



**Universidad de La Laguna.**  
**Facultad de Educación.**  
**Grado en Pedagogía.**  
**Proyecto de Intervención.**  
**Título:** El Síndrome del Burn out.  
**Autor:** Barroso Castilla, Leandro.  
**Correo electrónico:** [alu0100738377@ull.edu.es](mailto:alu0100738377@ull.edu.es)  
**Tutora:** Gallardo Mancebo, María Montserrat  
**Correo electrónico:** [mgallard@ull.edu.es](mailto:mgallard@ull.edu.es)  
**Curso Académico:** 2016/ 2017.  
**Convocatoria:** Marzo.

## ÍNDICE:

1. **Resumen/ Abstracts** → Página 1
2. **Palabras claves/ Key Words** → Página 1/ 2
3. **Datos de identificación del proyecto** → Página 2/ 3
4. **Fundamentación** → Página 4/ 14
5. **El Bourn out en los trabajadores de ACUFADE** → Página 14/ 19
6. **Justificación** →Página 20
7. **Intervención** → Página 20/ 21
8. **Metodología** → Página 22/ 29
  - 8.1 **Procedimiento y estrategias de intervención** → Página 22/ 25
  - 8.2 **Actividades** →Página 25/ 26
  - 8.3 **Agentes que intervienen, papel y características** → Página 27
  - 8.4 **Recursos materiales** → Página 27
  - 8.5 **Presupuesto y financiación** → Página 27/ 28
  - 8.6 **Temporalización** →Página 28
  - 8.7 **Evaluación** → Página 28/29
9. **Bibliografía** → Página 30
10. **Anexos** →Página 31/45

- **RESUMEN:**

Este trabajo tiene como objetivo el estudio del Síndrome del Trabajador Quemado en el ámbito asistencial; por lo cual a partir de la experiencia de prácticas del Grado de Pedagogía en el curso 2015/2016 en ACUFADE (Asociación de Cuidadoras, Familiares y Amigos de Personas con Alzheimer y otras Demencias) se ha decidido llevar a cabo un proyecto de intervención, con la finalidad de analizar la situación de los empleados dentro de la asociación, como sus niveles de estrés laboral. Con el objetivo de mejorar su calidad de vida mediante una intervención que contempla las “5 C” del trabajo en equipo (Confianza, Coordinación, Compromiso, Comunicación, Complementariedad).

- **ABSTRACTS:**

This Project of intervention is called “Worker Burnout” because of its relation to the comparison between workers and robots, being this characteristic one of the causes of the problem raised. The project’s main purpose is the study of the “burn-out” syndrome for workers in the healthcare field; so after my experience during the trainee programme of the Pedagogy Degree (2015/2016) which took place in ACUFADE (Caregivers and Family Relatives Association for patients suffering from Alzheimer and other dementias), I have decided to carry out this project as my main intention is to analyze the workers’ situation within the Association, paying attention to their level of work-related stress. It has been a work in which the technical and management team have collaborated both separately and in combination, with the objective of improving their quality of life by means of an intervention that takes into account five important elements of the team work (Communication, Coordination, Cooperation, Conquer, Community). The purpose of this technique is to avoid the “burn-out” syndrome for workers in this Association, not only to improve their health and well-being, but also to procure an efficient work process which strengthens the team work.

- ✚ **PALABRAS CLAVES:** Ansiedad, Burn-out, Burn-out asistencial, Estrés laboral, Intervención educativa, Equipo de trabajo, Confianza, Coordinación, Compromiso, Comunicación, Complementariedad.

✚ **KEY WORDS:** Anxiety , Burn-out in the healthcare field, Work-related stress, Educational intervention, Team work, Communication, Coordination, Cooperation, Conquer, Community.

- **DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO:**

ACUFADE se localiza en la zona norte de la isla de Tenerife, en el municipio de la Matanza de Acentejo. Es una asociación sin ánimo de lucro que surge de un proceso de intervención comunitaria y coordinación socio-sanitaria, que se da a comienzos del año 2001, y que tras varios años de trabajo por parte de la directiva, consiguen en 2005 constituirlo formalmente como asociación. Esta asociación está declarada como centro de utilidad pública y acreditada para prestar servicio de promoción de la autonomía personal (SPAP), por el Ministerio del Interior Español desde el 2 de Marzo de 2011 (Ver Anexo 1). (ACUFADE, 2011)

Los servicios ofrecen son amplios, a continuación se mostrará un pequeño listado de estos:

- Servicio de promoción de la autonomía personal.
- Servicio de promoción de la autonomía personal en domicilio.
- Servicio de centro de día para personas mayores y personas dependientes.
- Atención y asesoramiento en cuidados.
- Formación para los cuidadores.
- Unidades de estimulación cognitiva.

Esta empresa se encarga de aportar las herramientas y estrategias necesarias para potenciar las fortalezas de las personas con Alzheimer y otras demencias, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de las personas mayores, las personas dependientes, sus cuidadoras/es y familias.

ACUFADE tiene una base sólida de valores, los cuales se pueden ver reflejados en sus decisiones y acciones diarias ayudando a que cumplan con su misión; esos valores son los siguientes: La solidaridad, la igualdad, la participación, la proximidad, la colaboración y vinculación, la creatividad, el entusiasmo, la generación de experiencias significativas, el cariño y mirar hacia lo positivo. Esta asociación desempeña una gran variedad de servicios, totalmente cualificados para su desarrollo y mejora de la vida de las personas que los requieran; seguidamente se destacará cuales son: (ACUFADE, 2011) (Véase el Anexo.1 para ver la explicación)

1. Servicio de Promoción de la Autonomía Personal.
2. Unidad de estimulación cognitiva.
3. Servicio de Centro de día para mayores y personas dependientes.
4. Servicio de Promoción de la autonomía personal en SPAPD (Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Domicilios).
5. Formación.
6. Atención y Asesoramiento en Cuidados.

Como se ha comentado con anterioridad ACUFADE trabaja con personas dependientes, con enfermos de Alzheimer y con pacientes que presentan otras demencias, además acogen en su institución a usuarios con síndrome de Down, aunque estos son relativamente pocos.

A continuación aparecerá una tabla que refleje dichas profesiones y número de trabajadores en la empresa:

<b>PROFESIONES</b>	<b>TRABAJADORES</b>
<b>Directora</b>	1
<b>Coordinadora Acufade/ coordinador Unidad de estimulación (psicólogas)</b>	3
<b>Trabajadora Social</b>	1
<b>Auxiliar de administración</b>	2
<b>Auxiliar sociosanitario</b>	10
<b>Integrador/a social</b>	4
<b>Fisioterapeuta</b>	6
<b>Terapeuta ocupacional</b>	2
<b>Educadores</b>	2
<b>Profesor de adultos</b>	1

- **FUNDAMENTACIÓN:**

Este proyecto parte de la experiencia de prácticas del Grado de Pedagogía, que se desarrollaron desde principio de Febrero de 2016 hasta mediados de abril del mismo año; en ellas se ha podido apreciar un cierto nivel de estrés, ansiedad, y cansancio en la gran mayoría de los trabajadores que forman el equipo. Es por ello la necesidad de analizar si los síntomas del Síndrome del Trabajador Quemado se encuentran en la asociación nombrada con anterioridad; para así mejorar no solo el rendimiento del equipo, sino apoyar, evitar que los trabajadores sufran esta patología.

### 1. **Repercusión general del *burn-out*:**

Este concepto nace en Estado Unidos a mediados de la década de los años setenta, con motivo de dar una explicación al proceso de deterioro en los trabajadores y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (voluntariado, sanitarios, servicios sociales, del proceso educativo, etcétera.) Con los pasos de los años se ha determinado el síndrome del *burn-out* como una respuesta al estrés laboral crónico en el cual emergen actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja e inclusive en torno al propio rol profesional; lo que genera que el profesional se encuentre emocionalmente consumido. Esta circunstancia tiene mayor incidencia en aquellos profesionales que presentan una función asistencial o social. (Pedro R.Gil-Monte; José M.Peiró Silla., 1997)

Desde la perspectiva psicosocial, cabe destacar que la mayoría de los autores aceptan el enfoque propuesto por Maslach y Jackson (Pedro R.Gil-Monte; José M.Peiró Silla., 1997) , los cuales identifican el Síndrome del *burn-out* como la capacidad de agotamiento emocional de los profesionales; es por ello que con esta definición, se entiende a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismo a nivel afectivo, se refleja debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Desde una perspectiva clínica, estrés y *burn-out* guardan una estrecha relación, ya que este último es el final y trae como consecuencia un estrés crónico que sobrepasa a los profesionales, por lo cual se les va agotando su capacidad de reacción de manera adaptativa. (Eloísa Guerrero Balona y Florencio Vicente Castro, 2001)

Siguiendo a Maslach (Pedro R.Gil-Monte; José M.Peiró Silla., 1997) las características tridimensionales del *Burn-out* serían:

1. Cansancio y desgaste emocional, pérdida de energía tanto psíquica como física.
2. Despersonalización en las relaciones con los otros, (pacientes, colegas) con actitudes de irritabilidad, agresividad, impaciencia, cinismo, suspicacia e intolerancia.
3. Pérdida del sentimiento de competencia e idoneidad profesional, desmotivación, pérdida de autoestima laboral.

El origen del *burn-out* suele estar encadenado a la falta de respuestas y de recursos expuestos por la organización de las empresas ante los problemas o factores de riesgo psicosociales que se generan en la prestación del servicio. Se puede destacar las siguientes causas como las más típicas (Fernández, 2005):

- Sobrecarga de trabajo, provocada por la falta de medios y de personal, con bajas expectativas de refuerzo ante situaciones punta.
- Trato directo con usuarios que se encuentran en una situación de angustia y la implicación en sus problemas.
- Trato constante con usuarios problemáticos aunque no sean usuarios directos del servicio.
- Conflictos interpersonales con los supervisores y compañeros de trabajo en la organización, debido entre otros factores a la ambigüedad de las funciones.
- El uso de las nuevas tecnologías y la falta de formación de los profesionales para darle utilidad.
- Demanda y presión que se genera a nivel social hacia estos servicios y la consideración social negativa de su esfuerzo.
- Baja valoración salarial en cuanto a los esfuerzos que hace este personal.

