UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación

Escuela de Psicología Laboral y Organizacional

Tema

¨Neurociencias aplicadas al manejo del Stress en la agencia SURVIAJES¨

Trabajo de tesina previa a la obtención del titulo

de Psicólogo Laboral y Organizacional.

Autor: Pablo Rolando Ulloa Maldonado

Director de Tesis: Psic. Labl. Juan Esteban Segovia Tacuri.

Cuenca – Ecuador

2012

Dedicatoria

A mis padres, porque creyeron en mí, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, debido a que hoy puedo ver alcanzada mí meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mi hermana, abuelos y en especial a Santiago Vidal, Ana Isabel y Ana Cristina Maldonado.

Agradecimientos

A todas las personas que participaron y que hicieron posible este proyecto. Muchas gracias por su apoyo e enseñanza.

Agradezco también a Juan Esteban Segovia, por la paciencia y dedicación brindada para la realización de este trabajo.

Índice de Contenido

Dedicatoria ii
Agradecimientos iii
Resumen vi
Abstract vii
Introducción 1
CAPITULO 1 3
1.1. Reseña histórica de la organización 4
1.2. Servicios que brinda la organización 4
1.3. Conclusiones 5
CAPITULO 2 6
2.1. Historia de Las Neurociencias 6
2.2. Explicaciones neuropsicológicas del comportamiento 8
2.2.1. Neuronas 8
2.2.2. Funciones Mentales Superiores 10
2.2.2.1. Memoria 11
2.2.2.2. Conciencia 11
2.2.2.3. Concentración 11
2.2.2.4. Atención 11
2.2.2.5. Juicio 12
2.2.2.6. Abstracción 12
2.3. Modelo Mental dentro de las Organizaciones 12
2.3.1. Visión Compartida 14
2.4. ¿Qué es el stress? 15
2.4.1. Clasificación del stress 16
2.4.2. Tipos de stress laboral 17
2.4.3. Causas del stress laboral 18
2.4.4. Principales efectos del stress laboral 19
2.5. Intervenciones del stress con neurociencias aplicadas a la Técnica de Movimientos Oculares 22
2.5.1. Importancia de la TMO 24
2.6. Conclusiones 25
CAPITULO 3 26

3.1. Determinación de los perfiles de las personas analizadas. 26
3.2. Diseño del formulario de evaluación 28
3.3. Ambiente en donde se realizaron las sesiones 29
3.4. Aplicación práctica del taller 1 explicativo de la técnica de los movimientos oculares 30
3.6. Evaluación de la TMO 32
3.5. Conclusiones 34
CONCLUSIONES GENERALES 36
RECOMENDACIONES 38
BIBLIOGRAFÍA 39

Índice de Ilustraciones y cuadros

Ilustración 1 Esquema de una neurona 9

Índice de Anexos

1 Anexo 1: Manual de Información SURVIAJES.
1 Anexo 2: Encuesta.
3 Anexo 3: Presentación de power point usada en el taller de Surviajes.
4 Anexo 4: Banco de preguntas del moderador (utilizados en la técnica).
5 Anexo 5: Encuesta de evaluación.
6 Anexo 6: Fotos de la Técnica.

Resumen

El siguiente trabajo de investigación tiene como tema “Las neurociencias aplicadas en el manejo del stress” en la agencia Surviajes, la cual se dedica a ofrecer paquetes turísticos en el Ecuador y el mundo.

Esta empresa busca mejorar el trabajo de su personal y la relación de éste con sus clientes, para ello ha visto necesario aplicar técnicas que reduzcan el nivel de stress de su cliente interno.

Es por esto que esta investigación se enfoca en el estudio de la aplicación de las neurociencias a través de la Técnica de Movimientos Oculares como una herramienta de ayudar al personal de Surviajes a reducir su nivel de stress laboral.

En la actualidad podemos hablar de las neurociencias como una herramienta muy útil para combatir cierto tipo de enfermedades como es el stress laboral, una enfermedad que afecta a millones de personas en el mundo.

Dentro de las neurociencias encontramos la Técnica de Movimientos Oculares que permite al paciente controlar y disminuir su tensión y preocupación al momento de desempeñarse en el trabajo, llegando a un estado de tranquilidad y disminución absoluta.

Abstract

ABSTRACT

The topic of the following research project is "Neurosciences applied in stress handling" in *Surviajes* Agency, which offers touristic packages in Ecuador and the world. This company looks to improve its personnel's performance and their relationship with the customers. In order to accomplish this goal, the company has seen the need to reduce the levels of stress of their internal clients. That is why this investigation focuses on the study of the application of neurosciences through Eye Movement Desensitization Reprocessing (EMDR) as a tool to help the personnel of *Surviajes* to reduce their levels of work related stress.

Nowadays we can say that neurosciences are a very useful tool to combat certain types of illnesses such as work related stress, an illness that affects millions of people around the world. Within the neurosciences we can find EMDR, which allows the patient to control and reduce tension and worries at the moment of performing their job and reach a state of tranquility and absolute reduction of stress.

UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS

Translated by,
Diana Lee Rodas

Introducción

Esta tesina busca convertirse en una herramienta práctica dentro de la organización para mejorar el manejo del stress en las personas que laboran en la empresa Surviajes, stress producido debido a la afluencia de clientes que tiene actualmente, además de los objetivos y planes a mediano y largo plazo, que exigen cada día más de los empleados.

Como sabemos, el estrés se produce por una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

Es por esto que se consideró necesario aplicar técnicas que permitan mejorar los niveles de stress del personal, esta tesina se enfoca en la aplicación de la técnica de movimientos oculares, una herramienta que ha revolucionado el campo de las neurociencias y que busca reducir los niveles de stress. Las neurociencias es un área multidisciplinar que abarca muchos niveles de estudio desde el molecular hasta el cognitivo conductual, proporcionando una nueva manera de entender el cerebro y la conciencia a través de un estudio científico que une varias disciplinas neurobiología, psicobiología y psicología cognitiva.

El primer capítulo está enfocado a conocer el entorno de la organización; aquí se detalla los antecedentes e historia de Surviajes. Para poder realizar estas técnicas y aplicarlas fue necesario conocer el entorno y entenderlo, ya que es algo nuevo que nunca ha sido aplicado en la organización.

Posteriormente, en el segundo capítulo- considerando el momento y las situaciones actuales de la organización- se vio necesario plantear un marco teórico, entendiendo las variables y elementos que actualmente la afectan en temas relacionados al stress. Este segundo capítulo tiene como objetivo entender las variables que se van a manejar y el sustento teórico de las mismas.

En el tercer capítulo se aplicó las herramientas a través de talleres, para esto fue necesario entender los perfiles de las personas que laboran en la organización además de situaciones personales de las mismas; también se

elaboró un cuestionario a aplicar, basado en teorías de manejo de estrés a través de la técnica de los movimientos oculares, que fue considerado en el objetivo de esta tesina.

Finalmente, se establecieron las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

CAPITULO 1

ORGANIZACIÓN SURVIAJES

En este capítulo se tratará sobre la historia de Surviajes: cómo nació, en dónde está ubicada, las actividades que realiza, su función, misión y visión. Además, se hablará sobre los servicios que brinda a sus clientes, las funciones del equipo profesional y la justificación del trabajo dentro de la organización.

1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN

Surviajes es una empresa ubicada en la ciudad de Cuenca, ciudad turística por excelencia por su arquitectura, su gente, sus tradiciones. Conscientes de la importancia de la industria del turismo en la ciudad, una familia decide compartir con personas de otras ciudades y países nuestras tradiciones; por esta razón deciden abrir una empresa dedicada al turismo para cubrir las necesidades que en ese momento eran necesarias.

A más de atraer a extranjeros a nuestro país, a un sin número de lugares turísticos que posee nuestro Ecuador y la ciudad de Cuenca, también prepara planes para que los clientes que viajen a otros lugares en otros países, con paquetes adecuados a las necesidades de las personas y compitiendo en precios con otras empresas dedicadas al turismo.

Su función está dedicada al turismo con agencias de viajes en la ciudad, que cumplen diversas funciones como promoción, mantenimiento, etc. Son empresas comerciales constituidas por personas con un enfoque turístico.

Dentro de otras actividades, es una empresa que se dedica a la realización de planes para viajes y venta de servicios sueltos o en forma de paquetes, en carácter de intermediaria entre el prestador de los servicios y el usuario, para fines turísticos, comerciales, o de cualquier índole.

Buscando siempre estar a la vanguardia de las necesidades de sus clientes y en su afán de atraer nuevos mercados a la ciudad, Surviajes ve la necesidad de mejorar la relación de su personal con las demás organizaciones y sus

clientes; es por esto que considera necesario aplicar técnicas nuevas que le lleven a cumplir este objetivo.

