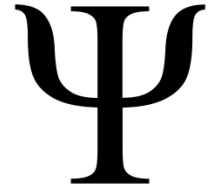




UNIVERSIDAD ALZATE DE OZUMBA
Clave de incorporación UNAM: 8898-25
Licenciatura en Psicología.



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SALUD MENTAL EN LOS
SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL
AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE TLALMANALCO DE
VELÁZQUEZ.**

T E S I S

Para obtener el título de:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A N:

Mildred Eurídice González Nava

Alejandra Sagrero Patiño

Asesora: Lic. Delia Karina Pichardo Morón

OZUMBA, ESTADO DE MÉXICO

AGOSTO, 2023



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

“No sé qué voy a hacer con mi vida, pero sí sé que voy a vivir cada minuto de ella.”
– Soul 2022. Dedico mi tesis a mí, que nunca creí poder llegar tan lejos académicamente y a las personas a mi alrededor que me hicieron ver todo lo contrario, familia y amigos, por darme su amor y apoyo tanto en los buenos como en los malos momentos. –Mildred Eurídice González Nava.

Quiero compartir este logro y felicidad tan grande para mí con mis padres Álvaro y Adriana, a Ana y a mi familia porque sin ustedes no hubiera sido posible, de todo corazón gracias por todo lo que me han aportado y nutrido, con mención especial a mis abuelitos, que a pesar de que no pudieron verme concretarlo, sé que desde donde sea que estén me han seguido apoyando y mandando todo su amor. Lo logré, infinitas gracias, los amo. –Alejandra Sagrero Patiño.

AGRADECIMIENTOS

Nuestros mayores agradecimientos a la Universidad Alzate de Ozumba, que durante 4 años nos abrieron sus puertas y nos brindaron las oportunidades de formarnos como profesionales.

Al Lic. Psic. Noel Morales Sosa, director técnico en la Licenciatura en Psicología en la Universidad Alzate de Ozumba, por su apoyo en la culminación del presente trabajo y sus lecciones.

A nuestra asesora, la Lic. Psic. Delia Karina Pichardo Morón, profesora de la carrera de psicología en la Universidad Alzate de Ozumba, quien nos brindó su guía consejos y aportes profesionales durante el proceso de elaboración, sin usted, su paciencia y sus virtudes no hubiera sido tan fácil el desarrollo de esta tesis.

Al Lic. Alejandro Miranda López, profesor de la carrera de Psicología en la Universidad Alzate de Ozumba, por sus comentarios y propuestas acertadas desde el inicio de este trabajo, así como en sus clases.

A la Lic. Adriana Reyes Flores, profesora de la carrera de psicología en la Universidad Alzate de Ozumba, por su apoyo, amabilidad e importantes aportaciones de la presente investigación.

A los docentes que nos dedicaron su tiempo y dedicación durante nuestra formación académica, que nos orientaron no solo a nivel escolar, si no también personal y cambiaron nuestra perspectiva de muchas cosas.

Al Palacio Municipal, dirigido por el Ayuntamiento Constitucional de Tlalmanalco 2022-2024, por permitirnos trabajar dentro de la institución, así como a los empleados por su participación y cooperación dentro de la investigación.

Quiero agradecer a mi padres, Maribel y Miguel, quienes no solo me apoyaron de forma económica, sino con palabras de aliento a seguir superándome cada día más, con el cobijo que una madre y un padre dan a su hijo, a mi hermano Mauri por su compañía en todos estos años. Agradezco a mi compañera de tesis Alejandra,

por no ser solo una compañera más, sino una verdadera amiga, gracias por los consejos y toda la ayudada brindada no solo en este proyecto, sino que también fuera de él, que sin ella esto realmente no hubiera sido posible. Al ver el resultado logrado, solo podemos decir gracias a todos ustedes y a los que faltó nombrar, por la ayuda y la inspiración para seguir creciendo y ser mejores, con todo el cariño, ¡Gracias! - Mildred Eurídice González Nava.

A mis padres Álvaro y Adriana, por todo su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida y en todos mis años de estudio, por siempre procurar mi bienestar y encaminarme para ser la persona que soy hoy en día, a mi hermana Ana, mi gran modelo a seguir, por ser ese pilar y fuerza en mis momentos de debilidad y siempre creer en mí, a mis abuelitos, tíos y primos por motivarme a salir adelante y alentarme a que puedo ser más. A mi amiga y compañera, Mildred, por su trabajo y tiempo, además de su bonita amistad, porque nos mantuvimos unidas en este proceso y siempre nos ayudamos una a la otra en lo que se necesitara. – Alejandra Sagrero Patiño.

ÍNDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
JUSTIFICACIÓN	8
OBJETIVOS	11
CAPÍTULO I	12
1.1 Antecedentes históricos del Palacio Municipal	12
1.2 Cronología de los Cabildos Municipales.....	13
1.3 Ayuntamiento y personal administrativo	14
1.3.1. Organización general	17
1.4 Áreas administrativas dentro del Palacio	21
1.5 Panorama legal.....	22
1.5.1 Norma Oficial 035.....	23
CAPÍTULO II	25
2.1 Salud mental	25
2.2 Factores que influyen en la SML	26
2.2.1 Resiliencia	27
2.2.1.1 Inteligencia emocional	28
2.2.2 Personalidad	29
2.2.3 Ambiente y clima laboral	30
2.3 Complicaciones en la SML	32
2.3.1 Enfermedades mentales	33
2.3.1.1 Ansiedad.....	34
2.3.1.2 Depresión.....	35
2.3.1.3 Estrés.....	37
2.4 Satisfacción laboral	42
2.4.1 El rendimiento y su relación con satisfacción laboral y salud mental	45
CAPÍTULO III	49
3.1 Método, enfoque y diseño.....	49
3.2 Instrumentos	49
3.3 Población y muestra.....	50
3.4 Hipótesis	50
3.5 Análisis de resultados	51
3.6 Conclusiones	57

ANEXOS	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés es parte de nuestras vidas, nos ayuda a optimizar las actividades diarias y a ser más resolutivos, sin embargo, cuando este estrés sobrepasa los límites o se vuelve de una manera crónica o patológica deja de ser tan funcional y puede generar ciertas problemáticas o síntomas desagradables a quien lo padece.

La sociedad en la que nos encontramos actualmente exige demasiado por parte de las instituciones de gobierno, especialmente de aquellas que se encargan de la administración del municipio, como lo serían los ayuntamientos, pues estos velan por las necesidades de las personas y cargan con la responsabilidad y presión de cumplir con sus propósitos de candidatura y marcar la diferencia durante su gobierno.

Dentro de los ayuntamientos, los encargados de administrar las áreas administrativas diariamente presentan una gran cantidad de carga de trabajo, donde se encuentran con muchos casos en los que tienen que cumplir con varios procesos completando los requisitos necesarios para poder ayudar y prestar sus servicios a la comunidad y que en ocasiones puede llegar a ser una tarea laboriosa y pesada, pudiendo llegar a exigir demasiado a sus trabajadores, algo que puede crear un ambiente laboral desgastante, afectando su salud y rendimiento, haciendo que a pesar de que cumplan con su deber tal vez no se haga con la calidad que tendría que ser y llegando a afectar otras áreas más personales del empleado.

Debido a esto, indagamos más acerca de la relación entre la salud mental y su satisfacción en el trabajo, cómo se influyen mutuamente y afectan su calidad de vida y desempeño diario.

¿De qué manera la salud mental afecta la satisfacción laboral en los servidores públicos administrativos del ayuntamiento del municipio de Tlalmanalco de Velázquez?

JUSTIFICACIÓN

En los últimos años, todo lo relacionado a la salud mental ha tomado mayor fuerza dentro del mundo laboral debido a la influencia y efectos negativos que se están generando en la salud (salud muchas veces) y desempeño de los empleados. “La Secretaría de Salud estima que en México 15 millones de personas padecen algún trastorno de salud mental, siendo el estrés laboral el principal padecimiento entre la fuerza trabajadora: tres de cada cuatro trabajadores mexicanos lo padecen.” (Líderes mexicanos, 2022).

Debido a la rapidez con la que se vive hoy en día, particularmente en el ámbito laboral, pues la competitividad y las exigencias se vuelven cada vez mayores, los trabajadores experimentan una gran diversidad de síntomas producto de enfermedades mentales, “datos alarmantes proporcionados por la Asociación Psiquiátrica Mexicana, el INEGI y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS): durante los últimos 10 años ha habido un incremento continuo del 16% de incidencia de suicidios, el 11% del gasto destinado a la atención de discapacidades laborales se relaciona con trastornos mentales, y apenas el 2% del presupuesto de salud se utiliza para combatir y tratar la salud mental de los mexicanos.” (Líderes mexicanos, 2022).

La ansiedad, depresión, estrés e insomnio ya forman parte de la lista de trastornos mentales contemplados en la Ley Federal del Trabajo, en línea con la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS. “Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la fuerza laboral mexicana es una de las más estresadas del mundo, y durante la emergencia sanitaria la prevalencia de la ansiedad y depresión incrementó en más del 30%” (López, 2022).

“La prevalencia de la ansiedad en México pasó del 15% de la población antes de la pandemia a 50% después de las primeras olas de la covid-19, el mayor incremento entre todos los países de la organización y el nivel más alto observado...En depresión...se avanzó de un nivel de 3% antes de la pandemia a 27.6% de la población después de casi un año de emergencia sanitaria. Ocupamos la tercera

posición, empatados con Australia, entre los países analizados, después de Corea y Suecia. Pero registramos el segundo incremento más grande en este padecimiento." (Morales, 2021).

Contextualizando la presente investigación, el Ayuntamiento de Tlalmanalco posee edificaciones distribuidas en diferentes lugares de su territorio en las que ofrece sus servicios a la población, además de contar con personal que no tiene oficina alguna y solo trabaja en campo, por lo cual, por razones estratégicas de ubicación y número de trabajadores, la investigación se centra en el Palacio Municipal de Tlalmanalco, donde residen muchas de las áreas de administración que maneja el Ayuntamiento, de las cuales se encuentran la Dirección de Administración, Dirección de agua y Alcantarillado, Desarrollo Urbano, Ecología, Gobierno digital, Obras Públicas, Turismo, la Unidad de Transparencia, etc., siendo así el lugar al que más acude la población por la diversidad de áreas con las que cuenta, cuyas actividades van desde brindar información sobre las áreas, hasta otorgar permisos para los trabajos en campo a realizar.

El servicio y la atención al cliente es algo constante y a lo que los trabajadores están expuestos día a día, teniendo que satisfacer las necesidades de la población, así como sus expectativas y para que esto sea posible, es necesario prestar atención a la salud de los trabajadores que brindan esa ayuda, ya que, si el trabajador tiene decaída su salud mental, no solo se verá reflejado en su salud física, sino que también en su productividad y su satisfacción al estar laborando.

Pues en cuanto a relación salud-satisfacción hay diversos estudios donde se aborda, como el realizado por OCC Mundial en 2019, "reveló que el 75% de los encuestados no se encuentra satisfecho con su situación laboral de la misma forma, la principal razón para renunciar a un trabajo es por el mal ambiente laboral (70%), seguido por los altos niveles de estrés (35%). Además, 7 de cada 10 mexicanos encuestados, aseguran que su salud ha estado en riesgo por motivos laborales, ya que han presentado problemas de salud física y emocional, siendo estos los más comunes: Problemas de salud física Dolor de cabeza (36%) Dolor de espalda (31%) Problemas de la vista (24%) Problemas respiratorios (23%) Problemas del

estómago (15%) Problemas de salud emocional Estrés (62%) Cansancio (42%) Tensión (39%) Agotamiento (36%) Insomnio (25%) Ansiedad (24%) Bajo estado de ánimo (23%)” (Blog OCCMundial, 2019).

Sin lugar a dudas, el impacto de la salud mental en los trabajadores es un tema de relevancia, los efectos de las problemáticas que puedan surgir laborando están descritas por la NOM 035, explicando la jornada laboral y su relación con la salud mental y física de los trabajadores, los riesgos que se puede presentar principalmente el estrés, así como también insomnio, ansiedad, depresión, baja productividad, ausentismo laboral, generando en el peor de los casos enfermedades crónicas como lo son la diabetes o la hipertensión, así mismo al ser servidores públicos puede influenciar en su trato y eficacia a la hora de llevar a cabo los procesos requeridos según su cargo y a su vez repercutir en la vida de las demás personas que requieren sus servicios.

En la presente investigación se presentará en primer lugar el Capítulo I con los antecedentes históricos del Palacio Municipal de Tlalmanalco, la cronología de los cabildos municipales, así como también la función del Ayuntamiento, la de los servidores públicos administrativos, su forma de organización y las áreas que se encuentran dentro del lugar.

En el capítulo II se explicará qué es la salud mental, factores que influyen, problemáticas de una mala salud mental y su relación con la satisfacción laboral y su rendimiento.

El tercer capítulo presenta la metodología que siguió la presente investigación, el objetivo del estudio, los instrumentos de evaluación, el análisis de los resultados y por supuesto las consideraciones finales respecto a los alcances y límites del presente estudio.

OBJETIVOS

General:

- Conocer si existe relación entre satisfacción laboral y salud mental de los servidores públicos administrativos del Ayuntamiento con sede en el Palacio Municipal de Tlalmanalco.

Específicos:

- Identificar el tipo de relación entre la salud mental y la satisfacción laboral y el impacto que genera en los trabajadores.

CAPÍTULO I.

Contextualización del Poder Municipal del Palacio de Tlalmanalco

1.1 Antecedentes históricos del Palacio Municipal

“Tlalmanalco es un vocablo náhuatl, compuesto de tlalli: "tierra", manalli: "aplanada" o "allanada" y co: "lugar", que en conjunto significa "lugar de tierra aplanada o nivelada".” (Estado de México, 2018)

Tlalmanalco guarda gran relevancia histórica en sus calles y edificaciones, una de ellas es el palacio municipal, ubicado en Fray Martin de Valencia SN, Tlalmanalco, 56700, México, que no siempre fue lo que es actualmente, el recinto de los poderes municipales, sino que en 1722, se pidió la aprobación de un nuevo hospital, ya que los habitantes no tenían en muchos kilómetros ningún recurso que auxiliara con sus dolencias y enfermedades, no se sabe con exactitud el año de construcción, sin embargo se cree que fue cercana a dichas fechas (1722), ya que los Betlemitas, realizaban las primeras instancias de fundación hospitalaria, para su construcción hubo varias donaciones de personalidades importantes de ese momento.

En 1727, Fray Bartolomé de la Cruz, prefecto general de la Orden de Belem, consiguió el permiso para tomar posesión mientras se finalizaba el trámite de la autorización real para la fundación y edificación del Virrey Marqués de Casa Fuerte. Finalmente se inauguró el 1 de octubre de 1770, nombrándolo “Hospital de Nuestra Señora de Guadalupe”, la mayoría que usaban su servicio eran generalmente nativos del lugar, después eran los criollos y había también una sección para viajeros desvalidos.

En un principio contaba con una enfermería con 12 camas, una sección conventual para los frailes Betlemitas y además de dichos servicios médicos daban asistencia educativa de primeras letras para 175 alumnos en donde se aprendía a escribir, leer y se inculcaba el cristianismo.

El funcionamiento del hospital se vio interrumpido en 1781, a causa de los graves problemas económicos, el movimiento de Independencia y la crisis de esta orden originaron que, después de muchas gestiones, el gobierno del recién formado Estado de México les entregará el edificio el 01 de enero de 1825, más adelante por

no contar con un lugar propio para desempeñar sus funciones, en 1923, el cabildo tomó la decisión de gestionar la entrega del edificio, donde hasta la fecha se albergan las oficinas del gobierno municipal.

Actualmente, en este recinto se encuentra el Palacio Municipal, dirigido por el Ayuntamiento Constitucional de Tlalmanalco, la Casa de Cultura Xochipilli y el Museo Comunitario Nonohualca, aproximadamente cuentan con una población de trabajadores superior a 200 personas (Guía turística por Tlalmanalco, s.f.; Juárez, 2015; Arango, s.f.)

1.2 Cronología de los Cabildos Municipales

Un gobierno Municipal debe de contar con un equipo de trabajo que pueda realizar lo que exige el puesto, cubriendo las necesidades de la misma población quien los eligió mediante el efecto de sufragio y el derecho de ser votados. A lo largo de la historia del Municipio de Tlalmanalco el Partido Revolucionario Institucional (PRI) es quien ha sido ganador en las casillas en la mayoría de las elecciones, encabezando desde el periodo de gobierno de 1949-1951 hasta el de 1994-1996, siendo que en el periodo de 1997-2000 el Partido de la Revolución Democrática (PRD) fue quien gano, en los años posteriores otros partidos políticos son quienes han estado en el poder, llegando a existir también coaliciones, cuando dos o más partidos sostienen una misma candidatura y mantienen a un representante en común, como por ejemplo en la candidatura del periodo 2015-2018, con el presidente Oscar Jiménez Rayón, quien estaba en una coalición denominada “De la mano con la gente”, en donde el PRI, Partido Verde y Nueva Alianza estaban unidos (Miranda, 2015).

En el siguiente recuadro (tabla 1) se muestran los presidentes municipales, periodos de participación y el partido político o coaliciones con los que ganaron su cargo público en las elecciones municipales del Ayuntamiento de Tlalmanalco.