Para reconocer que un trabajador sufre el Síndrome del Quemado, el empleado debe ir superando una serie de etapas en el tiempo, que tienen relación desde que empieza a trabajar, hasta que se quema; las cuales se van haciendo crónicas; su aparición no es de forma súbita, sino que se va desarrollando poco a poco, con una sucesión de etapas, en un proceso continuo. Esta característica es común en todos los estudios, aunque no existe ningún modelo que lo explique. Se identifican seis etapas en las cuales el trabajador se va iniciando en esta mala práctica de quemarse laboralmente, por lo cual a continuación se enumeraran dichas etapas, las cuales van desde el momento inicial hasta el momento en el que se denomina que ese trabajador sufre *burn-out* (Valle, 2016):

1. **Etapa de entusiasmo e idealismo:** Es una fase inicial, en la que el trabajador realiza su trabajo con mucha ilusión y vive la profesión como algo estimulante, está pletórico, lleno de energía, con el nivel de aspiraciones y logros muy alto y donde los conflictos se viven como algo anecdótico y pasajero que siempre tiene solución e incluso se valora como positivo para el desarrollo profesional.
2. **Etapa de estancamiento:** En esta fase la persona ve que las expectativas no se cumplen, los objetivos no se alcanzan y/o cada vez se presentan como más difíciles de conseguir.
3. **Etapa de frustración:** se considera la etapa más importante del desarrollo del Síndrome de *Burn-out* ya que en ella aparecen los problemas emocionales, los físicos y los conductuales debido a la desmotivación laboral. En esta fase la persona entra en un periodo de desilusión y desencanto acerca del trabajo ideal que pensaba que tenía.
4. **Etapa de apatía:** en esta fase el trabajador ve que no puede cambiar las cosas, es decir, se rinde, se resigna porque es consciente de que no puede cambiar las cosas.
5. **Etapa de distanciamiento:** es la fase en la que el trabajador va a su trabajo totalmente frustrado, esto produce sentimientos de vacío total, de decepción, lo que le produce sentimientos que provocan una menor implicación en el trabajo, que le dedique menos tiempo y el tiempo que lo hace sea efectivo. Sin embargo, no llega a poner en riesgo su trabajo ya que ve como positivo el sueldo siendo esto su única compensación.
6. **Etapa de Burn-out:** es la fase en la que cuerpo y mente intentan controlar la situación, pero esta fase terminó por agotar el sistema lo que hace que éste se rinda, llegando a somatizar la situación y enfermando cuerpo y mente, siendo imposible la realización del trabajo que habitualmente desarrollaba. Es aquí cuando aparecen con fuerza los síntomas característicos de este síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Las etapas mencionadas con anterioridad afectan al profesional, generando el sentir de una baja realización personal en el trabajo por la incapacidad de poner en práctica sus conocimientos o porque el trabajo que está realizando no corresponde con la visión que él tenía, y esto se destaca en aquellos trabajos que tienen una visión altruista. (Valle, 2016)



Para hacer una clasificación más clara de los síntomas del *burn-out*, los clasificaremos según afecten al trabajador únicamente o afecten a la empresa: (Trabajo, 2015)

Los que afectan al trabajador de forma directa son:

- **Psicosomáticos:** vienen caracterizados por cansancio hasta extenuación y un malestar general inespecífico, lo que hace que exista un deterioro de la calidad de vida de la persona que lo sufre, con ello se padece una enfermedad crónica y determinadas alteraciones funcionales en los diferentes sistemas del organismo por lo que se verá afectado el aparato cardiorrespiratorio, aparato digestivo, aparato reproductor, aparato nervioso e incluso el reproductivo. Estos síntomas son: dolor de cabeza, problemas de sueño, úlceras, desordenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis asmáticas.

- **Conductuales:** en la relación con el cliente se produce una conducta despersonalizada, faltas reiteradas al puesto de trabajo (absentismo laboral), aumento o inicio de la utilización de sustancias tóxicas, bien barbitúricos, estimulantes, drogas u otro tipo de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc...). Se producen cambios de humor bruscos, sin causa aparente, incapacidad para llevar una vida relajada por la ansiedad que esta le produce, dificultad o incapacidad para la relajación, las relaciones sociales se caracterizan por ser muy superficiales, aumento de las conductas agresivas o hiperactivas.

- **Emocionales:** predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimiento de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.

- **Actitudinales:** actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones sociales y las relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extra-laboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).

**Para la organización:**

Se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja); disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, se da un mayor absentismo laboral y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de desesperación indiferencia frente a el trabajo, se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, etcétera.

También podemos destacar el cansancio emocional que pueda sentir el trabajador implicado (los trabajadores que normalmente sufren este tipo estrés emocional son las personas que trabajan en la: Sanidad, educación, asistencia social, fuerzas del orden y personal de justicia), ya que están en contacto directo y a diario con personas que requieren de su ayuda. Esto genera que los profesionales lleguen a sentir que no pueden dar más de sí mismo en cuanto a lo afectivo.

Estas situaciones terminan generando en los trabajadores afectados, el desarrollo de una conducta cínica y negativas con las personas con las que se trabaja; generándose así una deshumanización en el trato con esas personas. Esta situación se termina transformando en un endurecimiento afectivo, es por ello que se termina viendo a los usuarios como meros objetos de trabajo. (Fernández, 2005)

## **2. El *burn-out* asistencial:**

Se aborda el síndrome del *burn-out* asistencial dentro de las residencias de ancianos, representado como un cuadro psicológico que aparece representado en los profesionales de ayuda, como respuesta a los estresores de la propia actividad vinculados con la relación interpersonal en situaciones confrontadas en sufrimiento dolor y riesgo, prolongados en el tiempo junto a contextos laborales de alta exigencia.

La falta de motivación, unida a una crisis en el desarrollo de la carrera profesional debido a la pérdida de expectativas profesionales, la perspectiva altruista de estos expertos, la elevada auto exigencia y la ambigüedad del rol son otros de los desencadenantes del *burn-out* asistencial.(Toledo, 2007)

El contacto continuo con personas gravemente enfermas como pueden ser personas con Alzheimer o personas con excesiva dependencia aumenta considerablemente en una situación de discomfort. (Toledo, 2007)

En el ámbito geriátrico se ha investigado el estrés y el *burn-out* porque la prestación de cuidados a los ancianos incapacitados durante un tiempo prolongado puede convertirse en una tarea física y emocionalmente agotadora para los cuidadores, lo cual puede influir de forma negativa sobre su salud y bienestar personal. En ciertos estudios, se pone de manifiesto que el clima organizacional y ciertas características del puesto de trabajo son productoras de *burn-out*; que se da una correlación positiva entre *burn-out* y el estado de ánimo negativo. (Virginia A. Menezes de Lucena Carvalho, 2014)

Dentro del sector encargado de los servicios humanos, tenemos a los cuidadores profesionales de personas mayores institucionalizadas con demencias y otras enfermedades. Un cuidador profesional es aquella persona que, mediante una relación laboral con una institución, asiste a otra persona que necesita ayuda. Las necesidades varían con los usuarios, pudiéndose encontrar dentro de este amplio ámbito a personas con cáncer, demencia, lesiones cerebrales u otro tipo de sintomatologías. Dichas personas necesitan del cuidador para poder realizar las tareas cotidianas que se consideran básicas y que repercuten directamente sobre la calidad de vida de la persona dependiente. Las funciones del cuidador van más allá de proporcionar ayuda a la movilidad, vestirse o comer, sino que además suponen un punto de apoyo mediante una interacción social funcional. Este sector está sometido a unas condiciones concretas que resultan estresantes.

El estrés del cuidador hace referencia a la tensión emocional y física que tiene su origen en las propias funciones del puesto de trabajo. Los primeros síntomas derivados del estrés del cuidador son muy amplios, pudiéndose sentir abrumado, cambiar sus ciclos de sueño, sentirse cansado, irritarse con facilidad, aparición de sentimientos de tristeza, abuso de sustancias incluyendo alcohol o fármacos con receta médica,(...)Un nivel de estrés moderadamente alto de forma permanente llega a ser crónico. El estrés crónico provocado por su situación laboral lleva finalmente a la aparición de diversos trastornos físicos y mentales.

Aunque no todos los cuidadores profesionales padecen los síntomas, no es extraño encontrar a una parte de este colectivo con graves problemas de salud. Hoy día queda demostrada la relación del estrés laboral con alteraciones digestivas, trastornos cardiovasculares, dolor muscular, dolor cervical, mayores de probabilidades de diabetes o artritis, obesidad, problemas de memoria y atención... También afecta a otros niveles

como la calidad de vida, las relaciones sociales, el ámbito familiar. (Inmaculada Méndez, Esther Secanilla, Juan P. Martínez y Josefa Navarro, 2011)

### 3. Prevalencia del síndrome del *burn-out* en el ámbito asistencial:

Según un cuestionario publicado en la Comunidad de Madrid en el año 2012, y que valora el “Síndrome del *Burn-out*”, en trabajadores de carácter social; con un total de 100 trabajadores involucrados en el ámbito social, de los cuales 83 son mujeres (siendo una clara mayoría), y los 17 restantes son hombre.

La edad media de la muestra es de 41.85, siendo el intervalo más predominante de edad el que va de los 41 a los 65 años. Entre otros datos de interés cabe destacar que el 63% de los encuestados tienen una antigüedad laboral de entre 16 y 30 años en la empresa, siendo el 81% de los encuestados pertenecientes a la Red Pública de Servicios Sociales; por otro lado, y relacionado con lo anterior, el 75% de los encuestados trabajan más de 35 horas semanales, las cuales se ejercen normalmente de mañana.

Por consiguiente analizaremos las dos tablas siguientes, que son las que más relación tienen con el proyecto que se llevará a cabo:

Tabla 3: Estadísticos descriptivos para las diferentes dimensiones de SQT

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Agotamiento Emocional	99	6,00	49,00	24,8283	9,41237
Despersonalización	100	,00	26,00	8,0800	5,40049
Baja Realización Personal	100	12,00	48,00	35,7000	8,47754
N válido (según lista)	99				

Como podemos observar en la “Tabla 3”; los resultados indican puntuaciones medias por encima de los puntos de corte, ya que dicho punto se establece entre 23/24, por lo cual un posible caso psiquiátrico estaría equilibrado a valores similares al 23 o superiores.

Así mismo, podemos destacar que el 62% de las personas encuestadas sufren “Agotamiento Emocional”; un 63% de los mismos sufre también “Despersonalización”; y por último un 52% de los encuestados sienten una “Baja Realización Personal”. Teniendo en cuenta los resultados anteriores, y una vez analizados, podemos observar que de las 100 personas encuestadas, un 25.3% presentan el Síndrome del Trabajador Quemado, ya que así la muestra lo especifica. (Iria Noa, 2012)

#### 4. Normativa sobre el Síndrome del Burn out:

Hay destacar que la única aparición de este tema en nuestro ordenamiento jurídico se contempla en un Acuerdo Marco Europeo de marzo de 2005; en el cual se establece que el estrés es “un estado que se acompaña de quejas o difusiones físicas, psicológicas o sociales y que se genera como el resultado de la incapacidad de los individuos de estas a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos”. (Fernández, 2005)

Sin embargo, el Gobierno de Canarias destaca en el “**Manual de Prevención de Riesgos Laborales**” que el *burn-out* no se considera una enfermedad profesional a efectos legales, ya que no está contemplado en el listado de enfermedades que recoge el Real Decreto 1299/2006. (Gobierno de Canarias:, 2009/2013)

Seguidamente exponen un cuadro en el cual se diferencia el estrés del *burn-out*;

ESTRÉS	BURN-OUT.
Sobre implicación en los problemas.	Falta de implicación.
Hiperactividad emocional.	Embotamiento emocional.
El daño fisiológico es el primero en manifestarse.	El daño emocional es el primero en manifestarse.
Produce agotamiento o falta de energía física.	El agotamiento afecta a la motivación y a la energía.
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas de (estrés).	Solo produce efectos negativos.

