Ley Federal del Trabajo, se entiende por teletrabajo a una modalidad de organización subordinada donde el trabajador desempeña sus tareas en lugares diferentes a las instalaciones de la compañía, empleando principalmente tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mantener la interacción y coordinación con su empleador. La importancia de esta modalidad reside en su habilidad para promover la flexibilidad en el trabajo, maximizar los tiempos de desplazamiento y aportar a una mejor armonía entre la vida personal y laboral (Diario Oficial de la Federación, 2021).

Uno de los principales retos que enfrentan las personas que trabajan a distancia son los riesgos psicosociales. El trabajo en casa durante la pandemia de covid-19 difiere del teletrabajo en circunstancias normales, ya que quienes han trabajado desde sus hogares durante un tiempo prolongado lo han hecho bajo condiciones externas complicadas, sin mencionar que su entorno social se ve totalmente descontrolado (Ávila-Moreno & Sánchez Duque, 2021).

Se entiende por home office cuando las tareas laborales se realizan exclusivamente desde el hogar, convirtiéndose en una modalidad de trabajo remoto en la que se hace uso principal de herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación y la ejecución de las actividades laborales. Aunque ofrece un horario flexible, que permite mayor autonomía, no siempre resulta beneficioso para la persona trabajadora.

En muchos casos, la flexibilidad puede llevar a jornadas laborales más largas o a la dificultad de separar el tiempo personal del profesional, lo que afecta el bienestar y el equilibrio entre ambas esferas. Además, trabajar desde casa puede generar desafíos relacionados con la falta de interacción social, la sobrecarga de tareas y la sensación de aislamiento, factores que impactan negativamente en la salud mental y física del teletrabajador, estos factores pueden parecer menores al inicio, pero su impacto se acumula con el tiempo, afectando negativamente la salud mental del trabajador en dicha modalidad nueva para muchos (Flores, 2022). El estrés es una constante en la vida diaria de las personas, pero tras la pandemia, que generó un aislamiento social, sus niveles se han incrementado. Esto se debe a la dificultad de combinar adecuadamente el trabajo laboral y las responsabilidades domésticas en el hogar. La investigación actual surgió con el objetivo de prevenir los diferentes niveles de estrés derivados tanto del virus como de la necesidad de realizar el trabajo desde casa. El propósito es identificar los niveles de estrés y determinar en qué personas se presentan, para luego proponer estrategias que ayuden a disminuir estos niveles.

El teletrabajo o home office ha aumentado considerablemente el estrés laboral debido a la falta de fronteras claras entre el ámbito personal y profesional. La dificultad para desconectar de las tareas laborales, junto con las demandas familiares y domésticas, crea una carga adicional en la persona trabajadora. Esto puede ocasionar agotamiento mental y físico, ya que el trabajo desde casa puede prolongarse más allá de las horas laborales

establecidas. El estrés relacionado con el home office también está vinculado a la falta de interacción social, lo que puede generar sentimientos de soledad y ansiedad. Es fundamental establecer rutinas claras, límites horarios y espacios específicos para el trabajo, así como fomentar el autocuidado y la desconexión digital para mitigar estos efectos negativos en la salud mental (Cuellar Celestino et al., 2022).

Las rutinas de los trabajadores en esta nueva modalidad tomaron un rumbo diferente y una adaptación considerable ya que buscaron también cómo reemplazar el ambiente en el que ellos se encontraban tomando hábitos negativos para la salud física, no de manera general, pero si para algunos trabajadores con un entorno social nulo en sus hogares o al contrario un entorno más activo que puede llegar a generar distracción, como el consumo excesivo de comida, alcohol o incluso el uso constante de dispositivos electrónicos para desconectarse de las tareas. El estrés prolongado puede llevar a la dependencia de estas compensaciones psicológicas para lidiar con la carga laboral. Es esencial crear ambientes de trabajo saludables en casa, promover descansos regulares y buscar apoyo emocional para evitar que estas conductas de evasión se conviertan en un mecanismo de afrontamiento perjudicial.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) entiende la salud como un estado de bienestar total en los aspectos físico, mental y social, no solo como la ausencia de enfermedades. De la misma manera, la salud mental no significa solo la falta de trastornos emocionales, sino que es un estado en el cual las personas reconocen sus habilidades, pueden lidiar con las dificultades cotidianas, tienen una vida laboral productiva y satisfactoria, y aportan a su comunidad. La salud mental también involucra factores como el bienestar personal, la autoconfianza, la autonomía, la sensación de competencia, las relaciones

intergeneracionales y la capacidad de desarrollar el potencial tanto intelectual como emocional de cada individuo. (Cuellar Celestino et al., 2022).

Además, la presión constante para ser productivo, sin el descanso adecuado, puede disminuir la competencia personal y la confianza en las propias capacidades. Para cuidar la salud mental en el contexto del trabajo remoto, es fundamental crear un entorno que promueva un buen balance, establezca horarios y permita momentos de desconexión.

CAPÍTULO PRIMERO

ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN HOME OFFICE Y EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL

SUMARIO: 1.1 Planteamiento del problema, 1.2 Pregunta de investigación, 1.3 Justificación, 1.4 Objetivos, 1.4.1 Objetivo general, 1.4.2 Objetivos específicos, 1.5 Hipótesis, 1.6 Variables de la investigación, 1.7 Operacionalización de las variables.

1.1 Planteamiento del problema

El incremento del trabajo bajo la modalidad de home office ha generado importantes cambios en la forma en que los trabajadores desarrollan sus actividades laborales. Aunque esta modalidad ofrece beneficios como flexibilidad, ahorro de tiempo y reducción de traslados, también ha propiciado nuevas problemáticas relacionadas con la salud emocional de los trabajadores.

Diversas investigaciones señalan que la dificultad para separar la vida laboral de la vida personal, la sobrecarga de trabajo, el aislamiento social y el uso constante de tecnologías pueden generar niveles elevados de estrés laboral. Cuando estas condiciones se mantienen durante periodos prolongados, pueden favorecer la aparición de agotamiento emocional, afectando el bienestar, la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

En el caso de los empleados que laboran bajo modalidad de home office en empresas de telecomunicaciones, es importante destacar cómo las condiciones propias del trabajo remoto influyen en la presencia de estrés laboral y agotamiento emocional. Sin embargo, existe información limitada sobre la relación que ambas variables presentan dentro de este contexto específico. Por ello, la presente investigación busca analizar la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores que desempeñan sus actividades

bajo modalidad de home office, con la finalidad de comprender cómo estas variables afectan su bienestar laboral y emocional.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en empleados que trabajan bajo la modalidad de home office en una empresa de telecomunicaciones?

1.3 Justificación del problema

La presente investigación resulta relevante debido al impacto que el estrés laboral y el agotamiento emocional pueden generar en trabajadores bajo modalidad de home office. En los últimos años, esta modalidad de trabajo se ha convertido en una alternativa ampliamente utilizada, especialmente en empresas de telecomunicaciones, donde gran parte de las actividades pueden desarrollarse de manera remota. Sin embargo, aunque el home office ofrece beneficios como flexibilidad y ahorro de tiempo, también ha generado nuevos desafíos relacionados con la salud mental y el bienestar emocional de los trabajadores.

Desde una perspectiva científica, este estudio contribuirá al conocimiento en el área de la psicología organizacional al profundizar en la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional dentro del contexto del home office. Aunque existen investigaciones sobre teletrabajo, aún es relevante continuar analizando cómo esta modalidad puede impactar el bienestar emocional de los trabajadores, especialmente en entornos donde las demandas laborales se mantienen de forma constante.

La dificultad para establecer límites entre las responsabilidades profesionales y familiares en el home office puede afectar la salud mental, al generar estrés y ansiedad. El esfuerzo por equilibrar ambos ámbitos, a veces a costa de horas de descanso, genera un conflicto que se detecta como un factor principal que conduce al agotamiento emocional (Valdez et al., 2021).

En el ámbito social, el estrés laboral impacta directamente la salud mental y física de los trabajadores, afectando su bienestar, productividad y calidad de vida. El agotamiento emocional derivado del teletrabajo puede provocar síntomas como ansiedad, depresión y fatiga crónica, lo que a su vez repercute en el desempeño organizacional y la satisfacción laboral. Según Marrau, (2009) el agotamiento emocional puede dificultar que las personas logren desconectarse de las preocupaciones laborales, generando afectaciones en su bienestar emocional y en sus relaciones personales y familiares.

Además, el teletrabajo presenta desafíos derivados de la falta de una infraestructura tecnológica adecuada, jornadas laborales más largas, una percepción de escaso apoyo organizacional y la soledad generada por la falta de interacción con los colegas (Sánchez-Toledo Ledesma, 2021). De igual manera, la falta de ergonomía en el espacio de trabajo, la extensión excesiva de la jornada y la inactividad física pueden afectar negativamente el bienestar del teletrabajador (Carrasco-Mullins, 2021).

Cuando los empleados no se sienten valorados ni cómodos en su entorno de trabajo, el impacto no solo se refleja en su desempeño, sino también en su bienestar físico y emocional. La sobrecarga de tareas, la comunicación virtual constante y la dependencia de nuevas tecnologías pueden provocar agotamiento emocional, lo que aumenta significativamente los niveles de estrés y afecta su calidad de vida.

A nivel colectivo, el estrés laboral y el agotamiento emocional pueden generar afectaciones en la salud mental de los trabajadores, así como repercusiones en su desempeño laboral y bienestar general. Por ello, esta investigación busca aportar información que permita comprender mejor cómo estas problemáticas se presentan dentro de la modalidad de home office.

El debate sobre los efectos del home office sigue generando opiniones divididas. Mientras que algunos estudios resaltan beneficios como la flexibilidad, la conciliación entre la vida personal y laboral y el incremento en la eficiencia, también se han identificado áreas de mejora. La falta de interacción social puede generar aislamiento, sentimientos negativos y, en algunos casos, problemas de salud mental como ansiedad o depresión. Estos factores deben considerarse al estructurar estrategias que permitan que el home office sea una herramienta efectiva y sostenible tanto para los empleados como para la empresa.

Hasta el momento, la mayoría de las investigaciones se han centrado en los beneficios y desventajas generales del home office desde una perspectiva organizacional, sin profundizar en las necesidades específicas de cada área de trabajo. No es lo mismo aplicar estrategias para tareas operativas sencillas que para funciones más complejas que requieren mayor supervisión y comunicación. Cuando la empresa no muestra un interés genuino por el bienestar de sus trabajadores en esta modalidad, estos pueden sentirse desvalorizados y poco motivados.

Desde una perspectiva política e institucional, los resultados de este estudio pueden servir como base para la creación de mejores prácticas y normativas relacionadas con la gestión del teletrabajo. A medida que el home office se convierte en una modalidad establecida, es fundamental que las empresas y legisladores desarrollen regulaciones que contemplen no solo la productividad, sino también el bienestar de los trabajadores.

Actualmente, existe poca información sobre las consecuencias a largo plazo del estrés laboral derivado del home office y su impacto en la salud mental de los trabajadores. A medida que el tiempo avanza, se han comenzado a evidenciar problemas relacionados con esta modalidad, los cuales pueden afectar significativamente el recurso más importante de cualquier empresa: su capital humano.

El presente estudio es relevante debido a que el estrés laboral y el agotamiento emocional afectan directamente a trabajadores que desempeñan sus actividades bajo modalidad de home office. Estas problemáticas pueden influir en el bienestar emocional, la salud mental y el desempeño laboral de los empleados. Asimismo, el crecimiento del teletrabajo en los últimos años ha incrementado la importancia de analizar las consecuencias emocionales derivadas de esta modalidad laboral.

Diversas investigaciones han señalado que la flexibilidad laboral dentro del teletrabajo puede influir en el bienestar psicológico de los trabajadores, ya que un mayor control sobre los horarios y actividades laborales puede asociarse con menores niveles de estrés laboral y mayor satisfacción laboral (Frías Rojas Karen Isabel et al., 2025).

En este sentido, la presente investigación resulta relevante porque permitirá analizar la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores bajo modalidad de home office, contribuyendo a una mejor comprensión de los efectos emocionales asociados a esta forma de trabajo.

1.3 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

La presente investigación busca identificar la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en empleados que trabajan bajo la modalidad de home office en una empresa de telecomunicaciones, con la finalidad de identificar los factores que afectan su bienestar emocional y laboral

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los principales factores del home office (como la falta de límites y el aislamiento) que contribuyen al incremento del estrés laboral en los empleados.

2. Analizar cómo el estrés laboral derivado del home office influye en el desarrollo del agotamiento emocional en los trabajadores.
3. Proponer estrategias orientadas a la prevención y disminución del estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores que desempeñan sus actividades bajo modalidad de home office.

1.5 Hipótesis

A mayores niveles de estrés laboral, mayores niveles de agotamiento emocional en trabajadores bajo modalidad de home office de una empresa de telecomunicaciones de Cuernavaca.

1.6 Variable Independiente y variable dependiente

1. La variable independiente es el estrés laboral, el cual es considerado la causa principal del fenómeno a investigar. Se entiende como la respuesta de los empleados a las presiones y demandas de su entorno de trabajo en la modalidad de home office.
2. La variable dependiente, el agotamiento emocional, es el efecto que se busca medir. Este estado de desgaste físico y psicológico es el resultado directo de un estrés laboral crónico y sostenido.

1.7 Operacionalización de las variables

Para la operacionalización de las variables, se diseñó un cuestionario ad hoc titulado “Cuestionario de Estrés Laboral en home office y Agotamiento Emocional”, con la finalidad de recopilar datos de los participantes. El instrumento se basa en una escala tipo Likert de cinco puntos, lo que permite cuantificar percepciones subjetivas y convertirlas en datos medibles para su análisis.

El cuestionario está estructurado en dos secciones principales. La primera sección evalúa la variable independiente (estrés laboral) mediante preguntas enfocadas en factores

específicos del teletrabajo, como la carga de trabajo, las interrupciones en casa, la dificultad para desconectarse y el aislamiento laboral.

La segunda sección evalúa la variable dependiente (agotamiento emocional) a través de preguntas orientadas a identificar síntomas asociados al desgaste emocional, como el cansancio físico y emocional, la desmotivación y la sensación de falta de realización personal.

CONCLUSIONES

En este capítulo se presentaron los elementos fundamentales que orientan la presente investigación, incluyendo el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos, la hipótesis y la operacionalización de las variables. Asimismo, se establecieron las bases conceptuales y metodológicas necesarias para analizar la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores bajo modalidad de home office.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO DE LA RELACIÓN ENTRE EL HOME OFFICE, EL ESTRÉS LABORAL Y EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL

SUMARIO: 2.1 El teletrabajo (home office), 2.1.1 El teletrabajo y su evolución, 2.1.2 Ventajas y desventajas, 2.1.3 Impacto del home office en el entorno laboral, 2.1.4 Principales desafíos del home office en empresas de telecomunicaciones, 2.2 Estrés laboral, 2.2.1 El estrés laboral y sus alcances teóricos, 2.2.2 Causas del estrés laboral en home office, 2.2.3 Consecuencias del estrés laboral, 2.3 Agotamiento emocional, 2.3.1 Agotamiento emocional, 2.3.2 Relación entre estrés laboral y agotamiento emocional, 2.3.3 Consecuencias del agotamiento emocional.

2.1 El Teletrabajo (home office)

2.1.1 El teletrabajo y su evolución

El teletrabajo se refiere a una modalidad laboral en la que el empleado, manteniendo una relación de dependencia con una organización, lleva a cabo sus actividades de forma remota mediante el uso de tecnologías de telecomunicación. Por lo tanto, un teletrabajador es aquel empleado que desempeña sus funciones a distancia, utilizando herramientas digitales para mantenerse en comunicación y cumplir con sus responsabilidades dentro de la empresa. (Alles, M.A. 2020).

La Norma Oficial Mexicana NOM-037-STPS-2023 define el teletrabajo de la siguiente manera:

La forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al centro de trabajo o centros de trabajo, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora en el centro de trabajo, utilizando como soporte el uso de las tecnologías de la información

y la comunicación para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de Teletrabajo y el patrón.

La NOM-037-STPS-2023, que establece las condiciones de seguridad y salud para el teletrabajo, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de junio de 2023 y comenzó a aplicarse a partir del 5 de diciembre de 2023. Siguiendo lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley de Infraestructura de la Calidad y el artículo 33 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Proyecto de Norma PROY-NOM-037-STPS-2022 se difundió el 15 de julio de 2022 en el mismo Diario para someterse a consulta pública durante un periodo de sesenta días, con el propósito de que los interesados enviaran sus observaciones al Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo.(Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2023).

La NOM-037 distingue entre trabajo a distancia ocasional y teletrabajo formal

Teletrabajo formal

La norma establece que se considera teletrabajo cuando más del 40% de las actividades laborales se realizan fuera del centro de trabajo habitual, utilizando tecnologías de información y comunicación (computadora, internet, celular, videollamadas, etc.).

Trabajo a distancia ocasional, no se considera teletrabajo si:

- Se trabaja fuera del centro de trabajo menos del 40% de la jornada semanal,
- Sí es una modalidad temporal (por ejemplo, salir a una reunión o trabajar desde casa un solo día por emergencia o por circunstancias especiales).

Representa un avance muy importante en la legislación laboral mexicana, ya que reconoce de manera formal la necesidad de regular el teletrabajo en aspectos de seguridad y salud. Antes de esta norma, muchas personas que trabajaban desde casa no contaban con protecciones claras sobre sus condiciones laborales.

Esta normativa no solo busca proteger la integridad física y mental de los teletrabajadores, sino que también establece responsabilidades claras para los empleadores, equilibrando derechos y obligaciones en una modalidad que se ha vuelto cada vez más común.

