



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN  
PSICOLOGÍA:**

**“DISEÑO DE UN PROGRAMA PSICOLABORAL QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA  
DE LA AUTOESTIMA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA DE  
EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN  
SALVADOR”**

**PRESENTADO POR:**

Ángel Alejandro Alas Leiva	(AL14030)
Lisbeth Daniela Jovel Romero	(JR18001)
Samuel Arturo Villafranco Monterrosa	(VM08046)

**DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:**

**LICENCIADO BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE**

**COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:**

**LICENCIADO ISRAEL RIVAS**

**UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR, EL  
SALVADOR, CENTROAMERICA SEPTIEMBRE 2023**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**RECTOR:**

**MAESTRO JUAN ROSA QUINTANILLA**

**VICERRECTOR ACADEMICO:**

**DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA**

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:**

**MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO**

**SECRETARIO GENERAL:**

**LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA**

**FISCAL GENERAL:**

**LICENCIADO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**DECANO:**

**MAESTRO. JULIO CÉSAR GRANDE RIVERA**

**VICEDECANA:**

**MAESTRA. MARIA BLAS CRUZ JURADO**

**SECRETARIA:**

**NATIVIDAD DE LAS MERCEDES TESHÉ PADILLA**

**AUTORIDADES DE EL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

**JEFE DE DEPARTAMENTO:**

**LICENCIADO. WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ PALACIOS**

**DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:**

**LICENCIADO. BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE**

**COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:**

**LICENCIADO. ISRAEL RIVAS**

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer primeramente a Dios y a mi familia por todo el apoyo que me dieron en toda esta aventura llena de muchos aprendizajes, en especial a mi abuela y mi madre por darme aliento cuando más lo necesite y poder culminar esta etapa de mi vida.

A mis amigos por siempre acompañarme en todo este camino del cual son merecedores de este logro, y esto también va hasta el cielo donde esta la persona que siempre fue mi fuente de inspiración, disciplina y empeño en esta escuela llamada vida; mi hermano, mi confidente, mi mejor amigo, Julio Recinos.

A todas y cada una de las personas que me encontré en el camino y las cuales contribuyeron a mi formación personal y laboral durante muchos años, a todas ellas, también gracias totales.

Finalmente me despido con la siguiente frase.

*“Al final, el esfuerzo continuo, incansable y persistente ganarán.”*

***Ángel Alejandro Alas Leiva***

## **AGRADECIMIENTOS**

La victoria de culminar con éxito la trayectoria de mi amada carrera de psicología quiero agradecerla primeramente a Dios todopoderoso, quien me ha bendecido grandemente en cada etapa de mi vida.

Agradezco mi madre Anita Bella quien es mi luz de amor, lealtad y perfección, a mi padre Carlos Herrera quien es la esencia de ternura, optimismo y disciplina en mi corazón, a mi hermana Milena Jovel y hermano Daniel Jovel, quienes han sido clave en la construcción de mi felicidad, momentos inolvidables y a quienes admiro mucho.

A mi novio Henry Roberto, quien con amor, atención y paciencia me ha brindado su apoyo incondicional, quien se ha dedicado a comprender, respetar y enorgullecerse de la mujer en la que día a día evoluciono.

Gracias a cada uno de ellos, quienes son mi amada familia, me han inspirado y han creído en mí, quienes desde el primer momento con entusiasmo tomaron la noticia de mi admisión a la universidad, gracias por acompañarme y escucharme hablar sobre las cátedras, este éxito es dedicado a ellos.

Quiero continuar agradeciendo a mi asesor de tesis Lic. Benjamín Moreno Landaverde, quien me motivo y orientó de manera exitosa durante todo el proceso de grado, también quiero agradecer a todas las personas sordas que con mucha alegría y disposición contribuyeron a la exploración de la presente investigación.

Finalizo expresando gratitud a todos los profesionales del Departamento de Psicología, quienes a través de diferentes pedagogías compartieron sus conocimientos, a mis colegas con quien tuve la oportunidad de aprender y finalmente a cada uno de los momentos y escenarios que viví para llegar hasta este triunfo.

Quiero que recuerden lo siguiente: "Nadie es como tú y ese es tu poder".

***Lisbeth Daniela Jovel Romero***

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, quiero decir gracias a Dios y a la vida que me ha permitido tener, el desarrollo emocional, social, laboral, pero sobre todo personal que he tenido la oportunidad de construir a lo largo de mi vida.

Además, aprovecho la oportunidad de agradecer a mi familia, mi madre quien me ha consentido y mi padre que desde la distancia ha estado siempre atento y brindando todo el apoyo, ambos destacando desde su trinchera, pero felizmente unidos por nuestros objetivos e ideales. Cada uno de los sacrificios que han hecho son para mí la inspiración para lograr cada una de las metas y objetivos planteados.

El apoyo recibido por mis padres, hermano y también a un ser tan amado como mi esposa y su familia quienes me recibieron como un miembro nuclear más, han sido lo mejor en este logro; con ello la llegada de nuestro primer hijo que ahora es el motivo de alegrías en ambas familias y que permite ser más constante para conseguir todo lo soñado en mi vida.

Agradecer de especial manera a todos los maestros profesionales del Departamento de Psicología de la Universidad de El Salvador, por tolerar y ser motivo de inspiración en el proceso de aprendizaje en la ciencia psicológica.

Finalmente, agradecer a todas las instituciones, personas y sociedad en general por ser parte de este proceso, por permitir generar cambios en la salud mental, por la apertura a ser parte de procesos diagnósticos y de intervención psicológica, las oportunidades laborales y desafíos que han servido para ser cada día una mejor persona.

Gracias totales familia, amigos y compañeros colegas.

***Samuel Arturo Villafranco Monterrosa***

## INDICE

CONTENIDO	N° DE PÁGINA
RESUMEN .....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Tema de investigación .....	12
1.2 Situación Actual .....	12
1.3 Enunciado del Problema .....	14
1.4 Objetivos .....	14
1.4.1 Objetivo general:.....	14
1.4.2 Objetivos específicos: .....	15
1.5 Justificación.....	15
1.6. Delimitación del Estudio .....	16
1.6.1. Delimitación temática .....	16
1.6.2. Delimitación Social.....	17
1.6.3. Delimitación Geográfica .....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	18
2.1 Antecedentes de las variables .....	18
2.1.1 Antecedentes de la autoestima.....	18
2.1.2 Antecedentes de las personas con discapacidad auditiva .....	19
2.1.3 Antecedentes de Ambas Variables en el contexto laboral .....	20
2.2 Definición de conceptos .....	23
2.2.1 Autoestima .....	23
2.2.2 Discapacidad Auditiva.....	26
2.2.3 Contexto institucional en el Salvador .....	31
2.3 Importancia de las variables.....	33
2.3.1 Autoestima .....	33
2.3.2 Personas con discapacidad auditiva .....	33
2.3.3 Relación positiva y negativa de variables en el contexto laboral .....	34
2.4 Marco Legal .....	35

2.4.1 Leyes .....	35
2.4.2 Instituciones .....	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	39
3.1 Tipo de investigación.....	39
3.2 Población y muestra.....	39
3.2.1 Población: .....	39
3.2.2 Muestra: .....	40
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.3.1 Métodos .....	40
3.3.2 Técnica: .....	40
3.3.3 Instrumento .....	41
3.5 Procedimiento de recolección de datos.....	42
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO.....	43
4.1. Gráficas de Resultados Obtenidos.....	44
4.1.1. Gráficas de ítems de datos generales.....	44
4.1.2. Gráficas de Cada Ítem del Cuestionario .....	46
4.1.3. Análisis e Integración de los resultados.....	69
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	75
5.1 Conclusiones.....	75
5.2 Recomendaciones.....	76
CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE PROGRAMA PSICOLABORAL.....	77
MANUAL DE USUARIO .....	112
PLANES OPERATIVOS .....	133
ANEXOS .....	172
Anexo 1 .....	172
Anexo 2 .....	178
Anexo 3 .....	179
REFERENCIAS FOTOGRÁFICAS .....	181
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	182



## RESUMEN

La presente investigación explora las dificultades psicolaborales que inciden negativamente en la autoestima de los colaboradores sordos de empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador. Esto, con el objetivo primordial de diseñar un Programa Psicolaboral que mejore su calidad de vida en las diferentes empresas e instituciones. Teniendo una muestra de 75 colaboradores con discapacidad auditiva y 2 jefes oyentes inmediatos. Los resultados revelaron una incidencia significativa entre los factores negativos de los contextos laborales y la autoestima de los colaboradores sordos. También se encontró que, a pesar de la existencia de diversas limitantes como la comunicación, la autoestima es aceptable. En este sentido, debido a las necesidades encontradas en el estudio, se diseña el Programa Psicolaboral "El Poder de mi Expresión" cuya función principal es fortalecer la autoestima de los colaboradores sordos, a partir de la optimización de la satisfacción, motivación, comunicación y relaciones interpersonales en conjunto con colaboradores oyentes. Ejecutándose de manera presencial, durante 4 jornadas y con interpretación de Lengua de Señas (LESSA) para una verdadera y efectiva inclusión.

**Palabras clave:** Programa Psicolaboral, Autoestima, Discapacidad Auditiva, Lengua de Señas Salvadoreña.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo organizacional es un proceso esencial para asegurar el éxito y supervivencia a largo plazo en las empresas. No es un proceso estático, por el contrario, es continuo ya que puede ocurrir en cualquier momento para fortalecer diversos aspectos y este se adapta cambios internos como externos.

La inclusión de personas con discapacidad auditiva contribuye al desarrollo organizacional, además de tener un valor ético, también aporta numerosos beneficios a los individuos como a la organización. En este sentido, la autoestima o calidad de vida laboral de los colaboradores juega un papel fundamental en el desarrollo organizacional ya que influye directamente en la actitud, comportamiento y desempeño de los colaboradores en el entorno laboral. En consecuencia, si se fomenta una adecuada autoestima, esta se verá reflejada en una cultura organizacional positiva.

Es por ello por lo que es necesario que las organizaciones realicen un diagnóstico continuo para conocer la autoestima de sus colaboradores y con base en ello crear y ejecutar acciones y estrategias que permitan fortalecer y mejorar los vacíos o necesidades que se encuentren presente en ellos. Las organizaciones deben de velar por la visibilidad y cumplimiento de los derechos de los empleados, sólo de esta manera se pondrá en práctica la verdadera inclusión laboral.

El presente proceso de grado tiene como objetivo principal elaborar un programa Psicolaboral que contribuya a la mejora de la autoestima de los colaboradores con discapacidad auditiva en empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador, a través de una investigación diagnóstica, la cual determinará el nivel de afectación y los componentes más afectados en la autoestima de los colaboradores en las diferentes organizaciones.

La investigación se centra en dos conceptos fundamentales La Autoestima y La Discapacidad Auditiva en colaboradores, los cuales constituyen la base de su desarrollo y también se relacionan entre sí.

El diseño de investigación es no experimental, puesto que no habrá manipulación de variables, es transeccional, realizada en un período determinado y su alcance es exploratorio ya que permitirá obtener amplitud sobre la temática.

La muestra se compone de colaboradores que poseen discapacidad auditiva del área Metropolitana de San Salvador, con edad de 18 a 65 años, del sector público y privado, quienes conocen la Lengua de Señas Salvadoreña LESSA. Como método de recopilación de datos se emplea un cuestionario auto aplicable en modalidad presencial y en línea, el cual cuenta con 31 ítems y explora la autoestima a través de la satisfacción, motivación, comunicación y relaciones interpersonales en las organizaciones.

Los resultados obtenidos se han recopilado y sistematizado a través de Google Forms y Excel y se han presentado de manera gráfica utilizando técnicas estadísticas. Se describe la información general de los colaboradores y luego se presentan los ítems que exploran la autoestima.

La presente investigación aspira a ser una aproximación al nivel de afectación de la autoestima de las personas con discapacidad auditiva que laboran en el área metropolitana de San Salvador, así mismo buscar brindar un aporte significativo mediante la creación de la implementación de un programa Psicolaboral que pueda ser aplicado de manera integral a empleados sordos y oyentes contribuyendo a la mejora de su autoestima.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Tema de investigación**

Diseño de un programa Psicolaboral que contribuya a la mejora de la autoestima de las personas con discapacidad auditiva de empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador

### **1.2 Situación Actual**

En el Salvador la población de personas con discapacidad auditiva también llamadas personas sordas son aquellas quienes presentan dificultades auditivas de manera parcial o total debido a causas congénitas o por factores ocasionados durante el desarrollo de vida de una persona, tales como accidentes, enfermedades entre otros que podrían crear el deterioro sensorial de uno de los órganos más importantes de las personas.

Según un estudio de la Comisión Nacional de la Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD) La tasa de prevalencia al 2015, es del 6.4% del total de la población salvadoreña, indicando que 410,798 personas en El Salvador tienen algún tipo de discapacidad. Un porcentaje muy significativo tienen dificultades auditivas que afectan al individuo en el desarrollo laboral, aunque muchos de ellos ya estén inmersos en el quehacer de empresas públicas y privadas.

La incorporación a la vida laboral es parte esencial de la integración social para alcanzar un óptimo desarrollo humano, esto le permite al individuo adquirir independencia y autonomía económica; es por ello, que la cultura de inclusión se ha venido promoviendo y fortaleciendo a través de la implementación de diferentes iniciativas de proyectos y leyes que se han establecido en el país.

El marco legal salvadoreño para la inclusión de personas con discapacidad en el campo laboral se impulsa desde la Constitución de la República, código de trabajo, leyes especiales y decretos legislativos como el número 888; además, el ente encargado de verificar el cumplimiento legal en las entidades públicas y privadas es el ministerio de trabajo.

De esta manera las entidades están obligadas a incorporar colaboradores que posean discapacidades dentro de sus puestos de trabajo, ya sea discapacidades físicas, psicológicas o sensoriales, siendo parte de estas últimas las personas con discapacidad auditiva. Sin embargo, es importante mencionar que el reclutamiento y contratación de personas sordas es sólo el primer paso de una serie de medidas que deben de realizarse para garantizar una eficaz inclusión laboral.

El Salvador se han sumado diversas empresas que buscan contratar personal con discapacidad auditiva, pese a ello, el tema de inclusión laboral se ha complejizado aún más puesto que las empresas deben respetar derechos laborales, brindándoles herramientas, recursos, instalaciones, y relaciones laborales sanas que les permitan gozar de un satisfactorio ambiente laboral para que puedan cumplir plenamente sus actividades, además contribuir a descubrir talentos y habilidades que finalmente son de beneficio para la empresa.

Dentro de los contextos laborales inclusivos se observan dificultades y señales que enfrentan los colaboradores desde la accesibilidad para ingresar a una vacante como también insatisfacción, desmotivación, mala comunicación e inadecuadas relaciones laborales que en conjunto impactan de manera negativa y significativa en la autoestima de los colaboradores, afectando física y emocionalmente al individuo.

Entre las principales causas podemos mencionar que las organizaciones y sus colaboradores no tienen conocimiento del Lenguaje de Señas Salvadoreñas (LESSA), es decir, que hay barreras en su comunicación desde la inserción a la vida laboral, también hay escasa e incluso nula información en dicho lenguaje por lo que habrá dificultades para relacionarse con los demás individuos, comprender las actividades y expresar sus opiniones e ideas, así misma discriminación e incluso acoso laboral.

En consecuencia, de dichos factores, la autoestima de los colaboradores sordos es deteriorada, presentando afectación emocional, desmotivación e insatisfacción, estrés, conflictos interpersonales que además perjudican en la productividad y a la empresa en general. Al no prestar atención y tomar medidas la autoestima continuará ejecutándose, ocasionando que los demás compañeros de trabajo experimenten la misma situación en la cual se generará un entorno laboral negativo.

Para garantizar que dicha problemática no evolucione es primordial conocer las organizaciones, analizar sus contextos laborales y detectar las acciones que están ocurriendo en contra de los derechos de las personas con dicha discapacidad y cómo están afectando a los colaboradores, posteriormente con base a la información obtenida y a los factores vulnerables se pueden crear estrategias, medidas y programas para que sean implementadas dentro de la organización, evaluar su progreso para conocer si se están cumpliendo los objetivos.

Cabe destacar que estas acciones deben realizarse en conjunto de los esfuerzos de mandos altos, medios y operativos en alianza con organizaciones que tengan conocimiento sobre la temática se debe tomar conciencia sobre la importancia que conlleva conocer sobre la cultura sorda y ponerla en práctica ya que de esta manera las empresas serán realmente inclusivas.

Finamente, se asumen desafíos que sirven para librar los obstáculos que desde años atrás existen y que en la actualidad persisten, comprendiendo que son las organizaciones quienes tienen que adaptarse y flexibilizarse a las necesidades e individualidades del personal con discapacidad auditiva y no son ellos quienes deben de acoplarse al mundo laboral de las personas oyentes.

### **1.3 Enunciado del Problema**

¿Influirá la autoestima de los colaboradores con discapacidad auditiva de empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador, de marzo a agosto de 2023?

### **1.4 Objetivos**

#### **1.4.1 Objetivo general:**

- Diseñar un programa Psicolaboral que promueva el mejoramiento de la calidad de vida laboral y social de las personas con discapacidad auditiva que laboran en empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador.

#### **1.4.2 Objetivos específicos:**

- Conocer los tipos de dificultades psicolaborales que presentan las personas con discapacidad auditiva y que afectan su desempeño laboral.
- Examinar la afectación de la autoestima que presentan los colaboradores con discapacidad auditiva que laboran en empresas del área metropolitana.
- Analizar los contextos laborales que inciden en las dificultades psicolaborales en la población de estudio.

#### **1.5 Justificación**

Con la presente investigación, se pretende conocer e identificar cuáles son las problemáticas o dificultades psicolaborales que afrontan las personas con discapacidad auditiva ya que ha sido un tema “tabú” y poco investigado, quizá en un primer momento por los señalamientos de revictimización hacia este tipo de población.

En el Salvador según la Ley De Equiparación de Oportunidades para las Personas Con Discapacidad en su Decreto N.º 888 y su Art. 23, El sector público y la empresa privada facilitarán la integración laboral a las personas con discapacidad. Por ello, es importante tener una aproximación del tema para solventar las necesidades que las empresas presentan ante dicha población.

Desde el punto del ámbito de la psicología organizacional actualmente las organizaciones son innovadoras no sólo por la calidad, nuevas experiencias, productos o servicios que ofrecen, sino también porque se rompen esquemas, estigmas y estereotipos, se busca reducir factores negativos como la discriminación o el acoso que afecta directa o indirectamente a los sujetos pertenecientes a las diferentes empresas.

Indudablemente la investigación demanda un arduo reto que, como estudiantes de Psicología de la Universidad de El Salvador, hemos tomado a bien estudiar porque conocemos la importancia de estar a la vanguardia de las necesidades la población

salvadoreña y en este caso, específicamente con la población salvadoreña sordas, de quienes muy pocas investigaciones se han desarrollado.

El equipo investigador pondrá en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de estos años de estudio teórico recibido de los especialistas en la materia del departamento de psicología de la Universidad de El Salvador, además de experiencias prácticas realizadas en las distintas cátedras cursadas y que otorgaron mejorar las habilidades, actitudes, características cognitivas que permiten trabajar para brindar mejorías psicológicas en la sociedad.

El programa que se diseñará a partir de la investigación aportará significativamente y facilitará a las instituciones públicas o privadas en la implementación de las leyes que en el país se han decretado conforma a la población de las personas con discapacidad auditiva, así mismo, se promoverá de manera más empática la participación e inclusión laboral de las personas con discapacidad, de este modo se genera equilibrio entre las empresas y sus colaboradores.

La investigación ayudará a generar alternativas a través del programa Psicolaboral que impactarán de manera positiva en la calidad de vida en los colaboradores con discapacidad auditiva en entidades del sector público y privado en el área metropolitana. El programa estará basado en la investigación diagnóstica que primeramente se realizará, por lo tanto, los resultados serán precisos y revelarán las necesidades actuales que deberán de trabajarse en el contexto laboral salvadoreño.

Finalmente, la esencia del programa también puede reflejarse en la creatividad y adaptabilidad que se hará para la población con discapacidad auditiva y también a quienes se relacionan con este grupo de la sociedad, el cual servirá de base y apoyo para futuras investigaciones que deseen ampliar la temática.

## **1.6. Delimitación del Estudio**

### **1.6.1. Delimitación temática**

La investigación tendrá lugar dentro el ámbito de la psicología organizacional, donde se analizarán la autoestima de las personas con discapacidad auditiva, tomando



en cuenta tanto empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador. Siendo nuestro fin conocer el grado de afectación y los factores que están inmersos en la problemática.

Además de podrá conocer la percepción que lo empleados poseen de las organizaciones y contrastarlas con las opiniones que tienen los encargados de Recursos Humanos. Partiendo de esos elementos se tendrá una mayor proximidad al diagnóstico, el cual será nuestra base para crear el programa Psicolaboral.

Dicho programa tendrá como objetivo tratar y promover la calidad de vida laboral o autoestima a los colaboradores sordos/as y se podrá implementar dentro de las instalaciones de las empresas, mejorar cada variable interviniente en la construcción de la estabilidad emocional que genere una relación laboral de calidad.

### **1.6.2. Delimitación Social**

La población con la cual se trabajará en la presente investigación está conformada por hombres y mujeres mayores de 18 años que poseen discapacidad auditiva, que sepan leer y escribir, sin importar el nivel socioeconómico.

### **1.6.3. Delimitación Geográfica**

El área donde se desea realizar la investigación es en empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador que cuenten con personal con discapacidad auditiva y que cumplan con las características descritas en este apartado del informe

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

A lo largo de los años se ha evidenciado la importancia que tiene la autoestima en los diferentes ámbitos de la vida, por lo que muchos autores se han interesado en investigarla en el contexto laboral. Encontramos que en la actualidad debido a la lucha por sus derechos, leyes e instituciones la inserción de personas con discapacidad a la vida laboral ha sido posible cada vez más cómo es el caso de las personas con discapacidad auditiva.

Cabe recalcar qué si bien este es un comienzo positivo para garantizar la igualdad, es esencial explorar la calidad de vida de dicho personal. Por ello el presente informe tiene como objetivo mostrar si existen dificultades y nivel de afectación de la autoestima presente en los colaboradores con discapacidad auditiva en empresas públicas y privadas del país.

### **2.1 Antecedentes de las variables**

#### **2.1.1 Antecedentes de la autoestima**

Inca (2017) investigó el nivel de autoestima de los trabajadores de la empresa Cabal para lograr un óptimo desempeño y rendimiento laboral. Para realización la investigación se utilizó el instrumento de autoestima de Stanley Coopersmith (SEI) que permitiera conocer el nivel alto, promedio y bajo de la autoestima de los trabajadores, dicho instrumento fue aplicado a 50 trabajadores administrativos, ingenieros y especialistas de ventas y obreros.

Los resultados obtenidos reflejaron que los trabajadores poseen una valoración favorable sobre el factor sí mismo, siendo este el factor con mayor puntaje de 71% y por lo contrario el factor más debilitado es el factor social con un 67% siendo este un nivel moderado, por lo cual se afirma la necesidad de fortalecer el factor familiar para además potenciar la autoestima en el aspecto social en las empresas donde trabajan.

Patlán (2020) tuvo una investigación sobre bajo un análisis cualitativo con el objetivo de sentar bases sobre el constructo de Calidad de Vida del Trabajo con el fin de implementar prácticas organizaciones tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Para la investigación se realizó una revisión literaria a partir de base

de datos tales como: EBSCO, Redalyc, Scielo, Dialnet y DOAJ, en dicha revisión de 6,256 artículos únicamente 81 cumplieron con los requisitos de la investigación.

Los resultados obtenidos reflejaron que a nivel individual en las organizaciones la autoestima guarda relación con el cumplimiento de las necesidades propias, logrando un equilibrio entre demandas, recursos y bienestar físico como mental en cada uno de los trabajadores y con relación a nivel organizacional, la autoestima está orientada con base en los métodos, procesos, gestiones, procesos e intervenciones que beneficia tanto a los trabajadores como a la empresa.

Además, la calidad de vida en el trabajo es multidimensional puesto que en ella están en juego tanto elementos objetivos como subjetivos de los individuos y de las organizaciones, es importante tener en cuenta la dinámica de relación que tienen ambos elementos para que se fundamente un buen equilibrio en la persona como ente individual y social.

Partiendo de las premisas anteriores se infiere que cuando hablamos de la autoestima en el ámbito laboral es importante tomar en cuenta factores intrínsecos como extrínsecos donde están en juego tanto la personalidad, objetivos y metas personales, así como también la comunicación y relación interpersonal con los compañeros de su entorno y esta puede verse afectada o beneficiada de acuerdo a la gestión o medidas de acción que tomen las organizaciones.

### **2.1.2 Antecedentes de las personas con discapacidad auditiva**

Suárez, Rivas y Caballero (2021) describieron la cultura sorda en el área metropolitana en Colombia. La investigación fue cualitativa etnográfica en la cual se utilizaron entrevistas semiestructuradas a intérpretes y personas sordas, exploración de medios sociales, artículos, plataformas web de personas sordas y observación no participante.

Los resultados emanados mostraron que la lengua de señas es fundamental para la interacción y compartir información, otro elemento importante recae en el poder asociativo que genera sentimiento de pertenencia a través de la comunidad y los diferentes espacios sociales, existen además diversas limitaciones que ocasionan que

las personas sordas no se desarrollen de igual forma personal e individual, debido a la diversidad de condiciones.

Salinas y Cruz (2020) realizaron un diagnóstico comparativo identitario de la comunidad sorda salvadoreña y los discursos asumidos por el estado por medio de instituciones gubernamentales que integran comisiones de trabajo temático del CONAIPD, el diagnóstico se realizó a través de seis entrevistas semiestructuradas con representantes de organizaciones de Sordos, una entrevista a Griselda Zeledón quien es una influyente psicóloga sorda y cinco entrevistas a representantes de la cartera de estado.

En los hallazgos obtenidos se reflejó que, en El Salvador, las personas sordas se reconocen mayormente desde una visión médica, por lo que las leyes y normas son establecidas bajo la visión de la población oyente, se reflejaron vacíos y deudas que se tienen con dicha población, y finalmente la falta de interés para aprender la Lengua de Señas Salvadoreña LESSA, siendo el recurso más importante para comunicarse y sentar las bases de su cultura y sus derechos.

La cultura de las personas con discapacidad auditiva a lo largo de la historia ha sido una constante lucha, la integración a los entornos sociales, el atender y profundizar en sus necesidades, aprender la lengua de señas según la región donde se vive, son solamente algunos de los principales objetivos por los que el estado debería de velar, para garantizar sus derechos.

Mientras no se reconozcan las condiciones o situaciones que vulneran sus derechos no se podrá avanzar en brindar alternativas para mejorar la calidad de vida que las personas sordas ameritan, limitando sus capacidades y desarrollo en todos los contextos.

### **2.1.3 Antecedentes de Ambas Variables en el contexto laboral**

Ramos y Sarria (2021) propusieron una estrategia ergonómica para la capacitación laboral dirigida a personas con discapacidad auditiva vinculadas laboralmente al sector comercial de Colombia. La investigación se realizó a partir de

una revisión de literatura a través de diversas publicaciones que fueron adjuntadas en una matriz por medio de la herramienta de Excel.

Los hallazgos obtenidos reflejaron que los procesos más utilizados para la enseñanza e interacción de personas con discapacidad auditiva son las imágenes, oraciones, gráficos, mensaje escritos y lenguaje de tipo visual que van de la mano con recursos tecnológicos e informáticos, ambientales y lúdicas, que además estén orientadas a las necesidades que requiera la organización.

Cabe destacar que durante estos procesos de enseñanza y capacitación debe de estar incluida la herramienta de la ergonomía cognitiva para mejorar y facilitar el aprendizaje, se debe utilizar mecanismos como los ya conocidos y mencionados para facilitar que ese proceso sea entendible y genere mejor desarrollo de competencias en las personas intervenidas.

Labrador (2016) señalaron la gestión interna de comunicación de la organización McDonald's y Carrefour de Bogotá, además determinar las características de la cultura, identificar las necesidades de información y comunicación que demandan los colaboradores con discapacidad auditiva y determinar los alcances y limitaciones de la gestión de la comunicación interna para satisfacer dichas necesidades.

Para la investigación cualitativa-descriptiva se utilizaron entrevistas semiestructuradas a líderes o encargados de área de responsabilidad social, empresaria y de las comunicaciones, además se utilizó observación no participante en proceso de selección, inducción y dinámicas de comunicativas en empleados con discapacidad auditiva. Luego se aplicaron cuestionarios en los cuales se contó con apoyo de un intérprete de lengua de señas colombianas.

Los hallazgos logrados reflejaron la suma importancia de la comunicación interna en las empresas investigadas puesto que cuentan con un jefe de las comunicaciones o jefe de gestión humana en cada tienda. Por otro lado, se encontraron dos tipos de comunicación las cuales fueron a través de la escritura e interpretación de labios y el uso de la lengua de señas colombiana, siendo la primera una limitante para la adecuada comprensión del mensaje que se quiere comunicar.

También, los medios de comunicación interna fueron plataformas, carteleras informativas, revistas audio visuales e himnos que cuentan con interpretación de lengua de señas colombiana; esto permitió evidenciar una actitud más activa, interesada y feliz en los colaboradores con discapacidad auditiva ante la recepción del mensaje.

En el contexto laboral existen barreras generales tales como: físicas, fisiológicas, semánticas y psicológicas; además, existen barreras en la comunicación organizacional las cuales dependerán de la personalidad de cada individuo, de los canales de emisión del mensaje, así como de la recepción de la misma.

Y finalmente existen barreras administrativas/burocráticas que tiene que ver propiamente con la forma en la que procesan la información las organizaciones, el exceso de información y como esta es transmitida y de igual forma la información incompleta y parcial para los cuales no se cuenta con apoyo visual ni interpretación con su Lengua de Señas.

Armas (2020) evaluó el nivel de la calidad de vida de trabajo de los servidores públicos con discapacidad auditiva del Ministerio de Trabajo en Quito a consecuencia de promover la inclusión laboral. Para la investigación se utilizó una hoja de datos sociodemográficos y se aplicó el instrumento de Calidad de Vida de Trabajo de GOHISALO.

El instrumento evalúa tres planos: aspectos de la vida privada de los individuos, relación cercana con el trabajo o con sus compañeros y la tercera son aspectos relacionados propiamente con el trabajo, este fue aplicado a 12 colaboradores con discapacidad auditiva que tenían conocimiento de lengua de señas ecuatorianas.

El autor concluyó que los colaboradores con discapacidad auditiva del Ministerio de Trabajo perciben tener una calidad de vida laboral de manera media, de todas las dimensiones la más destacada fue la integración al puesto de trabajo y la más baja referida a la administración del tiempo libre. Finalmente, se obtuvo qué entre mayor nivel de discapacidad auditiva, menor es la percepción que la calidad de vida de trabajo.

Al analizar las anteriores investigaciones se establece una similitud en cuanto a que, en el contexto laboral, la mayor limitante que existe en las personas sordas es la comunicación, ya que pese a que ellos conocen la lengua de señas de su región, existe mucho desinterés y poca comprensión de las señas. Si bien, se tiene poco conocimiento de la lengua, existen alternativas como recursos audiovisuales y/o interpretación para que el conocimiento pueda ser óptimo.

Las barreras para las personas con discapacidad auditiva existen porque el entorno no es accesible y adaptable para ellos, así como también las actitudes y procesos metodológicos los cuales no son pensados para esta población, lo cual influirá de manera directa y negativa en ellos, el entorno y la sociedad en general.

Es importante mencionar que pese a los esfuerzos realizados para obtener investigaciones previas en el contexto nacional, no se encontraron estudios sobre la temática que se está analizando.

## **2.2 Definición de conceptos**

### **2.2.1 Autoestima**

La autoestima del ser humano se basa en el valor que una persona se otorga a sí misma, es la percepción o juicio positivo o negativo que una persona hace de sí misma en función de la evaluación de sus pensamientos, sentimientos o experiencias. Esta puede ser modificada a través del tiempo que requiere de un conocimiento adecuado y una aceptación personal.

Roca (2013) afirma que una forma de definir una autoestima sana es como aquella que favorece el bienestar y el buen funcionamiento psicológico.

Así como también, Voli define la autoestima: “La apreciación y valoración que tiene el mismo individuo de sí mismo, de su responsabilidad hacia sí mismo y hacia sus relaciones intra e interpersonales consigo mismo”. (Voli, 2014, como se cita en Cahuana L. & Huaman E., (2019).

#### **2.2.2.1 Satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo hace referencia a alto nivel de agrado, comodidad y emocionalmente estable de una persona con su empleo, es decir, es importante en

cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

Cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (como se cita en J. Alva, & J. Juárez, 2014, p.10)

Es por ello por lo que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo (como se cita en Scielo, 2018, p.1)

#### 2.2.2.2 Motivación laboral

De acuerdo con la definición que propone M. Bonilla (s.f.) La motivación laboral se puede decir que es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta. Los motivos que encausan a un hombre o mujer a trabajar son múltiples, pero independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados, que conozcan cuales son los motivos que los impulsan a trabajar.

Ante ello, también R. Turienzo (2016) nos afirma que un empleado no se motiva mediante la satisfacción de sus necesidades, ni por las posibilidades que puede tener de desarrollo dentro de la empresa, sino mediante las consecuencias positivas o negativas de sus acciones.

Partiendo de los fundamentos teóricos, la perspectiva de una motivación laboral comprende diversas posturas o enfoques que buscan explicar la calidad de una dinámica laboral eficiente y el impacto que general en la autorrealización los empleados.

De ahí la importancia en el ámbito profesional, donde los aspectos como la relación con los supervisores, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento, el ambiente de trabajo y la flexibilidad laboral son elementos que influyen en la motivación de los trabajadores.



### 2.2.2.3 Comunicación laboral

El lenguaje es la herramienta que posibilita al hombre realizar o expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y que se materializa a través de signos verbales produciendo la comunicación (Salus, 2016, párr. 1)

Partiendo de esta concepción, dentro del contexto de las organizaciones, se considera a la comunicación una competencia que facilita muchos otros procesos importantes para el desarrollo y crecimiento de las empresas.

La comunicación también es un aspecto esencial de la convivencia humana y, en ese sentido, el espacio de trabajo es un lugar de convivencia entre personas, donde se crean redes de apoyo, amistades, se forman y fortalecen familias, entre otras importantes derivaciones de este carácter social del trabajo. Por lo mismo, favorecer la comunicación en el trabajo mejora la satisfacción y el conocimiento de las personas (Parra, 2003, como se cita en Medicina y Seguridad del trabajo, 2019).

### 2.2.2.4 Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales siempre han sido el eje central en la dinámica natural de todo ser humano; las particularidades como el contexto social y la cultura tienden a ser elementos que vuelven particulares estas formas de relacionarse. Esto mismo ocurre en las empresas; al relacionarse diariamente produce un matiz al clima laboral que puede ser positivo o negativo.

Las relaciones interpersonales son todas aquellas formas interaccionales que expresan no solo la comunicación física entre dos o más personas, sino también el trato y bienestar emocional que se exterioriza en distintos momentos. Son las interacciones que se presentan a diario con los individuos en el entorno (pág. 87) (Chiavenato, 2009, como se cita en relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral, 2019, pág. 14)

Preservar una dinámica saludable en las relaciones interpersonales con los miembros de una empresa es esencial para el logro de los objetivos de esta, el desarrollo de las capacidades y los recursos individuales de cada miembro. Esto

permitirá establecer un excelente clima laboral y con ello incrementar la productividad en una organización.