La organización abre sus puertas en el año de 1991 con una misión clara:

A. Proveer productos y servicios selectos, haciendo el mayor esfuerzo para atraer y mantener clientes satisfechos, a través de la excelencia en el servicio, la venta de productos de calidad y atención eficaz de la gente.
B. Una misión orientada en el trabajo diario de cada uno de sus empleados y colaboradores, es la mejor garantía de satisfacción total que sus clientes obtienen al confiar en Surviajes.
C. Está en la capacidad de sugerir los mejores lugares del mundo, en el caso de que su cliente no tenga claridad a donde viajar a pasar sus vacaciones o ir a lugares para ocasiones especiales.
D. Garantiza a sus distinguidos clientes todos los viajes reservados y confirmados, en el caso de que hubiese la posibilidad de algún error, Surviajes se compromete a arreglar el inconveniente ocurrido o darle otra alternativa similar a la inicial. (Manual de información Surviajes, 2012). (Ver Anexo 1).

1.2. SERVICIOS QUE BRINDA LA ORGANIZACIÓN

La empresa cuenta con un equipo profesional, que se encarga de diversas funciones, entre las más importantes tenemos:

- Servicio de asesoría, reservaciones y venta de pasajes nacionales e Internacionales.
- Manejo y asesoría de cuentas corporativas con proveedores.
- Manejo y asesoría de herramientas financieras relacionadas al turismo.
- Manejo y asesoría en programas de viajero frecuentes para ejecutivos.
- Programa de incentivos y beneficios por fidelidad.

- Manejo personalizado de cuenta.
- Servicio 24 horas los 7 días a la semana, los 365 días al año.
- Personal de asistencias en Quito y Guayaquil.
- Reserva y venta de seguros de asistencia, renta de auto, hoteles, etc.
- Sistema de pagos electrónico.

Estos productos son enfocados por la organización para el correcto desarrollo de sus objetivos a mediano y largo plazo. (Manual de información Surviajes, 2012). (Ver Anexo 1).

1.3. CONCLUSIONES

Surviajes es una empresa dedicada por muchos años al servicio del turismo, la cual ofrece paquetes de destinos alrededor del mundo y del Ecuador. Esta empresa vio la necesidad de mejorar la relación de su personal con sus clientes y empresas aliadas, para ello busca reducir el nivel de stress de su cliente interno, y de este modo alcanzar un mejor rendimiento y calidad en su servicio.

CAPITULO 2

NEUROCIENCIAS Y STRESS

2.1. Historia de Las Neurociencias

En la Edad Antigua, el filósofo griego Aristóteles afirmó que el corazón era el centro de los sentimientos y el pensamiento. En la misma época, el médico Hipócrates analizó la situación en pacientes con la “enfermedad sagrada”- conocida en la actualidad como epilepsia- y concluyó que esta enfermedad era causada por una lesión en el cerebro, por lo que, si el cerebro controlaba el movimiento, también debía ser el centro de las sensaciones y el pensamiento. (“Historia de la Neurociencias”, 2012).

Hace aproximadamente 1900 años, el médico Galeno realizó un experimento, en el cual seleccionó regiones específicas del sistema nervioso y las diseccionó, con lo cual descubrió que cada parte del cerebro estaba especializada en producir una función motora o sensitiva específica. Con esto, se resolvió el primer gran dilema con respecto a la base del pensamiento. Este fue el comienzo para el estudio del cerebro. (“Historia de la Neurociencias”, 2012).

En el siglo XIV, se reafirmó la idea de Galeno, la cual sostenía que el cerebro estaba especializado, donde se observó que en una parte de él se encontraba la información sobre fascinación, fantasía, conocimiento y memoria. Pero no fue sino hasta el siglo XVII, que René Descartes postuló una teoría en la cual sostenía que el sistema nervioso funcionaba como una máquina, es decir, mediante principios mecánicos. Aunque su teoría era errónea, contribuyó al atribuir el término “reflejo”, pero no como él lo había definido. En el mismo siglo, el italiano Luigi Galvani comprobó que Descartes estaba equivocado, ya que mediante la estimulación de un nervio observó que un músculo se contraía. (“Historia de las Neurociencias”, 2012)

Dos siglos después (XIX), Johannes Müller postuló su “Doctrina de las Energías Nerviosas Específicas”, la cual explicaba que, aunque las fibras nerviosas condujeran el mismo mensaje, la diferencia informativa se daba

dependiendo de cuáles fibras se activarán (auditivas, gustativas, entre otras). Además, en este siglo, surge la frenología, la cual explicaba que las facultades de una persona se podían analizar mediante las protuberancias o hendiduras que tuviera en el cráneo. Aunque con el tiempo se descubrió que no era el cráneo el que determinaba la personalidad de una persona, dio paso para las teorías localizacionistas del cerebro. No fue hasta inicios de siglo XX que se dieron descubrimientos que sentaron las bases para el desarrollo acelerado de las neurociencias. ("Historia de la Neurociencias", 2012).

Durante el siglo XX, se dieron numerosos descubrimientos acerca del funcionamiento del sistema nervioso. El italiano Camillo Golgi desarrolló el método de la tintura mediante el nitrato de plata, con el cual observó unas células con dendritas extendidas por todo el sistema nervioso. Con este método, el español Santiago Ramón y Cajal descubrió la estructura básica del sistema nervioso. Debido a esto, ambos, Golgi y Ramón, ganaron en 1906 el Premio Nobel en Fisiología y Medicina. ("Historia de la Neurociencias", 2012).

En el siglo XXI, las neurociencias habían aparecido en el año 2000, pero sin mayor importancia. Sin embargo, no es sino hasta el año 2005 que, uno de los especialistas más consultados sobre la aplicación de las neurociencias, Nestor Braidot, publica su libro "Neuromarketing, Neuroeconomía y Negocios", esta publicación atrajo a muchos lectores y comenzó el interés por la neurociencia, pero es en el año 2007 cuando realmente aparece de forma contundente, y cada vez se vuelve más indispensable para aplicar dentro de las empresas. ("Historia de la Neurociencias", 2012).

Bajo estas premisas históricas del desarrollo de las neurociencias, podemos definirla como una ciencia que estudia la estructura y función del sistema nervioso, basado en el desarrollo de la anatomía, la embriología, la fisiología, la bioquímica, la farmacología, la psicología, la neurología, dando como resultado las bases biológicas de la conducta. (Bernal,I., 2007.)

Las neurociencias, como en el estudio biológico del cerebro, es un área multidisciplinar que abarca muchos niveles de estudio, desde el puramente

molecular hasta el específicamente conductual y cognitivo, pasando por el nivel celular (neuronas individuales).

En el nivel más alto, las neurociencias se combinan con la psicología para crear la neurociencia cognitiva. Una técnica que al principio fue utilizada totalmente por psicólogos cognitivos. Hoy en día, la neurociencia cognitiva proporciona una nueva manera de entender el cerebro y la conciencia, pues se basa en un estudio científico que une disciplinas tales como la neurobiología, la psicobiología o la propia psicología cognitiva, un hecho que con seguridad cambiará la concepción actual que existe acerca de los procesos mentales implicados en el comportamiento y sus bases biológicas. (Bernal,I.,2007.)

Sin embargo, en la actualidad, el desarrollo del neuromanagment está en sus comienzos; si bien es conocido sobre el funcionamiento del cerebro, todavía queda mucho camino por recorrer. Es por esto que, día a día, se realizan nuevas investigaciones, para ampliar los conocimientos y tratar de descifrar los enigmas que rodean este entorno.

Después de entender el contexto histórico por el que ha pasado las neurociencias, analizamos diferentes estructuras cerebrales o anatómicas a través de sus conceptos.

2.2. Explicaciones neuropsicológicas del comportamiento

2.2.1. Neuronas

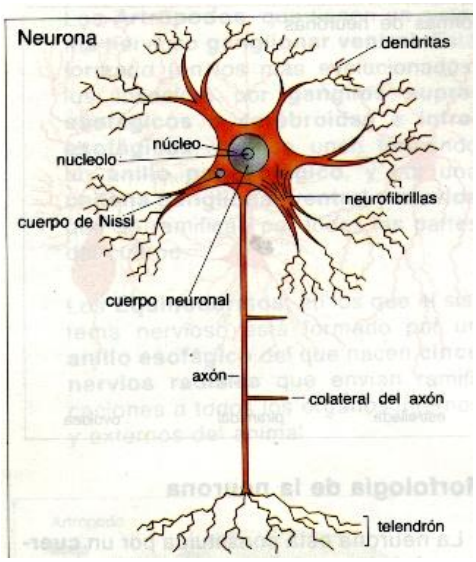
Podemos decir que las neuronas son un tipo de células del sistema nervioso, su principal característica es la excitabilidad eléctrica de su membrana plasmática, están especializadas en la recepción de estímulos y conducción del impulso nervioso (en forma de potencial de acción) entre ella o con otros tipos celulares. La mayoría de las neuronas no se dividen una vez alcanzada su madurez, no obstante una minoría si lo hace. Las neuronas presentan unas características morfológicas típicas que sustentan sus funciones: un cuerpo celular llamado soma. Las dendritas son una o varias prolongaciones cortas que generalmente transmiten impulsos hacia el soma celular, y una

prolongación larga llamada axón o cilindro eje, que conduce los impulsos desde el soma hacia otra neurona u órgano.

Las personas reaccionamos y respondemos a las los desafíos de la vida de acuerdo a nuestras experiencias vividas. El cerebro puede procesar la información recibida y, por medio de las neuronas, es posible la interacción de la información que nuestro cerebro procesa.