En el contexto mexicano, la adopción del teletrabajo se incrementó considerablemente a partir de la pandemia por COVID-19. Datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) indican que durante este periodo aproximadamente el 23.5 % de la población ocupada trabajó desde casa, lo que representó alrededor de 7.7 millones de trabajadores. Entre las principales dificultades reportadas se encontraron la falta de equipo adecuado para desempeñar las actividades laborales y la insuficiente capacitación para adaptarse a esta modalidad de trabajo, factores que pueden influir en la generación de estrés laboral y afectar el bienestar de los trabajadores (Benítez Salinas, 2024).

Si bien el teletrabajo ha facilitado la continuidad operativa en muchas empresas, su implementación ha generado nuevos desafíos tanto para los trabajadores como para las organizaciones. La falta de una regulación clara, la dificultad para establecer límites entre la vida personal y laboral, y la sobrecarga de tareas son algunos de los problemas que pueden derivar en agotamiento emocional y estrés laboral.

Asimismo, diversos estudios realizados en México señalan que, aunque el teletrabajo ofrece ventajas relacionadas con la flexibilidad y continuidad de las actividades laborales, también presenta desafíos asociados con la interacción social, la infraestructura tecnológica y la organización del trabajo. En este sentido, se ha señalado que las condiciones de acceso a la tecnología, la comunicación organizacional y las características del entorno laboral remoto constituyen elementos relevantes para comprender la experiencia de los trabajadores bajo esta modalidad y sus posibles efectos en variables como el estrés laboral y el agotamiento emocional (López et al., 2021).

El home office ha dejado de ser una alternativa excepcional para convertirse en una modalidad laboral cada vez más común y valorada por empresas y trabajadores. Este cambio se vio intensificado con la llegada de la pandemia, que obligó a muchas organizaciones a implementar rápidamente el trabajo remoto como una medida de continuidad operativa. Lo que comenzó como una solución emergente ante una crisis global se ha transformado en una estrategia organizacional permanente para muchos sectores. Esta transformación ha marcado un antes y un después en la manera de concebir el espacio y el tiempo laborales. El tradicional esquema de trabajo en oficinas físicas, con horarios rígidos, está siendo reemplazado, al menos parcialmente, por dinámicas más flexibles, donde los trabajadores pueden realizar sus funciones desde casa o desde cualquier lugar con conexión a internet. Esta evolución ha traído consigo beneficios significativos, como el ahorro en tiempos de traslado, mayor autonomía y, en algunos casos, aumento en la productividad. No obstante, también ha generado nuevos desafíos, especialmente en lo que respecta al balance entre la vida laboral y la vida personal.

La integración del trabajo al espacio doméstico ha difuminado los límites entre lo profesional y lo privado, lo cual puede derivar en tensiones emocionales, sobrecarga de trabajo, y dificultad para desconectarse. Este conflicto de roles es particularmente importante cuando no existen estrategias claras por parte de las organizaciones para apoyar el bienestar integral de sus colaboradores. A pesar de los beneficios aparentes del home office, muchas empresas han descuidado el diseño de programas que promuevan un equilibrio saludable, lo que puede afectar negativamente la satisfacción laboral. (Valdez et al., 2021).

Se ha observado que la evolución del home office representa no solo un cambio en la forma de trabajar, sino también una transformación profunda en las relaciones laborales y en la manera en que las personas conciben su bienestar. La evidencia indica que esta modalidad ha abierto nuevas oportunidades para lograr un mejor equilibrio entre la vida personal y

profesional, pero también ha traído nuevos retos que no siempre han sido atendidos adecuadamente por las organizaciones.

2.1.2 Ventajas y desventajas

La modalidad de home office se presenta a primera vista como una opción laboral sumamente atractiva, valorada principalmente por los beneficios de ahorro en tiempo y costos de traslado. Esta flexibilidad, sumada a la comodidad percibida de trabajar desde el hogar, ha sido uno de los principales incentivos para su adopción.

Sin embargo, la experiencia de trabajar a distancia ha revelado que esta modalidad no está exenta de desafíos. Aunque a nivel organizacional se pueden identificar ventajas y desventajas claras, es desde la perspectiva del trabajador donde la percepción inicial cambia de manera significativa. Lo que parecía ser una opción ideal, también conlleva una serie de desventajas que afectan el bienestar personal.

A continuación, se explorarán estas ventajas y desventajas, reconociendo que la visión sobre el home office evoluciona una vez que se vive la experiencia

Ventajas

Según Castro Mora P. A. et al., (2017) la implementación del teletrabajo ha demostrado impactar positivamente la calidad de vida de los empleados. Al reducir significativamente los tiempos de traslado, esta modalidad no solo mejora el estado de ánimo al evitar el estrés del tráfico, sino que también permite a los individuos dedicar más tiempo a su familia y vida personal. Esta cercanía posibilita que los padres y madres cumplan su rol de crianza, integrando su vida profesional con su dinámica familiar. Asimismo, el teletrabajo ofrece a las mujeres la flexibilidad necesaria para equilibrar su carrera con la administración del hogar. No obstante, esta modalidad presenta desafíos importantes, particularmente en la esfera de la interacción social. El uso intensivo de tecnologías de la información y

comunicación (TIC) y la consecuente reducción del contacto físico con los colegas pueden afectar la capacidad de trabajo en equipo. Esta limitación de la interacción social genera sentimientos de soledad y aislamiento en el empleado, ya que los objetivos laborales tienden a ser individuales en lugar de grupales. Dicho aislamiento incrementa el riesgo de desarrollar síntomas asociados a la depresión, como la anhedonia y la pérdida de memoria, así como la ciberadicción.

Por otro lado para Ramírez P. & Perdomo Hernández, (2019) estas son algunas ventajas:

- Inclusión laboral: Facilita el acceso al empleo para personas con discapacidad o que requieren flexibilidad.
- Conciliación familiar: Permite a los nuevos padres y madres dedicar más tiempo al cuidado y la convivencia con sus hijos.
- Ahorro de tiempo y costos: Reduce significativamente el tiempo y el dinero invertido en los traslados diarios.
- Autonomía y flexibilidad: Otorga al empleado un mayor control sobre la organización de su jornada laboral, lo que contribuye a una mayor satisfacción.
- Reducción del estrés: Disminuye el estrés asociado a los trayectos y a la rutina de oficina.

Si bien es cierto que el teletrabajo facilita la inclusión laboral de personas con discapacidad, es crucial reconocer que esta ventaja no es universal. La viabilidad de esta modalidad depende en gran medida del perfil del puesto y de las actividades laborales requeridas. Sin embargo, esta limitación no invalida el beneficio, ya que el home office se posiciona como una solución óptima para aquellos con dificultades de movilidad o barreras de acceso a los

centros de trabajo tradicionales, demostrando su potencial como una herramienta de equidad laboral.

Para María et al., (2018) Esta modalidad de trabajo fomenta una mayor flexibilidad geográfica al eliminar las restricciones de movilidad para los equipos, lo que permite la colaboración de talento sin importar su ubicación física. Dicho enfoque facilita un modelo de gestión basado en resultados, donde el desempeño se evalúa a partir de la productividad y los objetivos alcanzados, en lugar de la presencia física. Además, el uso de herramientas como las reuniones virtuales optimiza la comunicación interna y el seguimiento de proyectos, asegurando un flujo de trabajo constante y eficiente.

Desventajas

Según Ramírez P. & Perdomo Hernández, (2019) algunas de las principales desventajas del home office son la dificultad para separar el tiempo laboral del tiempo familiar, el aislamiento social y las complicaciones para supervisar las actividades laborales a distancia.

Por otro lado, Wang et al., (2021) señalan que el trabajo remoto puede generar sentimientos de aislamiento, dificultades de comunicación y afectaciones en el bienestar emocional del trabajador, especialmente cuando no existen límites claros entre la vida personal y laboral. En este sentido, aunque el home office ofrece diversos beneficios relacionados con la flexibilidad y autonomía laboral, también presenta desafíos importantes que pueden afectar el bienestar emocional y el equilibrio personal del trabajador. La dificultad para desconectarse del trabajo, el aislamiento y la sobrecarga laboral son factores que pueden influir negativamente en la salud mental y en la calidad de vida de quienes laboran bajo esta modalidad.

2.1.3 Impacto del home office en el entorno laboral

La implementación del home office como modalidad de trabajo ha transformado profundamente el entorno laboral, generando importantes cambios en la forma en que las personas se relacionan con sus espacios, sus tiempos y, especialmente, con sus compañeros de trabajo.

La oficina en casa ha dejado de ser una opción ocasional para convertirse en una práctica estructural en muchas organizaciones, lo que plantea nuevos retos en términos de productividad, bienestar emocional y adaptación a entornos virtuales. En este contexto, resulta fundamental analizar cómo el teletrabajo transforma la experiencia laboral, las relaciones entre colaboradores y la manera en que las empresas diseñan estrategias para mantener la motivación, la eficiencia y la cohesión organizacional.

La falta de interacción presencial puede afectar el sentido de pertenencia, disminuir la cohesión de los equipos y debilitar los lazos interpersonales que tradicionalmente se desarrollaban en el espacio físico de la oficina. Esta situación obliga a repensar el papel de las relaciones laborales en un contexto virtual, ya que estas siguen siendo fundamentales para el buen funcionamiento de las organizaciones.

En este sentido, las relaciones laborales constituyen el vínculo formal que se establece entre las organizaciones, los trabajadores y sus representantes. Para asegurar la eficacia de esta relación, es fundamental implementar estrategias que promuevan un ambiente de respeto, colaboración y equilibrio dentro del entorno laboral. Las relaciones laborales constituyen el vínculo formal que se establece entre las organizaciones, los trabajadores y sus representantes. Para asegurar la eficacia de esta relación, es fundamental implementar estrategias que promuevan un ambiente de respeto, colaboración y equilibrio dentro del entorno laboral. (Ordoñez, 2023).

En el contexto del home office, fortalecer las relaciones laborales requiere un enfoque aún más estratégico, dado que la interacción presencial es limitada. Para preservar un ambiente de respeto, colaboración y equilibrio, es fundamental que las organizaciones implementen mecanismos de comunicación constante y efectiva, establezcan canales claros para la retroalimentación, y promuevan espacios virtuales que favorezcan la convivencia y el sentido de pertenencia. Asimismo, resulta conveniente impulsar prácticas como reuniones periódicas en línea, actividades de integración virtual, y políticas de apoyo emocional que mitiguen los efectos del aislamiento. De esta manera, las empresas no solo fortalecen el vínculo con sus colaboradores, sino que también favorecen la motivación, el compromiso y la estabilidad laboral en un entorno cada vez más digitalizado.

Por ello, es indispensable que las empresas adapten sus estrategias de comunicación, integración y apoyo emocional, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y fomentar entornos laborales saludables y productivos, aun en esquemas de trabajo a distancia.

2.1.4 Principales desafíos del home office en empresas de telecomunicaciones

El trabajo bajo la modalidad de home office implica una integración efectiva entre el uso de tecnologías de la información y la comunicación, y la adopción de esquemas laborales más flexibles que permitan operar fuera de los espacios físicos tradicionales de la empresa. Esta descentralización de las oficinas no solo otorga mayor autonomía a los empleados, sino que también reduce la necesidad de desplazarse, lo cual se traduce en mejoras significativas en términos de productividad. Además, permite una gestión más eficiente del tiempo laboral, ya que cada trabajador tiene la posibilidad de organizar sus actividades de acuerdo con su propio ritmo y contexto. Asimismo, uno de los beneficios más destacados de este modelo es la eliminación de la limitante geográfica, lo que amplía el acceso al

talento sin importar su ubicación física y favorece la diversificación del equipo de trabajo. (Laines Alamina et al., 2021).

Un aspecto crítico que no puede pasarse por alto en la implementación del home office es la marcada desigualdad en las condiciones materiales con las que cuentan los trabajadores. Muchos colaboradores no disponen de un espacio físico adecuado en sus hogares que permita desarrollar sus funciones con comodidad, privacidad o ergonomía. La carencia de mobiliario especializado, como sillas o escritorios apropiados, así como una conexión estable a internet, son factores que pueden interferir directamente en la eficiencia del trabajo y contribuir al deterioro de la salud física y mental. Esta situación genera una brecha entre quienes pueden adaptarse fácilmente a esta modalidad y quienes enfrentan barreras estructurales significativas. Asimismo, el trabajo a distancia puede generar aislamiento social debido a la reducción de la interacción presencial con compañeros de trabajo, lo que influye en el bienestar emocional y puede provocar sentimientos de soledad o desconexión organizacional (Wang et al., 2021).

Desde el punto de vista organizacional, uno de los grandes desafíos es encontrar un equilibrio en la gestión a distancia. Supervisar, motivar y evaluar el desempeño sin recurrir a mecanismos invasivos o excesivamente rígidos requiere una transformación profunda en la cultura laboral. Las empresas deben alejarse de modelos basados en la vigilancia constante y migrar hacia esquemas de confianza, resultados y autonomía responsable.

Otro de los desafíos más relevantes es la dificultad para establecer límites entre la vida personal y laboral, ya que el home office puede extender la jornada laboral y dificultar la desconexión, lo que incrementa los niveles de estrés y afecta el equilibrio entre ambas esferas (Ahrendt et al., 2020). En este sentido, el home office no puede ser concebido únicamente como una solución logística, sino como una estrategia organizacional integral que considere las dimensiones humanas, tecnológicas y sociales del trabajo remoto.

La presente investigación considera que el trabajo bajo modalidad de home office presenta diversos desafíos que pueden afectar el bienestar y desempeño de los trabajadores. Uno de los principales retos corresponde a la ergonomía inadecuada, debido a que muchas personas no cuentan con mobiliario ni condiciones físicas apropiadas dentro de sus hogares, situación que puede favorecer la aparición de molestias físicas, lesiones musculoesqueléticas y fatiga prolongada.

Asimismo, el aislamiento social representa una dificultad frecuente, ya que la reducción de la interacción cotidiana con compañeros de trabajo puede generar sentimientos de soledad, disminución del sentido de pertenencia organizacional y menor vinculación emocional con el equipo laboral. De igual manera, algunos trabajadores desarrollan sus actividades en entornos domésticos poco funcionales, caracterizados por ruido constante, falta de privacidad o convivencia simultánea con otros miembros del hogar, factores que pueden afectar la concentración y la productividad.

Otro desafío importante es la dificultad para establecer límites claros entre la vida personal y laboral. Al desempeñar las actividades desde casa, muchas personas experimentan problemas para desconectarse al finalizar la jornada, lo que puede repercutir negativamente en su bienestar físico y emocional. A ello se suma la sobrecarga tecnológica derivada del uso constante de plataformas digitales, videollamadas y herramientas de comunicación virtual, situación que puede generar fatiga digital y mayores niveles de estrés.

Por otra parte, la brecha digital continúa siendo una problemática relevante, debido a que no todos los trabajadores disponen de equipos adecuados o de una conexión estable a internet, lo que puede generar desigualdades en el desempeño laboral. De igual forma, algunas organizaciones mantienen sistemas de evaluación centrados en el tiempo de conexión en lugar del cumplimiento de objetivos y resultados, práctica que puede resultar poco adecuada para las dinámicas propias del trabajo remoto.

Finalmente, la consolidación de una cultura organizacional sólida representa otro reto para las empresas que operan bajo esta modalidad, ya que la distancia física puede debilitar la comunicación, la cohesión grupal y la transmisión de valores institucionales. Aunado a ello, la capacitación insuficiente limita el desarrollo de competencias necesarias para desempeñarse eficientemente en entornos virtuales, dificultando la adaptación de los trabajadores a las exigencias del home office.

Los aspectos abordados en este capítulo representan, algunos de los principales desafíos que enfrenta actualmente la modalidad de home office. Factores como la ergonomía, el aislamiento social, y la convivencia en entornos poco óptimos para el trabajo son elementos clave que pueden afectar significativamente el bienestar y la productividad de los trabajadores. No obstante, es importante reconocer que estas dificultades no son las únicas; cada experiencia de teletrabajo es única y pueden existir muchos otros retos según el contexto organizacional, el perfil del trabajador y las condiciones individuales. Por ello, resulta fundamental seguir investigando y adaptando estrategias que respondan a las diversas realidades del trabajo remoto.

La modalidad home office, la ventaja aprovechamiento de la Tecnología y desventaja mayor falta de límites en el horario de trabajo. Se concluye que las personas prefieren trabajar bajo la modalidad home office pero tampoco descartan la posibilidad de hacerlo de forma mixta.

Es fundamental que las empresas no solo opten por el teletrabajo o la modalidad híbrida por cuestiones de eficiencia, sino que también integren políticas de desconexión digital, límites laborales saludables y una cultura organizacional que respete el equilibrio entre vida personal y trabajo. La flexibilidad laboral, entonces, es vista como un beneficio que mejora

la calidad de vida, algo que las generaciones anteriores tal vez no consideraban en la misma medida.

Sin embargo, esta flexibilidad también puede traer consigo ciertos desafíos, como la dificultad para establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal. Esto implica que las organizaciones deben no solo ofrecer la modalidad de trabajo flexible, sino también crear un entorno que promueva el bienestar, donde se respete el tiempo personal y no se espere que los empleados estén disponibles 24/7.

Por otro lado Ramírez P. & Perdomo Hernández, (2019) nos dice que dentro de las desventajas se encuentran:

- Dificultad de separar el tiempo de trabajo y tiempo para la familia.
- Aislamiento social.
- Dificultad de supervisión al teletrabajador.
- Utilizar el tiempo del trabajo para realizar otro tipo de viajes, lo que afectaría negativamente la movilidad de las ciudades.
- No es aplicable para todas las empresas y profesiones.

Como se mencionó anteriormente, los obstáculos que surgen con esta modalidad también están estrechamente ligados a la perspectiva individual de cada trabajador. Al no encontrarse en un entorno laboral tradicional, muchos se vuelven más susceptibles a desarrollar nuevas necesidades y enfrentar problemáticas personales que antes no se manifestaban con la misma intensidad, lo que hace necesario un acompañamiento más integral por parte de las organizaciones.