Tabla 1. Cronograma de Presidentes Municipales

Presidente Municipal	Periodo de Gobierno	Partido político
Victorio Flores Hernández	1949-1951	PRI
Alberto García González	1952-1954	PRI
Enrique Torres Saldaña	1955-1957	PRI

Mayolo Sánchez Garrido	1958-1960	PRI
Alvaro Vega González	1961-1963	PRI
Antonio González Pérez	1964-1966	PRI
Trinidad Vargas G.	1967-1969	PRI
Agustín Galicia	1970-1972	PRI
José Mena Muñoz	1973-1975	PRI
Domingo Villalva G.	1976-1978	PRI
Braulio Monroy Vázquez	1979-1981	PRI
José Sánchez Solís	1982-1984	PRI
Regino Amaro	1985-1987	PRI
Celso Martínez Ávila	1988-1990	PRI
Luis Ramos González	1991-1993	PRI
Silvio Atemiz Romero	1994-1996	PRI
Rubén Vargas Rebollo	1997-2000	PRD
Oscar Jiménez Rayón	2000 -2003	PRI
Norma Patricia Díaz Díaz	2003-2006	APT
Raúl Fernando Sánchez Reyes	2006-2009	PRD
Mario Zúñiga Zúñiga	2009-2012	C.C.
Rubén Reyes Cardoso	2012-2015	PRI
Oscar Jiménez Rayón	2015-2018	C.C
Ana Gabriela Velázquez Quintero	2018-2021	Morena
Luis Enrique Sánchez Reyes	2021-2024	M. C

(Miranda, 2015)

1.3 Ayuntamiento y personal administrativo

Un Ayuntamiento es aquella estructura administrativa municipal, producto de un conjunto de áreas a disposición de la población que cumplen actividades de dirección y administración para cumplir las diversas demandas, llevando a cabo las responsabilidades establecidas según su organización y reglamentos (Nolasco, 2014; Secretaria de Ayuntamiento, 2019).

“El Municipio como ente público es el encargado de coadyuvar con los gobiernos Estatales a fin de lograr el bien común entre los habitantes del mismo, de igual manera y en razón de ser el más cercano al ciudadano, tiene como encomienda una parte de la recaudación, aplicación, distribución y cuidado de los recursos públicos, contribuyendo a la mejora del territorio en función de su competencia es por ello que la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, establece las instituciones que formarán parte del Ayuntamiento y que ayudarán al municipio a llevar a cabo cada una de sus metas y obligaciones.” (Secretaria de Ayuntamiento, 2019)

Para lograr que un Ayuntamiento trabaje adecuada y eficazmente, es necesario contar con un personal administrativo, cuya responsabilidad es mantener el orden

que se requiera acorde a las funciones que cada uno ejecute así como a sus cualidades y la forma en que puede emplearlas dentro de sus labores, sin embargo, es importante mencionar que los trabajadores deben ser capacitados dentro del Ayuntamiento, en tareas administrativas como lo son atención al cliente, manejo de documentación, planificación de actividades, solución de problemas, toma de decisiones etc., para gestionar los recursos públicos, ser más eficaz al brindar servicios a la población y en general poder cumplir con sus obligaciones encomendadas (Secretaría de Ayuntamiento, 2019).

Las funciones del Ayuntamiento se dividen de acuerdo a jerarquías, según la clasificación siguiente de funcionarios y empleados (tabla 2).

Tabla 2. Jerarquización y función del personal

Clasificación a nivel jerárquico	
Servidores Públicos	Toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza para el Estado. Aquellas personas con un cargo en la administración pública municipal.
Empleados	Es quien presta sus servicios para algún órgano del Estado, en virtud de un nombramiento y que se desempeña normalmente en actividades de apoyo al funcionario; su labor no implica un poder de decisión, disposición de la fuerza pública o representación estatal Forman parte el secretario del ayuntamiento, tesoreros y directores.
Funcionarios	Éstos disponen de un poder jerárquico que deriva en capacidad de mando, de decisión y de disciplina. Son electos popularmente por sufragio, llamamos autoridades a presidente municipal, síndico y regidores.
Clasificación según función pública	
Empleados de confianza	Ambos son los que en apariencia equivalen a la clasificación que distingue en funcionarios y en empleados, hace referencia a que los cargos de confianza serán los determinados por la ley y, además, deja protegidos los derechos de quienes los desempeñen, tanto en materia de seguridad social como de protección al salario. La Ley reglamentaria, Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, en su art. 5° enlista a los trabajadores que son considerados de confianza y, por exclusión, determina a los de base.
Empleados de base	

(Anónimo, s/f; Nolasco, 2014)

La organización del Gobierno Municipal actualmente se encuentra distribuida por el Ayuntamiento, que cuenta con el Presidente Municipal, Regidores y Síndicos, siendo sus funciones distribuidas de la siguiente manera según (Miranda, 2015).

- Presidente Municipal: es el poder Ejecutivo y se encarga de ejecutar las decisiones tomadas por el Ayuntamiento
- Síndico Procurador: es quien tiene a su cargo la procuración y defensa de los derechos e intereses del Municipio, además de que se le asigna la comisión de ingresos y egresos.
- Regidores: son diez Regidores electos según los principios de mayoría relativa y de representación proporcional, teniendo las comisiones de ley y las que el propio Ayuntamiento les conceda y demás facultades y obligaciones que las leyes les otorgan.

Así mismo, es importante hacer notar las comisiones que le corresponden a cada una de las partes que conforman un Bando Municipal.

- Presidencia Municipal, asignada al Gobierno, Seguridad Pública Municipal, Protección Civil y Bomberos.
- Síndico Municipal, asignado a Hacienda Pública.
- Primer Regidor, asignado a la comisión de obras públicas y desarrollo urbano.
- Segundo Regidor, asignado a la comisión de educación y desarrollo social.
- Tercer Regidor, asignado a la comisión de alumbrado público.
- Cuarto Regidor, asignado a la comisión de mercados y reglamentos.
- Quinto Regidor, asignado a la comisión de agua y alcantarillado.
- Sexto Regidor asignado a la comisión de vialidad y transporte.
- Séptimo Regidor asignado a la comisión de salud, población y empleo.
- Octavo Regidor asignado a la comisión de ecología, parques y jardines.
- Noveno Regidor asignado a la comisión de fomento agropecuario, forestal y panteones.
- Decimo Regidor asignado a la comisión de deporte cultura y turismo.

Teniendo esto en cuenta, los puestos que forman parte de la administración pública en un Municipio de acuerdo a Moreno (2014) son: Tesorería, Obras Públicas, Secretaría del Ayuntamiento Jurídico, Desarrollo Urbano, Desarrollo Social y

contraloría, el personal administrativo de estas áreas debe reunir las aptitudes y conocimientos necesarios para poder llevar a cabo sus funciones indispensables dentro de cualquier empresa o institución, algunas de ellas pueden ser las siguientes según Business Management (2021):

- Redactar, archivar y a la vez revisar todos los documentos, como los recibos, reportes e incluso las hojas de cálculo.
- Recopilación de información para sacar conclusiones y generar los informes que corresponden.
- Gestionar y a la vez tramitar documentos que tengan que ver con la administración pública.
- Atender a la población con la finalidad de ofrecerles la atención pertinente con relación al área que solicite.

1.3.1. Organización general

Actualmente se cumple el periodo de Administración Pública Municipal 2022-2024 a cargo del C. Luis Enrique Sánchez Reyes, Presidente Municipal Constitucional de Tlalmanalco del partido político Movimiento Ciudadano y su cabildo integrado por el Secretario del Ayuntamiento Marco Antonio Sales Rivero, Claudia Ivonne Castellanos Zamudio, síndica municipal y los 7 regidores: C. Víctor Hugo Ortega Covarrubias (primer regidor), C. Carmen Yadira Covarrubias Zoon (segunda regidora), C. Irving Francisco Aguilar Resenos (tercer regidor), C. Carolina Trueba Vega (cuarta regidora), C. Virgilia Rojas Vélez (quinta regidora), C. Daniel Pérez Pacheco (Sexto regidor) y C. Claudia Moreno Carmona (séptima regidora).

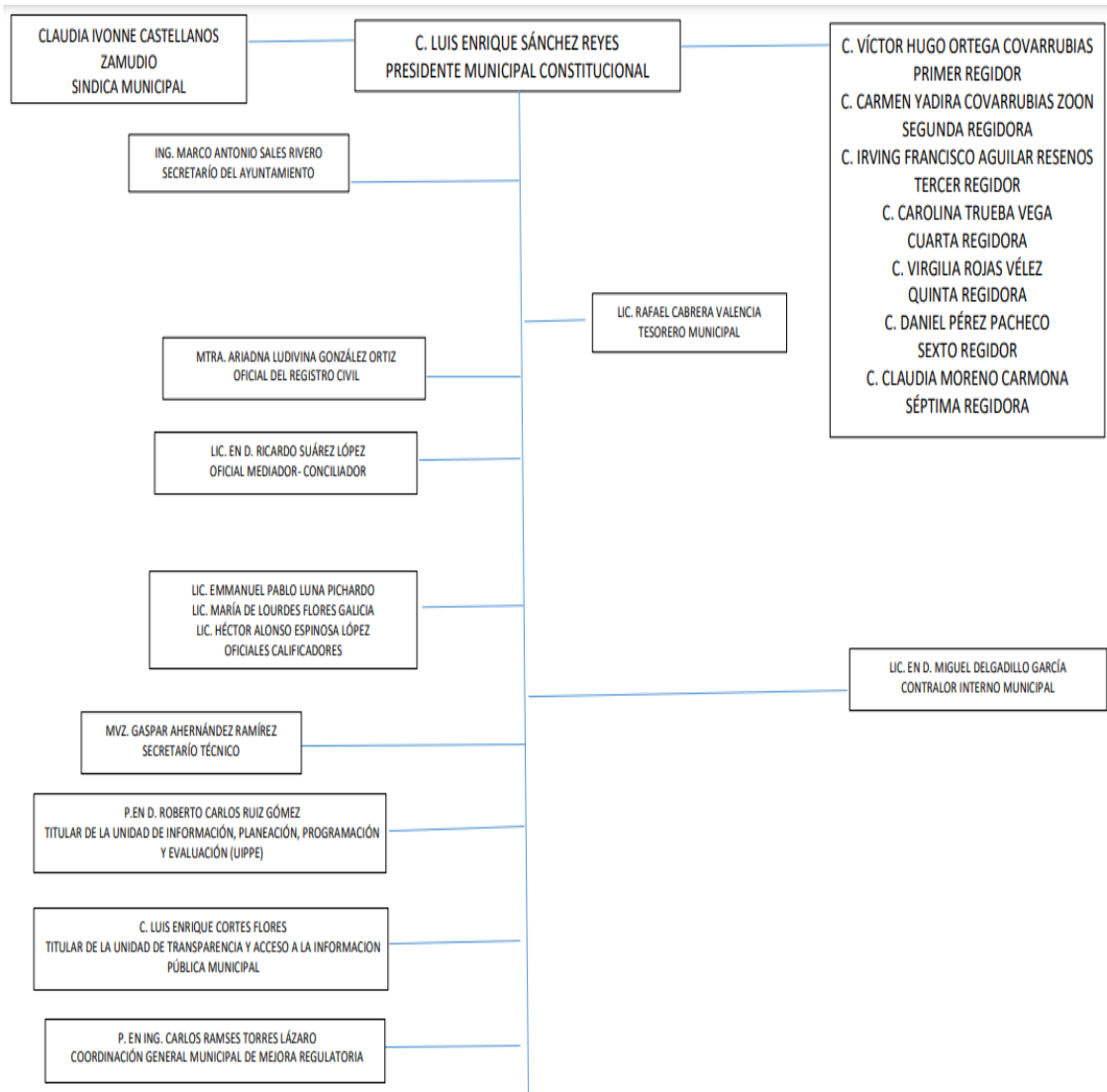
El organigrama más general se puede distribuir en 2 tipos de organización: centralizada y descentralizada, donde se pueden observar las diferentes jerarquías dentro de este sistema (figura 1, 2 y 3), la organización centralizada se integra de la siguiente manera:

Dentro de las Dependencias Administrativas están las sustanciales como Presidencia, Secretaría del Ayuntamiento, Tesorería Municipal, Contraloría Interna; las secretarías técnicas como del Ayuntamiento y de Seguridad Pública. Las Unidades Auxiliares son U. de Consejería Jurídica, U. de Transparencia, U. de

Información, Planeación, Programación y Estadística y U. de Control y Bienestar Animal. Direcciones Municipales de Obras Públicas, Desarrollo Económico, Desarrollo Urbano, Ecología, Desarrollo Social, Turismo y Seguridad Pública; y Coordinaciones Municipales de Protección Civil, Mejora Regulatoria, Gobierno Digital, Servicios Públicos y Recursos Humanos. Oficialías de Registro Civil, Calificadora y Mediadora-Conciliadora. Los Institutos Municipales de la Mujer y de la Juventud.

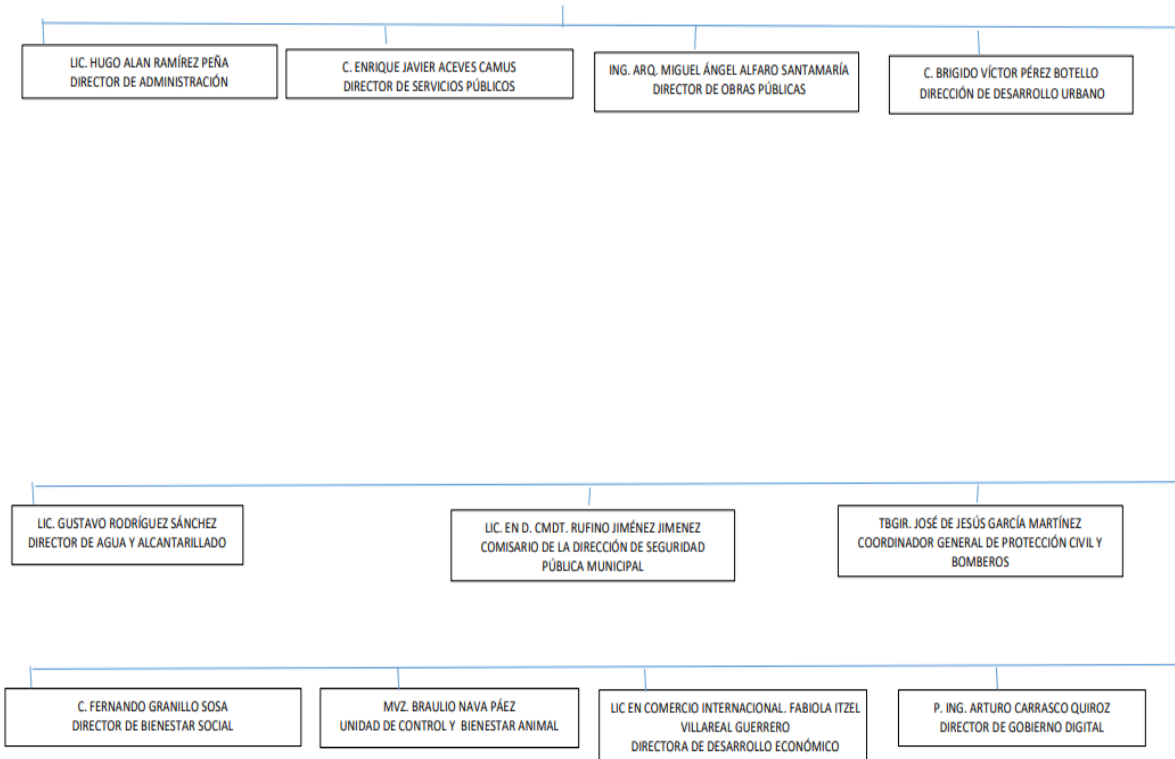
Finalmente, los Órganos Administrativos Descentralizados Auxiliares (figura 4) con los que cuenta son el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF), Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte (IMCUFIDE) y el Órgano Autónomo, la Defensoría Municipal de Derechos Humano, además de contar con un Cronista Municipal (Ayuntamiento de Tlalmanalco 2022-2024, 2022)

Figura 1. Primera parte del Organigrama de mandos superiores de la administración pública municipal



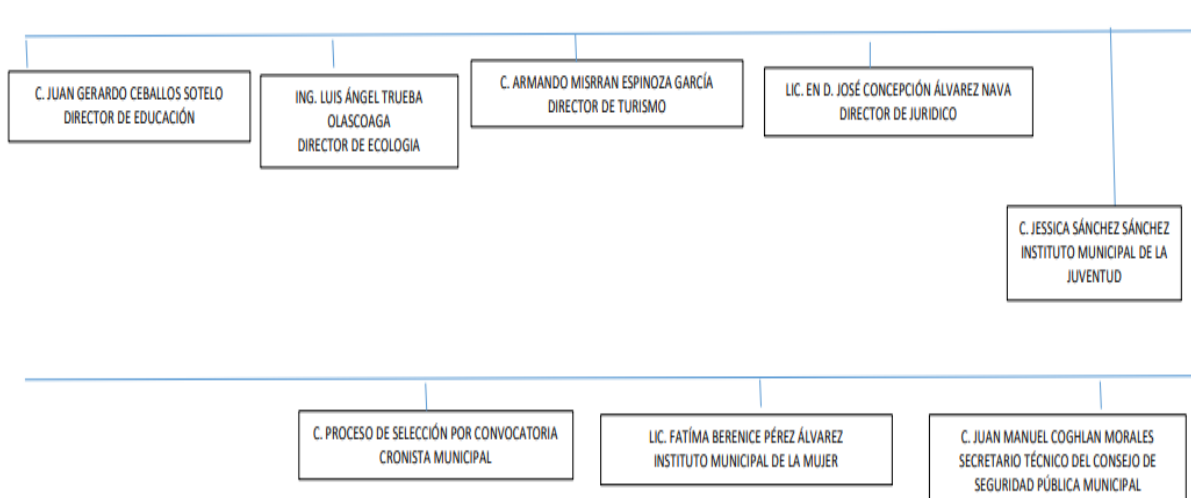
Fuente: Ayuntamiento de Tlalmanalco 2022-2024 (2022), <https://talmanalco.gob.mx/index.php>