#### **En relación a la Prevención de Riesgos Laborales se crea la Campaña de la Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo: Lugares de trabajo saludables 2014-2015:**

Esta Campaña se basó en la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo. Comenzó en abril de 2014, destacando la importancia de gestionarlos adecuadamente y trabajar sobre su prevención teniendo en cuenta los beneficios de un entorno psicosocial saludable en el ámbito laboral.

En esta campaña se destaca la obligación del empresariado de evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos psicosociales en el trabajo, así como implementar un plan con la participación de los trabajadores con el fin de crear un entorno saludable dado que los problemas que se generan tienen una relación clara con la organización. (Instituto Canario de Seguridad Laboral, 2014).

Este tipo de campaña suele desarrollar como objetivos; sensibilizar y mejorar la comprensión del estrés y de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo; facilitar orientaciones, apoyo y herramientas prácticas para gestionar los riesgos; y destacar los efectos positivos de la gestión de los riesgos psicosociales para los trabajadores y las empresas. (Trabajo, 2015)

## 5. Unidades y recursos para tratar el *burn-out*:

Para optimizar el lugar de trabajo y la organización del trabajo, deberá de prevenirse el estrés en los trabajadores; es por ello que existen una gran variedad de prácticas para este problema, que incluyen la optimización de las cargas externas (estresores) en el trabajo, en casa y en la comunidad, el aumento de la capacidad de reacción de los trabajadores y reforzando los sistemas de apoyo para los trabajadores. Por ello es de vital importancia optimizar las condiciones y la organización del trabajo.

La participación de los trabajadores, sus representantes y los sindicatos también es esencial en la prevención del estrés en el trabajo. Su participación y la cooperación deben estar integrada en todo el proceso de cualquier programa de prevención del estrés en el lugar de trabajo (Oficina Internacional del Trabajo, 2013)

En cuanto a los recursos para tratar a las personas que sufren estos síntomas, se plantea de dos formas; en primer lugar las técnicas que debe llevar a cabo el **propio trabajador** para superarlo; mientras que en segundo lugar se trata de una terapia de **apoyo profesional** y apoyada por un profesional en la materia.

En primer lugar se hará referencia a las técnicas que debe llevar a cabo el propio trabajador que está sometido a una situación de *burn-out*:

El Síndrome del trabajador quemado debe detectarse en una etapa temprana, ya sea mediante la realización de cuestionarios o la medición de los niveles de cortisol del empleado.

La iniciativa para tratar a un trabajador debe venir tanto por parte de la propia empresa o institución para la que trabaja, como por la del propio trabajador, que debe estar aceptar esta vinculación; es por ello de la importancia que genera la existencia de una buena comunicación entre ambas partes.

En primer lugar, se deberán utilizar técnicas de relajación como la meditación o la escucha de música relajante, puesto que tras determinados estudios se ha demostrado

ampliamente su eficacia para reducir la ansiedad y mejorar el modo en que los trabajadores se enfrentan al síndrome de *burn-out*. Estas de prácticas aumentan la actividad de aquellas zonas del cerebro encargadas de las emociones positivas, por lo que esta acción hará que el trabajador encare los problemas de un modo mucho más productivo. (Pedro Gil Monte y José M<sup>a</sup> Peiró, 1997)

En segundo lugar, no debemos olvidar la parte física del problema. El estrés y el *burn-out* tienden a generar tensión muscular en determinadas zonas del cuerpo, lo que a medio y largo plazo puede suponer la aparición de contracturas musculares, hernias discales y otro tipo de lesiones, agravando la situación. Dicho esto, debe llevarse a cabo determinados estiramientos y ejercicios como parte de la rutina diaria.

En tercer lugar, la práctica habitual de algún deporte, ha demostrado reducir notablemente los efectos del estrés en el organismo, ya que nos mantiene activos, mejorando la salud de nuestro corazón, músculos y huesos, además de ayudar a desconectar de nuestros problemas mientras se practica.

En cuarto lugar, no podemos olvidar los enormes beneficios que la ayuda de un profesional puede ofrecernos; la terapia psicológica, ya sea individual o grupal, hace que el trabajador desarrolle mecanismos eficaces para afrontar aquellas situaciones que le producen estrés y ansiedad. (Pedro Gil Monte y José M<sup>a</sup> Peiró, 1997)

En segundo lugar, se plantean una serie de estrategias centrada en los problemas que sufre el trabajador quemado, pero estos recursos necesitan de un apoyo profesional:

- **Estrategias centradas en problemas de carácter conductual**, son aquellas acciones que intentan de forma explícita actuar sobre situaciones estresantes para los trabajadores. Entre las más conocidas cabe destacar la solución de problemas, los intentos de control, la evitación y el retirarse o escaparse de la situación.

- **Estrategias centradas en problemas de carácter cognitivo**, son aquellas que buscan solucionar el problema intentando manejar la forma en la que este es percibido. En esta podemos destacar la búsqueda de los aspectos positivos que genera la situación, la búsqueda de la redefinición de los estresores para no verlos como una amenaza, y la percepción de esta situación como una forma de mejorar el logro personal.

- **Estrategias centradas en las emociones de carácter conductual**, intentan mejorar el impacto emocional que tienen los estresores sobre el sujeto. Se desarrollan

en las situaciones en las que actuar supone un conflicto para el sujeto, porque las respuestas que este tenderá a emitir se verán frustradas.

- **Estrategias centradas en las emociones de carácter positivos**, se incluyen en estas aquellas estrategias utilizadas para manejar las situaciones que se producen en situaciones estresantes. (Pedro Gil Monte y José M<sup>a</sup> Peiró, 1997)

## **6. Consecuencias del Burn out para la salud:**

Según la Central Sindical Independiente y de Funcionarios, “una de las consecuencias del «burn-out» o «síndrome del quemado” es el agotamiento emocional o la fatiga crónica. [...]Según un estudio realizado por la Universidad israelí de Tel Aviv, el agotamiento por causas laborales puede comprometer gravemente la salud de nuestro corazón; en concreto, las personas que sufren el síndrome del burn-out tendrían un 79% más de posibilidades de padecer algún tipo de patología cardíaca. Los autores del estudio han valorado estos datos como alarmantes y más extremos de lo que cabría esperar y aseguran que la relación entre el agotamiento laboral y las enfermedades coronarias se encuentra en la "acumulación de placa en las arterias coronarias, lo que conduce a los ataques al corazón o a las anginas de pecho". El síndrome, según esas mismas fuentes, podrían considerarse como un fuerte predictor de enfermedad coronaria al igual que otros ya clásicos como el tabaquismo, los niveles de lípidos en sangre o la falta de actividad física.” (Centro Sindical Independiente y de Funcionarios., 2013)

- **EL BURN-OUT EN LOS TRABAJADORES DE ACUFADE:**

Para la obtención de datos que representen el Síndrome del Quemado en aquellas profesiones relacionadas con la acción social, se realizó un cuestionario Online, concretamente a través de Google Formularios (Ver Anexo.2) Estos cuestionarios se pasaron a los trabajadores de ACUFADE no solo del municipio de la Matanza de Acentejo, sino también a los de Granadilla; aunque la intervención se realizará en La Matanza.

Se abrió de forma Online el día 1 de Agosto, y se dio por cerrado el día 15 del mismo mes. De todos los trabajadores 16 respondieron la encuesta, en los cuales se



pueden ver reflejados los diferentes cargos mencionados con anterioridad dentro de la misma. Para una mejor comprensión de los resultados obtenidos se categorizaron no solo los resultados, sino que se unificaron los modelos de respuesta (Totalmente de acuerdo/ Algo de acuerdo) y por otro lado (Totalmente en desacuerdo/ Algo en desacuerdo).

Las preguntas principales son de carácter demográfico, haciendo referencia a la **edad, años trabajados en la empresa y trabajo que realiza** dentro de la misma. En cuanto a la edad, 9 de los 16 encuestados tienen edades comprendidas entre 26 y 35 años, mientras otros 6 están dentro del intervalo de 18 a 25 años; solo una persona supera los 46 años de edad. Por otro lado, la gran mayoría de los trabajadores no superan los 5 años trabajados dentro de la empresa, exactamente son 13 de los 16.

La existencia de dos preguntas abiertas, permitió que los trabajadores respondieran de manera autónoma a dos cuestiones; una vez categorizados todos los resultados obtenidos y coincidiendo en los resultados que más ponderan. Los trabajadores respondieron de forma independiente a las siguientes preguntas: “**¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?**” A lo que el 60% (9 de los 16 trabajadores hacían referencia a aspectos similares) de los encuestados coincidieron en “El trato con los usuarios; y el buen ambiente laboral con el resto de compañeros”. Del mismo modo objetaron a la pregunta “**¿Qué es lo que menos te gusta de tu trabajo?**” exactamente con 6 respuestas en relación al tiempo “Falta de tiempo para poder llevar a cabo nuevas ideas; no poder desconectar del trabajo; y las horas de más que se pasan en el trabajo”.

Actualmente 13 de los 16 trabajadores respondieron con un sí a la pregunta “**¿Habitualmente realiza más horas que las que están estipuladas en su contrato?**”. Del mismo modo, 10 de los 16 encuestados confirman que no reciben ningún tipo de compensación por esas horas de más que están dentro de la empresa, ya que han respondido así a la pregunta “**¿Le compensan esas horas de forma adecuada?**”. Por lo que respecta a la pregunta de si “**En ocasiones necesito tiempo fuera de mi jornada laboral para desarrollar tareas de mi trabajo**”, 10 de los 16 encuestados han respondido que esto es cierto; no obstante solo 3 de los 16 sondeados han mencionado que no tienen tiempo para realizar actividades de ocio después de su jornada laboral; para finalizar con los ítems en relación al tiempo, también es de importancia que solo 3 de los 16 están de acuerdo con la afirmación “**Sinceramente, después de las vacaciones jamás tengo ganas de reincorporarme al puesto de trabajo, sino fuera**

**por los compromisos económicos que tengo en el pago de la hipoteca, del préstamo del coche, etcétera”, .**

A consecuencia de esta categoría en relación al “tiempo”, los trabajadores podrían padecer aspectos psicosomáticos (Valle, 2016), ya que los trabajadores representan un cansancio y un malestar específico a causa de la falta de tiempo y las horas de más trabajadas, lo que genera un deterioro de la calidad de vida de los empleados. A su vez los trabajadores generan gran variedad de problemas, entre los que se destaca por ejemplo, dolor de cabeza, problemas de sueño, hipertensión, dolores musculares, pérdida de peso, crisis asmáticas; estos son los problemas que más se dan en las personas que trabajan más horas de lo establecido. Por esa razón podría interpretarse que los empleados se encontrarán en una etapa de distanciamiento (Valle, 2016), en la que ven frustrado su trabajo totalmente, lo que produce sentimientos de vacío total, de decepción provocando una menor implicación en el trabajo.