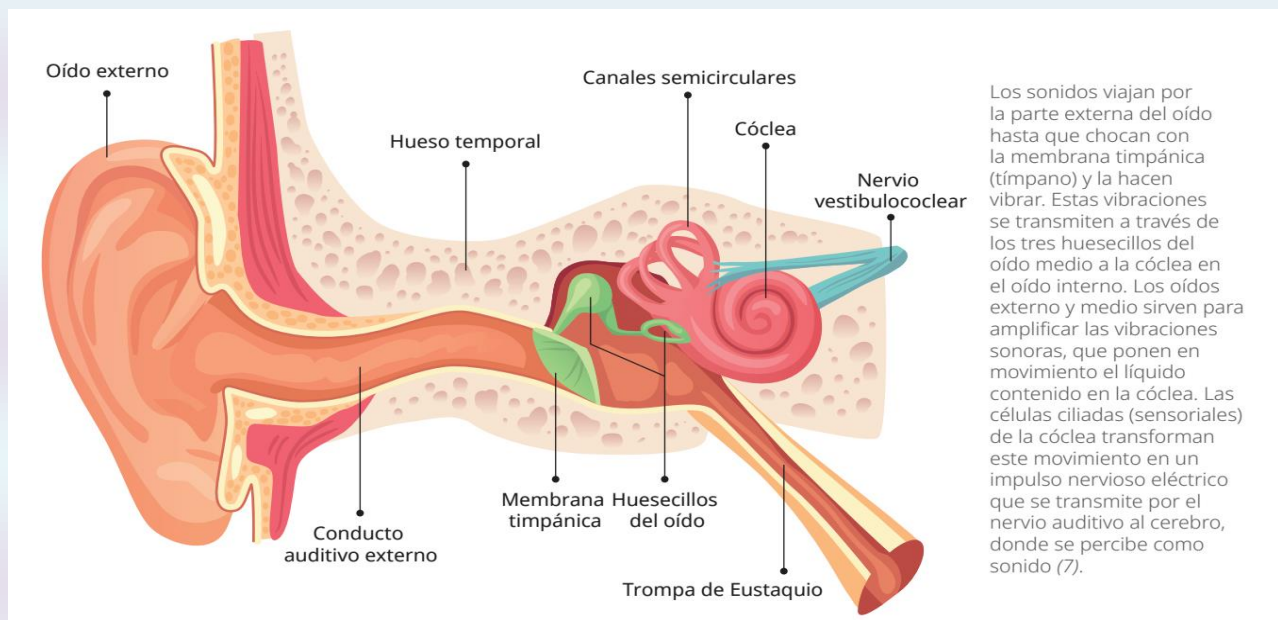
## 2.2.2 Discapacidad Auditiva

### 2.2.2.1 Audición y sistema auditivo

GAES (2023) La audición se caracteriza por su capacidad de captar sonidos, lo que implica la habilidad de detectar señales auditivas que posteriormente son interpretadas por nuestro sistema, facilitando así nuestra interacción con el entorno y con quienes nos rodean. Indudablemente, esta función esencial desempeña un papel fundamental en nuestra rutina diaria.

#### Figura 1

*El mecanismo de la audición*



*Nota.* La infografía muestra. De "Informe Mundial sobre la Audición, por Organización Panamericana de la Salud, 2021 (<https://iris.paho.org/handle/10665.2/55067>)

La información de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, 2017) señala: "El sistema auditivo procesa la información del sonido que viaja del oído al cerebro, de modo que las vías nerviosas también forman parte de nuestra audición." (p.1).

La audición es parte esencial del ser humano, es través de los sonidos y del proceso complejo que realiza nuestro oído que podemos comprender el mundo, además nos permite comunicarnos de manera idónea con las demás personas y dicho proceso emerge desde que estamos en el vientre de nuestra madre hasta que fallecemos, en donde el sonido pasa primero por el oído externo, medio y finalmente el oído interno.

#### 2.2.2.2 Pérdida auditiva

Para abordar el tema de la discapacidad auditiva, es necesario en primer momento conocer que es la pérdida de la audición y sordera. Definición según la OMS (2020):

La pérdida auditiva ocurre cuando una persona es incapaz de oír tan bien como alguien que tiene una audición normal. La pérdida auditiva varía de leve a profunda, y puede afectar uno o ambos oídos. Casi una de cada dieciséis personas en todo el mundo tiene una pérdida auditiva que afecta su vida diaria.

En concordancia con lo anterior, la pérdida auditiva hoy en día es cada vez más común y según pronósticos habría un incremento muy significativo de la población sorda en los próximos años. Hemos mencionado que la audición es importante para interactuar con el entorno por ello si se posee dicha pérdida y las condiciones del entorno no son aptas, los individuos podrían presentar desventajas en su desarrollo.

#### 2.2.2.3 Causas de la discapacidad auditiva

Existen diversas causas que generan la pérdida o discapacidad auditiva que pueden ocurrir desde que nos encontramos en el vientre de la madre hasta que somos adultos mayores. La clasificación más reciente y completa nos la brinda por la OMS (2023):

##### **Periodo prenatal**

- Factores genéticos: entre ellos, los que provocan pérdida de audición hereditaria y no hereditaria
- Infecciones intrauterinas: como la rubéola y la infección por citomegalovirus

##### **Periodo perinatal**

- Asfixia perinatal (falta de oxígeno en el momento del parto)
- Hiperbilirrubinemia (ictericia grave en el periodo neonatal)
- Bajo peso al nacer
- Otras morbilidades perinatales y su tratamiento

### **Infancia y adolescencia**

- Otitis crónicas (otitis media supurativa crónica)
- Presencia de líquido en el oído (otitis media no supurativa crónica)
- Meningitis y otras infecciones

### **Edad adulta y edad avanzada**

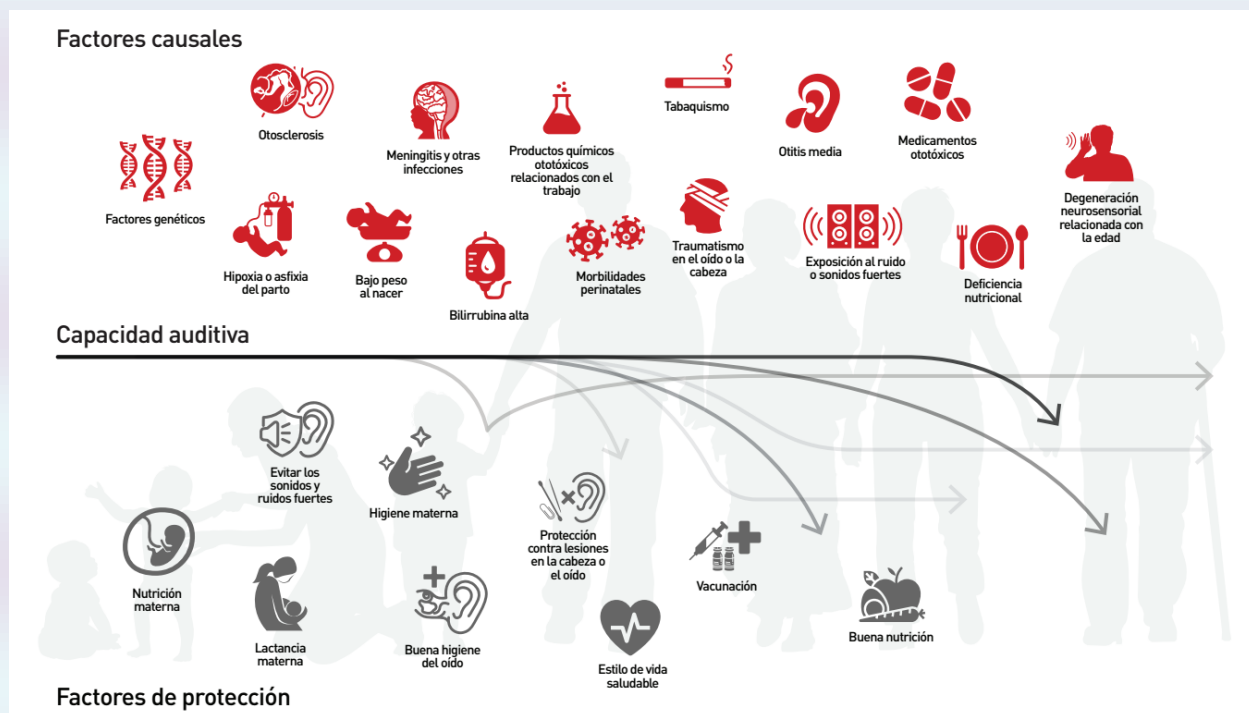
- Enfermedades crónicas
- Tabaquismo
- Otosclerosis
- Degeneración neurosensorial relacionada con la edad
- Pérdida de audición neurosensorial repentina

### **Factores a lo largo de la vida**

- Tapón de cerumen (tapón de cera en el oído)
- Traumatismo en el oído o la cabeza
- Ruido/sonido fuerte
- Medicamentos ototóxicos
- Productos químicos ototóxicos en el ámbito laboral
- Carencia nutricional
- Infecciones virales y otras afecciones del oído
- Retraso en la aparición de la audición o pérdida progresiva de esta por causas genéticas

### **Figura 2**

*Factores de riesgos o preventivos en la trayectoria auditiva*



*Nota.* La infografía muestra los múltiples factores que se ven involucrados en el curso de la vida con relación a la pérdida y preservación de la audición. De “Informe Mundial sobre la Audición, por Organización Panamericana de la Salud, 2021 (<https://iris.paho.org/handle/10665.2/55067>)

En cada etapa de nuestra vida existen numerosas situaciones internas y externas que ponen en riesgo la salud de nuestra audición y dependiendo del factor que interfiera así será la gravedad de nuestra pérdida auditiva. Por ello, debe hacerse conciencia en las madres desde el periodo de gestación y actuar conforme a medidas preventivas o inclusive cumplir tratamiento para los individuos que presentan dicha condición.

Aunque es una situación que puede suceder en cualquier etapa de nuestra, durante la tercera edad es común que las personas la presenten ya que nuestro organismo va envejeciendo y las estructuras internas del oído se van deteriorando con el paso del tiempo

#### 2.2.2.4 Niveles de pérdida auditiva

OMS (2023) Los individuos que experimentan una pérdida auditiva leve a moderada son comúnmente denominados “duros de oídos”. Estas personas tienden

a comunicarse verbalmente y pueden recurrir a dispositivos como audífonos, implantes cocleares y otros recursos, así como aprovechar otros recursos. Por otra parte, aquellos considerados como “sordos” experimentan una pérdida de audición profunda, lo que implica una audición muy limitada o nula. Estas personas se comunican mayormente por medio de Lengua de señas.

### Figura 3

#### Grados de pérdida auditiva



*Nota.* La infografía muestra los grados de pérdida Auditiva. De “Manual Básico de cuidado del Oído y la Audición”, por Organización Panamericana de la Salud, 2020 <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331279/9789240002258-spa.pdf>

En sintonía con la información plasmada, el nivel de sordera va a depender de la pérdida de la medida de decibelios audio métricos del nivel umbral, es decir, la intensidad del sonido en la sensibilidad del oído. A través de esta medida se puede conocer si los individuos escuchan bien o hay deficiencia, si existe una pérdida leve los aparatos auditivos son de mucha ayuda porque permiten tener mayor alcance de

audición, pero en el caso de una sordera total se puede optar por colocar un implante coclear.

#### 2.2.2.5 Comunicación a través de la Lengua de Señas

Como consecuencia de una pérdida auditiva parcial o total, las personas tienen otras alternativas para poder expresar y comunicar cada una de sus ideas y opiniones una de ellas es la escritura, sin embargo, debido a la incompreensión de muchos significados del mundo de las personas oyentes, esta forma de comunicación puede ser complicada. Por ello, la opción más idónea, asertiva e inclusiva es la Lengua de Señas.

Vercher (2018) La lengua de señas o lenguaje de signos es considerada la forma natural de comunicación para las personas sordas, permitiéndoles interactuar con su entorno social mediante gestos y configuraciones espaciales visuales. Este método se fundamenta en la utilización de movimientos y expresiones que involucran manos, ojos, rostro, boca y cuerpo.

Es importante saber que cuando definimos la lengua de señas además retomamos la cultura de las personas sordas, según MINEDUC (2016) “la Lengua de Señas es un importante símbolo de identidad y al mismo tiempo patrimonio cultural que evidencia una comunidad, con valores y costumbres propios, que conforman la cultura sorda.” (p.7).

Por lo tanto, la lengua de señas es compleja puesto que es distinta según el territorio donde se encuentre, ya que cada país posee su propia Lengua, requiere de un arduo aprendizaje, puesto que aún si ya se conoce gran parte de la Lengua de señas, no existe una traducción exacta, si no una interpretación la cual al transmitirse debe de ser lo más precisa posible con los gestos y movimientos adecuados para que el contenido pueda ser comprendido.

### 2.2.3 Contexto institucional en el Salvador

#### 2.2.3.1 Institución pública

Las instituciones públicas son las que el patrono es el estado y las actividades son realizadas a través de los recursos del estado y los beneficios también son para

el estado; se rigen por normativas oficiales del gobierno, los horarios laborales difieren de la empresa privada.

En el Salvador las instituciones públicas trabajan en horario oficial de 7:30 am a 3:30 pm en algunos casos es de 8:00 am a 4:00 pm, y también de 8:30am a 4:30 pm, es decir un horario cumpliendo ocho horas laborales, teniendo aproximadamente cuarenta y cinco minutos para tomar el almuerzo, los horarios varían según un decreto legislativo en donde podía modificarse el horario para la disminución de tráfico en el área metropolitana.

Básicamente, trabajan de lunes a viernes sin cerrar al medio día, los empleados públicos deben trabajar cuarenta horas semanal, tienen como días de descanso los sábados y domingos, además, todos los días festivos como lo son: semana santa, día del trabajo, día de la madre, día del padre, vacaciones agostinas, 15 de septiembre, día de los difuntos, y festividades por navidad y fin de año, que van desde el 23 de diciembre hasta el 02 de enero; además de los días que decreten puente festivo u otro que considere el ejecutivo o legislativo.

#### 2.2.3.2 Empresa privada

Las empresas privadas tienen sus propios recursos y actividades económicas los patronos pueden ser individuos o sociedades dentro de la misma entidad, cada empresa privada tiene sus propios objetivos y metas, así mismo una misión y visión distinta de otras, tienen autonomía propia que les permite seguir sus propios principios y valores, sin embargo, deben regirse a las leyes propias de nuestro país.

Existen diferencias en los horarios y días laborales, la mayoría trabaja cuarenta y cuatro horas semanales, algunos horarios son de 7: 00am a 4:00pm o 5:00pm descontando una hora de almuerzo en algunos casos llegan hasta las 6:00pm tomándose dos horas de almuerzo; trabajan de lunes a viernes o de lunes a sábado (siendo sábados medio día), esto depende de cada organización o empresa.

Los empleados privados tienen derecho a quince días de vacación anual remuneradas, algunos gozan también de los días festivos remunerados como la institución pública, además tienen celebraciones o días libres según lo establezcan los



reglamentos internos de cada empresa, las remuneraciones son establecidas según la capacidad económica que posea la entidad.

## **2.3 Importancia de las variables**

### **2.3.1 Autoestima**

La autoestima laboral es un aspecto crucial en la vida de las personas y en su desempeño dentro del ámbito laboral. Se refiere a la percepción y valoración que una persona tiene sobre sí misma en relación con su trabajo y sus habilidades para llevar a cabo las tareas laborales. Esta autoevaluación influye en gran medida en la actitud, el comportamiento y el rendimiento en el entorno de trabajo.

La importancia de promover una buena calidad de vida laboral o autoestima en el ámbito laboral trae múltiples beneficios siendo estos para Dorta y González (2019):

Empleados más motivados y satisfechos que aquellas organizaciones con niveles bajos de calidad de vida laboral. Por lo tanto, incrementar los salarios, mejorar las condiciones de seguridad, permitir un mejor balance entre la vida laboral y personal y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, parecen buenas prácticas que pueden constituir un factor diferenciador en la prestación de servicios por parte de las empresas hoteleras.

En resumen, la autoestima laboral es fundamental para el bienestar general y el éxito profesional de una persona. Tener una autoimagen positiva en el ámbito laboral no solo beneficia al individuo, sino que también contribuye a crear un entorno de trabajo más saludable, colaborativo y productivo para todos los involucrados.

### **2.3.2 Personas con discapacidad auditiva**

Apoyar a personas con discapacidad auditiva en el área laboral es fundamental para promover la inclusión y garantizar que tengan igualdad de oportunidades en todos los aspectos de crecimiento personal y laboral.

En el ámbito laboral, Sánchez (2016) señala: “una persona sorda y oyente, ambas son laboralmente igual de competentes y ambas generan ingresos por igual a la empresa” (p.1).

Cada persona es única y puede tener habilidades y destrezas diferentes que pueden ser necesarias para el cumplimiento de las funciones al puesto de trabajo.

### **2.3.3 Relación positiva y negativa de variables en el contexto laboral**

La autoestima juega un papel crucial en la vida de todas las personas, independientemente si se posee o no una discapacidad. Sin embargo, en el caso de las personas con discapacidad auditiva, la autoestima puede desempeñar un papel aún más significativo en el ámbito laboral debido a los múltiples desafíos únicos que enfrentan en su día a día, los cuales al no modificarlos en pro de dicha población puede traer consigo repercusiones negativas.

Meza (2020) Los desafíos emocionales que experimenta una persona pueden llevarla a distanciarse de los grupos, evitar interactuar con otros sujetos conocidos o no. Esto puede además limitar su capacidad para formar y fortalecer relaciones. Aunque estas consecuencias de las limitaciones o discapacidades, es posible reducirlas mediante procesos, permitiendo así una interacción más efectiva del individuo en actividades sociales. Por ello, es esencial estos aspectos y sensibilizar a la sociedad para facilitar el apoyo a las personas con discapacidad auditiva.

Por consiguiente, promover una autoestima positiva en estas personas puede ayudarles a enfrentar los desafíos, construir relaciones significativas y lograr sus objetivos personales y profesionales con confianza y determinación en el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa.

La Organización Internacional del Trabajo (OTI, 2013), explica:

Mayores grados de autonomía. En la medida que las personas con discapacidad ingresan al mundo del trabajo aumentan su capital social y mejoran sus ingresos. Esto disminuiría la precariedad de recursos que suelen enfrentar y la dependencia, al mismo tiempo que incrementarían su autonomía respecto de terceros, como su propia familia o instituciones de apoyo. (p.16).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), son:

- Más motivación. Se señala que el sólo hecho de incluir a las personas con discapacidad en la empresa genera un efecto motivador en otros trabajadores...
- Mejor clima laboral. De un modo similar, la inclusión de personas con discapacidad tendría un efecto positivo en las relaciones internas del equipo o la organización...
- Mejor reputación. Se indica además que las empresas inclusivas aumentarían su capital simbólico o reputacional.
- Mayor productividad. (...) ejecución de ciertas tareas y/o especialmente comprometidos con la empresa tras acceder a un puesto de trabajo. (p.17).}

Según la Fundación Once (2016) de España, “si la persona con discapacidad logra un puesto de trabajo disminuye la pobreza y genera una serie de beneficios indirectos beneficiando a un conjunto” (p.37).

En resumidas cuentas, la incorporación de personal con discapacidad auditiva a las organizaciones y que estas garanticen condiciones que se responden a sus necesidades, impactará y promoverá significativamente una adecuada y saludable autoestima. La cual se verá reflejada en múltiples beneficios, tanto de manera personal para cada individuo, para mejorar las relaciones interpersonales, productividad, entre otros en la empresa y así mismo es beneficioso para la sociedad en general.

## **2.4 Marco Legal**

### **2.4.1 Leyes**

#### **Convenios internacionales**

Ya en una investigación previa (Carlos Rodríguez) manifiesta que el Convenio 111 de la OIT relativo a Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación fue ratificado por El Salvador desde 1995, prohíbe enfáticamente cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación; que debe abarcar

no solamente las relaciones laborales ya existentes, sino también los procedimientos de selección de personal.

Además, que El Salvador ha ratificado convenios ante la Organización Interamericana del Trabajo por medio del Gobierno Salvadoreño, dichos convenios son el 102 dos que trata sobre la seguridad social, el 148 relativo al medio ambiente, el 154 referente a la negociación colectiva, el 183 que se refiere a la maternidad y el 190 que trata sobre la erradicación de la violencia y el acoso laboral. En colectivo aportan de manera positiva a los empleados públicos y privados del país.

### **Constitución de la Republica**

Obedece mencionar que, la Constitución de la República de El Salvador, la cual en sus Artículos 2 y 3 se consagra el derecho al trabajo y a la igualdad y no discriminación. Además, es ratificado en el Art. 37.- El trabajo es una función social, goza de la protección del Estado, y no se considera artículo de comercio.

El Estado empleará todos los recursos que estén a su alcance para proporcionar ocupación al trabajador, manual o intelectual, y para asegurar a él y a su familia las condiciones económicas de una existencia digna. De igual forma promoverá el trabajo y empleo de las personas con limitaciones o incapacidades físicas, mentales o sociales. En el artículo 38 señala que el trabajo estará regulado por un código, este permitirá establecer la armonización en las relaciones que tiene un trabajador y su empleador.

### **Ley Especial de Personas con Discapacidad**

Según (CONAIPD) en su ley especial de personas con discapacidad tienen por objeto que como mandata su Art. 1.- reconocer, proteger y garantizar el ejercicio y disfrute pleno de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones. El Estado garantizará la eliminación de barreras que obstaculicen el pleno desarrollo de las personas con discapacidad, asegurando los ajustes razonables y

fomentando la implementación del diseño universal en todas las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, así como en las entidades de carácter privado.

### **Código de trabajo**

Finalmente, el Código de trabajo, el cual en su artículo número uno establece que tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II del Título II de la Constitución.

En el artículo dos las disposiciones regulan: a) Las relaciones de trabajo entre los patronos y trabajadores privados; y b) Las relaciones de trabajo entre el Estado, los Municipios, las Instituciones Oficiales Autónomas y Semiautónomas y sus trabajadores. En ese sentido obedece a ejercer regulaciones en las empresas públicas y privadas que serán objeto de estudio en esta investigación.

### **2.4.2 Instituciones**

Existen muchos agentes nacionales e internacionales que velan por el bienestar en materia de inclusión y salud mental para las personas con discapacidad, son muchos los esfuerzos que se vienen realizando a través de los años.

El apoyo internacional lo encabeza la Organización Internacional del Trabajo, conocida por sus siglas OIT, quien, desde su creación en el año 1919, en 187 países con los que estrecha buenas relaciones lleva promoviendo sus objetivos principales promover los derechos laborales, fomentar oportunidades de trabajo decente, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar los temas relacionados con el trabajo.

Otra institución que vela por los derechos humanos, tomando en cuenta el derecho al trabajo y la no discriminación de las personas, es ACNUR como agencia de la ONU para los refugiados, quienes en El Salvador tienen coordinaciones que apoyan desde 2019, donde el Gobierno se unió al Marco Integral Regional para la

Protección y Soluciones (MIRPS), una iniciativa para abordar el desplazamiento forzado en Centroamérica y México y que pone en práctica el Pacto Global para los Refugiados.

Con ello, en cooperación con otros organismos locales, colaboran para garantizar la reinserción laboral de las personas desplazadas, repatriadas o que retornan a nuestro país, por cualquier situación que puede ser de fácil adaptación o difícil, hay de alguna manera aportes que contribuyen.

Por otra parte, el Gobierno de El Salvador a través de su Ministerio de Trabajo, por medio de todo su marco legal crea alianzas que desafían las instituciones públicas y privadas para que vayan integrando personas con discapacidad, eso va creando mejores capacidades y desarrollan más habilidades que potencian la institucionalidad.

Las instituciones públicas y privadas en el país tienen la obligación de integrar personas con discapacidad, sin embargo, cada día existe más empatía y sensibilidad para la institucionalidad; dado esto, mejora la calidad de oportunidades para las personas que padecen algún tipo de dificultad física o mental.

Finalmente, el apoyo de organizaciones no gubernamentales que velan por los derechos de las personas va poco a poco sumándose a los esfuerzos de la no discriminación y de inclusión, son pocos los esfuerzos que van enfocados al área laboral pero también son significativos. Cada aporte venga de donde venga es una oportunidad más para acrecentar el desarrollo de la inclusión laboral en personas con discapacidades.

Por mencionar algunas instituciones interesadas en sumar esfuerzos para la inclusión y mejorar el desarrollo de las personas con discapacidad de lenguaje están: instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral, Asociación Salvadoreña de Sordos, Fundación Manos Mágicas, Instituto Especializado Educación Superior "El Espíritu Santo", Asociación Salvadoreña de Personas con Discapacidad de Oriente -ASDO, entre otras.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de investigación**

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativa ya que se realizó a través de la recopilación de datos numéricos y medibles, teniendo como objetivo principal obtener resultados generalizables a través de una muestra representativa, su alcance fue exploratorio puesto que es un tema que no se ha estudiado con anterioridad y del cual existe escasa información.

La investigación fue diagnóstica debido que se pretendió conocer la situación actual sobre “La autoestima y calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva que laboran en empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador”.

La investigación amplió una mayor comprensión del fenómeno en estudio, permitiendo diseñar un programa Psicolaboral el cual permitió mejorar la autoestima y así mismo la calidad de vida de los colaboradores sordos en las organizaciones.

El diseño con el cual se trabajó en la investigación es de tipo no experimental ya que el fenómeno es estudiado tal y como ocurre en su contexto natural. Corresponde al tipo de diseño investigativo transeccional o transversal debido a que la recopilación de información se realizó en un momento específico en donde se analizaron las variables de nuestro estudio.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población:**

Los individuos con los cuales se ejecutó la presente investigación son hombres y mujeres en el rango de edades entre 18 a 65 años, que saben leer y escribir, individuos que poseen discapacidad auditiva y laboran en empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador.

### 3.2.2 Muestra:

El muestreo utilizado fue de tipo no probabilístico dirigido, puesto que no está basado en métodos probabilísticos para obtener la muestra, si no que la influencia está derivada de las características que demanda la investigación.

Las unidades de estudios con las cuales se trabajaron fueron las que se presentan a continuación:

- Ψ Personas con género femenino y masculino mayores de edad que poseían discapacidad auditiva total o parcial.
- Ψ Que se encontraban laborando en empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador.
- Ψ Que tuvieran conocimiento del Lenguaje de Señas Salvadoreña (LESSA)
- Ψ Que tuvieran como mínimo un año laborando.
- Ψ Que supieran leer y escribir.
- Ψ Que contaran como mínimo sexto grado de educación básica.

## 3.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.3.1 Métodos

Para la investigación se utilizó el método cuantitativo ya que permitió recolectar y analizar datos numéricos obtenidos y posteriormente llegar a conclusiones específicas. Para la investigación se utilizó el método deductivo el cual permitió tener en primera instancia premisas generales para posteriormente llegar a conclusiones específicas.

### 3.3.2 Técnica:

Las técnicas implementadas en la presente investigación son las siguientes:

#### - Encuesta

Como técnica principal se utilizó el cuestionario, puesto que permite recopilar datos de forma clara, concisa, relevante y específica de los individuos que serán parte de nuestra investigación en diferentes contextos laborales.



### **-Entrevista dirigida**

La técnica de la entrevista se utilizó para abonar más a la investigación sobre la opinión que se posee acerca del personal con discapacidad auditiva en el contexto laboral por parte de jefes y encargados del área de Recursos Humanos.

### **3.3.3 Instrumento**

#### **- Cuestionario**

Para llevar a cabo la investigación se diseñó e implemento especialmente un cuestionario que mide la Calidad de Vida Laboral, el cual consta de 31 ítems y posee 2 preguntas abiertas. Los ítems permiten explorar las siguientes variables: satisfacción, motivación, comunicación y relaciones interpersonales que en conjunto permitieron conocer la autoestima de los colaboradores con discapacidad auditiva (ver anexo 1).

Al inicio del instrumento se solicitó los siguientes datos generales: sexo, edad, nombre de la empresa y tiempo de laborar en la empresa. Se presentó el objetivo, la indicación y un ejemplo en cual pudieran familiarizarse y seleccionar la respuesta.

Luego se presentaron los 31 ítems, donde cada uno de ellos contenía una imagen que correspondía al enunciado. Las respuestas que se les brindó a cada enunciado podían seleccionarse a través de las siguientes respuestas: Nada, Poco, Regular y Mucho.

Cada respuesta estaba representada a través de una imagen e interpretada en Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA). Cabe destacar que el cuestionario también se adaptó a través de un formulario en Google Forms, en el cual contenía un video por cada ítem y de igual manera era interpretado en LESSA, dicho video fue grabado por la investigadora, con el fin de que los colaboradores tuvieran una mayor comprensión del instrumento (ver link en anexo 2).

#### **- Entrevista**

Para la investigación también se utilizó una guía de entrevista estructurada dirigida a los jefes y encargados del Área de Recursos Humanos. Al inicio de la guía de la entrevista se solicitó los siguientes datos generales: Nombre del encargado y nombre de la empresa. Posteriormente se presentó el objetivo y la indicación para responder del instrumento. Luego se presentaron 11 preguntas abiertas para indagar la inclusión del contexto laboral (ver anexo 3).

### **3.5 Procedimiento de recolección de datos**

Para iniciar el proceso de recolección de datos, primero se diseñó un cuestionario y este fue aplicado a 25 personas con discapacidad auditiva que laboraban en empresas públicas y privadas del área de San Salvador. Dicho proceso fue nuestra prueba piloto en la cual se realizaron modificaciones pertinentes para su adaptabilidad. Luego de la prueba piloto la muestra con la que se trabajó fue 50 personas con discapacidad auditiva, haciendo un total de 75 personas participantes.

Para continuar con la aplicación de la escala, se efectuaron cambios para una mejor comprensión de los individuos, la administración se realizó en dos maneras: presencial a través de la impresión del cuestionario en páginas de papel bond y de manera digital a través de Google Forms. Esto en consecuencia de las políticas y saturación de trabajo de las organizaciones las cuales presentaron limitantes para su aplicación de manera presencial, por ello además se diseñó de forma virtual.

Para la administración de la escala de forma presencial se solicitó con anterioridad permiso a través de una carta firmada y sellada por parte del jefe del Departamento de Psicología Maestro. MSC. Bartolo Atilio Castellano Arias a los encargados de Recursos Humanos, al tener el permiso en fecha y hora estipulada se procedió a asistir a la empresa.

Cuando se logró el contacto con el personal sordo, se les brindó los siguientes materiales: cuestionario y lapicero, Lisbeth Daniela Jovel Romero quien es parte del equipo del proceso de grado se presentó y también a su equipo de investigación, explicó el objetivo y las indicaciones para responder el cuestionario, modeló un ejemplo para mayor comprensión y luego a los colaboradores se les brindó tiempo para poder

contestarlo, se solventaron las dudas surgidas y finalmente al terminar de contestarlo se les dió las gracias y se les proporcionó un refrigerio.

En cuanto a la prueba virtual, la forma de administración fue primero contactar una por una a las personas con discapacidad auditiva que laboran en empresas públicas y privadas de San Salvador, al contactarlas individualmente a través de su número WhatsApp, se les envió un enlace, en el cual al acceder en el podían autocompletarlo y como apoyo podían visualizar cada ítem interpretado en Lengua de Señas Salvadoreñas.

El período en el cual contestaron el cuestionario fue una semana y el tiempo estimado en responder fue de aproximadamente de 10 a 15 minutos, esto con el fin de que los individuos pudieran tener tiempo prudencial para responder el cuestionario.

Los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados de forma presencial se vaciaron en el enlace para que todas las respuestas fueran ser agrupadas en el mismo formulario de Google Forms, luego de finalizar la aplicación total se procedió a realizar la cuantificación y análisis de cada una de las preguntas, variables de la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores con discapacidad auditiva.

Seguidamente, con los datos ya cuantificados en Google Forms, se realizó el traslado de resultados a un archivo del paquete de office conocido como Excel para tabular y poder generar los gráficos que permitieran conocer los resultados, esto permitió generar una auditoria estadística, al colocar cada grafico se establecieron los comentarios pertinentes y la interpretación de cada variable.

Finalmente, al generar los gráficos que reflejaron los resultados cuantificados de la muestra de 50 colaboradores sordos, más las respuestas obtenidas de las entrevistas llevadas a cabo con los jefes inmediatos se procedió a realizar su respectiva interpretación, conclusiones y así mismo se desarrolló el diagnóstico de la presente investigación.

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO**

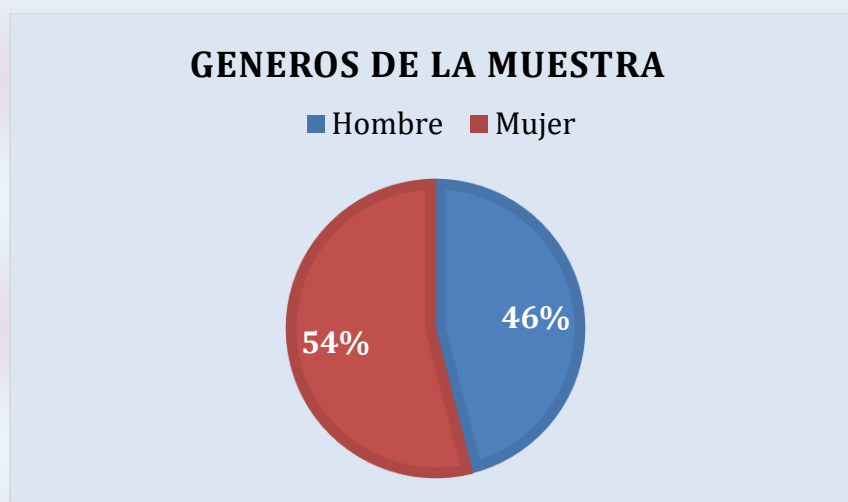
El presente capítulo mostrará la tabulación estadística de los datos obtenidos tras la aplicación del instrumento utilizado en el estudio; ilustrando a través de gráficas de pastel los resultados junto a su debida interpretación de manera descriptiva en cada apartado y pregunta:

#### 4.1. Gráficas de Resultados Obtenidos

##### 4.1.1. Gráficas de ítems de datos generales

###### ***Grafica 1***

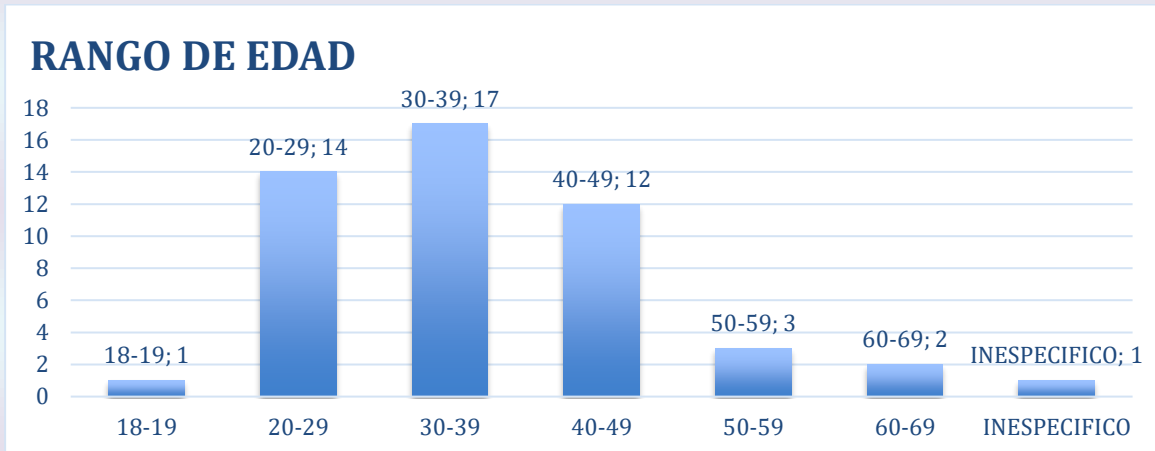
###### ***Género de la muestra***



Se ha evidenciado según la gráfica que los géneros hombre y mujer tienen participación bastante semejante en la investigación, obteniendo un 54% para el sexo femenino y un 46% para el masculino. Siendo así, las mujeres quienes representan más la muestra frente a los hombres.