2.2 Estrés laboral

2.2.1 El estrés laboral y sus alcances teóricos

El estrés laboral se define como una respuesta física y emocional que surge cuando las demandas del entorno de trabajo superan la capacidad del individuo para afrontarlas. Este fenómeno se presenta cuando el trabajador percibe un desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos disponibles para cumplirlas, lo que puede afectar su bienestar y desempeño (Organización Mundial de la Salud, 2024).

El estrés laboral también puede entenderse como un proceso que involucra reacciones psicológicas y fisiológicas ante situaciones que son percibidas como amenazantes o desafiantes en el ámbito laboral. Estas respuestas pueden manifestarse a través de tensión, preocupación y fatiga, impactando tanto en la salud del trabajador como en su productividad (Salanova & Llorens, 2008). Se concluye que el estrés laboral no solo debe entenderse como una reacción momentánea, sino como un proceso que puede afectar de manera progresiva la salud física y emocional del trabajador, especialmente cuando las condiciones laborales se mantienen constantes y exigentes.

El estrés laboral se relaciona con la percepción de desequilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles para afrontarlas, lo que puede generar tensión, malestar y disminución del desempeño en el trabajador (Peiró & Rodríguez, 2008).

El estrés laboral se presenta cuando las demandas del entorno de trabajo exceden la capacidad del individuo para afrontarlas, generando un desequilibrio que afecta tanto su bienestar físico como emocional (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En este sentido, el estrés laboral puede comprenderse como una respuesta del organismo ante cargas de trabajo que superan la capacidad de afrontamiento del trabajador, generando una sensación de pérdida de control sobre las propias emociones y el desempeño laboral. Asimismo, este fenómeno no solo depende de las exigencias del

trabajo, sino también del entorno en el que se desarrolla, incluyendo la relación con compañeros y superiores. Cuando estas condiciones se mantienen de manera constante, el estrés puede intensificarse, provocando sentimientos de agobio, ansiedad y una sobrecarga mental que dificulta mantener un estado de equilibrio y bienestar.

2.2.2 Causas del estrés laboral en home office

El estrés laboral en la modalidad de home office puede originarse a partir de diferentes factores relacionados con las exigencias del trabajo y las condiciones en que este se desarrolla. Una de las principales causas es la sobrecarga laboral, la cual se presenta cuando el trabajador percibe que las tareas asignadas superan su capacidad de respuesta, generando tensión y desgaste progresivo (Gil-Monte, 2005).

De igual manera, la presión por cumplir con objetivos y tiempos establecidos puede incrementar significativamente el estrés, especialmente cuando las demandas laborales son constantes y no se cuenta con suficiente apoyo o recursos para afrontarlas (Moreno Jiménez, 2011).

En este contexto, es importante considerar que el estrés laboral no se origina únicamente por la cantidad de trabajo o la presión por cumplir objetivos, sino también por factores relacionados con la organización del trabajo y la claridad en las funciones asignadas. Cuando el trabajador no tiene certeza sobre lo que se espera de su desempeño o percibe falta de control sobre sus actividades, puede generarse una sensación de incertidumbre que contribuye al incremento del estrés. Otro factor importante es la ambigüedad de rol, que ocurre cuando no existe claridad en las funciones o responsabilidades del trabajador, lo que genera incertidumbre y dificulta la toma de decisiones dentro del entorno laboral (Peiró & Rodríguez, 2008).

En el contexto del home office, el uso intensivo de tecnologías también puede convertirse en una fuente de estrés, ya que la constante exposición a dispositivos digitales, interrupciones tecnológicas o la necesidad de estar siempre disponible puede generar fatiga mental (Tarafdar et al., 2015). En este sentido, aunque la tecnología facilita el desarrollo del trabajo a distancia, también puede convertirse en una fuente de estrés cuando el trabajador no cuenta con los recursos adecuados o cuando surgen factores externos que escapan a su control. Situaciones como fallas en la conexión a internet, interrupciones en el suministro eléctrico o condiciones ambientales imprevistas pueden dificultar el cumplimiento de las tareas laborales, generando tensión y frustración en el trabajador al no poder responder de manera eficiente a las demandas del trabajo.

Finalmente, la dificultad para mantener un equilibrio entre la vida personal y laboral es una de las causas más frecuentes del estrés en el trabajo a distancia, ya que la falta de límites claros puede provocar una extensión de la jornada laboral y una sensación de agotamiento constante (García-Salirrosas & Sánchez-Poma, 2020).

En este sentido, la dificultad para separar la vida personal del trabajo representa un factor relevante en la generación de estrés dentro de la modalidad de home office, ya que las condiciones del entorno doméstico varían según la situación de cada individuo. Aspectos como la convivencia familiar, la presencia de hijos o las responsabilidades del hogar pueden influir en la manera en que el trabajador organiza y desarrolla sus actividades laborales. Asimismo, la ausencia de una delimitación clara entre los espacios de descanso y trabajo provoca que ambas esferas se mezclen, lo que puede afectar la concentración y generar una sensación de trabajo constante. De igual forma, la presencia de distractores en el hogar y la falta de supervisión directa pueden dificultar la gestión del tiempo, favoreciendo la postergación de tareas y el incumplimiento de objetivos, lo que finalmente contribuye al incremento del estrés laboral.

2.2.3 Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral puede generar ansiedad como una de sus principales consecuencias, manifestándose a través de tensión constante, preocupación y dificultades para mantener el equilibrio emocional, lo que afecta directamente el bienestar psicológico del trabajador y su desempeño laboral (Salanova et al., 2008).

La exposición prolongada a condiciones de estrés laboral puede provocar fatiga física y mental, disminuyendo la energía del trabajador y afectando su capacidad para realizar sus actividades de manera eficiente (Peiró & Rodríguez, 2008).

En este sentido, el estrés laboral no solo genera efectos a nivel físico, sino también a nivel psicológico, impactando la concentración, el estado de ánimo y el equilibrio emocional del trabajador. Cuando estas condiciones se mantienen de forma constante, sus efectos pueden intensificarse, afectando tanto la salud como el desempeño laboral. Por ello, es importante considerar el estrés laboral como un fenómeno que requiere atención, ya que su persistencia puede derivar en consecuencias más complejas dentro del entorno de trabajo. El estrés laboral impacta negativamente en el rendimiento, ya que dificulta la concentración, incrementa los errores y reduce la productividad en el desempeño de las tareas (Gil-Monte, 2005).

El estrés laboral sostenido puede generar un deterioro significativo en el bienestar emocional del trabajador, manifestándose a través de irritabilidad, desmotivación, cambios en el estado de ánimo y dificultades para mantener relaciones interpersonales saludables. Estas alteraciones no solo afectan la estabilidad emocional del individuo, sino que también repercuten en su desempeño laboral y en su calidad de vida en general (García-Salirrosas & Sánchez-Poma, 2020).

En conjunto, las aportaciones de los autores permiten comprender que el estrés laboral no solo afecta el desempeño del trabajador, sino también su bienestar emocional, evidenciando que sus consecuencias van más allá del ámbito laboral. La disminución en la concentración, el incremento de errores y el deterioro emocional reflejan cómo el estrés impacta de manera integral en el individuo. En este sentido, resulta fundamental analizar estas consecuencias, ya que permiten entender cómo el estrés laboral puede influir en otros procesos más complejos, como el agotamiento emocional, el cual constituye un elemento central en la presente investigación.

2.3 Agotamiento Emocional

2.3.1 Agotamiento emocional

El agotamiento emocional puede entenderse como un estado psicológico de fatiga afectiva caracterizado por una disminución progresiva de los recursos emocionales, acompañado de sensación de desgaste interno y dificultad para mantener una respuesta emocional adecuada frente a las demandas del entorno (Maslach & Jackson, 1985).

Para Serrano et al., (2004) se ve como una respuesta emocional negativa del trabajador frente a diversas condiciones laborales adversas, como la insatisfacción en el trabajo, los conflictos con compañeros, la presencia de tensión física y la adopción de estrategias cognitivas poco adecuadas para afrontar dichas situaciones.

Por otro lado Vega, (2005) nos dice que el agotamiento emocional es una respuesta del trabajador ante la percepción de no poder seguir ofreciendo más recursos afectivos en su desempeño laboral. Este estado se caracteriza por un desgaste de la energía emocional, originado por la interacción continua con otras personas dentro del trabajo, especialmente

cuando las condiciones laborales no se ajustan a las necesidades o capacidades del individuo.

El agotamiento emocional puede concebirse como un estado de cansancio afectivo y desgaste psicológico derivado de una exposición prolongada a demandas laborales intensas, que reduce la capacidad del trabajador para responder de manera adecuada a las exigencias del entorno y afecta su equilibrio emocional (Gil-Monte, 2005).

Se observa que el agotamiento emocional no se limita únicamente a una sensación de cansancio, sino que representa un proceso de desgaste interno que compromete los recursos afectivos y psicológicos del trabajador. Las aportaciones de los autores coinciden en que este fenómeno implica una disminución progresiva de la capacidad para responder emocionalmente a las exigencias del entorno, lo que permite comprenderlo como una condición compleja que trasciende el malestar momentáneo. En este sentido, estas definiciones resultan relevantes porque permiten identificar al agotamiento emocional como un fenómeno multidimensional, asociado no solo al cansancio emocional, sino también a la manera en que el individuo afronta y experimenta las demandas de su contexto laboral.

2.3.2 Relación entre estrés laboral y agotamiento emocional

Cano-García et al., (2023) nos dice que el estrés laboral sostenido puede generar un desgaste emocional significativo en los trabajadores, manifestándose en fatiga, frustración y disminución del bienestar psicológico, lo que evidencia una relación directa con el agotamiento emocional.

Se puede comprender que el estrés laboral no solo representa una carga momentánea, sino que, cuando se mantiene de forma constante, puede generar un desgaste emocional progresivo en el trabajador, permite identificar cómo el estrés laboral actúa como un factor que impacta directamente en el bienestar emocional, lo cual resulta fundamental para analizar su relación con el agotamiento emocional dentro del contexto de esta investigación.

Por otro lado Liogon, (2025) menciona que el estrés laboral constituye un problema psicosocial relevante que afecta el bienestar del trabajador, ya que factores como la sobrecarga, la falta de comunicación y las exigencias laborales pueden generar consecuencias emocionales negativas, incluyendo el agotamiento emocional.

Con esto se determina que el estrés laboral no solo depende de factores individuales, sino también de las condiciones del entorno de trabajo, lo cual resulta relevante para analizar cómo dichos factores pueden influir en el desarrollo del agotamiento emocional.

Para Cabrera-Pomasqui et al., (2024) el agotamiento emocional se presenta como una manifestación del estrés laboral, evidenciándose a través de cansancio, frustración y disminución del rendimiento, lo que afecta tanto la salud del trabajador como su desempeño en el entorno laboral.

El estrés laboral puede generar agotamiento emocional cuando las demandas y la presión del trabajo provocan una disminución progresiva de los recursos emocionales del trabajador, manifestándose en fatiga emocional, física y mental, así como en sentimientos de impotencia y desmotivación frente al trabajo (Cabrera-Pomasqui Carla Estefanía & Juna, 2024).

Estas aportaciones nos permiten comprender que el estrés laboral y el agotamiento emocional mantienen una relación estrecha, ya que la exposición constante a demandas, presión y factores psicosociales dentro del entorno laboral puede generar un desgaste progresivo en los recursos emocionales del trabajador. Esta relación resulta fundamental para la presente investigación, debido a que permite analizar cómo las condiciones asociadas al home office pueden favorecer la aparición de agotamiento emocional cuando el estrés laboral se mantiene de forma prolongada.

2.3.3 Consecuencias del agotamiento emocional

El agotamiento emocional puede afectar negativamente el desempeño laboral, ya que disminuye la concentración, la motivación y la capacidad del trabajador para responder de manera eficiente a las demandas del entorno laboral (Extremera et al., 2010).

El agotamiento emocional no solo influye en el rendimiento laboral del trabajador, sino también en su estabilidad emocional y psicológica. La disminución de la motivación, la dificultad para concentrarse y el desgaste constante pueden afectar progresivamente la manera en que el individuo enfrenta sus responsabilidades laborales y personales. En este sentido, es necesario considerar analizar las consecuencias del agotamiento emocional, ya que sus efectos pueden extenderse más allá del entorno de trabajo y repercutir directamente en el bienestar integral del trabajador.

Rosa et al., (2009) diversas investigaciones señalan que el agotamiento emocional puede generar consecuencias psicológicas como ansiedad, irritabilidad, frustración y disminución del bienestar emocional, afectando la salud mental del trabajador.

Mientras que Juárez-García et al., (2014) nos dice que el agotamiento emocional puede provocar alteraciones en el bienestar psicológico del trabajador, generando sentimientos de frustración, desmotivación y dificultades para mantener relaciones interpersonales saludables dentro y fuera del entorno laboral.

Se observa una tendencia que indica que las consecuencias del agotamiento emocional pueden afectar de manera significativa tanto el bienestar psicológico como el desempeño laboral del trabajador. La presencia constante de fatiga, desmotivación, irritabilidad y desgaste emocional puede dificultar la capacidad del individuo para responder adecuadamente a las exigencias del entorno laboral y personal. En este sentido, es fundamental reconocer que el agotamiento emocional no solo impacta en la salud mental del trabajador, sino también en su calidad de vida y en la manera en que se desenvuelve

dentro de sus actividades cotidianas. Por ello, comprender sus consecuencias permite identificar la importancia de atender los factores que favorecen su desarrollo dentro del ámbito laboral.

CONCLUSIONES

A partir de los temas abordados en el presente capítulo, se puede comprender que el home office representa una modalidad laboral que ha transformado la manera en que las personas desarrollan sus actividades profesionales, generando tanto beneficios como nuevos desafíos dentro del entorno laboral. Aunque esta modalidad ofrece ventajas relacionadas con la flexibilidad, el ahorro de tiempo y la autonomía, también puede favorecer la aparición de problemáticas asociadas al estrés laboral y al agotamiento emocional.

Asimismo, la literatura revisada señala que factores como la sobrecarga de trabajo, la dificultad para establecer límites entre la vida personal y laboral, el aislamiento social y el uso constante de tecnologías se han asociado con el bienestar emocional de los trabajadores. De igual manera, diversos estudios indican que el estrés laboral se relaciona con consecuencias físicas, psicológicas y emocionales que pueden afectar el desempeño, la motivación y la calidad de vida del trabajador.

Por otro lado, el agotamiento emocional se presenta como una respuesta derivada de la exposición prolongada a situaciones de estrés dentro del entorno laboral, manifestándose a través de cansancio físico y emocional, desmotivación y desgaste psicológico. En este sentido, las aportaciones teóricas analizadas permiten comprender que existe una relación importante entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores bajo modalidad de home office.

Finalmente, los elementos desarrollados en este capítulo permiten establecer las bases conceptuales necesarias para comprender la problemática de investigación y fundamentar el análisis de los resultados obtenidos en el presente estudio.

CAPÍTULO TERCERO

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN HOME OFFICE Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

SUMARIO: 3.1 Metodología, 3.2 Instrumento, 3.3 Resultados de la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional, 3.3.1 Interpretación de resultados

3.1 Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que permitió recopilar y analizar información numérica relacionada con las variables de estudio: estrés laboral y agotamiento emocional. Asimismo, el estudio tuvo un alcance correlacional, ya que buscó identificar la relación existente entre ambas variables en trabajadores que desempeñan sus actividades bajo la modalidad de home office.

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal. Se considera no experimental porque las variables no fueron manipuladas por la investigadora, sino observadas tal como se presentan en su contexto natural. Asimismo, fue transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento determinado.

La población estuvo conformada por trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ubicada en Cuernavaca, Morelos, que desarrollan sus actividades laborales bajo la modalidad de home office. La muestra estuvo integrada por 18 trabajadores que aceptaron participar voluntariamente en la investigación.

Para la selección de los participantes se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la accesibilidad y disponibilidad de los trabajadores para participar en el estudio. Asimismo, la investigación se desarrolló dentro de una empresa específica, por lo que el acceso a la totalidad de los trabajadores estuvo condicionado por la disposición de estos para participar voluntariamente en la investigación. Este tipo de muestreo permitió

obtener información de personas que cumplieran con las características requeridas para el estudio dentro del tiempo disponible para su realización.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario digital elaborado en Google Forms. El instrumento fue compartido de manera electrónica con los participantes, quienes respondieron de forma anónima y voluntaria. Antes de contestar el cuestionario, se les informó el objetivo de la investigación y se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada.

Una vez recopilada la información, los datos fueron organizados en una hoja de cálculo para su procesamiento y análisis. Posteriormente, se calcularon frecuencias y porcentajes para cada uno de los ítems del cuestionario, lo que permitió identificar tendencias y patrones de respuesta relacionados con las variables de estrés laboral y agotamiento emocional. Los resultados fueron representados mediante tablas y gráficas para facilitar su interpretación y análisis.

Asimismo, se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach utilizando el software Jamovi versión 2.7. Los resultados obtenidos fueron $\alpha = 0.911$ para la dimensión de estrés laboral y $\alpha = 0.970$ para la dimensión de agotamiento emocional. Posteriormente, se aplicó una prueba de correlación de Pearson con la finalidad de determinar la relación entre ambas variables, obteniéndose un coeficiente de correlación de $r = 0.898$, lo que permitió identificar una relación positiva muy fuerte entre el estrés laboral y el agotamiento emocional.

Finalmente, se realizó un análisis interpretativo de los resultados obtenidos con la finalidad de identificar la relación existente entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores participantes, así como comprender el impacto que ambas variables tienen en el bienestar laboral dentro de la modalidad de home office.

3.2 Instrumento

La estructura general del instrumento fue descrita previamente en la sección de operacionalización de variables (apartado 1.7). En este apartado se presentan las características específicas relacionadas con su construcción, aplicación y evaluación de confiabilidad.

Para la realización de la presente investigación se diseñó un cuestionario denominado “Cuestionario de Estrés Laboral en home office y Agotamiento Emocional”, elaborado específicamente para analizar la relación entre ambas variables dentro del contexto de trabajo remoto.

