

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EFECTO DE LA MUSICOTERAPIA EN LA EXPERIMENTACIÓN DEL ESTRÉS
LABORAL”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR
VIRGINIA MICHELL LIQUEZ AMEZQUITA DE PERÉZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, JULIO DE 2018

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central figure of a seated woman, likely the Virgin Mary, surrounded by various heraldic symbols including castles, lions, and columns. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

CONSEJO DIRECTIVO

Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello

Mario Estuardo Sitaví Semeyá

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

C.c. Control Académico
CIEPs.
UG
Archivo
Reg.0233-2015
CODIPs 1166-2018

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

28 de mayo de 2018

Estudiante
Virginia Michell Liquez Amézquita de Pérez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO SÉPTIMO (17º) del Acta TREINTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DIECIOCHO (38-2018), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 28 de mayo de 2018, que copiado literalmente dice:

DÉCIMO SÉPTIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EFECTO DE LA MUSICOTERAPIA EN LA EXPERIMENTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Virginia Michell Liquez Amézquita de Pérez

CARNÉ: 2009-20227

CUI: 1999-62162-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA



/Gaby

UG-133-2018

Guatemala, 22 de mayo de 2018

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM



Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **VIRGINIA MICHELL LIQUEZ AMÉZQUITA DE PÉREZ, CARNÉ NO. 1999-62162-0101, Registro de Expediente de Graduación No. L-15-2016-EPS**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- respectivamente.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"EFECTO DE LA MUSICOTERAPIA EN LA EXPERIMENTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 11 de abril del año 2018.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN

Lucia G.

CC. Archivo

ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.



INFORME FINAL

Guatemala, 07 de mayo de 2018

Señores

Consejo Directivo

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EFECTO DE LA MUSICOTERAPIA EN LA EXPERIMENTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL”.

ESTUDIANTE:

Virginia Michell Liquez Amézquita de Pérez

DPI. No.

1999621620101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 11 de abril de 2018 por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 04 de mayo de 2018, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



Centro Universitario Metropolitano –CUM- Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**CIEPs. 027-2018
REG. 0233-2015**

Guatemala, 07 de mayo de 2018

**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“EFECTO DE LA MUSICOTERAPIA EN LA EXPERIMENTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL”.

**ESTUDIANTE:
Virginia Michell Liquez Amézquita de Pérez**

**DPI. No.
1999621620101**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 11 de abril de 2018, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


**Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISOR**



**Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530**

Guatemala, 21 de septiembre de 2017

Lic. Estuardo Espinoza
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez".

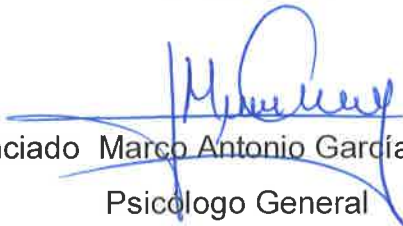
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Efecto de la musicoterapia en la experimentación del estrés laboral" realizado por la estudiante VIRGINIA MICHELL LIQUEZ AMEZQUITA, NO. DE CARNÉ 200920227.

El trabajo fue realizado a partir del 13 de marzo del 2015 hasta el 21 de septiembre del 2017.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Marco Antonio Gardía Enríquez

Psicólogo General

Colegiado No. 5950

Asesor de contenido

La Comercial S.A.

Km. 26.5 Carretera Santa Elena Barillas Villa Canales
Tel: 6664550

Guatemala 27 de marzo 2017

M.A. Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez".

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante Virginia Michell Liquez Amezcuita, carne 200920227 realizó en esta institución 26 entrevistas al personal operativo de área de bodega como parte del trabajo de Investigación titulado: **"Implementar la Musicoterapia en la experimentación del estrés laboral estudio que se realizó con el personal de bodega de la empresa la Comercial, S.A."** en el periodo comprendido del 19 de Octubre del año 2016 al 04 de enero del presente año, en horario de 10:00 a 11:00 horas los días miércoles.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,



Licenciada Paola Toledo
Jefe de Recursos Humanos
La Comercial S.A.
Tel: 6664550

Jefe de Recursos Humanos
La Comercial, S. A.