Figura 2. Segunda parte del Organigrama de mandos superiores de la administración pública municipal



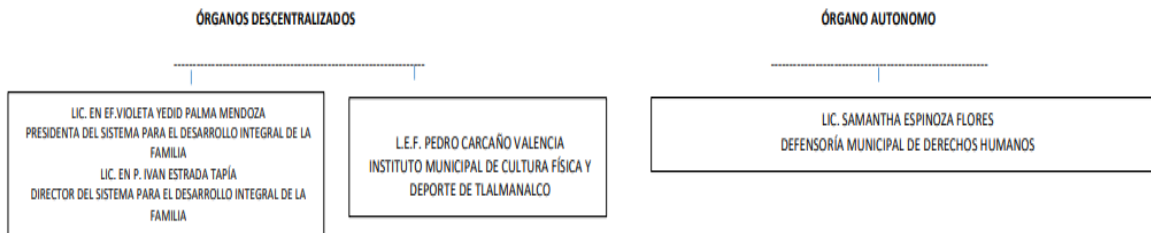
Fuente: Ayuntamiento de Tlalmanalco 2022-2024 (2022), <https://tlalmanalco.gob.mx/index.php>

Figura 3. Tercera parte del Organigrama de mandos superiores de la administración pública municipal



Fuente: Ayuntamiento de Tlalmanalco 2022-2024 (2022), <https://tlalmanalco.gob.mx/index.php>

Figura 4. Organigrama de mandos superiores de la administración descentralizada



Fuente: Ayuntamiento de Tlalmanalco 2022-2024 (2022), <https://tlalmanalco.gob.mx/index.php>

1.4 Áreas administrativas dentro del Palacio

Dentro del Palacio Municipal de Tlalmanalco se encuentran las siguientes direcciones: de Administración, Agua y Alcantarillado, Desarrollo Agropecuario, Bienestar social, Desarrollo Económico, Desarrollo Urbano, Ecología, Gobierno digital, Jurídico, Obras Públicas, Turismo y la Unidad de Transparencia, así como otras dependencias adscritas al servicio público, contando con un número aproximado de 90 administrativos adjuntos al Palacio.

Dependencias Administrativas sustanciales y su objetivo:

- **Secretaría del Ayuntamiento:** Órgano encargado de auxiliar la actividad del Cabildo, legitimando con su firma los documentos emanados del Ayuntamiento, teniendo a su cargo la conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social, así como expedir constancias y otorgar autorización en vía pública.
- **Tesorería Municipal:** Encargada de administrar los recursos de la hacienda pública municipal, así como emitir constancias.
- **Contraloría interna:** Encargada de mantener una supervisión y vigilancia sobre los actos administrativos que emanen de la Administración Pública Municipal.

Unidades Auxiliares:

- **Unidad de transparencia:** Se encarga de recibir las solicitudes de acceso a la información pública y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales.

Direcciones Municipales

- Obras Públicas: Se encargan de aplicar responsable y eficientemente los recursos, acorde a las necesidades de equipamiento urbano municipal, obras viales y de aprovechamiento público. Teniendo a su cargo el Servicio Público de Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento y Aguas Residuales.
- Desarrollo Urbano: Se encarga de diseñar, coordinar y aplicar la política urbana del municipio mediante la planeación urbana del territorio, incluyendo la orientación de su crecimiento, recuperación de espacios públicos, reactivación de zonas en desuso, protección y conservación del paisaje urbano y promoción de la construcción de vivienda social autosustentable.
- Turismo: Encargada de incentivar y gestionar la actividad turística al interior del municipio, fomentando la calidad y atención de los servicios del ramo hotelero, gastronómico, así como la preservación y coordinación de los atractivos ofrecidos.

Coordinaciones Municipales

- Gobierno digital: Área encargada de aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública.
- Recursos humanos: Dirige, gestiona y resuelve los asuntos laborales, contractuales, nominales y de servicio.

(Bando Municipal, 2022)

1.5 Panorama legal

Existen diversas instancias a nivel internacional y nacional que se encargan de ver por las leyes y derechos de los trabajadores, donde se están actualizando constantemente de acuerdo a las nuevas necesidades que van surgiendo, a nivel internacional se encuentran la Organización Internacional del Trabajo (OIT) aprobada en 1919 y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU; la OIT se encarga de fomentar los derechos laborales, mejorar las condiciones de trabajo, la protección social y de la salud de los trabajadores, estimular oportunidades dignas de empleo y cuestiones sobre salario, duración de las

jornadas y demás relacionadas con el trabajo, actualmente cuenta con 187 países miembros, de los cuales México forma parte, “Única agencia 'tripartita' de la ONU, la OIT reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 Estados miembros_ a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres.” (OIT, 2022)

1.5.1 Norma Oficial 035

En la página del Gobierno de México (2019) se hace mención que “Las Normas Oficiales Mexicanas que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social determinan las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales.” Entrando aquí la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, también conocida como NOM 035.

“La NOM 035 tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.” (STPS, 2019)

Las medidas de prevención para los factores de riesgo psicosocial deben promover un entorno organizacional favorable sin importar su tamaño según la Guía Informativa de la NOM 035 (2019), por lo que tienen que:

- Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación
- Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral
- Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con

jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, evaluación y reconocimiento del desempeño.

Siendo así que cada centro con base a sus necesidades y posibilidades tomen acciones sobre los compromisos y obligaciones que conlleva la norma, ya sea siendo empleador o trabajador.

CAPÍTULO II.

Salud mental y satisfacción laboral

2.1 Salud mental

La salud mental de acuerdo con la OMS (2022) “es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad.” Por lo tanto, una buena salud mental según la página del Gobierno de México (2022), “incluyen bienestar subjetivo autonomía, competencia, dependencia intergeneracional y reconocimiento de la habilidad de realizarse intelectual y emocionalmente”, el contrario, tener una mala salud mental es tener algún trastorno mental, discapacidad cognitiva o conductas riesgosas, poniendo en peligro no solo a la persona en sí sino también a quienes lo rodean.

Tiene una influencia directa en los pensamientos, sentimientos y acciones, lo que condiciona la manera como respondemos y reaccionamos a las situaciones de todas las áreas de la vida cotidiana. Cuando se descuida la salud mental, a los individuos se les dificulta desenvolverse en su entorno y produce consecuencias en la salud física generando deterioros y enfermedades. Según Manuel Escudero, psicólogo clínico (2021), entre las ventajas de una buena salud mental se encuentran el incremento en la productividad, mejoras en las relaciones sociales y salud física, así como la adopción de pensamientos y actitudes más positivas.

Ahora bien, un lugar de trabajo puede ser riesgoso para la salud mental, pues existen factores psicosociales que probablemente lleguen a afectar al individuo de forma psicológica, física e interpersonalmente.

“La salud mental laboral puede definirse como un estado de bienestar que permite al empleado ser consciente de sus propias aptitudes, manejar el estrés inherente de su puesto o sitio de trabajo para mantener su productividad y así contribuir a la empresa, sin descuidar su propio desarrollo.” (IEU, 2019)

Por lo tanto, durante la investigación se entenderá a la salud mental enfocada en lo laboral (SML), la cual solo se verá en peligro si los factores de riesgo están

presentes, sin embargo, hay trabajadores que están más vulnerables que otros por el tipo de trabajo que realizan, como lo menciona la OMS (2022) “Los trabajadores de la salud, humanitarios o en situaciones de emergencia a menudo tienen que realizar tareas que conllevan riesgos elevados de exposición a eventos adversos, lo que puede afectar negativamente a su salud mental.”

2.2 Factores que influyen en la SML

En este apartado se hablará de aquellos estímulos o aspectos que intervienen en los individuos para que se mantenga o rompa el equilibrio de la salud mental a causa de situaciones laborales.

“El trabajo tiene un papel central en la vida de la mayor parte de las personas adultas, y es también una construcción social y un pilar fundamental de la sociedad humana. Una actividad laboral satisfactoria contribuye a dar sentido a la propia existencia, mejorar la salud y la autoestima, las relaciones sociales y el estatus socioeconómico. Por el contrario, unas condiciones negativas de trabajo o la ausencia del mismo, con escasa satisfacción, falta de influencia y de control en la toma de decisiones sobre las condiciones y el contenido de la tarea realizada pueden asociarse con efectos indeseables para la salud de las personas, según varios factores: el tipo de empresa, la estructura y el modelo de la organización, el estilo de dirección, los roles y el estatus del empleado, etc. Estos factores median en elevado estrés, baja satisfacción laboral y mala calidad de vida, reconocidos factores de riesgo para la salud mediadores en varios trastornos mentales y enfermedades cardiovasculares... El trabajo puede desencadenar y/o agravar una enfermedad compleja y de etiología multifactorial para la que el paciente está predispuesto, como la hipertensión arterial esencial y varios trastornos mentales como la depresión y las adicciones.” (Mur de Víu. Maqueda, 2011)

El entorno del área de trabajo impacta en el desarrollo y mantenimiento de la salud mental de los trabajadores, pues según Carlos Mur de Víu y Jerónimo Maqueda

Blasco (2011), depende de características como las condiciones de trabajo, las horas de trabajo a la semana, calidad de supervisión, la facilitación o interferencia al realizar ciertas tareas o actividades, el que sea un trabajo rutinario o agotador, un mal ambiente laboral, exceso de tareas, etc.; situaciones que elevan el estrés de la persona y que pueden contribuir a desarrollar varios tipos de enfermedades, tanto físicas como mentales, por lo cual es de suma importancia para las empresas, pues si el individuo tiene un mala salud mental, es probable que no solo afecte su satisfacción laboral, sino también su rendimiento, lo que impacta directamente en la empresa.

2.2.1 Resiliencia

Según el Dr. Víctor Ramírez Amaya (2018), en su artículo “Resiliencia, el lado amable del estrés y la ansiedad”, “Los seres humanos contamos con la capacidad de adaptar nuestra conducta para integrarnos adecuadamente a nuestro entorno. La resiliencia es esa habilidad que nos permite superar las situaciones que percibimos como riesgosas y al hacerlo, podemos superar nuevos y mayores retos.”

La resiliencia se desarrolla gracias a la plasticidad neuronal a través de las experiencias de la persona, permitiendo obtener las habilidades requeridas para afrontar situaciones similares en el futuro, sin embargo, si desde pequeños, no logran hacer frente ante esos obstáculos, tampoco lo lograrán de mayores.

“...el uso de estrategias de afrontamiento constructivas centradas en el problema (como la búsqueda de apoyo social, instrumental, la reinterpretación positiva y la aceptación, previene el desarrollo del síndrome (estrés); mientras que el uso de estrategias de afrontamiento pasivas centradas en la emoción (desahogo, negación y búsqueda de apoyo social emocional), facilita su aparición...La resiliencia mejora o mantiene la eficacia profesional...Por una parte, porque las personas auto eficaces perciben las demandas ambientales como estresantes y, por otra, porque se esfuerzan más...” (De Vera, Gabari, 2019)

Por lo que se puede inferir que cuando las personas cuentan un nivel alto de resiliencia manejan el estrés y cualquier otra situación imprevista de una mejor manera, pues logran la adaptación que la situación amerita, mientras que las personas a las que las supera el estrés, es porque tienen una baja capacidad de resiliencia, sin embargo, no todo es tan simple, pues depende de qué situaciones perciba el organismo como adversas, para lo cual se activará y mantendrá el estado de alerta.

2.2.1.1 Inteligencia emocional

Se puede definir como una capacidad para aceptar y manejar las emociones reconociendo su importancia e impacto dentro de las situaciones cotidianas, como en las acciones y decisiones tomadas, si se lleva a cabo de manera correcta, la relación con uno mismo y la convivencia con otros se desenvuelve de una manera más sencilla y eficaz. Particularmente consiste en reconocer las emociones, permitirse experimentarlas, expresarlas, entenderlas y ser capaz regular y gestionarlas.

La inteligencia emocional (IE) tiene 5 pilares o elementos que la integran y que son de gran relevancia para su desarrollo, de acuerdo a Elaine Houston y Daniel Goleman en 1995 (Solano, 2013; Arrabal, 2018; García, 2021).

El primero paso es el autoconocimiento o autoconciencia, es el ser consciente de la aparición de las emociones propias, nombrarlas, reconocerlas y a su impacto tanto en uno mismo como en otros, incluye el reconocer los comportamientos, motivación y repercusiones, es la base de la IE, a partir de estos se pueden construir los otros 4 elementos, es de gran utilidad para la adaptación a las situaciones que se están presentando, tiene que haber coherencia entre pensamientos, sentimientos y acciones.

“...cinco consideraciones básicas: examinar nuestros juicios; sintonizar con los sentidos; conectar con nuestros sentimientos; saber cuáles son nuestras intenciones y prestar atención a nuestros actos...”
(Solano, 2013)

La autorregulación toma relevancia, pues no solo basta con reconocer, sino en cómo se expresa, ninguna emoción es negativa, lo que podría afectar es la reacción a dicha emoción, el regularlas no significa reprimirlas, es aceptarlas y comenzar a controlar su intensidad y efecto lo mejor posible, para evitar que generen problemas personales, permitiendo resolver los conflictos de manera positiva a través de diversas posibilidades, reaccionar de manera rápida y eficaz, actuando con responsabilidad.

La IE tiene un impacto en la automotivación, pues al aceptar, expresar y manejar las emociones, se genera una sensación de autosuficiencia y satisfacción personal que se refleja en mejores resultados en las actividades y mayor productividad, pues está tomando control de sí mismo y de cómo vive las situaciones, dirigiendo su energía de manera inteligente para cumplir con un objetivo específico.

El cuarto elemento es la empatía, una vez las personas sean capaces de ser introspectivo y gestionar sus emociones, sigue el desarrollo del reconocimiento y entendimiento de las emociones de los demás en su entorno familiar, laboral o social, a través de compartir la emoción percibida y comprender al otro desde su experiencia, mejorando así las relaciones y las dinámicas que se tienen.

Finalmente, están las habilidades sociales y su manejo, que lo construyen los pilares anteriores, así como el empleo de una buena comunicación para poder comprender y conectar positivamente, basada en asertividad y escucha activa, al cumplir con esto, las interacciones brindan mayores beneficios, pues toda relación impacta en las personas, de ahí radica la vitalidad de mantenerlas sanas y funcionales y poder mejorar el desarrollo personal y la calidad de vida.

2.2.2 Personalidad

Los estudios relacionados a la personalidad han sido extensos a lo largo de la historia y la manera en cómo afecta en el ámbito laboral ha sido muy relevante principalmente en los últimos años, pues la forma como solemos reaccionar ante los diferentes estímulos del ambiente tiene mucho que ver con cómo somos, lo que hemos aprendido y cómo nos hemos relacionado con las situaciones que hemos

vivido, por lo que hay mayor probabilidad para ciertos tipos de personalidades de padecer estrés o cualquier otra enfermedad mental o física (Cloninger, 2003; Vela, 2018).

Para el DSM V los rasgos de personalidad son patrones persistentes de formas de percibir, relacionarse y pensar sobre el entorno y sobre uno mismo manifestándose en muchos de sus contextos sociales y personales, así como las tendencias a comportarse y responder de una manera consistente y se vuelven trastornos de la personalidad cuando son inflexibles y desadaptativos, causando deterioro o malestar subjetivo.

Según la teoría cognitiva de la personalidad, se dice que los individuos actúan, de acuerdo a como piensan en la situación, además de considerar los aspectos que ofrece el ambiente.

“En palabras de Bandura (1977), la personalidad es la interacción entre cognición, aprendizaje y ambiente; de igual manera juegan un papel importante las expectativas internas de los individuos, pues el ambiente influye en la manera de comportarse y por tanto modifica las expectativas del individuo ante otras situaciones respecto a su comportamiento, teniendo en cuenta que las personas se ajustan a unos criterios o estándares de desempeño que son únicos a la hora de calificar un comportamiento en diversas situaciones.” (Montaño, Palacios, Gantiva, 2009).

2.2.3 Ambiente y clima laboral

Primero se expondrá la diferencia entre ambiente laboral y clima laboral, pues a pesar de que se cree que son sinónimos, no es así y ambos pueden impactar de manera positiva o negativa en el personal.

El ambiente de trabajo es la comunicación entre subordinados y supervisores, su bienestar y satisfacción en un momento dado, es decir, aquellas condiciones para que cumplan con sus tareas, es más dinámico y puede verse afectado por diferentes situaciones, sin embargo, esto es pasajero o hasta que se le da una solución.