## Grafica 2

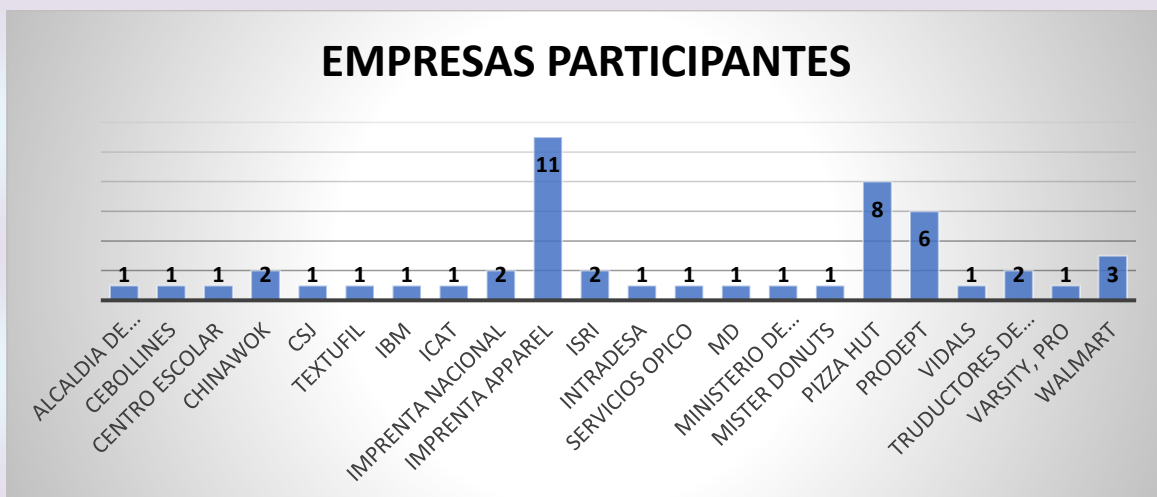
### Rangos de edades en los participantes



Esta grafica muestra que se ha tenido diversidad de edades en la participación de la muestra, el porcentaje de 34% correspondiente al rango 30-39 años, ha sido el más significativo; seguidamente, con un 28% el rango entre los 20 y 29 años; en tercer lugar, con un 24% las edades entre los 40 y 49 años; con un 6% entre 50y 59; las edades entre 60 y 69 años nada más un 4%, y 2% para el rango de participantes entre 18 a 19 años; y finalmente, un 2% no especifico su edad.

## Gráfica 3

### Empresas participantes de la muestra

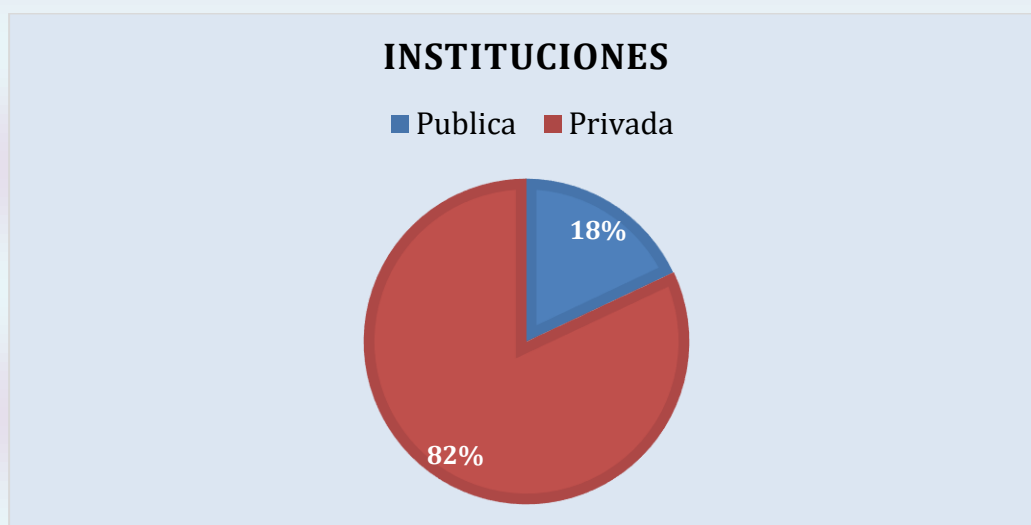


La grafica permite evidenciar la participación de veintidós instituciones, siendo Imprenta APPAREL quien permitió que once de sus empleados fuesen parte de la

muestra, PIZZA HUT con ocho fue la segunda entidad, PRODEPT en tercer lugar con seis participantes y Walmart con tres participantes; siguen con dos instrumentos aplicados en cuatro instituciones más y en el resto de las empresas e instituciones (14) apenas fueron participaciones únicas, pero que han sido muy significativas en el estudio.

#### **Gráfica 4**

##### **Porcentaje de instituciones públicas y privadas**



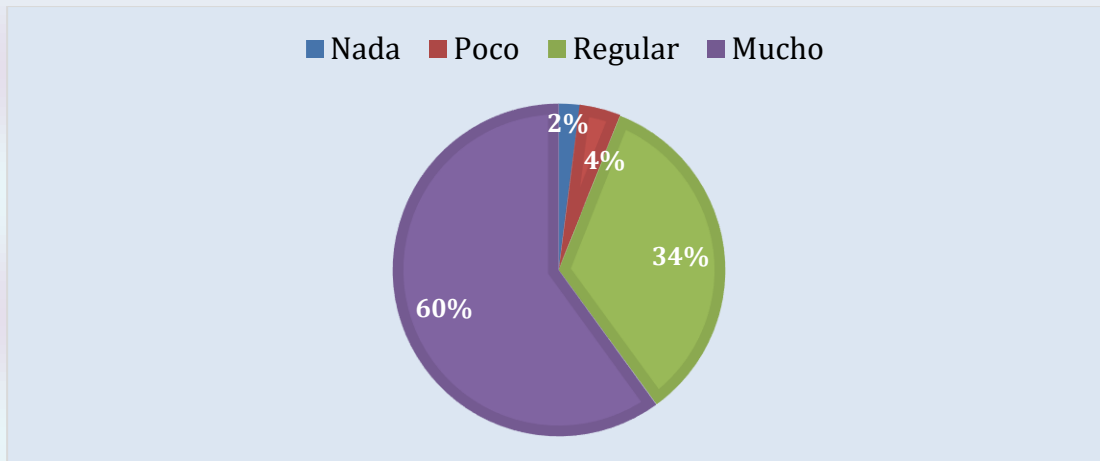
La grafica muestra como la empresa privada ha tenido el dominio en la cantidad de porcentaje de participaciones en la muestra para la realización del estudio con un 82% sobre un 18% de representación en las instituciones públicas del área metropolitana.

#### **4.1.2. Gráficas de Cada Ítem del Cuestionario**

##### **4.1.2.1. Ítems de satisfacción laboral**

#### **Grafica 1**

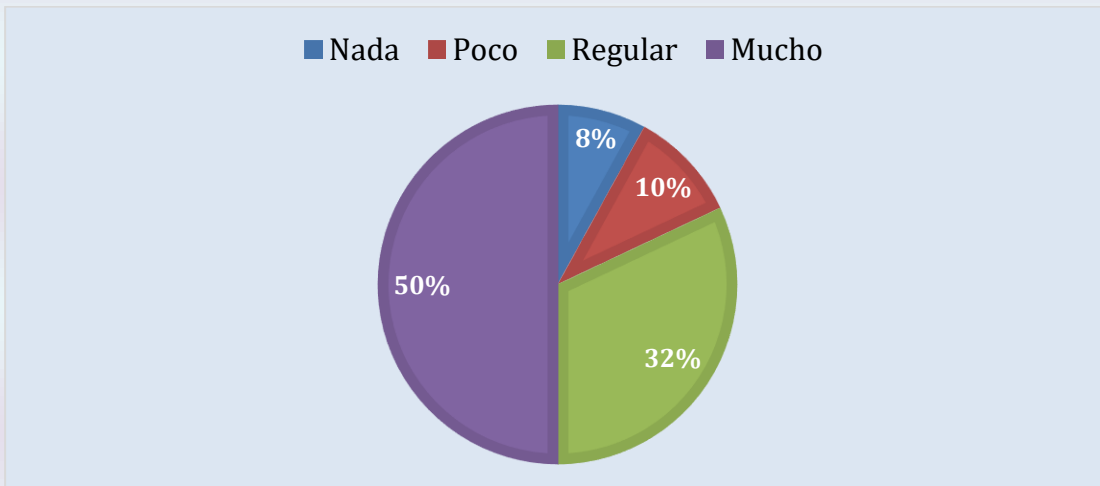
##### **Ítem 1: Mi trabajo me gusta mucho y me siento alegre**



Como resultado en la pregunta número uno, al 60% le gusta mucho el trabajo y los pone alegres, 34% responde que regular, un 4% dice que poco y solo 2% dice que nada; se interpreta que la mayoría está percibiendo de manera positiva su trabajo, sintiéndose a gusto y alegres.

### **Grafica 2**

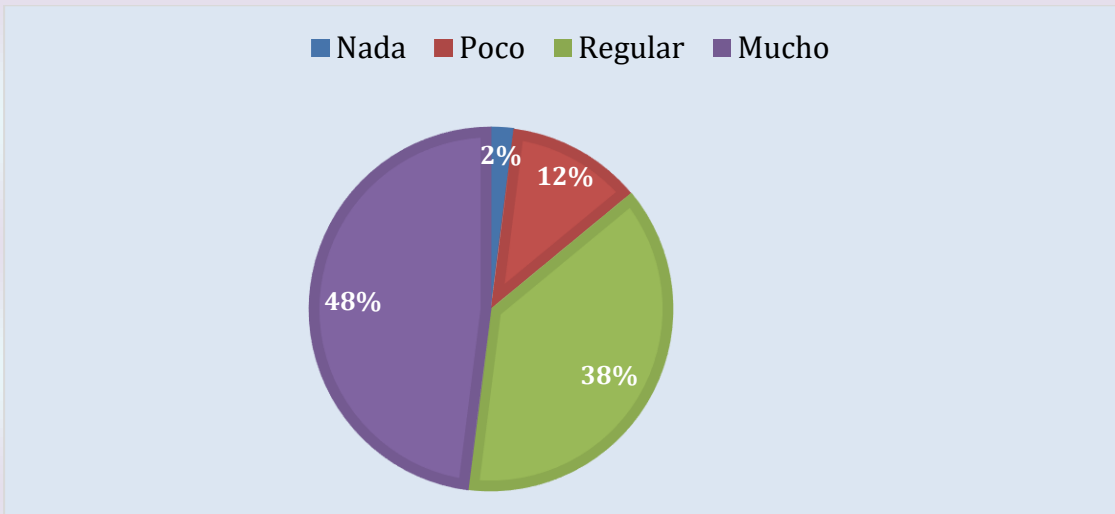
#### **Ítem 2: Yo tengo mucha confianza en mí mismo cuando hago mi trabajo**



La confianza en sí mismo permite creer en las posibilidades de realizar un excelente trabajo, para el 50% de la muestra refleja mucha confianza en sí misma, con 32% aparece regular, 10% dice tener poca confianza en sí mismos y el 8% manifiesta que no tiene confianza, nuevamente en gran mayoría es muy positivo el resultado.

### **Grafica 3**

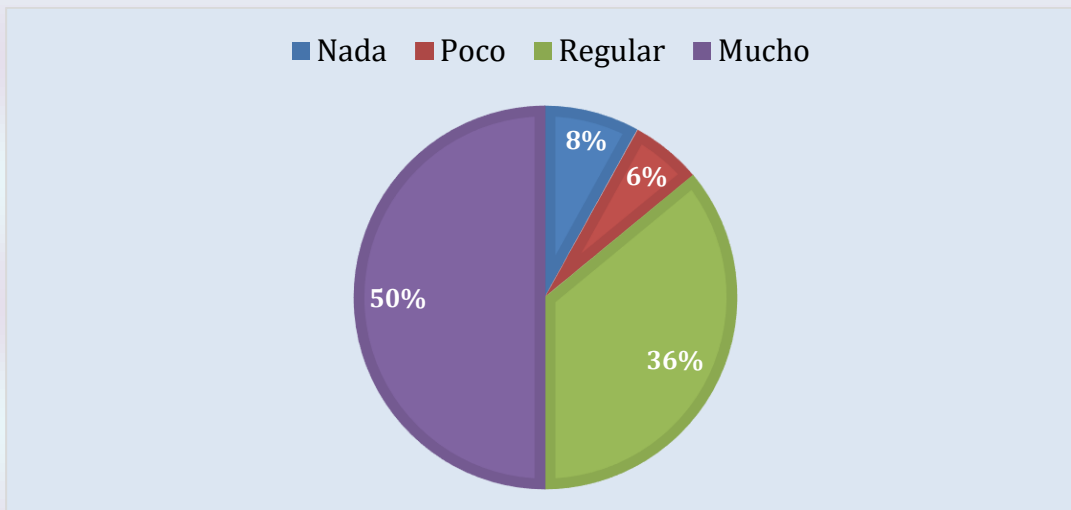
**Ítem 3: Pienso que mi trabajo ayuda a lograr las metas de la empresa**



Al graficar si piensan que el trabajo ayuda a lograr las metas de la empresa un 48% manifiesta que mucho, con 38% perciben que, de manera regular, otro 12% indica que poco ayuda, y el 2% dice que su trabajo ayuda nada en el logro de estas; queda demostrado que la gran mayoría presenta resultados positivos.

**Grafica 4**

**Ítem 4: Estoy feliz/contento con el entorno donde hago mi trabajo**



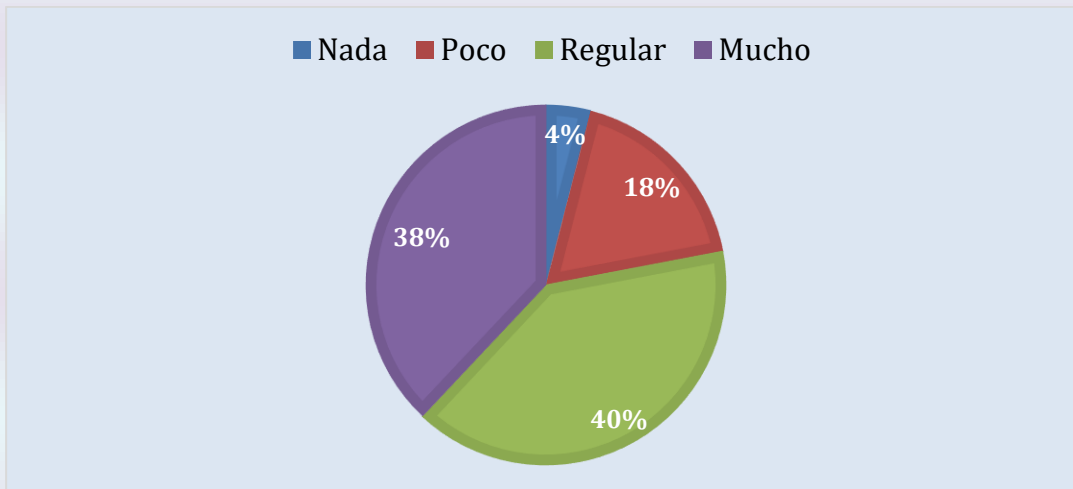
El entorno laboral es importante para la satisfacción, al preguntar si se está feliz con ello el 50% de la muestra manifiesta que mucho, seguidamente un 36% dice que



regular, con 8% aparece los que dicen nada y solo el 6% dice que poco; tomando esos resultados en cuenta, se entiende como positivo los hallazgos en este ítem.

### **Grafica 5**

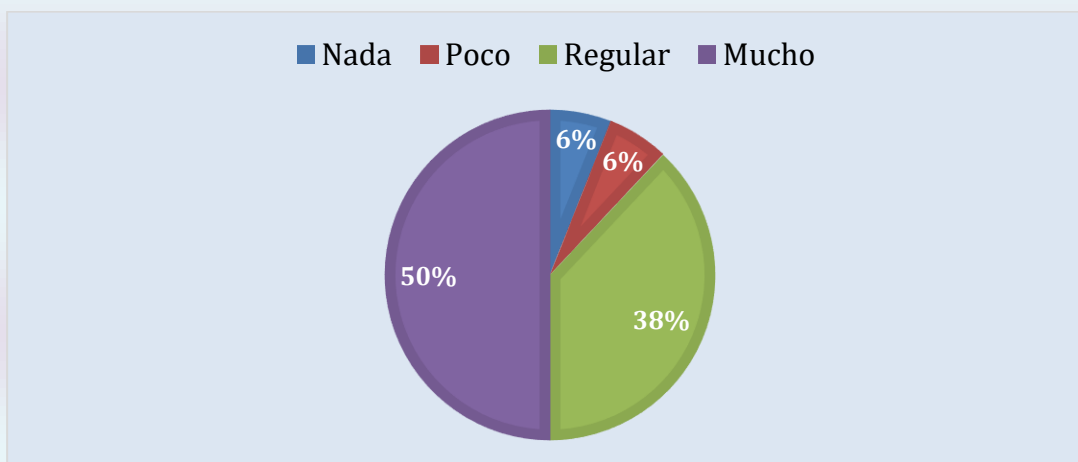
#### **Ítem 5: Pienso que mi salario es justo por el trabajo que yo hago**



El salario es sustancial en la obtención de la satisfacción, los esfuerzos generan recompensas y esto es importante en los empleados, el 38% manifiesta recibir un salario justo en cuanto al trabajo que realiza, el 40% dice que es regular la retribución, mientras que el 18% refleja que es poco y un 4% establece que no es nada justo el salario versus el trabajo que hace.

### **Grafica 6**

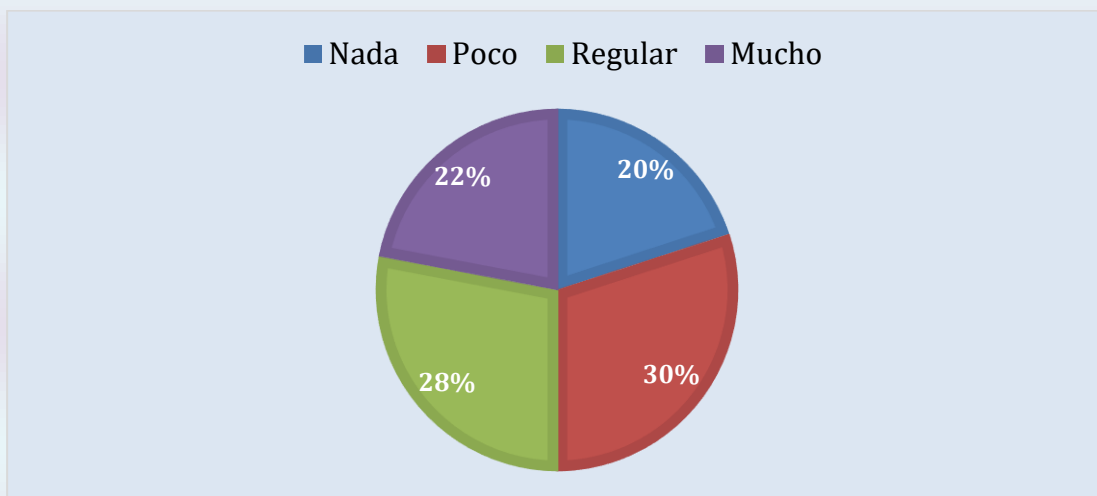
#### **Ítem 6: Mis tareas/actividades de trabajo me gustan y no me cuestan hacerlas**



Las tareas o actividades de trabajo juegan un papel importante en cuanto a la satisfacción, se preguntó si les gustan y no les cuesta hacerlas y el 50% nuevamente dice que mucho, 38% establece que es regular y comparten el 6% entre poco y nada respectivamente. Esto quiere decir que el 88% se siente a gusto con sus tareas y que no les cuesta hacerlas, dejando muy claro que están satisfechos con ello.

### **Grafica 7**

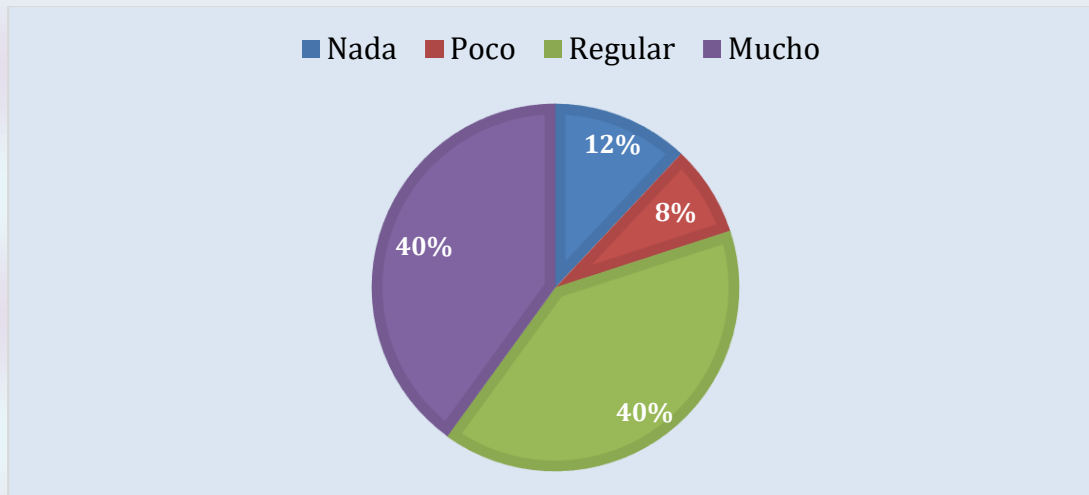
**Ítem 7: Observo que mis compañeros oyentes me discriminan/ignoran porque soy una persona sorda**



Una pregunta importante para la variable satisfacción, la percepción exteroceptiva de los compañeros de trabajo oyentes hacia su persona juega un papel importante, en este caso el 30% dice que observa poco la discriminación hacia las personas sordas, 28% indica que es de manera regular, seguidamente el 22% indica que es mucho y con un 20% se encuentra que nada es la discriminación que se percibe. Un dato dividido que nos previene en cuanto a lo que influye lo externo en la satisfacción del empleado.

### **Grafica 8**

**Ítem 8: La empresa tiene oportunidades de crecimiento laboral**

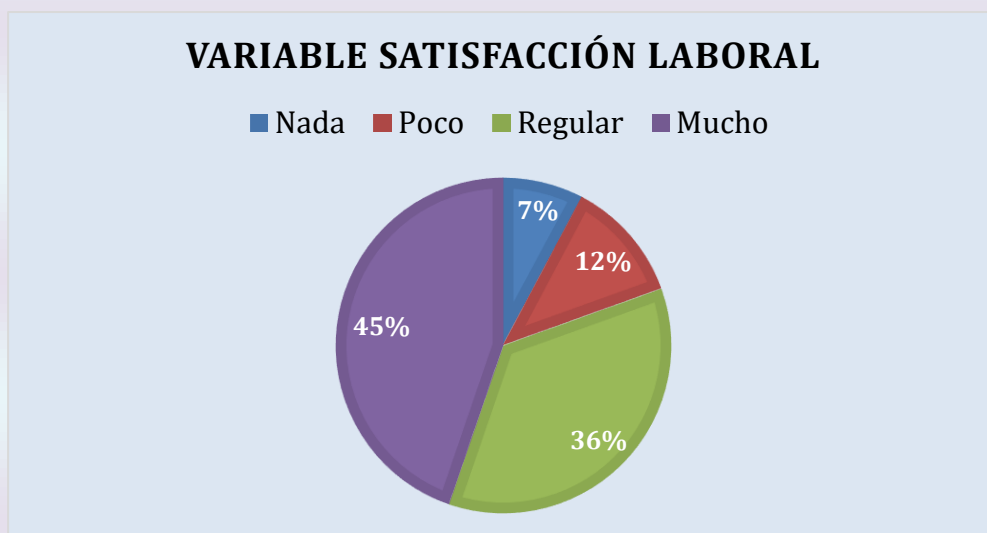


En cuanto a las oportunidades de crecimiento que la empresa tiene con sus colaboradores, según la muestra de las personas sordas, el 40% dice que tienen muchas, otro porcentaje similar de 40% dice que regular, el 12% dice que hay nada de oportunidades y el 8% dice que es poco.

Al hacer un resumen del apartado de satisfacción queda como resultado el siguiente grafico:

### Grafica 9

#### Resumen de resultados de variable satisfacción laboral



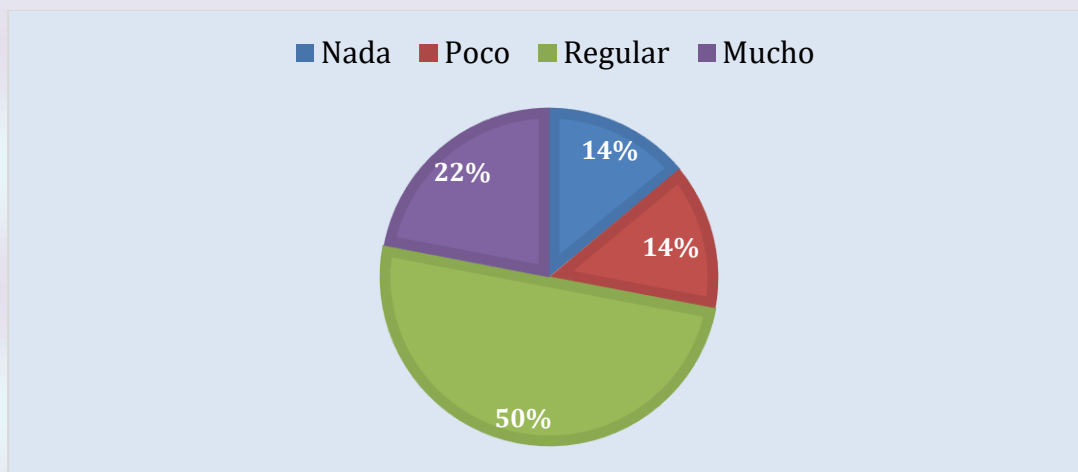
Queda demostrado según los resultados reflejados en el resumen que, de la muestra el 45% se siente muy satisfecho, con 36% la satisfacción es regular, 12% poco

satisfechos y con 7% nada satisfechos; tomando en cuenta esto, los participantes de diferentes instituciones presentan alto grado de satisfacción laboral, esto suma a la buena autoestima de ellos. Una discapacidad no interfiere en la realización de actividades, creer en sí mismo y tener la capacidad para realizar cualquier tipo de trabajo.

#### 4.1.2.2. Ítems de motivación laboral

##### **Grafica 10**

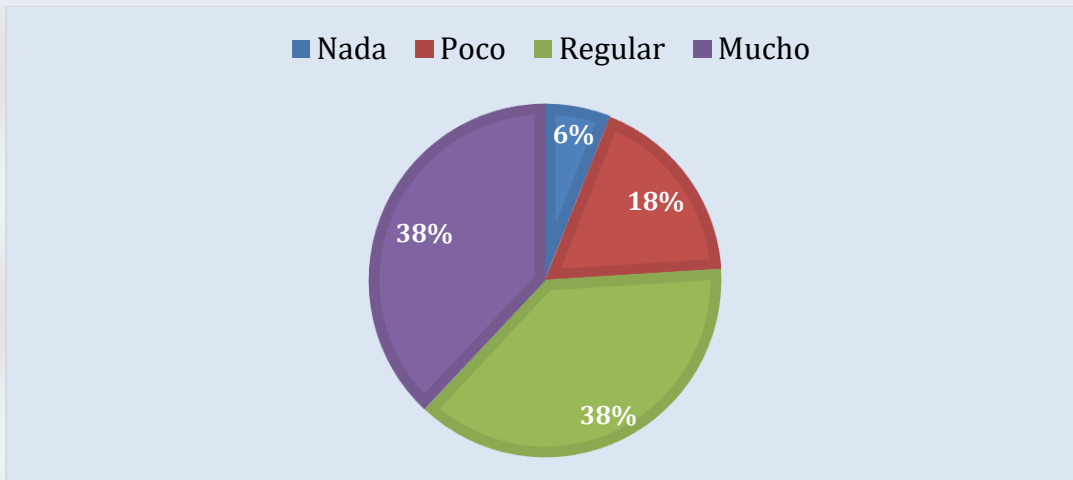
##### **Ítem 9: Pienso y recuerdo que el proceso de reclutamiento en la empresa fue fácil**



La grafica muestra un porcentaje significativo obteniendo 50% de la muestra que manifiesta que fue regular el proceso de reclutamiento en cuanto a la facilidad, el 22% indica que fue mucho, repartiéndose en el 28% restante poco y nada fácil. Esto es importante conocerlo porque puede crear motivación o no si desde el inicio de la relación laboral es o no fácil para una persona sorda integrarse en los procesos.

##### **Grafica 11**

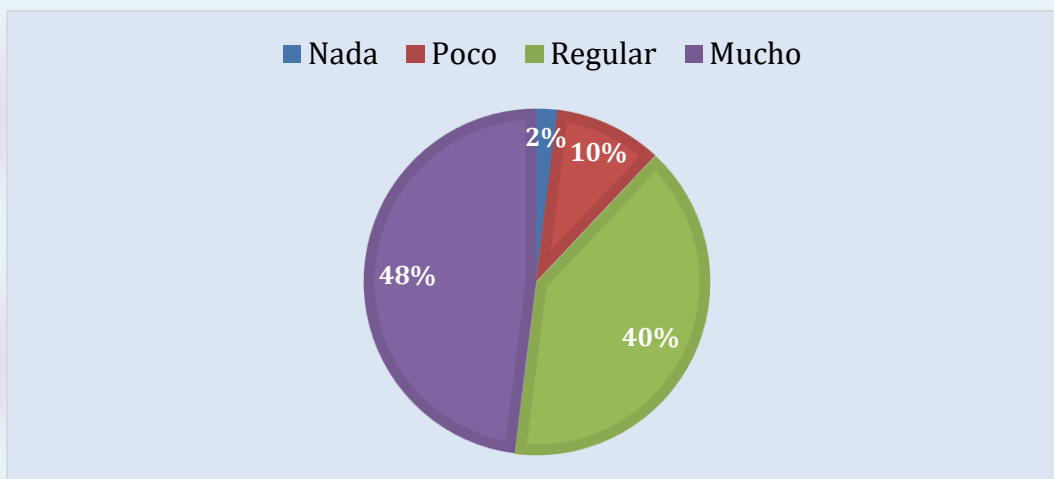
##### **Ítem 10: Conozco mis derechos en la empresa**



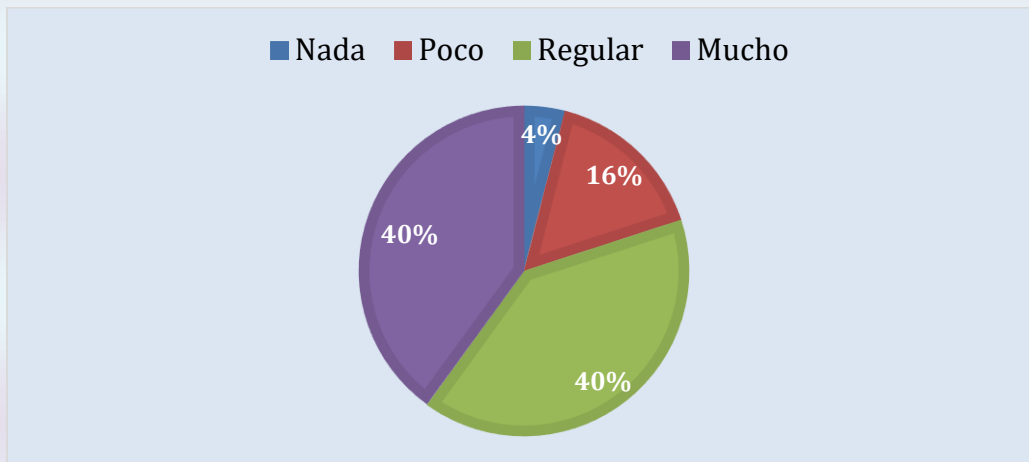
Conocer los derechos que tienen los empleados es importante, las personas que han sido parte del estudio indican que el 38% conoce mucho de ellos, otro 38% lo conoce de manera regular, un 18% refleja que es poco el conocimiento de sus derechos laborales y el restante 6% no conoce nada. Nuevamente el 78% tiene una posición muy activa en conocer sus derechos dentro de la institución.

### **Grafica 12**

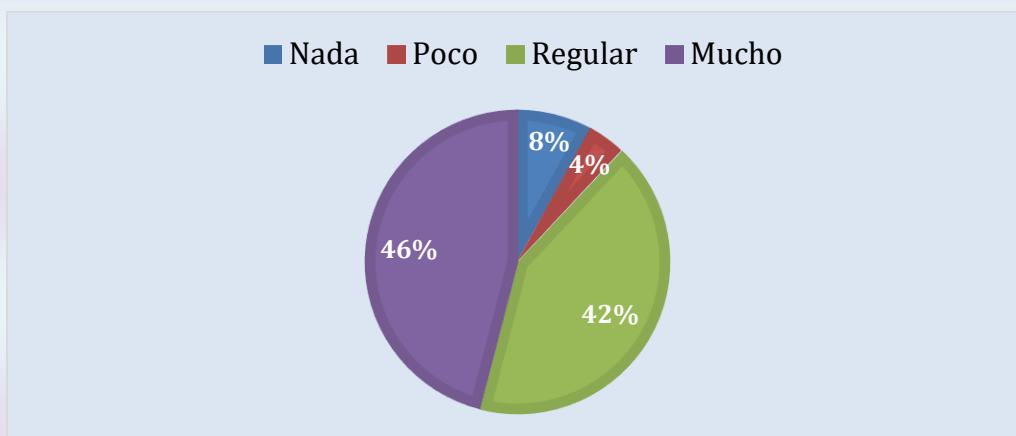
#### **Ítem 11: El entorno/ ambiente es bueno para hacer las tareas del trabajo**



El entorno, espacio o ambiente donde realiza las tareas un miembro de la empresa crea motivación en cada uno de manera particular, el 48% indica que es mucho lo bueno, un 40% dice que es regular, el 10% manifiesta que es poco y tan solo el 2% dice que ese entorno es nada bueno. Es por ello que se interpreta que hay mucha motivación en la mayoría de los encuestados referente a este apartado.

**Grafica 13****Ítem 12: A la empresa le importa la opinión de todos los empleados**

La percepción que cada individuo miembro de una empresa tiene acerca de la misma impulsa la motivación; en cuanto a si a la institución le importa la opinión que sus empleados brinda manifiesta el 40% que mucho, otro porcentaje similar indica que lo hace de manera regular, con 16% aparece que poco y 4% dice que nada le importa a la institución. Un 80% se encuentra a gusto con que la empresa está atenta a esa opinión.

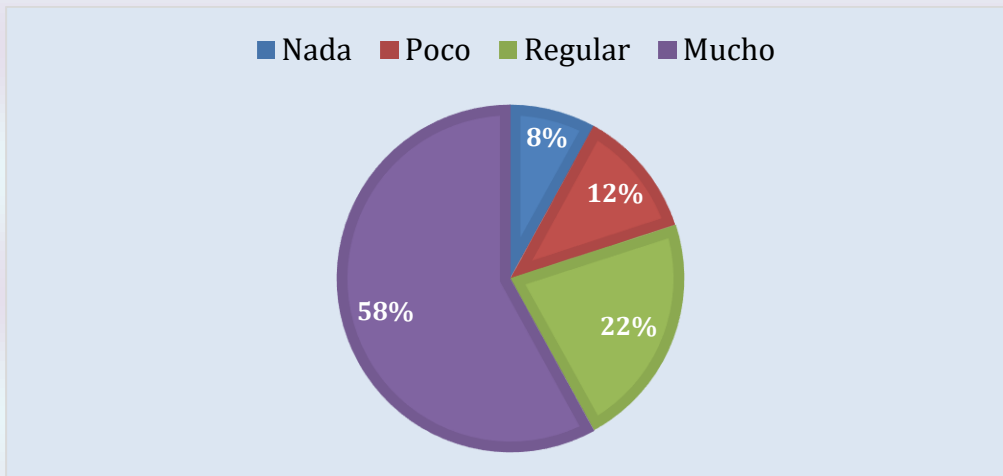
**Grafica 14****Ítem 13: Yo me siento útil en las tareas/actividades del trabajo**

La grafica indica que el 46% se siente útil en las tareas, actividades o funciones que realiza en el trabajo, un 42% indica que también, pero de manera regular, por otro

lado, el 8% dice que nada y con 4% aparece poco útil. Buen porcentaje está motivado con sus tareas en el trabajo.