El impulso nervioso viaja a través de dos neuronas o una serie de neuronas en forma de impulso nervioso eléctrico, se incorpora desde las dendritas y viajan por el axón. Las vecinas neuronas no se tocan entre ellas, si no existe una hendidura sinaptotenica, cuando el impulso llega ahí, las perillas o botones sinápticos liberan acetilcolinesterasa u otros neurotransmisores, que hace que el impulso no se escape hacia el exterior y siga viajando por otras neuronas.

Ilustración 1 Esquema de una neurona



Fuente: http://tropovero.net/page/5/

Gracias a las neuronas, nuestro cerebro permite transmitir su información. La forma y estructura de cada neurona se relaciona con su función específica, las que pueden ser:

Por lo tanto, las neuronas nos permiten transmitir nuestras experiencias y conocimientos a lo largo de nuestra vida. El conjunto de estas experiencias forman imágenes que van a influir en nuestro comportamiento, a esto se le conoce como modelos mentales y los analizaremos a continuación.

2.2.2.1. Memoria

La memoria es una función del cerebro y, a la vez, un fenómeno de la mente que permite al organismo codificar, almacenar y recuperar información del pasado. Surge como resultado de las conexiones sinápticas repetitivas entre las neuronas, lo que crea redes neuronales (la llamada potenciación a largo plazo). La memoria permite retener experiencias pasadas y, según el alcance temporal, se clasifica convencionalmente en: memoria a corto plazo (consecuencia de la simple excitación de la sinapsis para reforzarla o sensibilizarla transitoriamente), memoria a mediano plazo y memoria a largo plazo (consecuencia de un reforzamiento permanente de la sinapsis gracias a la activación de ciertos genes y a la síntesis de las proteínas correspondientes).(Organización para la Cooperación Económica y Desarrollo, 2010,p.44)

El hipocampo es la parte del cerebro relacionada a la memoria y aprendizaje. Un ejemplo que sustenta lo antes mencionado es la enfermedad de Alzheimer que ataca las neuronas del hipocampo lo que causa que la persona vaya perdiendo memoria y no recuerde en muchas ocasiones ni a sus familiares. En términos prácticos, la memoria (o, mejor, los recuerdos) son la expresión de que ha ocurrido un aprendizaje. De ahí que los procesos de memoria y de aprendizaje sean difíciles de estudiar por separado. (Organización para la Cooperación Económica y Desarrollo, 2010, p.45).

2.2.2.2. Conciencia

Una persona consciente es aquella que está despierta y que tiene conocimiento de sí misma y de lo que le rodea. Para que haya conciencia es necesario el funcionamiento activo dos partes principales del sistema nervioso: la formación reticular y la corteza cerebral. Los estados de conciencia son: somnolencia, estupor y coma. (Díaz, J., 2008)

2.2.2.3. Concentración

Es la capacidad para fijar la atención sobre una idea, un objeto o una actividad de forma selectiva, sin permitir que en el pensamiento entren elementos ajenos a ella. En ocasiones es un poder mental natural e instantáneo, uno no se plantea concentrarse, lo logra directamente. A otras personas les exige un esfuerzo de la voluntad el centrarse en un determinado tema. La distracción es la pérdida de la concentración, cuando el pensamiento escapa a otras cuestiones, sin que el sujeto sea capaz de mantenerse en la que le interesa. (Añaños, E., 1999).

2.2.2.4. Atención

Es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. Desde un punto de vista de la psicología, la atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos. Por una parte, la atención- como una cualidad de percepción- hace referencia a la función de la atención como filtro de los estímulos ambientales, diciendo cuáles son los estímulos más relevantes y dándoles prioridad por medio de la concentración de la actividad psíquica sobre el objetivo, para un procesamiento más profundo de la consciencia. Por otro lado, la atención es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos; desde el aprendizaje por condicionamiento hasta el razonamiento complejo. (Añaños, E., 1999).

2.2.2.5. Juicio

Son funciones mentales que permiten crear ideas generales, cualidad o características distintas a realidades concretas, también objetivos específicos o casos particulares. (Cardinali, D., 2007).

2.2.2.6. Abstracción

Es un proceso que implica reducir los componentes fundamentales de información de un fenómeno para conservar sus rasgos más relevantes. (Añaños, E., 1999).

2.3. Modelo Mental dentro de las Organizaciones

Los modelos mentales son supuestos hondamente arraigados, generalizaciones e imágenes que influyen sobre nuestro modo de comprender el mundo y actuar.

La disciplina de trabajar con modelos mentales empieza con volver el espejo hacia adentro: aprender a exhumar nuestras imágenes internas del mundo para llevarlas a la superficie y someterlas a un riguroso escrutinio

Por lo tanto, manejar modelos mentales, el afloramiento, verificación y perfeccionamiento de éstos, promete ser una decisiva innovación en la construcción de organizaciones comprometidas.

Nuestros modelos mentales no determinan únicamente el modo de interpretar el mundo, sino además, el modo de actuar de las personas.

Por lo tanto, los modelos mentales pueden ser tan poderosos que pueden afectar lo que hacemos; por ejemplo, dos personas con diferentes modelos mentales pueden observar el mismo acontecimiento y describirlo de manera diferente. Esto es, entender a las personas desde su perspectiva, de cómo están percibiendo los acontecimientos.

Las empresas buscan que las personas consigan el desarrollo personal porque la felicidad individual que se genera, tanto en lo personal como en lo laboral, impacta en los resultados que logran, porque descubren en el placer del

trabajo, algo mágico, que les da la opción de construir y desarrollar un proceso de mejora continua.

Las empresas funcionan cuando la persona se siente responsable del sector y lidera su equipo de trabajo, cuando están relacionados mutuamente, es por esto que entender los modelos mentales que tienen las personas es fundamental para el éxito de la organización. Por ejemplo, un gerente que haya tenido una vasta experiencia puede manejar de mejor manera los conflictos en una empresa, debido que en el pasado, al vivir una situación parecida, se construyeron modelos mentales, por lo que es más propenso a solucionar los problemas que una persona que recién empieza a desarrollarse en el mundo profesional. Existe mucha gente que considera estos conceptos demasiados idealistas y se avalancha a destruirlos. Para esto es necesario generar en las personas una visión compartida en base a los modelos mentales que tenga. (Senge, P., 1995, p.17-18)

Los modelos mentales transmiten una idea general, y ésta puede ser aceptada por las personas dentro de la organización, y de este modo se forma una visión compartida, la cual analizaremos a continuación.

Al interior de las empresas, muchos procesos funcionan porque las personas que forman parte de ese proceso, saben cómo se debe hacer el trabajo, saben lo que está bien y lo que está mal, saben cuáles son los *inputs* que necesitan para generar los *outputs* esperados. Estos procesos no funcionarían en forma automática, si las personas no tienen el conocimiento de lo que se debe hacer y de lo que se espera obtener del proceso. Todo el conocimiento para que este proceso funcione, se encuentra en la cabeza de las personas, de ahí el nombre de modelos mentales.

2.3.1. Visión Compartida

La visión compartida es esencial para la organización, dado que esta brinda concentración de energía para el aprendizaje. Como dice Peter Senge (1995):

> "Una visión es verdaderamente compartida cuando tú y yo tenemos una imagen similar y nos interesa que sea mutua, y no sólo que la tenga cada uno de nosotros. Cuando la gente comparte una visión está conectada, vinculada por una aspiración común. […] Una visión compartida no es una idea. (...) Es una fuerza en el corazón de la gente, una fuerza de impresionante poder. Puede estar inspirada por una idea, pero si es tan convincente como para lograr el respaldo de más de una persona, cesa de ser una abstracción. Es palpable. La gente comienza a verla como si existiera. Pocas fuerzas humanas son tan poderosas como una visión compartida" (p.261).

Por lo tanto, una visión compartida modifica la relación de la gente con la organización, establece un lazo común entre las partes, entre todos los participantes; es por esto que, la visión compartida, se relaciona directamente con el aprendizaje en equipo.

En el nivel más simple una visión compartida es la respuesta a la pregunta: "¿qué deseamos crear?" Así como las visiones personales son imágenes que la gente lleva en la cabeza y el corazón, las visiones compartidas son imágenes que lleva la gente de una organización y crean una sensación de vínculo común que impregna la organización y brinda coherencia a actividades dispares.

La visión compartida es vital para la organización, porque brinda concentración y energías para el aprendizaje. Aunque el aprendizaje adaptativo es posible sin una visión, el aprendizaje generativo acontece solo cuando la gente se afana en lograr algo que le concierne profundamente.

La visión compartida debe tener en cuenta los modelos mentales de las personas, para entender el proceder de las mismas frente a los objetivos y

metas de la organización, todos estos alineados en las causas que producen deficiencias en el trato humano o la atención a clientes internos y externos, producidos en muchos casos por el estrés al que están sometidas las personas, que es el tema central de esta tesina. (Senge, P., 1995, p.261).

2.4. ¿Qué es el stress?

Estrés viene del inglés stress, que significa tensión, es una reacción fisiológica del organismo, en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Si bien el concepto de stress fue ya reconocido por Hipócrates, el término comienza a emplearse a partir del siglo XIV, para referirse a experiencias negativas, adversidades, dificultades, sufrimiento, aflicción, etc. En el siglo XVII, de la mano del biólogo y físico R. Hooke, se asocia a fenómenos físicos como presión, fuerza, distorsión, etc.