PADRINO DE GRADUACIÓN

GUSTAVO ADOLFO GARCÍA SAMAYOA
PSICÓLOGO GENERAL
COLEGIADO 7376

DEDICATORIA

- A DIOS: Porque siempre me guio en todo mi camino e iluminó cada uno de mis pensamientos, junto con la virgen de Guadalupe que bendijo mi carrera.
- A MIS PADRES: Rodolfo Liquez e Iris Amezquita porque siempre confiaron en mí y me brindaron las herramientas y valores necesarios para cumplir esta meta.
- A MI ESPOSO: Manuel Pérez, porque con su amor, confianza, dedicación y apoyo logre cumplir un sueño que creció junto a él, porque esta meta también le pertenece.
- A MI HIJO: Antony Sebastian, porque me brindó su tiempo para dedicarlo a mi carrera. Porque es la personita por quien yo lucho día con día para ser mejor madre para que pueda sentirse orgulloso de mí.
- A MIS HERMANOS: José y Pablo, porque siempre me apoyaron para continuaron mis estudios.
- A MIS JEFAS: Licda. Paola y Licda. Alejandra porque me brindaron todo su apoyo y confianza para desarrollarme laboralmente junto a ellas, porque son mi ejemplo a seguir.
- A MI ASESOR Y REVISORA Lic. Marco Antonio García y Licda. Janeth Nolasco por todo su apoyo incondicional.
- A MI FAMILIA Y AMIGOS A todas aquellas personas que son parte importante en mi vida y que siempre me brindaron su apoyo para continuar adelante.

ÍNDICE

	Pág.
Resumen.....	1
Prólogo.....	2
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	
1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2. Marco teórico.....	8
1.2.1 Antecedentes.....	8
1.2.2 Estrés.....	9
1.2.3 Motivación.....	14
1.2.4 Sociedad y cultura organizacional.....	18
1.2.5 Musicoterapia.....	23
CAPÍTULO II	
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
2.1. Modelo de investigación.....	28
2.2 Técnicas.....	29
2.2.1 Técnicas de muestreo.....	29
2.2.2 Técnicas de recolección de datos.....	29
2.2.3 Técnicas de análisis de datos.....	30
2.3 Instrumentos.....	31
2.4 Operacionalización de objetivos.....	33

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la muestra.....	34
3.1.1. Características del lugar.....	34
3.1.2 Características de la muestra.....	34
3.2 Presentación y análisis de resultados.....	35
3.2.1 Lista de cotejo.....	35
3.2.2 Guía de la encuesta.....	45
3.2.3 Guía de observación.....	51
3.2.4 Guía de Evaluación de Talleres.....	56
3.3 Análisis General.....	57

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	65
4.2 Recomendaciones.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS.....	69

Resumen

“Efecto de la Musicoterapia en la experimentación del estrés laboral”

Autora: Virginia Michell Liquez Amezquita.

El propósito de la presente investigación fue identificar y dar a conocer las causas del estrés laboral y los efectos de la musicoterapia en el empleado. Debido a las exigencias que se incrementan día con día por parte del empleador, el manejo de nuevas tendencias en cuanto a tecnología y competitividad, ocasionan que el empleado experimente un tipo de estrés laboral negativo, afectando la salud física, mental y emocional; que impide el desempeño de sus atribuciones de manera adecuada y productiva.

Por lo tanto la investigación tuvo como objetivo general describir el efecto de la implementación de la musicoterapia en la experimentación del estrés laboral con el personal del departamento de bodega de la empresa “La Comercial”, y los objetivos específicos buscaron identificar la causa de estrés, describieron las consecuencias de vivir con altos niveles de estrés, se propiciaron espacios y se implementó un programa de musicoterapia para disminuir el estrés y por último se implementó el manejo de la complejidad del estrés físico de manera positiva.

Para realizar el estudio en la población se utilizaron técnicas de recolección de datos objetivos para evitar sesgos o información incierta, sin dejar de mencionar que la observación formó parte imprescindible del proceso investigativo que se realizó de forma directa, esto se logró a través de instrumentos como la encuesta, la lista de cotejo donde se llevó un control estadístico de cuáles fueron los indicadores más frecuentes que afectan al personal en mayor cantidad; la información que se obtuvo de estas técnicas fue verificada y comprobada a través de los talleres grupales que se realizaron. La investigación se realizó del 19 de octubre del 2016 al 04 de enero del 2017 en la empresa “La Comercial”, con una muestra no aleatoria de 26 personas de sexo masculino con un rango de edades entre 20 y 53 años.