### **Grafica 15**

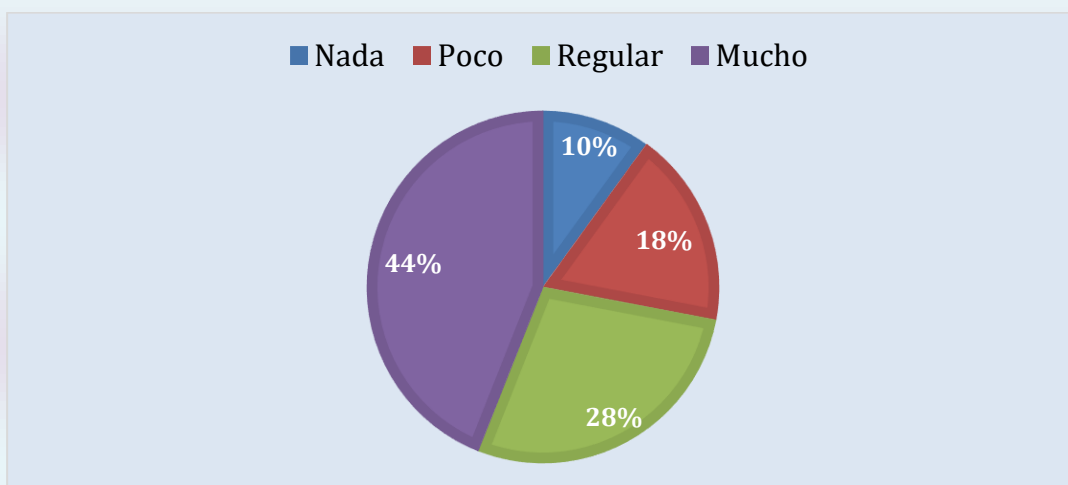
#### **Ítem 14: Aprovecho mis descansos en el trabajo**



Los momentos de descansos en el horario de trabajo son aprovechados por los empleados, indicando que el 58% considera aprovechar mucho de ellos, el 22% de manera regular, 12% manifiesta que poco lo aprovecha y un 8% dice que nada. Los porcentajes son similares en cuanto a sentirse cómodos con este ítem.

### **Grafica 16**

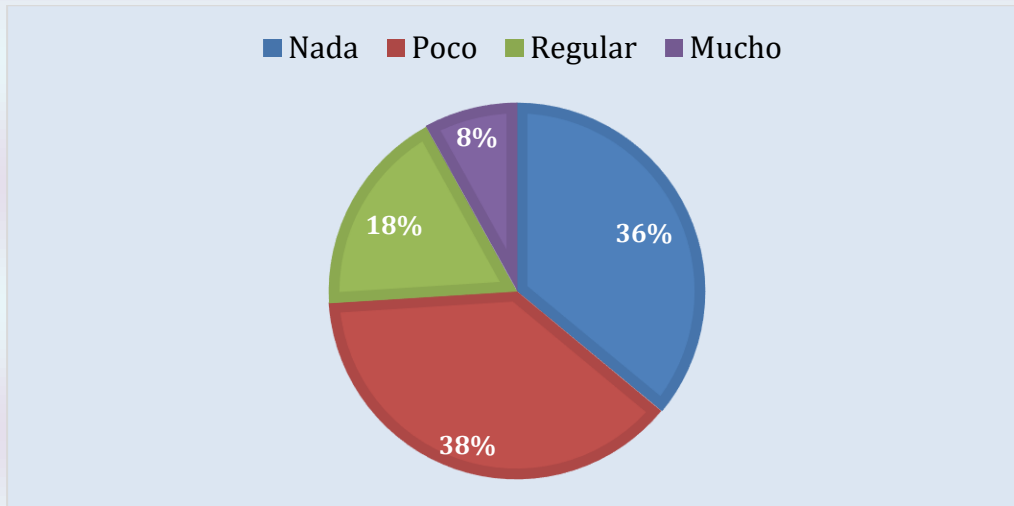
#### **Ítem 15: Tengo oportunidades de aprendizaje y trabajar en otra área, cambiar o ascender a otra área**



En esta grafica se encuentra un 44% dice mucho en cuanto a las oportunidades de aprendizaje y para ascender o trabajar en otra área dentro de la empresa, con un 28% se tiene que es de manera regular, el 18% dice que poco y 10% indica que nada; gran porcentaje está motivado por crecer dentro de la empresa.

### **Grafica 17**

#### **Ítem 16: Mi trabajo me ha causado alguna enfermedad o accidente**

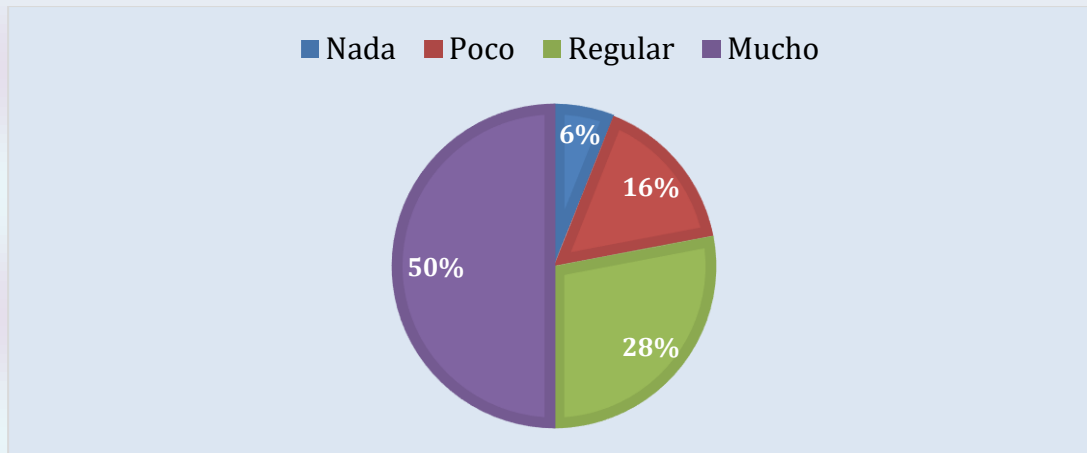


Los accidentes o peligros en el lugar de trabajo también influyen en la generación de motivación en los empleados de las diferentes instituciones, para este estudio el 38% dice que poco, el 36% manifiesta que nada, un porcentaje de 18% indica que regular y tan solo el 8% dice que mucho. Esto indica que las condiciones son muy favorables para los colaboradores y que no corren tanto riesgo en la institución.

### **Grafica 18**

#### **Ítem 17: Mi lugar de trabajo y herramientas son buenas/correctas para las tareas que yo hago**

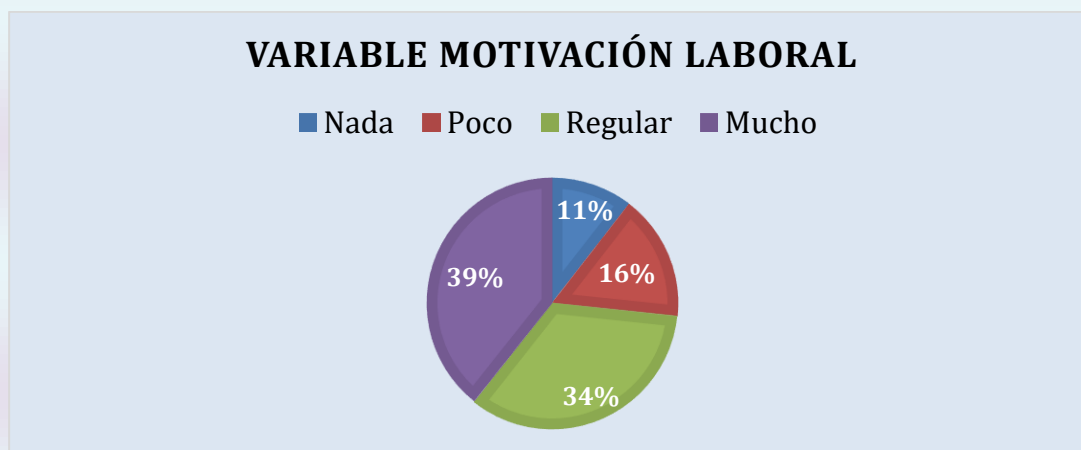




Siempre las condiciones y herramientas con las que se realizan las tareas en el trabajo generan satisfacción y motivación, esta vez al preguntar si son buenas o las correctas, los participantes del estudio en un 50% dice que mucho, 28% indica que es regular, con el 16% se encuentra poco y con 6% aparece nada. Esto motiva a más de la mitad de las personas que han sido parte del estudio.

#### Grafica 19

#### Resumen de resultados de variable motivación laboral



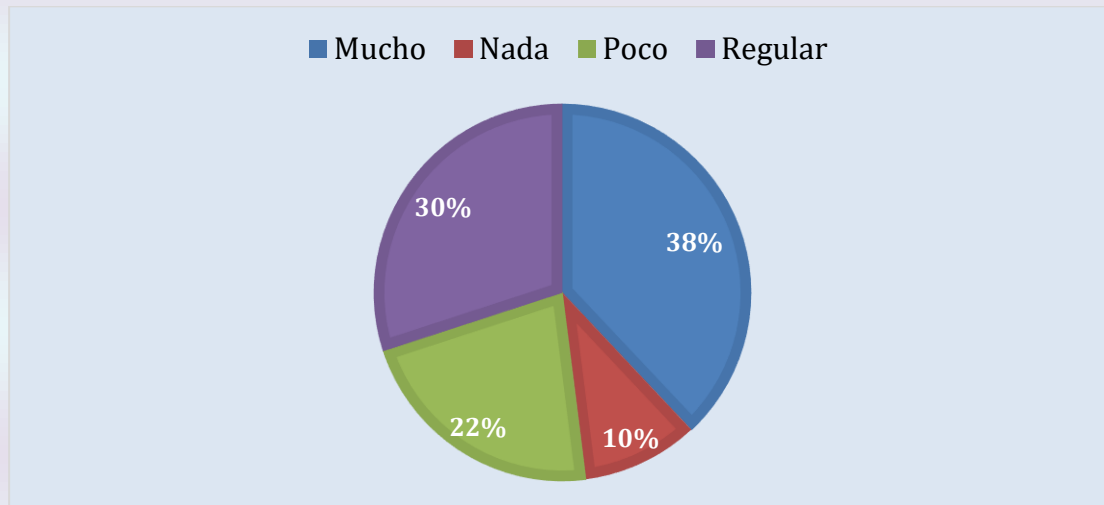
La motivación laboral contribuye a la autoestima de las personas sordas dentro de cada institución que ha sido parte del estudio, el 39% han manifestado mucha motivación, 34% indica que es regular, esto hace que se considere positiva la motivación en las personas con dificultades auditivas y lenguaje; además con 16% se encuentra indicado poco, y 11% con nada de motivación. Es así como este apartado

es muy positivo para la investigación, pero es importante invertir en la salud mental para mejorar esta variable y fortalecer la autoestima.

#### 4.1.2.3. Ítems de comunicación laboral

##### **Grafica 20**

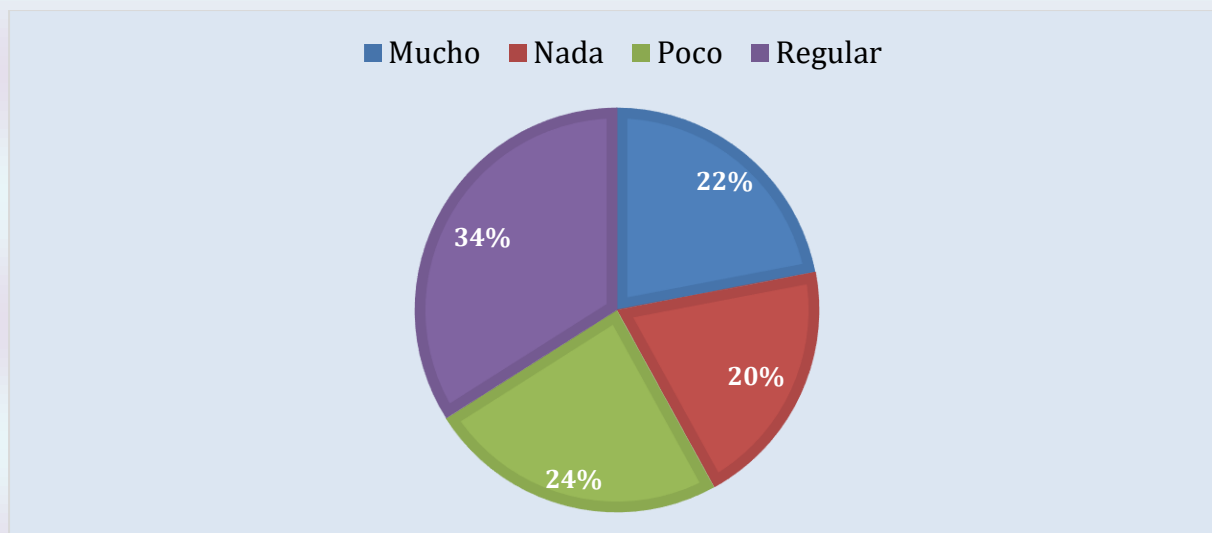
##### **Ítem 18: La comunicación con mis compañeros oyentes es buena/satisfactoria**



Con base a los resultados obtenidos se puede determinar que el 38% de los empleados manifiestan que la comunicación con los compañeros oyentes es mucho más satisfactoria, mientras que por una pequeña disminución con el 34% los empleados manifiestan que la comunicación con sus compañeros oyentes es regular, y un 18% de los empleados expresan que la satisfacción con sus compañeros oyentes es poca y por debajo de los resultados se encontró que con un 10% los empleados consideran nada satisfactoria la comunicación con sus compañeros oyentes.

##### **Grafica 21**

##### **Ítem 19: Entiendo muy bien las indicaciones que me comunica mi jefe y compañeros oyentes**



Dentro de los empleados encuestados se encontró que el 38% de los empleados entienden muy bien lo comunicado por sus jefes y compañeros oyentes, mientras que un 30% manifiesta que regularmente entienden lo que se les comunica; por otro lado, encontramos que con un 22% los empleados entienden muy poco lo comunicado por sus jefes y compañeros y por debajo con un 10% no entienden nada que los jefes o compañeros oyentes les comunican.

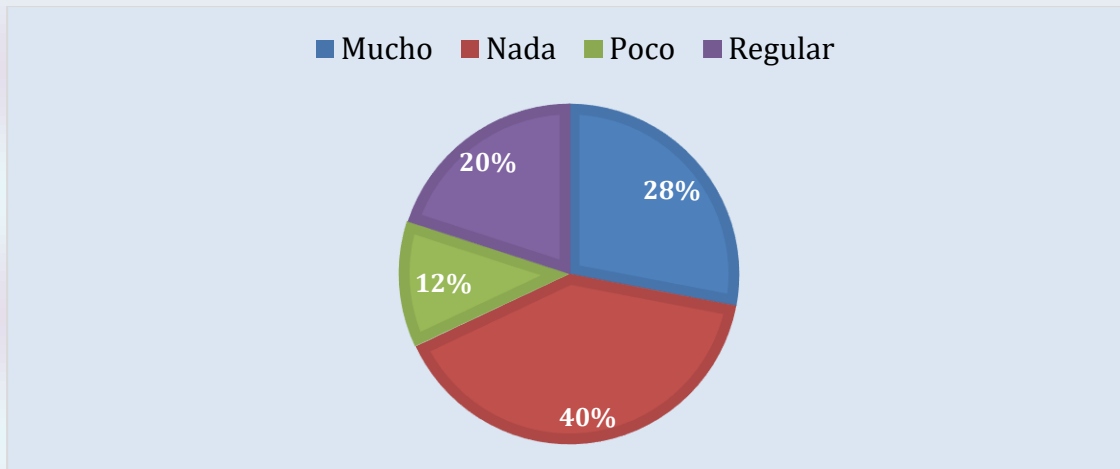
### **Grafica 22**

#### **Ítem 20: Mis compañeros de trabajo y jefes saben Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA)**

Según las encuestas realizadas podemos encontrar que el 34% de los encuestados manifiestan que regularmente los compañeros y jefes saben de Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA), mientras que un 22% expresan que saben muchos Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA); por la contraparte se encontró que el que el 24% de los encuestados manifiestan que los compañeros y jefes conocen poco sobre Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA) y un 20% no conocen nada sobre Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA).

### **Grafica 23**

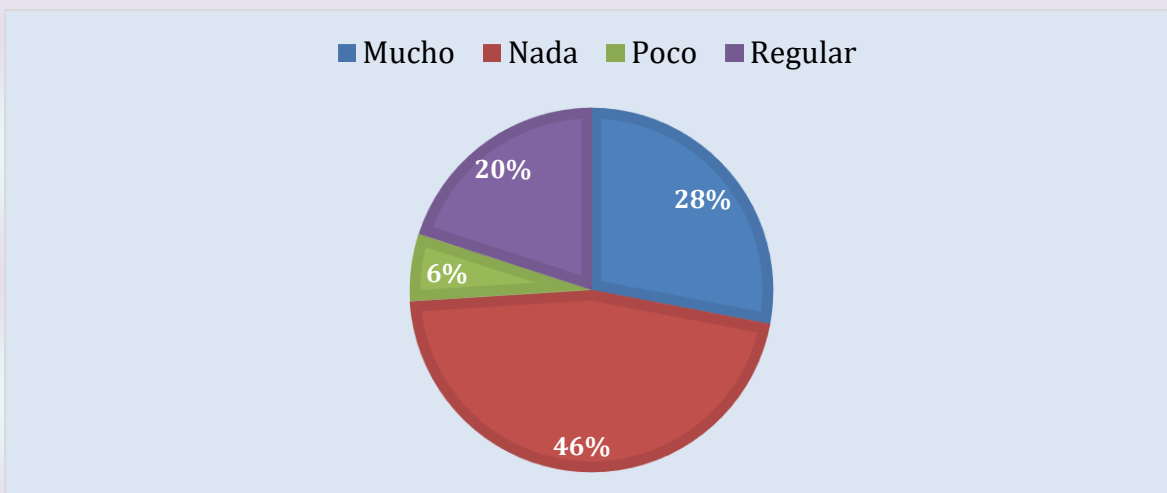
#### **Ítem 21: Explican las reuniones y capacitaciones en LESSA**



Dentro de los resultados obtenidos se encontró que el 40% de las reuniones y capacitaciones que se desarrollan dentro de la empresa no se explica nada en LESSA, mientras que un 12% manifiestan que es poco la explicación que se da en reuniones y capacitaciones en LESSA; por contraparte un 28% manifiesta muchas reuniones y capacitaciones las desarrollan en LESSA y con un 20% expresan que de las reuniones y capacitación tienden a explicar en LESSA de forma regular.

#### **Grafica 24**

#### **Ítem 22: La empresa tiene clases para aprender Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA) en la empresa**

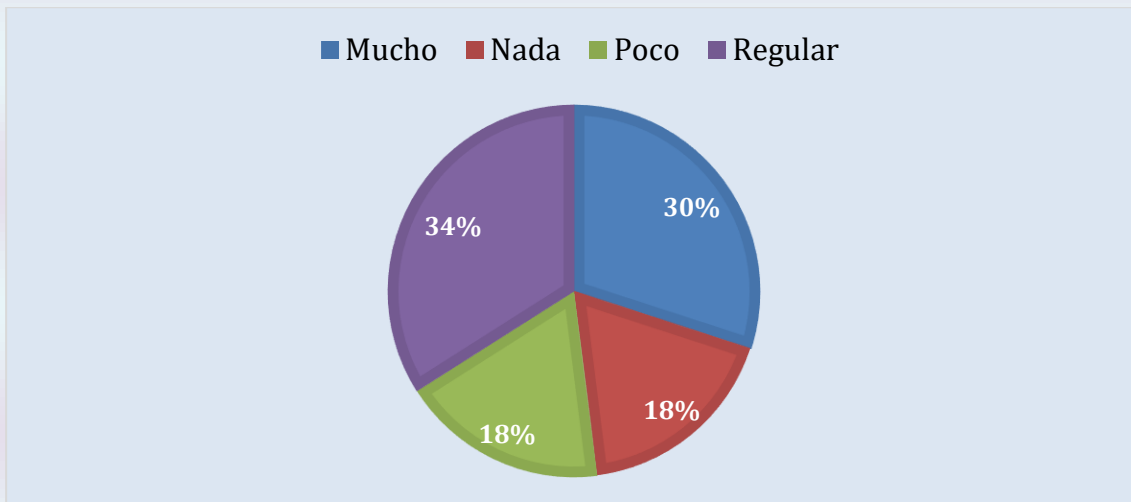


Dentro de los datos obtenidos se encontró que el 46% de los empleados afirman no tener clases de aprendizaje de LESSA, mientras que un 6% expresa que son pocas las clases que se imparten para aprender LESSA; por contraparte se encontró que con

el 28% los empleados afirman tener muchas clases de aprendizaje al idioma LESSA y el 20% manifiesta que regularmente se imparten clases de aprendizaje a Lengua de Señas Salvadoreñas (LESSA).

### **Grafica 25**

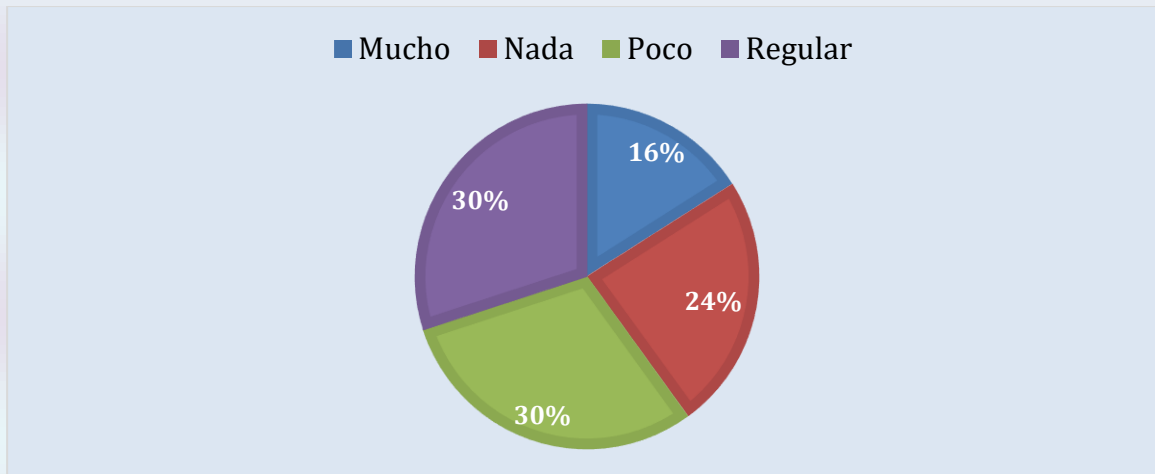
**Ítem 23: Pienso que mis compañeros sordos tienen una buena comunicación con los compañeros oyentes**



El 34% de los empleados manifiestan tener una comunicación regular con sus compañeros oyentes, mientras que el 30% de los empleados expresan tener mucha comunicación con sus compañeros de trabajo; por el contrario, parte se descubrió que con el 18% hay buena comunicación es poca con sus compañeros oyentes y de igual forma con el 18% expresan no tener nada buena la comunicación con sus compañeros oyentes.

### **Grafica 26**

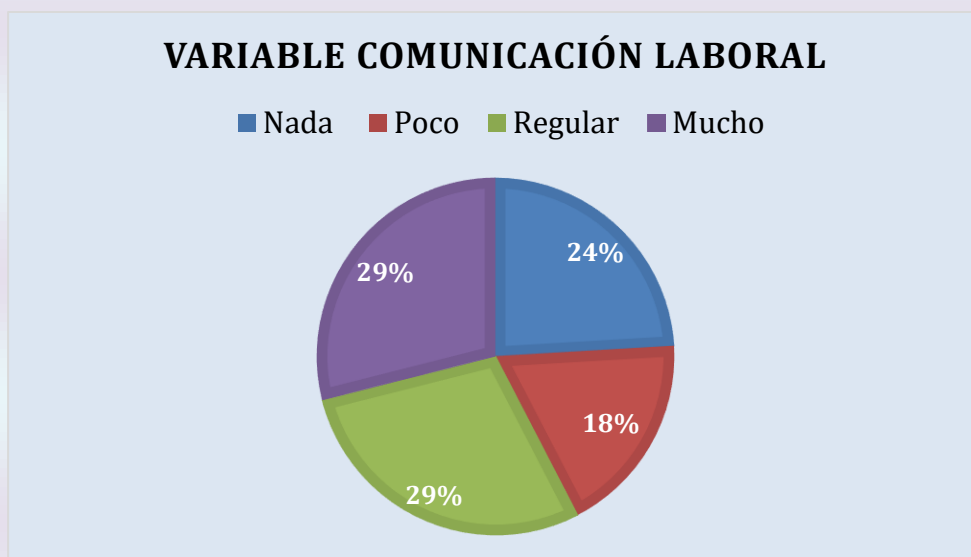
**Ítem 24: Tengo confianza para expresar un problema o si algo no me gusta con mi jefe (Quejas)**



La confianza es un elemento importante en la comunicación, es por ello que con un 30% se descubrió que los empleados tienen poca confianza para expresar un problema o queja a sus jefes inmediatos, mientras que con un 24% afirman no tener nada de confianza al expresar un problema o queja a su jefe; por contraparte con un 28% se determinó que regularmente sienten confianza para expresar un problema o queja con su jefe inmediato y finalmente con un 24% manifiestan tener mucha confianza al momento de expresar un problema o queja con su jefe.

### **Grafica 27**

#### **Resumen de resultados para variable comunicación laboral**



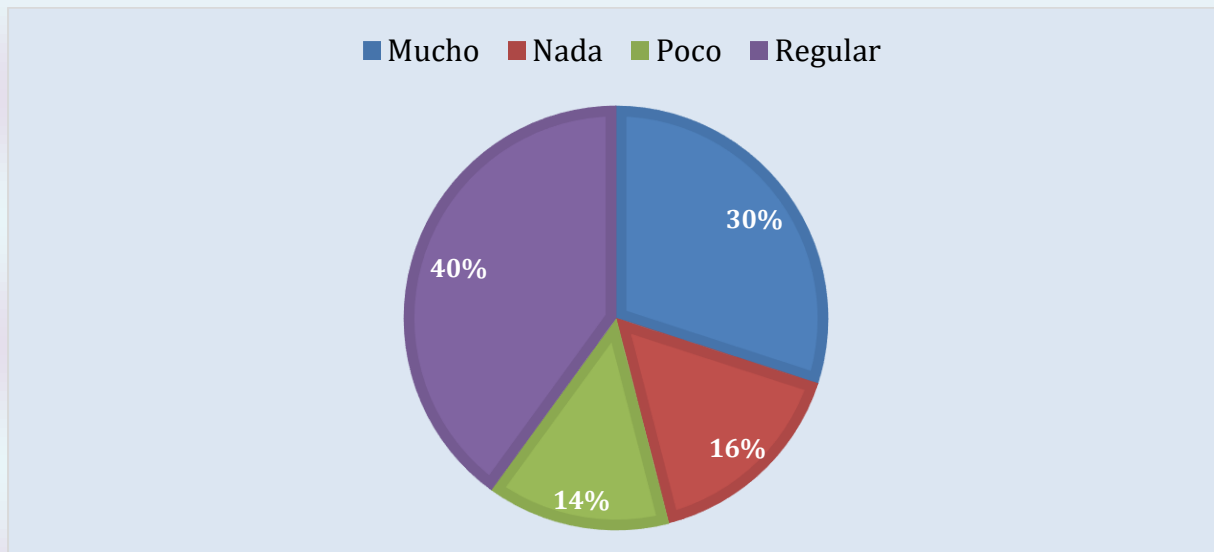
La comunicación laboral es una de las bases fundamentales para la dinámica laboral, el 29% han manifestado tener mucha motivación laboral, 29% igualmente

manifiesta tener una comunicación laboral regular, mientras que un 18% indica tener poca comunicación laboral y un 24% indica no tener nada de comunicación laboral, dejando en evidencia un alto porcentaje de aceptación respecto de la comunicación laboral y un porcentaje considerable en la ausencia de comunicación laboral.

#### 5.1.2.4. Ítems de relaciones interpersonales

##### **Grafica 28**

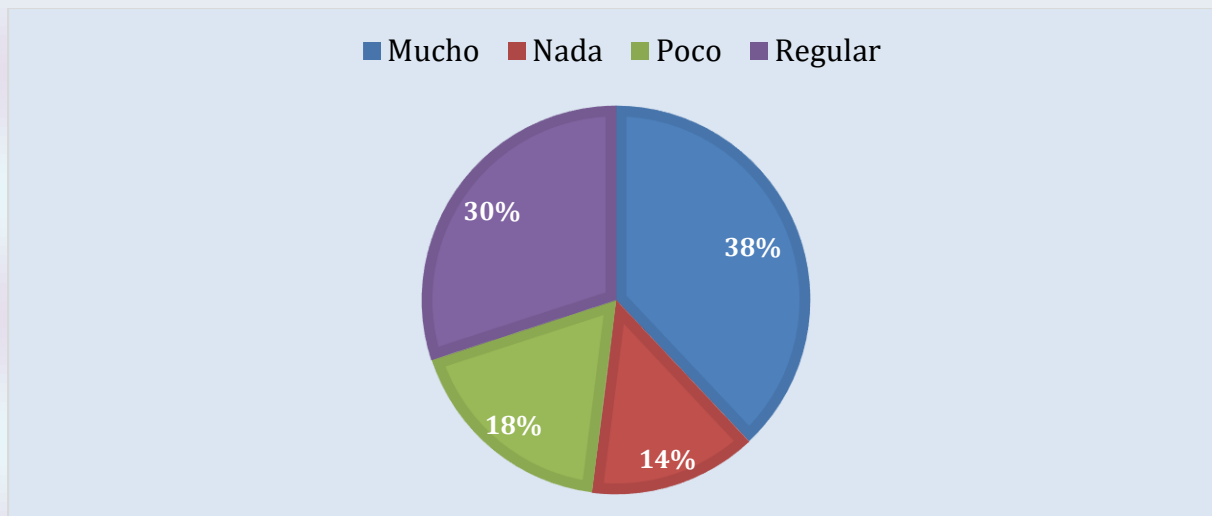
##### **Ítem 25: Tengo una buena relación laboral con mis jefes**



Las relaciones interpersonales son base fundamental en la dinámica laboral, y con un 38% se descubrió que los empleados tienen una relación laboral regular con sus jefes, mientras que con un 32% expresan tener una excelente relación laboral; por otro lado, con un 14% los empleados expresan tener un poco relación laboral con sus jefes y con un 16% afirman no tener nada buena su relación laboral con sus jefes.

##### **Grafica 29**

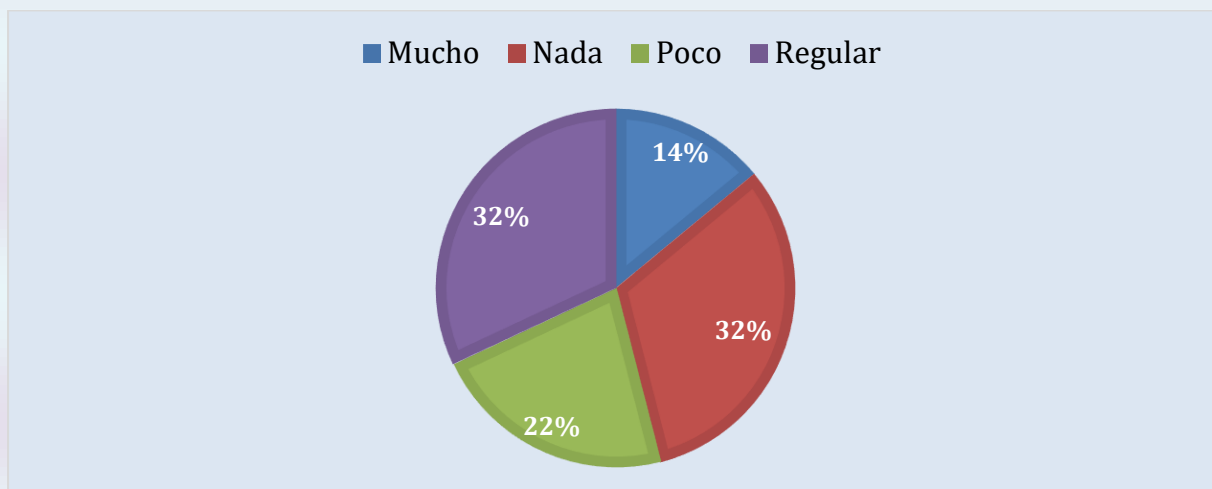
##### **Ítem 26: Pienso que los compañeros de trabajo ayudan a otros compañeros en el trabajo**



Dentro de los datos arrojados se encuentran que con un 40% los compañeros de trabajo se ayudan mucho con los demás compañeros, y con un 28% expresan que regularmente los compañeros de trabajo ayudan a otros; por otro lado, se descubrió que con un 18% afirman tener poca ayuda entre compañeros de trabajo y con un 14% expresan que los compañeros de trabajo no ayudan nada a otros compañeros de trabajo dentro de la empresa.

### **Grafica 30**

**Ítem 27: Mis compañeros oyentes se burlan de mí porque soy una persona sorda y hablo Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA)**

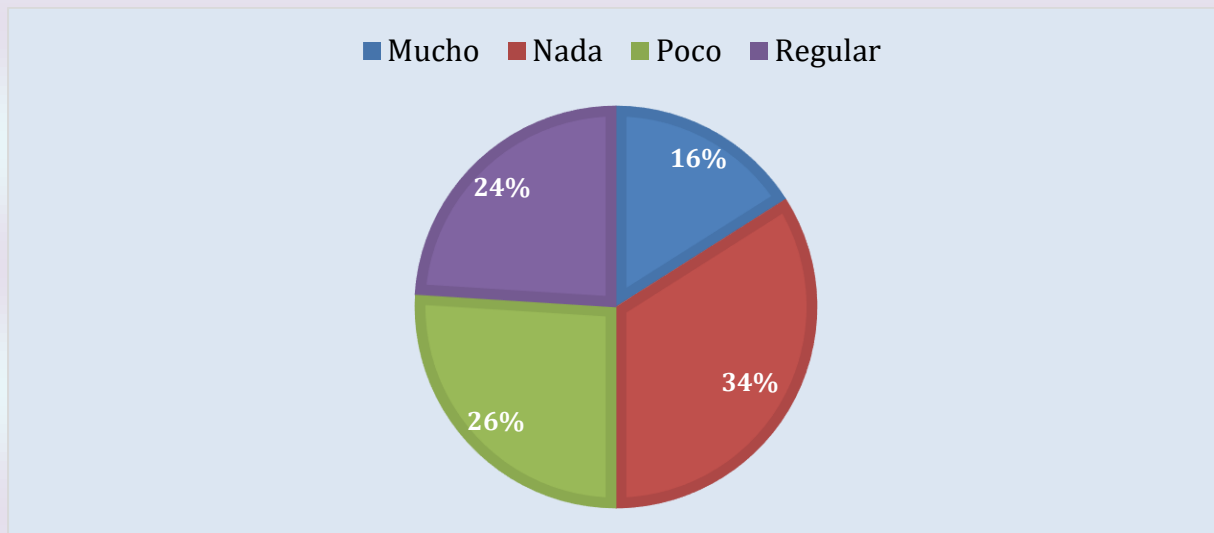




La grafica refleja que con un 32% los compañeros oyentes no se burlan nada de los compañeros sordos y de habla LESSA, mientras que un 22% afirma que es poco la burla que realizan los compañeros oyentes hacia el empleado sordo y de habla LESSA; por otro lado, con un 32% expresan que regularmente los compañeros oyentes se burlan de los compañeros sordos de habla LESSA y por último con un 14% afirman que los compañeros oyentes mucho se burlan de los compañeros sordos y de habla LESSA.