Por lo tanto, el stress es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual, hoy en día se confunde con una patología.

Esta confusión se debe a que el stress puede desencadenar- bajo determinadas circunstancias, frecuentes en ciertos modos de vida- en problemas graves de salud.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. (Centro de Estudios de la Memoria y la Conducta, 2012).

Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como hinchazón de mamas, dolores en abdominales inferiores entre otros síntomas.

El stress crónico está relacionado con los trastornos de ansiedad , que es una reacción normal frente a diversas situaciones de la vida, pero cuando se presenta en forma excesiva o crónica constituye una enfermedad que puede alterar la vida de las personas, siendo aconsejable en este caso consultar a un especialista. (Centro de Estudios de la Memoria y la Conducta, 2012).

2.4.1. Clasificación del stress

El stress se divide en stress positivo y negativo. Al stress positivo se le conoce con el nombre de eustrés y al negativo como distrés. A continuación, se explica el concepto de cada uno.

Eustrés.-Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada milímetro es delicioso. (Efisioterapia, 2012).

El eustrés es asimismo un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital. En realidad las técnicas de relajación nos orientan más hacia un estado de eustrés que a uno de calma boba, que nos resulta inútil para nuestros deseos de acción y realización, el estado de eustrés es el objetivo de la relajación, la relajación es para la acción. El objetivo de las técnicas de relajación sería lograr actuar en el mundo sin los efectos negativos del distrés, preparándonos para una vida creativa, en la que puedan llegar a disfrutarse sin miedos de los momentos felices y afrontando con realismo otros que sucederán de forma inevitable. La creatividad facilita una vida en que los problemas tienden a resolverse, los problemas existen para todos, unos demoran su solución y otros se enfrentan a ella. (Efisioterapia, 2012).

Podemos comprender que el eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia

capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. (Efisioterapia, 2012).

Distrés.-Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo. (Efisioterapia, 2012).

Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se produce infartos por exceso de júbilo. (Efisioterapia, 2012).

Podemos contemplar como en pocas ocasiones tenemos a nuestro alcance elegir las impresiones que inciden sobre nosotros, sin embargo es posible aprender a responder de una forma equilibrada, la relajación ayuda en este sentido de forma muy eficaz. (Efisioterapia, 2012).

2.4.2. Tipos de stress laboral

El trabajador ante una situación de stress intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de stress. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack (1996 citado en Campos, 2006), los tipos de stress laboral son:

A. El episódico.

Es común que las personas con reacciones de stress agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como

personas con "mucha energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad.

B. Agudo.

El stress agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El stress agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador.

C. Crónico.

Este es el stress agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo.

D. Anticipatorio.

Su principal característica es que el individuo no se encuentra en ese momento en una situación estresante. Podemos del mismo modo encontrar síntomas de stress emocional, conductual o físico, pudiendo se agudo como crónico.

El stress episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no dura por mucho tiempo. Luego que se enfrenta o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de stress es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

2.4.3. Causas del stress laboral

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayoría parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el

área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, nivel y circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o, por el contrario, con la que se responsabilice demasiado.

En muchas ocasiones el stress laboral puede ser originado por varias causas. Una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que esto no permite que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado stress, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les pide. (Olmedo Montes, M.,2009)

2.4.4. Principales efectos del stress laboral

La exposición a situaciones de stress no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R, 2004.).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del stress no puede obviarse que el stress mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del stress a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación se presenta principales efectos negativos del stress laboral según Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R (2004):

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del stress en los trabajadores; éstos están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como: temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada, una vez que han sido afectadas por el stress laboral.

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensiónales y esto produce la aparición de diversas patologías. (Villalobos, J.,1999).

Por lo tanto, los efectos del stress laboral pueden ocasionar impactos negativos en la salud. Sin embargo, las patologías que surgen a causa del stress laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros.

En base a estas experiencias en los últimos 20 años se desarrollaron técnicas para combatir los efectos del stress laboral, una de estas es la TMO (Técnica de movimientos oculares) fue utilizada por primera vez en el tratamiento de veteranos de guerra traumatizados. Se descubrió que si visualizaban mentalmente una escena bélica traumática y después movían los ojos rápidamente a izquierda y derecha, la escena se volvía gradualmente cada vez menos perturbadora. (Friedberg, F.,2003).

Muchos estudios de investigación confirmaron este impresionante efecto. Un gran número de hombres que habían estado debatiéndose con un trastorno por estrés post – traumático; algunos de ellos durante años mostraron una mejoría espectacular en los niveles de ansiedad, agresividad, recurrencia de recuerdos repentinos y vividos (flashbacks) y otros muchos problemas relacionados con la experiencia traumática.

Esta será la técnica sobre la cual trabajaremos el tema del stress dentro de la organización.

Los problemas cotidianos más significativos, encontrados actualmente en las empresas son:

A. Los estresores personales.
B. Los problemas de relación.
C. Preocupación por la salud.

Los estresores personales: incluyen las cargas emocionales como la ansiedad, la depresión, la agresividad y la culpa.

Los problemas de relación: se encuentra las tensiones asociadas a las transiciones vitales propias de la segunda edad. Ejemplos: conflictos matrimoniales, interpersonales e insatisfacción con el trabajo.

Preocupación por la salud: Incluye las afecciones orgánicas relacionadas con el stress, dentro de estas tenemos: dolor crónico, dolor crónico de la cabeza, fatiga crónica, disfunciones sexuales y problemas de sueño,

La técnica de movimiento ocular puede mitigar significativamente y a veces incluso resolver por completo todas las dificultades. Pese a la naturaleza persistente de la mayoría de los problemas. Los pacientes suelen esperar y desear una respuesta rápida. La TMO nos mostrará cómo obtener un alivio inmediatamente. (Friedberg, J., 2003).

Efectos fisiológicos

- Aumento de la tasa cardíaca.
- Tensión muscular.
- Dificultad para respirar.
- Ulcera por Estrés.
- Estados de Shock.
- Tenemos las enfermedades por Estrés Agudo.
- Gastritis.
- Accidentes.

- Temblores.
- Tartamudeo
- Hablar rápido.
- Efectos Motores.
- Dispepsia.

Efectos psicológicos:

Cognitivos:

- Neurosis Post Traumática.
- Sensación de confusión.

Afectivos:

- Preocupaciones afectivas.
- Frustración.
- Ansiedad.

Efectos sociales Conductuales:

- Dificultad para la toma de decisiones.
- Perdida del Autoestima.
- Tomar demasiado tiempo buscando soluciones a los problemas.

2.5. Intervenciones del stress con neurociencias aplicadas a la Técnica de Movimientos Oculares

La Técnica de Movimientos Oculares (TMO) fue desarrollada a principios de los años noventa como una técnica que podía reducir rápidamente el malestar emocional en personas con un trastorno por stress post – traumático y otros problemas difíciles relacionados con el estrés. (Marquis, 1991; Smith 1994: Wolpe y Abrams, 1991).

Más de 300 individuos fueron entrenados con éxito en la utilización del TMO para reducir sus niveles elevados de stress sin que informaran de ningún efecto

adverso. Otra ventaja de la técnica: era absolutamente portátil. Podía ser utilizada en prácticamente cualquier situación para aliviar niveles moderados o elevados de malestar.

La técnica de movimientos oculares fue descubierta por aza por la Dra. Francine Shapiro en el año de 1987- para la desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares- al darse cuenta que disminuían sus recuerdos angustiosos recurrentes al mover sus ojos involuntariamente cuando pensaba en ellos.

A pesar de no saber exactamente cómo funciona, se puede teorizar que durante el dormir, durante los REM reprocesamos las experiencias displacenteras del día y de alguna manera se las "metaboliza" o "digiere" para que no continúen produciendo perturbaciones.

Cuando estas experiencias son traumáticas, los movimientos oculares del periodo REM son insuficientes para hacer el procesamiento. De hecho, en casos muy traumáticos, los movimientos REM están acortados o casi abolidos, perturbando así la resolución del cuadro. Como resultado, quedan almacenados en el sistema nervioso, con una carga negativa alta de stress, usualmente asociados con fuertes sentimientos y creencias negativas acerca del mundo y de nosotros mismos.

Usando los movimientos de los ojos de manera semejante al REM, el TMO facilita la emergencia y reprocesamiento de estos recuerdos, atenuándolos o haciéndolos perder totalmente su intensidad emocional. De este modo, dejan de perturbar en el presente, se resuelven las emociones negativas y no deseadas, y se desestructuran las creencias perturbadoras o limitantes, formadas como consecuencia del trauma, encontrando su lugar adecuado en una perspectiva del pasado en donde pertenecen.

Los terapeutas eran los únicos que podían tratar los efectos extraordinariamente curativos de la TMO. Por primera vez, uno de los tratamientos más eficaces para el dolor psíquico ha sido reestructurado para que podamos aplicárnoslo nosotros mismos.

> “Esta técnica implica un movimiento rápido de los ojos a la derecha y a la izquierda o unos toques leves con los dedos, proporcionando soluciones a medida para niveles de stress aparentemente incontrolable” (Friedberg,J., 2003, p.66).