El instrumento fue elaborado por la investigadora con base en la revisión de literatura especializada sobre estrés laboral, home office y agotamiento emocional. Para su construcción se consideraron los principales factores identificados por diversos autores en relación con ambas variables, con el propósito de diseñar preguntas acordes con los objetivos de la investigación.

El cuestionario estuvo conformado por 24 ítems distribuidos en dos dimensiones principales:

- Estrés laboral en modalidad home office (12 ítems).
- Agotamiento emocional (12 ítems).

Las preguntas fueron elaboradas considerando aspectos frecuentemente asociados al trabajo remoto, tales como carga laboral, dificultades tecnológicas, comunicación organizacional, equilibrio entre la vida personal y laboral, aislamiento laboral, cansancio

emocional, agotamiento físico y mental, así como dificultades para la recuperación emocional después de la jornada de trabajo.

Para medir las respuestas se utilizó una escala tipo Likert de cinco opciones:

1. Muy en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Neutral.
4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

La primera dimensión evaluó aspectos relacionados con la carga laboral, interrupciones en el entorno doméstico, presión por cumplimiento de plazos, dificultades tecnológicas, comunicación organizacional, equilibrio entre la vida personal y laboral, así como otros factores asociados al estrés laboral en modalidad home office.

La segunda dimensión estuvo orientada a identificar manifestaciones de agotamiento emocional, tales como cansancio físico y mental, dificultad para recuperarse después de la jornada laboral, irritabilidad, desgaste emocional, falta de energía y sensación de sobrecarga emocional.

La aplicación del instrumento se realizó de forma digital mediante Google Forms, lo que permitió una recopilación rápida, accesible y organizada de la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Como parte del proceso de elaboración del instrumento, el cuestionario fue revisado por una docente con experiencia en metodología de la investigación y por un profesional con conocimientos en el área de estudio, quienes realizaron observaciones relacionadas con la claridad, redacción y pertinencia de los ítems. Con base en sus sugerencias se realizaron ajustes antes de su aplicación.

Posteriormente, se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach utilizando el software Jamovi versión 2.7. Los resultados obtenidos fueron $\alpha = 0.911$ para la dimensión de estrés laboral y $\alpha = 0.970$ para la dimensión de agotamiento emocional, lo que indica una excelente consistencia interna y una adecuada confiabilidad del instrumento para la recolección de datos.

3.3 Resultados de la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en home office

3.3.1 Interpretación de resultados

En el presente apartado se exponen e interpretan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario diseñado para medir el estrés laboral en modalidad home office y su relación con el agotamiento emocional en los participantes.

El estudio se realizó con trabajadores de la empresa Izzi de telecomunicaciones, ubicada en el municipio de Cuernavaca, Morelos. La población considerada fue de 20 trabajadores, de los cuales se obtuvo la participación de 18, constituyendo la muestra analizada en la presente investigación.

El instrumento, estructurado en dos secciones, permitió recopilar información cuantitativa mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, lo que facilitó identificar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados frente a diversas afirmaciones relacionadas con su experiencia laboral remota y su estado emocional.

Confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla	1
<i>Confiabilidad del instrumento</i>	

Variable	Alfa de Cronbach	Interpretación
Sección A	0.911	Excelente
Sección B	0.970	Excelente

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach mediante el software Jamovi versión 2.7. Los resultados obtenidos mostraron una excelente consistencia interna para ambas variables evaluadas. La Sección A obtuvo un Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.911$ y la Sección B un Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.970$. De acuerdo con los criterios de interpretación, ambos valores indican una excelente confiabilidad del instrumento, por lo que se considera adecuado para la recolección de datos.

Correlación de Pearson

Tabla

2

Correlación entre estrés laboral y agotamiento emocional

Variables	Coeficiente de correlación (r)	interpretación
Estrés laboral y agotamiento emocional	0.898	correlación positiva muy fuerte

Con el propósito de determinar la relación entre las variables estudiadas, se aplicó la prueba de correlación de Pearson utilizando los puntajes totales obtenidos en ambas dimensiones del instrumento.

El análisis mostró un coeficiente de correlación de $r = 0.898$, lo que indica una relación positiva muy fuerte entre el estrés laboral y el agotamiento emocional.

Esto significa que, a medida que aumenta el nivel de estrés laboral en los trabajadores que realizan sus actividades en modalidad home office, también tiende a incrementarse el nivel de agotamiento emocional.

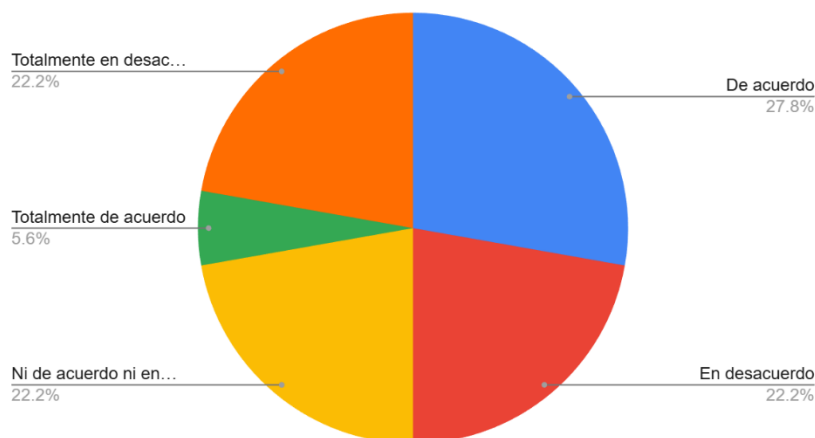
Por lo tanto, los resultados permiten aceptar la hipótesis de investigación, concluyendo que existe una relación positiva entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores de la empresa Izzi Telecomunicaciones.

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los ítems que conforman el cuestionario. Para cada pregunta, se incluye su respectiva representación gráfica, así como una interpretación detallada de los resultados, con el fin de comprender las tendencias predominantes y su posible relación con las variables de estudio.

Sección A. Estrés laboral en home office

Ítem 1. Mi carga de trabajo ha sido difícil de manejar

Ítem 1. Mi carga de trabajo ha sido difícil de manejar.

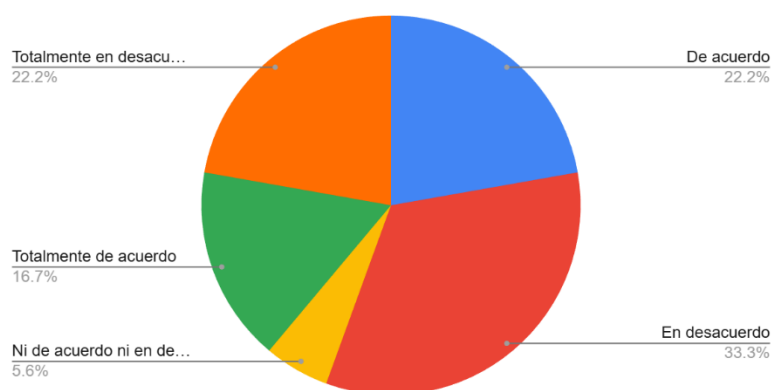


El 27.78% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 5.56% totalmente de acuerdo, lo que representa un 33.34% de trabajadores que perciben dificultades para manejar su carga laboral. Este resultado indica que una parte importante de la muestra

experimenta sobrecarga de trabajo, situación que puede contribuir al estrés laboral en modalidad home office. A partir de estos hallazgos, se reconoció la necesidad de implementar estrategias de organización y distribución de tareas que favorezcan el bienestar del personal.

Ítem 2. Las interrupciones en casa afectan mi desempeño laboral

Ítem 2. Las interrupciones en casa afectan mi desempeño laboral.

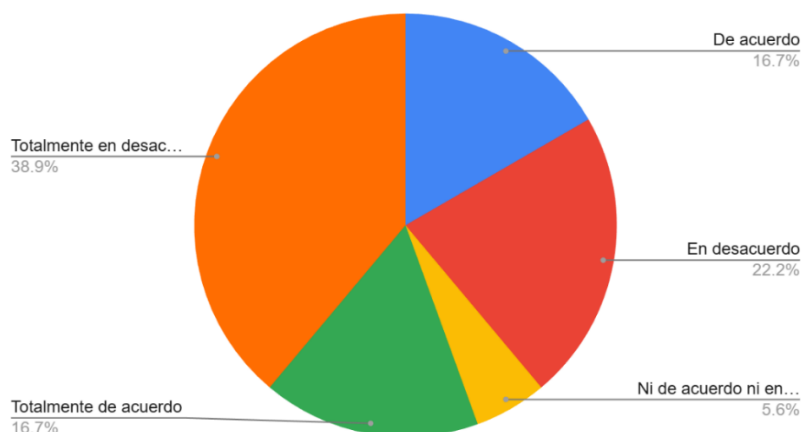


El 22.22% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 38.89% de trabajadores que consideran que las interrupciones en casa sí afectan su desempeño laboral. Este resultado refleja que, para una parte importante de la muestra, el entorno doméstico puede convertirse en una fuente de distracción que dificulta la concentración y el cumplimiento de sus actividades.

A partir de ello, se determinó la importancia de promover condiciones de trabajo más adecuadas en casa, así como estrategias de organización del tiempo y del espacio que favorezcan un mejor rendimiento laboral en modalidad home office.

Ítem 3. Siento presión por cumplir plazos poco realistas

Ítem 3. Siento presión por cumplir plazos poco realistas.

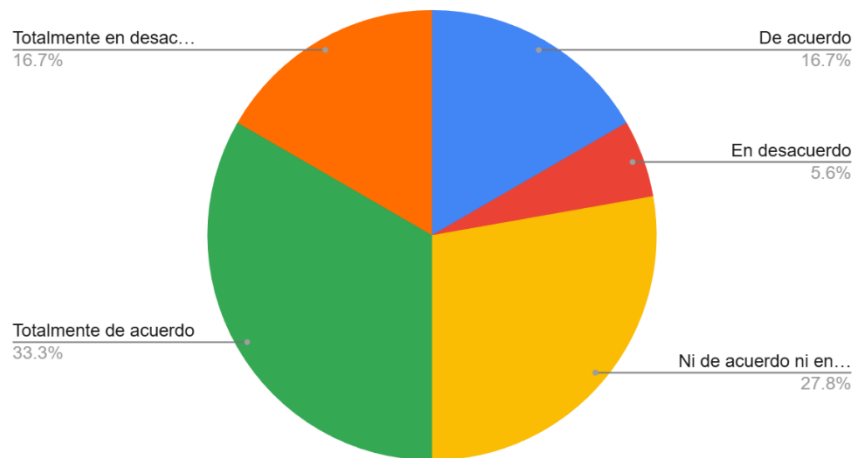


El 16.67% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 33.34% de trabajadores que perciben presión por cumplir plazos poco realistas. Este resultado sugiere que una parte de la muestra enfrenta exigencias laborales que pueden generar tensión, ansiedad y sensación de sobrecarga durante la jornada de trabajo.

Ante ello se considera apropiado fortalecer la planificación de actividades y establecer tiempos de entrega más alcanzables, con el propósito de disminuir la presión laboral y favorecer un desempeño más saludable en modalidad home office.

Ítem 4. Tengo claridad sobre lo que se espera de mí en mi rol

Ítem 4. Tengo claridad sobre lo que se espera de mí en mi rol.

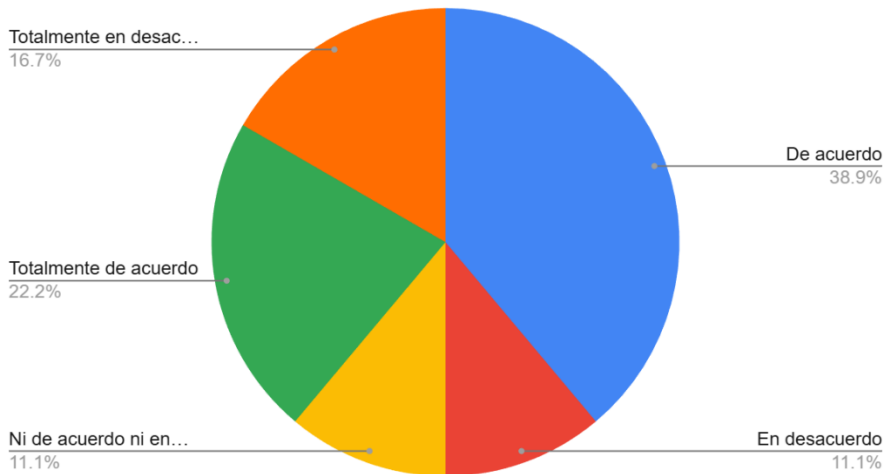


El 5.56% de los participantes respondió estar en desacuerdo y el 16.67% totalmente en desacuerdo, lo que representa un 22.23% de trabajadores que consideran no tener claridad sobre lo que se espera de ellos en su rol laboral. Este resultado indica que una parte de la muestra puede presentar incertidumbre respecto a sus funciones, responsabilidades u objetivos, situación que puede convertirse en un factor relacionado con el estrés laboral en modalidad home office.

La falta de claridad en el rol puede generar confusión, errores y presión en el desarrollo de las actividades. Por ello, es significativo fortalecer la comunicación organizacional y definir de manera precisa las funciones y expectativas de cada puesto de trabajo.

Ítem 5. Los problemas tecnológicos aumentan mi estrés

Ítem 5. Los problemas tecnológicos aumentan mi estrés.

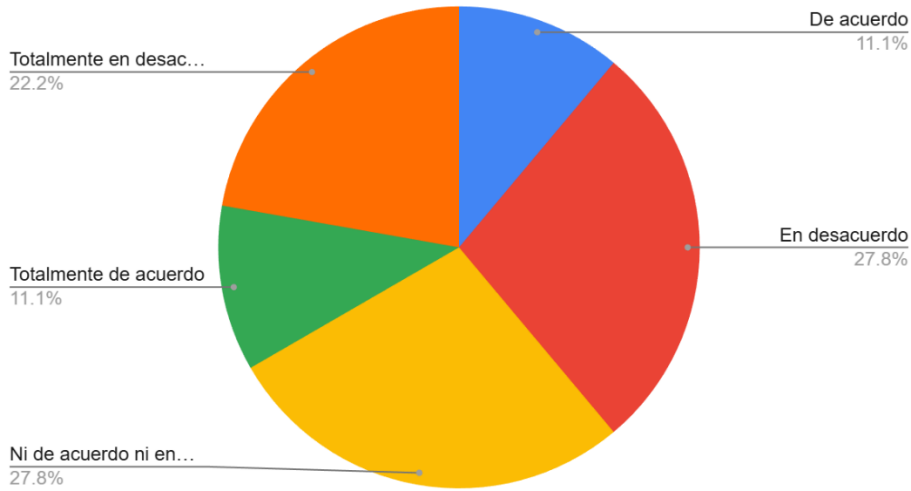


El 38.89% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 22.22% totalmente de acuerdo, lo que representa un 61.11% de trabajadores que consideran que los problemas tecnológicos incrementan su nivel de estrés. Este resultado evidencia que las fallas de conexión, equipos o plataformas digitales constituyen uno de los factores más relevantes dentro del trabajo remoto, al interferir con la continuidad y eficacia de las actividades laborales.

Este resultado coincide con lo planteado por (Tarafdar et al., 2015), quienes señalan que el uso intensivo de tecnologías puede convertirse en una fuente significativa de estrés laboral. En la modalidad home office, la dependencia de herramientas digitales, plataformas de comunicación y sistemas informáticos hace que las fallas tecnológicas generen interrupciones en el trabajo, aumenten la presión por cumplir las tareas y provoquen sentimientos de frustración en los trabajadores.

Ítem 6. Me cuesta desconectarme del trabajo

Ítem 6. Me cuesta desconectarme del trabajo.

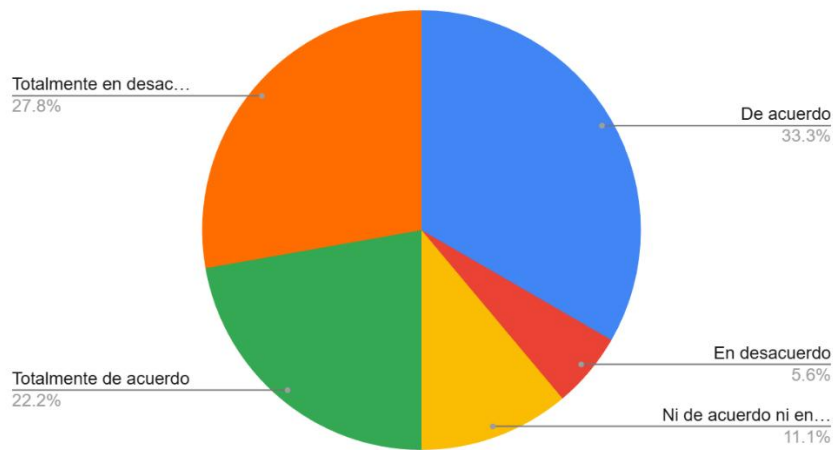


El 11.11% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 11.11% totalmente de acuerdo, lo que representa un 22.22% de trabajadores que manifiestan dificultad para desconectarse del trabajo al finalizar la jornada. Este resultado indica que, aunque no es la situación predominante, existe un grupo de empleados para quienes la falta de desconexión puede convertirse en un factor que favorezca el estrés laboral, al dificultar la separación entre las responsabilidades laborales y el tiempo personal.

Ante ello, conviene establecer límites claros entre el horario de trabajo y el descanso, así como promover hábitos que favorezcan el equilibrio personal y reduzcan la carga mental en modalidad home office.

Ítem 7. Siento que tengo control sobre mis tareas

Ítem 7. Siento que tengo control sobre mis tareas.