Mientras que el clima laboral, se refiere a la percepción que se tiene del ambiente y las personas, es algo más duradero, toma en cuenta el estado de las relaciones y la satisfacción que tienen, lo que influye en la conducta y las actividades laborales. Por lo tanto, son favorables cuando cumplen las necesidades personales y desfavorable cuando producen frustración porque no se logran, esto hace que tenga una gran influencia en la satisfacción de los trabajadores (Fleebe, s.f; Enlace laboral, 2021, Farias, Macias, Zambrano, Gómez, 2021)

“Lo ideal para fomentar un clima laboral sano, se basa en tener excelente comunicación, igualdad, relaciones cordiales, motivación de unos con otros, flexibilidad horaria (punto en el que muchas personas no ceden), remuneraciones adecuadas para cada empleado, así como fomentar el trabajo en equipo para cumplir con las metas, reconocimiento por parte de la institución y los compañeros de trabajo, un correcto liderazgo y principalmente confianza en el empleado y en los otros colaboradores.” (Enlace laboral, 2021).

El clima y ambiente laboral se han vuelto un tema importante por su impacto en el desempeño de los trabajadores, pues si tienen una relación positiva con la dinámica de la institución y se conducen de acuerdo a los objetivos, los trabajadores se encuentran más motivados y comprometidos. Sin embargo, cuando se exceden las exigencias y hay un ambiente y clima desfavorable, provocan cansancio extremo o el conocido “burnout”, imposibilitando el máximo desarrollo de los trabajadores. (Rodriguez, s.f; Prevecon, 2018; Martinez, 2020)

“Es de suma importancia señalar que, así como “la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social” (OMS, 1986), un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquél donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquél donde llevan a cabo acciones que promueven la salud.” (OMS, 2008)

2.3 Complicaciones en la SML

La vida laboral no es algo fácil, pueden ocurrir ciertos sucesos que originen conflictos en las personas, causándoles problemas cognitivos y psicológicos, propiciando así trastornos psiquiátricos como también enfermedades y accidentes laborales. Además de que cuando al organismo le resulta difícil recobrar o mantener el equilibrio tras una situación estresante (tabla 3), puede incidir en el consumo de tabaco, alcohol e incluso drogas (Buitrago, Barrera, Plazas, Chaparro, 2021)

“Las enfermedades mentales pueden crear malestar y sufrimiento, pueden alterar el funcionamiento de las personas, de la vida, de la relación familiar, pueden hacer variar el papel que las personas tienen en su entorno, pueden hacer perder la relación con el trabajo y, finalmente, pueden generar alejamiento de todo. La enfermedad afecta a la vida psíquica de las personas y por tanto es esto lo que está alterado. Pero, la persona, evidentemente sigue siendo la misma: lo que puede estar alterado es parte de su pensamiento, de sus emociones, de su conducta y comprometer el desarrollo necesario para madurar, para una armonía y un equilibrio que permita vivir en "normalidad".” (Comunidad Terapéutica del Maresme, s.f.)

Tabla 3. Situaciones estresantes que afectan la homeostasis

Factores económicos	El tema monetario siempre ha sido algo que preocupa a las personas, ya que es básico para la supervivencia y la satisfacción de nuestras necesidades básicas, el dinero motiva a trabajar, siempre buscar algo mejor, pero cuando no existen los suficientes ingresos, esto puede ser un problema, estando en un bucle de preocupación por lo que no se puede tener.
Insatisfacción laboral	Trabajar en un lugar en el que a la persona le gusta y lo hace sentir bien, hace que trabaje de una mejor manera, pero cuando es lo contrario y lo hace por obligación, no solo pierde la motivación de trabajar, sino que puede hacerlo irritable y sensible a cualquier adversidad sin realmente poder darle una solución, ya que no existe el suficiente interés para resolverlo.
Relaciones personales	El ser humano es un ser sociable por naturaleza, una persona que disfruta de las relaciones con sus compañeros de trabajo puede sentirse mejor durante la jornada laboral, sin embargo, si estas no son satisfactorias, las personas tenderán a tener pocas ganas de ir al trabajo o se generarán más conflictos que afectan la productividad y que igualmente llevarán a un malestar.
Atención a la familia	La familia es uno de los principales núcleos con el que se tiene contacto en la vida siendo normal el preocuparse por ella, sin embargo, hay veces en las que el tiempo de convivencia o los problemas personales generan en el trabajador conflictos,

	haciendo que en ocasiones no pueda separar lo personal de lo laboral.
No decir nunca "No"	El tener que ocuparse de tus propias cosas genera estrés en sí y aunado a la mentalidad de complacencia, donde te haces responsable de los demás, hace que la persona sienta la incapacidad de cumplir con todo, pues tener constantemente actividades y cosas que hacer pueden consumir y desgastar al trabajador.
Obsesión con la perfección	Si bien es bueno aspirar a hacer las cosas mejor, esto no debe ser motivo para estancarse al querer siempre hacer y entregar todo de forma perfecta, no siempre se puede hacer todo de la mejor manera posible e incluso hay aspectos que no se pueden controlar, y es aquí donde la persona entra en crisis, y la frustración los llevará a estresarse y caer en la obsesión.

(Martín, 2021)

2.3.1 Enfermedades mentales

En el artículo de Líderes mexicanos (2022), "La OMS estima que 75% de las personas trabajadoras en México padecen los efectos del estrés laboral crónico o burnout, que se caracteriza principalmente por sentimientos de agotamiento, distanciamiento mental del trabajo, y sentimientos negativos relacionados con las funciones laborales (como ineficiencia o falta de realización)."

La constante del estrés por sí solo en el trabajo, no es lo único que afecta, sino que genera trastornos y problemas en la salud mental de los trabajadores, es tan preocupante, que en América Latina se reconoce al estrés laboral como una pandemia de la vida laboral moderna, la OMS previó que para el 2020, que gracias al trabajo o cuestión de la vida personal, gran parte de la población pasaría por un desequilibrio mental como depresión, burnout, ansiedad o intentos de suicidio, varios estudios han demostrado su relación con mayor morbilidad y mortalidad debido a los trastornos mentales y otras causas como enfermedades físicas y accidentes.

Entre ellos, se encuentra uno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que reconoció la relación entre el crecimiento del estrés laboral con la aparición de enfermedades mentales, debido a las presiones, aumento de exigencias y flexibilidad, disponibilidad de tiempo, mayor acceso a la información, mayor competitividad y miedo a perder el empleo; y más allá de ver los efectos negativos en su desempeño laboral, es de suma importancia destacar su impacto en las personas, pues se vea afectada su salud física y mental, por lo que recurren a "escapes" poco saludables como lo serían la adquisición de malos hábitos o dañinos

para la persona y su salud e incluso en casos extremos acciones fatales contra su propia persona o la de los demás (Trucco, 2002; Navinés, et al., 2016; Instituto Nacional De Salud Pública, 2020)

Según el artículo de Tiburcio Angosta Saura (2014), titulado “Salud mental, trabajo, identidad y suicidios” menciona en una guía de la OMS (Mental Health Policies and Programmes in the workplace), los factores que contribuyen en la aparición de problemas mentales son:

- La carga laboral (tanto un trabajo excesivo como insuficiente: paro).
- Falta de participación y de control en el ámbito laboral.
- Tareas monótonas o desagradables.
- Ambigüedad o conflicto en la función que se desempeña.
- Falta de reconocimiento en el trabajo.
- Injusticias.
- Relaciones interpersonales escasas.
- Condiciones laborales deficientes.
- Escaso liderazgo y comunicación.
- Núcleo familiar conflictivo y demandas laborales.

2.3.1.1 Ansiedad

Más allá de que la ansiedad se presente como un síntoma, consecuencia del estrés laboral, los trabajadores pueden llegar a desarrollar trastornos de ansiedad, esto debido a los desequilibrios químicos constantes que presenta su cuerpo por las condiciones de presión y esto sumado a los síntomas de estrés, burnout o cualquier otra enfermedad, la situación y salud del trabajador puede empeorar.

“Los trastornos de ansiedad son patologías mentales que generan un estrés emocional y dolor físico en las personas, el cual se prolonga en el tiempo y les afecta hasta el punto de bloquearlas y limitar sus capacidades de acción. Cuando este cuadro sintomatológico está causado por el trabajo, hablamos de ansiedad laboral.” (Santander Universidades, 2022)

En la ansiedad, los motivos o situaciones que la provocan, variarán según la persona, así como los síntomas que se le presenten, sin embargo, existen situaciones las cuales pueden provocar ansiedad, como las que menciona Santander Universidades (2022), “sobrecarga del trabajo, alta exigencia del puesto, la falta de conciliación, la carencia de habilidades para afrontar el puesto, una mala relación con su superior o algún compañero o por casos de mobbing... también puede darse por una escasa participación en la toma de decisiones, una mala comunicación interna, una asignación de tareas confusa, una vocación frustrada, un exceso de perfeccionismo o control o, simplemente, por un miedo patológico a cometer errores o no cumplir con las expectativas.”

Algunos síntomas presentes según el DSM V puede ser agitación, nerviosismo, facilidad para fatigarse, dificultades para concentrarse y conciliar el sueño, irritabilidad, tensión muscular, presencia de ataques de pánico o crisis de angustia, sentirse avergonzado, preocupación constante, miedo, entre otros.

“...puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad...que el individuo no puede controlar...Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire...que morirá de un ataque al corazón, que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc...suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc...son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes)” (Cano, 2015)

2.3.1.2 Depresión

“Se ha planteado que una vida estresante conduce a trastornos en el estado de ánimo como la ansiedad y la depresión...” (Herrera, Coria et.al., 2017)

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en 2022, definió la depresión como una enfermedad que se caracteriza por una tristeza persistente con

pérdida de interés en las actividades en las que normalmente se disfrutaba, aunado a la incapacidad para llevar a cabo las actividades cotidianas, durante al menos dos semanas. Según la OMS, actualmente la depresión es un problema de salud pública por su alta prevalencia, siendo considerada como una discapacidad originada por diversas causas sociales, psicológicas y biológicas.

Si bien, el trabajo no se asocia como una causa directa y única de la depresión, el entorno y lo que vive dentro de este puede ayudar a producir o aumentar los síntomas, todo tipo de trabajo puede convertirse en un factor potencial de la depresión, dependiendo el nivel de estrés sometido y apoyo otorgado por el lugar donde se trabaja, debido a que se dedica tiempo extra, por conflictos en el lugar de trabajo, la falta de reconocimiento, más exigencias, condiciones deficientes y hasta la incapacidad de conseguir los resultados que se exigen, provoca que la persona pierda la motivación, percibiéndose en su trabajo como alguien incompetente y viendo al trabajo como una obligación.

Conocer los síntomas de la depresión laboral es de gran importancia para buscar ayuda y evitar que empeore o surjan complicaciones mayores, entre dichos síntomas se podrían encontrar cambios en el estado de ánimo (sentimientos de tristeza, desánimo, desesperanza prolongados, aburrimiento, desmotivación, apatía, poca o nula respuesta a estímulos positivos, irritabilidad, aumento de la ira, poca tolerancia a la frustración...), aparición de pensamientos pesimistas y afecciones a nivel cognitivo (impotencia, inutilidad, problemas para tomar decisiones, pérdida de interés en las tareas del trabajo, incapacidad para concentrarse, problemas de memoria, cometer más errores, aumento de ansiedad...), cambios físicos (aumento o disminución del peso o del apetito, molestias físicas como dolores de cabeza, estomacales, fatiga, cansancio, alteraciones del sueño...) y también se pueden presentar aumento de las faltas, llegar tarde al trabajo o salir temprano (Gallardo, 2019; Lindberg, 2021; Healthline, 2021).

2.3.1.3 Estrés

Todas las personas hemos experimentado estrés en algún momento de nuestras vidas, ayuda a sobrellevar las situaciones difíciles en las que se encuentra una persona, y cuando se trata del trabajo, no es la excepción, pues es un ambiente competitivo en el que pareciera que debes ser el mejor, sin embargo, cuando éste es excesivo, el ambiente laboral se vuelve denso, llegando a empeorar la situación del empleado. Hay una gran cantidad de definiciones desde donde se puede conceptualizar que es el estrés, partiendo de dos grandes perspectivas, la científica y la cotidiana o popular, para fines de este trabajo se presentarán las siguientes definiciones.

Hans Selye, considerado como padre en el estudio del estrés, en 1973, durante el desarrollo de su teoría sobre la influencia del estrés en la capacidad para adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades, definió el estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce” (Barrio, García, Ruiz, Arce, 2006). Por lo cual se entiende como aquella reacción física, mental o emocional, que se genera ante algún estímulo que altere el equilibrio de las personas y que se perciba como amenaza o situación que requiera de una respuesta rápida.

El estrés se puede presentar de diversas formas, pues las reacciones y complicaciones que producen a nivel físico, psicológico, emocional e incluso social/conductual, pueden variar según la persona, la cantidad de estrés al que se someten, el tiempo o a factores personales que se abordarán más adelante, a pesar de esto, según varios autores si cuentan con síntomas en común y hacen referencia a que el cuerpo está bajo una tensión constante.

Muchos de los síntomas a nivel fisiológico están relacionados a las somatizaciones, que van desde enfermedades gastrointestinales (gastritis, colitis, mala digestión...), cardiovasculares, sexuales, molestias físicas y musculares como contracturas, dolores de cabeza, desgaste a nivel celular, envejecimiento, dificultades respiratorias, tensión muscular, problemas de memoria, sudoración, taquicardia, mareo, náuseas, cansancio físico y fatiga.

En cuanto a los síntomas psicológicos y emocionales están los siguientes: alteraciones del ciclo del sueño, irritabilidad, falta de energía y de control emocional, deterioro cognitivo, miedo a fallar, dificultad para concentrarse, trastornos afectivos, autoexigencia y autocrítica, preocupación excesiva, miedos irracionales, reacciones impulsivas, mala percepción de uno mismo, trato brusco, cambios en el apetito, deterioro de relaciones personales e incluso puede desencadenar en otras alteraciones como la ansiedad y la depresión (Enciclopedia Médica A.D.A.M., 2020; Gallardo, 2021; Nastri, 2022; Vidal, Oliveras, Galindo, et al., s.f.; Escudero, 2019)

“Las consecuencias originadas por el estrés laboral son el llamado síndrome de burnout, conocido también como síndrome de estar quemado o simplemente como deterioro profesional, que es el desgaste físico o emocional que aparece en los trabajadores que están muy comprometidos con sus labores de una manera eficiente y eficaz” (Dávila, Cuadros, 2019)

Dentro de sus síntomas se encuentran el agotamiento emocional, disminución y pérdida de energía, fatiga, dolor, agotamiento físico, mental y emocional, actitudes negativas hacia las tareas y responsabilidades, baja productividad, pesimismo, errores, falta de realización personal, sentimientos de fracaso, incapacidad para afrontar tensiones, etc., tiene un impacto a corto y largo plazo; en el primero, se puede presentar depresión, ansiedad y otras enfermedades mentales; mientras que a largo plazo pueden persistir los problemas físicos o somáticos como los infartos, úlceras estomacales o mal de espada y alteraciones en los demás sistemas (Neave, s.f; Vela, Cuadros, 2019; Rodríguez, De Rivas, 2011; Maslach, 2009; Juárez, Idrovo, et.al, 2014; Ortega, 2006)

2.3.1.3.1 Somatización y enfermedades físicas

“Las personas que tienen enfermedades físicas son más propensas a sufrir trastornos y enfermedades mentales como la depresión, estrés o ansiedad; mientras que una persona que tiene enfermedades mentales también genera consecuencias físicas. Por lo tanto, siempre que falle una de las dos patas que completan la salud, es decir

bienestar físico y mental, no se conseguirá una buena salud íntegra.”
(seoalcuadrado, s/f).

Actualmente la población vive en una realidad estresante por diversos factores, ignorando los malestares que esto pueda generar, por lo que algunas personas toman los dolores físicos como algo “normal”, ignorándolos la mayor parte del tiempo y prestando atención sólo cuando ya afecta su vida de manera significativa. Anteriormente solo se tomaban en cuenta las enfermedades físicas, aquellas que se veían y medían, dejando de lado los efectos psicológicos que también se presentaban, pues en realidad son 2 cosas que van de la mano, una afecta a la otra, llegando así a surgir la somatización, descrita por Harold Muñoz C. (2009) como “un mecanismo de defensa inconsciente mediante el cual una persona sin proponérselo, convierte el malestar emocional en un síntoma físico”.

La somatización es un problema médico que en el contexto clínico hace alusión a los procesos cognitivos, afectivos y conductuales, por lo que cuenta con diversos síntomas en el cuerpo, esto como consecuencia en su mayoría de situaciones estresantes que vive el organismo, atribuyendo sus malestares a una enfermedad orgánica, buscando ayuda médica para poder aliviarse, aun cuando no existe evidencia biológica de alguna enfermedad, sin pensar que puede ser producto de malas experiencias emocionales o sociales.

Lo que siente el individuo a nivel físico está construido por 2 fuentes principales, la sensación del malestar y su interpretación, si bien existen procesos fisiológicos que el organismo experimenta a lo largo del día como el cambio en la frecuencia cardíaca o la sequedad en la piel, estos pasan desapercibidos sin un significado en particular, las personas que somatizan se centran en esas sensaciones, las engrandecen y las interpretan como anormales y dañinas (Muñoz, 2009; Di Silvestre, 1998).