### **Grafica 31**

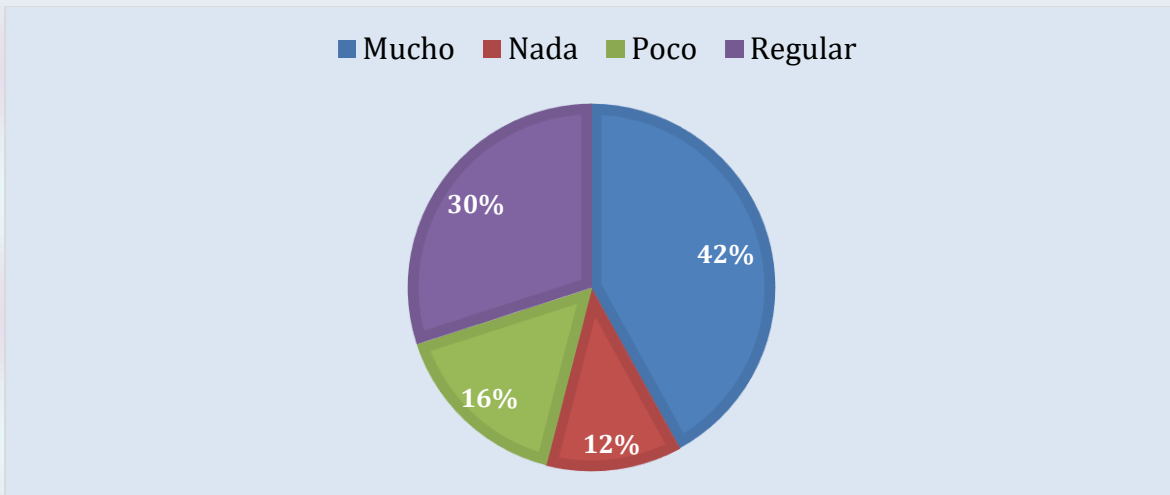
#### **Ítem 28: He sufrido acoso por un/a compañero/a en la empresa**



Dentro del estudio realizado se encontró que un 16% de los empleados sordos han sufrido mucho acoso por un/a compañero/a en la empresa, así mismo con un 24% afirman regularmente haber sufrido acoso por parte de un/a compañero/a de la empresa; mientras que con un 34% los empleados afirman no haber sufrido nada de acoso por un/a compañero/a en la empresa, así como también con un 26% expresan haber sufrido poco acoso por parte de un/a compañero/a en la empresa.

### **Grafica 32**

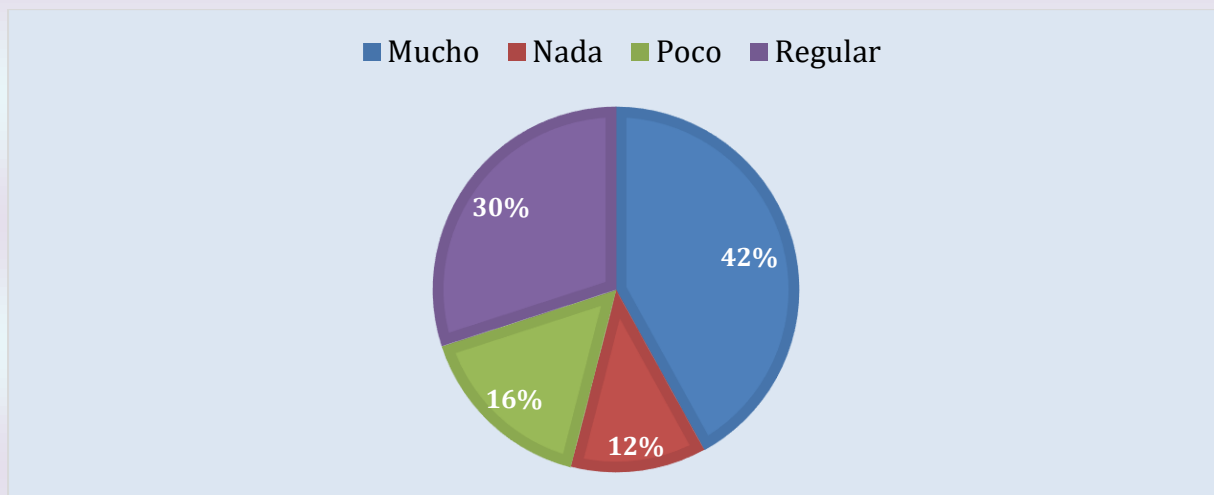
#### **Ítem 29: Mis compañeros de trabajo entienden y respetan mis ideas y opiniones**



Con un 42% los examinados expresan que sus compañeros de trabajo entienden y respetan mucho sus ideas y opiniones y un 30% afirman que sus compañeros de trabajo regularmente entienden y respetan sus ideas y opiniones.}

### **Grafica 33**

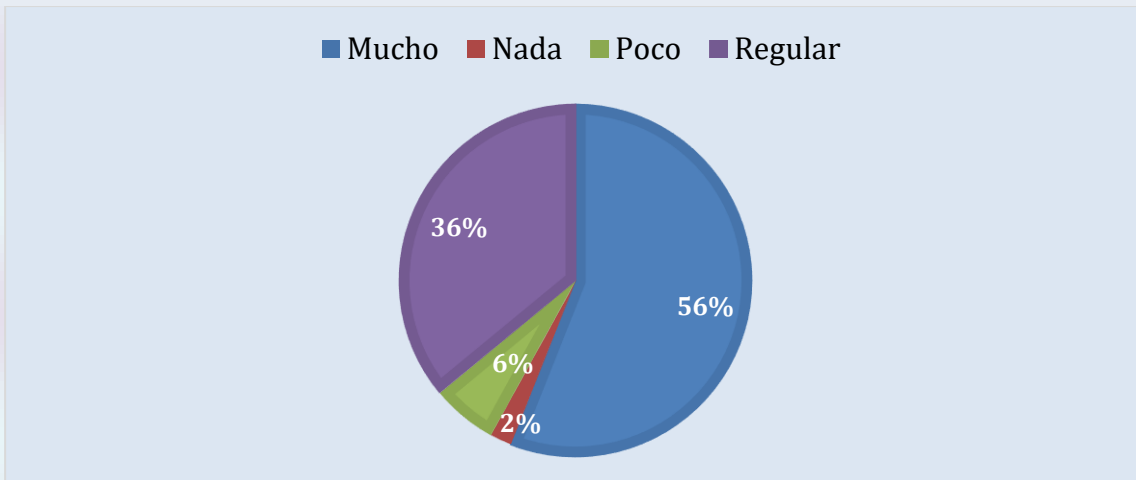
#### **Ítem 30: Mis compañeros de trabajo hacen que me sienta bien en mi trabajo**



Dentro de los datos obtenidos se encontró que el 58% de los empleados expreso sentirse muy bien en s trabajo, mientras que el 22% detallo sentirse regularmente bien en su trabajo, y un 16% afirmó no sentirse muy bien en su trabajo.

### **Grafica 34**

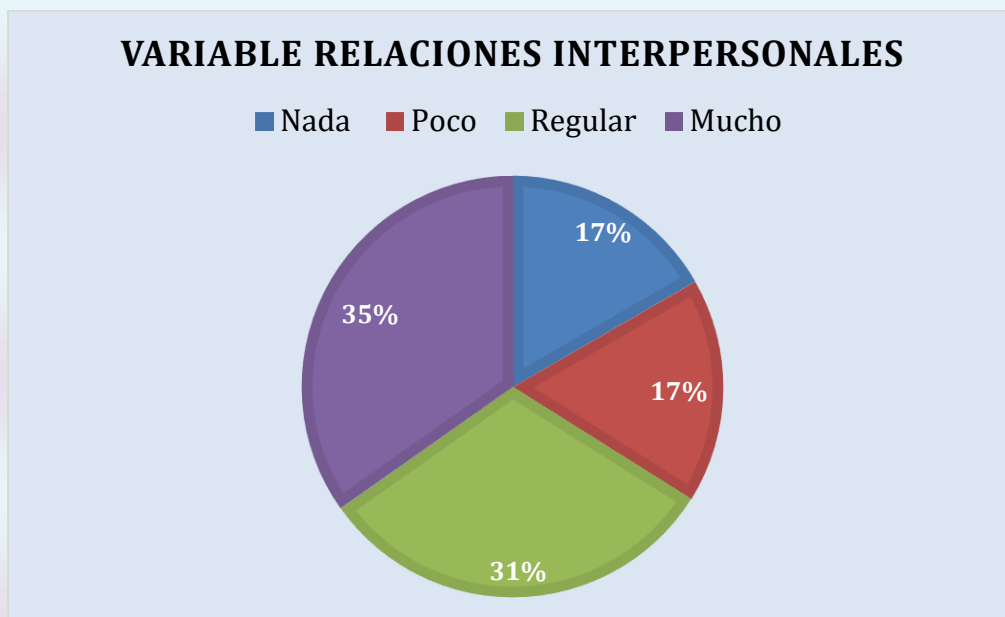
#### **Ítem 31: Me siento capaz e importante para la empresa**



Conocer la importancia que se adjudican los empleados para con su trabajo es importante, es por ello por lo que dentro de los datos obtenidos se encontró que el 56% afirman sentir muy capaz e importante para la empresa, mientras que un 36% manifestó sentirse regularmente capaz e importante para la empresa y solamente un 6% expreso sentirse poco capaz e importante para la empresa.

#### **Grafica 34**

#### **Resumen de resultados de variable relaciones interpersonales**



Las relaciones interpersonales son la base fundamental en toda actividad humana dentro del ámbito laboral, es por ello por lo que se encontró que el 35% de la muestra considera tener mucha estabilidad en las relaciones interpersonales y un 31%

indica tener relaciones interpersonales de forma regular; mientras que un 17% expresa tener poca relación interpersonal con sus compañeros y jefes y un 17% indica no tener nada de relaciones interpersonales.

### **Grafica 35**

**Pregunta abierta ¿Qué es lo que te gusta tu trabajo?**



El gusto de un empleado por su trabajo es determinante para un impacto positivo dentro de su dinámica laboral, en la presente investigación se encontró que en mayor porcentaje con un 93% la satisfacción laboral de los colaboradores sordos proviene de las actividades y tareas que desempeñan en su área de trabajo y finalmente un 7% opinó sentir gusto por la convivencia que se vive con los compañeros de trabajo.

### **Grafica 36**

### **Pregunta abierta ¿Qué no te gusta de tu trabajo?**



El disgusto de un empleado por su trabajo es determinante para un impacto dentro de su dinámica laboral, dentro del estudio se encontró que el 37% de los colaboradores sordos se encuentra insatisfecho por problemas y preferencias con los compañeros oyentes, siguiendo con un 29% señalaron que la comunicación es compleja puesto que les cuesta comprender los mensajes, luego un 26% opinó que el área donde se encuentran es muy pesada y/o aburrida en relación al salario recibido y finalmente refirieron que los jefes son enojados y no tienen paciencia con ellos.

#### **4.1.3. Análisis e Integración de los resultados**

La presente investigación se realizó con el objetivo de conocer la relación que tiene la variable autoestima de las personas con discapacidad auditiva en el contexto laboral de las instituciones públicas y empresas privadas del área metropolitana de San Salvador durante el año 2023.

Se tomó una muestra de 50 colaboradores sordos de diferentes empresas privadas e instituciones públicas, de los cuales el sexo femenino fue el género más representativo con un 54%, seguido de un 46% del sexo masculino. Dicha muestra oscila entre las edades de 18 a 65 años. Los participantes de la investigación pertenecen a un 82% de empresas privadas y un 18% de instituciones públicas.

Según antecedentes revisados, Inca (2017) hacía referencia que la autoestima en los trabajadores investigados en Colombia, poseen un nivel muy aceptable en su autoestima puesto que logran aceptarse tal y como son; sin embargo, se ven afectaciones cuando el entorno social ejerce efectos negativos en su autopercepción, coincidiendo con lo encontrado en la presenta investigación.

Investigadores como Suarez, Rivas y Caballero (2021) encontraron que en la cultura sorda del área metropolitana de Colombia recaen elementos como la lengua de señas, sentimiento de pertenencia en la comunidad y además, enfrentan limitaciones de inclusión debido a factores de diversidad en las condiciones; la inclusión de las personas sordas al ámbito laboral es una limitación actualmente en las instituciones públicas y privadas, desfavoreciendo los niveles óptimos de la autoestima.

Según el diagnostico comparativo que realizan Salinas y Cruz en el año 2020 hallaron que la cultura sorda es más vista como una situación problemática a nivel médico y no como proceso de adaptación social, los vacíos en la legislación salvadoreña en ese momento desfavorecían la sensibilización en el aprendizaje – enseñanza de la lengua de señas salvadoreña (LESSA), encontrando que ambas investigaciones reflejan similitudes en los hallazgos que menosprecian la cultura sorda.

La autoestima que presentan las personas con discapacidad auditiva y que son parte de las instituciones públicas y privadas, genera la posibilidad de ejercer y aplicar los conocimientos y habilidades para la obtención de resultados positivos y alcanzar los objetivos que la entidad se plantee; existen variables que pueden fortalecer o desfavorecer la autoestima en el ámbito laboral, como lo son la satisfacción, motivación, comunicación y relaciones interpersonales.

Se puede abordar la autoestima de manera intrínseca y extrínseca, ya lo señalan los autores que anteceden las investigaciones previas. Los factores propios e internos que tienen las personas son muy positivos, pero se desfavorece al estar en contacto con entornos que generan factores negativos hacia la persona; dado que la cultura sorda es estigmatizada desde el inicio se integran condicionados a una institución.

A pesar de los esfuerzos en la legislación salvadoreña por crear posibilidades de derecho, hace falta ejercer la aplicación de dichas leyes o reglamentos que apertura la posibilidad de conceder un ambiente institucional óptimo para las personas con discapacidad auditiva, dicho esto existen leyes, pero no se vela por su cumplimiento, es por ello que le corresponde al colaborador integrarse a la institución y adaptarse, alejando la responsabilidad de la institución a garantizarle su adaptación y derechos.

Según la presente investigación las personas sordas que formaron parte de la muestra manifiestan tener un nivel de autoestima aceptable, las condiciones propias generan porcentaje positivo en la satisfacción por su trabajo, las tareas, actividades y condiciones en donde realiza sus funciones, esto comprueba que las características propias son importantes para alcanzar su estabilidad emocional y con ello las metas propias e institucionales.

Como se observa en el apartado de tabulación de los resultados se obtuvo de la muestra que el 45% se siente muy satisfecho (mucho), con 36% la satisfacción es regular, 12% poco satisfechos y con 7% nada satisfechos. Si retoma la opción mucho y regular de manera positiva se considera con ello que el porcentaje es muy aceptable en la población en cuanto a la satisfacción laboral.

Además, la motivación que las personas con discapacidad auditiva presentan según el estudio, muestran que el 39% han manifestado mucha motivación, 34% indica que es regular, esto hace que se considere positiva la motivación en las personas que formaron parte de la muestra; además con 16% se encuentra indicado poco, y 11% con nada de motivación. Esto equivale a que la motivación es bastante positiva y aceptable al momento de estar de estimulados por su trabajo.

Por otro lado, la percepción de las personas con discapacidad auditiva respecto a su entorno puede de alguna manera afecta; la relación con su ambiente laboral en ocasiones le permite crear distorsiones cognitivas respecto a lo que sucede a su alrededor, sin embargo, la mayoría de ocasiones son muy objetivos en relación con la interpretación de la comunicación que generan las personas oyentes, pudiendo generar dificultades en las relaciones interpersonales en su trabajo.

Mencionado lo anterior también se tiene el contraste con la aplicación de entrevista a líderes de los departamentos de gestión humana de las instituciones públicas y privadas, obteniendo los siguientes comentarios y análisis respecto a lo investigado.

En cuanto a la percepción que se posee sobre la inclusión laboral ejercida en las organizaciones se entrevistó a un encargado del sector privado y a uno del sector público. Y se manifestaron las siguientes opiniones: ambos sectores mencionaron “La visión de la empresa es de inclusión total, desde los procesos de contratación hasta las políticas que garantizan la igualdad laboral”. Sin embargo, expresaron tener poco conocimiento sobre la Lengua de Señas Salvadoreña LESSA.

Afirmaron que se brindan clases para que el personal oyente pueda aprender LESSA, consideran que el fomento de un ambiente inclusivo ocurre principalmente con la creación de políticas destinadas a dicha necesidad. Los entrevistados coincidieron que los colaboradores sordos cuentan con oportunidades de crecimiento laboral equitativamente a la de los colaboradores oyentes.

Los encargados refirieron que sí se realizan capacitaciones para sensibilizar sobre la inclusión laboral y cuando existen conflictos sobre discriminación y acoso laboral existen diversas medidas realizadas por el departamento responsable y acciones tomadas en las capacitaciones con sindicatos. Ambos gerentes manifestaron que la actitud de los empleados con discapacidad auditiva ante la demanda laboral no se puede generalizar, sin embargo, en su gran mayoría son “diligentes, responsables y respetuosos”.

Entre los hallazgos obtenidos en las entrevistas aplicadas a los encargados de ambos sectores, tanto público y privado para conocer su percepción sobre la inclusión laboral, se determinó que en ambos sectores poseen una valoración positiva sobre el contexto laboral en el que se encuentran los colaboradores con discapacidad auditiva, asumiendo que dentro de sus organizaciones se están aplicando las políticas correctas y necesarias para garantizar el cumplimiento de los derechos de dicha población.

Expresando que en su mayoría de los colaboradores sordos poseen una actitud responsable y ágil en las actividades y tareas laborales que desempeñan. Ante los



conflictos en las organizaciones, existen soluciones brindadas por parte de los altos mandos, quienes además velan por aplicar políticas de equidad.

Relacionando lo que los altos mandos manifiestan versus lo observado en la aplicación del instrumento y los resultados obtenidos en cuanto a las variables comunicación y relaciones interpersonales, se encuentran diferencias con la percepción que tienen los colaboradores sordos, dado que consideran que no es la realidad que viven en las empresas como así lo plantean sus jefaturas.

Para la variable comunicación un 29% han manifestado tener mucha comunicación laboral, 29% igualmente manifiesta tener una comunicación regular, mientras que un 18% indica tener poca y un 24% indica no tener nada de comunicación laboral. Con ello se observa que los factores externos al empleado modifican los niveles óptimos en su autoestima, dado que son muy parejos los porcentajes representados para la aceptación o estabilidad en la forma generar la comunicación laboral.

Finalizando el análisis de los resultados cuantitativos para la variable relaciones interpersonales se verifica que 35% de la muestra considera tener mucha estabilidad en las relaciones interpersonales y un 31% indica tener relaciones interpersonales de forma regular; mientras que un 17% expresa tener pocas relaciones interpersonales con sus compañeros y jefes y un 17% indica no tener nada.

Dicho de otra manera, un tercio de la población en estudio consideran que puede llegar a quebrantarse las relaciones interpersonales, pudiendo afectar además su autoestima y el compromiso con las actividades laborales.

Por lo tanto, es importante reconocer que las personas con discapacidad auditiva que formaron parte de esta investigación poseen un aceptable grado de confianza en sí mismos, en sus habilidades, destrezas y capacidades, se sienten emocionalmente positivos con su trabajo, entorno de funciones y ambiente en general; pero a la vez, existen situaciones en el entorno laboral que podrían quebrantar la estabilidad de su autoestima.

Esto genera que presenten episodios desagradables en la forma de comunicarse con las personas oyentes y que ello lleve a generar impases en las

relaciones interpersonales, pudiendo afectar el desempeño laboral y la generación de mejores oportunidades ante las personas oyentes.

Es importante tomar en cuenta la generación de mejores oportunidades de equilibrio situacional entre los colaboradores con dificultades auditivas y las personas oyentes dentro de las instituciones públicas y las empresas privadas del área metropolitana de San Salvador según el estudio de investigación generado en el 2023.

Finalmente, como equipo investigador se determinó que el personal con discapacidad auditiva que labora en el sector público y privado del área metropolitana de San Salvador presenta una autoestima satisfactoria puesto que su valoración emocional es alta con relación a su valía, competencia, confianza y aceptación de sí mismos. Sin embargo, al entrar en contacto con colaboradores oyentes y contextos no inclusivos surgen dificultades que conllevan a disminuir o afectar su autoestima debido principalmente a la falta de comunicación a través de la Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA) e impactando negativamente las relaciones interpersonales y la actividad laboral.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

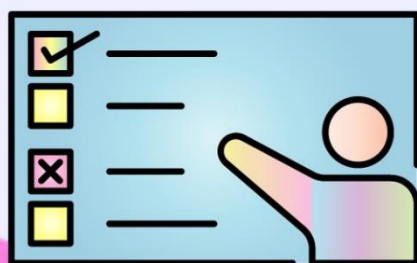
- Ψ Se demostró la existencia de factores que afectan la autoestima de las personas con discapacidad auditiva que laboran en las instituciones públicas y empresas privadas del área metropolitana de San Salvador durante el año 2023, de los cuales la principal dificultad surge cuando los colaboradores sordos deben comunicarse con sus compañeros oyentes en la institución donde laboran, llevando a estos a tener una percepción subjetiva del entorno producto de los canales inadecuados de comunicación social dentro del ámbito laboral y que así mismos estos repercuten de manera negativa en las relaciones interpersonales.
  
- Ψ Se concluye que los empleados con discapacidad auditiva poseen satisfactoria motivación intrínseca y una autoconfianza aceptable en sus actividades laborales, sin embargo, el nivel de autoestima puede verse afectado y variar según el grado de intervención del entorno; extrínsecamente existen diversos factores que vulneran la autoestima.
  
- Ψ Se llega a la conclusión que dentro de los vacíos que existen en los contextos psicolaborales de las instituciones públicas y privadas existe la necesidad de crear y ejecutar programas que permitan fortalecer la autoestima de las personas con discapacidad auditiva en base a los derechos que las legislaciones exigen para personas con discapacidad auditivas y que esta se genere a través de una adecuada adaptación a su entorno laboral. Además el sistema legislativo de El Salvador está haciendo esfuerzos significativos por que las personas con discapacidad auditiva puedan estar integrados dentro del campo laboral donde los empleados suelen acoplarse a las condiciones que esta establece; sin embargo, no presentan un seguimiento claro y definido para velar de forma permanente por el derecho de las personas con discapacidad.

## 5.2 Recomendaciones

- Ψ Debido a los factores negativos expuestos anteriormente, es necesario sensibilizar a la población de colaboradores oyentes para que estos deseen aprender la Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA), además se sugiere que las empresas cuenten con un intérprete de LESSA, con la finalidad de que la comunicación sea más efectiva y que además las ideas y mensajes por parte de los colaboradores sordos pueda ser transmitidas de forma inclusiva. Dicha recomendación traerá consigo resultados positivos en las relaciones interpersonales laborales.
  
- Ψ Se recomienda tomar en cuenta la presente propuesta de Programa Psicolaboral denominada “El poder de mi expresión” y además llevarlo a cabo principalmente en todas las organizaciones que cuenten con personal con discapacidad auditiva. Es importante su implementación ya que dicho programa surge de la investigación diagnóstica realizada en empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador durante el año 2023, por lo cual presenta las necesidades predominantes que deben fortalecerse en las empresas.
  
- Ψ Se sugiere que tanto en instituciones públicas y privadas se realicen periódicamente evaluaciones sobre la aplicabilidad de las leyes laborales para las personas sordas. Así mismo que la presente investigación y propuesta de Programa Psicolaboral sirva como fuente y motivación para futuras investigaciones sobre la temática de discapacidad auditiva y que además se generen investigaciones que aborden otras discapacidades, promoviéndose de esta manera la ejecución de cada uno de los programas. con el fin de fortalecer la empatía por la salud mental, mejorando el tejido social y laboral en El Salvador.

## CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE PROGRAMA PSICOLABORAL

# PROPUESTA DE PROGRAMA PSICOLABORAL

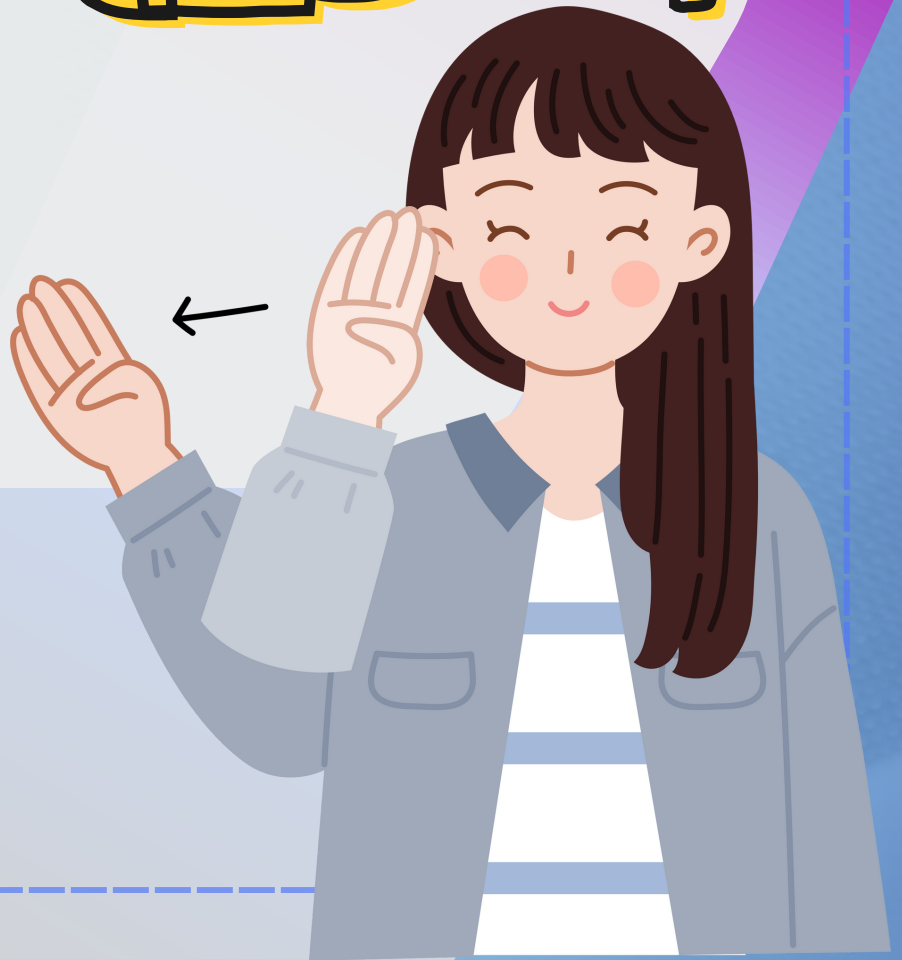




Programa Psicolaboral

EL PODER DE MI

EXPRESIÓN



## FACILITADORES

Lisbeth Daniela Jovel Romero  
Samuel Arturo Villafranco Monterrosa  
Ángel Alejandro Alas Leiva

# INDICE

## PRESENTACIÓN

Presentación	3
Objetivos	4
Justificación	5
Resultados esperados	6

## METODOLOGÍA

Metodología	7
-------------	---

## PROGRAMA

Jornada 1	10
Jornada 2	17
Jornada 3	24
Jornada 4	29

# PRESENTACIÓN

En una sociedad con organizaciones inclusivas y en constante evolución, donde la calidad de vida laboral de los empleados es clave para garantizar la armonía en el trabajo, el conocimiento del nivel de la autoestima de los colaboradores con discapacidad auditiva es de carácter esencial para los profesionales de la salud mental para diseñar estrategias que permitan proveer, tratar y continuar fortaleciendo dicha área.

Por ello, el presente programa Psicolaboral denominado “El poder de mi expresión” pretende ser una valiosa herramienta en la cual se plantea una metodología novedosa que al implementarla sea significativa para el grupo receptivo y se continúe ejecutando en la cotidianidad tanto de las empresas privadas como de las entidades publicas.

El programa Psicolaboral está comprendido por su justificación, sus objetivos, una detallada descripción del contexto y la metodología en la que se desarrollará, continuando con la explicación individual de las actividades que se realizarán durante las 4 jornadas que se han diseñado para que el programa pueda ser ejecutado.



# JUSTIFICACIÓN

“Tienes que ser Sordo para comprender” del autor Willard J. Madsen, es un poema que hace referencia sobre algunas de las situaciones difíciles que las personas con discapacidad auditiva perciben en su diario vivir.

La autoestima de las personas en un elemento de suma importancia para todos los individuos, puesto que desde ese momento surge la actitud para desarrollar diferentes actividades y responsabilidades. Es esencial, que sin importar el lugar donde una persona se encuentre la calidad de vida sea sana!

Al explorar el ámbito laboral se encuentran situaciones de riesgo que deben trabajarse en apoyo de un profesionales de Psicología que tengan conocimientos del área, es por ello que luego de realizar una ardua investigación diagnóstica sobre las principales dificultades psicolaborales que afectan la autoestima de los colaboradores Sordos en empresas del área metropolitana de San Salvador, se ha tomado a bien el diseño de un programa psicolaboral.

La función de este, es el mejoramiento de la autoestima de dicha población de colaboradores, a través de la interacción con colaboradores oyentes, brindando actividades, técnicas, estrategias y conocimiento para sensibilizar sobre la temática y su importancia.

Creemos que sin duda alguna, el presente programa será ineludible para continuar fomentando la salud mental dentro de los contextos laborales.

# OBJETIVOS

## OBJETIVO GENERAL

Proponer un eficaz programa Psicolaboral con base a las necesidades previamente investigadas en el contexto laboral salvadoreño de empresas públicas y privadas que permita mejorar la autoestima del personal con discapacidad auditiva.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los conceptos esenciales para la comprensión idónea sobre la Autoestima Laboral.
- Brindar estrategias que permitan mejorar la auto valía de los colaboradores con discapacidad auditiva.
- Sensibilizar al personal oyente sobre la importancia de aprender la Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA) para lograr una eficaz comunicación con el personal con discapacidad auditiva.
- Construir relaciones laborales significativas y efectivas entre los compañeros de trabajo.

# RESULTADOS ESPERADOS

- Que el programa Psicolaboral sea claro, coherente, pertinente y adaptable en las diferentes empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador.
- Brindar actividades que permitan una idónea y respetuosa interacción entre colaboradores oyentes y sordos.
- Ampliar el conocimiento e importancia sobre la satisfacción y motivación de los colaboradores en el contexto laboral.
- Brindar estrategias que faciliten y permitan un óptimo aprendizaje de la Lengua de Señas Salvadoreñas LESSA.
- Concientizar a todos los colaboradores sobre el papel fundamental que cada uno juega para la construcción sana de relaciones interpersonales en la empresa.
- Optimizar la autoestima de los colaboradores con discapacidad auditiva y que por consecuencia generará gran beneficios para la empresa desde un armonioso clima laboral hasta mayor productividad.

# METODOLOGÍA

El presente programa “El poder de mi expresión” está diseñado para ser implementado en el ámbito laboral, con un grupo de máximo 25 colaboradores, habiendo dentro de ellos personas con discapacidad auditiva y oyentes.

## ÁMBITO DE PROPUESTA

El lugar sugerido a llevarse a cabo puede ser tanto en empresas privadas y entidades públicas de El Salvador. En cuanto a las condiciones del entorno que debe de cumplir son las siguientes:

- Contar con iluminación adecuada, que no interfiera con la visibilidad de los participantes ni provoque cansancio.
- Que el espacio donde se realicen las jornadas, sea amplio, el cual permita realizar las diferentes actividades asignadas.
- La infraestructura debe encontrarse en buenas condiciones, para evitar accidentes.
- Y en general que el lugar se encuentre en condiciones salubres, fuera de otras distracciones.

## TIEMPO DE EJECUCIÓN

El tiempo estimado para ejecutar el programa es de 4 jornadas con duración de 4 horas cada una, siendo aplicadas de manera consecutiva en una semana o una a la semana, durante un mes. Esto dependerá de la disponibilidad y flexibilidad que se tenga por parte de las organizaciones.

El horario sugerido en turno matutino es de 8:00 am a 12:00 pm y en turno vespertino es de 1:00 pm a 5:00 pm, teniendo un breve receso de 10 minutos durante las primeras dos horas quedando en elección de los encargados.

## CRITERIOS DE IDONEIDAD PARA SER FACILITADOR

- Psicólogo laboral
- Egresado/a de licenciatura en psicología de prácticas laborales
- Tener conocimiento o experiencia sobre la implementación de un programa Psicolaboral.
- Tener como mínimo conocimiento básico de la Lengua de Señas Salvadoreña LESSA.

## ASPECTOS PARA EL FACILITADOR

- Ser empático/a
- Establecer normas de convivencia
- Ser atento y tener escucha activa
- Ser moderador
- Promover la confianza y participación
- Agradecer los aportes y comentarios de los usuarios
- Evaluar el aprendizaje de los usuarios

## BENEFICIARIOS

Los beneficiarios del presente Programa Psicolaboral, está compuesto por personas de sexo masculino y femenino de 18 años en adelante que laboren en empresas públicas y privadas. participantes que posean discapacidad auditiva, tanto con un nivel medio y alto, que tengan conocimiento de LESSA, s colaboradores oyentes y jefes inmediatos.

Se puede tomar como referencia de grupo, un área, departamento o unidad de la empresa.

## DESARROLLO DEL PROGRAMA

La esencia del programa radica en la promoción y desarrollo de una adecuada autoestima durante la jornada laboral o calidad de vida laboral. Para ello, se abordarán las variables de satisfacción, motivación, comunicación y relaciones interpersonales a través de una integración interactiva y de participación activa tanto de empleados con discapacidad auditiva y colaboradores que no poseen dicha discapacidad.

Las actividades a desarrollar son las siguientes:

- Saludo: Permitirá crear el comienzo de la jornada en un ambiente de confianza con los usuarios.
- Psicoeducación/técnica: Son a través de las cuales desarrollaremos el tema principal que va en función a nuestros objetivos.
- Dinámica: Permitirán la activación y participación de los usuarios.
- Reflexión/evaluación: Permitirá analizar el conocimiento y opiniones y apreciaciones por parte de los usuarios.
- Cierre: Es a través de la cual se agradecerá a los participantes y se invitará o motivará a la participación de la siguiente jornada.

## EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación del aprendizaje permitirá tener un panorama sobre la efectividad del mismo y se realizará al finalizar cada jornada, sin olvidar, que las actividades que se realicen durante cada sesión también servirán de retroalimentación y evaluación.

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

La evaluación del programa es fundamental, a través de dicha evaluación se conoce el punto de vista de los participantes. Este se realizará al final de todo el programa.

# JORNADA 1

## EL MAYOR TESORO ES MI BIENESTAR



**Objetivo general:** Fortalecer el bienestar y motivación de cada uno de los colaboradores para armonizar el entorno laboral.

### DESARROLLO DE LA JORNADA 1

#### Presentación y bienvenida

**Objetivo:**

Presentar a cada uno de los facilitadores/as, así como a los usuarios y generar un ambiente de confianza que promueva la participación.

**Desarrollo**

(Durante toda la jornada se utilizará lenguaje verbal y LESSA)

- Se les brindará una cordial bienvenida y se realizará una figura de círculo con todos los colaboradores.
- A cada uno de los participantes se les brindará un papel de color, plumón y tirro.
- A continuación se le pedirá a un participante al azar escriba el nombre de otro compañero de trabajo que también se seleccionará aleatoriamente en el papelito y que luego de escribirsele este se lo brinde para que pueda pegárselo en la camisa.
- Luego de que el participante que ya tiene su nombre en la camisa responderá la pregunta ¿Cuál es tu película favorita? y sucesivamente se escogerá otra persona al azar para que el participante anterior escriba su nombre y haga la pregunta, hasta que todos los participantes y facilitadores, se hayan presentado.

## Construcción de normas

### Objetivo:

Establecer conjuntamente las normas de convivencia para todas las jornadas.

### Desarrollo

- Se realizará una lluvia ideas para establecer las normas de convivencia.
- Posteriormente éstas serán plasmadas en un papelógrafo que está en la pared o pizarra.