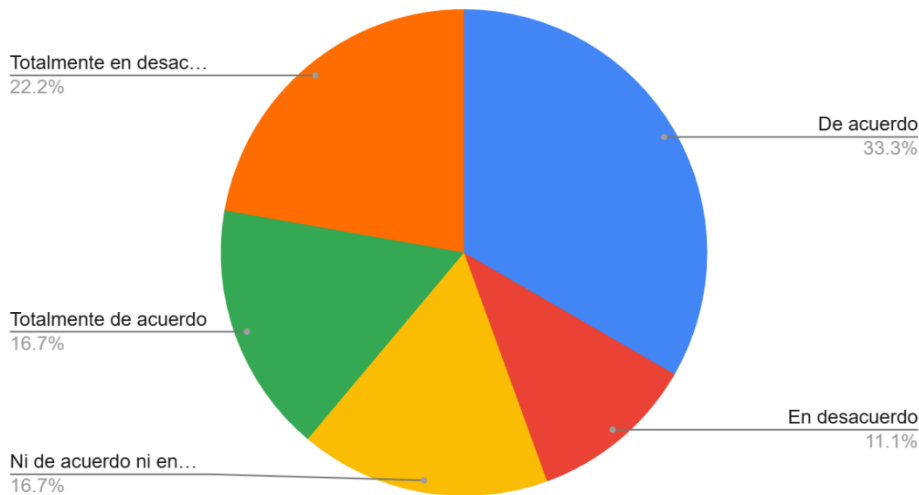


El 5.56% de los participantes respondió estar en desacuerdo y el 27.78% totalmente en desacuerdo, lo que representa un 33.34% de trabajadores que no perciben control sobre sus tareas laborales. Este resultado indica que una parte de la muestra puede experimentar dificultades para organizar, priorizar o gestionar sus actividades, situación que puede convertirse en un factor asociado al estrés laboral en modalidad home office.

La falta de control sobre las tareas puede generar sensación de presión, desorden en la jornada y menor autonomía, por lo que debe enfatizarse fortalecer la planeación del trabajo y la claridad en la asignación de actividades.

Ítem 8. La comunicación con mi equipo es insuficiente

Ítem 8. La comunicación con mi equipo es insuficiente.



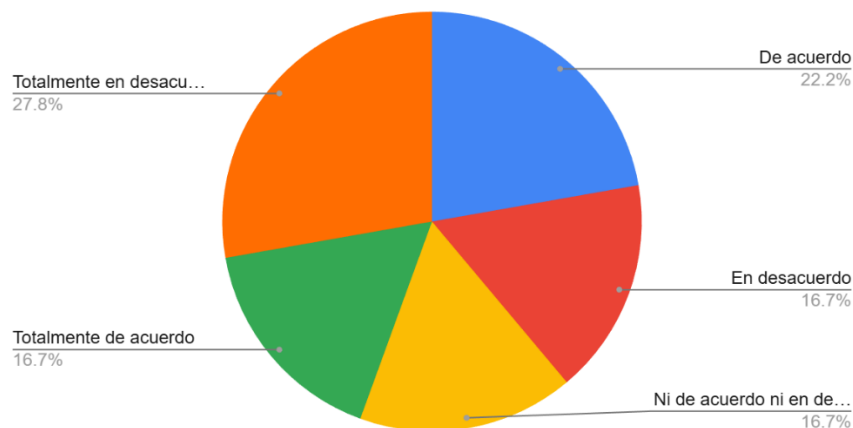
El 33.33% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 50.00% de trabajadores que consideran insuficiente la comunicación con su equipo. Este resultado indica que para una parte importante de la muestra existen limitaciones en el intercambio de información, seguimiento de actividades o coordinación laboral, situación que puede convertirse en un factor relacionado con el estrés laboral en modalidad home office.

Una comunicación deficiente puede generar confusión, retrasos y mayor presión en el cumplimiento de tareas, por lo que es recomendable fortalecer los canales de contacto y la colaboración entre los integrantes del equipo de trabajo.

Este hallazgo coincide con lo expuesto por (Wang et al., 2021) quienes señalan que una de las principales dificultades del trabajo remoto es la disminución de la interacción y comunicación entre los miembros de una organización. La falta de comunicación efectiva puede generar confusión, retrasos en la coordinación de actividades y una mayor percepción de estrés laboral debido a la incertidumbre en el desarrollo de las tareas.

Ítem 9. El equilibrio entre trabajo y vida personal se ha visto afectado

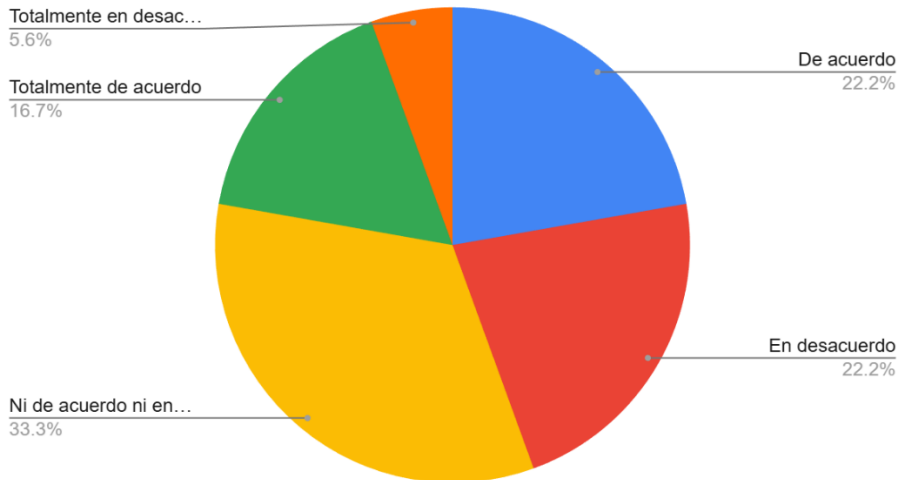
Ítem 9. El equilibrio entre trabajo y vida personal se ha visto afectado.



El 22.22% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 38.89% de trabajadores que consideran afectado su equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Este resultado sugiere que una parte importante de la muestra presenta dificultades para mantener límites entre ambos ámbitos, situación que puede favorecer la acumulación de tensión y el estrés laboral en modalidad home office. Cuando no existe un balance adecuado entre las responsabilidades laborales y la vida personal, pueden presentarse sobrecarga, desgaste emocional y menor bienestar general. Por ello, merece especial atención promover horarios definidos y espacios de descanso que contribuyan a una mejor organización personal y laboral.

Ítem 10. Cuento con el apoyo necesario de mi equipo

Ítem 10. Cuento con el apoyo necesario de mi equipo.

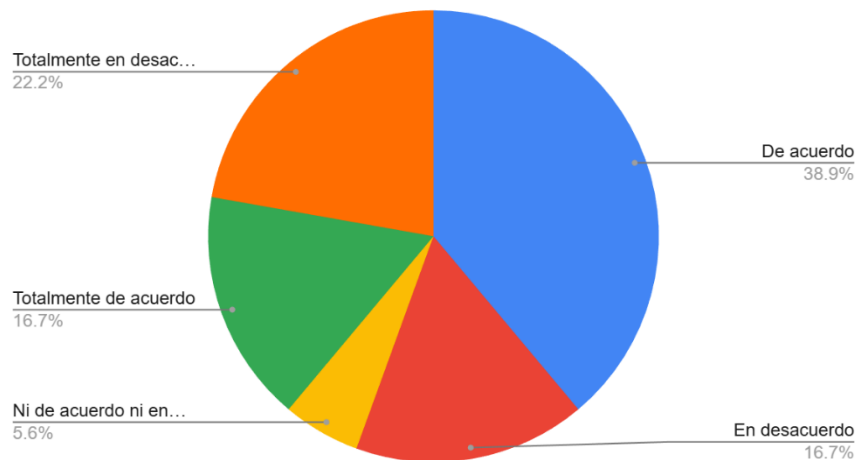


El 22.22% de los participantes respondió estar en desacuerdo y el 5.56% totalmente en desacuerdo, lo que representa un 27.78% de trabajadores que consideran no contar con el apoyo necesario de su equipo. Este resultado indica que una parte de la muestra puede enfrentar dificultades relacionadas con la colaboración, acompañamiento o respaldo dentro del entorno laboral, situación que puede influir en el estrés laboral en modalidad home office.

La falta de apoyo entre compañeros o áreas de trabajo puede generar mayor carga individual, incertidumbre y presión en el cumplimiento de tareas, por lo que es oportuno señalar fortalecer el trabajo en equipo y las redes de apoyo organizacional.

Ítem 11. Me preocupa cometer errores por trabajar desde casa

Ítem 11. Me preocupa cometer errores por trabajar desde casa.



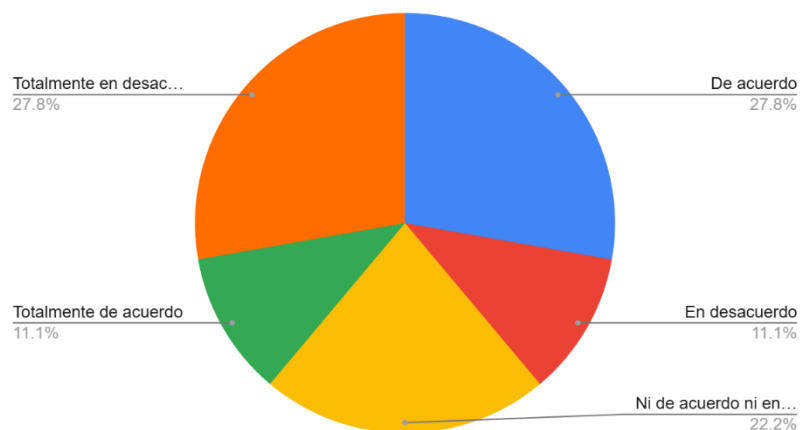
El 38.89% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 55.56% de trabajadores que manifiestan preocupación por cometer errores al trabajar desde casa. Este resultado refleja que para una parte importante de la muestra existe inseguridad respecto al desempeño laboral, situación que puede convertirse en un factor asociado al estrés laboral en modalidad home office.

La preocupación constante por equivocarse puede generar tensión, ansiedad y mayor presión durante la jornada laboral. Por ello, resulta favorable fortalecer la comunicación, retroalimentación y claridad en los procesos de trabajo para brindar mayor confianza al personal.

Los resultados obtenidos pueden relacionarse con lo señalado por la (Organización Mundial de la Salud, 2024) la cual establece que el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo superan la capacidad percibida de la persona para afrontarlas. La preocupación por cometer errores refleja la presencia de presión psicológica e incertidumbre respecto al desempeño laboral, situación que puede incrementar los niveles de estrés en trabajadores que realizan sus actividades bajo la modalidad home office,

Ítem 12. Me siento aislado/a del equipo

Ítem 12. Me siento aislado/a del equipo.



El 27.78% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 11.11% totalmente de acuerdo, lo que representa un 38.89% de trabajadores que manifiestan sentirse aislados de su equipo. Este resultado indica que una parte importante de la muestra percibe distanciamiento en la relación laboral y menor integración con sus compañeros, situación que puede influir en el estrés laboral en modalidad home office

El aislamiento laboral puede generar desmotivación, menor sentido de pertenencia y dificultades en la colaboración diaria. Por ello, es pertinente fortalecer la comunicación interna, la interacción entre equipos y espacios que favorezcan la integración del personal. Este resultado respalda lo señalado por (Wang et al., 2021) quienes sostienen que el aislamiento social constituye uno de los principales riesgos asociados al home office. La reducción del contacto presencial puede afectar el sentido de pertenencia organizacional y limitar las oportunidades de interacción con compañeros de trabajo, generando sentimientos de soledad y desconexión que influyen en el bienestar emocional de los trabajadores.

Análisis general de la Sección A. Estrés laboral en home office

En términos generales, los resultados de la Sección A muestran una variabilidad en las percepciones de los trabajadores respecto a los factores asociados al estrés laboral en modalidad home office. En la mayoría de los ítems no se observa una tendencia completamente definida, lo que indica la existencia de opiniones divididas entre los participantes.

Sin embargo, se aprecian ciertos elementos que destacan dentro del análisis. Por un lado, factores como la preocupación por cometer errores (Ítem 11) y la percepción de problemas tecnológicos (Ítem 5) presentan una tendencia mayor hacia el acuerdo, lo que sugiere que estos aspectos pueden representar fuentes importantes de tensión en el trabajo remoto. Asimismo, la comunicación con el equipo (Ítem 8) y la falta de apoyo percibido (Ítem 10) muestran respuestas dispersas, lo que refleja diferencias en la experiencia de colaboración entre los trabajadores.

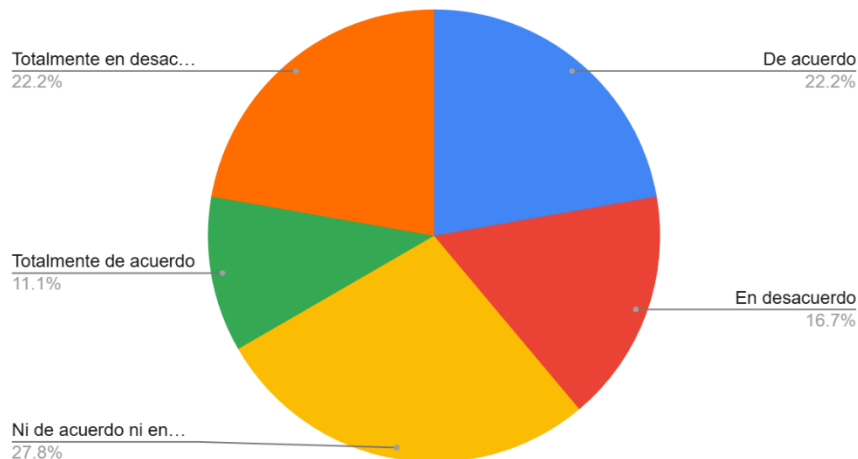
Por otro lado, algunos ítems relacionados con la carga de trabajo, la presión por plazos y la desconexión del trabajo tienden a mostrar posturas más equilibradas o hacia el desacuerdo, lo que indica que no todos los participantes perciben estos factores como factores asociados al estrés laboral.

En conjunto, los resultados sugieren que el estrés laboral en modalidad home office no se presenta de manera uniforme, sino que depende de condiciones individuales, organizacionales y de comunicación dentro del equipo. Esto refuerza la idea de que la experiencia del estrés laboral está mediada por la percepción personal del trabajador, así como por su entorno y recursos disponibles.

Sección B. Agotamiento emocional Final del formulario

Ítem 1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo

Ítem 1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.



El 22.22% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 11.11% totalmente de acuerdo, lo que representa un 33.33% de trabajadores que manifiestan sentirse emocionalmente agotados por su trabajo. Este resultado indica que una parte importante de la muestra presenta señales de desgaste emocional relacionadas con sus actividades laborales.

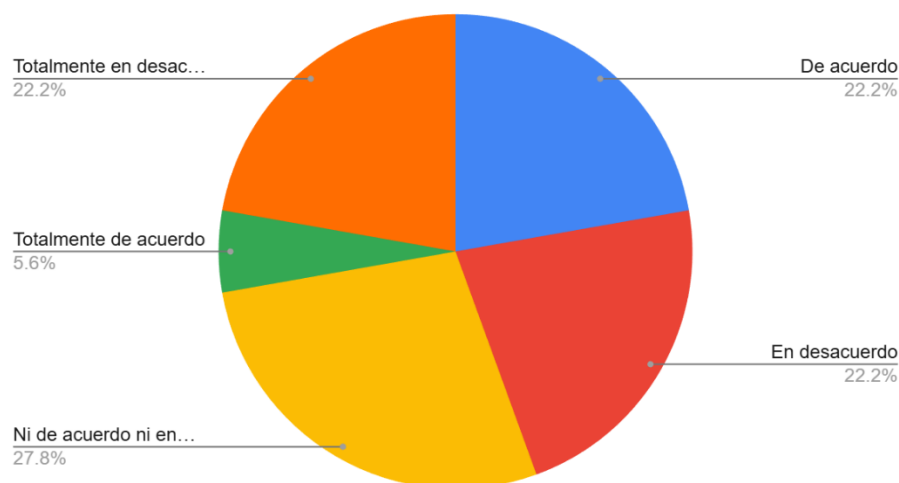
El agotamiento emocional puede afectar la motivación, el desempeño y el bienestar general del trabajador. Por ello, es esencial promover estrategias de apoyo emocional, manejo del estrés y equilibrio entre las demandas laborales y el descanso.

Este hallazgo coincide con la definición propuesta por (Maslach & Jackson, 1985) quienes describen el agotamiento emocional como una sensación de desgaste afectivo y psicológico producida por una exposición prolongada a demandas laborales. Los resultados indican

que una parte de los trabajadores presenta síntomas compatibles con este fenómeno, lo que puede afectar su bienestar y desempeño laboral

Ítem 2. Mi trabajo me drena energía

Ítem 2. Mi trabajo me drena energía.

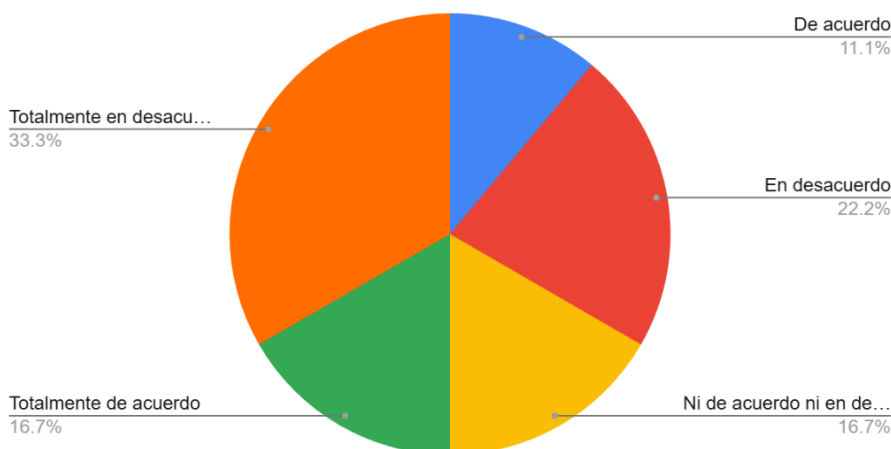


El 22.22% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 5.56% totalmente de acuerdo, lo que representa un 27.78% de trabajadores que consideran que su trabajo les drena energía. Este resultado refleja la presencia de cansancio físico y mental en una parte de la muestra, asociado a las exigencias laborales diarias.