Los alcances que se obtuvieron de la presente investigación permitieron conocer las causas que provocan los altos niveles de estrés que maneja el personal del departamento antes descrito; utilizando como base la musicoterapia, se proporcionó una solución a los colaboradores para que manejen de una mejor forma el estrés (ya que la musicoterapia es una disciplina que ayuda al bienestar físico y mental de las personas), elevando su productividad en el desempeño de sus actividades, por consiguiente obtuvieron las herramientas necesarias para manejar de la mejor manera sus emociones y obtuvieron beneficios como tips de relajación que practicaron en horarios de almuerzo y en tiempos libres después del horario laboral.

Prólogo

La presente investigación surgió debido a las necesidades que presentaba la organización que tiene como nombre “La Comercial “, dicha institución tiene un giro comercial de venta de producto de consumo masivo por lo tanto las exigencias de entrega de producto en fechas y horarios específicas a sus clientes, requiere que su personal cumpla con dichas exigencias, especialmente el personal que desempeña sus actividades en el departamento de bodega y despacho.

A raíz de las exigencias que enfrenta dicho departamento se solicitó autorización para que el personal de bodega y despacho participara en el proyecto. Debido a que el personal presentaba indicios de padecer estrés laboral a comparación de las demás áreas de trabajo.

La investigación se basó en el objetivo general que fue describir el efecto de la implementación de la musicoterapia en la experimentación del estrés laboral y se logró obtener dicha información a raíz de la convivencia y observación que se obtuvo con el personal del área.

Las actividades que el puesto de trabajo exige hoy en día al personal que labora en el área de bodega y despacho, es la primer circunstancia que provoca estrés laboral y que aumenta conforme pasan los días debido a la presión que se obtiene de la organización como tal, esto es una consecuencia que se vive en cualquier organización, también la mala administración de tiempo se manifestó en los resultados de las encuestas que se dieron al personal. Cabe mencionar que la mala alimentación y el cansancio provocado por las mismas actividades que exigen al personal, son otras de las situaciones que se lograron observar a lo largo del desarrollo de la investigación.

Se logró trabajar sobre estas problemáticas que saltaron a la vista desde el primer momento que se entrevistó al personal, hubo un avance al respecto debido a que se trabajó con sesiones de musicoterapia y charlas informativas basadas en bibliografías de autores como Keneth Bruscia, Juliette Alvin, Eduardo Moreno, Rolando Benenzon, entre otros, que hablan sobre el tema y argumentan que la musicoterapia aporta beneficios como la recuperación y rehabilitación de la salud.

Hubo muchas respuestas positivas en cuanto a cambios de actitud, mejoras en productividad en el desempeño de los colaboradores. Se organizaron dos grupos para trabajar las sesiones de musicoterapia para que los colaboradores no descuidaran sus actividades cotidianas.

A lo largo del estudio de las actividades se dejaba unos minutos para hablar sobre el tema del estrés y la musicoterapia y los beneficios que se obtenían al trabajar bajo los lineamientos que se brindaban en cada sesión, por ejemplo, en una de las sesiones se habló sobre la alimentación y la importancia de nutrirse bien para tener una jornada laboral productiva, en otra sesión se brindaron tips para trabajar de manera positiva el estrés.

Uno de los beneficios que se obtuvieron fue la disminución de ausencias por asistencias al IGSS o medico particular por enfermedades gastrointestinales, pulmonares o psicosomáticas, entre otras.

Otro beneficio fue el aumento de la productividad en el desempeño del 98% del personal, esta información fue brindada por el líder del equipo quien indicó que observó varios cambios de actitud en los colaboradores después de iniciar con el proyecto. La participación y motivación fue otro de los factores que aumentó a lo largo del proyecto, los colaboradores mencionaron en varias ocasiones que les agradaba participar en actividades que los sacaran de la rutina a la que estaban acostumbrados.

Otro beneficio fue la mejora en la administración del tiempo del personal, el líder de equipo implementó un archivo de actividades para mejorar los tiempos de entrega sobre los pedidos.

Al principio de las sesiones de musicoterapia se realizó una prueba en el área de trabajo, pero los espacios eran reducidos y con mucha contaminación auditiva por lo que se utilizó la sala de capacitaciones, se determinó que era el mejor lugar para realizar las actividades debido a que era más espacioso, no habían interrupciones ni iluminación porque se cerraban las ventanas y la contaminación auditiva no se pudo eliminar por completo, sin embargo sí funcionaron las demás sesiones. El objetivo fue propiciar el espacio para implementar la musicoterapia, se lograron realizar las demostraciones del caso, sin embargo se recomendó a la organización dejar la implementación para todos los departamentos y como una cultura organizacional, pero el tema está en discusión en gerencia general.