Las principales enfermedades que desarrolla una persona al estar continuas situaciones estresantes son las siguientes:

- Enfermedades cardíacas y presión arterial alta.

Al estar en una situación considerada desafiante el corazón bombea más sangre en demanda de oxígeno, haciendo que vaya más rápido y los vasos sanguíneos se estrechen, mientras que el sistema nervioso libera adrenalina, incrementando la resistencia vascular por lo que aumenta la presión arterial, el corazón eleva su velocidad a la vez que lo hacen los niveles de triglicéridos en la sangre, algo que puede desencadenar en un colesterol nocivo, por lo que si se reacciona de forma poco saludable a las situaciones, aumenta el riesgo de padecer presión arterial alta, ataques cardíacos y accidentes cerebrovasculares (Mayo Clinic, 2021; Hernández, 2021)

- Problemas de alimentación.

Los efectos sobre el apetito y las preferencias alimenticias varían dependiendo la persona, llegan a experimentar un aumento o baja de peso, el cual puede volverse significativo si la hormona del cortisol se vuelve permanente por el nivel continuo de estrés o ansiedad, afectando la forma en la que el cuerpo metaboliza los alimentos. El sentirse presionado aumenta en las personas los antojos, queriendo alimentos ricos en calorías con alto contenido en grasas y azúcares, haciendo que sea más propenso a desarrollar obesidad.

“Los estudios también han encontrado que las personas bajo altos niveles de estrés tienden a comer más, comen menos comidas principales y menos porciones de vegetales. También se ha observado una tendencia hacia una menor participación en el ejercicio físico, aunque no está claro si un estilo de vida sedentario exagera el estrés o si el estrés promueve la inactividad física...El estrés en el lugar de trabajo en particular está relacionado con el aumento del consumo de comida rápida y la alimentación mientras se realizan otras actividades (comer por tarea).” (laparoscopic, s/f)

- Diabetes.

Una vida altamente estresante puede generar que la persona adquiera hábitos poco saludables, los cuales aumentan el riesgo de adquirir diabetes, estimulando la producción de glucosa en el cuerpo y elevando el azúcar en la sangre de la persona. Y es que no solo las enfermedades mentales pueden ocasionar la diabetes, sino

que también el tener diabetes puede generar una vida estresante al tener que controlar de manera efectiva sus niveles de glucosa (Purdie, 2021; Caporuscio, 2021)

- Problemas de la piel

El autor Iván Losada (2022) en un artículo para la página Mejor con Salud, menciona algunos de los problemas relacionados con la piel a causa de los problemas mentales, pues ambos están relacionados con la circulación en la sangre ante sus respuestas por la segregación de hormonas, afectando de igual manera el sistema inmune, lo cual hace al organismo más sensible ante infecciones externas, las cuales pueden producir alguna o más de las siguientes enfermedades dermatológicas:

- 1. Acné
- 2. Dermatitis atópica
- 3. Dermatitis seborreica
- 4. Excoriaciones
- 5. Alopecia areata
- 6. Psoriasis
- 7. Urticaria
- 8. Rosácea
- 9. Problemas de cicatrización

- Problemas menstruales

Se ve afectada la menstruación de diversas maneras por los cambios hormonales, haciendo que el ciclo se adelante, tener 2 menstruaciones en un mismo mes o que haya ausencia de ella (amenorrea), así como dolores menstruales (dismenorrea) (Boutot, 2016; CYCLO, s/f).

Por lo tanto, las enfermedades mentales no es algo para tomarse a la ligera, pues si no se cuentan con las capacidades para controlar sus efectos, puede generar múltiples enfermedades, donde al no saber regular las emociones, éstas toman el control y se somatizan, apareciendo dolores y problemas que tal vez en un principio no se relacionen con lo mental y creyendo que quizás tienen que ver con otros factores externos, por lo que se debe ser capaz de identificar las situaciones que

generan estrés o malestar y cómo el organismo reacciona ante esto para poder saber manejarlas posteriormente.

2.4 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se entiende para la mayoría de autores que la abordan como una actitud del trabajador frente a su trabajo, de acuerdo a su experiencia, creencias y percepción dentro de éste, es un juicio emocional hacia las tareas que realiza, por lo que implica y está determinada necesariamente por la interacción entre el trabajador y las características del ambiente.

Existen diferentes factores que intervienen, como lo serían el reto del trabajo, las recompensas, condiciones favorables, el apoyo de compañeros, compatibilidad personalidad-puesto, salarios, supervisión, constancia del empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de crecimiento, reconocimiento, evaluación, relaciones sociales, resolución rápida de las quejas, tratamiento justo por los superiores y otros conceptos similares. Hay un interés creciente por su estudio, pues guarda relación con el desempeño, compromiso y conductas a favor de la organización, además de su propio desarrollo como personas (Batardo, 2014; Vallejo, 2010; Abrajan Castro, Contreras Padilla, Montoya, 2009, Aguilar, Magaña, Surdez; 2010).

“...los empleados satisfechos pueden contribuir al trabajo confiable y responsable apegado a los criterios de calidad que establece la organización, esto se traduce en una reducción de costos internos en cualquier proceso de producción y optimización de la eficiencia laboral. La satisfacción laboral indica que los empleados satisfechos desean seguir formando parte de la organización, mientras que los insatisfechos expresan un rendimiento menor e intenciones a la deserción organizacional...El clima y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, calidad de vida laboral y en consecuencia afectan o benefician su desempeño” (Rosiles, Lugo, Clara, Ramírez, 2020).

Otro aspecto relevante que tiene que ver con la satisfacción es la motivación, ambos son factores importantes dentro del ámbito laboral, puede definirse la motivación

dentro de las organizaciones como “la causa del comportamiento de un organismo o la razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada...esencial y primordial en el desarrollo de cualquier actividad y trabajo a realizar.” (Velázquez, 2019)

Además, la motivación no solo depende del individuo, sino que también de la empresa, la cual tiene que escuchar las necesidades de su empleado, tomando acciones para poder satisfacerlas y que así el sujeto se sienta motivado y a gusto, siendo más productivo en su trabajo dando lo mejor de sí, de forma eficiente y adecuadamente.

“Valdés dice que motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo, de ahí la importancia de que los directivos dominen esta temática, procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización.” (sic) (Velázquez, 2019)

El psicólogo Frederick Herzberg habla acerca de su Teoría de Motivación-Higiene, donde explica que el rendimiento en los trabajadores depende de la satisfacción y que a su vez estos niveles están influenciados por 2 factores, de motivación y de higiene, “Factores de higiene son aquellos correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción...extrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores como pago y seguridad laboral...se les llama de higiene, porque son las condiciones mínimas indispensables. Factores motivadores son aquellos que se relacionan con la tarea en sí, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero cuya presencia puede llevar a un estado superior, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas... son intrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores tales como el logro y el reconocimiento...” (Madero, 2019).

Así mismo la teoría bifactorial del mismo autor, aborda que la motivación de una persona proviene de factores de motivación y no de mantenimiento, postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores

extrínsecos (de mantenimiento) y otro de factores intrínsecos (de motivación); los extrínsecos dependen de aspectos externos al trabajador, no sirven para motivar al trabajador, sino para evitar la insatisfacción, tratan sobre las condiciones de trabajo, como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc., mientras que los intrínsecos provienen del interior de la persona y se nutren continuamente con la actividad productiva, sirviendo para la motivación y la satisfacción pues serían aquellos que son inseparables al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (Martínez, 2013; Madero, 2019; Pérez, Fidalgo, 1999; Pérez, 2022; Huichi, 2019; Trasmonte, Maldonado, 2022).

La insatisfacción provoca estrés y deriva en todos los cambios conductuales mencionados a lo largo de este subtema, responsabilidad que termina recayendo en la empresa y el ambiente que ésta ofrece a sus empleados al identificar y solucionar los conflictos, teniendo que cumplir con las normas legales y las leyes que implica la Ley Federal del Trabajo como se vio en capítulos anteriores.

La presencia de ansiedad, estrés o depresión al impactar de manera negativa en la salud de las personas, afecta directa o indirectamente la labor individual de cada trabajador, su desempeño y satisfacción, retrasando los objetivos y metas que se habían planteado alcanzar, pues influye en su estado de ánimo, en su trato y relaciones con sus demás compañeros, su motivación y productividad, haciendo que se le dificulte cumplir con sus tareas de una manera óptima, que surja absentismo laboral y en general su rendimiento disminuya notablemente.

“Repercusiones en el ámbito laboral:

- Alteraciones en el ritmo horario de la jornada laboral, como llegar tarde o general situaciones para ausentarse del trabajo antes de la hora normal de salida
- Absentismo
- Baja laboral por enfermedad, prolongada más allá de lo estrictamente necesario, muchas veces en relación de las conductas de enfermedad

- Repercusión en los compañeros por absentismo, por tener que hacerse cargo de las tareas del compañero ausente
- Deterioro de relaciones con los jefes y compañeros por:
 - Menor paciencia en el trato con los compañeros y jefes
 - Discusiones más frecuentes con los mismos
 - Malos modos en las relaciones
 - Presionar más de lo habitual a los subordinados en la realización de las tareas
 - Irritabilidad y quejas frecuentes hacia los jefes, compañeros, sistema de organización del trabajo, etc.
- Reclamar mayor atención de los compañeros hacia uno mismo al estar continuamente haciéndoles partícipes a los mismos de nuestro estado de ánimo o situación conflictiva
- Disminución del rendimiento en el trabajo con retraso de las tareas habituales
- Indiferencia ante los resultados del trabajo
- Mayor riesgo de accidentabilidad laboral” (larioja.org, s.f.)

2.4.1 El rendimiento y su relación con satisfacción laboral y salud mental

Como es de esperarse, gran parte del impacto de la salud mental en lo laboral, además de lo ya mencionado anteriormente, se traduce en cambios en el rendimiento, que puede verse beneficiado o afectado, según sea el caso; citando a la OMS (2022) “A nivel mundial se estima que cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y ansiedad, a un costo de US\$ 1 billón por año en la pérdida de productividad.”

“El desempeño, de acuerdo con un estudio realizado por la OIT-OMS (1984) varía a consecuencia del estrés, convirtiéndose en una de las principales preocupaciones para las organizaciones...cuando el estrés es moderado, el desempeño es óptimo, y en condiciones extremas, con un nivel de estrés muy elevado o muy bajo, el desempeño disminuye...suele presentarse el bajo rendimiento en el

campo laboral, debido a la presencia del mal carácter, es más irritable, presencia de insomnio, síntomas de ansiedad y esto conlleva a serios inconvenientes de atención en sus actividades.” (Onofre, 2021)

Es decir, si tanto a nivel personal como a nivel laboral no se cumplen con los requerimientos y apoyos necesarios, el empleado comienza a desarrollar una perspectiva desfavorable del trabajo, haciendo que lo asocie con algo negativo, que junto con los síntomas de las consecuencias desencadenadas por el estrés laboral, depresión o ansiedad, su motivación, rendimiento y desempeño se van a ver sumamente afectados, induciendo a errores y falta de eficiencia; lo que puede afectar al resto de su equipo de trabajo y produciendo en sí pérdidas para la institución o empresa donde trabaja, “Obando Mejía et al., a través de su investigación, concluyeron que el estrés en el individuo provoca afectaciones psicológicas y somáticas que impactan directamente en su rendimiento laboral; las que se manifiestan a través de desmotivación, ansiedad y alteración del equilibrio fisiológico u homeostasis al incidir negativamente en la bioadaptación orgánica.” (Apaza, 2018).

Por lo que se puede decir que los trastornos mentales y enfermedades en general al ser alteraciones de tipo emocional, cognitiva y conductual, afectan los procesos psicológicos, aquellos que hacen tomar conciencia a la persona de sí misma y de lo que le rodea, por lo que si éstos no trabajan de manera correcta habrá un mal rendimiento laboral que puede verse reflejado de las siguientes formas: Falta de concentración, procrastinación, ausencias, falta de iniciativa o motivación, fatiga, poca o nula resolución de problemas y toma de decisiones, etc. (Villagómez Zavala, Salazar Páramo, Franco Chávez, s/f; Anónimo, s/f).

La relación que tenga el individuo con los hábitos saludables que practique diariamente, lo ayudará a que no se presenten conductas dañinas o afecten sus actividades en el trabajo, se debe estar atento a los cambios en la conducta que se puedan generar si se mantienen síntomas prolongados de alguna enfermedad mental, por lo que según la autora Andrade (2006), Latorre y Beneit (1994) clasifican los efectos que el sujeto puede producir:

Efectos conductuales:

- Predisposición a accidentes
- Consumo de drogas
- Beber y fumar en exceso
- Conductas impulsivas
- Risas nerviosas
- Incapacidad de descansar

Efectos en las organizaciones:

- Mal clima en la organización
- Insatisfacción con el desempeño del empleo
- Mala productividad
- Cambios de trabajo

Efectos subjetivos:

- Aburrimiento
- Frustración
- Sentimiento de culpa
- Tensión

Estos cambios de conducta además de afectar al sujeto en sí y a su equipo de trabajo, también repercute a quienes se encuentran a su alrededor, con quien la persona mantiene un vínculo afectivo, por lo que se manifiesta en la alteración de su comportamiento al tener que desenvolverse socialmente dificultando la creación o el mantenimiento de relaciones sociales; la sede electrónica del Gobierno de la Rioja, en 2015 (tabla 4), menciona las repercusiones en las relaciones de forma familiar y social.

Tabla 4. Repercusiones de una mala salud mental en las relaciones sociales

Familiar	<ul style="list-style-type: none"> ● Problemas en la relación de pareja: deterioro afectivo, sexual. Riesgo de ruptura especialmente en relación con el alcohol, ludopatía u otras adicciones. ● Problemas con los hijos: deterioro de la relación con ellos, efecto negativo en su educación, en los estudios y en el control de las relaciones sociales de los mismos. ● Deterioro económico del ámbito familiar. ● Deterioro o pérdida de relaciones con otros familiares (padres, hermanos...) ● Repercusión global en la unidad familiar.
Social	<ul style="list-style-type: none"> ● Menor interés por la participación en actividades sociales ● Deterioro o ruptura de las relaciones con amigos, vecinos... ● Disminución o pérdida del compromiso con las normas de la sociedad ● Riesgo incrementado de accidentes

(larioja.org, s.f).

El rendimiento laboral que tenga el sujeto estará condicionado por los efectos conductuales y sus repercusiones sociales, y así mismo, éstas lo estarán por la salud mental y su satisfacción laboral, pues cada persona dependiendo de sus aptitudes responderá de diferente manera ante las complicaciones que se le presenten, no solo en el trabajo, sino que también en su vida cotidiana, por lo que tener hábitos saludables, especialmente aquellos que favorezcan un bienestar mental favorable, así como un buen ambiente y clima laboral, ayudará mucho a que no se presenten las conductas antes mencionadas, pues si la persona se encuentra satisfecha con dónde, cómo y qué hace, su nivel de salud mental hará que por sí mismo aplique buenos hábitos y que no presente alguna conducta dañina que lo lleve a desarrollar síntomas de alguna patología.

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Método, enfoque y diseño

La investigación que se llevará a cabo, será desde un enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal descriptivo-correlacional. Considerando el enfoque cuantitativo ya que se realizará una recolección de datos; no experimental porque las variables no fueron manipuladas para generar resultados; transversal ya que la investigación solo se hará una vez en un tiempo determinado; descriptiva puesto que se busca especificar propiedades y características de un grupo de personas; y correlacional porque se analizará la existencia o el grado de asociación entre variables de satisfacción laboral y salud mental.

3.2 Instrumentos

Para esta investigación se utilizó el método deductivo, que va de lo general a lo particular, así como también el uso del método estadístico, en el cual se llevaron a cabo una serie de procedimientos para el análisis estadístico de los datos obtenidos posteriormente a partir de la aplicación de los siguientes cuestionarios:

- Escala De Satisfacción (Traduc. de "Overall Job Satisfaction") De Warr, Cook Y Wall, 1979. Es una escala que aborda el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas: subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) y subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

- Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-28) (Traduc. General Health Questionnaire G.H.Q.-28 items) De David Goldberg, 1972. Su objetivo es valorar de manera rápida y general aspectos generales de síntomas, consta de 28 ítems agrupados en cuatro subescalas de 7 ítems cada una: subescala A (síntomas somáticos), subescala B (ansiedad e insomnio), subescala C (disfunción social) y subescala D (depresión grave).

Previo a su aplicación se realizó un consentimiento informado y donde se explicó la intencionalidad de las pruebas aplicadas; para recolectar la información se buscaron una serie de cuestionarios tipo Likert, la cual consiste en una serie de afirmaciones que miden actitudes y/o opiniones, respondiendo al objetivo de investigación: Conocer la relación entre satisfacción laboral y salud mental de los servidores públicos administrativos del Palacio Municipal. Se aplicaron de manera presencial e individual por área, la aplicación se realizó en 2 días.