La pérdida constante de energía puede impactar la productividad, la motivación y el bienestar del trabajador. Por ello, se considera necesario fomentar pausas activas, una adecuada distribución de tareas y hábitos que favorezcan la recuperación durante la jornada laboral.

Ítem 3. Me cuesta comenzar mi jornada porque me siento sin energía

Ítem 3.Me cuesta comenzar mi jornada porque me siento sin energía

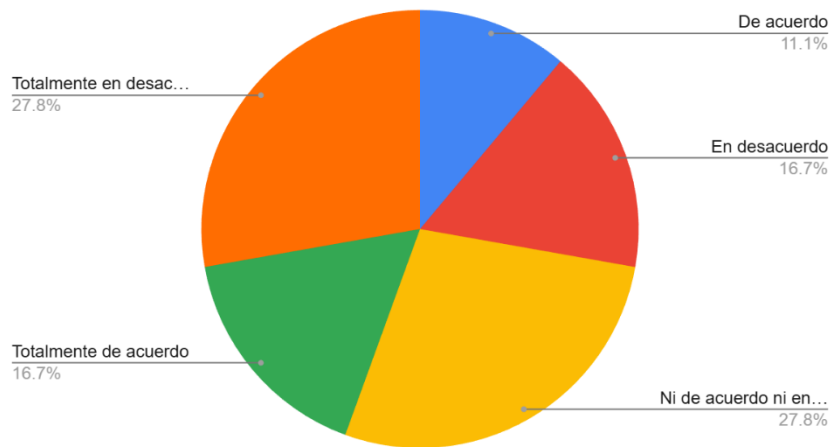


El 11.11% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 27.78% de trabajadores que manifiestan dificultad para iniciar su jornada laboral por falta de energía. Este resultado indica que una parte de la muestra presenta señales de cansancio previo al inicio de sus actividades, lo cual puede relacionarse con desgaste acumulado o insuficiente recuperación.

Comenzar la jornada sin energía puede afectar el rendimiento, la concentración y la disposición laboral. Por ello, es indispensable promover hábitos de descanso adecuados y condiciones de trabajo que favorezcan el bienestar físico y emocional del personal.

Ítem 4. Al final del día, me siento sin energía

Ítem 4. Al final del día, me siento sin energía

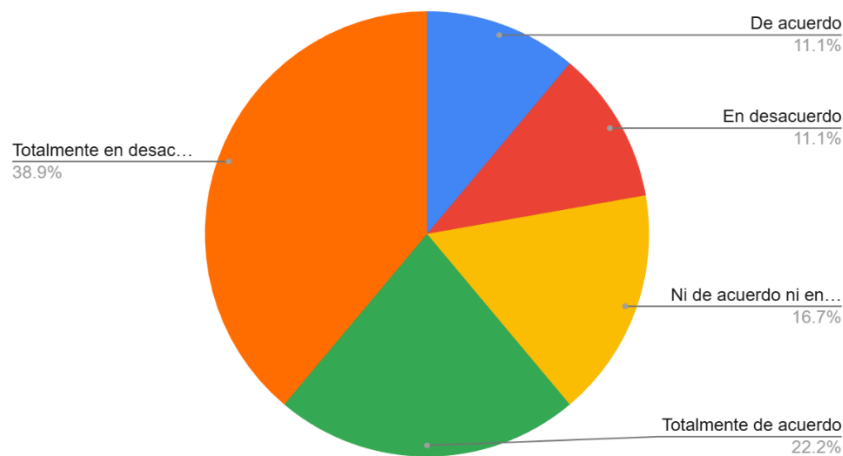


El 11.11% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 27.78% de trabajadores que manifiestan terminar la jornada laboral sin energía. Este resultado evidencia que una parte de la muestra presenta signos de desgaste al concluir sus actividades, lo que puede estar relacionado con las demandas y carga de trabajo diarias.

Finalizar el día sin energía puede afectar la recuperación física y emocional del trabajador, así como su bienestar general. Por ello, es necesario fomentar una adecuada organización laboral y espacios de descanso que contribuyan a reducir el agotamiento acumulado.

Ítem 5. Me resulta difícil relajarme después de trabajar

Ítem 5. Me resulta difícil relajarme después de trabajar



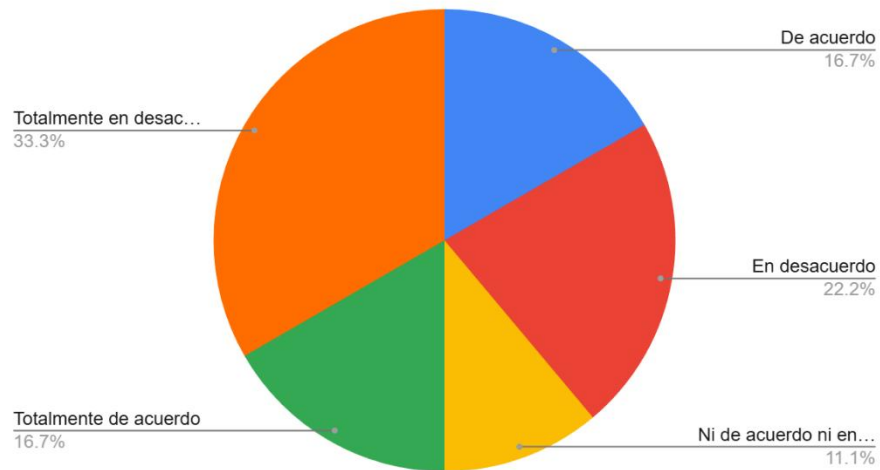
El 11.11% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 22.22% totalmente de acuerdo, lo que representa un 33.33% de trabajadores que manifiestan dificultad para relajarse después de trabajar. Este resultado indica que una parte importante de la muestra mantiene tensión o carga mental incluso después de finalizar la jornada laboral.

La dificultad para relajarse puede impedir una recuperación adecuada, afectar el descanso y favorecer el agotamiento emocional con el paso del tiempo. Por ello, es prioritario promover hábitos de desconexión, manejo del estrés y actividades que favorezcan el bienestar personal.

Este resultado puede relacionarse con lo señalado por (García-Salirrosas & Sánchez-Poma, 2020) quienes indican que uno de los principales desafíos del home office es la dificultad para establecer límites claros entre la vida laboral y personal. Cuando los trabajadores mantienen una conexión constante con sus responsabilidades laborales, pueden presentar dificultades para relajarse y recuperarse adecuadamente después de la jornada.

Ítem 6. Siento que no puedo seguir al mismo ritmo

Ítem 6. Siento que no puedo seguir al mismo ritmo.

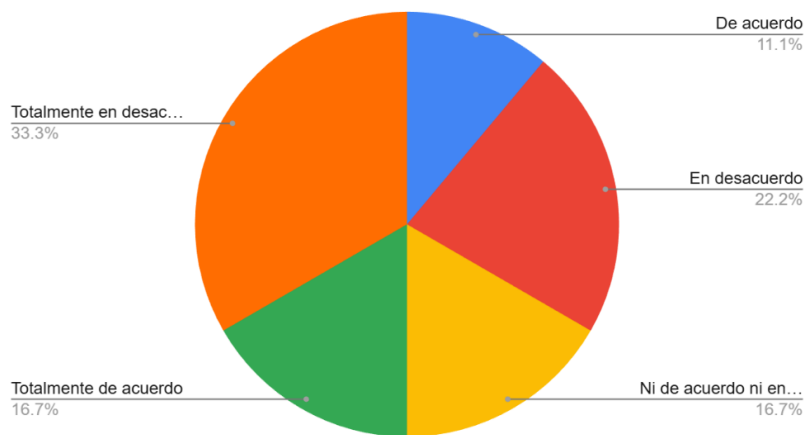


El 16.67% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 33.34% de trabajadores que manifiestan dificultad para mantener el mismo ritmo de trabajo. Este resultado refleja señales de desgaste físico y emocional en una parte importante de la muestra, relacionadas con la exigencia sostenida de las actividades laborales.

La sensación de no poder continuar al mismo ritmo puede afectar el desempeño, la motivación y la estabilidad emocional del trabajador. Por ello, se reconoce la importancia de revisar las cargas de trabajo y promover condiciones laborales que favorezcan la recuperación y el bienestar integral.

Ítem 7. Pienso que ya no puedo dar más de mí en el trabajo

Ítem 7. Pienso que ya no puedo dar más de mí en el trabajo

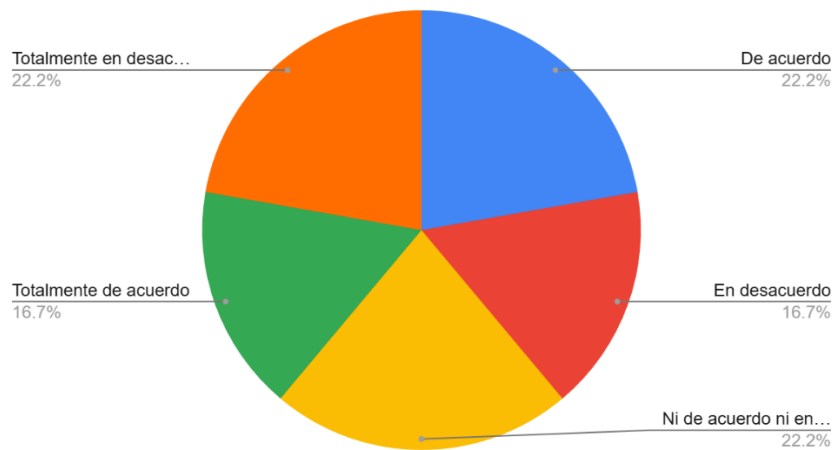


El 11.11% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 27.78% de trabajadores que manifiestan sentir que no pueden dar más de sí en el trabajo. Este resultado evidencia señales de agotamiento en una parte de la muestra, asociadas a cansancio acumulado y disminución de recursos físicos o emocionales para continuar con sus actividades.

La percepción de haber llegado al límite puede afectar la productividad, la motivación y el bienestar general del trabajador. Por ello, adquiere especial relevancia implementar acciones de apoyo y estrategias de recuperación que favorezcan un mejor equilibrio laboral y emocional.

Ítem 8. Me siento irritable o sensible a causa del trabajo

Ítem 8. Me siento irritable o sensible a causa del trabajo



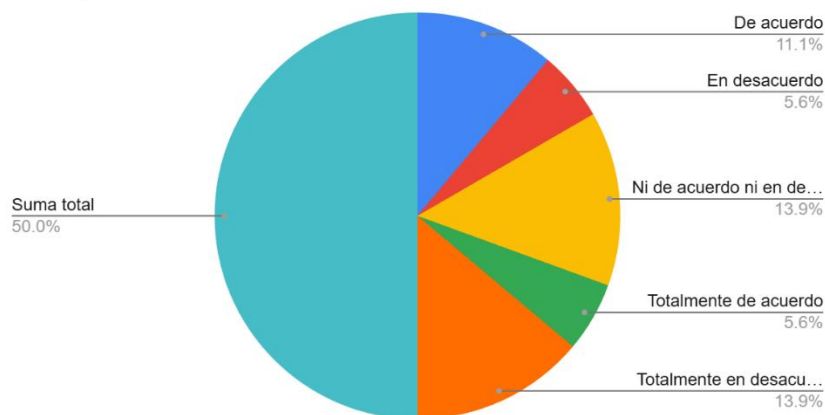
El 22.22% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 38.89% de trabajadores que sienten irritabilidad o sensibilidad debido al trabajo. Este resultado indica que una parte significativa de la muestra experimenta un desgaste emocional que se manifiesta en respuestas emocionales intensificadas, como irritabilidad, lo cual puede ser un signo importante de agotamiento.

Sentirse irritable a causa del trabajo puede afectar las relaciones interpersonales, la motivación y el clima laboral. Por ello, es clave implementar estrategias de regulación emocional, espacios de apoyo psicológico y mecanismos que permitan gestionar mejor las demandas laborales y el bienestar del personal.

Los resultados obtenidos pueden relacionarse con lo planteado por (Rosa et al., 2009) quienes señalan que el agotamiento emocional suele manifestarse mediante irritabilidad, frustración y alteraciones en el estado emocional de los trabajadores. La presencia de estos síntomas sugiere que una parte importante de los participantes experimenta desgaste emocional derivado de las exigencias laborales.

Ítem 9. Necesito más tiempo de lo habitual para recuperarme de la jornada

Ítem 9. Necesito más tiempo de lo habitual para recuperarme de la jornada

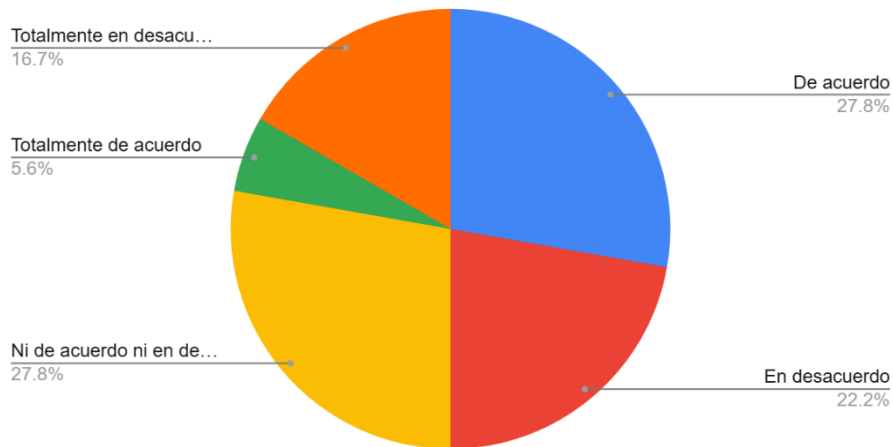


El 22.22% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 11.11% totalmente de acuerdo, lo que representa un 33.33% de trabajadores que sienten que requieren más tiempo de lo normal para recuperarse después de su jornada. Este resultado señala que una parte relevante de la muestra experimenta un desgaste acumulado que les impide reponerse rápidamente, lo que puede ser una señal de agotamiento emocional.

La necesidad de más tiempo para recuperarse sugiere un nivel elevado de fatiga, lo cual puede impactar tanto en el rendimiento laboral como en el bienestar general. Por ello, es fundamental promover pausas adecuadas, equilibrio entre trabajo y descanso, y estrategias que permitan una mejor recuperación física y emocional tras la jornada laboral.

Ítem 10. Siento que mi trabajo me deja sin energía incluso fuera del horario laboral

Ítem 10. Siento que mi trabajo me deja sin energía incluso fuera del horario laboral

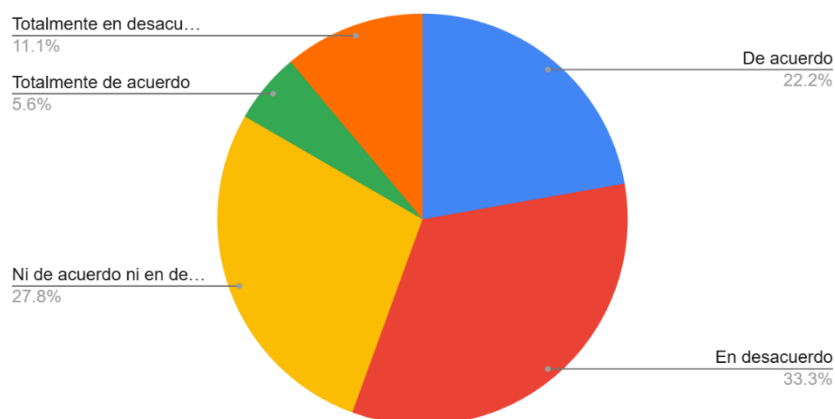


El 27.78% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 5.56% totalmente de acuerdo, lo que representa un 33.34% de trabajadores que experimentan que su trabajo les consume energía incluso fuera del horario laboral. Este resultado refleja que una parte significativa de la muestra no logra desconectarse del trabajo, lo que puede contribuir al agotamiento emocional.

Cuando el trabajo drena energía más allá del horario, se dificulta la recuperación, generando un impacto negativo en el bienestar, la calidad del descanso y, a largo plazo, en la salud mental. Por ello, es clave establecer límites claros entre el tiempo laboral y el personal, así como promover prácticas que permitan una verdadera desconexión fuera del trabajo.

Ítem 11. Me siento mentalmente cansado/a incluso antes de comenzar a trabajar

Ítem 11. Me siento mentalmente cansado/a incluso antes de comenzar a trabajar

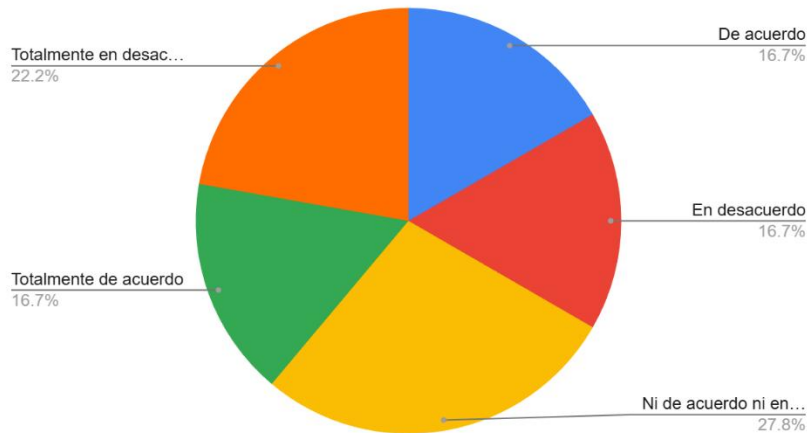


El 22.22% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 5.56% totalmente de acuerdo, lo que representa un 27.78% de trabajadores que manifiestan sentirse mentalmente cansados incluso antes de iniciar su jornada laboral. Este resultado indica la presencia de fatiga anticipada en una parte de la muestra, lo que puede relacionarse con descanso insuficiente, carga emocional acumulada o desgaste previo.