Por otro lado, se encuentran los criterios relacionados con el trabajador y la coordinación, que se pregunta por si **“Se atienden y escuchan nuestras demandas de más recursos humanos y económicos”**, en este apartado 8 respondieron que sí se atiende a esas demandas, mientras que 5 no estaban de acuerdo; sin embargo cuando se les preguntaba si: **“Soy escuchado en mis demandas por los superiores”**, de los cuales 10 de los encuestados respondieron que sí, mientras que 3 respondieron que sus demandas no eran escuchadas.

Por otro lado en cuanto a si sentían que **“se valora el trabajo que realizo dentro de la empresa”**, la gran mayoría ha respondido que sí (12 personas), mientras que el resto ha opinado lo contrario. Este aspecto tendría características negativas de carácter emocional en todos aquellos trabajadores que no se sienten identificados dentro de la empresa, a pesar de ser una minoría el sentimiento que aparecería en los trabajadores que no se han identificado será el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, etcétera. Este inconveniente afectará también a la propia empresa, ya que se disminuiría la capacidad de trabajo, el compromiso, se bajaría el rendimiento y la eficacia, lo que llegue a afectar a la calidad de los servicios. La situación de que una minoría se sienta aislado del resto puede

agravar el problema, generando un mayor malestar que afecte al resto de los trabajadores. (Valle, 2016).

Otra desencadenante que puede presentar una persona que sufre el Síndrome del *burn-out* es la baja remuneración económica por el trabajo que realiza, a este problema, solo un trabajador expresa no estar conforme con el sueldo que percibe; pero en otro ítems que hace referencia a si **“se atiende y escucha nuestra demanda de más recursos humanos y económicos”** en este caso 5 de los 16 han expresado no estar de acuerdo, mientras que el resto sí; Además los encuestados reconocen que se **“nos aportan formación que nosotros mismos elegimos para estar más capacitados y cualificados”**, es por ello que 11 de los encuestados han respondido que sí, mientras que 3 han respondido que no. Las bajas remuneraciones en salarios, y la escasez de personal, lo cual genera que los empleados tengan que trabajar más podría generar una situación de cansancio, ansiedad, que representa el Síndrome del Quemado; cuanto más tiempo estén dedicando a su trabajo fuera de su jornada, más se agraviara la situación y se aumentará los niveles de estrés y cansancio; generando que los trabajadores empiecen a pensar no solo en las horas que dedican de más, sino también esas horas que no están siendo remuneradas, es por esto que a la larga, las horas de más serán un problema no solo por el tiempo que se invierte, sino por la falta de remuneración.(Fernández, 2005):

Las relaciones entre los empleados y su entorno, sus competencias y realización dentro de la empresa es otro factor importante a la hora de analizar la situación de los trabajadores, por lo que los empleados reconocen que **“Intento fuera de mi horario laboral tener contacto con personas con las que me relaciono en el trabajo, ya sean usuarias como compañeros”**, siendo un total de 10 de los participantes en el cuestionario los que deciden mantener relaciones. De igual modo, **“siento que existe un buen clima laboral con los compañeros, usuarios y jefes”**, a lo que 9 de los 16 encuestados dicen que sí y 5 dicen que no existen buenas relaciones, ni comunicación entre ambos. Sorprendentemente, un parte de los encuestados consideran no tener confianza en sus compañeros, **“Si tengo algo que objetar lo hablo con los compañeros de trabajo, porque sé que ese comentario no se va a volver en mi contra”**, 6 de los 16 encuestados creen que esta apreciación es falsa, considerando que ese comentario sí que va a volverse en su contra.

En este caso se podrían presentarse problemas de conducta, expresados por esas minorías en *“actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los propios*

*compañeros de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones sociales y las relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extra-laboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.)”* (Valle, 2016). Es por ello que, los conflictos interpersonales con los supervisores y compañeros de trabajo en la organización, debido entre otros factores a la ambigüedad de las funciones, son un detonante para todos aquellos trabajadores que sufren el Síndrome del Quemado.

Para finalizar los dos últimos puntos representan a la categoría de bienestar laboral, en la cual los resultados han sido altamente positivos; por un lado, los trabajadores piensan **“que aunque este trabajo es una rutina, me conformo si lo comparo con otros trabajos en los que me he desarrollado”**, esta apreciación ha sido rechazada por 5 de los encuestados y aceptada por ocho. Sin embargo al ítem **“me levanto cada día con ganas de ir a mi puesto de trabajo”**, son 12 de los 16 encuestados los que se levantan por la mañana con ganas de empezar su jornada laboral.

Ejercer este trabajo durante un tiempo prolongado podría convertirse en una tarea física y emocionalmente agotadora para los cuidadores, que desde los resultados se puede observar como empiezan a existir indicios de este síndrome. Por lo que empezarían la fase en la que cuerpo y mente intentan controlar la situación, pero esta fase terminó por agotar el sistema lo que hace que éste se rinda, llegando a somatizar la situación y enfermando cuerpo y mente, siendo imposible la realización del trabajo que habitualmente desarrollaba. Es aquí cuando aparecen con fuerza los síntomas característicos de este síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. (Valle, 2016)

Como conclusión, se ve reflejado a través de los resultados obtenidos mediante el cuestionario, que el Síndrome del trabajador quemado no está presente en la asociación, pero que los problemas que una minoría de trabajadores han señalado pueden ser un hándicap con el paso del tiempo, ya que, si no se intervienen se puede producir este síndrome en los trabajadores; y no solo en esa pequeña minoría, sino que la situación puede ser aún más peligrosa debido a todas aquellas personas que están realizando horas de más si son recompensadas.

Este último inconveniente, es un indicador de riesgo, puesto que la mayoría de los trabajadores no superan los cinco años dentro de la empresa, por lo que los trabajadores probablemente están en la Etapa de Idealismo o Entusiasmo (Valle, 2016), es por ello que con el paso del tiempo, y siguiente con una situación similar a la que nos reflejan los resultados de la encuesta, los trabajadores seguirán avanzando lo que generaría con el paso del tiempo que los empleados empiecen a desarrollar los síntomas del trabajador quemado, aproximándose a las etapa de aislamiento y distanciamiento, en la que el trabajador ya acude a su trabajo totalmente frustrado. Es por ello, que una intervención a tiempo ayudaría no solo a prevenir que aflorara este síndrome en los trabajadores, sino que mejoraría el trabajo en equipo y las relaciones no solo entre los compañeros, sino también con los cargos superiores de la empresa, mejorando la comunicación, y haciéndolos participes y conscientes de lo que es el *burn-out*, y de los problemas que este generaría dentro de la propia empresa.

Partiendo de lo comentado con anterioridad, habría que destacar, que los trabajadores de ACUFADE están sufriendo una situación de estrés permanente, que al convertirse en crónico conduciría de manera directa a los empleados a sufrir *burn-out*. Es por ello, la importancia de destacar la confianza entre compañeros, acción que algunos consideran como inexistente, este problema, no solo acarrea circunstancias negativas en el trabajo que se realice, sino también en la comunicación, colaboración y coordinación. Lo que afectaría no solo a los trabajadores, sino también al empeoramiento del trabajo de la organización, destacando que *“Se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales; lo cual disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, etcétera”*. (Valle, 2016)

Se expone esto porque se tiene constancia de que los profesionales están capacitados para manejar la tensión a corto plazo, pero tienen dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Es por esto, que debemos destacar que el estrés no es una enfermedad, pero que estar expuesto a una situación de estas características durante un tiempo prolongado puede reducir la eficacia en el trabajo, llegando a afectar a la propia salud de los profesionales.

- **JUSTIFICACIÓN:**

Como se ha podido ver en los resultados que reflejan los cuestionarios realizados, los trabajadores de ACUFADE no sufren el Síndrome del Trabajador Quemado, pero si existen en ellos señales de que son un colectivo en riesgo, los cuales sufren estrés y presión en su trabajo.

Esto puede verse reflejado en aspectos como “la no compensación de las horas extras”, lo cual supone una frustración y agotamiento por parte de los trabajadores, ya que al 56% no les compensan las horas extras ni económicamente, ni con horas de descanso; al igual que sus jornadas laborales se extienden fuera de la empresa, teniendo mucho de ellos que seguir trabajando una vez llegan a casa. Estas jornadas laborales que superan las 8 horas, provoca en los trabajadores estrés, al igual que nos mantendrían alejados de la familia y los amigos, lo que les provocaría un sentimiento de soledad y abatimiento, tanto personal como profesional.

Por ello, si consideramos las principales funciones de los trabajadores de ACUFADE, en cuyos desempeños tendrán que; decidir, planificar, priorizar y mantener un comportamiento adecuado, etcétera. Visto esto, trabajar más de 8 hora, generaría que se volvieran más ineficientes y que las relaciones dentro de la misma sean cada vez más difíciles de gestionar.

La intervención social que se realizará, está programada y justificada desde un marco legal y teórico, que se realizará sobre todos los trabajadores y perfiles de la asociación, con el objetivo de generar un cambio social comunitario.

Es por ello que los trabajadores de esta asociación destacan las existencias de dificultades en su trabajo, por lo cual podemos señalar que estas características hacen que sean un colectivo en riesgo, y de no solucionarse las dificultades que padecen podría agravarse la situación.

- **INTERVENCIÓN:**

- 1.1 Objetivo General:**

- Evitar el *burn-out* y las situaciones de estrés en el equipo técnico y equipo directivo.

- 1.2 Objetivos Específicos:**

- **Aumentar la complementariedad entre los trabajadores:**

- Metas:**

1. Aprender a distribuir el trabajo.
2. Apoderarse de habilidades para el apoyo mutuo.
3. Conocer las funciones que realiza el equipo de trabajo en conjunto.

**Indicadores:**

1. ¿Los trabajadores se complementan y apoyan en el trabajo?
2. ¿Valoran de manera positiva el trabajo que realizan sus compañeros?