3.3 Población y muestra

La población del presente estudio está constituida por trabajadores administrativos del Ayuntamiento del Municipio de Tlalmanalco 2022-2024, considerándolo uno de los más importantes centros de servicio a la población de las regiones a su alrededor, tomando en cuenta además el criterio de que es el lugar en donde se encuentra más diversidad de áreas de servicio, como lo son la Secretaría del Ayuntamiento, Tesorería Municipal, Contraloría interna, Unidad de transparencia, Obras Públicas, Desarrollo Urbano, Turismo, Gobierno digital y Recursos humanos. Los sujetos en total son N=90, de estos se seleccionó la muestra que conforman los administrativos adjuntos al Palacio del Ayuntamiento.

3.4 Hipótesis

- La salud mental afecta la satisfacción laboral de los trabajadores en el desempeño de sus actividades si presentan síntomas psicológicos.
- El mayor problema en los trabajadores del palacio municipal es el estrés afectando en su satisfacción con su entorno y sus actividades laborales.
- El personal está satisfecho en su trabajo y no presentan problemas de salud mental.

3.5 Análisis de resultados

El porcentaje de la población de acuerdo al sexo fue de 54.4% de mujeres (49) y 45.6% de hombres (41). En salud mental general más de la mitad de los sujetos (71.1%) adquirieron puntuaciones consideradas normales, es decir, con parámetros saludables, sin embargo, el 20% se encuentra dentro de un caso probable de trastorno psíquico patológico, identificando que 13 personas del total cuentan con puntuaciones mucho mayores al punto de corte de la prueba, así mismo, en los incisos de síntomas somáticos, ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión grave, el puntaje es normal con un 82.2%, 85.6%, 90% y 93.3 respectivamente, es decir, que los trabajadores presentan un mayor problema de salud mental con respecto a padecer síntomas de ansiedad e insomnio.

En cuanto a las respuestas obtenidas en satisfacción laboral general el 46.7%, se siente satisfecho con las condiciones y su puesto de trabajo, así mismo la mayoría de los sujetos se sienten satisfechos en satisfacción extrínseca (45.6%) e intrínseca (48.9%), pudiendo entenderse que sus motivaciones provienen de aspectos internos de cada trabajador. Los porcentajes restantes de los datos obtenidos se muestran en la tabla 5:

Tabla 5. Frecuencias de las pruebas

		Recuento	% de N tablas
Sexo	Mujer	49	54.4%
	Hombre	41	45.6%
	Total	90	100.0%
Satisfacción Laboral General	Muy Insatisfactorio (0-15)	0	0.0%
	Insatisfactorio (16-30)	0	0.0%
	Moderadamente insatisfactorio (31-45)	0	0.0%
	Ni satisfactorio ni insatisfactorio (46-60)	2	2.2%
	Moderadamente satisfactorio (61-75)	12	13.3%
	Satisfactorio (76-90)	42	46.7%
	Muy satisfactorio (91-105)	34	37.8%
	Total	90	100.0%
Satisfacción Laboral Extrínseca	Muy insatisfactorio (0-8)	0	0.0%
	Insatisfactorio (9-16)	0	0.0%
	Moderadamente insatisfactorio (17-24)	0	0.0%
	Ni satisfactorio ni insatisfactorio (25-32)	2	2.2%

	Moderadamente satisfactorio (33-40)	11	12.2%
	Satisfactorio (41-48)	41	45.6%
	Muy satisfactorio (49-56)	36	40.0%
	Total	90	100.0%
Satisfacción Laboral Intrínseca	Muy insatisfactorio (0-7)	0	0.0%
	Insatisfactorio (8-14)	0	0.0%
	Moderadamente insatisfactorio (15-21)	0	0.0%
	Ni satisfactorio ni insatisfactorio (22-28)	3	3.3%
	Moderadamente satisfactorio (29-35)	13	14.4%
	Satisfactorio (36-42)	44	48.9%
	Muy satisfactorio (42-49)	30	33.3%
	Total	90	100.0%
Salud Mental General	Normal (0-2)	64	71.1%
	Sintomatología presente (3-4)	8	8.9%
	Caso probable de trastorno psíquico patológico (5-7+)	18	20.0%
	Total	90	100.0%
A Síntomas Somáticos	Normal (0-2)	74	82.2%
	Caso probable patológico (3-7)	16	17.8%
	Total	90	100.0%
B Ansiedad e Insomnio	Normal (0-2)	77	85.6%
	Caso probable patológico (3-7)	13	14.4%
	Total	90	100.0%
C Disfunción Social	Normal (0-2)	81	90.0%
	Caso probable patológico (3-7)	9	10.0%
	Total	90	100.0%
D Depresión Grave	Normal (0-2)	84	93.3%
	Caso probable patológico (3-7)	6	6.7%
	Total	90	100.0%

Continuando con los resultados obtenidos (tabla 6), se muestra la media, donde el puntaje producto de la satisfacción laboral fue de 6.20, en satisfacción laboral extrínseca 6.23 mientras que en intrínseca fue de 6.12, la mediana es 6 en las 3, así como también la moda la respuesta que más se repitió, correspondiente a la respuesta de "Satisfactorio". Por otro lado, la salud mental general cuenta con el

puntaje en la media de 1.49, en su apartado de síntomas somáticos con 1.18, en ansiedad e insomnio 1.14, disfunción social 1.10 y por último en depresión grave 1.07, en estos apartados de salud la mediana y la moda cuentan con el mismo valor de 1, correspondiente a la respuesta “Normal”, en donde la mayoría no se encuentra como un caso probable de sintomatología patológica.

Tabla 6. Media, mediana y moda

		Satisfacción Laboral General	Satisfacción Laboral Extrínseca	Satisfacción Laboral Intrínseca	Salud Mental General	A Síntomas Somáticos	B Ansiedad e Insomnio	C Disfunción Social	D Depresión Grave
N	Válido	90	90	90	90	90	90	90	90
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		6.20	6.23	6.12	1.49	1.18	1.14	1.10	1.07
Mediana		6.00	6.00	6.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Moda		6	6	6	1	1	1	1	1

La relación entre las puntuaciones de satisfacción laboral y el nivel de salud mental general, se realizó a través del coeficiente de correlación de Spearman, en el programa Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS), al analizar los datos (tabla 7) se establece un nivel de correlación no tan fuerte (-.406), siendo que está mucho más cercano a 0 que a -1 y se establece una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor nivel de síntomas patológicos en salud mental general, menores serán los resultados otorgados a satisfacción laboral y viceversa.

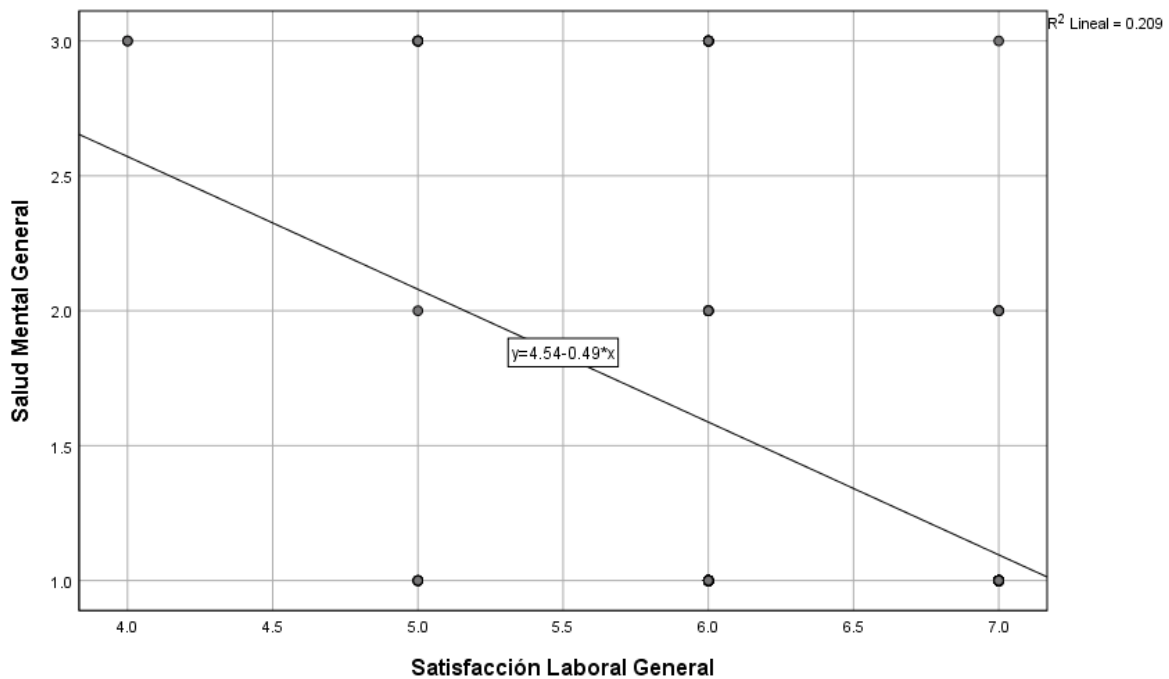
A pesar de tratarse de una relación moderadamente débil, al analizar el nivel de significación, se trata de .000, cumpliendo con el parámetro que sea menor a 0.50, lo que indica que la correlación que se ha establecido es significativa.

Tabla 7. Relación general entre las puntuaciones de las pruebas

Correlación			
			Satisfacción Laboral General
Rho de Spearman	Salud Mental General	Coeficiente de correlación	-.406**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	90
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Se trata de una dispersión no lineal (Gráfico 1) pues entre las 2 variables existe una disminución entre ellas, pues los resultados no se dan con la misma intensidad, es decir, que existe una relación negativa, siendo acorde a la correlación general, donde al tener mayor sintomatología patológica en salud mental general, menor será su satisfacción laboral.

Gráfico 1. Dispersión no lineal



Al dividir el cuestionario de Escala De Satisfacción, en satisfacción extrínseca e intrínseca, encontramos una poca diferencia (tabla 8) en el sentido de que en la primera se obtiene -.341 y en la intrínseca -.377, aunque en ambas indican una correlación débil negativa con la salud mental general tienen una gran significación (.001 y .000, respectivamente). Así mismo los valores obtenidos en la relación entre

Satisfacción Laboral general y cada una de las subescalas son similares Síntomas Somáticos (-.396), Ansiedad e Insomnio (-.355), Disfunción social (-.312) y Depresión grave (-.277).

Tabla 8. Relación entre puntuaciones

Correlaciones							
			Salud Mental General	A Síntomas Somáticos	B Ansiedad e Insomnio	C Disfunción social	D Depresión Grave
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral General	Coefficiente de correlación	Tabla	-.396**	-.355**	-.312**	-.277**
		Sig. (bilateral)		.000	.001	.003	.008
		N		90	90	90	90
	Satisfacción Laboral Extrínseca	Coefficiente de correlación	-.341**	-.369**	-.355**	-.383**	-.336**
		Sig. (bilateral)	.001	.000	.001	.000	.001
		N	90	90	90	90	90
	Satisfacción Laboral Intrínseca	Coefficiente de correlación	-.377**	-.388**	-.307**	-.229*	-.237*
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.003	.030	.024
		N	90	90	90	90	90
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).							
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).							

De acuerdo a los resultados de la presente investigación se descubrió que si existe una relación entre la satisfacción laboral y la salud mental de los servidores públicos administrativos del Palacio Municipal de Tlalmanalco, cumpliéndose el objetivo general y la primera hipótesis. Esto se realizó gracias a la aplicación de la Escala de Satisfacción en donde se pudo conocer la satisfacción laboral general, intrínseca y extrínseca, así como también el cuestionario de Salud General de Goldberg (28 ítems), conformada por sus subescalas que miden los síntomas somáticos, ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión grave.

El tipo de relación entre la salud mental y la satisfacción laboral es negativa, cuando los puntajes de una son elevados, los puntajes de la otra tenderán a ser bajos, esto

se puede ver reflejado en los resultados que se obtuvieron, pues de los 90 empleados que conforman la muestra, aproximadamente el 77.7% obtuvieron resultados positivos, es decir, se encuentran dentro de parámetros considerados normales en ambas pruebas, consiguiendo un buen nivel de satisfacción con poca o nula presencia de sintomatología, mientras que se detectó que una pequeña cantidad de personas (13) que obtuvieron resultados no favorables, lo que indica que cuentan con un grado alto de síntomas patológicos, incluso pudiendo ser signo de alarma de caso probable de trastorno psíquico patológico en los casos con más de 10 puntos generales en el cuestionario de salud general, además de una satisfacción general de baja a moderada.

De acuerdo a la tercera hipótesis, la mayoría de los empleados si se sienten satisfechos con su trabajo según la evaluación al responder positivamente, con respuestas satisfactorias (46.7%) y muy satisfactorias (37.8%), siendo nulas las personas que se muestran insatisfechas, por lo que se no se ve afectada la eficacia con la que realizan su trabajo, de igual manera, es importante resaltar que se presentó mayor puntaje en Satisfacción Laboral intrínseca (48.9%) que en la extrínseca (45.6%), lo que quiere decir que el grado de satisfacción que tienen con respecto a su puesto de trabajo se basa mayormente en que les agrada lo que hacen, como en la libertad de hacer sus actividades con su propio orden, el tipo de responsabilidades que tienen asignadas así como la variedad de las mismas, etc., y no tanto por aquellos factores relacionados con el lugar donde trabajan, como la gestión del lugar, las condiciones físicas, el salario o hasta sus compañeros de trabajo y jefe inmediato.

Sin embargo, en cuanto a las subescalas de salud mental, se puede apreciar que aunque una minoría del personal si presentan síntomas considerablemente altos de enfermedades psicopatológicas, se cumple indirectamente la segunda hipótesis, pues el mayor problema en los trabajadores del Palacio Municipal son los síntomas somáticos (17.8%), es decir, hay presencia de pensamientos, sensaciones y comportamientos intensos relacionados a ciertos síntomas como tensión, cansancio y diversos dolor físicos o sensaciones de enfermedades, que son causados

principalmente por el estrés, seguido de ansiedad e insomnio (14.4%), afectando en su satisfacción con su entorno y sus actividades laborales.

3.6 Conclusiones

Lo que se encontró durante la investigación fue que se guarda relación entre la satisfacción laboral de un empleado con el nivel de salud mental que se tiene y viceversa, ya que el trabajo es una de las áreas de mayor impacto en el ser humano, donde un adulto pasa la mayor parte del tiempo, por lo que una afecta a la otra, por lo tanto, si en una de ellas se presentan dificultades lo más probable es que afecte al otro aspecto. Así como también existen diferentes factores que se encuentran dentro de las consecuencias de una mala salud mental o satisfacción laboral, como pueden ser la presencia de enfermedades mentales, físicas, sentimiento de incomodidad, entre otras, repercutiendo así en el pleno desarrollo de sus actividades diarias y laborales.

Lo que nos lleva al alcance de este proyecto, donde se resalta la importancia que se buscaba con el desarrollo de la investigación, es decir, reconocer el impacto de la salud mental en los trabajadores, así como el tomar acción para el incremento y mejora de la atención en las medidas de prevención, diagnóstico e intervención en todo lo relacionado a la salud mental.

Dentro de las limitaciones del estudio, primeramente fue la disponibilidad de algunos de los trabajadores para responder las pruebas, ya que era muy difícil contactar a aquellos que se encuentran en otros edificios o incluso haciendo trabajo de campo debido a la falta de comunicación y contacto trabajadores - autoridades, por esto mismo, se aplicó solo a una cantidad específica de trabajadores, los cuales se encontraban dentro de las instalaciones del palacio municipal. Otro limitante fue el tiempo, ya que aun dentro del mismo palacio, los trabajadores no se presentaban todos los días o se encontraban ocupados realizando sus actividades laborales, por lo que las pruebas se tuvieron que administrar en 2 días, procurando aplicar a la mayor cantidad de personal sin interferir demasiado con sus labores.

A pesar de la relación represente encontrada y que en su mayoría los trabajadores se sienten satisfechos y que no tienen actitudes negativas hacia sus puestos o a la

administración, hay una parte de los empleados que presentan sintomatología considerable en su salud mental, que puede ser debido a inconformidades o a aspectos que consideran que pueden mejorar.

Dentro de dichos factores importantes que podrían intervenir directamente con la satisfacción laboral, su desempeño, así como en su salud, se encuentran las características personales que presenta cada trabajador, es decir, su tipo de personalidad, su nivel de resiliencia, la manera en la que maneja su comportamiento ante situaciones estresantes, si cuentan con problemas de tipo económico o personales, complicaciones de salud física o incluso condiciones más particulares del lugar de trabajo como un mal ambiente laboral, el espacio físico o alguna otra cosa que los aqueje, de las cuales se recomienda hacer más investigaciones con la misma población utilizando otros instrumentos de evaluación en los que se contemplen, para profundizar más a detalle, donde se agreguen más variables relacionadas a dichos aspectos para obtener un panorama más amplio de la muestra estudiada.

Así como también ampliar la muestra a todos los trabajadores del Cabildo Municipal de Tlalmanalco y no solo quienes se encuentran en el edificio del Palacio Municipal para así poder obtener resultados más detallados sobre la satisfacción laboral y la salud mental, además de poder incluir una pequeña encuesta a la población para conocer la percepción que tienen de cómo cumplen los trabajadores sus actividades al servicio de la comunidad.

Es importante recalcar que la actual administración del Ayuntamiento de Tlalmanalco 2022-2024, de los cuales forman parte de la muestra los servidores administrativos del Palacio Municipal, busca una constante mejora tanto en su administración y trato con la gente, cómo ver por el bienestar de sus trabajadores, tratando de que puedan desenvolverse y realizar adecuadamente sus actividades impactando en la calidad de los servicios otorgados a la población de Tlalmanalco.