## Presentación de video 1 y reflexión: "Satisfacción e insatisfacción laboral"

### Objetivo:

Establecer conjuntamente las normas de convivencia para todas las jornadas.



### Desarrollo

- Se realizará una lluvia ideas para establecer las normas de convivencia.
- Posteriormente éstas serán plasmadas en un papelógrafo que está en la pared o pizarra.

## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA Primera intervención "Satisfacción e insatisfacción Laboral"

### Objetivo:

Profundizar sobre la temática de satisfacción laboral para una mayor comprensión del contenido.

### Desarrollo

Los facilitadores definirán el concepto de satisfacción e insatisfacción a través de una exposición, luego explicarán los factores de cada uno de ellos dentro del contexto laboral y se brindarán ejemplos.



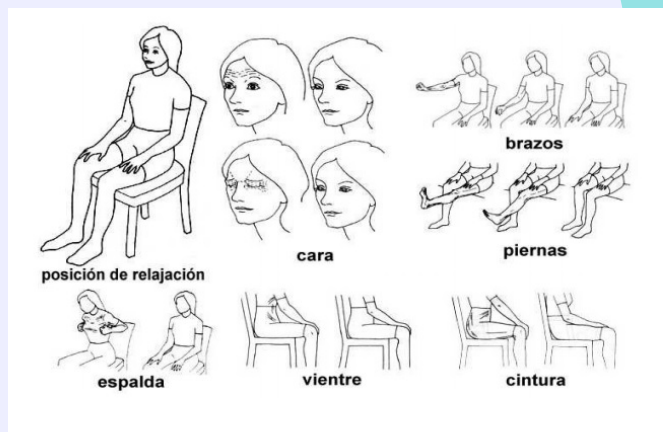
## Técnica de relajación

### Objetivo:

Reducir los niveles de tensión de los usuarios y brindar herramientas que promuevan la relajación.

### Desarrollo

- Los facilitadores explicarán a los usuarios que realizarán y aprenderán una técnica de relajación, la cual podrán implementar la en cualquier lugar.
- La técnica que se desarrollará se llama relajación muscular progresiva. Se procederá a explicarle que tensarán los músculos comenzando desde la parte inferior hasta la parte superior para luego relajar cada parte.



## Sociodrama

### Objetivo:

Reflejar a través de dramatización situaciones cotidianas de insatisfacción en el contexto laboral.

### Desarrollo

- Los facilitadores pedirá que formen grupos de 4 personas.
- Luego un integrante de cada grupo escogerá un papel al azar el cual contendrá una de las siguientes situaciones: acoso, despido, problemas, felicitación, todas en el ámbito de trabajo.
- Cada grupo deberá crear una dramatización que represente dicha situación y pasarla a representar delante de los demás usuarios.

## Reflexión

Objetivo:

Enfocar y mejorar la atención del contenido estudiado.

Desarrollo

- Los facilitadores
- mostrarán 5 imágenes a los usuarios.
- Se les pedirá que expliquen lo que observan en las imágenes.
- Se le realizarán preguntas relacionadas al contenido.



## Receso

Objetivo:

Brindar a los usuarios un breve descanso de la jornada Psicolaboral

Desarrollo

Los facilitadores brindarán un receso de 10 minutos a los usuarios y a su vez darán un breve refrigerio.

## DINÁMICA DE ACTIVACIÓN ¿Quién o qué me inspira?

Objetivo:

Fomentar la participación y energización activa del equipo.

Desarrollo

Los facilitadores preguntarán a los usuarios a través de una pelota que se tirará al azar ¿Quién o qué actividad los inspira y motiva?



## VIDEO 2 Y REFLEXIÓN 2

### Título del vídeo: "Aviéntate Corto Animado Inspirador"



Objetivo:

Conocer el concepto de la motivación y relacionarla con el trabajo

Desarrollo

- Los facilitadores invitarán a los usuarios a prestar atención al vídeo.
- Luego del vídeo se procederá a realizar una lluvia de idea, para conocer la opinión sobre lo presentado.
- Se les preguntará sobre un ejemplo de motivación en el trabajo.

## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

### Segunda intervención "Motivación Laboral"

Objetivo:

Brindar a los usuarios conocimiento sobre el impacto de motivación en el trabajo

Desarrollo

Los facilitadores iniciarán el tema conociendo las opiniones de los usuarios sobre la motivación y posteriormente se procederá a explicar la temática a través de una diapositiva, se explicarán ejemplos y se hará uso del "Manual de usuario".



## DINÁMICA DE ACTIVACIÓN "Rompecabezas en 3, 2, 1"

Objetivo:

Fomentar la participación y energización activa del equipo

Desarrollo

- Los facilitadores previamente habrán realizado 5 rompecabezas de las portadas de las cajas de cereales.
- Solicitarán que se realicen equipos de 5 personas. A cada equipo se les dará un rompecabezas y el equipo que lo complete primero ganará.



## TÉCNICA "Creando estrategias"

Objetivo:

Brindar estrategias que permitan a los usuarios motivarse dentro del entorno laboral.

Desarrollo

Los facilitadores dirán a los usuarios que jugarán la papa se quema con una pelota, al apagar la luz del salón quien tenga la pelota, pasará al frente a escribir en un papelógrafo o explicar una estrategia para sentirse más motivado en el trabajo.

## RETROALIMENTACIÓN

Objetivo:

Analizar las ideas principales vistas en la jornada para establecer un aprendizaje significativo en los usuarios.

Desarrollo

Los facilitadores realizarán un breve resumen de lo visto durante la jornada con ayuda de los usuarios.

## EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE

### "La red preguntona"

#### CIERRE

Objetivo:

Evaluar el conocimiento de la jornada y brindar la despedida/ cierre de la jornada.

Desarrollo

- Los facilitadores habrán realizado con una manta grande, una red, la cual tendrá 10 orificios, en cada uno de ellos habrá una pregunta.
- Se le pedirá a todo el grupo a que pase a sostener la red.
- A continuación, un facilitador, les dará una pelotita la cual deberán de hacer llegar al número que se les indique.
- Cuando la pelotita entre, deberán abrir el número y contestar la pregunta que ahí se encuentre.
- Al terminar la evaluación se procederá a dar las gracias por la participación y el cierre de la jornada.



# JORNADA 2

## "CON LESSA ME COMUNICO MEJOR"



**Objetivo general:** Fomentar el aprendizaje de la Lengua de Señas Salvadoreña LESSA para contribuir a una comunicación inclusiva entre los colaboradores.

### DESARROLLO DE LA JORNADA 2

#### SALUDO

**Objetivo:**

Brindar una cordial bienvenida que promueva la confianza e interacción de todos los usuarios.

**Desarrollo**

Los facilitadores darán la bienvenida al grupo y comenzarán la jornada preguntando ¿Cuál es su mayor sueño en la vida?

#### DINÁMICA DE ACTIVACIÓN "La isla desierta"

**Objetivo:**

Fomentar la participación y energización activa del equipo.

**Desarrollo**

- Los facilitadores proyectarán una imagen de una isla desierta.
- A continuación, formarán un círculo todo el grupo y se les entregarán un papelito.



- Se les indicará que deberán de dibujar solamente un objeto el cual llevarían a la isla.
- Luego se procederá a explicar por qué escogieron ese objeto.

## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

### Primera intervención

### "Comunicación y los tipos de comunicación"

Objetivo:

Explorar el contenido de comunicación y los tipos de comunicación.

Desarrollo

Los facilitadores profundizarán en el contenido de la comunicación y los tipos de comunicación a través de diapositivas que se proyectarán, ejemplos y el manual de usuario.

## TÉCNICA 1

### ¿Conoces el abecedario en LESSA?

Objetivo:

Facilitar la comprensión y aprendizaje de LESSA básico entre los compañeros de trabajo.

Desarrollo

- La facilitadora pedirá voluntarios sordos para que puedan pasar al frente y en conjunto enseñen el abecedario en LESSA.
- Se repasarán las veces que sea necesario hasta que se establezca un aprendizaje.
- Luego al azar se pasará al frente usuarios oyentes para que puedan reflejar el aprendizaje del abecedario.



## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

### Segunda Intervención

#### “Los elementos de la comunicación”

Objetivo:

Proporcionar información sobre cada uno de los elementos que intervienen en el proceso de comunicación para que esta pueda ser más favorable.

Desarrollo

Los facilitadores brindarán información sobre el contenido de los elementos de la comunicación a través de diapositivas que se proyectarán, ejemplos y el manual de usuario.

## TÉCNICA 2

### “Aprendamos las palabras mágicas en LESSA”

Objetivo:

Facilitar la comprensión y aprendizaje de LESSA básico entre los compañeros de trabajo.

Desarrollo

- Los facilitadores, pedirán al grupo que mencionen ejemplos de palabras mágicas, por ejemplo, por favor, gracias...etc.
- Estas palabras se escribirán en la pizarra.
- Se procederá a enseñarla en LESSA una por una, se repasarán y luego se preguntarán a todos los usuarios, haciendo énfasis en los usuarios oyentes”.





## RECESO

Objetivo:

Brindar a los usuarios un breve descanso de la jornada Psicolaboral

Desarrollo

Los facilitadores brindarán un receso de 10 minutos a los usuarios y a su vez darán un breve refrigerio.

## VIDEOS Y REFLEXIONES

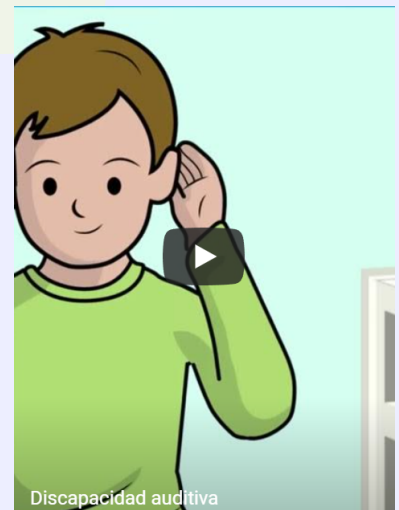
“Discapacidad auditiva” y “Un mundo con discapacidad auditiva”

Objetivo:

Sensibilizar y brindar información al grupo sobre la cultura de las personas con discapacidad auditiva.

Desarrollo

Los facilitadores proyectarán los vídeos y posteriormente se pasará a reflexionar sobre los mismos



## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

Tercera intervención  
“Comunicación exitosa”

Objetivo:

Comprender los elementos que benefician a lograr una comunicación idónea con los demás compañeros de trabajo.

Desarrollo

Los facilitadores brindarán elementos y estrategias que deben implementarse para lograr una comunicación satisfactoria en el trabajo.

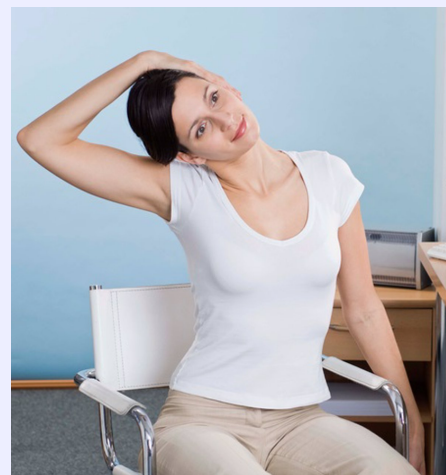
## TÉCNICA DE RELAJACIÓN

Objetivo:

Reducir los niveles de tensión de los usuarios y brindar herramientas que promuevan la relajación

Desarrollo

Los usuarios modelarán ejemplo de ejercicios de estiramiento de todo el cuerpo



## TÉCNICA 3 "La cajita de palabras"

Objetivo:

Facilitar la comprensión y aprendizaje de LESSA básico entre los compañeros de trabajo

Desarrollo

- Los facilitadores realizarán previamente una cajita la cual contendrá un papelito entre ellas: verbos, objetos, miembros de familia, animales y países.
- Solicitarán a cada uno de los usuarios oyentes que tome un papelito de la caja (el cual contendrá 2 palabras).
- Se le pedirá que trabaje con un usuario sordo para poder aprendérsela en LESSA.
- Luego, se compartirán con el grupo para que todos puedan aprenderse todas las palabras.



## RETROALIMENTACIÓN

Objetivo:

Analizar las ideas principales vistas en la jornada para establecer un aprendizaje significativo en los usuarios.

Desarrollo

Los facilitadores realizarán un breve resumen de lo visto durante la jornada con ayuda de los usuarios



## EVALUACIÓN Y CIERRE

Objetivo:

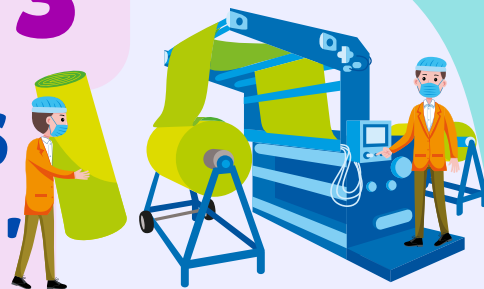
Evaluar el conocimiento de la jornada y brindar la despedida/ cierre de la jornada.

Desarrollo

- Para evaluar la jornada, se les pedirá a los usuarios que formen un círculo y luego se sienten.
- Se les preguntará de forma individual uno por uno sobre el conocimiento aprendido durante toda la jornada.
- Al finalizar la evaluación de brindará el cierre de la jornada, dando las gracias y se motivará a la siguiente jornada.

# JORNADA 3

## "CONEXIONES ARMONIOSAS"



**Objetivo general:** Brindar conocimiento a los usuarios sobre la importancia de crear relaciones interpersonales beneficiosas en el contexto labor.

### DESARROLLO DE LA JORNADA 3

#### SALUDO

**Objetivo:**

Brindar una cordial bienvenida que promueva la confianza e interacción de todos los usuarios.

**Desarrollo**

Los facilitadores darán la bienvenida al grupo y comenzarán la jornada preguntando ¿Cuál es el momento más chistoso que han vivido?



#### TÉCNICA DE RELAJACIÓN

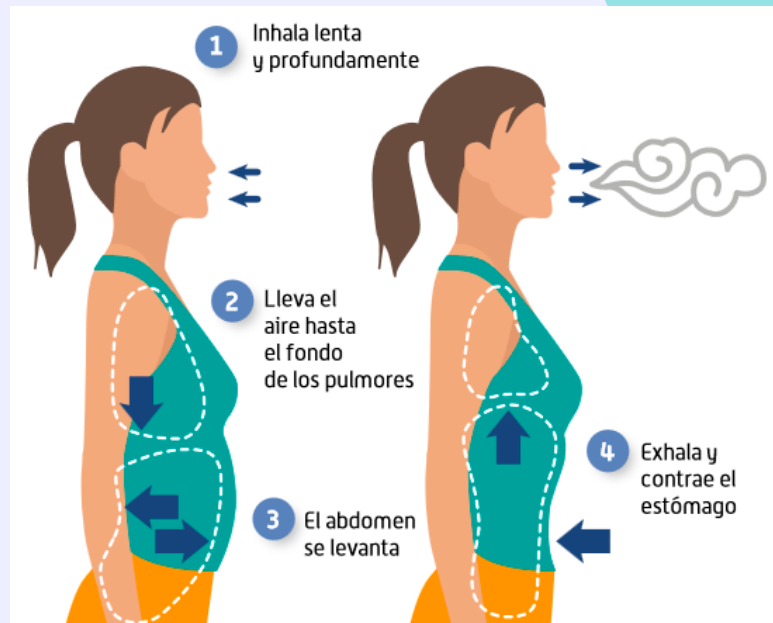
**Objetivo:**

Reducir los niveles de tensión de los usuarios y brindar herramientas que promuevan la relajación.

## Desarrollo

Los facilitadores modelarán la técnica de respiración diafragmática, a partir de 8 pasos:

1. Lugar tranquilo
2. Postura adecuada
3. Inhala por la nariz
4. Expande el abdomen
5. Exhala por la boca
6. Relaja el abdomen
7. Practicar
8. Repeticiones.



## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA Primera intervención "Las relaciones interpersonales y sus tipos en el contexto laboral"

Objetivo:

Brindar información a los usuarios sobre el contenido de relaciones interpersonales y sus tipos.

Desarrollo

Los usuarios prestarán atención al contenido, realizarán sus preguntas y brindarán aportes de ideas u opiniones.

## VIDEO 1 Y REFLEXIÓN 1

Título del video:

"El puente" para aprender a trabajar en equipo

Objetivo:

Aprender a través del video presentado las opciones que se poseen en nuestro entorno para generar un buen clima laboral con todos los compañeros de trabajo.



Desarrollo

Los facilitadores proyectarán los vídeos y posteriormente se pasará a reflexionar sobre los mismos.

## TÉCNICA 1 "Creando el dibujo"

### Objetivo:

Fomentar la responsabilidad y el trabajo en equipo entre los compañeros de trabajos.

### Desarrollo

- Los facilitadores pedirán a los usuarios que formen equipos de 4 personas.
- Cuando los equipos ya estén conformados se les entregará un papelógrafo el cual estará dividido en 4 partes.



- A cada equipo se le entregará un dibujo y se les pedirá que dibujen el dibujo que se asignó en el papelógrafo para lo cual cada uno tendrá un espacio para hacer una parte del dibujo.
- Procederán a dibujarlo y luego se compartirá con el grupo el dibujo y la experiencia.

## VIDEO 2 Y REFLEXIÓN 2

Título del video:  
En tiempos difíciles es mejor  
trabajar en equipo

### Objetivo:

Estimular el trabajo en equipo entre los compañeros de trabajo.

### Desarrollo

Se les indicará a los usuarios que deberán prestar atención al video que se les presentará a través de un proyector y posteriormente se analizará lo presentado.



## SOCIODRAMA

### Objetivo:

Fomentar el pensamiento crítico sobre las situaciones de conflicto que ocurren en las relaciones interpersonales.

### Desarrollo

- Los facilitadores conformarán grupos de 4 integrantes.
- A cada grupo se le indicará que deberá de crear una dramatización en la cual representen un conflicto que ocurren entre los compañeros de trabajo.
- La ensayarán y luego pasarán a dramatizar para luego reflexionar sobre la situación.

## RECESO

### Objetivo:

Brindar a los usuarios un breve descanso de la jornada Psicolaboral

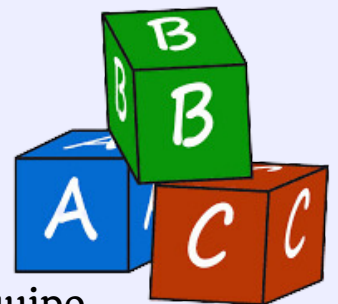
### Desarrollo

Los facilitadores brindarán un receso de 10 minutos a los usuarios y a su vez darán un breve refrigerio.

## DINÁMICA DE ACTIVACIÓN "Recordando el ABC"

### Objetivo:

Fomentar la participación y energización activa del equipo.



### Desarrollo

- Los facilitadores pedirán a todos los usuarios que formen una línea india.
- Luego se les indicará que uno por uno deberá de decir una palabra en orden alfabético, se hará de manera rápida, quien no lo haga o se equivoque tendrá penitencia.

## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

### Segunda intervención

#### "Estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales"

Objetivo:

Brindar estrategias que permitan a los usuarios optimizar las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

Desarrollo

Los facilitadores brindarán un receso de 10 minutos a los usuarios y a su vez darán un breve refrigerio.

## TÉCNICA 3

### "Las cualidades"

Objetivo:

Optimizar el conocimiento de las cualidades para mejorar el autoconocimiento de cada uno de los usuarios.



Desarrollo

- Los facilitadores explicarán brevemente el concepto de las cualidades.
- Posteriormente, se hará espacio en el salón, se les indicarán a los usuarios que deben de caminar en el salón y al apagar la luz deben de quedarse en la posición sin moverse.
- La persona que se mueve pasará al frente a explotar uno de los globos, los cuales tendrán una cualidad y deberán explicar en qué consiste dicha cualidad.

## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

### Tercera intervención

#### "Situaciones que afectan las relaciones interpersonales en el trabajo"

Objetivo:

Identificar las situaciones que perjudican las relaciones interpersonales en el trabajo.



## Desarrollo

Los facilitadores harán uso del proyector para presentar la diapositiva del contenido, explicarán cada una de las situaciones y pedirán ejemplos o experiencias de estas, se hará uso del manual de usuario.

## RETROALIMENTACIÓN

### Objetivo:

Analizar las ideas principales vistas en la jornada para establecer un aprendizaje significativo en los usuarios.



## Desarrollo

Los facilitadores realizarán un breve resumen de lo visto durante la jornada con ayuda de los usuarios.

## EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE Y CIERRE "La botella"

### Objetivo:

Evaluar el conocimiento de la jornada y brindar la despedida/ cierre de la jornada.

## Desarrollo

Los facilitadores pedirán a los usuarios formar un círculo a continuación, se explicarán que jugarán a la botella, la cual consistirá en que deben de girar la botella que se encuentra en el centro.

A quien señale la botella deberá de sacar un papelito que puede y no contener una pregunta.

Si existe una pregunta deberá de responderla sólo o bien con ayuda del grupo.

# JORNADA 4

## "YO CREO LA ENERGÍA LABORAL"



**Objetivo general:** Integrar el aprendizaje de las jornadas desarrolladas anteriormente para mejorar la calidad de vida laboral y autoestima de los colaboradores.

### DESARROLLO DE LA JORNADA 4

#### SALUDO

**Objetivo:**

Brindar una cordial bienvenida que promueva la confianza e interacción de todos los usuarios.

**Desarrollo**

Los facilitadores brindarán de manera afable el saludo a todo el grupo, luego establecerán el rapport preguntándoles: ¿Cuál es su comida favorita y por qué?

#### DINÁMICA DE ACTIVACIÓN "Competencia de gusanos"

**Objetivo:**

Fomentar la participación y energización activa del equipo.

**Desarrollo**

- Los facilitadores harán espacio y pedirán que se formen grupos de 5 personas en fila india y que se sujeten de la cadera de su compañero de adelante (Asemejando a un tren).

- Luego se les explicará que cada grupo es un gusano y la persona que esté al frente es la cabeza, lo que siguen conforman el cuerpo y la última persona es la cola.
- A la persona que conforma la cola se le brindará un pañuelo que deberá andar en su bolsa de pantalón.
- Se les indicará que el objetivo es que les quiten el pañuelo a los otros gusanos, sin soltarse todo el grupo.
- El equipo ganador tendrá derecho a escoger un reto para los demás usuarios.



## DESARROLLO DE TEMÁTICA

### Primera intervención

### "Importancia de la satisfacción y motivación laboral"

Objetivo:

Consolidar los conocimientos aprendidos sobre la satisfacción y motivación laboral.

Desarrollo

Los facilitadores harán uso del proyector para presentar la diapositiva del contenido, expondrán de manera reflexiva la relación de satisfacción y la motivación laboral tanto de compañeros sordos y oyentes.

## VIDEOS Y REFLEXIONES

### Título del vídeo 1: "El erizo- Cortometraje"

Objetivo:

Promover la empatía, trabajo en equipo y estimular el empoderamiento de los usuarios.



## DINÁMICA DE ACTIVACIÓN "Imitar al otro"

Objetivo:

Fomentar la participación y energización activa del equipo.

Desarrollo

- Los facilitadores solicitarán a los usuarios formar un círculo.
- Luego, se seleccionará aleatoriamente un usuario, el cuál pasará al frente a realizar un gesto o movimiento y todo el grupo deberá de imitarlo. Después deberá seleccionar a otro usuario que participará al frente hasta que hayan pasado la mayoría.

## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA Segunda intervención "Las actitudes"

Objetivo:

Relacionar el impacto que tienen las actitudes en el lugar de trabajo.

Desarrollo

- Los facilitadores expondrán sobre el concepto de actitudes, su importancia y los tipos de actitudes que se presentan en los empleados en el lugar de trabajo.
- Se expondrán ejemplo y se hará utilizará el manual de usuario.



## TÉCNICA 1 "La planta"

Objetivo:

Fortalecer el nivel de autocuidado y autoestima que poseen cada uno de los usuarios.



- Los facilitadores brindarán los materiales e invitarán a todos los usuarios a que dibujen una planta o árbol lo más armonioso posible.
- Se les explicará que pueden colorearlo a su gusto, por lo cual deberán de ser creativo.
- Luego de realizar el dibujo se les cuestionará sobre ¿Qué piensan del dibujo? ¿Qué es lo más bonito y cómo lo cuidarían?
- Y finalmente se relacionará el dibujo con el autocuidado y autoestima de cada participante.

## RECESO

Objetivo:

Brindar a los usuarios un breve descanso de la jornada Psicolaboral

Desarrollo

Los facilitadores brindarán un receso de 10 minutos a los usuarios y a su vez darán un breve refrigerio.

## TÉCNICA 2 "Cuento en LESSA"

Objetivo:

Implementar el conocimiento previamente adquirido sobre LESSA básico.



Desarrollo

- Los facilitadores solicitarán harán grupos de 5 usuarios. Luego se les dará la indicación de crear un cuento como grupo, para ello se le darán páginas de papel bond, colores y plumones. El cual pasarán luego a comunicarlo a través de LESSA.
- El equipo que lo haga mejor podrá poner penitencia a los otros equipos.

## TÉCNICA DE RELAJACIÓN

### Objetivo:

Reducir los niveles de tensión de los usuarios y brindar herramientas que promuevan la relajación.

### Desarrollo

Los facilitadores orientarán a los usuarios realizar la técnica enseñada anteriormente sobre Respiración Diafragmática y está a su vez incluya una serie de oraciones positivas al final.

## DESARROLLO DE LA TEMÁTICA Tercera intervención "Importancia de la comunicación y relaciones interpersonales en el trabajo"



### Objetivo:

Sustentar y relacionar el impacto de la comunicación en las relaciones interpersonales en el trabajo.

### Desarrollo

Los usuarios a través de una lluvia de ideas plantearán la importancia y la relación que guarda una adecuada comunicación en las relaciones interpersonales.

## TÉCNICA 3 "Somos un dúo genial"

### Objetivo:

Fomentar una adecuada relación interpersonal, a través del trabajo en equipo.



## Desarrollo

- Los facilitadores solicitarán que se conformen parejas de compañeros de trabajo con quienes se relacionan menos.
- Se les brindará una página de papel a cada uno y un plumón.
- Luego cuando ya esté cada pareja, se le pedirá a uno de ellos que coloque la página en la espalda del otro y que realice un dibujo sencillo, línea por línea. Dicho dibujo deberá de ser también ilustrado por su pareja quien deberá de ilustrarlo únicamente por la sensación que tenga/ considere está realizando su compañero.
- Luego, cambiarán de roles y quien dibujó sobre la espalda, dibujará en la mesa.
- Finalmente, se les pedirá a los integrantes que mencionen una cualidad positiva de su compañero/a.

## RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

### Objetivo:

Analizar las ideas principales vistas en todas las jornadas y evaluar su aprendizaje.

### Desarrollo

- Los facilitadores retroalimentarán el conocimiento de los usuarios y evaluarán su aprendizaje a través de una serie de preguntas que se realizarán.
- Para conocer las preguntas se hará uso de bolos de boliche al cual deberán de escoger al azar y deberán derribarlo para ver su pregunta.



## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA Y DESPEDIDA

### Objetivo:

Evaluar el nivel de satisfacción del programa por parte de los usuarios y brindar una gratificante despedida.

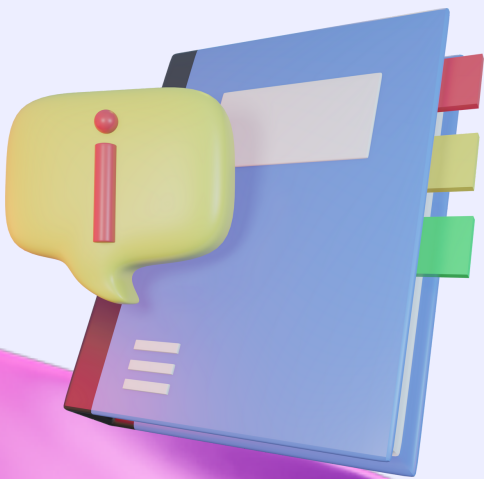
### Desarrollo

- Para evaluar el programa a cada usuario se le entregará un papelito de color amarillo, se les explicará deberán realizar una carita feliz, una serie o una triste dependiendo de su contentamiento con las jornadas implementadas.
- Luego se procederá a recoger todas las caritas en una bolsita. Y se pegarán en un papelógrafo que estará dividido en tres señas: Me gusta, más o menos, no me gustó.
- A partir de aquí se realizará una ronda de opiniones para conocer la experiencia en las diferentes jornadas.
- A cada usuario se le brindará un diploma de participación.
- Se procederá a brindarle las gracias y finalmente se dará una amable y gratificante despedida.





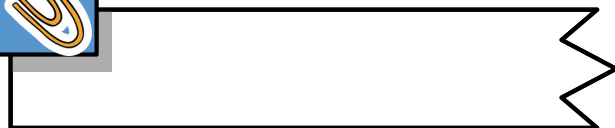
# MANUAL DE USUARIO





# MANUAL DEL USUARIO

# EL PODER DE MI EXPRESIÓN



## Facilitadores:

Lisbeth Daniela Jovel Romero  
Samuel Arturo Villafranco Monterrosa  
Ángel Alejandro Alas Leiva



# INDICE

## INTRODUCCIÓN

1

## JORNADA 1: "MI MAYOR TESORO ES MI BIENESTAR"

2

Actividad 1

Actividad 2

## JORNADA 2: "CON LESSA ME COMUNICO MEJOR"

5

Actividad 3

Actividad 4

Actividad 5

## JORNADA 3: "CONEXIONES ARMONIOSAS"

9

Actividad 6

Actividad 7

## JORNADA 4: "YO CREO LA ENERGÍA LABORAL"

13

Actividad 8

Actividad 9

Actividad 10

## BIBLIOGRAFÍA

17

# INTRODUCCIÓN

El presente material de apoyo tiene como objetivo fundamental ser un recurso que facilite el aprendizaje del programa Psicolaboral denominado: “El poder de mi expresión”. En este material encontrarás textos de carácter informativos y educativos así como también actividades complementarias que abonarán en el proceso aprendizaje.

En la actualidad, las organizaciones cada vez más integran dentro de su capital humano, personas que poseen alguna discapacidad. Por ello, dentro de este programa se pretende implementar diferentes técnicas y tareas que sean de beneficio para mejorar la autoestima de colaboradores con discapacidad auditiva.

El presente manual de usuario es de índole integrador, puesto que es importante sensibilizar a todos los empleados por igual sobre la responsabilidad que se posee para que el ambiente laboral sea armonioso y por ende se promueva una saludable autoestima.

El manual está creado sobre la base de un diagnóstico realizado en empresa públicas y privadas del área Metropolitana de San Salvador, El Salvador, el cual comprende el estudio de las siguientes variables:  
1) satisfacción laboral, motivación laboral, comunicación y relaciones interpersonales.

## INDICACIONES

El presente manual puede ser utilizado por hombres y mujeres de 18 años en adelante.

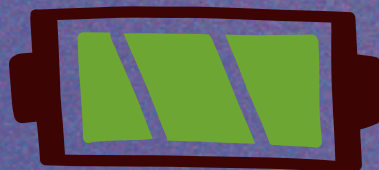
Debe utilizarse cuando los facilitadores lo indiquen y completar todas las actividades al terminar las jornadas.



# Jornada 1

EL MAYOR TESORO  
*es mi*

**BIENESTAR**





## ¿QUÉ ES LA SATISFACCIÓN LABORAL?

La satisfacción laboral es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan. Esta puede variar de un colaborador a otro, y la buena o mala percepción depende de las condiciones internas que existan y la facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades.

### ACTIVIDAD 1

Encuentre las siguientes palabras en la sopa de letras.

#### SOPA DE LETRAS

D	I	B	S	F	W	O	B	Z	H	H	A	Z	T	Z	Z	Z	V	Y	S
B	K	F	A	V	Y	V	C	Y	D	F	S	R	E	T	N	C	Ñ	K	P
R	O	F	T	Z	W	C	Z	R	Q	I	E	N	T	P	H	N	G	U	T
U	N	L	I	E	G	M	A	H	N	Z	R	M	Y	L	C	X	O	Y	V
V	D	R	S	Z	S	B	T	L	L	Ñ	P	W	S	U	U	N	D	M	W
E	S	Ñ	F	G	W	A	W	C	Y	A	M	C	L	F	R	O	T	H	D
J	E	O	A	Z	G	R	K	V	G	T	E	T	F	O	A	T	T	E	A
D	N	O	C	W	I	J	P	R	O	D	U	C	T	I	V	I	D	A	D
L	O	C	C	W	O	J	A	B	A	R	T	N	U	E	P	X	S	L	I
C	I	J	I	O	N	O	L	Z	A	Y	E	R	J	D	C	E	F	G	C
A	C	R	O	A	T	K	B	N	G	S	W	O	K	A	J	A	I	Ñ	I
X	O	E	N	G	O	N	N	Z	M	N	K	U	F	C	Y	U	U	F	L
D	M	A	D	F	I	V	E	V	L	I	A	V	Q	C	Z	T	V	W	E
Q	E	T	W	P	B	C	N	T	L	Y	Z	L	A	B	O	R	A	R	F
N	O	V	D	X	B	R	U	M	N	B	X	Z	I	O	C	L	C	P	M
E	Z	G	I	T	N	I	Q	L	W	O	J	P	I	R	F	S	A	Q	L
O	A	Ñ	V	Z	L	D	L	O	H	K	C	M	E	P	S	U	V	T	X
S	C	I	W	T	F	I	Y	Ñ	L	R	J	Z	B	Y	Ñ	B	P	J	P
K	Ñ	B	A	F	A	F	O	Ñ	U	N	I	G	I	K	B	Ñ	Ñ	H	Q
N	O	I	C	C	A	F	S	I	T	A	S	N	I	I	L	Ñ	W	M	W

CONTENTO  
CULTURA  
EMOCIONES  
EMPRESA  
ENTORNO  
EXITO  
FELICIDAD  
INSATISFACCION  
LABORAR  
PRODUCTIVIDAD  
SATISFACCION  
TRABAJO





**MOTIVACIÓN LABORAL**  
refiere al deseo o la voluntad  
que tiene una persona para  
esforzarse en el trabajo.



**INTRÍNSECA**

Es el conjunto de acciones que llevas a cabo para conseguir una recompensa externa.

**EXTRÍNSECA**

Es el conjunto de acciones que llevas a cabo para conseguir una recompensa externa.

**ACTIVIDAD 2**

Escribe a qué tipo de motivación corresponde cada imagen.



**TRABAJAR PARA RECIBIR UN SALARIO**

.....

.....

.....

.....

.....



**BUSCAR EL TRABAJO EN EQUIPO POR QUE DISFRUTAS LA COLABORACIÓN**

.....

.....

.....

.....

.....