- **Mejorar la comunicación entre los trabajadores.**

**Metas:**

1. Aprender a utilizar el lenguaje adecuado al ámbito laboral.
2. Desarrollar la comunicación activa entre los trabajadores.
3. Desarrollar habilidades de escucha activa.

**Indicadores:**

1. ¿Los trabajadores se comunican de forma adecuada?

- **Potenciar la confianza entre los trabajadores.**

**Metas:**

1. Conocer que es la confianza.
2. Aprender a no idealizar a las personas.
3. Aprender a confiar en ti mismo.
4. Incrementar la sinceridad entre los trabajadores.

**Indicadores:**

1. ¿Existe confianza entre los trabajadores de la empresa?

- **Mejorar la coordinación entre los trabajadores.**

**Metas:**

1. Aprender a realizar reuniones eficaces.
2. Aprender a coordinarse en tiempo y espacio.
3. Aprender procesos de toma de decisiones.

**Indicadores:**

1. ¿Existe una buena coordinación dentro del equipo de trabajo?

- **Fortalecer el compromiso del Equipo.**

**Metas:**

1. Aprender a valorar las opiniones de todos.
2. Adquirir la cultura empresarial y sus valores.
3. Valorar a todas las personas implicadas en la institución.
4. Aprender a disfrutar del trabajo.

**Indicadores:**

1. ¿Existe compromiso entre Equipo Directivo y Equipo Técnico?

**• METODOLOGÍA:****1. Procedimiento y estrategias de intervención:**

Al ser ACUFADE un colectivo en riesgo, porque según los resultados obtenidos en los cuestionarios, se ve reflejado como los trabajadores podrían empezar a quemarse por el trabajo, dicho esto por las siguientes consecuencias:

1. El 56% de los encuestados aseguran no recibir ningún tipo de compensación por las horas que trabajan de más.
2. El 62% de los encuestados utilizan tiempo fuera de su jornada laboral para seguir trabajando.
3. A la pregunta; “¿Qué es lo que menos te gusta de tu trabajo?” Las respuestas más comunes fueron: “Falta de tiempo para poder llevar a cabo nuevas ideas; no poder desconectar del trabajo; y las horas de más que se pasan en el trabajo”.

Es por ello que los trabajadores de esta asociación destacan las existencias de dificultades en su trabajo, por lo cual podemos señalar que estas características hacen que sean un colectivo en riesgo, y de no solucionarse las dificultades que padecen podría agravarse la situación.

Se trabajará desde el enfoque **5 “C” del trabajo en equipo** (Complementariedad, Confianza, Comunicación, Colaboración y Coordinación), porque trabajar las “5 C” para mejorar el trabajo en equipo favorece al desarrollo del mismo, eliminando muchos de los síntomas que sufren los trabajadores quemados por su trabajo, por ello se presentan los siguientes beneficios:

1. Favorece la creatividad y el aprendizaje, ya que el aprendizaje y la creatividad aumentan cuando las personas trabajan juntas.



2. Mezcla fortalezas complementarias, esto permite que las cualidades y capacidades más desarrolladas de cada individuo se complementen.
3. Reduce el estrés, porque existe menos carga de trabajo y de responsabilidades.
4. Mejora el desempeño, porque permite que los individuos se desempeñen en lo mejor que saben hacer.
5. Aumenta la eficiencia y la productividad, permite que cada trabajador maximice su potencial en la tarea dominada.

Para mejorar el trabajo en equipo, debemos ser conscientes como integrantes de los mismos, de que existen cinco elementos que afianzan y empoderan este estilo de trabajo y potencian los resultados a obtener. Estos elementos requieren una condición previa que es el manejo de la información por todos los integrantes del equipo. Es por ello, que si al trabajar en equipo conocemos cuales son los objetivos del equipo y me identifico con ellos, es seguro que estaré más dispuesto a cumplir con cada uno de estos elementos. (Pérez, 2013)

Es por ello que se buscará mejorar esas 5 “C”, con el fin de obtener los resultados pertinentes de cómo debe desarrollarse cada una adecuadamente.

A continuación se explicará cada una de las competencias a mejorar (Pérez, 2013):

1. Complementariedad: En la cual cada trabajador domina un área de trabajo; pero sería necesario no solo saber los que tiene que realizar cada uno, sino aprender y mejorar en las funciones que hacen los demás, lo que nos facilita a la hora de sacar el trabajo adelante.

2. Coordinación: Debe existir en el grupo de profesionales un líder, que debe organizar el trabajo con el objetivo de ser una empresa eficaz.

3. Comunicación: El trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales. El equipo funciona como una maquinaria con diversos engranajes; todos deben funcionar a la perfección, si uno falla el equipo fracasa.

4. Confianza: Cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal. Cada miembro trata de aportar lo mejor de sí mismo, no buscando destacar entre sus

compañeros sino porque confía en que estos harán lo mismo; sabe que éste es el único modo de que el equipo pueda lograr su objetivo.

**5. Compromiso:** Cada miembro se compromete a aportar lo mejor de sí mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.

Para realizar la intervención se buscará la mejora de todos los ámbitos del trabajo en equipo, habiéndose trabajado con todos los empleados de la empresa, todo esto con la finalidad de que ellos mismos identifiquen si existen factores que puedan desencadenar el Síndrome del Quemado en la empresa. Para ello se intervendrá de manera dinámica y participativa, con los miembros de la coordinación. Con el fin de que los trabajadores tengan menos riesgos de quemarse por su trabajo, se eliminaría así una jerarquía empresarial distante y vertical, en la que quien impone las órdenes no es consciente de la situación de los trabajadores. Por ello, se les formará en una propuesta horizontal, en la que se les permita a los empleados tomar sus propias decisiones, y que al ser más plana, estén en contacto con los altos cargos de la empresa, y estos de manera coordinada estén al tanto de los problemas de sus trabajadores, inquietudes y sugerencias.

Una vez realizadas todas las actividades planteadas, se resolverán unos cuestionarios de evaluación, al igual que se realizará una evaluación colectiva sobre el proyecto de prevención que se ha realizado en la empresa.

La propuesta de prevención que se realizará en ACUFADE, destinada a un máximo de 20 participantes, que se inscriban previamente por medio de la empresa. Para su comodidad la intervención se realizará en la sede de la misma, exactamente en La Matanza de Acentejo, en la C/ Canales.

Este proyecto de intervención que se desarrollara durante 5 meses; se realizará una sesión mensual para trabajar cada uno de los objetivos propuestos, con una duración de 3 horas y media (cada sesión tiene media hora de descanso). Los participantes podrán elegir entre el primer lunes o miércoles de cada mes para la realización del mismo. La duración exacta de la formación en su conjunto aumenta a 17 h y media.

Con esto se buscará evitar el estrés en los todos los trabajadores de la empresa, independientemente de su posición jerárquica en la misma, buscando estrechar las relaciones entre todos y que aprendan a valorarse las funciones de todos y cada uno dentro de la misma como fundamental e indispensable para el buen funcionamiento común.

Por ello, se trabajara desde estrategia de carácter educativa, con el fin de que los trabajadores adquieran nuevas habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores, todo ello mediante la asimilación de la información que le aportaremos a través de las actividades que se desarrollarán.

Los trabajadores aprenderán mediante una estrategia activa, la cual es una forma novedosa de enseñar en el proceso de aprendizaje, permitiendo la participación de manera voluntaria y creativa en el proceso. Al igual la estrategia participativa, permitirá que aprendan por decisión propia, siendo el que coordinador de las actividades solo un facilitador. Por todo esto se utilizará la estrategia de apoyo, para mejorar la eficacia de las estrategias de aprendizaje, mejorando las condiciones en las que se van produciendo. Estableciendo la motivación, enfocando la atención y la concentración, manejar el tiempo etcétera.

## **2. Actividades:** *(Para ver el resto de actividades ir : ANEXO 2)*

La intervención que se va a realizar se llevará a cabo con la ejecución de 5 sesiones *(se trabajará un objetivo al mes, por lo que la intervención durará 5 meses)*, donde los participantes decidirán si se realiza o el primer lunes o miércoles de cada mes. Cada sesión tendrá una duración de 3 horas y 30 minutos, en los que se trabajará cada uno de los objetivos y metas planteadas de manera dinámica. Dependiendo de la actividad variarán factores como el espacio, los recursos, y el tiempo.

<b>Nombre de la actividad:</b>	<b>Objetivo:</b>	<b>Meta:</b>	<b>Duración:</b>	<b>Sesión:</b>
Los cubos solidarios.	Aumentar la complementariedad entre los trabajadores.	Aprender a distribuir el trabajo	1 hora y 30 minutos.	PRIMERA SESIÓN
Juego de roles.		Apoderarse de habilidades para el apoyo mutuo.	45 minutos	
¿Quién es quién?		Conocer las funciones que realiza el equipo de trabajo.	45 minutos.	
El cliente misterioso.	Mejorar la comunicación entre los trabajadores.	Aprender a utilizar el lenguaje adecuado al ámbito laboral.	1 hora.	SEGUNDA SESIÓN
Escapa como puedas.		Fomentar la comunicación activa entre los trabajadores y desarrollar actividades de escucha activa.	2 horas.	
No siempre el lobo es el malo.	Potenciar la confianza entre los trabajadores.	Aprender a no idealizar a las personas.	1 hora.	TERCERA SESIÓN
El sombrero de las decisiones.		Aprender a confiar en ti mismo.	45 min.	
Lámame fruta.		Incrementar la sinceridad entre los trabajadores.	45 minutos.	
¿Compras o vendes?	Mejorar la coordinación entre los trabajadores.	Aprender a realizar reuniones eficaces.	1 hora.	CUARTA SESIÓN
Atrapa el balón.		Aprender a coordinarse en tiempo y espacio.	1 hora.	
Dictamos sentencia.		Aprender proceso de toma de decisiones.	1 hora	
¿Qué salvarías?	Fortalecer el compromiso del equipo.	Aprender las opiniones de todos y valorar a todas las personas implicadas en la institución	1 hora.	QUINTA SESIÓN.
¿Qué es la cultura empresarial?		Adquirir la cultura empresarial y sus valores.	1 hora.	
Hoy es un buen día para celebrar.		Aprender a disfrutar del trabajo.	1 hora.	

### **3. Agentes que intervienen, papel y características:**

Los agentes que intervienen en todas acciones formativas son dos pedagogos/as que se encargaran de la realización de todas las actividades; puesto que mientras uno realizará la actividad el otro siempre estará de apoyo, el rol será rotativo entre ambos. Deberán ser profesionales en el ámbito de las “5C” para mejorar el trabajo en equipo, con el fin de que sepan apoyar de manera racional en el proceso educativo de los participantes. Deberán ser dinámicos, tener habilidades de expresión, deberá saber fomentar la participación, etcétera.