2.5.1. Importancia de la TMO

La TMO reducirá rápidamente el stress y puede extirpar literalmente los sentimientos negativos y estresantes. A medida que disminuye nuestro malestar emocional, la TMO inicia una progresión natural hacia la resolución de nuestro problema. Emergerán espontáneamente alternativas consistentemente argumentadas; puede que consideramos inconsistente una solución para un problema en particular, pero los elevados niveles de stress han venido bloqueando hasta el momento la toma de conciencia de esta alternativa ó puede que ya conociéramos la mejor solución o la solución correcta, pero nos sentamos demasiado problematizados o estresados como para llevarla a la práctica. A medida que la tensión se evapora con la TMO, comenzaremos a reconocer y aceptar esta mejor solución. (Friedberg, J., 2003).

En vez de tratar enérgicamente de modificar creencias y de controlar el stress, la TMO reforzara de una forma fácil y sencilla nuestra capacidad natural de solucionar problemas.

Mientras los procedimientos tradicionales de la TMO solían ir dirigidos específicamente al tratamiento de recuerdos traumáticos y/o requerían un sofisticado protocolo de administración por parte de un experto especializado, Friedberg (2003) ha introducido dos variaciones radicales en el método:

> a) La ampliación de sus objetivos hasta abarcar prácticamente cualquier tipo de emoción dolorosa y
>
> b) Su estandarización y simplificación hasta transformarla en una técnica útil y accesible a prácticamente cualquier persona. Friedberg pone de manifiesto que la TMO actúa como catalizador del cambio que pone en funcionamiento nuestra capacidad natural de solucionar problemas, lo que permite abordar una amplia gama

de tensiones personales, junto con los síntomas físicos y emocionales asociados. (p.64)

2.6. Conclusiones

La técnica de movimientos oculares puede influenciar positivamente en la vida de las personas y mejorar sus niveles de stress, esto va a ser beneficioso no solo para la persona, sino para la organización, ya que en toda empresa se presentan tipos de stress laboral, es por esto que, con la ayuda de las neurociencias, consideramos importante aplicar las técnicas de movimiento ocular para llegar a los objetivos propuestos y analizar los posibles casos de stress que se pudieran estar presentando.

Los avances que se han obtenido con el tiempo permiten que la técnica pueda ser aplicada por cualquier persona en cualquier momento.

CAPITULO 3

REALIZACIÓN PRÁCTICA

En el siguiente capítulo se detallará la realización de la técnica de movimientos oculares aplicada en el personal de Surviajes.

En el taller se utilizaron recursos como un proyector, una sala de uso múltiple, una encuesta y una computadora.

Durante el desarrollo del mismo se dio una explicación sobre la definición del stress, las neurociencias y la técnica de movimientos oculares, los cuales nos sirvieron como introducción para que el personal de Surviajes pueda entender de una manera más clara la función de esta técnica a la cual iban a ser sometidos.

Luego de la explicación, se procedió a seleccionar a los participantes, a los cuales se les colocó, uno por uno, en una silla frente con frente al capacitador, dando así inicio a la aplicación de la TMO.

3.1. Determinación de los perfiles de las personas analizadas.

Dentro de la determinación de los perfiles de todas las personas que laboran en la organización, analizamos algunos aspectos demográficos y de segmentación para la aplicación del taller.

El análisis de cada persona en su departamento incidió en los resultados que se presentarán posteriormente.

DETERMINACIÓN DE LOS PERFILES DE LAS PERSONAS EN SUS CARGOS						
No.	**Nombre**	**Edad**	**Genero**	**Estado civil**	**Cargo**	**Tiempo en la empresa**
1	**Mayra**	**33**	**F**	**Casada**	**Ventas nacionales**	**6 meses**

2	**Monserrath**	**38**	**F**	**Casada**	**Contadora**	**5 años**
3	**Ruth**	**50**	**F**	**Casada**	**Counter**	**6 años**
4	**Juan Andrés**	**37**	**M**	**Casado**	**Gerente general**	**15 años**
5	**Mónica**	**42**	**F**	**Casada**	**Counter**	**3 años**
6	**Dora**	**63**	**F**	**Casada**	**Presidenta**	**21 años**
7	**Miguel**	**22**	**M**	**Soltero**	**Mensajero**	**2 años**
8	**Alexandra**	**35**	**F**	**Casada**	**Counter**	**3 años**

Antes de aplicar las técnicas de movimientos oculares, se les aplicó a las personas un test adaptado de PNL aplicada a la negociación (Selva 1997, p.164-165) que tiene como objetivo medir el nivel de stress de los empleados, obteniendo los siguientes resultados:

(ver anexo 2)

No.	**Nombre**	**Edad**	**Cargo**	**Nivel de estrés mencionado**
1	**Mayra**	**33**	**Ventas nacionales**	**Alto. Temporadas de venta**
2	**Monserrath**	**38**	**Contadora**	**Alto. Temporadas de venta**
3	**Ruth**	**50**	**Counter**	**Medio**
4	**Juan Andrés**	**37**	**Gerente general**	**Medio**
5	**Mónica**	**42**	**Counter**	**Alto. Temporadas de venta**

6	**Dora**	**63**	**Presidenta**	**Medio**
7	**Miguel**	**22**	**Mensajero**	**Medio**
8	**Alexandra**	**35**	**Counter**	**Alto. Temporadas de venta**

Como podemos ver las personas consideran que su nivel está entre alto y medio, esta tendencia que se ve reflejada por las personas fue calificada en una escala de Likert de 5 opciones:

¿Cómo considera usted su nivel de estrés dentro de la organización?

1. Muy alto nivel de stress.
2. Nivel alto de stress.
3. Nivel medio.
4. Nivel bajo de stress.
5. Nivel muy bajo de stress.

3.2. Diseño del formulario de evaluación

Formulario de autoevaluación (SPIELBERG - STAY)

El siguiente cuestionario tiene como objetivo describir o expresar el estado de ánimo de las personas a través de una serie de enunciados que se presentan a continuación.

Figura 2. Cuestionario de autoevaluación (SPIELBERG - STAY)

	Casi nunca	A veces	Frecue-ntente	Casi siempre
1. Me siento tranquilo	☐	☐	☐	☐
2. Me siento seguro de mi mismo	☐	☐	☐	☐
3. Estoy tenso	☐	☐	☐	☐
4. Me siento contrariado	☐	☐	☐	☐
5. Me siento cómodo	☐	☐	☐	☐
6. Me siento trastornado	☐	☐	☐	☐
7. Me inquieto ante la idea de posibles dificultades	☐	☐	☐	☐
8. Me siento satisfecho	☐	☐	☐	☐
9. Tengo miedo	☐	☐	☐	☐
10. Me siento bien	☐	☐	☐	☐
11. Tengo confianza en mi mismo	☐	☐	☐	☐
12. Me siento nervioso	☐	☐	☐	☐
13. Estoy agitado	☐	☐	☐	☐
14. Estoy indeciso	☐	☐	☐	☐
15. Estoy sereno	☐	☐	☐	☐
16. Estoy contento	☐	☐	☐	☐
17. Me siento inquieto	☐	☐	☐	☐
18. Me siento perturbado	☐	☐	☐	☐
19. Me siento estable	☐	☐	☐	☐
20. Me siento en buena disposición	☐	☐	☐	☐
21. Me siento en buena disposición	☐	☐	☐	☐
22. Me siento nervioso y agitado	☐	☐	☐	☐
23. Estoy contento conmigo mismo	☐	☐	☐	☐
24. Quisiera estar tan feliz como parecen los demás	☐	☐	☐	☐
25. Me siento un fracasado	☐	☐	☐	☐
26. Me siento tranquilo	☐	☐	☐	☐
27. Soy tranquilo y de sangre fría	☐	☐	☐	☐
28. Tengo la impresión de que las dificultades se multiplican tanto que no puedo sobrellevarlas	☐	☐	☐	☐
29. Me preocupo demasiado por cosas que realmente no valen la pena	☐	☐	☐	☐
30. Me siento feliz	☐	☐	☐	☐
31. Tengo pensamientos que me atormentan	☐	☐	☐	☐
32. Me falta confianza en mi mismo	☐	☐	☐	☐
33. Estoy seguro de mi mismo	☐	☐	☐	☐
34. Tomo fácilmente las decisiones	☐	☐	☐	☐
35. No me siento a la altura de las circunstancias	☐	☐	☐	☐
36. Estoy contento	☐	☐	☐	☐
37. Pensamientos sin importancia me dan vueltas en la cabeza y me inquietan	☐	☐	☐	☐
38.Los contratiempos me afectan tanto que no puedo alejarlos de mi mente	☐	☐	☐	☐
39. Soy una persona serena	☐	☐	☐	☐
40. Me siento intranquilo cuando pienso en mis actuales problemas	☐	☐	☐	☐

3.3. Ambiente en donde se realizaron las sesiones

Las sesiones se realizaron en las instalaciones de SURVIAJES, en un ambiente tranquilo, de poca distracción y accesible para todos los participantes.

El lugar tiene una temperatura y ventilación adecuadas, lo que permite comodidad en el ambiente físico.