Iniciar la jornada con cansancio mental puede afectar la concentración, la motivación y el rendimiento laboral. Por ello, se considera relevante promover hábitos de descanso adecuados y estrategias orientadas al cuidado del bienestar emocional del personal.

Ítem 12. Siento que el trabajo me sobrepasa emocionalmente

Ítem 12. Siento que el trabajo me sobrepasa emocionalmente



El 16.67% de los participantes respondió estar de acuerdo y el 16.67% totalmente de acuerdo, lo que representa un 33.34% de trabajadores que consideran que el trabajo los sobrepasa emocionalmente. Este resultado evidencia que una parte importante de la muestra percibe dificultades para afrontar las demandas laborales sin afectar su estabilidad emocional.

Sentirse emocionalmente sobrepasado puede generar estrés, desgaste psicológico y disminución del bienestar general. Por ello, cabe señalar el fortalecer medidas de apoyo emocional, acompañamiento laboral y estrategias que favorezcan un manejo saludable de las exigencias del trabajo.

Los resultados obtenidos guardan relación con lo planteado por (Maslach & Jackson, 1985), quienes señalan que el agotamiento emocional aparece cuando las demandas laborales exceden los recursos emocionales disponibles para afrontarlas. La sensación de sentirse emocionalmente sobrepasado constituye una manifestación característica del desgaste psicológico asociado al trabajo.

Interpretación global de los resultados

Los resultados obtenidos permiten identificar que existe una relación positiva muy fuerte entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores que desempeñan sus actividades bajo la modalidad home office. La correlación obtenida ($r = 0.898$) indica que los participantes que presentan mayores niveles de estrés laboral tienden también a manifestar mayores niveles de agotamiento emocional.

Los factores que mostraron mayor presencia dentro de la dimensión de estrés laboral fueron los problemas tecnológicos, las dificultades de comunicación, la preocupación por cometer errores y la sensación de aislamiento laboral. Por su parte, dentro de la dimensión de agotamiento emocional destacaron la irritabilidad relacionada con el trabajo, el agotamiento emocional, la dificultad para relajarse después de la jornada y la percepción de sentirse emocionalmente sobrepasado.

Estos resultados sugieren que las condiciones propias del trabajo remoto se asocian con el bienestar emocional de los trabajadores, especialmente cuando existen limitaciones tecnológicas, dificultades de comunicación y una escasa separación entre la vida laboral y personal. En consecuencia, resulta importante que las organizaciones implementen estrategias orientadas a fortalecer la salud mental, mejorar la comunicación organizacional y promover condiciones de trabajo que favorezcan el equilibrio emocional de sus colaboradores.

Análisis general de la Sección B. Agotamiento emocional

En términos generales, los resultados de la Sección B reflejan la presencia de distintas manifestaciones de agotamiento emocional en una parte importante de los trabajadores evaluados. Aunque las respuestas no muestran una tendencia completamente uniforme en

todos los ítems, sí se observan indicadores relevantes de desgaste físico, mental y emocional asociados a la actividad laboral.

Entre los resultados con mayor presencia destacan la irritabilidad o sensibilidad a causa del trabajo (Ítem 8), con un 38.89%, así como el sentirse emocionalmente agotado por el trabajo (Ítem 1), la dificultad para relajarse después de trabajar (Ítem 5), la sensación de no poder seguir al mismo ritmo (Ítem 6), la necesidad de más tiempo para recuperarse de la jornada (Ítem 9), la percepción de quedarse sin energía fuera del horario laboral (Ítem 10) y el sentimiento de ser sobrepasado emocionalmente por el trabajo (Ítem 12), todos con porcentajes cercanos a una tercera parte de la muestra.

Asimismo, otros indicadores como sentir que el trabajo drena energía (Ítem 2), dificultad para comenzar la jornada sin energía (Ítem 3), terminar el día sin energía (Ítem 4), sentir que no pueden dar más de sí (Ítem 7) y el cansancio mental antes de iniciar labores (Ítem 11), también muestran presencia en una proporción significativa de participantes.

En conjunto, los resultados permiten identificar que el agotamiento emocional sí está presente dentro del personal analizado, manifestándose principalmente en cansancio acumulado, tensión emocional y dificultades de recuperación. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias orientadas al bienestar laboral, manejo del estrés y fortalecimiento de la salud emocional en modalidad home office.

Tabla

3

Comparación de los principales hallazgos por dimensión

Dimensión	Principales hallazgos
Estrés laboral en home office	Los factores con mayor presencia fueron los problemas tecnológicos (61.11%), la preocupación por cometer errores

	(55.56%) y la comunicación insuficiente (50.00%).
Agotamiento emocional	Los indicadores más frecuentes fueron la irritabilidad relacionada con el trabajo (38.89%), el agotamiento emocional (33.33%), la dificultad para relajarse después de la jornada (33.33%) y la sensación de sentirse emocionalmente sobrepasado (33.34%).

CONCLUSIONES FINALES

La presente investigación permitió cumplir el objetivo general de identificar la relación existente entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores que desempeñan sus actividades bajo la modalidad de home office dentro de una empresa de telecomunicaciones. Los resultados obtenidos evidenciaron que ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas, ya que el análisis de correlación de Pearson mostró un coeficiente de $r = 0.898$, lo que indica una correlación positiva muy fuerte.

No obstante, este resultado debe interpretarse con cautela, ya que la investigación se realizó con una muestra reducida de 18 trabajadores seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. En consecuencia, la correlación obtenida representa la asociación observada en el grupo estudiado y no permite generalizar los resultados a toda la población de trabajadores bajo modalidad de home office.

Respecto al primer objetivo específico, se identificaron diversos factores asociados al estrés laboral en modalidad home office, entre los que destacaron los problemas tecnológicos, la

preocupación por cometer errores, las dificultades de comunicación organizacional y el aislamiento laboral, los cuales fueron los factores con mayor presencia en la población estudiada.

En relación con el segundo objetivo específico, se determinó que existe una asociación positiva entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores. Los resultados mostraron manifestaciones como cansancio físico y mental, desgaste emocional, irritabilidad, falta de energía y dificultades para recuperarse después de la jornada laboral, lo que indica que los trabajadores que reportaron mayores niveles de estrés laboral también tendieron a presentar mayores manifestaciones de agotamiento emocional.

Asimismo, los resultados permitieron aceptar la hipótesis de investigación, al comprobar que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores participantes. Esto significa que, a medida que aumentan los niveles de estrés laboral, también tienden a incrementarse los niveles de agotamiento emocional.

Como aportación del estudio, la investigación proporciona evidencia empírica sobre la asociación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores bajo modalidad de home office de una empresa de telecomunicaciones. Estos hallazgos contribuyen al conocimiento sobre los riesgos psicosociales asociados al trabajo remoto y aportan información que puede servir como base para futuras investigaciones y para el diseño de estrategias de prevención dentro de las organizaciones.

Desde una perspectiva organizacional, los hallazgos obtenidos sugieren la necesidad de que las empresas implementen estrategias orientadas a fortalecer la salud emocional de sus colaboradores, mejorar los canales de comunicación interna, promover una distribución equilibrada de las cargas laborales y fomentar acciones que favorezcan el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Finalmente, entre las principales limitaciones del estudio se encuentran el tamaño reducido de la muestra y la utilización de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Asimismo, aunque el instrumento fue revisado por profesionales con experiencia en el área y se realizaron ajustes previos a su aplicación, no se llevó a cabo un proceso formal de validación estadística. Estas limitaciones implican que los resultados deben interpretarse con cautela, ya que representan la percepción de un grupo específico de trabajadores pertenecientes a una sola empresa y, por lo tanto, no pueden generalizarse de manera absoluta a todos los trabajadores que desempeñan sus actividades bajo la modalidad de home office. Por ello, se recomienda que futuras investigaciones amplíen la muestra, incorporen participantes de diferentes organizaciones y realicen procesos adicionales de validación del instrumento para fortalecer la generalización y solidez de los resultados obtenidos.

PROPUESTA

Propuesta de estrategias de prevención para reducir el estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores bajo modalidad home office en una empresa de telecomunicaciones en Cuernavaca, Morelos

Introducción

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron identificar diversos factores asociados al estrés laboral y al agotamiento emocional en trabajadores que desempeñan sus actividades bajo la modalidad home office. El análisis de los datos mostró que los principales factores identificados fueron los problemas tecnológicos (61.11 %), la preocupación por cometer errores (55.56 %), la comunicación organizacional insuficiente (50.00 %) y el aislamiento laboral (38.89 %). Estos hallazgos constituyen el punto de partida para el diseño de las estrategias de prevención propuestas, las cuales fueron diseñadas para responder directamente a los principales factores identificados durante el análisis de resultados y contribuir a la disminución del estrés laboral y del agotamiento emocional en la población estudiada.

Las estrategias propuestas también contribuyen al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la NOM-037-STPS-2023 en materia de seguridad y salud para personas trabajadoras bajo modalidad de teletrabajo. Diversos estudios señalan que el trabajo remoto puede generar desgaste emocional, cansancio mental y afectaciones en el bienestar psicológico de los trabajadores si no existen estrategias organizacionales adecuadas. Asimismo, investigaciones recientes destacan que las organizaciones que implementan programas de bienestar emocional, comunicación efectiva y flexibilidad laboral logran disminuir los riesgos psicosociales asociados al home office (Cuellar Celestino et al., 2022).

Por ello, se propone la implementación de estrategias preventivas orientadas a mejorar el bienestar emocional y reducir los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Cuernavaca, Morelos (Smite et al., 2023).

1. Implementación de programas de bienestar emocional

Objetivo

Promover el bienestar psicológico de los trabajadores mediante actividades orientadas al manejo del estrés y el autocuidado emocional.

Estrategias

- Talleres de manejo del estrés.
- Charlas sobre salud mental.
- Acceso a orientación psicológica.
- Capacitaciones para fortalecer la confianza en el desempeño laboral y disminuir la preocupación por cometer errores durante el trabajo remoto.

Fundamentación

Diversos autores señalan que los programas de bienestar emocional contribuyen a disminuir el estrés y mejorar la adaptación al trabajo remoto (Cuellar Celestino et al., 2022).

1. Fortalecimiento del cumplimiento del derecho a la desconexión digital

Objetivo

Garantizar el respeto efectivo de los tiempos de descanso de los trabajadores y favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Estrategias

- Difundir entre trabajadores y supervisores las disposiciones relacionadas con el derecho a la desconexión digital.
- Establecer lineamientos internos para evitar comunicaciones laborales fuera del horario de trabajo.
- Supervisar periódicamente el cumplimiento de los horarios laborales mediante indicadores de seguimiento.

Fundamentación

La reforma en materia de teletrabajo publicada el 11 de enero de 2021 en el Diario Oficial de la Federación incorporó el Capítulo XII Bis a la Ley Federal del Trabajo. Dentro de esta reforma, el artículo 330-E, fracción VI, establece la obligación de los empleadores de respetar el derecho a la desconexión de las personas trabajadoras bajo modalidad de teletrabajo al término de su jornada laboral. Esta disposición tiene como finalidad proteger los periodos de descanso y favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal.

No obstante, la existencia de una disposición legal no garantiza por sí sola su cumplimiento efectivo dentro de las organizaciones. En la práctica, algunos trabajadores continúan recibiendo comunicaciones laborales fuera de su horario de trabajo, lo que puede dificultar la recuperación física y emocional, así como incrementar los niveles de estrés laboral y agotamiento emocional. Por ello, se

propone fortalecer los mecanismos internos de supervisión, seguimiento y difusión del derecho a la desconexión digital dentro de la empresa, con el propósito de asegurar su cumplimiento efectivo y contribuir al bienestar de los trabajadores.

2. Fortalecimiento de la comunicación organizacional

Objetivo

Mejorar la interacción entre trabajadores y supervisores para disminuir el aislamiento laboral.

Estrategias

- Reuniones virtuales periódicas.
- Retroalimentación constante.

Fundamentación

Las investigaciones recientes destacan que la comunicación organizacional efectiva favorece la adaptación al trabajo remoto y disminuye el desgaste emocional (Smite et al., 2023).

3. Fortalecimiento de los recursos tecnológicos para el teletrabajo

Objetivo

Fortalecer las condiciones tecnológicas necesarias para el desarrollo del trabajo remoto, mediante acciones orientadas a mejorar el funcionamiento de los recursos tecnológicos utilizados por los trabajadores, con la finalidad de disminuir el estrés laboral asociado a dificultades técnicas.

Estrategias

- Realizar revisiones periódicas del funcionamiento de los equipos y herramientas tecnológicas utilizadas para el trabajo remoto.
- Gestionar oportunamente el mantenimiento o reemplazo de equipos que presenten fallas.
- Brindar capacitación básica sobre el uso de plataformas y herramientas digitales empleadas por la empresa.
- Establecer un canal de comunicación para reportar y dar seguimiento a incidencias tecnológicas.

Fundamentación

Los resultados obtenidos en la presente investigación mostraron que los problemas tecnológicos constituyeron el principal factor asociado al estrés laboral en los trabajadores evaluados, al registrarse en el 61.11 % de las respuestas, siendo el porcentaje más alto de todos los factores analizados. Diversas investigaciones han señalado que las dificultades relacionadas con el uso de equipos, la conectividad y las herramientas digitales pueden incrementar la carga laboral, afectar el desempeño y favorecer la aparición de estrés laboral en trabajadores bajo modalidad de teletrabajo (Smite et al., 2023; Wang et al., 2021). En este sentido, se propone fortalecer los recursos tecnológicos y establecer mecanismos de atención a incidencias, con el propósito de reducir este factor de riesgo identificado en la empresa objeto de estudio.

Tabla

4

Plan general de implementación de las estrategias propuestas

Estrategia	Responsable	Tiempo de implementación	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
Programas de bienestar emocional	Área de Recursos Humanos	Mensual	Plataforma virtual, material informativo y apoyo profesional externo	Número de talleres realizados y porcentaje de participación
Fortalecimiento del cumplimiento del derecho a la desconexión digital	Gerencia y supervisores	Permanente	Lineamientos internos y medios de comunicación organizacional	Disminución de mensajes fuera del horario laboral
Comunicación organizacional	Supervisores de área	Semanal	Plataformas de videoconferencia y canales institucionales	Número de reuniones realizadas y nivel de

				participación
Fortalecimiento de los recursos tecnológicos para el teletrabajo	Gerencia y supervisores	Trimestral	Equipos tecnológicos, plataforma de reporte de incidencias y capacitación	Disminución de incidencias tecnológicas reportadas y mejora en la percepción de los trabajadores sobre los recursos tecnológicos

Conclusión de la propuesta

Conclusión de la propuesta

La implementación de estrategias orientadas al bienestar emocional, el fortalecimiento del cumplimiento del derecho a la desconexión digital, la mejora de la comunicación organizacional y el fortalecimiento de los recursos tecnológicos para el teletrabajo puede contribuir significativamente a disminuir el estrés laboral y el agotamiento emocional en trabajadores bajo modalidad home office. Estas

acciones responden a los principales factores identificados en la presente investigación y permitirían mejorar tanto el bienestar de los trabajadores como el desempeño organizacional dentro de la empresa de telecomunicaciones estudiada.

BIBLIOGRAFÍA

- Ahrendt, Daphne., Cabrita, Jorge., Clerici, Eleonora., Hurley, John., Leončikas, Tadas., Mascherini, Massimiliano., Riso, Sara., & Sandor, Eszter. (2020, September 27). *Living, working and COVID-19*. Eurofound. Eurofound. <https://doi.org/10.2806/467608>
- Alles, M. (2020). *Granica.Gestionar Sin Estar : Desafíos en Tiempos de Home Office*. Ediciones Granica.
- Ávila-Moreno, D. M., & Sánchez Duque, A. (2021). *Teletrabajo y trabajo remoto en Colombia. Derechos laborales y género durante la pandemia por covid-19*. <https://www.ilawnetwork.com/wp-content/uploads/2022/03/Colombia.pdf>
- Benítez Salinas, D. (2024). Impacto del teletrabajo en el estrés laboral de docentes universitarios por el covid-19. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 14(28). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672024000100606&script=sci_arttext
- Cabrera-Pomasqui Carla Estefanía, & Juna, C. F. (2024). Agotamiento emocional en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia, la seguridad del paciente. *Enfermería Global*, 23(74), 446–471. <https://doi.org/10.6018/EGLOBAL.601771>
- Cano-García, M., Ruiz-Blandòn, D. A., Vergara-Velez, I., & Chaverra-Gil, L. C. (2023). Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de Medellín, Colombia. *SciELO Chile*, 29.

<https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717->

[95532023000100223&script=sci_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532023000100223&script=sci_arttext)

Carrasco-Mullins, R. (2021). TELETRABAJO: VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN LAS ORGANIZACIONES Y COLABORADORES. *Revista FAECO Sapiens*, 4(2), 04–14.

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2175

Castro Mora P. A., Galarza Rincón I. N., & Galarza Rincón, S. J. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial*.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/10ac2882-6173-47ed-bf00-514601314118/content>

Cuellar Celestino, J., Solís Peña, C., Hernández Ramos, J. M., & Lara Jiménez, V. (2022).

Estrés laboral al trabajar en Home Office. *Ingeniería y Gestión Industrial. Ingenieríaygestion.Uanl.Mx*, 1(2)-44–51.

<https://ingenieríaygestion.uanl.mx/index.php/r/article/view/18>

Diario Oficial de la Federación. (2021, January 11). *DOF - Diario Oficial de la Federación*. Decreto CAPÍTULO XII BIS Teletrabajo.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021#gsc.tab=0

Extremera, N., Durán, A., & Rey, L. (2010). *Recursos personales, síndrome de estar quemado por el trabajo y sintomatología asociada al estrés en docentes de enseñanza primaria y secundaria. Ansiedad y estrés*. 16, 1.