Es por ello, que en cada una de las dinámicas que se realizarán habrá dos profesionales trabajando en la actividad, por lo cual siempre estarán apoyándose para cualquier situación adversa que se puedan encontrar.

También por si los participantes lo llegan a requerir, se cuenta con el papel de un psicólogo el cual se incluye dentro del presupuesto.

En cuanto a los destinatarios se refiere, la intervención va dirigida a todos los trabajadores pertenecientes a la Asociación, independientemente de su posición en la empresa, se trabajará con todos.

### **2. Recursos materiales:**

En cuanto a los recursos materiales se refiere, se utilizará el Centro de la Asociación ubicado en La Matanza de Acentejo, y que cuenta con todos los materiales necesarios para la realización de las dinámicas.

Se utilizaran tanto recursos perecederos (lápices, cartulinas, pegamentos, rotuladores, etcétera), como los duraderos (ordenadores, altavoces, proyector, etcétera).

Los materiales necesarios para la realización de las actividades lo llevarán los profesionales que se contraten para el desarrollo de las actividades, los cuales están incluido dentro del presupuesto.

### **5. Presupuesto y financiación:**

En cuanto al presupuesto, la mayor parte de los recursos materiales necesarios se encuentran disponibles para su utilización en ACUFADE. Es por ello que se ha seleccionado su sede en el norte, puesto que cuenta con gran cantidad de materiales para su utilización.

Dentro del presupuesto para la realización del proyecto no se ha incluido la atención psicológica, ya que depende de si los participantes la requieren o no; pero si se ha añadido una cantidad de dinero destinada a las meriendas que se llevarán a cabo durante cada sesión que se realice.

RECURSOS:	COSTES:
<b>2 Pedagogos x 15horas</b>	30€/h x 15 =450 x 2 (Pedagogos)= 900€
<b>1 Portátil – HACER ES1</b>	299€
<b>Proyector – OPTOMA S331</b>	299€
<b>Recursos Perecederos (Lápices, folios, cartulinas, pegamentos, tijeras, etcétera)</b>	100€
<b>Recursos Perecederos (frutas, galletas, jugos, agua, pan, embutidos, etcétera)</b>	200€
<b>1 Sombrero</b>	10€
<b>10 Balón de Fútbol Foam 300 Talla 4</b>	3.99 x 10 = 39.90 €
<b>1 Pizarra verde laminada 100 x 120</b>	116€
<b>Sesiones psicológicas.</b>	50€
<b>COSTE TOTAL:</b>	<b>1963.90€</b>

Esta formación está financiada por la **Fundación Tripartita**, teniendo como objetivo la formación en el empleo. Es por ello, que este organismo de carácter estatal que se encarga de impulsar y coordinar políticas públicas relacionadas con la formación profesional continua, ofrecerá esta formación a todas aquellas asociaciones que trabajen en el ámbito social.

#### **6. Temporalización:**

La intervención se llevará a cabo durante cinco meses, con una sesión mensual que se realizará el primer lunes o miércoles de cada mes (situación a decidir por los participantes), con una duración aproximada de tres horas y media, puesto que se le concederá treinta minutos para merendar. Cada día de intervención se trabajará un objetivo específico, con el fin de trabajar por bloques; es decir, se empezará trabajando la complementariedad y se terminará trabajando con el compromiso. Para cada meta se desarrollará una dinámica, es por ello que cabe destacar que las actividades que se van a desarrollar serán dinámicas, siempre enfocadas al aprender jugando y participando.

#### **7. Evaluación:**

##### **1.1 ¿Por qué evaluar?**

La evaluación es un proceso importante en todo proyecto educativo, ya que nos permite tomar decisiones con respecto al plan elaborado, atendiendo a aspectos concretos, como pueden ser su diseño, o los objetivos alcanzados durante su aplicación.

La evaluación debe realizarse porque nos permite la mejora u optimización que surge de ella, ya que nos permite encontrar aquellos elementos que necesitan un cambio, para poder comunicarlo a aquellas personas encargadas de implementar las estrategias necesarias para obtener tales transformaciones y, consecuentemente, su mejora. Además, en este sentido es importante llevar a cabo la evaluación porque incluye no sólo la perspectiva de los evaluadores, sino también de los participantes, así como puede realizarse en las distintas fases del proyecto, que hemos comentado anteriormente, pudiendo tomar decisiones adecuadas en cada momento en el que éstas sean requeridas.

### 1.2. ¿Para qué evaluar?

En primer lugar, evaluamos para atender el diseño del proyecto. Esto implica analizar todos y cada uno de los apartados, desde la justificación, hasta los propósitos marcados y la metodología propuesta. Esta evaluación nos permite comprobar si existe o no una relación adecuada entre los diferentes aspectos, y que exista una relación coherente entre los mismos.

Finalmente, también se evaluará el papel de los pedagogos en las cinco sesiones comentadas anteriormente. Es importante conocer cómo se desenvuelven en este ámbito, para conocer su función como profesionales y si tienen las herramientas suficientes para responder en aquellas situaciones en las que sea necesario.

### 1.3. ¿Qué evaluar? ¿Quién evalúa? ¿Cuándo se evalúa? ¿Cómo se evalúa?

Al trabajar con propósitos, el objeto a evaluar será el equipo técnico, y cómo los propósitos establecidos se han alcanzado o no.

En primer lugar, se contará con la colaboración de un evaluador externo. Éste evaluará la implementación del proyecto de manera procesual y final. En cuanto a la evaluación procesual, se valdrá de observaciones sistemáticas de las sesiones. Por otro lado, en cuanto a la evaluación final, utilizará como instrumentos de evaluación tanto cuestionarios que serán cumplimentados por el equipo técnico como como, a su vez, una serie de entrevistas a los y las responsables.

En segundo lugar, los participantes en las sesiones serán evaluadores, los cuales a través de cuestionarios, preguntas claves y debates harán una valoración procesual del proyecto. También se realizarán autoevaluaciones procesuales en forma de debates.

## Referencias:

1. Centro Sindical Independiente y de Funcionarios. (14 de Abril de 2013). CSIF. Obtenido de Salud Laboral y Prevención de Riesgos: El "burnout" incrementa considerablemente el riesgo de sufrir una enfermedad cardiaca: <https://www.csif.es/contenido/comunidad-valenciana/administracion-general-de-las-comunidades-autonomas/139836>
2. Eloísa Guerrero Balona y Florencio Vicente Castro. (2001). Síndrome de "Burnout". Extremadura: Universidad de Extremadura: Servicio de publicaciones.
3. Estres Laboral. (2015). Síndrome del Burn-out. Obtenido de Tratamiento del Síndrome del Burn-out: <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
4. Fernández, M. V. (2005). Impacto Laboral del Estrés. Bilbao: Lettera Publicaciones S.L.
5. Gobierno de Canarias:. (2009/2013). Manual de Prevención de Riesgos Laborales. Obtenido de Síndrome del Burn-out: <http://www.ccelpa.org/wp-content/uploads/2012/02/Manual-de-Prevenci%C3%B3n-de-Riesgos-Laborales.pdf>
6. Instituto Canario de Seguridad Laboral. (2014). Campaña de la Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo: Lugares de trabajo saludables 2014-2015. Obtenido de Campaña de la Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo: Lugares de trabajo saludables 2014-2015: [http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/biblioteca/campanas\\_eliminar.jsp#](http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/biblioteca/campanas_eliminar.jsp#)
7. Pedro Gil Monte y José M<sup>a</sup> Peiró. (1997). Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
8. Trabajo, A. E. (2015). Trabajos Saludables. Obtenido de La Gestión del Estrés: <https://osha.europa.eu/es/healthy-workplaces-campaigns/healthy-workplaces-manage-stress>.
9. Oficina Internacional del Trabajo. (2013). La prevención del estrés en el trabajo. Obtenido de La prevención del estrés en el trabajo.: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_235393.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf)



## ANEXOS:

- **ANEXO 1: SERVICIOS QUE OFRECE ACUFADE.**

1. Servicio de Promoción de la Autonomía Personal, que desarrollan en los municipios de La Matanza y Granadilla de Abona, con los que se constituye un espacio de socialización donde las personas mayores que conviven con dependencia, Alzheimer o cualquier otra demencia, puedan desarrollar, mantener y potenciar sus capacidades cognitivas, funcionales, sociales y emocionales.

2. Unidad de estimulación cognitiva; La Orotava, Tegueste, La Matanza, Granadilla y Güimar son los municipios que día de hoy cuentan con este recurso. Se crean esta Unidad de Estimulación Cognitiva para atender a las necesidades, que en esta materia, presentan las personas que conviven con algún tipo de demencia y sus cuidadora/es.

3. Servicio de Centro de día para mayores y personas dependientes; esta actividad ofrece un servicio de Centro de Día, servicio que se presta en el centro ACUFADE Sur, en horario de 9.00 am hasta las 17.00 pm; Por lo que presta un conjunto de Servicios de Asistencia Personal, que centran sus actuaciones y programas en dos ejes fundamentales:

- Cuidados de Atención Personal en la realización de las Actividades Básicas de la Vida Diaria.
- Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SPAP)

4. Servicio de Promoción de la autonomía personal en SPAPD (Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Domicilios); este servicio que se presta en toda Canarias, está diseñado para atender, en el domicilio, las distintas necesidades de modo que favorezcan la autonomía personal en los distintos ciclos vitales en los que pueda hallarse la persona adulta. Dependiendo de las demandas concretas de la persona que convive con una situación de dependencia y/o de sus familiares, se implementarán en el domicilio aquellos programas que se ajusten a las necesidades, expectativas y particularidades de las personas.

5. Formación; ofrece cursos de formación con el Reconocimiento de Oficialidad de la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias (ESSSCAN) así como cursos a través de la Universidad de La Laguna.

6. Atención y Asesoramiento en Cuidados; A través de este servicio se procura proporcionar la información, el asesoramiento y el apoyo emocional necesario, tanto a

la persona mayor que conviva con una situación de dependencia, como a sus cuidadora/es y familiares, de modo que les permita afrontar los cambios de sus situaciones vitales y buscar soluciones a las situaciones retadoras que se producen en su día a día.

## **ANEXO 2: ACTIVIDADES PLANTEADAS POR SESION:**

### **PRIMERA SESIÓN:**

#### **2.1 Los Cubos Solidarios:**

- **Objetivo:** Aumentar la complementariedad entre los trabajadores.
- **Meta:** Aprender a distribuir el trabajo.
- **Descripción Metodológica:**

En esta dinámica trata de una simulación en la que el grupo debe construir un número determinado de cubos a demanda de una empresa de juguetes. Para ello, se debe dividir al grupo en tres subgrupos.

Cada grupo debe realizar 15 cubos de 5×5 en una hora, en la cual los dinamizadores encargados de coordinar la actividad repartirán los materiales de manera distinta a cada grupo.