3.4. Aplicación práctica del taller 1 explicativo de la técnica de los movimientos oculares

TALLER 1: EXPLICATIVO DE LA TÉCNICA DE LOS MOVIMIENTOS OCULARES

Nombre: TALLER EXPLICATIVO DE LAS TÉCNICAS				
Número de participantes	8	Nombre de la empresa	SURVIAJES	Fecha: 4 de julio 2012
Actividades	**Tiempo**	**Recursos**	**Responsable**	**Resultado esperado**
Introducción y explicación de objetivos	15 minutos	• Sala • Computador • Infocus	Pablo Ulloa	Entendimiento del proceso y los objetivos del taller
Explicación de los conceptos relacionados al estrés	20 minutos	• Sala • Computador • Infocus	Pablo Ulloa	Entendimiento de los conceptos relacionados al estrés
Ronda de preguntas	5 minutos	• Sala • Computador • Infocus	Pablo Ulloa	Preguntas
Receso de 10 minutos y refrigerio				
Actividades	**Tiempo**	**Recursos**	**Responsable**	**Resultado esperado**
Aplicación práctica de ejemplo a un voluntario	25 minutos	• Sala • Computador • Infocus	Pablo Ulloa	Bajar el nivel de estrés a 0 en un ejemplo práctico

Explicación del síndrome general de adaptación	20 minutos	• Sala • Computador • Infocus	Pablo Ulloa	Entendimiento de cada una de las fases relacionadas al estrés
Explicación teórica de la técnica de los movimientos oculares	20 minutos	• Sala • Computador • Infocus	Pablo Ulloa	Entendimiento de la técnica de movimientos oculares
Ronda de preguntas	5 minutos	• Sala • Computador • Infocus	Pablo Ulloa	Preguntas

(Ver anexo 3)

TALLER 2: EXPLICATIVO DE LA TÉCNICA DE LOS MOVIMIENTOS OCULARES

Nombre: TALLER EXPLICATIVO DE LAS TÉCNICAS				
Número de participantes	2	Nombre de la empresa	SURVIAJES	Fecha: 6 de julio 2012
Actividades	**Tiempo**	**Recursos**	**Responsable**	**Resultado esperado**
Introducción y explicación de objetivos	10 minutos	• Sala • Computador	Pablo Ulloa	Proceso y objetivos del taller
Explicación de los conceptos relacionados con el TMO	5 minutos	• Sala • Computador	Pablo Ulloa	
Aplicación la Técnica	25 minuto	• Sala • Computad	Pablo	Dismunución de

	s	or	Ulloa	los niveles de stress
Pregutas relacionadas	5 minutos	• Sala • Computador	Pablo Ulloa	Preguntas y retroalimentación

(Ver anexo 6)

3.6. Evaluación de la TMO

Luego de realizar los talleres en donde se aplicó la técnica de movimientos oculares se buscó una retroalimentación del trabajo realizado con las personas obteniendo los siguientes resultados:

Pregunta 1 Opinión de la técnica de movimientos oculares

Resultado 9/10

Pregunta 2 Sobre mejorar los niveles de estrés (escala de Lickert)

Resultado “Puede mejorar mucho los niveles de estrés”. (Ver anexo 5)

RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL DESARROLLO DEL TALLER

En base al desarrollo del siguiente cuestionario se analizo los resultados que se iban dando en el proceso de aplicar la técnica:

1. ¿Cuando fue la ultima vez que estuvo con stress?
2. ¿El martes que hacia específicamente?
3. ¿Del 0 al 10 cuanto stress tiene?
4. ¿Que le preocupa?
5. ¿Como se presenta el stress?
6. ¿Que va a hacer para que baje?
7. Respirar Profundamente. ¿Cuando fue la ultima vez que estuvo con stress?
8. Pies bien centrados.
9. Concentrarse en el aérea donde se encuentra el stress
10. Palabra clave ¨Ardor¨.
11. ¿De que color es? ¨rojo¨.
12. Concéntrese.
13. ¿Que forma tiene? ¨nube roja¨.
14. Las manos sobre los muslos.

15. Concéntrese.
16. Vea solo con la mirada sin mover la cabeza.
17. Con un esfero de izq. a der (TMO).
18. Respire profundamente.
19. ¿Una pregunta para romper el estado, que ciudad le gusta?
20. Del 1 al 10, en que escala o nivel de stress se encuentra?
21. La nube roja sigue del mismo tamaño?
22. Respie profundamente.
23. Concéntrese en la ¨nube roja¨.
24. Tenga Empatía.
25. Una vez más con el esfero / TMO.
26. De der a izq. y en forma circular 30sg.
27. Pregunta para romper el estado, Como le conoció a su futuro esposo?
28. Del 1 al 10, en que escala o nivel de stress se encuentra?
29. como esta la nube roja? mas pequeña?
30. Que cree que tenga que pasar para que se vaya ese estado de su mente?
31. Una pregunta para romper el estado, El mejor día de tu vida?
32. TMO de nuevo.
33. Le tocas las rodillas con el dedo.
34. Con un perfume, le hacemos oler (plus).
35. Preguntamos el estado del 1 al 10 .

(Ver anexo 4)

Nombres	Antes del desarrollo del taller	Durante el desarrollo del taller
Mayra	Ella menciona que se siente estresada debido a que hay periodos de tiempo durante el año que existen demasiadas cuentas de clientes por manejar.	Ella comenta que su nivel de stress mejora con la aplicación de la técnica, las preguntas elaboradas ayudan mucho a romper la tensión.
Monserrath	Ella menciona que se siente estresada, debido a que la facturación en temporadas altas, no permite tener en cuenta algunos aspectos que son importantes para los clientes.	Monserrath no presenta mejorías durante el desarrollo sino al final de la aplicación, ella percibe que necesita más aplicaciones.
Ruth	Ruth en cambio comenta que su nivel de stress es medio debido a que considera que tiene mayor experiencia que las demás personas lo que le ayuda a no estresarse.	Ruth comenta que su nivel de stress no cambia ya que no es alto en comparación a las demás personas.
Juan Andrés	Juan Andrés comenta que su nivel de estrés es medio	Juan Andrés comenta que su nivel de stress no mejora ni

	debido a que no esta muy preocupado por la atención al cliente sino su trabajo esta enfocado a conseguir clientes.	empeora, pero considera que la técnica puede ser muy valiosa para la organización.
Mónica	Mónica comenta que su nivel de stress es alto debido a que muchos problemas relacionados a counter, recaen sobre ella y debe solucionarlos.	Mónica se siente muy aliviada durante el transcurso del taller y presenta una mejoría rápida frente al resto de personas.
Dora	Dora comenta que su nivel de stress es medio debido a que su puesto no tiene relación directa a problemas graves.	Dora comenta que su nivel de stress no mejora ni empeora, debido a que su nivel de stress no es alto.
Miguel	Miguel comenta que su nivel de stress es medio debido a que planifica la mañana y la tarde por lo tanto tiene claro que va a realizar.	Miguel comenta que su nivel de stress no varia debido a que su nivel no es alto frente al resto de puestos de la organización.
Alexandra	Ella menciona que se siente estresada debido a que hay periodos de tiempo durante el año que existen demasiadas cuentas de clientes por manejar.	Alexandra comenta que su nivel de stress ni mejora ni empeora, debido a que considera que necesita más sesiones.

3.5. Conclusiones

Dentro de los resultados de la aplicación práctica de la técnica se logró obtener el interés y la participación de las personas de la organización, ya que antes de iniciar todo el proceso, los participantes desconocían los resultados favorables que podría generar la aplicación de esta técnica.

Se obtuvo el momento y el ambiente adecuado para realizarlo de manera correcta, lo que facilitó la adaptación de las personas a algo tan nuevo para ellos. La técnica dio resultado debido a que se logró reducir los niveles de stress de las personas conforme se iba aplicando la técnica. La tensión muscular, el nerviosismo y la sudoración, se vieron notablemente reducidos, además que las personas lograron una respiración más pausada y una tranquilidad al final de la sesión.

Se generó un ambiente positivo y que va a promover que las personas sigan aplicando o auto aplicándose la técnica**.** En la aplicación práctica de las técnicas se logró obtener resultados medibles en donde se demostró que la técnica bien aplicada puede ser beneficiosa para las personas de la organización.

Se aplicaron los dos talleres prácticos en las instalaciones de Surviajes que a continuación serán explicados.

CONCLUSIONES GENERALES

El TMO como un tema muy de ayuda empresarial en lo que tiene que ver con el aprendizaje profesional, debido a que, por medio de él, se puede tratar a personas con stress laboral que esté afectando su rendimiento en el trabajo y a su vida cotidiana.

El TMO una técnica que ha revolucionado el manejo del stress el cual actúa de manera directa sobre el comportamiento humano, modificándolo en corto plazo para su beneficio, y llegar así, a una solución rápida, dependiendo del nivel de stress y del dominio de la técnica por parte del capacitador. Esta técnica presenta un banco de preguntas específicas que actúen sobre la mente de la persona, induciéndola a un cambio y a solucionar el problema.