## Jornada 2

CON LESSA  
*me comunico*

**MEJOR**





## ¿SABIAS QUÉ...?

Lengua de Señas Salvadoreñas (LESSA). Es la lengua natural y oficial utilizada por las personas sordas salvadoreña, en consecuencia, es obligación del Estado velar por su enseñanza y conversación

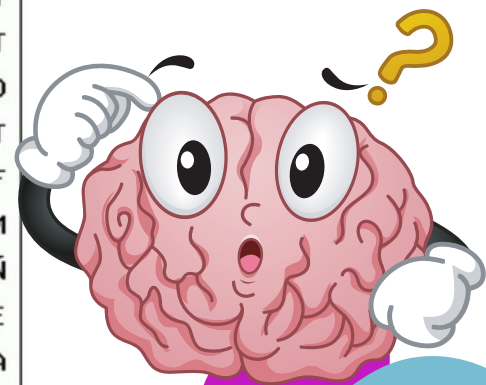


### ACTIVIDAD 3 Encuentre las siguientes palabras en la sopa de letras.

#### SOPA DE LETRAS



























Y	T	O	V	N	R	A	C	W	I	A	T	K	Q	J	D	M	L	C	J	G	X
N	B	V	W	T	P	P	L	O	Z	Y	S	N	A	I	S	Z	T	K	J	G	W
N	L	H	X	S	C	A	L	Y	M	T	S	F	A	S	H	O	Q	L	M	L	V
R	L	J	D	Z	B	P	I	S	J	U	I	L	J	Y	S	F	H	W	Q	V	K
Ñ	N	C	J	H	T	I	E	P	C	L	N	K	C	L	R	E	I	E	Y	D	B
T	V	X	U	X	W	Y	A	G	A	A	T	I	Z	X	E	K	L	F	Z	O	X
W	T	U	X	I	S	Y	T	S	U	R	K	Ñ	C	L	X	H	E	D	T	V	U
N	U	U	T	D	J	U	N	Z	W	L	E	G	J	A	Ñ	O	J	N	R	E	W
I	K	G	B	K	H	S	A	G	I	A	U	T	V	M	C	X	E	Z	H	Y	I
Y	D	E	K	U	C	E	J	L	S	R	M	Ñ	J	C	L	I	M	P	R	Ñ	T
R	I	J	Ñ	C	P	T	J	H	M	O	X	T	T	G	M	E	O	D	A	G	T
C	R	K	G	G	H	N	P	U	E	I	T	B	N	I	S	A	B	N	C	G	O
T	G	Z	W	J	S	E	Ñ	A	S	Y	I	S	V	Z	L	O	N	K	I	S	T
A	A	J	B	K	S	Y	Z	P	G	G	U	O	E	V	U	N	K	C	T	B	F
D	R	X	E	S	N	O	N	R	X	U	M	W	T	G	J	H	G	H	C	W	M
A	U	L	T	W	K	B	R	V	P	R	P	N	O	I	C	I	D	U	A	P	Ñ
Z	H	P	N	X	P	F	W	D	B	D	W	X	U	Y	T	B	L	L	R	L	E
P	U	T	T	Ñ	P	R	Y	T	O	T	A	R	R	G	J	X	R	J	P	E	A
E	U	E	B	K	J	F	X	U	H	S	N	R	S	E	Y	O	Ñ	C	L	N	I
N	W	X	B	L	Q	H	G	V	D	O	H	N	B	W	J	O	S	S	E	G	U
T	M	O	Q	X	Q	U	E	Z	H	P	L	W	Q	T	U	A	R	A	C	U	U
J	I	N	T	E	R	P	R	E	T	E	A	G	T	J	F	D	K	G	A	A	P

AUDICION  
COMUNICACION  
GESTOS  
INTERPRETE  
LENGUA  
LESSA  
MOVIMIENTO  
OYENTES  
PRACTICAR  
SEÑAS  
SORDOS  
TERAPIA



# ABECEDARIO EN LENGUA DE SEÑAS SALVADOREÑAS LESSA

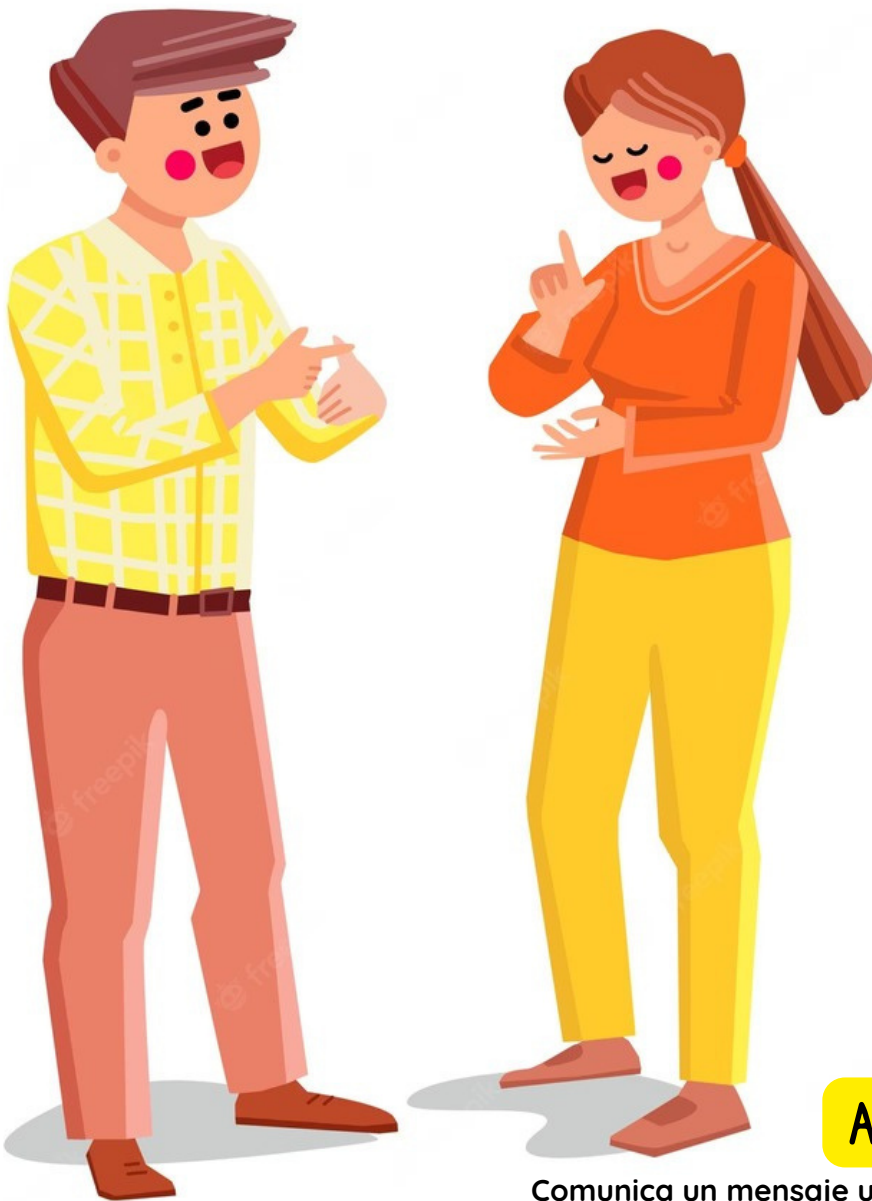


 A	 B	 C	 D	 E	 F
 G	 H	 I	 J	 K	
 L	 M	 N	 O	 P	
 Q	 R	 S	 T	 U	
 V	 W	 X	 Y	 Z	



## ACTIVIDAD 4

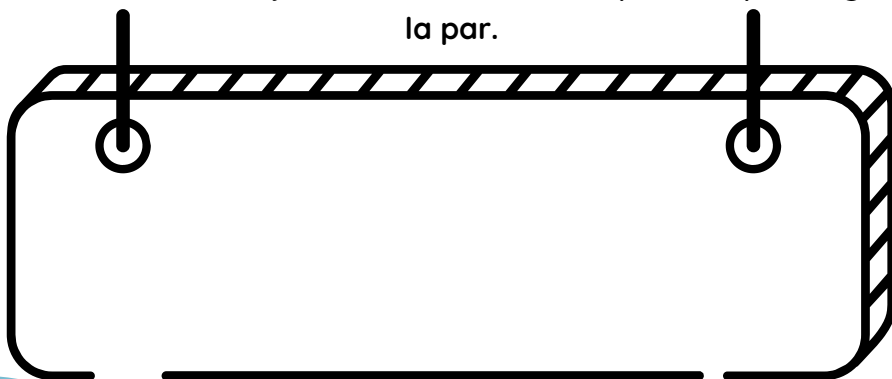
Escribe los nombres de los elementos de la comunicación vistos en la jornada.



Five horizontal light blue rectangular boxes for writing, each preceded by a purple semi-circular shape on the left side.

## ACTIVIDAD 5

Comunica un mensaje usando LESSA al compañero que tengas a la par.



Jornada 3

CONEXIONES

ARMONIOSAS





## ¿QUÉ SON LAS RELACIONES INTERPERSONALES?

Es la capacidad que tenemos para comunicarnos entre sí con una o más personas, con respeto y estableciendo lazos de comunicación efectivos.

## ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

- 1 Escucha y comunicación activa
- 2 Metas y roles claros
- 3 Trabajo en equipo
- 4 Respeto
- 5 Interacción social

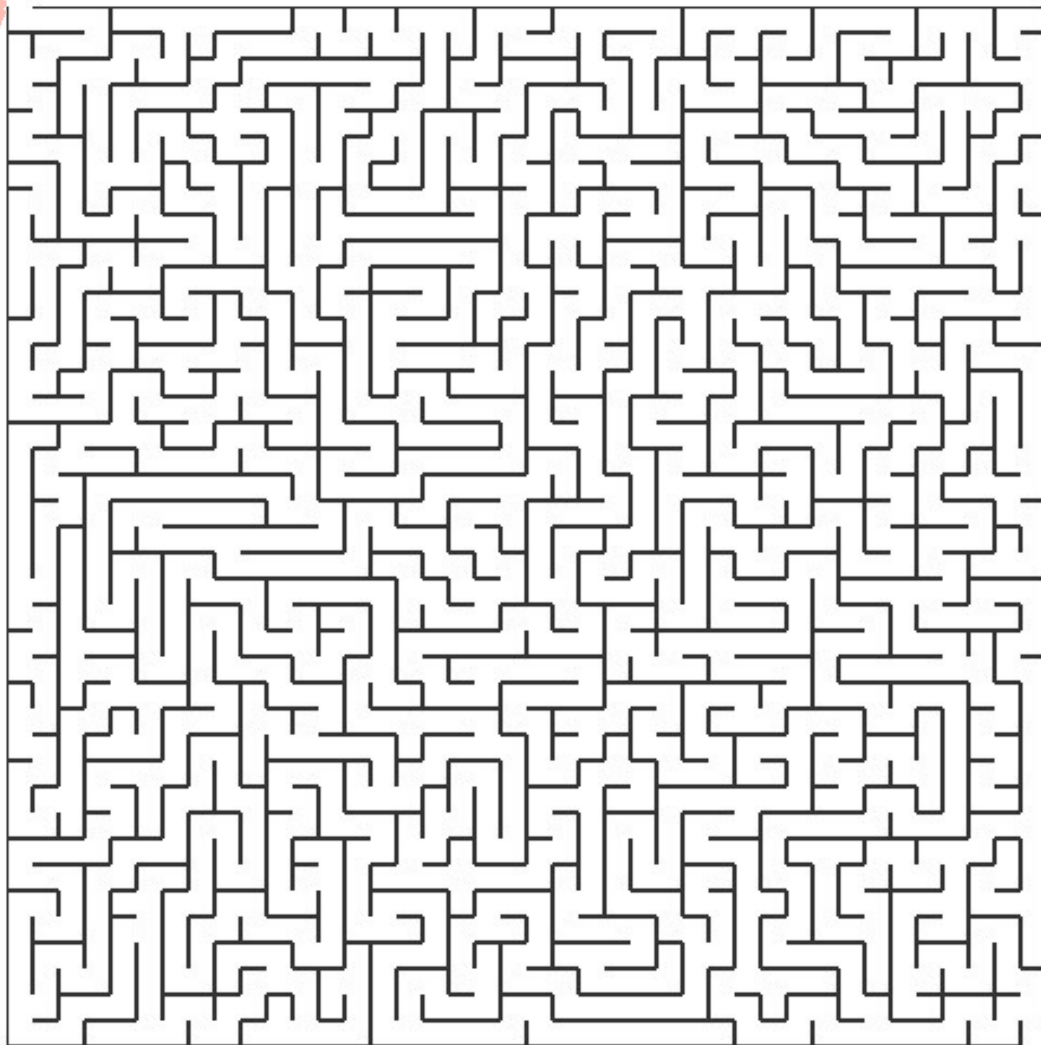


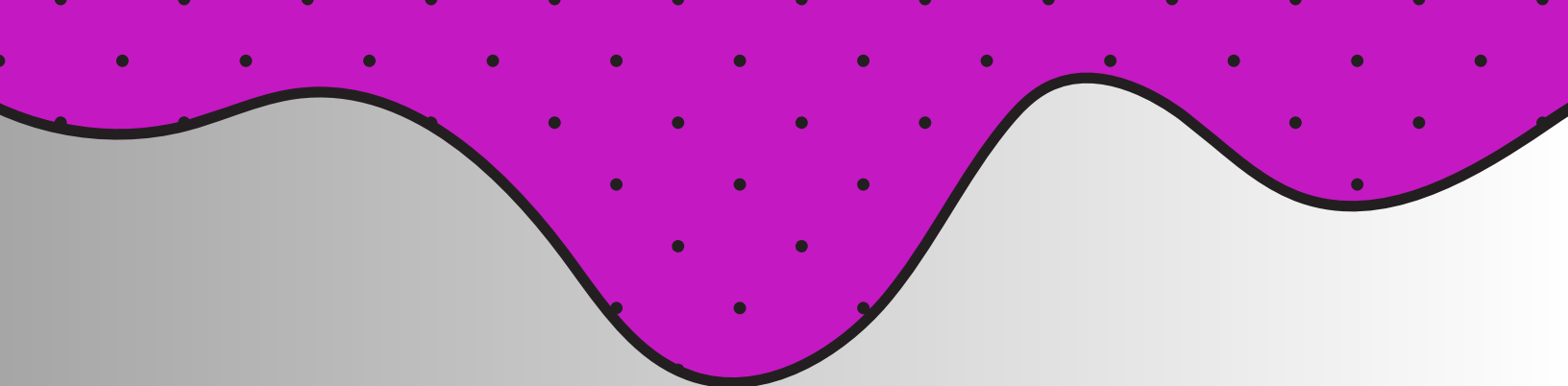
## ACTIVIDAD 6

Piensa y responde ¿Eres tú una persona asertiva con tus compañeros de trabajo? SI/NO ¿Por qué?

## ACTIVIDAD 7

Ayuda a tu compañero/a de trabajo a encontrar la salida del laberinto.





Acoso laboral



Falta de respeto/ paciencia



No reconocimiento



Mobbing Laboral



FACTORES NEGATIVOS QUE INFLUYEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

Falta de colaboración



Favoritismo y desigualdad



Discriminación



Estrés



# Jornada 4

YO CREO LA  
*energía*  
**LABORAL**







# CONOCES LOS BENEFICIOS DE LA SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN LABORAL???

## ACTIVIDAD 8

Ilustra una acción  
donde se  
ejemplifique la  
satisfacción  
laboral

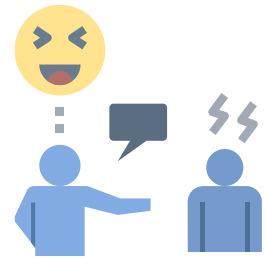
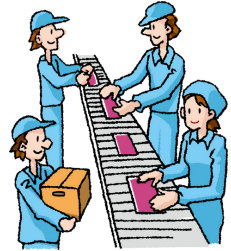
A large, empty rectangular box with a black border, intended for the student to draw an illustration related to the activity.

## ACTITUDES

Actitudes en el trabajo, es el comportamiento que un individuo manifiesta en su lugar de trabajo, y que puede incidir en su rendimiento, bienestar, y/o capacidad de colaboración con otros.

### ACTIVIDAD 9

Escriba en cada imagen el tipo de actitud que corresponda. Trabajadora, positiva, irrespetuosa, agresiva, trabajadora, negativa, desprecio, burla, colaboradora y comunicativa.

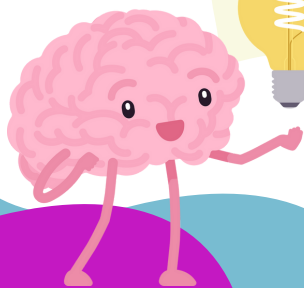


La comunicación es una de las habilidades más valoradas en el ámbito del trabajo, ya que permite a los/as trabajadores/as entenderse a sí mismos y a los demás, con el fin de construir relaciones positivas, agilizar procesos en las tareas y lograr el cumplimiento de los objetivos.



### ACTIVIDAD 10

Haz un listado de las palabras de LESSA que aprendiste durante el programa.



# BIBLIOGRAFÍA

CENSE. La importancia de una buena comunicación. Disponible en: [https://sence.gob.cl/sites/default/files/comunicacion\\_en\\_el\\_trabajo\\_-\\_infografia\\_carta.pdf](https://sence.gob.cl/sites/default/files/comunicacion_en_el_trabajo_-_infografia_carta.pdf)

Chavez, J. (s. f.). ¿Qué es la actitud laboral? cómo mejorarla y su gran importancia. Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/actitud-laboral.html#:~:text=Se%20entiende%20por%20actitud%20laboral,ca pacidad%20de%20colaboraci%C3%B3n%20con%20otros>

ECURED. Lengua de Señas Salvadoreña. Disponible en: [https://www.ecured.cu/Lengua\\_de\\_Se%C3%B1as\\_Salvadore%C3%B1as](https://www.ecured.cu/Lengua_de_Se%C3%B1as_Salvadore%C3%B1as)

Indeed. (2022). Motivación intrínseca y extrínseca en el trabajo. Disponible en: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/motivacion-intrinseca-extrinseca-trabajo>

Rodriguez, K. 5 tips para mejorar las relaciones en el trabajo. Disponible en: <https://hrtools.com.mx/relaciones-trabajo/>

SODEXO. (2021). 20 ejemplos de conflictos laborales. Disponible en: <https://blog.sodexo.co/conflictos-laborales-frecuentes-como-resolverlos>

## PLANES OPERATIVOS

# PLANES OPERATIVOS





**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**PLAN OPERATIVO- JORNADA #1: "EL MAYOR TESORO ES MI BIENESTAR"**

**OBJETIVO GENERAL:** Estimular a los usuarios a la búsqueda de su satisfacción y motivación dentro del entorno laboral para incrementar su autoestima.

**LUGAR:** Instalaciones de empresa pública o privada

**DURACIÓN:** 4 horas

**FACILITADORES:** Daniela Jovel, Samuel Villafranco y Alejandro Leiva

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO		RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
		FACILITADOR	USUARIOS			
<b>PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA</b>	Presentar a cada uno de los facilitadores, así como a los usuarios y generar un ambiente de confianza que promueva la participación	<p>✚ Uno de los tres facilitadores dará la bienvenida al grupo y posteriormente pedirá que formen un círculo, luego se les brindará un pedacito de papel con tirro y un plumón.</p> <p>✚ A continuación, seleccionará a un</p>	Prestarán atención a las indicaciones, se presentarán con el grupo y respetarán cuando otro compañero se esté presentando.	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Materiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedacitos de papel</li> <li>- Plumones</li> <li>- Tirro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>15 minutos</b>

		<p>usuario al azar y le pedirá que escriba el nombre de otro integrante que será señalado al azar.</p> <p>✚ Al escribir su nombre, tendrá que entregarle el papel al compañero y deberá preguntarle ¿Cuál es su película favorita? La cual deberá de responder.</p> <p>✚ Así sucesivamente, se presentarán todos los participantes y facilitadores.</p>				
<b>CONSTRUCCIÓN DE NORMAS</b>	Establecer conjuntamente las normas de convivencia para todas las jornadas.	✚ Uno de los facilitadores iniciará una lluvia de ideas sobre las normas de convivencia que deben existir durante las jornadas.	✚ Los usuarios participarán en la lluvia de ideas y escribirán las normas en el papelógrafo.	<b>Humanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <b>Materiales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plumón</li> <li>- Papelógrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>10 minutos</b>

		<p>+ Se procederán a escribir con plumón en un papelógrafo.</p> <p>+ Se informará que durante cada jornada se pasará una lista de asistencia.</p>				
<p><b>VIDEO 1 Y REFLEXIÓN 1</b>  Título del video:  “Satisfacción e Insatisfacción Laboral”  Link:  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4tFFS3r8iWU&amp;t=195s">https://www.youtube.com/watch?v=4tFFS3r8iWU&amp;t=195s</a></p>	<p>Identificar el concepto de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.</p>	<p>Se les indicará a los usuarios que deberán prestar atención al video que se les presentará a través de un proyector y posteriormente se analizará lo presentado.</p>	<p>Los usuarios prestarán la debida atención al video que se le proyectará y responderán las preguntas que se realicen.</p>	<p><b>Humanos</b>  - Facilitadores  - Usuarios</p> <p><b>Equipo Multimedia</b>  -Laptop  -Proyector  -Video</p>	<p>- Daniela Jovel  - Samuel Villafranco  Alejandro Leiva</p>	<p><b>15 minutos</b></p>
<p><b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b>  <b>Primera intervención</b>  “Satisfacción e insatisfacción Laboral”</p>	<p>Profundizar sobre la temática de satisfacción laboral para una mayor comprensión de contenido.</p>	<p>Los facilitadores definirán el concepto de satisfacción e insatisfacción a través de una exposición, luego explicarán los</p>	<p>Los usuarios estarán atentos a la explicación que brinden los facilitadores y realizarán preguntas</p>	<p><b>Humanos</b>  - Facilitadores  - Usuarios</p> <p><b>Equipo Multimedia</b>  - Laptop  - Proyector</p>	<p>- Daniela Jovel  - Samuel Villafranco  Alejandro Leiva</p>	<p><b>45 minutos</b></p>



		factores de cada uno de ellos dentro del contexto laboral y se brindarán ejemplos.	pertinentes a la temática.	- Diapositivas		
<b>TÉCNICA DE RELAJACIÓN</b>	Reducir los niveles de tensión de los usuarios y brindar herramientas que promuevan la relajación.	<p>✚ Los facilitadores explicarán a los usuarios que realizarán y aprenderán una técnica de relajación, la cual podrán implementar la en cualquier lugar.</p> <p>✚ La técnica que se desarrollará se llama relajación muscular progresiva. Se procederá a explicarle que tensarán los músculos comenzando desde la parte inferior hasta la parte</p>	Los usuarios prestarán la debida atención a la técnica de relajación que los facilitadores muestren, también la realizarán y aprenderán para poder implementarla en su diario vivir.	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>5 minutos</b>

		superior para luego relajar cada parte.				
<b>SOCIODRAMA</b>	Reflejar a través de dramatización situaciones cotidianas de insatisfacción en el contexto laboral.	<p>Los facilitadores pedirán que formen grupos de 4 personas.</p> <p>Luego un integrante de cada grupo escogerá un papel al azar el cual contendrá una de las siguientes situaciones: acoso, despido, problemas, felicitación, todas en el ámbito de trabajo.</p> <p>Cada grupo deberá crear una dramatización que represente dicha situación y pasarla a representar delante de los demás usuarios.</p>	<p>Los usuarios deberán formar los equipos y estar atentos a las indicaciones.</p> <p>Crearán una representación sobre la situación laboral que les salió al azar y luego la dramatizarán y explicarán.</p>	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Materiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>20 minutos</b>

<p><b>REFLEXIÓN</b> Observa y responde</p>	<p>Enfocar y mejorar la atención del contenido estudiado.</p>	<p>Los facilitadores mostrarán 5 imágenes a los usuarios. Se les pedirá que expliquen lo que observan en las imágenes. Se le realizarán preguntas relacionadas al contenido.</p>	<p>Los usuarios participarán a las imágenes que anteriormente se les han mostrado y brindarán un aporte personal.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Materiales</b> - 5 imágenes</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco Alejandro Leiva</p>	<p><b>10 minutos</b></p>
<p><b>RECESO</b></p>	<p>Brindar a los usuarios un breve descanso de la jornada Psicolaboral.</p>	<p>Los facilitadores brindarán un receso de 10 minutos a los usuarios y a su vez darán un breve refrigerio.</p>	<p>Los usuarios tomarán un receso de diez minutos, tomarán el refrigerio y cumplirán con el tiempo establecido para regresar a la jornada.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco Alejandro Leiva</p>	<p><b>10 minutos</b></p>
<p><b>DINÁMICA DE ACTIVACIÓN</b> ¿Quién o qué me inspira?</p>	<p>Fomentar la participación y energización</p>	<p>Los facilitadores preguntarán a los usuarios a través de una pelota que</p>	<p>Los usuarios deberán estar atentos a cachar la pelota</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Materiales</b></p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco</p>	<p><b>5 minutos</b></p>

	activa del equipo.	se tirará al azar ¿Quién o qué actividad los inspira y motiva?	y responder la pregunta.	- Pelota	Alejandro Leiva	
<p><b>VIDEO 2 Y REFLEXIÓN 2</b></p> <p>Título del vídeo: “Aviéntate Corto Animado Inspirador”</p> <p>Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZDxJ6x4W3cw">https://www.youtube.com/watch?v=ZDxJ6x4W3cw</a></p>	Conocer el concepto de la motivación y relacionarla con el trabajo.	<p>Los facilitadores invitarán a los usuarios a prestar atención al vídeo.</p> <p>Luego del vídeo se procederá a realizar una lluvia de idea, para conocer la opinión sobre lo presentado.</p> <p>Se les preguntará sobre un ejemplo de motivación en el trabajo.</p>	Los usuarios prestarán la debida atención al video que se le proyectará y responderán las preguntas que se realicen	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Equipo Multimedia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Proyector</li> <li>-Video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>15 minutos</b>
<p><b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b></p> <p><b>Segunda intervención</b></p>	Brindar a los usuarios conocimiento sobre el impacto	Los facilitadores iniciarán el tema conociendo las opiniones de los	Los usuarios darán a conocer su opinión e ideas, prestarán la debida	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Materiales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>40 minutos</b>

"Motivación Laboral"	de motivación en el trabajo.	usuarios sobre la motivación y posteriormente se procederá a explicar la temática a través de una diapositiva, se explicarán ejemplos y se hará uso del "Manual de usuario".	atención y realizarán las actividades asignadas en el manual de usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manta en forma de red de telaraña</li> <li>- Pelotita</li> <li>- Número con pregunta</li> </ul>		
<b>DINÁMICA DE ACTIVACIÓN</b> "Rompecabezas en 3, 2, 1"	Fomentar la participación y energización activa del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Los facilitadores previamente habrán realizado 5 rompecabezas de las portadas de las cajas de cereales.</li> <li>+ Solicitarán que se realicen equipos de 5 personas. A cada equipo se les dará un rompecabezas y el equipo que lo complete primero ganará.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Los usuarios formarán equipos de 5 personas.</li> <li>+ Trabajarán en equipo y completarán el rompecabezas lo más pronto posible.</li> </ul>	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Materiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 rompecabezas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>15 minutos</b>
<b>TÉCNICA</b>	Brindar estrategias que	Los facilitadores dirán a los	Los usuarios estarán atentos	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> </ul>	- Daniela Jovel	<b>20 minutos</b>

<p>“Creando estrategias”</p>	<p>permitan a los usuarios motivarse dentro del entorno laboral.</p>	<p>usuarios que jugarán la papa se quema con una pelota, al apagar la luz del salón quien tenga la pelota, pasará al frente a escribir en un papelógrafo o explicar una estrategia para sentirse más motivado en el trabajo.</p>	<p>a la pasar la papa caliente y quien la tenga al apagar la luz pasará a participar al frente y compartir su idea.</p>	<p>- Usuarios</p> <p><b>Materiales</b></p> <p>- Papelógrafo</p> <p>- Plumón</p> <p>- Papa caliente</p>	<p>- Samuel Villafranco</p> <p>- Alejandro Leiva</p>	
<p><b>RETROALIMENTACIÓN</b></p>	<p>Analizar las ideas principales vistas en la jornada para establecer un aprendizaje significativo en los usuarios.</p>	<p>Los facilitadores realizarán un breve resumen de lo visto durante la jornada con ayuda de los usuarios.</p>	<p>Los usuarios participarán en la construcción del conocimiento.</p>	<p><b>Humanos</b></p> <p>- Facilitadores</p> <p>- Usuarios</p>	<p>- Daniela Jovel</p> <p>- Samuel Villafranco</p> <p>- Alejandro Leiva</p>	<p><b>5 minutos</b></p>
<p><b>EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE</b></p> <p>“La red preguntona”</p> <p><b>CIERRE</b></p>	<p>Evaluar el conocimiento de la jornada y brindar la despedida/ cierre de la jornada.</p>	<p>Los facilitadores habrán realizado con una manta grande, una red, la cual tendrá 10 orificios, en cada</p>	<p>Todos los usuarios sostendrán la red y harán llegar la pelotita en al</p>	<p><b>Humanos</b></p> <p>- Facilitadores</p> <p>- Usuarios</p> <p><b>Materiales</b></p>	<p>- Daniela Jovel</p> <p>- Samuel Villafranco</p> <p>- Alejandro Leiva</p>	<p><b>10 minutos</b></p>

		<p>uno de ellos habrá una pregunta.</p> <p>+ Se le pedirá a todo el grupo a que pase a sostener la red.</p> <p>+ A continuación, un facilitador, les dará una pelotita la cual deberán de hacer llegar al número que se les indique.</p> <p>+ Cuando la pelotita entre, deberán abrir el número y contestar la pregunta que ahí se encuentre.</p> <p>+ Al terminar la evaluación se procederá a dar las gracias por la participación y el cierre de la jornada.</p>	<p>número que se les indique.</p> <p>+ Participarán activamente y responderán las preguntas.</p> <p>+ Brindarán la despedida de la primera jornada.</p>	<p>- Red de manta en forma de telaraña</p> <p>- Pelotita</p> <p>- Números con preguntas</p>		
--	--	---	---	---	--	--



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**PLAN OPERATIVO- JORNADA #2: "CON LESSA ME COMUNICO MEJOR"**

**OBJETIVO GENERAL:** Fomentar el aprendizaje de la Lengua de Señas Salvadoreña LESSA para contribuir a una comunicación inclusiva entre los colaboradores.

**LUGAR:** Instalaciones de empresa pública o privada

**DURACIÓN:** 4 horas

**FACILITADORES:** Daniela Jovel, Samuel Villafranco y Alejandro Leiva

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO		RECURSOS	RESPONSE	TIEMPO
		FACILITADOR	USUARIOS			
<b>SALUDO</b>	Brindar una cordial bienvenida que promueva la confianza e interacción de todos los usuarios.	Los facilitadores darán la bienvenida al grupo y comenzarán la jornada preguntando ¿Cuál es su mayor sueño en la vida?	Los usuarios darán un saludo y a continuación responderán a la interrogante realizada.	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Materiales</b> -	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>5 minutos</b>
<b>DINÁMICA DE ACTIVACIÓN</b> "La isla desierta"	Fomentar la participación y energización	Los facilitadores proyectarán una	Los usuarios formarán el círculo.	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Materiales</b>	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco	<b>15 minutos</b>



	activa del equipo.	<p>imagen de una isla desierta.</p> <p>✚ A continuación, formarán un círculo todo el grupo y se les entregará un papelito.</p> <p>✚ Se les indicará que deberán de dibujar solamente un objeto el cual llevarían a la isla.</p> <p>✚ Luego se procederá a explicar por qué escogieron ese objeto.</p>	<p>✚ Luego dibujarán el objeto que cada uno llevaría a la isla desierta.</p> <p>✚ Luego explicará uno por uno al azar por qué lo escogió.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papel</li> <li>-Plumón/lapicero</li> </ul> <p><b>Equipo multimedia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop</li> <li>- Proyector</li> <li>- Imagen/gif</li> </ul>	- Alejandro Leiva	
<p><b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b></p> <p><b>Primera intervención</b></p> <p>“Comunicación y los tipos de comunicación”</p>	Explorar el contenido de comunicación y los tipos de comunicación.	Los facilitadores profundizarán en el contenido de la comunicación y los tipos de comunicación a través de diapositivas que se	Los usuarios darán a conocer su opinión e ideas, prestarán la debida atención y realizarán las actividades	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Equipo Multimedia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Proyector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>40 minutos</b>

		proyectarán, ejemplos y el manual de usuario.	asignadas en el manual de usuario.	-Diapositiva		
<b>TÉCNICA 1</b> ¿Conoces el abecedario en LESSA?	Facilitar la comprensión y aprendizaje de LESSA básico entre los compañeros de trabajo.	<p>✚ La facilitadora pedirá voluntarios sordos para que puedan pasar al frente y en conjunto enseñen el abecedario en LESSA.</p> <p>✚ Se repasarán las veces que sea necesario hasta que se establezca un aprendizaje.</p> <p>✚ Luego al azar se pasará al frente usuarios oyentes para que puedan reflejar el aprendizaje del abecedario.</p>	<p>✚ Los usuarios estarán atentos y serán voluntarios para enseñar el abecedario en LESSA.</p> <p>✚ Luego los usuarios seleccionados pasarán a desarrollar lo aprendido.</p>	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>25 minutos</b>
<b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b> <b>Segunda Intervención</b>	Proporcionar información sobre cada uno de los elementos que intervienen en el	Los facilitadores brindarán información sobre el contenido de los elementos de la comunicación a	Los usuarios darán a conocer su opinión e ideas, prestarán la debida	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios  <b>Equipo Multimedia</b>	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>20 minutos</b>

<p>“Los elementos de la comunicación”</p>	<p>proceso de comunicación para que esta pueda ser más favorable.</p>	<p>través de diapositivas que se proyectarán, ejemplos y el manual de usuario</p>	<p>atención y realizarán las actividades asignadas en el manual de usuario.</p>	<p>-Laptop -Proyector -Diapositiva</p>		
<p><b>TÉCNICA 2</b> “Aprendamos las palabras mágicas en LESSA”</p>	<p>Facilitar la comprensión y aprendizaje de LESSA básico entre los compañeros de trabajo.</p>	<p>✚ Los facilitadores, pedirán al grupo que mencionen ejemplos de palabras mágicas, por ejemplo, por favor, gracias...etc. ✚ Estás palabras se escribirán en la pizarra. ✚ Se procederá a enseñarla en LESSA una por una, se repasarán y luego se preguntarán a todos los usuarios, haciendo énfasis en los usuarios oyentes”.</p>	<p>✚ Los usuarios prestarán atención a la clase, repetirán las señas de las palabras hasta aprendérselas y participarán al frente de sus compañeros.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Materiales</b> - Pizarra/ - Papelógrafo - Plumón</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>25 minutos</b></p>

<b>RECESO</b>	Brindar a los usuarios un breve descanso de la jornada Psicolaboral	Los facilitadores brindarán un receso de 10 minutos a los usuarios y a su vez darán un breve refrigerio.	Los usuarios tomarán un receso de diez minutos, tomarán el refrigerio y cumplirán con el tiempo establecido para regresar a la jornada.	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Materiales</b> - Refrigerio	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>10 minutos</b>
<b>VIDEOS Y REFLEXIONES</b> Título de video 1: “Discapacidad auditiva” Link: <a href="https://youtube.com/shorts/9Ms7qF-0YNI?si=9g9xDU2-O2mrAj5e">https://youtube.com/shorts/9Ms7qF-0YNI?si=9g9xDU2-O2mrAj5e</a> Título de video 2: “Un mundo con discapacidad auditiva” Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4WT7u6goEhk">https://www.youtube.com/watch?v=4WT7u6goEhk</a>	Sensibilizar y brindar información al grupo sobre la cultura de las personas con discapacidad auditiva.	Los facilitadores proyectarán los videos y posteriormente se pasará a reflexionar sobre los mismos.	Los usuarios prestarán atención a los dos videos y participarán activamente en dando su opinión o respondiendo a las preguntas que los facilitadores realicen.	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Equipo Multimedia</b> -Laptop -Proyector -Video	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>15 minutos</b>

<p><b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b> <b>Tercera intervención</b> "Comunicación exitosa"</p>	<p>Comprender los elementos que benefician a lograr una comunicación idónea con los demás compañeros de trabajo.</p>	<p>Los facilitadores brindarán elementos y estrategias que deben implementarse para lograr una comunicación satisfactoria en el trabajo.</p>	<p>Los usuarios darán a conocer su opinión e ideas, prestarán la debida atención y realizarán las actividades asignadas en el manual de usuario.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios</p> <p><b>Equipo Multimedia</b> -Laptop -Proyector -Diapositiva</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>20 minutos</b></p>
<p><b>TÉCNICA DE RELAJACIÓN</b></p>	<p>Reducir los niveles de tensión de los usuarios y brindar herramientas que promuevan la relajación.</p>	<p>Los usuarios modelarán ejemplo de ejercicios de estiramiento de todo el cuerpo.</p>	<p>Los usuarios prestarán la debida atención a los ejercicios de estiramientos que los facilitadores muestren, también los realizarán y aprenderán para poder implementarlos en su diario vivir.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>10 minutos</b></p>
<p><b>TÉCNICA 3</b></p>	<p>Facilitar la comprensión y</p>	<p> Los facilitadores</p>	<p> Los usuarios</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadore</p>	<p>- Daniela Jovel</p>	<p><b>25 minutos</b></p>

<p>“La cajita de palabras”</p>	<p>aprendizaje de LESSA básico entre los compañeros de trabajo.</p>	<p>realizarán previamente una cajita la cual contendrá un papelito entre ellas: verbos, objetos, miembros de familia, animales y países.        ✚ Solicitarán a cada uno de los usuarios oyentes que tome un papelito de la caja (el cual contendrá 2 palabras).        ✚ Se le pedirá que trabaje con un usuario sordo para poder aprendérsela en LESSA.        ✚ Luego, se compartirán con el grupo para que todos puedan aprenderse todas las palabras.</p>	<p>tomarán un papelito.        ✚ Buscarán apoyo de un compañero sordo y aprenderán las palabras que les salieron en la cajita.        ✚ Las compartirán con el grupo.        ✚ Se repasarán todas las palabras para que puedan ser aprendidas por todos los usuarios.</p>	<p>- Usuarios</p> <p><b>Materiales</b></p> <p>-Cajita        -Papelitos con vocabularios</p>	<p>- Samuel Villafranco        - Alejandro Leiva</p>
--------------------------------	---	--	---	--	--

<b>RETROALIMENTACIÓN</b>	Analizar las ideas principales vistas en la jornada para establecer un aprendizaje significativo en los usuarios.	Los facilitadores realizarán un breve resumen de lo visto durante la jornada con ayuda de los usuarios.	Los usuarios participarán dando su opinión sobre lo visto en la jornada.	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>15 minutos</b>
<b>EVALUACIÓN Y CIERRE</b>	Evaluar el conocimiento de la jornada y brindar la despedida/cierre de la jornada.	<p>✚ Para evaluar la jornada, se les pedirá a los usuarios que formen un círculo y luego se sienten.</p> <p>✚ Se les preguntará de forma individual uno por uno sobre el conocimiento aprendido durante toda la jornada.</p> <p>✚ Al finalizar la evaluación de brindará el cierre de la jornada, dando las gracias y se motivará a la siguiente jornada.</p>	<p>✚ Los usuarios formarán un círculo y se sentarán.</p> <p>✚ Brindarán el aporte de su conocimiento durante la jornada.</p> <p>✚ Se despedirán de manera amable.</p>	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>15 minutos</b>



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**PLAN OPERATIVO- JORNADA #3: "CONEXIONES ARMONIOSAS"**

**OBJETIVO GENERAL:** Brindar conocimiento a los usuarios sobre la importancia de crear relaciones interpersonales beneficiosas en el contexto labor.