Se valorará la calidad de los cubos. Mediante esta actividad se harán patentes los roles que asumen los distintos miembros de cada uno, veremos cómo trabajan para coordinarse y llevar el trabajo adelante.

Se pondrán en evidencia determinados comportamientos como la competitividad, la individualidad; destacando características muy importantes como el buen trabajo en equipo, la calidad del trabajo, la buena distribución del mismo, etcétera. El resultado final será el reflejo de cómo ha trabajado cada uno de los equipos.

- **Duración:**

La actividad se realizará en 1h y 30 minutos.

- **Recursos Materiales:**

Grupo 1: 2 cartulinas, 1 regla, 2 lápices, 3 tijeras, 1 pegamento

Grupo 2: 2 cartulinas, 1 regla, 2 lápices, 2 tijeras y 1 pegamento

Grupo 3: 2 cartulinas, 2 reglas, 2 lápices, 1 tijera, 1 pegamento

- **Recursos Humanos:**

La actividad será dinamizada por 1 pedagogo o educador.

- **Evaluación:**

Se realizará un debate final en el que se valorará la actividad.

## **2.2 Juego de roles:**

- **Objetivo:** Aumentar la complementariedad entre los trabajadores:
- **Meta:** Apoderarse de habilidades para el apoyo mutuo.
- **Descripción Metodológica:**

Con esta dinámica podemos evaluar la habilidad que tienen los candidatos en el uso de la comunicación cuando hay una situación que resolver. Se puede observar también la capacidad de negociación.

Para ello, se distribuye a los participantes en parejas y se les da un caso que tendrán que resolver representándolo.

Los casos pueden ser similares a los siguientes:

“Mañana debo faltar al trabajo y tengo que comunicárselo a mi jefe. Sin embargo, la última vez que le pedí ausentarme, la semana pasada, descubrió que era mentira la excusa que le puse. Sin embargo, mañana es verdad y necesito ausentarme”.

“Tengo una compañera de trabajo que me pide que por favor me quede yo hoy a terminar su trabajo, alrededor de 20-30 minutos porque tiene que irse antes ya que tiene una boda y debe ir a arreglarse el pelo. A mí no me apetece hacerlo”.

En esta actividad, una buena comunicación es imprescindible para el buen desarrollo de la misma, lo que se intentará es buscar la autonomía de cada participante para desenvolverse en situaciones que pueden llegar ser desagradables.

- **Duración:** La actividad se realizará en 45 minutos.
- **Recursos materiales:** Se necesitarán sillas para que los participantes se sienten en círculo de forma cómoda.
- **Recursos Humanos:** Se necesitará un educador/pedagogo que coordine la actividad, haciendo de mediador a la hora de hablar.
- **Evaluación:** Se evaluará al final mediante un debate.

## **2.3 ¿Quién es quién?**

- **Objetivo:** Aumentar la complementariedad entre los trabajadores.
- **Meta:** Conocer las funciones que realiza el equipo de trabajo.
- **Descripción Metodológica:**

En esta actividad se expondrá con el proyector fotos de cada uno de los participantes de manera individual, en la cual sus compañeros deberán describirlo no solo en lo personal, sino también en lo laboral, destacando que función realiza, etcétera.

Los participantes deberán expresar todo los pensamientos a cerca de sus compañeros, destacando todas las funciones que realiza dentro de la empresa; y los participantes que son valorados deberán de puntuar la descripción que le han realizado de acuerdo a la similitud con el mismo.

- Duración: La actividad se realizará en 45 minutos.
- Recursos materiales: Se necesitarán sillas, un proyector y un ordenador.
- Recursos Humanos: Se necesitará a dos educadores/pedagogos/as que dinamice la actividad.
- Evaluación:

Se evaluara al final de la actividad con un debate.

## **SEGUNDA SESIÓN:**

### **2.4 El Cliente misterioso:**

- Objetivo: Mejorar la comunicación entre los trabajadores.
- Meta: Aprender a utilizar el lenguaje adecuado al ámbito laboral.
- Descripción Metodológica:

Un miembro del equipo representa a un cliente molesto con la empresa, el resto deberá trabajar la inteligencia emocional y ponerse en la piel del cliente. El objetivo final debe ser llevar al cliente a nuestro terreno ofreciendo una prueba del producto, ofreciendo otro servicio.

Mientras unos participan, otros toman anotaciones de lo sucedido; después cambian los roles, y finalmente se analizará todo.

Al final del tiempo, analizaremos cómo podríamos haber solucionado la papeleta. Una de las dinámicas para trabajo en equipo más útiles para la compañía.

Esta actividad es fundamental para aprender desarrollarse en actividades que pueden resultar incómodas en el ámbito laboral, es por ello la importancia de cómo se dicen las cosas, para que el receptor de la información la capte lo mejor posible sin que genere malestar en propio equipo de trabajo.

- Duración:

La actividad se desarrollará en 1 hora.

- Recurso materiales:

Sillas.

- **Recurso Humanos:**

Dos pedagogos/as que se encarguen de coordinar y desarrollar la actividad.

- **Evaluación:**

Se desarrollara un debate al final.

## **2.5 Escapa como puedas:**

- **Objetivo:** Mejorar la comunicación entre los trabajadores.
- **Metas:** Fomentar la comunicación activa entre los trabajadores y desarrollar actividades de escucha.
- **Descripción Metodológica:**

Para esta actividad se utilizará el Centro de ACUFADE de la Matanza, y se situara a todos los participantes en una habitación cerrada, pruebas, puzzles y enigmas para encontrar la salida. El equipo que entre dentro de la habitación tendrá el reto de salir de ella con las pistas que recibirá, el trabajo en equipo será muy importante. Es por ello, que no solo deberán salir de esa habitación sino que tras las pistas tendrán que salir del Centro.

Una buena comunicación, coordinación y organización facilitará que se cumpla el fin de la actividad, por lo que los participantes trabajaran aspectos diferentes de su día a día.

- **Duración:**

La actividad se desarrollará durante 2 horas.

- **Recursos Materiales:**

Solo se necesita el ingenio para salir, y una buena comunicación entre los miembros.

- **Recursos humanos:**

Se necesita a 2 pedagogos que coordinen la actividad.

- **Evaluación:**

Se realizará un debate al final de la actividad.

## **TERCERA SESIÓN:**

### **2.5 Balanceo en coro:**

- **Objetivo:** Potenciar la confianza entre los trabajadores.
- **Meta:** Conocer que es la confianza.
- **Descripción Metodológica:**

Se formaran coros de 4 a 6 personas más una que se coloca en el centro. La persona que se ubique en el centro tendrá que relajar su cuerpo y dejarse llevar cerrando los ojos cerrados. Las personas del coro balancean a la del centro en diferentes direcciones. Por lo cual, las personas del coro deben estar atentas para recibir a la que está en el centro, es por ello conveniente que todas tengan un peso y una constitución similares para que puedan manejar de forma segura y cómoda a la persona del centro.

Con esta actividad se lograría la meta planteada, puesto que deberán confiar no en todos los de su alrededor.

- Duración: La actividad se realizará en un tiempo aproximado de 30 minutos.
- Recursos Materiales: Es conveniente tener un espacio libre, en la cual se pueda desarrollar la actividad con comodidad.
- Recursos humanos: Se necesitará a un pedagogo/a que coordine la actividad.
- Evaluación: La actividad se evaluará al final, preguntando a los participantes sobre ¿Qué es la confianza? , y ¿Qué han sentido cuando se han ubicado en el centro y fuera de él?

## **2.6 No siempre el lobo es malo.**

- Objetivo: Potenciar la confianza entre los trabajadores.
- Metas: Aprender a no idealizar a las personas.
- Descripción metodológica:

Para el desarrollo de esta actividad se les leerá un cuento en el cual se trabajan los prejuicios y los ideales sobre los demás, de esta forma se enseñarán a las personas a no idealizar a los demás, a no generar opiniones preconcebidas sobre los otros.

El texto es el siguiente:

“La historia oculta de los tres cerditos”:

Me llamo Sean O'Connor. Soy un lobo irlandés. Os escribo desde la prisión de Soto del Real, en Madrid, casi habiendo cumplido la totalidad de la pena que me fue impuesta, injustamente, acusado de intento de asesinato de tres lechoncitos. Y digo injustamente, porque, por alguna extraña razón, nadie quiso nunca creer mi versión de los hechos.

Todo empezó una tarde de invierno en que yo paseaba por los bosques de Asturias recogiendo setas y tubérculos para la cena. Eran mi comida preferida desde que, hacía un año, me había trasladado desde los montes irlandeses en busca de climas más amables. Había comprado un gran terreno con todos mis ahorros y, por fin, vivía

como siempre había soñado. Aquel verano, tres cerditos construyeron sus pequeñas casas dentro de mis terrenos. No me importó, pues sabía que tendría a quien acudir cuando necesitara compañía.

Esa tarde, el cielo se oscureció amenazando tormenta. Decidí volver a casa, cuando observé que un violento tornado se acercaba peligrosamente hacia las casas de los tres cerditos. Corrí desesperadamente hacia la primera, que era de paja. Antes de poder auxiliarlo, la casa se vino abajo y el cerdito corrió a la casa de su hermano. Yo me dirigí raudo hacia ésta para intentar evitar que cayera, pero fue inútil, porque estaba levantada con ramas de árbol, y fue inevitablemente engullida por el tornado. Los dos cerditos corrieron a casa del tercer hermano para refugiarse. Para entonces, era yo el que huía del tornado. Llamé desesperadamente a la puerta, porque esta casa estaba construida con ladrillos y aguantaría perfectamente el vendaval. No me abrieron. Pensé que no me habían oído, así es que intenté entrar por la chimenea. Me tiré por ella y caí en un caldero con agua hirviendo que, supongo, habrían olvidado sobre el fuego.

Cuando el tornado pasó, desperté ya en el hospital penitenciario. Me comunicaron que los cerditos habían puesto una denuncia por derribar sus casas e intentar comérmelos. En el juicio, todos creyeron a los cerditos. Creo que su aspecto tierno y rosado ayudó mucho. Cuando yo dije que recogía verduras para comer, el jurado se rió, y oí comentarios sobre mis enormes colmillos y sobre la imposibilidad de que un lobo pudiera ser vegetariano, así como sobre mi aspecto peludo y oscuro y mis extrañas ropas. Pero digo yo: ¿cómo es posible que alguien pueda creer que soplando pudiera derribar dos de sus casas e intentarlo con la tercera? ¿Por qué todos pensaron que un lobo peludo no podía ser propietario de los terrenos?

Lo único que yo quería era vivir tranquilo en mis tierras, cultivar mis hortalizas, recoger bayas silvestres y mantener limpio y cuidado el bosque. Ahora estoy enfermo y encerrado. Cuando acabe la condena, creo que volveré a Irlanda con las manos vacías y sin ninguna ilusión.