Desde un inicio del tema del proyecto, se tuvo un ambiente de expectativa en la empresa y hasta cierto tipo de incredulidad por parte del gerente y de los empleados debido a que es un tema nuevo y desconocido. Una vez que se les aplicó la encuesta de medición de stress laboral y se vio los resultados que esta emitió, se tuvo cierto interés por saber cuáles eran las personas con mayor grado de stress y a las cuales la técnica podía ser aplicada.

Se establece el *rapport,* y generando retroalimentación con el personal, se procedió a realizar talleres de conocimiento de la técnica, de los temas que se iban a tratar y de cómo surgió, y por qué es importante la aplicación de la técnica y los resultados que se esperan.

En una segunda aplicación, en base a los resultados del primer taller, se seleccionó a las personas a quienes iba ser aplicada la técnica.

La encuesta inicial realizada a todo el personal de la empresa determinó a las personas con mayor nivel de stress laboral. A estas personas se les aplicó la técnica de movimientos oculares, logrando resultados favorables al disminuir su nivel de stress.

Dentro de los talleres que se realizaron, el primero estuvo relacionado a entender el tema del stress laboral. En esta primera etapa se buscó el interés

de las personas hacia la técnica, además de establecer los parámetros sobre los cuales se iba a trabajar.

En el segundo taller, después de haber seleccionado a las personas con las cuales se iba a trabajar en la técnica (las que mayores niveles de stress presentaron), se aplicó la herramienta, generando resultados muy positivos y motivantes para ellas, al final se generó retroalimentación de todo lo obtenido con la técnica.

Luego de la aplicación de la técnica de los movimientos oculares en SURVIAJES, se presentaron resultados positivos en las personas a las cuales se les aplicó la técnica, reduciendo notablemente su nivel de stress. De hecho, se lo pudo constatar durante la aplicación de la técnica, en donde la persona debía expresar del 0 al 10 su nivel de stress- siendo 0 el nivel más bajo y esperado, y 10 el nivel más alto. Las personas que realizaron la técnica empezaron aproximadamente con un nivel 8, logrando obtener un resultado 0 al final de la sesión. La tranquilidad y la respiración fueron factores claves para percibir el cambio de nivel de stress que pasaron las personas evaluadas antes, durante y después de la aplicación de la técnica.

RECOMENDACIONES

Es importante destacar que las recomendaciones de esta tesina van dirigidas a las empresas en general y, en especial, a la agencia Surviajes.

1. Se recomienda a las empresas que desean aplicar esta técnica, realizarla mínimo una vez cada tres meses. De este modo, el personal mejorará su rendimiento laboral, al mantener sus niveles de stress bajos.

2. Las empresas deberán adoptar esta política como parte de su política interna para que sirva como una herramienta de trabajo, y así mantener a su personal en sus óptimas condiciones para el desempeño de sus actividades.

3. Además, se recomienda que para la aplicación de esta técnica, los participantes tengan la mayor predisposición para realizarla y se encuentren en un ambiente tranquilo y cómodo.

BIBLIOGRAFÍA

CAMPOS, M. A. *Causas y efectos del estrés laboral.* San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química. 2006.

FRIEDBERG, Fred. *La técnica de los movimientos oculares*. Editorial Desclée de Brouwer, S.A., 2003. Bilbao, España.

MARQUIS, J. N. *A report on seventy-eight cases treated by eye movement desensitization.* Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry. 1991.

OLMEDO MONTES, Margarita. *Estrés laboral: Causas y estrategias de intervención.* Editorial Klinik, 2009.

SELVA, Chantal. *La PNL aplicada a la negociación*. Ediciones Juan Granica S.A. 1997. Barcelona, España.

SENGE, Peter. *La Quinta Disciplina.* Ediciones Juan Granica, S.A. 1995. Barcelona, España.

WOLPE, J., & ABRAMS, J. *Post-traumatic stress disorder overcome by eye movement desensitization: A case report*. Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry. 1991.

Bibliografía Electrónica:

AÑAÑOS, Elena. *Psicología de la Atención y de la Percepción: Guía de Estudio y Evaluación Personalizada.* Universidad Autónoma de Barcelona. 1999. [Fecha de consulta: 5 de marzo del 2012]. Disponible en: http://books.google.com.ec/books?id=ZYmTaAiWiH8C&dq=la+atencion&hl=es&source=gbs_navlinks_s

BERNAL, Ignacio Margado. *Cerebro y Mente*. Unidad Didáctica: Viaje al Universo Neuronal. Fundación española para ciencia y tecnología.2007. [Fecha de consulta: 12 de junio del 2012]. Disponible en: http://www.oei.es/salactsi/unidad_didactica.pdf

CARDINALI, Daniel P. *Neurociencia aplicada: Sus fundamentos.* Ed. Médica Panamericana. Publicado el 30/06/2007. [Fecha de consulta: 12 de junio del 2012]. Disponible en: http://books.google.com.ec/books?id=3NcgrcIhQIAC&dq=funciones+mentales+superiores+juicio&hl=es&source=gbs_navlinks_s

DIAZ, José Luis. La conciencia viviente. Fondo de Cultura Económica. Publicado el 30/10/2008. México, 2008. [Fecha de consulta: 12 de junio del 2012]. Disponible en: http://books.google.com.ec/books?id=lnxKYN1ujwIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

DOVAL, Y., MOLEIRO, O., RODRÍGUEZ, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento***.** [Fecha de consulta: 5 de marzo del 2012]. Disponible en: http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm

EFISIOTERAPIA. *Eustrés y Distrés.* Publicado el 19/12/2005. [Fecha de consulta: 31 de julio del 2012]. Disponible en: http://www.efisioterapia.net/articulos/eustres-y-distres

FRANCO TOVAR,Jairo Alfonso, Ph.D. *PROGRAMA DEL CURSO NEUROBIOQUÍMICA.* Bogotá, Colombia. [Fecha de consulta: 5 de marzo del 2012]. Disponible en: http://www.javeriana.edu.co/Facultades/Ciencias/neurobioquimica/libros/neurobioquimica/historia.htm

INECO. Centro de Estudios de la Memoria y la Conducta. Trastornos de Memoria. [Fecha de consulta: 25 de julio del 2012]. Disponible en: Disponible en: http://www.ineco.org.ar/enfermedad.php?enfermedad=3

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development// Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo). *La comprensión del cerebro: El nacimiento de una ciencia del aprendizaje.* Publicado el 24/02/2010. [Fecha de consulta: 25 de julio del 2012]. Disponible en:

http://books.google.com.ec/books?id=YlVhiZL2ys0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

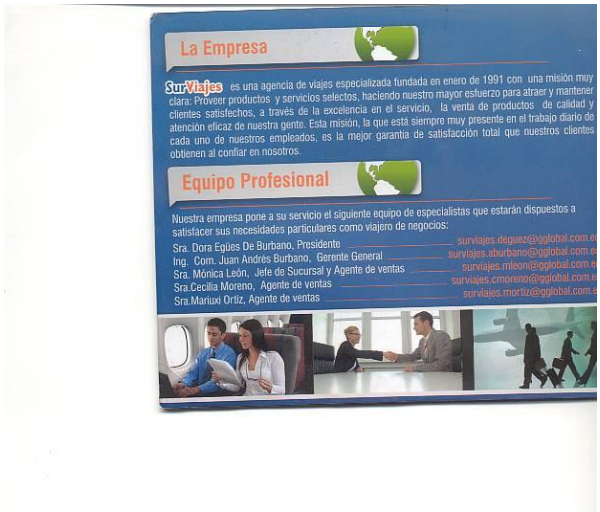
PEIRÓ SILLA, José María. Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Universitat de València, Publicado el 28/11/2011. [Fecha de consulta: 25 de julio del 2012]. Disponible en: http://books.google.com.ec/books?id=ZaxWeJSYZE8C&dq=peiro&hl=es&source=gbs_navlinks_s

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. *Historia de las Neurociencias*. Bogotá, Colombia. [Fecha de consulta: 5 de marzo del 2012]. Disponible en: http://www.javeriana.edu.co/Facultades/Ciencias/neurobioquimica/libros/neurobioquimica/historia.htm (Último acceso 5/3/2912).

VILLALOBOS, J. (1999). *Estrés Y Trabajo***.** Ciudad de México. Publicado en enero de 1999. [Fecha de consulta: 5 de marzo del 2012]. Disponible en: http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm

Anexos

Anexo 1: Manual de Información SURVIAJES



La Empresa

SurViajes es una agencia de viajes especializada fundada en enero de 1991 con una misión muy clara: Proveer productos y servicios selectos, haciendo nuestro mayor esfuerzo para atraer y mantener clientes satisfechos, a través de la excelencia en el servicio, la venta de productos de calidad y atención eficaz de nuestra gente. Esta misión, la que está siempre muy presente en el trabajo diario de cada uno de nuestros empleados, es la mejor garantía de satisfacción total que nuestros clientes obtienen al confiar en nosotros.