Por eso mismo, tomando en cuenta toda la información recopilada y los hallazgos encontrados durante este trabajo de investigación, se realizó una página web informativa y de sensibilización basada en ciertas pautas de la NOM 035 a manera

de apoyo a los trabajadores, contando con información sobre la salud mental, estrategias para aumentar la satisfacción intrínseca, la motivación y el rendimiento laboral, así como las principales enfermedades mentales que se producen por aspectos laborales, síntomas y cómo identificarlas, cómo tratar a las personas o compañeros que presenten alguno, centros de ayuda, hábitos para mantener una buena salud mental, así como tácticas para sentirse bien en el lugar de trabajo y cómo mejorar su satisfacción y rendimiento.

Finalmente, se debe de resaltar la importancia de continuar con la investigación en los servidores públicos, pues son los que están en contacto directo con la población y sus necesidades, ya que se encargan de realizar todo tipo de actividades que conciernen al poder y organización, donde factores como satisfacción laboral, salud mental, capacitación y preparación, entre otros, influyen en la forma de realizar su servicio, por lo que el gobierno, las instituciones y/o empresas, investigadores o incluso la población en general deben indagar más acerca del estado de los servidores públicos para contar con trabajadores mentalmente saludables, motivados y eficientes al realizar sus labores.

ANEXOS

Anexo 1.

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Overall Job Satisfaction Scale)

Nombre.....

Lugar de trabajo

Estamento: Directivo: Profesional: Técnico: Administrativo:

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de ser promocionado							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

Anexo 2. General Health Questionnaire (G.H.Q.-28 items)

Nombre Fecha.....

POR FAVOR LEER CUIDADOSAMENTE

Nos gustaría saber si Vd. ha tenido algunas molestias o trastornos y cómo ha estado de salud en las últimas semanas. Por favor conteste a TODAS las preguntas, simplemente subrayando las respuestas que a su juicio, se acercan más a lo que siente o ha sentido Vd. Recuerde que no queremos conocer los problemas que ha tenido en el pasado, sino los recientes y actuales.

Es importante que trate de responder a TODAS las preguntas. Muchas gracias por su colaboración.

ÚLTIMAMENTE

A		B	
A1. ¿Se ha sentido perfectamente bien de salud y en plena forma?	Marque con una (X)	B1. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	Marque con una (X)
a) Mejor que lo habitual.		a) No, en absoluto.	
b) Igual que lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Peor que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho peor que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
A2. ¿Ha tenido la sensación de que necesitaba un reconstituyente?	Marque con una (X)	B2. ¿Ha tenido dificultades para seguir durmiendo de un tirón toda la noche?	Marque con una (X)
a) No, en absoluto.		a) No, en absoluto.	
b) No más de lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Bastante más que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho más que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
A3. ¿Se ha sentido agotado y sin fuerzas para nada?	Marque con una (X)	B3. ¿Se ha notado constantemente agobiado y en tensión?	Marque con una (X)
a) No, en absoluto.		a) No, en absoluto.	
b) No más de lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Bastante más que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho más que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
A4. ¿Ha tenido la sensación de que estaba enfermo?	Marque con una (X)	B4. ¿Se ha sentido con los nervios a flor de piel y malhumorado?	Marque con una (X)
a) No, en absoluto.		a) No, en absoluto.	
b) No más de lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Bastante más que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho más que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
A5. ¿Ha padecido dolores de cabeza?	Marque con una (X)	B5. ¿Se ha asustado o ha tenido pánico sin motivo?	Marque con una (X)
a) No, en absoluto.		a) No, en absoluto.	
b) No más de lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Bastante más que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho más que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	

A6. ¿Ha tenido sensación de opresión en la cabeza, o de que la cabeza le iba a estallar?	Marque con una (X)	B6. ¿Ha tenido la sensación de que todo se le viene encima?	Marque con una (X)
a) No, en absoluto.		a) No, en absoluto.	
b) No más de lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Bastante más que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho más que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
A7. ¿Ha tenido oleadas de calor o escalofríos?	Marque con una (X)	¿B7. Se ha notado nervioso y "a punto de explotar" constantemente?	Marque con una (X)
a) No, en absoluto.		a) No, en absoluto.	
b) No más de lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Bastante más que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho más que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
C		D	
C1. ¿Se las ha arreglado para mantenerse ocupado y activo?	Marque con una (X)	D1. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	Marque con una (X)
a) Más activo que lo habitual.		a) No, en absoluto.	
b) Igual que lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Bastante menos que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho menos que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
C2. ¿Le cuesta más tiempo hacer las cosas?	Marque con una (X)	D2. ¿Ha venido viviendo la vida totalmente sin esperanza?	Marque con una (X)
a) Más rápido que lo habitual.		a) No, en absoluto.	
b) Igual que lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Más tiempo que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho más que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
C3. ¿Ha tenido la impresión, en conjunto, de que está haciendo las cosas bien?	Marque con una (X)	D3. ¿Ha tenido el sentimiento de que la vida no merece la pena vivirse?	Marque con una (X)
a) Mejor que lo habitual.		a) No, en absoluto.	
b) Aproximadamente lo mismo.		b) No más de lo habitual.	
c) Peor que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho peor que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
C4. ¿Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas?	Marque con una (X)	D4. ¿Ha pensado en la posibilidad de "quitarse de en medio"?	Marque con una (X)
a) Más satisfecho.		a) Claramente, no.	
b) Aproximadamente lo mismo.		b) Me parece que no.	
c) Menos que lo habitual.		c) Se me ha pasado por la mente.	
d) Mucho menos satisfecho que lo habitual.		d) Claramente lo he pensado.	
C5. ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	Marque con una (X)	D5. ¿Ha notado que a veces no puede hacer nada porque tiene los nervios desquiciados?	Marque con una (X)
a) Más útil que lo habitual.		a) No, en absoluto.	
b) Igual que lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Menos útil que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho menos que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
C6. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	Marque con una (X)	D6. ¿Ha notado que desea estar muerto y lejos de todo?	Marque con una (X)
a) Más que lo habitual.		a) No, en absoluto.	
b) Igual que lo habitual.		b) No más de lo habitual.	
c) Menos que lo habitual.		c) Bastante más que lo habitual.	
d) Mucho menos que lo habitual.		d) Mucho más que lo habitual.	
C7. ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	Marque con una (X)	D7. ¿Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repentinamente a la cabeza?	Marque con una (X)
a) Más que lo habitual.		a) Claramente, no.	
b) Igual que lo habitual.		b) Me parece que no.	
c) Menos que lo habitual.		c) Se me ha pasado por la mente.	
d) Mucho menos que lo habitual.		d) Claramente lo he pensado.	

Anexo 3. Página web como material de consulta



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ayuntamiento de Tlalmanalco 2022-2024. (2022). Bando Municipal 2023. Gaceta Municipal, Órgano Informativo Oficial del Ayuntamiento de Tlalmanalco 2022-2024. Año 2, núm. 16. Recuperado de: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/bdo/bdo2023/bdo105.pdf>

Ayuntamiento de Tlalmanalco 2022-2024. (2022). Ayuntamiento: Presidencia, Cabildo, Administración, Transparencia: Organigrama 2022. Recuperado de: <https://tlalmanalco.gob.mx/index.php>

Abrajan Castro, María Guadalupe, Contreras Padilla, José Manuel y Montoya Ramírez, Sandra (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. Universidad Autónoma de Baja California. Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 14, núm. 1, pp. 105-118 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>

Aguilar Morales, Norma, Magaña Medina, Deneb Elí, Surdez Pérez, Edith (2010). Importancia de la satisfacción laboral. a Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf

Andrade, Nubia (2006). Psicología de la salud: Relación entre el estrés y los hábitos negativos de la salud. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Recuperado de: <http://132.248.9.195/pd2007/0611962/Index.html>

Anónimo (s/f). Clasificaciones de servidor público, funcionario o empleado. Recuperado de: <http://www.contraloriadf.gob.mx/contraloria/cursos/MARCOJURIDICO/paginas/cspfe.php>

Anónimo (s/f). Cómo manejar la depresión en el trabajo. Cigna. Recuperado de: <https://www.cigna.com/es-us/knowledge-center/how-to-deal-with-depression-at-work>

Anónimo (s/f). Salud en el trabajo. ISSEMyM. Gobierno del Estado de México. Recuperado de: https://www.issemym.gob.mx/tu_salud/salud_en_el_trabajo

APA. (2010). Los distintos tipos de estrés. Adaptado de "The Stress Solution" de Lyle H. Miller, PhD, y Alma Dell Smith, PhD. Recuperado de: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>

Arango Arroyo, María del Rosario. (2018). Estrés y rendimiento laboral (Estudio realizado con madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango) Campus de Quetzaltenango. Universidad de Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Arango-Maria.pdf>

Arango Miranda, María de Jesús. (s.f.). Tlalmanalco Pueblo con Encanto. Colección Mosaicos regionales. Fondo Editorial Estado de México. Recuperado de: <https://ceape.edomex.gob.mx/sites/ceape.edomex.gob.mx/files/Tlalmanalco-1-60.pdf>

Arciniega Arce, Rosa Silvia (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. Revista Venezolana de Gerencia, 17(60),611-634.

Arrabal Martín, Eva María (2018). Inteligencia Emocional en el Trabajo. P. 7-18. Editorial e-learning S.L. España

Ávila, Jaqueline. (2014). El estrés, un problema de salud del mundo actual. Revista Con-Ciencia Rev.Cs.Farm. y Bioq vol.2 no.1 La Paz. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext

Barrera Verdugo, Mayra Andrea, Chaparro Penagos, Catalina, Plazas Serrano, Lina Yessenya, Buitrago Orjuela, Luz Angela. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. Rev Investig Salud Univ Boyacá:131-146. Recuperado de: <https://doi.org/10.24267/23897325.553>

Barrio, J.A.; García, M.R.; Ruiz, I.; Arce, A. (2006). El estrés como respuesta, Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores Badajoz, España.

Bastardo, Naima Josefina (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>

Blog OCCMundial (2019). Norma 035: 75% de los mexicanos no son felices en su trabajo. OCCMundial México. Recuperado de: <https://www.occ.com.mx/blog/articulo-132-de-la-ley-federal-del-trabajo/>

Blog OCCMundial (2021). Estudio: Estrés laboral en México 2021. Recuperado de: <https://www.occ.com.mx/blog/estres-laboral-en-mexico/>

Boutot, Maegan (2016). El estrés y el ciclo menstrual. Clue Plus. Clue de Biowink GmbH, Recuperado de: <https://helloclue.com/es/articulos/emociones/el-estres-y-el-ciclo-menstrual>

Br. Apaza Jiménez, Genoveva Mónica. (2018). Estrés en el trabajo y rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen 2018. Perú. Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29386/apaza_jg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bussiness Management (2021). Lo que debes saber del personal administrativo definición. Euroinnova. Recuperado de: <https://www.euroinnova.edu.es/blog/personal-administrativo->

[definicion#:~:text=Para%20hacer%20referencia%20a%20lo,que%20debe%20tener%20este%20personal](#)

Cano Vindel, Antonio. (2015). Consecuencias del estrés laboral. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS) Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <http://www.prevenga.org/prevenga/pdf/opinion/201509/consecuencias.pdf>

Caporuscio, Jessica (2021). ¿Cómo se relacionan la diabetes y el estrés? Medican News Today. Edición en español por Stella Miranda el 5 de agosto de 2021. Recuperado de: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/diabetes-y-estres>

Cernas Ortiz, Daniel Arturo, Mercado Salgado, Patricia, León Cázares, Filadelfo (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. Contad. Adm vol.63 no.2 Ciudad de México abr./jun. Contaduría y administración Universidad Autónoma del Estado de México, México, Universidad de Guadalajara, México. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006

Cloninger, Susan C. (2003). Teorías de la personalidad. Pearson Educación. México.

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento S., Schmid R. (2013). Enfermedades laborales: Cómo afectan el entorno organizacional. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de ciencias económicas. Recuperado de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Coduti, Pablo Sebastián, Gattás, Yadhira Belén, Sarmiento, Silvana Liz, Schmid, Romina Andrea. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. Universidad Nacional del Cuyo.

Comunidad Terapéutica del Maresme (s.f.). ¿Qué dificultades crea? CTM servicios salud mental. salutmental.cat Recuperado de: <https://www.salutmental.cat/la-enfermedad-mental/que-dificultades-crea.html>

Cruz Martínez, María, López, Efraín, Cruz, Rocío y Llanillo, Ma. Eustolia. (2016). El estrés laboral en México. Universidad Tecnológica de Tecámac. La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico administrativa. Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas -©ECORFAN-San Juan del Río Querétaro. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf

CYCLO (s/f). ¿Cómo afectan el estrés y la ansiedad a la menstruación? 2022, I Love Cyclo Tecnología de Shopify Recuperado de: <https://ilovecyclo.com/es/blog/estres-ansiedad-menstruacion/>

Dávila Vega de Sotelo, Karina Marisol, Cuadros Santos Juan Carlos. (2019). El estrés laboral en los trabajadores de Latinoamérica: Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, 2009-2019. Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29680/Trabajo%20de%20Investigaci%3%b3n_D%3%a1vila%20Vega%20de%20Sotelo%2c%20Karina%20Marisol%20-%20Cuadros%20Santos%2c%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=11&isAllowed=y

De Vera García, MIV, & Gambarte, MIG. (2019). La resiliencia como factor protector del estrés crónico en docentes. Revista Europea de Investigación en Salud, Psicología y Educación, 9 (3), 159–175. MDPI AG. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.30552/ejihpe.v9i3.332>

Delgado Espinoza, Susan Katheryne, Calvanapón Alva, Flor Alicia, Cárdenas Rodríguez, Karina. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, vol. 14, núm. 2, pp. 11-18, 2020. Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>

Di Silvestre, C. (1998). Somatización y Percepción Subjetiva de la Enfermedad. Cinta de Moebio. Universidad de Chile. Santiago, Chile. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/101/10100407.pdf>

Dietetika. (s.f). La personalidad y el estrés crónico. Dietetika, Dr. Cunnill, España. Recuperado de: <https://dietetika.com/la-personalidad-y-el-estres-cronico/>

Escudero, Manuel (2020). Enfermedades que puede causar el estrés continuado. Centro Manuel Escudero. Psicología clínica y Psiquiatría. Recuperado de: <https://www.manuelescudero.com/enfermedades-que-puede-causar-el-estres-continuado/>

Escudero, Manuel (2021). La importancia de la salud mental. Centro Manuel Escudero psicología clínica y psiquiatra. Recuperado de: <https://www.manuelescudero.com/la-importancia-de-la-salud-mental/>

Escudero, Manuel. (2019). Estrés laboral, qué es, causas, síntomas y cómo gestionarlo. Centro Manuel Escudero, Psicología clínica y psiquiatría. Recuperado de: <https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-como-gestionarlo/>

Estado de México. (2018). Tlalmanalco, Pueblo con encanto. Gobierno del Estado de México. Recuperado de: <https://edomex.gob.mx/transparencia>

Estado de México. (2023). Tlalmanalco. Recuperado de: <https://estadodemexico.com.mx/tlalmanalco/>

Euca (2022). ¿Cuáles son los síntomas del estrés laboral? Prevención Integral. Centre Específic de Recerca per a la Millora i Innovació a les Empreses (CERpiE) de la Universitat Politècnica de Catalunya. Recuperado de: <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2021/12/10/cuales-son-sintomas-estres-laboral>

Farias-Macias, Ángel Antonio, Macias-Moreira, Martha Eloísa, Zambrano-Cedeño, Luis Antonio, Gómez-Bravo, Nelly Viviana. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral en la Prevención del Estrés de los Empleados. Polo del conocimiento. Pol. Con. (Edición núm. 63) Vol. 6, No 12 diciembre 2021, pp. 1317-1333

Fernández, Pablo Hernán (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. vol. 13, núm. 25, noviembre, 2010, pp. 111-124 ISSN: 0329-3475. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Argentina. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>

Fleebe. (s.f). ¿Cuál es la diferencia entre clima laboral y ambiente laboral? Modelo curriculum.net. Recuperado de: <https://www.modelocurriculum.net/dudas/cual-es-la-diferencia-entre-clima-laboral-y-ambiente-laboral>

Gallardo Ponce, Isabel (2021). Estrés. Cuidate Plus, Unidad Editorial Revistas, S.L.U. Todos los derechos reservados. Recuperado de: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>

Gallardo, Antonio Luis (2019). La depresión laboral: un trastorno con remedio. Hablemos de empresas. Recuperado de: <https://hablemosdeempresas.com/empresa/depresion-laboral/>

Gálvez S, Daniel, Martínez L, Alma, Martínez L, Fabiola. (2015). Estrés. Revista: Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa. Recuperado de: <http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/revista/97/pdfs/estres.pdf>

Gantiva, Carlos, & Montaña Sinisterra, Merfi, & Palacios Cruz, Jenny (2009). Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición. Psychologia. Avances de la disciplina,81-107. ISSN: 1900-2386. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297225531007>

García-Bullé, Sofía (2021). ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla? Edu News. Instituto para el Futuro de la Educación. Tecnológico de Monterrey. Recuperado de: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/>