- Duración:

La actividad se realizará en 1 hora.

- Recursos Materiales:

Sillas, proyector y ordenador.

- Recursos humanos:

Se necesitan 2 pedagogos/as.

- Evaluación:

La actividad se evaluará al final, una vez leído el texto se iniciará un debate sobre el contenido, experiencias en torno al tema, y opiniones acerca del mismo.

### **2.7 El Sombrero de las decisiones:**

- Objetivo: Potenciar la confianza entre los trabajadores.
- Meta: Aprender a confiar en ti mismo.
- Descripción Metodológica:

Esta actividad se basa en que los participantes dejen de tener miedo a tomar sus propias decisiones y confíen en sí mismos. Para ello jugaremos con un sombrero, real o imaginario, que colocaremos sobre sus cabezas y les animaremos a tomar algún tipo de decisión. Por ejemplo:

- Decirle a un compañero de trabajo que no está teniendo un buen comportamiento.
- Tu pareja es un político corrupto, y toda las personas de tú alrededor habla de ti.

Por ello, se trata de que los participantes construyan y recuperen la confianza suficiente en sí mismos para desarrollar la autonomía y la independencia necesaria para desenvolverse con soltura en el mundo que les rodea y hacer frente a los posibles fracasos que deberá afrontar a lo largo de la vida.

- Duración: Esta actividad se realizará en 45 minutos.
- Recursos materiales: Un sombrero.
- Recursos humanos: 2 pedagogos/as que coordinen la actividad.
- Evaluación: Al finalizar la actividad se les preguntará sobre que les ha parecido.

### **2.8 Llámame fruta:**

- Objetivo: Potenciar la confianza entre los trabajadores.
- Meta: Incrementar la sinceridad entre los trabajadores.
- Descripción metodológica:

En esta actividad se realizará de forma más dinámica, estando así el grupo de pie paseándose por el aula, y cada vez que se cruzan con alguien le tienen que insultar muy enfadados, pero deben sustituir los insultos y palabrotas por verduras y frutas. El coordinador del juego, debe ir modificando la dinámica se realiza parejas o en grupos.



Se cambiará la dinámica con el paso de los minutos y se dejará de trabajar la riso terapia, y se enfocará a que los participantes digan algo sincero cada vez que se crucen con cualquier compañero.

De esta forma por un lado incrementaremos el buen ambiente entre el grupo, al igual que se conseguirá que los participantes aprendan a ser sinceros entre sí.

- Duración: La actividad se realizará en 45 minutos.
- Recursos materiales: Se necesitará un espacio libre de obstáculos.
- Recursos humanos: Se necesitará a 2 pedagogos/as que coordinen la actividad.
- Evaluación: Se realizará un debate final sobre cómo se ha ido desarrollando la misma, y lo que consideran que se ha querido trabajar.

## CUARTA SESIÓN:

### 2.9 ¿Compras o vendes?

- Objetivo: Mejorar la coordinación entre los trabajadores.
- Meta: Aprender a realizar reuniones eficaces.
- Descripción metodológica:

Para la realización de esta actividad los participantes deberán separarse en dos grupos; el “Grupo A” había puesto un anuncio sobre la venta de unos terrenos familiares, pero no todos quieren vender, ya que algunos no tienen necesidades económicas. En 30 minutos se reunirán con el notario porque uno de ellos ha avanzado las negociaciones con una empresa que se ha desplazado desde Japón. El “Grupo A” debe llegar a un acuerdo.

Sin embargo, el “Grupo B”, es pertenece a esa multinacional que se ha desplazado desde Japón para comprar esos terrenos, con el fin de construir un Restaurante. Deberán de llegar a un acuerdo con los familiares.

Los participantes se reunirán y ejercerán una reunión en la cual se respeten las opiniones y los turnos de palabras, una vez llegado a una conclusión se reunirán con el notario y hablaran con la multinacional sobre lo que han decidido.

- Duración: la actividad se desarrollará en 1 hora.
- Recursos materiales: Se necesitará un espacio con mesas y sillas.
- Recursos humanos: Se necesitará a dos pedagogos/as que coordinen la actividad, uno de ellos deberá ejercer el papel de notario.

- Evaluación: Al final de la misma se realizará un debate sobre lo que les ha parecido la actividad.

### **2.10 Atrapa el balón:**

- Objetivo: Mejorar la coordinación entre los trabajadores.
- Meta: Aprender a coordinarse en tiempo y espacio.
- Descripción metodológica:

Esta actividad se desarrollará al aire libre, y se trabajará diferentes actividades relacionados con la coordinación, de manera individual como en pareja. Esta actividad empezara separando al grupo durante los primeros 40 minutos en parejas o en tríos, en los que deberán desarrollar las siguientes actividades;

1. En parejas con un balón uno realiza el lanzamiento y el otro lo atrapa.
2. Igual al anterior pero empleando dos balones.
3. Formados en círculos con un monitor en el centro el cual lanzara el balón al cada integrante del círculo, devolviéndolo a este.
4. Formados en dos equipos dispersos en el área realizando pases continuos a su propio compañero, el equipo contrario trata de apoderarse del balón.
5. Formados en fila una frente a la otra realizar lanzamiento y atrape del balón en zig-zag.

Y durante los 15 minutos restantes de jugará al juego del pañuelo.

- Duración: Esta actividad se desarrollará en 1 hora.
- Recursos materiales: Se necesitarán 10 balones.
- Recursos humanos: Se necesitará la presencia de dos pedagogos/as, uno que coordine y otro que anote en la pizarra la lluvia de ideas.
- Evaluación: se realizará una evaluación final, en la cual los participantes evaluarán la actividad y lo que creen que han trabajado.

### **2.11 Dictamos sentencia:**

- Objetivo: Mejorar la coordinación entre los trabajadores.
- Meta: Aprender proceso de toma de decisiones.
- Descripción de la actividad:

Utiliza los mismos roles que un jurado tradicional: el juez, el jurado, testigos, fiscal, defensor, y acusado; y tiene la misma mecánica que un juicio.

Sobre un determinado tema se prepara una “Acta de acusación” donde se plantea qué y por qué está enjuiciando al acusado. El acusado es el problema que se va a tratar. Una vez elaborada el acta de acusación, se reparten los siguientes papeles entre los participantes: Un juez, 2 Secretarios de actas (toman notas de cada participación), 5 a 7 jurados (dan un veredicto en base a las notas de los secretarios).

El resto del grupo se dividirá en dos grupos, uno que defienda al acusado y el otro que está en su contra. El número de jurado, testigos, etc., puede variar según el número de participantes. El grupo que está en contra nombra Fiscal, y prepara sus pruebas y testigos. Los grupos se reúnen para discutir y preparar su participación con el Acta de Acusación. El jurado y el juez deben revisar el acta con detalle. Una vez preparados los grupos se inicia el juicio.

De esta forma aprenderán a tomar decisiones, y a tener en cuenta como una buena o mala decisión puede cambiar los acontecimientos.

- Duración: La actividad se realizará en 1 hora.
- Recursos materiales: No precisaremos de recursos materiales.
- Recursos humanos: Se necesitará a dos pedagogos/as que coordinen la actividad.
- Evaluación: La evaluación se realizará al final de la actividad, con la realización de un debate sobre lo que les ha parecido.

## **QUINTA SESION:**

### **2.12 ¿Qué salvarías?**

- Objetivo: Fortalecer el compromiso del equipo.
- Metas: Aprender a valorar las opiniones de todos y valorar a todas las personas implicadas en la institución.
- Descripción metodológica:

La actividad comienza con todos los participantes sentados en un círculo y mirándose unos a otros. El pedagogo/a que este dinamizando la actividad les explicará una situación en la que ellos tendrán que tomar una decisión, y le preguntará a cada uno de los participantes sobre las siguientes cuestiones:

1. ¿Qué objeto salvarías?
2. ¿A qué compañero salvarías? ¿Por qué?

Una vez hayan respondido todos se realizará un debate sobre lo que les ha parecido la actividad, y sobre las opiniones de todos.

Con esta actividad se fortalecerán las relaciones dentro de la empresa, valorando a todos y cada uno de los compañeros.

- Duración: La actividad se realizará en 1 hora.
- Recursos materiales: No se necesitarán recursos materiales, únicamente las sillas para que se sienten los participantes.
- Recursos humanos: Dos pedagogos/as que coordinen la actividad.
- Evolución: AL final la actividad se realizará un debate grupal.

### **2.13 ¿Qué es la Cultura empresarial?**

- Objetivo: Fortalecer el compromiso del equipo.
- Meta: Adquirir la cultura empresarial y sus valores.
- Descripción metodológica:

En esta actividad se realizará un debate orientado desde unas diapositivas sobre, los siguientes términos:

- Cultura vs Cultura empresarial.
- Valores.

Se realizará un debate en el cual sean los participantes a través de la mayéutica los que busquen en su propio conocimiento lo que quiere significar estos conceptos y su importancia para el buen desarrollo de las relaciones laborales.

Se valorarán todas las ideas, con el fin de crear una definición grupal sobre cada uno de los conceptos que se trabajarán.

- Duración: Esta actividad se desarrollará en 1 hora.
- Recursos materiales: Se necesitarán sillas y mesas para los participantes, y proyecto, ordenador y pizarra.
- Recursos humanos: Se necesitará la presencia de dos pedagogos/as, uno que coordine y otro que anote en la pizarra la lluvia de ideas.
- Evaluación: Se realizará una evaluación final, en la cual los participantes evaluarán la actividad y lo aprendido.

### **2.14 Hoy es un buen día para celebrar:**

- Objetivo: Fortalecer el compromiso del equipo.

- Meta: Aprender a disfrutar del trabajo.
- Descripción Metodológica:

Esta actividad comenzará formando parejas en dos grupos de dos personas cada uno, y cada pareja debe caminar o ir a la velocidad que les sea posible, con el globo entre medio de ellas sin que este caiga al piso, luego agregar a la pareja un nuevo integrante, y agregar otro globo y así sucesivamente, siempre el globo será lo que halla entre cada persona y deben estar lo suficientemente cerca para que no se caiga el globo, o para que no explote. Escoger un recorrido que deban de hacer. Cada grupo crecerá con un nuevo integrante cada vez, y el globo siempre será su punto de encuentro.

Con esta actividad se busca que los participantes disfruten del tiempo riéndose y pasándolo bien, de forma que la intervención sirva para mejorar el ambiente dentro del trabajo.

- Duración: La actividad se realizará durante 1 hora.
- Recursos Materiales: Globos.
- Recursos humanos: Se necesitarán dos pedagogos/as que coordinen la actividad.
- Evaluación: Se realizará una evaluación 5 minutos antes de cumplirse la hora, en donde los participantes expresen lo han sentido al realizar la actividad.