<https://www.ansiedadestres.es/sites/default/files/rev/ucm/2010/anyes2010a4.pdf>

Flores, G. R. (2022). Vista de Home office y vida en tiempos de COVID-19 en México |Interconectando Saberes. *Interconectando Saberes*, 14, 1–14.
<https://doi.org/10.25009/is.v0i14.275>

Frías Rojas Karen Isabel, Molina Cortez Martha Elena, & Betancourt Milton. (2025). *Estrategias y buenas prácticas en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para mejorar la salud mental de los empleados de una empresa de servicios que laboran bajo modalidad de home office en Colombia*. [Fundación Universitaria del Área Andina].
<https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/37021c27-0d30-4ae9-b61d-e3a772dde5bb/content>

García-Salirrosas, E., & Sánchez-Poma, R. (2020). *Prevalencia de los trastornos musculoesquelético en docentes universitarios que realizan teletrabajo en tiempos de covid-19*. <https://europepmc.org/article/ppr/ppr458917>

Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar* (Pirámide).
<https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf?iframe=true&width=90%25>

Juárez-García A., Idrovo Á. J., Camacho-Ávila A., & Placencia-Reyes O. (2014). *Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática*. *Salud*

mental. Scientific Electronic Library Online.

<https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-33252014000200010>

Judith, V., & Aguilar, C. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Newman Business Review*, 7(1), 81–98.

<https://doi.org/10.22451/3006.NBR2021.VOL7.1.10059>

Laines Alamina, C. I., Hernández García, A. P., & Zamayoa Urbina, D. A. (2021). La importancia de las habilidades blandas en el Home office y su impacto en la productividad de una empresa. *VinculatÉgica*, 7(1), 929–944.

<https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v>

Liogon, A. M. (2025). Estrés laboral y su incidencia en el personal de las instituciones gubernamentales de Sonora (México): análisis jurídico y psicosocial desde la Ley Federal del Trabajo. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, ISSN-e 2707-2215, ISSN 2707-2207, Vol. 9, N°. 5, 2025, Pág. 96, 9(5), 96.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5.20265

López, I. P., Tomas, C. M. M., & Moneda, A. Y. (2021). Condiciones de acceso a la tecnología para el trabajo remoto en México en tiempos de pandemia por COVID-19. *VinculatÉgica EFAN*, 7(1), 179–193. <https://doi.org/10.29105/VTGA7.2-55>

María, C., Camacho, V., & Vera Perea, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. *INVESTIGATIO*, (10), 41–53.

<https://doi.org/10.31095/INVESTIGATIO.2018.10.5>

- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos En Humanidades*, 10(9), 167–177. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18411965010.pdf>
- Martínez Morote, M. (2019). *Repercusiones del estrés laboral*. <http://dspace.umh.es/handle/11000/5695>
- Maslach, C. , & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7–8), 837–851. <https://doi.org/10.1007/BF00287876/METRICS>
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 4–19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Ordoñez, K. J. M. (2023). *Impacto del home office en las relaciones laborales a causa del covid-19, en la compañía hondureña de Energía Solar, S.A de C.V. Nacaome, Valle* [Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)]. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/9460>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. <https://www.ilo.org/es/meetings-and-events/dia-mundial-de-la-seguridad-y-la-salud-en-el-trabajo-2016-estres-en-el>
- Organización Mundial de la Salud. (2024, September 2). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Osio Havriluk, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93–109.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786&info=resumen&idoma=ENG>

Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles Del Psicólogo*, 29(1), 68–82.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>

Ramírez P., J. M., & Perdomo Hernández, M. (2019). *Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura*.
<https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/8315>

Rosa, M. A. S., Albiol, L. M., & Salvador. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. . *Anales de Psicología*, 150–159.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16711594017.pdf>

Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles Del Psicólogo*, 29(1), 59–67.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829108.pdf>

Salanova, M., Martínez, I., & Llorens S. (2008). La psicología de la salud ocupacional positiva. *Infocop Online*, 32–41. <https://integraorg.com/wp-content/docs/Entrevista%20a%20Marisa%20Salanova.pdf>

Sánchez-Toledo Ledesma, A. M. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 30(2), 234–254. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2023). *Guía informativa NOM-037-STPS-2023, teletrabajo: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo*. Gobierno de México.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/915613/GUIA_INFORMATIVA_NOM-37_1_1.pdf

Serrano, M. P., De Lourdes, M., Moreno, P., Vázquez, M., & Manuel, J. (2004). Investigación en Salud. *Investigación En Salud*, VI(2), 91–96.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14260206>

Smite, D., Moe, N., Hildrum, J., & Mendez, D. (2023). Work-from-home is here to stay: Call for flexibility in post-pandemic work policies. *Journal of Systems and Software*, 195, 111552.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016412122200228X>

Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: Negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103–132. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/isj.12042>

Valdez, R. I. M., Romo, A. S., & Martínez, K. S. P. (2021). El impacto del home office y el balance de vida y trabajo en la retención de personal de la Generación Y durante el Covid-19. *Vinculatégica EFAN*, 7(2), 113–124.
<https://doi.org/10.29105/VTGA7.1-88>

Vega, M. F. (2005). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación Syndrome d’épuisement professionnel dans le

travail: définition et processus de génération Burn-out syndrome: definition and
génération process Redactor. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El
Trabajo*, 1–7.

https://sarreplec.caib.es/pluginfile.php/18980/mod_resource/content/6/TL_FOL06_HTML_2017/TL_FOL06/2017_burnoutntp_704.pdf

Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology*, 70(1), 16–59. /doi/pdf/10.1111/apps.12290

ANEXOS

Anexo A. Instrumento de investigación

Cuestionario de Estrés Laboral y Agotamiento Emocional en modalidad home office

El siguiente cuestionario fue elaborado mediante Google Forms y aplicado a trabajadores bajo modalidad de home office con la finalidad de recopilar información relacionada con el estrés laboral y el agotamiento emocional.

Cuestionario de Estrés Laboral en home office y Agotamiento Emocional

Instrucciones:

Responde cada afirmación pensando en tu experiencia de trabajo en modalidad home office. Marca la opción que mejor refleje tu opinión.

Escala	de				respuestas:
1	=	Totalmente	en		desacuerdo
2	=		En		desacuerdo
3	=	Ni	de	acuerdo	ni en desacuerdo
4	=		De		acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo					

Sección A. Estrés laboral en home office (Variable independiente)

1. Mi carga de trabajo ha sido difícil de manejar.
2. Las interrupciones en casa afectan mi desempeño laboral.
3. Siento presión por cumplir con mis responsabilidades laborales.
4. Tengo claridad sobre lo que se espera de mí en mi rol.
5. Los problemas tecnológicos aumentan mi estrés.
6. Me cuesta desconectarme del trabajo.

7. Siento que tengo control sobre mis tareas.
8. La comunicación con mi equipo es insuficiente.
9. El equilibrio entre trabajo y vida personal se ha visto afectado.
10. Cuento con el apoyo necesario de mi equipo.
11. Me preocupa cometer errores por trabajar desde casa.
12. Me siento aislado/a del equipo.

Sección B. Agotamiento emocional (Variable dependiente)

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2. Siento que mi trabajo me drena energía.
3. Me cuesta comenzar mi jornada porque me siento sin energía.
4. Al final del día, me siento sin energía.
5. Me resulta difícil relajarme después de trabajar.
6. Siento que no puedo seguir al mismo ritmo.
7. Pienso que ya no puedo dar más de mí en el trabajo.
8. Me siento irritable o sensible a causa del trabajo.
9. Necesito más tiempo de lo habitual para recuperarme de la jornada.
10. Siento que mi trabajo me deja sin energía incluso fuera del horario laboral.
11. Me siento mentalmente cansado/a incluso antes de comenzar a trabajar.
12. Siento que el trabajo me sobrepasa emocionalmente.

Cuernavaca, Morelos a 01 de junio de 2026.

Mtro. ELMER IVÁN SÁNCHEZ RABADÁN
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la Especialidad en Gestión de Recursos Humanos, de la sustentante **MARIANA CRUZ RODAS**, con matrícula 10072359, 8ª generación 2023-2024, con el título **ESTRÉS LABORAL Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN HOME OFFICE: ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN MORELOS** por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro.

Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por ello considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO**, por consiguiente, de mi parte no existe inconveniente para que la sustentante continúe con los trámites de titulación establecidos para obtener el diploma mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

(firma electrónica)

Dr. Felipe de Jesús Bonilla Sánchez
PITC, adscrito a la Facultad de
Contaduría Administración e Informática



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento con firma electrónica UAEM, soportada por el certificado vigente a la fecha de su elaboración y con efectos plenos de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS PUBLICADOS en el ÓRGANO INFORMATIVO UNIVERSITARIO "ADOLFO MENÉNDEZ SAMARÁ" número 117 de fecha 20 de abril de 2021.

Sello electrónico

FELIPE DE JESUS BONILLA SANCHEZ | Fecha:2026-06-01 15:00:31 | FIRMANTE

Hif3QROv8uu+INUwx17OTCq79s6aEJ8blM+llf+ij//ihcsepE+3rbKot06vXPfmgHiYCb2SKovIWG6RvSnziJkCeMh4xTJDKvOWAoOrruWF/xNUsNqDz0hn7aKGy4NGtMsw7S4UpD5OE05irK9ZoRBkzm5cLOOs2nvLkaZli+wLnwBkgbwmsM1NkufidCthDHG5Wk8NcDNcQ4VQpjPAF8UZCddJzbvsXx6OW7LUA4YxmQyKYkd3uDMEMQC0MakFls50f/PiAXanYpo3fivazNcudDpX7m23Pe0rwtCn6nYyh08MeSg+4SGgp4z8B1Dg3Own0W1rkOuASQ06FwOZg==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



EvAKX8VUM

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/Ww49OCAeTWctYsbzfY8u4YM4mjwVaUdg>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 28 de mayo de 2026.

Mtro. ELMER IVÁN SÁNCHEZ RABADÁN
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la Especialidad en Gestión de Recursos Humanos, de la sustentante **MARIANA CRUZ RODAS**, con matrícula 10072359, 8ª generación 2023-2024, con el título **ESTRÉS LABORAL Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN HOME OFFICE: ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN MORELOS** por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro.

Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por ello considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO**, por consiguiente, de mi parte no existe inconveniente para que la sustentante continúe con los trámites de titulación establecidos para obtener el diploma mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

(firma electrónica)

Dr. Pablo Guerrero Sánchez
PITC, adscrito a la Facultad de
Contaduría Administración e Informática



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento con firma electrónica UAEM, soportada por el certificado vigente a la fecha de su elaboración y con efectos plenos de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS PUBLICADOS en el ÓRGANO INFORMATIVO UNIVERSITARIO "ADOLFO MENÉNDEZ SAMARÁ" número 117 de fecha 20 de abril de 2021.

Sello electrónico

PABLO GUERRERO SANCHEZ | Fecha:2026-05-28 10:03:27 | FIRMANTE

TMPv0YpBmV8bswnZMvrdT9D9UwrpAQzq0ZZoT6gbtCoEyMasOJBVV/s/qz0LJ5aK1oMdPJmERaHw6C34U4acv32k9XODhl2ToViGOc8or+/oFUy82vy2704KZOgsov0fDDKfVtdFs3omPIpwfMdHP0XpzB5RST89BZvJPiXQHRoTO1haNwj6VZXcVo1pMUOS9H8BC3NTTPe/Z0vP4gBpPaTI2W3TdyzpX72ET9PRYYGqkJdNbfiVXlysAfiS4FX/CNVZquXKGiGzkLR609mbQ1sdbsdmhxBmkXKKHRiUUbsyp2Xk05L6tQA21Y4UXWd/r/G297mQJ66162h2QbZCYzA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[pybeS7z2Q](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/kgnp4RvOXmbfXH7FyatfZb1aw8hA7ljm>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 12 de junio de 2026.

Mtro. ELMER IVÁN SÁNCHEZ RABADÁN
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisora, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la Especialidad en Gestión de Recursos Humanos, de la sustentante **MARIANA CRUZ RODAS**, con matrícula 10072359, 8ª generación 2023-2024, con el título **ESTRÉS LABORAL Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN HOME OFFICE: ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN MORELOS** por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro.

Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por ello considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO**, por consiguiente, de mi parte no existe inconveniente para que la sustentante continúe con los trámites de titulación establecidos para obtener el diploma mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

(firma electrónica)

Dra. Belem Gabriela Hernández Jaimes
PITC, adscrita a la Facultad de
Contaduría Administración e Informática



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento con firma electrónica UAEM, soportada por el certificado vigente a la fecha de su elaboración y con efectos plenos de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS PUBLICADOS en el ÓRGANO INFORMATIVO UNIVERSITARIO "ADOLFO MENÉNDEZ SAMARÁ" número 117 de fecha 20 de abril de 2021.

Sello electrónico

BELEM GABRIELA HERNANDEZ JAIMES | Fecha:2026-06-13 20:32:32 | FIRMANTE

AgOD3pC6BBWZWkhTxzbCwrLQ+J1AjprQi+KzmgYi4hLBZyGnka1Pz85PWKAfquLgC1/tFCy2qL4Do4Inloi1ctMVXWtZjZB1kGLwDQX+J458WWrWAZ39DuB+FesdTxMTwMli6
CeDcKKifhNPDW58LW05hJN7pW1BWV+rX1GBhnRfkdDP9s1qwwwNSorycANTJfsqJAW1lmc9aTpVoTRJM/hb7VBy9dxEerucetQM44mR5s+GvnNeiWMiPYcKaPzvnTErRo3LE
Rckinu4S+GszTnobCFXu/Sju62K2KnFpjdd00PI8mbl7vIvT0iRYrLGZP1ZXlcGEQRU+zm7/IPIA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



0PQTMjhHU

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/PRAjeeF2FYj8fWF1gyXXV98pgTI89VUX>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 15 de junio de 2026.

Mtro. ELMER IVÁN SÁNCHEZ RABADÁN
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisora, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la Especialidad en Gestión de Recursos Humanos, de la sustentante **MARIANA CRUZ RODAS**, con matrícula 10072359, 8ª generación 2023-2024, con el título **ESTRÉS LABORAL Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN HOME OFFICE: ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN MORELOS** por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro.

Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por ello considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO**, por consiguiente, de mi parte no existe inconveniente para que la sustentante continúe con los trámites de titulación establecidos para obtener el diploma mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

(firma electrónica)

Dra. Beatriz Monrroy López
Docente de tiempo parcial adscrita a la
Facultad de Contaduría Administración e Informática



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento con firma electrónica UAEM, soportada por el certificado vigente a la fecha de su elaboración y con efectos plenos de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS PUBLICADOS en el ÓRGANO INFORMATIVO UNIVERSITARIO "ADOLFO MENÉNDEZ SAMARÁ" número 117 de fecha 20 de abril de 2021.

Sello electrónico

BEATRIZ MONRROY LOPEZ | Fecha:2026-06-15 12:45:03 | FIRMANTE

gSpCCChTCqrzx+koP8lqAalFOITnpVhPqMPGTsYFipzYCqlcFRgl6gMasON/JlZD03PTPAKrr69w4/BVNz05aMtlitZpO2CfoUiJVkZZU01yJ03mCoFCvGbt+dkrYEwsLc0Cplu9EI6SO
hag++6mVy0iggLewb60qldbgBIOgezDG8lCifC8GG8Cc+Z+3VHei7JFg4xltIWdymTymz6OU6rye23v30nq1X5AuSJ/1sotkEEo4ZCDakVnPyhbqlj3H8J7S+hcQBVP LH2u0paeji/+R
kbVpZ+T9HV488svY+kOeHayZwdGN0ctOW1DsQ5MzaLKosjBRMeUimyNx5rtkPIA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



9MGWkfP1j

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/lDs0oGIHsBoMHdTX4YmMtlidHDdp5X4F>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 12 de junio de 2026.

Mtro. ELMER IVÁN SÁNCHEZ RABADÁN
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisora, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la Especialidad en Gestión de Recursos Humanos, de la sustentante **MARIANA CRUZ RODAS**, con matrícula 10072359, 8ª generación 2023-2024, con el título **ESTRÉS LABORAL Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN HOME OFFICE: ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN MORELOS** por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro.

Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por ello considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO**, por consiguiente, de mi parte no existe inconveniente para que la sustentante continúe con los trámites de titulación establecidos para obtener el diploma mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

(firma electrónica)

M en A. Jeanine Villanueva Ávila
PTC, adscrita a la Facultad de
Contaduría Administración e Informática



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento con firma electrónica UAEM, soportada por el certificado vigente a la fecha de su elaboración y con efectos plenos de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS PUBLICADOS en el ÓRGANO INFORMATIVO UNIVERSITARIO "ADOLFO MENÉNDEZ SAMARÁ" número 117 de fecha 20 de abril de 2021.

Sello electrónico

JEANINE VILLANUEVA AVILA | Fecha:2026-06-12 21:49:27 | FIRMANTE

MFCEm2w3B7XrEylJ1ewcHNPz7UVk6djTIGmhRk2GbRIID+b6KkVc20xU3D4oTUCNLRfX3s8rGD1jHmNtcuqX/Z4JfYeJg2XGOozMHWRo5jwneOMU7uoMXQH7ylp3xxBMe0ilp
ba3pdFyt5apu+OEVPsR0Z87x71x3kBLGa2vLFhvRex8IoPz8/xqNt2BHanic5us7kLra1BN83KFUni1ANZjE6FWM4QCFh0nO1+CIDScvVC6TRzAomJ/P9sQIC06vUR68j64vH6La9
terdqMen/5hRS8WVcc6SAdqpJYcWV74pKVPBy7bQ2i8geN9+ZZEhf+QfiMFec7AhqBwJOqcQ==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



iMC5TwpEc

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/M76WHzW8OpWmdlCJUckDnLqn2AoRJTW1>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029