**LUGAR:** Instalaciones de empresa pública o privada

**DURACIÓN:** 4 horas

**FACILITADORES:** Daniela Jovel, Samuel Villafranco y Alejandro Leiva

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO		RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
		FACILITADOR	USUARIOS			
<b>SALUDO</b>	Brindar una cordial bienvenida que promueva la confianza e interacción de todos los usuarios.	Los facilitadores darán la bienvenida al grupo y comenzarán la jornada preguntando ¿Cuál es el momento más chistoso que han vivido?	Los usuarios darán un saludo y a continuación responderán a la interrogante realizada.	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>5 minutos</b>
<b>TÉCNICA DE RELAJACIÓN</b>	Reducir los niveles de tensión de los usuarios y	Los facilitadores modelarán la técnica de	Los usuarios prestarán la debida atención a la	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco	<b>10 minutos</b>

**Programa Psicolaboral de Autoestima para Colaboradores con Discapacidad Auditiva**



	brindar herramientas que promuevan la relajación.	respiración diafragmática, a partir de 8 pasos: 1. Lugar tranquilo 2. Postura adecuada 3. Inhala por la nariz 4. Expande el abdomen 5. Exhala por la boca 6. Relaja el abdomen 7. Practicar 8. Repeticiones.	técnica de relajación que los facilitadores muestren, también la realizarán y aprenderán para poder implementarla en su diario vivir.		- Alejandro Leiva	
<b>VIDEO 1 Y REFLEXIÓN 1</b> Título del video: Corto "El puente" para aprender a trabajar en equipo Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=gQiaAb6VGt8">https://www.youtube.com/watch?v=gQiaAb6VGt8</a>	Aprender a través del video presentado las opciones que se poseen en nuestro entorno para generar un buen clima laboral con todos los compañeros de trabajo	Los facilitadores proyectarán los videos y posteriormente se pasará a reflexionar sobre los mismos.	Los usuarios prestarán atención a los dos videos y participarán activamente en dando su opinión o respondiendo a las preguntas que los	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios  <b>Equipo Multimedia</b> -Laptop -Proyector -Video	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>15 minutos</b>

			facilitadores realicen.			
<p><b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b>  <b>Primera intervención</b>  “Las relaciones interpersonales y sus tipos en el contexto laboral”</p>	Brindar información a los usuarios sobre el contenido de relaciones interpersonales y sus tipos.	Los usuarios prestarán atención al contenido, realizarán sus preguntas y brindarán aportes de ideas u opiniones.	Los usuarios darán a conocer su opinión e ideas, prestarán la debida atención y realizarán las actividades asignadas en el manual de usuario.	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Equipo Multimedia</b> -Laptop -Proyector -Diapositiva	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>30 minutos</b>
<p><b>TÉCNICA 1</b>  “Creando el dibujo”</p>	Fomentar la responsabilidad y el trabajo en equipo entre los compañeros de trabajos.	<p>+ Los facilitadores pedirán a los usuarios que formen equipos de 4 personas.</p> <p>+ Cuando los equipos ya estén conformados se les entregará un papelógrafo el cual estará dividido en 4 partes.</p> <p>+ A cada equipo se le</p>	<p>+ Los usuarios formarán equipo de 4 integrantes.</p> <p>+ Seguirán las indicaciones y dibujarán la imagen que se les asignó.</p> <p>+ Trabajarán en equipo hasta haber realizado</p>	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Materiales</b> -6 papelógrafos - Lápices - Borradores - Lapiceros	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>20 minutos</b>

		entregará un dibujo y se les pedirá que dibujen el dibujo que se asignó en el papelógrafo para lo cual cada uno tendrá un espacio para hacer una parte del dibujo. ✚ Procederán a dibujarlo y luego se compartirá con el grupo el dibujo y la experiencia.	todo el dibujo. ✚ Explicarán como realizaron el dibujo.			
<b>VIDEO 2 Y REFLEXIÓN 2</b> Título del video: En tiempos difíciles es mejor trabajar en equipo Link <a href="https://www.youtube.com/watch?v=KlFAwnYI-fs">https://www.youtube.com/watch?v=KlFAwnYI-fs</a>	Estimular el trabajo en equipo entre los compañeros de trabajo.	Se les indicará a los usuarios que deberán prestar atención al video que se les presentará a través de un proyector y posteriormente se analizará lo presentado.	Los usuarios prestarán la debida atención al video que se le proyectará y responderán las preguntas que se realicen.	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios  <b>Equipo Multimedia</b> -Laptop -Proyector -Video	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>15 minutos</b>
<b>SOCIODRAMA</b>	Fomentar el pensamiento crítico sobre las	✚ Los facilitadores conformarán	✚ Los usuarios seguirán las	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco	<b>25 minutos</b>

	situaciones de conflicto que ocurren en las relaciones interpersonales.	<p>grupos de 4 integrantes.</p> <p>✚ A cada grupo se le indicará que deberá de crear una dramatización en la cual representen un conflicto que ocurren entre los compañeros de trabajo.</p> <p>✚ La ensayarán y luego pasarán a dramatizar para luego reflexionar sobre la situación.</p>	<p>indicaciones, conformarán los grupos.</p> <p>✚ Luego planearán una dramatización para luego representarla.</p> <p>✚ Se reflexionará de forma íntegra.</p>		- Alejandro Leiva	
<b>RECESO</b>	Brindar a los usuarios un breve descanso de la jornada Psicolaboral	Los facilitadores brindarán un receso de 10 minutos a los usuarios y a su vez darán un breve refrigerio.	Los usuarios tomarán un receso de diez minutos, tomarán el refrigerio y cumplirán con el tiempo establecido para regresar a la jornada.	<b>Humanos</b> - Facilitadores Usuarios	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>10 minutos</b>

<p><b>DINÁMICA DE ACTIVACIÓN</b> "Recordando el ABC"</p>	<p>Fomentar la participación y energización activa del equipo.</p>	<p>Los facilitadores pedirán a todos los usuarios que formen una línea india. Luego se les indicará que uno por uno deberá de decir una palabra en orden alfabético, se hará de manera rápida, quien no lo haga o se equivoque tendrá penitencia.</p>	<p>Los usuarios formarán una fila, recordarán el abecedario y comunicarán una palabra en su orden alfabético.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>15 minutos</b></p>
<p><b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b> <b>Segunda intervención</b> "Estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales"</p>	<p>Brindar estrategias que permitan a los usuarios optimizar las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.</p>	<p>Los facilitadores pedirán a los usuarios que se apoyen en el Manual de usuario para comprender la temática. Se procederá a explicar cada estrategia y se incluirán más con ayuda del grupo.</p>	<p>Los usuarios tendrán una participación durante la explicación y brindarán aporte para el contenido.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios  <b>Materiales</b> - Manual de usuario</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>25 minutos</b></p>

<p><b>TÉCNICA 3</b> "Las cualidades"</p>	<p>Optimizar el conocimiento de las cualidades para mejorar el autoconocimiento de cada uno de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Los facilitadores explicarán brevemente el concepto de las cualidades.</li> <li>✚ Posteriormente, se hará espacio en el salón, se les indicarán a los usuarios que deben de caminar en el salón y al apagar la luz deben de quedarse en la posición sin moverse.</li> <li>✚ La persona que se mueve pasará al frente a explotar uno de los globos, los cuales tendrán una cualidad y deberán explicar en qué consiste dicha cualidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Los usuarios participarán en la técnica, caminando en el salón y tratando de quedarse en la posición sin moverse.</li> <li>✚ Los usuarios que vayan moviéndose pasarán al frente a reventar el globo y explicar la cualidad que salió, también podrán pedir ayuda al grupo</li> </ul>	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Materiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Globos</li> <li>- Papelitos con cualidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<p><b>20 minutos</b></p>
--	--	---	--	---	--	--------------------------

<p><b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b> <b>Tercera intervención</b> "Situaciones que afectan las relaciones interpersonales en el trabajo"</p>	<p>Identificar las situaciones que perjudican las relaciones interpersonales en el trabajo.</p>	<p>Los facilitadores harán uso del proyector para presentar la diapositiva del contenido, explicarán cada una de las situaciones y pedirán ejemplos o experiencias de estas, se hará uso del manual de usuario.</p>	<p>Los usuarios prestarán atención a la explicación y se apoyarán en el manual de usuario para comprender mejor.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Materiales</b> - Manual de usuario <b>Equipo Multimedia</b> - Laptop - Proyector - Diapositiva</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>20 minutos</b></p>
<p><b>RETROALIMENTACIÓN</b></p>	<p>Analizar las ideas principales vistas en la jornada para establecer un aprendizaje significativo en los usuarios.</p>	<p>Los facilitadores realizarán un breve resumen de lo visto durante la jornada con ayuda de los usuarios.</p>	<p>Los usuarios participarán dando su opinión sobre lo visto en la jornada.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>15 minutos</b></p>
<p><b>EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE Y CIERRE</b> "La botella"</p>	<p>Evaluar el conocimiento de la jornada y brindar la despedida/ cierre de la jornada.</p>	<p>Los facilitadores pedirán a los usuarios formar un círculo a continuación, se explicarán que</p>	<p>Los usuarios formaran un círculo, luego uno la girará. La persona</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios <b>Materiales</b> - 1 botella de plástico</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>15 minutos</b></p>

		<p>jugarán a la botella, la cual consistirá en que deben de girar la botella que se encuentra en el centro.</p> <p>✚ A quien señale la botella deberá de sacar un papelito que puede y no contener una pregunta.</p> <p>✚ Si existe una pregunta deberá de responderla sólo o bien con ayuda del grupo.</p>	<p>señalada sacará un papelito y responderá la pregunta.</p> <p>✚ Respetarán las ideas y opiniones de todos.</p>	<p>- Papelitos con preguntas de la jornada.</p>		
--	--	---	--	---	--	--





**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**PLAN OPERATIVO- JORNADA #4: "YO CREO LA ENERGIA LABORAL"**

**OBJETIVO GENERAL:** Integrar el aprendizaje de las jornadas desarrolladas anteriormente para mejorar la calidad de vida laboral y autoestima de los colaboradores.

**LUGAR:** Instalaciones de empresa pública o privada

**DURACIÓN:** 4 horas

**FACILITADORES:** Daniela Jovel, Samuel Villafranco y Alejandro Leiva

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO		RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
		FACILITADOR	USUARIOS			
<b>SALUDO</b>	Brindar una cordial bienvenida que promueva la confianza e interacción de todos los usuarios.	Los facilitadores brindarán de manera afable el saludo a todo el grupo, luego establecerán el rapport preguntándoles: ¿Cuál es su comida favorita y por qué?	Los colaboradores saludarán y responderán a la interrogante que se les realice.	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>5 minutos</b>
<b>DINÁMICA DE ACTIVACIÓN</b>	Fomentar la participación y	Los facilitadores harán	Los usuarios prestarán	<b>Humanos</b> - Facilitadores	- Daniela Jovel	<b>20 minutos</b>

<p>“Competencia de gusanos”</p>	<p>energización activa del equipo.</p>	<p>espacio y pedirán que se formen grupos de 5 personas en fila india y que se sujeten de la cadera de su compañero de adelante (Asemejando a un tren).</p> <p>🚦 Luego se les explicará que cada grupo es un gusano y la persona que esté al frente es la cabeza, lo que siguen conforman el cuerpo y la última persona es la cola.</p> <p>🚦 A la persona que conforma la cola se le brindará un pañuelo que deberá andarlo en su bolsa de pantalón.</p> <p>🚦 Se les indicará que el objetivo es que les quiten el pañuelo a los otros</p>	<p>atención a las indicaciones, conformarán los equipos, participarán y respetarán a todos los compañeros y a las indicaciones que se establezcan.</p>	<p>- Usuarios <b>Materiales</b> - Pañuelos de colores</p>	<p>- Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	
---------------------------------	--	--	--	---	---	--

		<p>gusanos, sin soltarse todo el grupo.</p> <p>✚ El equipo ganador tendrá derecho a escoger un reto para los demás usuarios.</p>				
<p><b>DESARROLLO DE TEMÁTICA</b> <b>Primera intervención</b> “Importancia de la satisfacción y motivación laboral”</p>	<p>Consolidar los conocimientos aprendidos sobre la satisfacción y motivación laboral.</p>	<p>Los facilitadores harán uso del proyector para presentar la diapositiva del contenido, expondrán de manera reflexiva la relación de satisfacción y la motivación laboral tanto de compañeros sordos y oyentes.</p>	<p>Los usuarios darán a conocer su opinión e ideas, prestarán la debida atención y realizarán las actividades asignadas en el manual de usuario.</p>	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Equipo Multimedia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Proyector</li> <li>-Diapositiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<p><b>30 minutos</b></p>
<p><b>VIDEOS Y REFLEXIONES</b> Título del vídeo 1: “El erizo-Cortometraje” Link: <a href="https://www.youtub">https://www.youtub</a></p>	<p>Promover la empatía, trabajo en equipo y estimular el empoderamiento de los usuarios.</p>	<p>Los facilitadores proyectarán los vídeos y posteriormente se pasará a reflexionar sobre los mismos.</p>	<p>Los usuarios prestarán atención a los dos vídeos y participarán activamente en dando su opinión o</p>	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Equipo Multimedia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Proyector</li> <li>-Video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<p><b>15 minutos</b></p>

e.com/watch?v=vrj3uVn118s Título del video 2: Primaria: expresando y controlando mis emociones			respondiendo a las preguntas que los facilitadores realicen.			
<b>DINÁMICA DE ACTIVACIÓN</b> "Imitar al otro"	Fomentar la participación y energización activa del equipo.	<p>Los facilitadores solicitarán a los usuarios formar un círculo.</p> <p>Luego, se seleccionará aleatoriamente un usuario, el cuál pasará al frente a realizar un gesto o movimiento y todo el grupo deberá de imitarlo. Después deberá seleccionar a otro usuario que participará al frente hasta que hayan pasado la mayoría.</p>	<p>Primero un usuario participará y realizará un movimiento o gesto y los demás miembros deberán de imitarlo.</p> <p>Luego escogerá a otro compañero y sucesivamente participarán la mayoría.</p>	<b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios	- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva	<b>10 minutos</b>
<b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b>	Relacionar el impacto que	Los facilitadores expondrán sobre el	Los usuarios	<b>Humanos</b> - Facilitadores	- Daniela Jovel	<b>15 minutos</b>

<p><b>Segunda intervención</b> "Las actitudes"</p>	<p>tienen las actitudes en el lugar de trabajo.</p>	<p>concepto de actitudes, su importancia y los tipos de actitudes que se presentan en los empleados en el lugar de trabajo.   Se expondrán ejemplo y se hará utilizará el manual de usuario.</p>	<p>darán a conocer su opinión e ideas, prestarán la debida atención y realizarán las actividades asignadas en el manual de usuario.</p>	<p>- Usuarios  <b>Equipo Multimedia</b>          -Laptop          -Proyector          -Diapositiva</p>	<p>- Samuel Villafranco          - Alejandro Leiva</p>	
<p><b>TÉCNICA 1</b> "La planta"</p>	<p>Fortalecer el nivel de autocuidado y autoestima que poseen cada uno de los usuarios.</p>	<p> Los facilitadores brindarán los materiales e invitarán a todos los usuarios a que dibujen una planta o árbol lo más armonioso posible.   Se les explicará que pueden colorearlo a su gusto, por lo cual deberán de ser creativo.   Luego de realizar el dibujo se</p>	<p>Los usuarios dibujarán una planta o árbol lo más creativos posible. Luego participarán dando su respuesta a las preguntas que los facilitadores realicen.</p>	<p><b>Humanos</b>          - Facilitadores          - Usuarios    <b>Materiales</b>          -Páginas de papel bond          -Lápices          -Plumones          - Colores</p>	<p>- Daniela Jovel          - Samuel Villafranco          - Alejandro Leiva</p>	<p><b>25 minutos</b></p>

		<p>les cuestionará sobre ¿Qué piensan del dibujo? ¿Qué es lo más bonito y cómo lo cuidarían?</p> <p>✚ Y finalmente se relacionará el dibujo con el autocuidado y autoestima de cada participante.</p>				
<b>RECESO</b>	Brindar a los usuarios un breve descanso de la jornada Psicolaboral	Los facilitadores brindarán un receso de 10 minutos a los usuarios y a su vez darán un breve refrigerio.	Los usuarios tomarán un receso de diez minutos, tomarán el refrigerio y cumplirán con el tiempo establecido para regresar a la jornada.	<b>Humanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>10 minutos</b>
<b>TÉCNICA 2</b> "Cuento en LESSA"	Implementar el conocimiento previamente adquirido sobre LESSA básico.	✚ Los facilitadores solicitarán harán grupos de 5 usuarios. Luego se les dará la indicación de crear	Los usuarios prestarán atención y trabajarán en equipo para poner en práctica las	<b>Humanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <b>Materiales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Páginas de papel bond</li> <li>- Plumones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>20 minutos</b>

		<p>un cuento como grupo, para ello se le darán páginas de papel bond, colores y plumones. El cual pasarán luego a comunicarlo a través de LESSA.</p> <p>✚ El equipo que lo haga mejor podrá poner penitencia a los otros equipos.</p>	<p>señas y demás contenido aprendido durante las jornadas.</p>	<p>- Colores</p>		
<p><b>TÉCNICA DE RELAJACIÓN</b></p>	<p>Reducir los niveles de tensión de los usuarios y brindar herramientas que promuevan la relajación.</p>	<p>Los facilitaron orientarán a los usuarios realizar la técnica enseñada anteriormente sobre Respiración Diafragmática y está a su vez incluya una serie de oraciones positiva al final.</p>	<p>Los usuarios prestarán la debida atención a la técnica de relajación que los facilitadores muestren, también la realizarán y aprenderán para poder implementarla en su diario vivir.</p>	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<p><b>10 minutos</b></p>

<p><b>DESARROLLO DE LA TEMÁTICA</b> <b>Tercera intervención</b> “Importancia de la comunicación y relaciones interpersonales en el trabajo”</p>	<p>Sustentar y relacionar el impacto de la comunicación en las relaciones interpersonales en el trabajo.</p>	<p>Los usuarios a través de una lluvia de ideas plantearán la importancia y la relación que guarda una adecuada comunicación en las relaciones interpersonales.</p>	<p>Los usuarios darán a conocer su opinión e ideas, prestarán la debida atención.</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios</p> <p><b>Equipo Multimedia</b> -Laptop -Proyector -Diapositiva</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>30 minutos</b></p>
<p><b>TÉCNICA 3</b> “Somos un dúo genial”</p>	<p>Fomentar una adecuada relación interpersonal, a través del trabajo en equipo.</p>	<p>Los facilitadores solicitarán que se conformen parejas de compañeros de trabajo con quienes se relacionan menos. Se les brindará una página de papel a cada uno y un plumón.</p> <p>Luego cuando ya esté cada pareja, se le pedirá a uno de ellos que coloque la página en la espalda del otro y que realice un</p>	<p>Los usuarios prestarán atención a las indicaciones y realizarán lo solicitado, conformarán las parejas, ambos realizarán el dibujo según lo esperado. Luego cambiarán de turno. Finalmente mencionarán</p>	<p><b>Humanos</b> - Facilitadores - Usuarios</p> <p><b>Materiales</b> -Páginas de papel bond - Plumones</p>	<p>- Daniela Jovel - Samuel Villafranco - Alejandro Leiva</p>	<p><b>25 minutos</b></p>




		<p>dibujo sencillo, línea por línea. Dicho dibujo deberá de ser también ilustrado por su pareja quien deberá de ilustrarlo únicamente por la sensación que tenga/ considere está realizando su compañero.</p> <p>🚦 Luego, cambiarán de roles y quien dibujó sobre la espalda, dibujará en la mesa.</p> <p>🚦 Finalmente, se les pedirá a los integrantes que mencionen una cualidad positiva de su compañero/a.</p>	una cualidad positiva de su pareja.			
<b>RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</b>	Analizar las ideas principales vistas en todas las jornadas y evaluar su aprendizaje.	<p>🚦 Los facilitadores retroalimentarán el conocimiento de los usuarios y evaluarán su aprendizaje a través</p>	Los usuarios estarán atentos a la retroalimentación, podrán comunicar sus dudas y	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Materiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Papelitos con las preguntas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<b>15 minutos</b>

		<p>de una serie de preguntas que se realizarán.</p> <p>✚ Para conocer las preguntas se hará uso de bolos de boliche al cual deberán de escoger al azar y deberán derribarlo para ver su pregunta.</p>	<p>finalmente responderán de manera pertinente las preguntas.</p>	<p>- Bolos de boliche y pelota (De juguetes).</p>		
<p><b>EVALUACIÓN DEL PROGRAMA Y DESPEDIDA</b></p>	<p>Evaluar el nivel de satisfacción del programa por parte de los usuarios y brindar una gratificante despedida.</p>	<p>✚ Para evaluar el programa a cada usuario se le entregará un papelito de color amarillo, se les explicará deberán realizar una carita feliz, una seria o una triste dependiendo de su contentamiento con las jornadas implementadas.</p> <p>✚ Luego se procederá a recoger todas las caritas en</p>	<p>✚ Los usuarios dibujarán en el papelito una carita feliz, sería o triste según considere su experiencia en la jornada, luego meterá el papelito en la bolsa.</p> <p>✚ Dará su opinión sobre las jornadas.</p>	<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitadores</li> <li>- Usuarios</li> </ul> <p><b>Materiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Papelitos de papel bond</li> <li>- Plumones</li> <li>- Papelógrafo</li> <li>- Tirro</li> <li>- Diplomas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Jovel</li> <li>- Samuel Villafranco</li> <li>- Alejandro Leiva</li> </ul>	<p><b>20 minutos</b></p>


		<p>una bolsita. Y se pegarán en un papelógrafo que estará dividido en tres señas: Me gusta, más o menos, no me gustó.</p> <p>✚ A partir de aquí se realizará una ronda de opiniones para conocer la experiencia en las diferentes jornadas.</p> <p>✚ A cada usuario se le brindará un diploma de participación.</p> <p>✚ Se procederá a brindarle las gracias y finalmente se dará una amable y gratificante despedida.</p>	<p>✚ Recibirá su diploma</p> <p>✚ Y brindará una despedida.</p>			
--	--	---	---	--	--	--

## ANEXOS

### Anexo 1



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**  
**TRABAJO DE GRADO**





**Datos Generales:** Hombre \_\_\_ Mujer \_\_\_  
 Edad: \_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_ Tiempo en la empresa: \_\_\_\_\_


**Objetivo:** Analizar las diferentes variables que interactúan sobre la autoestima de las personas con discapacidad auditiva en empresas del área metropolitana.


**Indicación:** Lee las siguientes oraciones y encierre en un círculo la respuesta que usted como empleado sienta verdadera.


**Ejemplo:** ¿Te gusta jugar fútbol en el parque?

  
 Nada

  
 Poco


  
 Regular


  
 Mucho





**SATISFACCIÓN**


**1) Mi trabajo me gusta y me siento alegre**

  
 Nada


  
 Poco


  
 Regular


  
 Mucho





**2) \*Yo tengo mucha confianza en mí mismo cuando hago mi trabajo\***

  
 Nada


  
 Poco


  
 Regular


  
 Mucho





**3) \*Pienso que mi trabajo ayuda a lograr las metas de la empresa\*.**

  
 Nada

  
 Poco

  
 Regular

  
 Mucho



4) Estoy feliz/contento con el entorno donde hago mi trabajo



5) \*Pienso que mi salario es justo por el trabajo que yo hago\*



6) \*Mis tareas/actividades de trabajo me gustan y no me cuestan hacerlas\*



7) Observo que mis compañeros oyentes me discriminan/ignoran porque soy una persona sorda



8) La empresa tiene oportunidades de crecimiento laboral

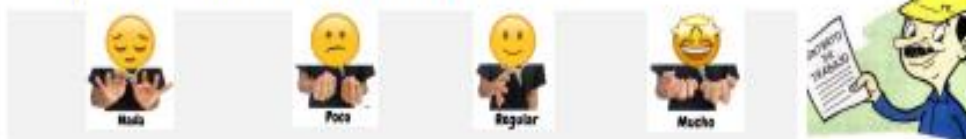


### MOTIVACIÓN

9) \*Pienso y recuerdo que el proceso de reclutamiento en la empresa fue fácil\*



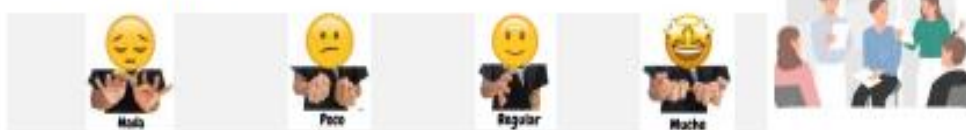
10) Conozco mis derechos en la empresa



11) El entorno/ ambiente es bueno para hacer las tareas del trabajo



12) A la empresa le importa la opinión de todos los empleados



13) \*Yo me siento útil en las tareas/actividades del trabajo\*



14) Aprovecho mis descansos en el trabajo



15) \*Tengo oportunidades de aprendizaje y trabajar en otra área, cambiar o ascender a otra área\*



16) \*Mi trabajo me ha causado alguna enfermedad o accidente\*



17) Mi lugar de trabajo y herramientas son buenas/correctas para las tareas que yo hago



### COMUNICACIÓN

18) La comunicación con mis compañeros oyentes es buena/satisfactoria



19) Entiendo muy bien las indicaciones que me comunica mi jefe y compañeros oyentes



20) Mis compañeros de trabajo y jefes saben Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA)



21) Explican las reuniones y capacitaciones en LESSA



22) La empresa tiene clases para aprender Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA) en la empresa



23) Pienso que mis compañeros sordos tienen una buena comunicación con los compañeros oyentes



24) \*Tengo confianza para expresar un problema o si algo no me gusta con mi jefe \* (Quejas)



### RELACIONES INTERPERSONALES

25) Tengo una buena relación laboral con mis jefes



26) Pienso que los compañeros de trabajo ayudan a otros compañeros en el trabajo



27) \*Mis compañeros oyentes se burlan de mi porque soy una persona sorda y hablo Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA) \*





28) He sufrido acoso por un/a compañero/a en la empresa










Mucha Regular Poco Nada







29)\*Mis compañeros de trabajo entienden y respetan mis ideas y opiniones\*

Nada Poco Regular Mucha







30) Mis compañeros de trabajo hacen que me sienta bien en mi trabajo

Nada Poco Regular Mucha



31)\*Me siento capaz e importante para la empresa\*

Nada Poco Regular Mucha



**RESPONDE LAS PREGUNTAS**

- ¿Qué es lo que **MÁS** te gusta de tu trabajo?




---



---



---

- ¿Qué es lo que **MENOS** te gusta de tu trabajo?




---



---



---

## Anexo 2

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfFkky3qU78Ba7ebVbF-CHiVexKTghFpoboYT6Jlz090x\\_GQ/closedform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfFkky3qU78Ba7ebVbF-CHiVexKTghFpoboYT6Jlz090x_GQ/closedform)

The screenshot shows the beginning of a Google Form. At the top, there are tabs for 'Preguntas', 'Respuestas' (with a count of 50), and 'Configuración'. The main title is 'TRABAJO DE GRADO'. Below the title is an instruction: 'Indicación: Lee las siguientes oraciones y seleccione la respuesta que usted sienta verdadera como empleado de esta empresa.' The first question is 'Datos Generales \*' with two radio button options: 'Hombre' and 'Mujer'. The second question is 'Edad. Ejemplo: 25 años \*' with a text input field labeled 'Texto de respuesta corta'. On the right side, there is a vertical toolbar with icons for adding questions, sharing, translating, inserting images, inserting videos, and a list icon.

**Imagen de apertura de instrumento digital**

**Link de video de “Preguntas en LESSA”**

<https://youtu.be/XFceK9pKbnc>

The screenshot shows a specific question in the Google Form. The question number '6' is highlighted in a green circle. The text of the question is '6) Mis tareas/actividades de trabajo me gustan y no me cuestan hacerlas.\*' with a link to 'Video Pregunta 6' and a grey arrow pointing left. Below the question is a large graphic with the text '6 Mis actividades de trabajo me gustan y no me cuestan hacerlas' in purple. The graphic also features two cartoon illustrations of workers: a woman in a yellow hard hat and a man in blue overalls.

## Anexo 3



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA  
TRABAJO DE GRADO



Nombre: \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Conocer la opinión de los altos mandos sobre la inclusión en la empresa.

**Indicación:** Lee las siguientes interrogantes y responde según su criterio y veracidad.

1. ¿Cuál es su puesto de trabajo y cuánto tiempo tiene laborando ahí?

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuál es la visión de la empresa en cuanto a inclusión de personas con discapacidad auditiva?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Puede comunicarse usted a través de Lengua de Señas Salvadoreñas LESSA?

\_\_\_\_\_

4. ¿Se brindan clases para que el personal pueda aprender Lengua de Señas Salvadoreñas?

\_\_\_\_\_

5. ¿Existen políticas formales o programas específicos para promover la inclusión en la empresa? ¿Cuáles son?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Cómo se fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso en la organización?

---

---

---

---

7. ¿Qué medidas se toman para garantizar que las oportunidades de crecimiento y desarrollo sean equitativas para todos los empleados?

---

---

---

---

8. ¿Se realizan capacitaciones de sensibilización sobre la inclusión para las personas con discapacidad auditiva en la empresa?

---

---

---

---

9. ¿Cómo se abordan los casos de discriminación y acoso en el entorno laboral?

---

---

---

---

10. En su opinión ¿Qué aspectos se deberían de implementar para mejorar la inclusión de los colaboradores con discapacidad auditiva?

---

---

---

---

11. ¿Cómo observa que es la actitud de los colaboradores con discapacidad auditiva ante las tareas/ actividades del trabajo?

---

---

## REFERENCIAS FOTOGRÁFICAS

Aplicación del instrumento en las instituciones públicas y privadas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J. & Juárez, J. (2014). "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de tesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/716>
- Bu-Eco. (2019). *Los empleados como factor diferenciador en la prestación de servicios en los hoteles: la importancia de la calidad de vida laboral*. accedaCRIS. <https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/106102>
- Cahuana L. & Huaman E. (2019). Autoestima y Rendimiento Académico en estudiantes de 5to Año de Secundaria de la Gran Unidad Escolar Miguel Grau, Abancay, 2019 [Tesis de licenciatura, universidad autónoma de ica]. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1064/1/TE%20SIS%20CAHUANA%20-%20HUAMAN.pdf>
- Carlos Rodríguez. *Consortium Legal*. 2023. <<https://consortiumlegal.com/2022/09/19/el-salvador-la-discriminacion-laboral-en-el-marco-legal-salvadoreno/>>.
- CONAIPD. *LEY ESPECIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. EL SALVADOR: GOBIERNO DE EL SALVADOR, 2021.
- Del Estado De Hidalgo, U. A. (n.d.). *Motivación laboral*. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>
- Evelyn L. et al (2019) Universidad Estatal de Milagro [Trabajo de Titulación de grado previo a la obtención del título de psicóloga]. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4424/1/2.%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>
- Gaes. (2021, 9 diciembre). *Qué es la audición - GAES*. Blog de GAES. <https://www.gaes.es/blog/salud-auditiva/que-es-la->

audicion/#:~:text=La%20audici%C3%B3n%20se%20define%20como,y%20c on%20las%20dem%C3%A1s%20personas.

García, J. (2015). *La Discapacidad Auditiva. Principales modelos y ayudas técnicas para la intervención*. DOAJ (DOAJ: Directorio de Revistas de Acceso Abierto). <https://doaj.org/article/6c58a26589784acb9bed96b9810c94ea>

Gómez, F. S. J. (n.d.). *La comunicación*. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000300002&script=sci\\_arttext](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000300002&script=sci_arttext)

González, E. (2020, 30 de septiembre). *Historia de las personas sordas*. FUNDASORDO. Recuperado el 7 de julio de 2023, de <http://fundasordo.blogspot.com/>

Inca, L. H. (2017). Niveles de autoestima en los trabajadores de la empresa Grupo Cabal [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1404>

Informe mundial sobre la audición. (2021). En *Pan American Health Organization eBooks*. <https://doi.org/10.37774/9789275324677>

Javier, S.V. (2019) Escuela Nacional de Medicina del Trabajo [Medicina y Seguridad del Trabajo]. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=05/02/2021-d5e59acebe>

Labrador, S. (2016). Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral con discapacidad auditiva en Bogotá. Universidad del Norte. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/view/8132/8683>

Lucas, J. (2018) Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012359232018000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012359232018000100003&script=sci_arttext)

Organización Mundial para la Salud. (2020). *Manual básico de cuidado del oído y la audición*.

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331279/9789240002258-spa.pdf>

Patlán, J. (2018). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2). 31-67. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v37n2/2011-7485-psdc-37-02-31.pdf>

Perales, C. (2021). Aportaciones sobre el autoconcepto y autoestima. Nunca es tarde para adaptarse. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000600068&script=sci\\_arttext\\_plus&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000600068&script=sci_arttext_plus&tlng=es)

Roca, E. (2013). *Autoestima sana una visión actual basada en la investigación*. <http://www.psicologia-positiva.es/wp-content/uploads/2015/09/AUTOESTIMA-SANA-UNA-VISI%C3%93N-BASADA-EN-LA-INVESTIGACI%C3%93N-ELIA-ROCA.pdf>

Ruíz Villa, A. (2021). La lengua de señas en un mundo globalizado. IJD: Blog Digital Universitario, 1-12. Chihuahua: IJD, Educación Superior / Universidad Autónoma de Chihuahua.

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta editorial

Vega, M. M. C., Neira, G. R. R., & Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178–186. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300178>