Equipo Profesional

Nuestra empresa pone a su servicio el siguiente equipo de especialistas que estarán dispuestos a satisfacer sus necesidades particulares como viajero de negocios:

Sra. Dora Egües De Burbano, Presidente — surviajes.deguez@gglobal.com.e
Ing. Com. Juan Andrés Burbano, Gerente General — surviajes.aburbano@gglobal.com.e
Sra. Mónica León, Jefe de Sucursal y Agente de ventas — surviajes.mleon@gglobal.com.e
Sra.Cecilia Moreno, Agente de ventas — surviajes.cmoreno@gglobal.com.e
Sra.Mariuxi Ortiz, Agente de ventas — surviajes.mortiz@gglobal.com.e

Nuestros Precios

Nuestra política como intermediario de servicios de viaje, es buscar y ofrecer los mejores precios disponibles y la mejor relación precio-calidad. Ese es nuestro negocio, buscar para el cliente la mejor opción.

Esperamos poder contar con su confianza y nos permitan atenderles de la manera que ustedes se merecen, para lo cual les ofrecemos nuestra garantía SurViajes

La Garantía SurViajes

Estamos orgullosos de ofrecerle la Garantía SurViajes, nuestro compromiso de que si llegara a presentarse algún inconveniente con sus reservas, nos ocuparemos, junto con nuestros socios, de solucionarlo inmediatamente.

No podemos controlar ciertas cosas, como las condiciones climáticas o los desperfectos mecánicos, pero podemos estar allí para ayudarlo a encontrar soluciones cuando surjan inconvenientes.

¡Nos dedicamos a usted durante todo su viaje incluso antes de partir!

Anexo 2: Encuesta

CUESTIONARIO PARA MEDICIÓN DEL STRESS

Nombre:	
Departamento:	
Cargo:	
Fecha:	

Instrucciones: Responda a los siguientes cuestionarios de manera independiente, lea cada uno de los enunciados y marque con una X el casillero que corresponda mejor a sus sensaciones exactamente antes de su comportamiento. Responda todas las preguntas y marque un solo casillero por vez. No existen ni buenas ni malas respuestas. Conteste rápidamente, sin demorarse en los enunciados.

CUESTIONARIO 1

Recuerde la última vez que tuvo un conflicto laboral, en el cual dependía la percepción de su efectividad, productividad y estabilidad.

Cual de los siguientes enunciados describen mejor sus sensaciones y emociones ante esa situación, siendo estas las equivalencias:

1: Para nada **2:** Un poco **3:** Moderadamente **4:** Mucho

	1	2	3	4
Me siento tranquilo				
Me siento seguro de mí mismo				
Estoy tenso				
Me siento contrariado				
Me siento cómodo				
Me siento trastornado				
Me inquieto ante la idea de posible dificultades				
Me siento satisfecho				
Tengo miedo				
Me siento bien				
Tengo confianza en mi mismo				
Me siento nervioso				
Estoy agitado				
Me siento indeciso				
Estoy sereno				
Estoy contento				
Me siento inquieto				
Me siento perturbado				
Me siento estable				
Me siento en buena disposición				

Anexo 3 Presentación de power point usada en el taller de Surviajes

TÉCNICA DE MOVIMIENTOS OCULARES

Técnica de los movimientos Oculares

- Pretende proporcionar al paciente un conocimiento de lo que supone, en el desarrollo de las teorías y modelos actuales de la atención y percepción visual, además de registrar y analizar científicamente los movimientos oculares que las personas realizan cuando dirigen su atención a un lugar espacial determinado o cuando observan una escena visual.

Con esta técnica:

- Reducirán los niveles de stress y se solucionan conflictos emocionales.
- Se pueden extirpar los sentimientos negativos y estresantes.
- Se inicia una **progresión natural hacia la resolución de los problemas**.
- Se generan alternativas consistentes y argumentadas.
- Se reconoce y se acepta la mejor opción para los problemas.

Problemas solucionables con la TMO:

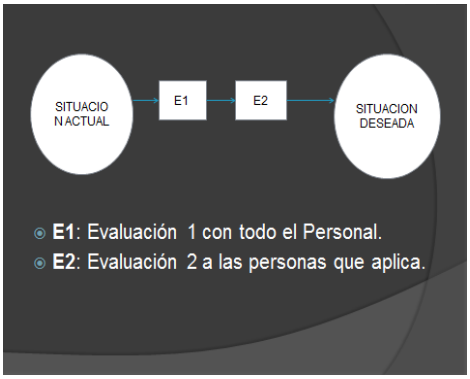
Cualquier tipo de tensión personal, ya sea con síntomas físicos o emocionales, sin importar la causa, se incluye en estos problemas a la:

- Ansiedad
- Fobias
- Crisis de angustia
- Depresión
- Agresividad persistente
- Tensión física crónica
- Dolores de cabeza causados por stress
- Crisis vitales de la segunda edad
- Conflictos matrimoniales
- Y demás dificultades interpersonales

Propuesta del manejo del stress a través del TMO:

- El **estrés es parte ineludible de la vida moderna y del trabajo moderno**. Pero con el TMO se ofrecen principios de autoayuda para la resolución de los problemas de manera natural, y para el equilibrio emocional, mejorando el estilo de vida.

- **ESTUDIO DEL NIVEL DE STRESS REALIZADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA "SURVIAJES" MEDIANTE LAS NEUROCIENCIAS**



- **E1**: Evaluación 1 con todo el Personal.
- **E2**: Evaluación 2 a las personas que aplica.

4 Anexo 4: Banco de preguntas del moderador (utilizados en la técnica).

1. ¿Cuando fue la última vez que estuvo con stress?
2. ¿El martes que hacia específicamente?
3. ¿Del 0 al 10 cuanto stress tiene?
4. ¿Qué le preocupa?
5. ¿Cómo se presenta el stress?
6. ¿Qué va a hacer para que baje?
7. Respirar Profundamente: ¿Cuándo fue la última vez que estuvo con stress?
8. Pies bien centrados.
9. Concentrarse en el área donde se encuentra el stress.
10. Palabra clave ¨Ardor¨.
11. ¿De qué color es? ¨rojo¨.
12. Concéntrese.
13. ¿Qué forma tiene? ¨nube roja¨.
14. Las manos sobre los muslos.
15. Concéntrese.
16. Vea solo con la mirada sin mover la cabeza.
17. Con un esfero de izq. a der. (TMO)
18. Respire profundamente.
19. ¿Una pregunta para romper el estado, que ciudad le gusta?
20. Del 1 al 10, ¿en qué escala o nivel de stress se encuentra?
21. ¿La nube roja sigue del mismo tamaño?
22. Respire profundamente.
23. Concéntrese en la ¨nube roja¨.
24. Tenga empatía.
25. Una vez más con el esfero / TMO.
26. De der a izq. y en forma circular 30sg.
27. Pregunta para romper el estado, ¿cómo le conoció a su futuro esposo?
28. Del 1 al 10, ¿en qué escala o nivel de stress se encuentra?
29. ¿Cómo está la nube roja? ¿Más pequeña?

30. ¿Qué cree que tenga que pasar para que se vaya ese estado de su mente?
31. Una pregunta para romper el estado, ¿el mejor día de tu vida?
32. TMO de nuevo.
33. Le tocas las rodillas con el dedo.
34. Con un perfume, le hacemos oler (plus).
35. Preguntamos el estado del 1 al 10.

Anexo 5: Encuesta de evaluación

Encuesta de evaluación de la técnica de movimientos oculares

Nombre:_____

Departamento:_____

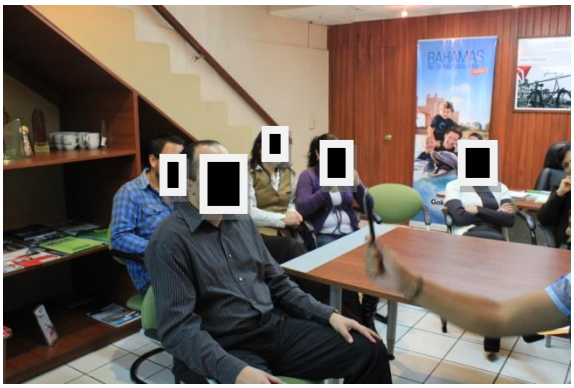
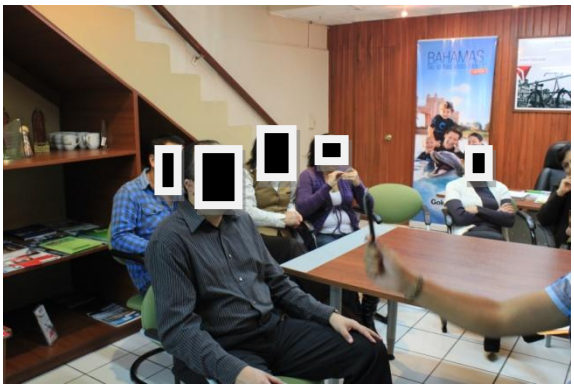
El siguiente cuestionario tiene como finalidad calificar la técnica de movimientos oculares, califique las siguientes preguntas en base a su experiencia

1. Califique la opinión que tiene acerca de la técnica de movimientos oculares. En una escala del 1 – 10 en donde 1 es muy bueno y 10 es muy malo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Considera usted que la técnica puede ayudarle a mejorar sus niveles de estrés. Califique su opinión en una escala del 1 – 5

1. Puede mejorar mucho los niveles de estrés
2. Puede ayudar en algo
3. Ni mejora ni empeora
4. No mejora
5. La técnica no ayuda a mejorar los niveles de estrés

Comentarios generales

Anexo 6: Fotos de la Técnica