Gil, Pilar (2018). ¿Qué es el estrés laboral? Terapia y emoción. Gabinete de Psicología. Recuperado de: <https://terapiayemocion.com/estres/estres-laboral>

Gobierno de México (2022). ¿Qué es la salud mental? Recuperado de: <https://www.gob.mx/salud/conadic/acciones-y-programas/que-es-la-salud-mental>

González Acabal, Mayra Raquel (2014). Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar Campus de Quetzaltenango. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Guía turística por Tlalmanalco (s.f). Crónica del Municipio de Tlalmanalco. Cabaña de papel. Recuperado de: <https://xn--cabaadepapel-dhb.com/historia-de-tlalmanalco/>

Hernández, Caballero (2021). Estrés e hipertensión arterial. Coordinación de Investigación en Salud, Servicios de Salud en Hidalgo. Gaceta Hidalguense de Investigación en Salud / Vol. 9, No. 2, abril-junio de 2021. Recuperado de: https://s-salud.hidalgo.gob.mx/contenido/informacion/gaceta/2021/Estr%C3%A9s-HT_G22021.pdf

Herrera-Covarrubias D., Coria-Avila G. A., Muñoz-Zavaleta D. A., Graillet-Mora O., Aranda-Abreu G. E., Rojas-Durán F., Hernández M. E., Ismail N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. Universidad Veracruzana. Recuperado de: <https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/HTML.html>

Huichi Quequejana, Carolina (2019). Motivación laboral. Universidad Peruana Unión Facultad De Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración. Perú, Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

IMSS. (s.f). Estrés Laboral. Gobierno de México. Recuperado de : <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral#:~:text=M%C3%BAsculos%20contra%C3%ADdos%2C%20dolor%20de%20cabeza,memori%20a%2C%20problemas%20de%20sue%C3%B1o>

Instituto de Estudios Universitarios (2019). La importancia de la salud mental laboral. Recuperado de: <https://ieu.edu.mx/blog/tendencias/la-importancia-de-la->

[salud-mental-](#)

[laboral/#:-:text=La%20salud%20mental%20laboral%20puede,sin%20descuidar%20su%20propio%20desarrollo](#)

Instituto Enlace laboral. (2021). ¿Cuál es la diferencia entre el clima laboral y el ambiente laboral? Enlace laboral. com Recuperado de: <https://www.enlancelaboral.mx/2021/11/19/cual-es-la-diferencia-entre-el-clima-laboral-y-ambiente-laboral/>

Instituto Nacional De Salud Pública. (2020). Los riesgos del estrés laboral para la salud. Gobierno del Estado de México. México. Recuperado de: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Johns, Creek, (2020). El estrés y su salud. Enciclopedia Médica A.D.A.M. Recuperado de: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>

Juaréz Limón, Maria Lucero. (2015). Hospital Betlemita a través del tiempo. Reporteros en movimiento. Recuperado de: <https://reporterosenmovimiento.com/2015/06/24/hospital-betlemita-a-traves-del-tiempo/>

Juárez-García, Arturo, Idrovo, Álvaro J., Camacho-Ávila, Anabel, Placencia-Reyes, Omar. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. Revista Salud mental, vol.37 no.2 México mar./abr. Recupero de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252014000200010

laparoscopic (s/f). La relación entre la obesidad y el estrés. Por Scott J. Belsley, MD, FACS, Junta Americana de Cirugía. Recupero de: <https://www.laparoscopic.md/es/perdida-de-peso/apoyo/estres>

larioja.org. (s.f.). Consecuencias del estrés. Oficina de la Presidenta. Dirección de Comunicación Ciudadana y Portavocía del Gobierno. España. Recuperado de: <https://www.larioja.org/prevencion-riesgos/es/campana-prevencion-gestion-estres/debes-saber-estres/informacion/consecuencias-estres>

Líderes mexicanos (2022). ¿Cómo está la salud mental de los trabajadores mexicanos? Líderes mexicanos noticias. Recuperado de: <https://lideresmexicanos.com/noticias/como-esta-la-salud-mental-de-los-trabajadores-mexicanos/>

Lindberg Sara (2021). Depresión laboral: Cómo cuidar tu salud mental en el trabajo (HolaDoctor, Trad.) Healthline. Recuperado de: <https://www.healthline.com/health/es/depresion-laboral>

López Argueta, Elizabeth (2022). Estrés laboral, ansiedad y depresión, lo que más padecen los mexicanos. El economista, El empresario México. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Estres-laboral-ansiedad-y-depresion-lo-que-mas-padecen-los-mexicanos-20220405-0175.html>

Losada, Iván (2022). Problemas de piel por estrés. Mejor Con Salud. Mejor con Salud Revista sobre buenos hábitos y cuidados para tu salud. Recuperado de: <https://mejorconsalud.as.com/problemas-de-piel-por-estres/>

Madero Gómez, Sergio Manuel (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Universitaria. Departamento de Gestión y Liderazgo, Campus Monterrey, Tecnológico de Monterrey. Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

Martín, Raquel (2021). ¿Cuáles son las principales causas del estrés? Forbes. Recuperado de: <https://forbes.es/lifestyle/5454/cuales-son-las-principales-causas-del-estres/>

Martínez, Mabel (2013). La Teoría de Herzberg. Escuela de Organización Industrial. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>

Martínez, Valeria. (2020). ¿El clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores? Banx, Recuperado de: <https://banx.mx/2020/06/26/el-clima-organizacional-influye-en-el-desempeno-de-los-colaboradores/>

Maslach, Christina. (2009). Comprendiendo el Burnout. Universidad de California, Berkeley. Revista Ciencia & Trabajo, versión en línea ISSN 0718-2449, Riesgos psicosociales en el trabajo, año 11, número 32, pág. 37-43 www.cienciaytrabajo.cl. Recuperado de: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Mayo Clinic (2019). Síntomas de estrés: consecuencias en tu cuerpo y en tu conducta. Control del estrés. Recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>

Mayo Clinic (2021). El estrés y la presión arterial alta: ¿cuál es la conexión? Mayo Foundation for Medical Education and Research (MFMER) Recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/high-blood-pressure/in-depth/stress-and-high-blood-pressure/art-20044190#:~:text=Tu%20cuerpo%20produce%20una%20oleada,arterial%20alta%20a%20largo%20plazo>

MedlinePlus (s/f). El estrés y su salud. A.D.A.M., Inc., URAC (American Accreditation HealthCare Commission), www.urac.org. Recuperado de: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>

Miño Sepúlveda, Andrea Victoria (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. Psicología científica.com University of Santiago, Chile. Recuperado de: <https://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>

Miranda Vásquez, Claudia (2015). Monografía Político-Administrativa del Municipio: "Tlalmanalco de Velázquez", Estado de México. Centro Universitario UAEM Texcoco. Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99539/Monograf%C3%ADa%20Político-Administrativa%20del%20Municipio%20Tlalmanalco%2C%20Estado%20de%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales Fredes, Felipe (2021). La salud mental en el trabajo, un cóctel de datos alarmantes. El economista, Capital humano. México. Recuperado de: <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/La-salud-mental-en-el-trabajo-un-coctel-de-datos-alarmantes-20211013-0127.html>

Muñoz C. H. (2009). Somatización: consideraciones diagnósticas. Servicio de Psiquiatría, Hospital Militar Central. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/med/v17n1/v17n1a09.pdf>

Muñoz Gacto, Pablo. (s.f). Estrés positivo, ¿en qué consiste y qué beneficios tiene? Blog de Nascia. Madrid. Recuperado de: <https://www.nascia.com/estres-positivo/>

Mur de VÍu, C., Maqueda Blasco J. (2011). Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión. Medicina y Seguridad del trabajo. Madrid. España. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/editorial.pdf>

Nastri, Silvia (2022). Estrés laboral, ¿por qué se produce? Hospital Alemán Asociación Civil. Recuperado de: <https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>

Navinés, Richard, Martín-Santos, Rocío, Olivé, Victoria, Valdés, Manuel (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. Elsevier, Medicina Clínica. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Manuel-Valdes/publication/304336915_Work-related_stress_Implications_for_physical_and_mental_health/links/5bcf5e4c92851c1816bb366b/Work-related-stress-Implications-for-physical-and-mental-health.pdf

Neave Ureña, Rubén. (s.f.). Estrés laboral, burnout y sus impactos en la salud. Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León. Recuperado de: https://www.cedhnl.org.mx/imagenes/publicaciones/presentaciones/CEDHNL_VIIS_eminarioDHS/ModuloIV/Estres-Laboral-y-burnout-CEDH.pdf

Nolasco Ramos, Jessica (2014). Profesionalización de los Servidores Públicos del Municipio de Tlalmanalco en el contexto de la alternancia 2003-2012. Centro Universitario de Ameca. Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración

Pública. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30818/merged.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OIT. (2022). Acerca de la OIT. 1996-2022 Organización Internacional del Trabajo (OIT) Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>

OMS (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No. 6.

Onofre Pérez, Liseth Marianela. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2022). La salud mental en el trabajo. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Mundial de la Salud (2022). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Organización Panamericana de La Salud (2022). Depresión. OMS. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/depresion>

Orlandini, Alberto. (1996). El estrés: qué es y cómo evitarlo. Fondo de cultura económica: Argentina. RE:2012, México.

Ortega Navas, Ma. del Carmen, (2006). Educación para la salud en el ámbito laboral. Revista Española de Pedagogía Vol. 64, No. 235 pp. 483-499. Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). JSTOR. Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/23766169?read-now=1&seq=7#page_scan_tab_contents

Pérez Bilbao, Jesús y Fidalgo Vega, Manuel (1999). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Ministerios de trabajo y asuntos sociales. España.

Pérez Velásquez, Marcelina (2022). La motivación intrínseca y extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pilcomayo 2022. Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Profesional De Administración Y Negocios Internacionales. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1030/TESIS%20PEREZ%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Posgrados Anáhuac (2020). Combate el estrés laboral producto del COVID-19. Recuperado de: <https://queretaro.anahuac.mx/blog/combate-el-estr%C3%A9s-laboral-producto-del-covid-19>

Prevencon. (2018). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. Prevencon, Seguridad, salud y medio ambiente. Perú, recuperado de: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20aquel,recursos%20disponibles%20para%20cumplirla%20eficientemente>

Purdie, Jennifer (2021). Estrés: Cómo afecta la diabetes y consejos para reducirlo. Healthline. Edición en español por Stella Miranda el 5 de agosto de 2021. Recuperado de: <https://www.healthline.com/health/es/diabetes-y-estres>

Ramírez Amaya, Víctor (2018). Resiliencia, el lado amable del estrés y la ansiedad. Instituto Ferreyra. Recuperado de: <http://www.institutoferreyra.org/2018/03/28/resiliencia-lado-amable-del-estres-la-ansiedad/>

Rodríguez Carvajal, Raquel y de Rivas Hermosilla, Sara (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del Trabajo versión On-line ISSN 1989-7790, vol.57 supl.1 Facultad de Psicología, Universidad Autónoma

de Madrid. España. Recuperado de:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

Rodríguez Palacios, Eduardo. (s.f.) ¿Qué factores desencadenan un estrés laboral? Universidad Autónoma de Nuevo León. México, Recuperado de:
<https://www.medicina.uanl.mx/hu/2020/01/21/que-factores-desencadenan-un-estres-laboral/>

Rosiles Villalobos, Abraham, Lugo Ramírez, Lizeth Alejandra, Clara Zafra, Miguel Ángel, Ramírez Dolores, César Arturo (2020). “Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coahuila de Zaragoza, México”. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, 86, 86-102, <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cesramirez.pdf>

S.a. (2019). Resumen del libro «Cómo evitar la tensión en el ambiente laboral (trabajo y estrés)» de Leonel Oliverio. Emprendices. Recuperado de:
<https://www.emprendices.co/resumen-del-libro-como-evitar-la-tension-en-el-ambiente-laboral-trabajo-y-estres-de-leonel-oliverio/>

Sandi, Carmen (2012). La investigación sobre el cerebro y la mejora de la educación. Revista del consejo escolar del estado Participación Educativa. Brain Mind Institute. École Polytechnique Fédérale de Lausanne. Suiza. Edición en español. Recuperado de: <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/d/15799/19/0>

Santander Universidades (2022). Ansiedad laboral: cómo abordar el estrés en el trabajo de forma constructiva. Santander Becas. Recuperado de:
<https://www.becas-santander.com/es/blog/ansiedad-laboral.html>

Saura, Tiburcio Angosto. (2014). Salud mental, trabajo, identidad y suicidios. Ábaco, no. 82, 2014, pp. 124–28. JSTOR, Recuperado de:
<http://www.jstor.org/stable/44243729>

Secretaría del Ayuntamiento (2019). Manual de Organización de la Secretaría del Ayuntamiento. Gaceta Municipal. Ayuntamiento Constitucional de Tlalmanalco 2019-2021. Recuperado de:

<https://tlalmanalco.gob.mx/documentos/manuales/subidas/20%20MANUAL%20DE%20LA%20ORGANIZACION%20DE%20LA%20SECRETARIA%20DEL%20AYUNTAMIENTO.pdf>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2019). La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Gobierno de México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (s/f). Guía informativa. NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (s/f). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503382/TRIPTICO_NOM-035.pdf

SEGOB (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gs.c.tab=0

seoalcuadrado (s/f). Importancia de la salud mental y su relación con la salud física. Multisalud Clínica Levante. Madrid, España. Recuperado de: <https://clinicalevanterivas.com/importancia-de-la-salud-mental-y-su-relacion-con-la-salud-fisica/#respond>

Solano Gómez, Ángela(2013). Inteligencia emocional en el trabajo: sus implicaciones y el rol de la psicología laboral. Revista Humanitas. Núm. 10. ISSN 1659-1852.

Stora, Jean Benjamin. (1991). El estrés, ¿qué sé? Publicaciones Cruz, S.A. re: 2000, México.

Temkin, Benjamín y Jorge Cruz Ibarra. (2018). “Las Dimensiones de La Actividad Laboral y La Satisfacción Con El Trabajo y Con La Vida: El Caso de México.” *Estudios Sociológicos* 36, no. 108: 511–42. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/26798639>

Tortella-Feliu, Miquel. (2014). Los Trastornos de Ansiedad en el DSM-5. *Medicina psicosomática y psiquiatría de enlace. Revista iberoamericana de psicosomática. Universitat de les Illes Balears. Institut d'Investigacions en Ciències de la Salut (IUNICS).*

Trasmonte-Rosendo, Pedro Ramón, Maldonado-Mosquer Damil (2022). Análisis de la motivación intrínseca y extrínseca del talento humano en las organizaciones escolares. Universidad Politécnica Territorial Alonso Gamero, Universidad Nacional experimental Rafael María Baralt. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales Instituto De Investigación y Estudios Avanzados Koinonia (lieak). Venezuela.* Recuperado de: <https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/36/59>

Trucco, Marcelo. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista chilena de neuro-psiquiatría versión Online.* v.40 supl.2 Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272002000600002

Vallejo Calle, Olga Elena (2010). Capítulo 5 Satisfacción Laboral. *Satisfacción Laboral: Utopía o realidad. Corporación Universitaria de la Costa. EDUCOSTA: Colombia.* Recuperado de: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed>

Vela Gallegos, Pedro (2018). Estrés laboral, tipos de personalidad y estrategias de afrontamiento: Estudio realizado en el “Colegio Militar Eloy Alfaro” de la ciudad de Quito, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Medicina.

Velázquez Hernández, Jorge Arturo (2019). Liderazgo, motivación y estrés laboral: factores influyentes en la empresa familiar Muñecas Ventura. CINA Research, e-ISSN 2590-5562. Querétaro, México. Recuperado de: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/209>

Vidal Fernández, Julia, Oliveras Valenzuela, María Angustias, Galindo Arlándiz, Esther, et al. (s.f). Estrés laboral. Top Doctors, España. Recuperado de: <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/estres-laboral#>

Villagómez Zavala P. G., Salazar Páramo M., Franco Chávez S. A. (s/f). Las enfermedades de trabajo por trastornos mentales. Guadalajara, México. Recuperado de: <http://ru.iiec.unam.mx/3762/1/126-Villag%C3%B3mez-Salazar-Franco.pdf>

Viñuela, Pablo (s/f). Fases del estrés: alarma, resistencia y agotamiento. Psynthesis Psicología. Madrid. Recuperado de: <https://psynthesispsicologia.es/fases-estres>

Viñuela, Pablo (s/f). La depresión por estrés laboral. synthesis Psicología. Madrid. Recuperado de: <https://psynthesispsicologia.es/depresion-estres-laboral>

Viñuela, Pablo (s/f). Qué es la somatización del estrés y cómo tratarlo. Psynthesis Psicología. Madrid. Recuperado de: https://psynthesispsicologia.es/somatizacion-estres#La_somatizacion_del_estres

World Health Organization (s/f). Depression. Recuperado de: https://www.who.int/health-topics/depression#tab=tab_1

Zenteno-Hidalgo, Ángela Carola y Cristian Andrés Duran Silva. (2016). “Factores y Prácticas de Alto Desempeño Que Influyen En El Clima Laboral: Análisis de Un Caso.” Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 26, no. 59: 119–36. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/43786574>

Zurroza-Estrada AD, Oviedo-Rodríguez IJ, Ortega-Gómez R, et al. (2009). Relación entre rasgos de personalidad y el nivel de estrés en los médicos residentes. Rev Invest Clin.