Cabe mencionar que este proyecto no hubiera sido posible, sin el apoyo de todos los colaboradores del área de bodega, la gerencia general y gerencia de recursos humanos. Realmente estoy agradecida por la colaboración y por confiar en la capacidad para llevar a cabo todas las actividades.

Así también mi asesor y revisora fueron parte importante en la realización de dicho proyecto, como un apoyo para todas las observaciones y opiniones que brindaron al respecto para mejorar aún más el desarrollo de las actividades que se propusieron.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema

El estrés laboral es un tema que se maneja en las entidades sociales industrializadas, desde hace muchos años y se vive en todo el mundo, especialmente en las organizaciones multinacionales e internacionales, ya que el nivel de exigencias que solicitan a sus empleados cada vez es más grande debido al crecimiento que han tenido en los últimos años.

En Guatemala día con día se implementan nuevos procesos en las organizaciones originando el aumento de trabajo a sus empleados, exigen la entrega de las tareas en lapsos de tiempo menores a los acordados y en su mayoría por una mala administración del líder o jefe inmediato, gran parte de los empleados se ven en la necesidad de aceptar las condiciones que se les ofrece y a mantenerse en un puesto para devengar un salario mínimo y así poder cubrir sus necesidades básicas. En la actualidad el estrés se ha vuelto un problema para las organizaciones ya que ha conseguido involucrarse de una manera sorprendente en el desempeño de las actividades de los empleados, lo que se acompaña de situaciones estresoras como lo son las emociones y actitudes negativas en el empleado, llevándolo a cambios de humor, desmotivación, bajo nivel de productividad, entre otras, por lo que se vuelve un problema psicosocial.

La empresa “La Comercial” cuenta con un departamento de bodega y despacho en el cual el nivel de estrés que manejan los empleados es muy alto, esto es originado por la demanda de trabajo, por lo tanto se ven en la necesidad de cumplir con dicha demanda en horarios extraordinarios. Provocándoles agotamiento físico y mental. El agotamiento en los empleados ha causado la pérdida de concentración en sus actividades cotidianas, cometiendo errores, como por

ejemplo, el ingreso incorrecto del producto al sistema, provocando retrasos en los inventarios, en la entrega de producto a los vendedores entre otros.

Parte del agotamiento que los empleados sufren, ha originado el incremento del índice de accidentes dentro de la bodega, ya que en la mayoría de los casos, a la hora de investigar los motivos que originaron el accidente, dieron como resultado la mala manipulación del mobiliario, entre ellos también está las cajas que se utilizan para guardar los productos.

Otro de los problemas que se ha originado en la bodega son las enfermedades psicosomáticas que se han desarrollado en cada uno de los empleados, de las cuales se puede mencionar: problemas gastrointestinales, migrañas crónicas, cansancio extremo, entre otras, por lo que los empleados se han visto obligados a pedir permisos para asistir al IGSS o al médico particular para iniciar un tratamiento para dichas enfermedades. En algunos casos extremos al empleado se le suspendió de sus labores por más de quince días, causando problemas para la organización al no tener al personal completo para poder cumplir con la entrega de los pedidos de producto, generando entonces un atraso en la distribución de pedidos a sus clientes.

La realidad en la que observó la experimentación del estrés laboral en la organización fue en días específicos del mes en los que se realizaba el despacho de producto, días como estos el personal de bodega se retiraba después de su horario de salida para poder lograr su objetivo, que era la entrega del producto en el tiempo acordado.

Para esta investigación, se utilizó como muestra a los 26 colaboradores del área de bodega y despacho de la empresa “La Comercial”, S.A. en las cuales participaron en este estudio personas de sexo masculino, comprendidas entre las edades de 25 a 53 años provenientes del área rural.

Estas personas cuentan con estudios entre nivel medio y diversificado, la mayoría vive en condiciones sociales a nivel medio, ya cuentan con esposa (o), e hijos (a).

Se implementó un programa de musicoterapia que ayudó a los empleados a regular los niveles de estrés que manejaban dentro del cual los colaboradores de la bodega y despacho obtuvieron un espacio de 30 minutos para relajarse, sentir y experimentar los placeres de la música y lograr activar sus sentidos auditivos para mejorar sus niveles de actividad corporal que en algún momento les ocasionaba ciertos sentimientos como la frustración, angustia, ansiedad entre otras.

Al aplicar la presente investigación se formularon respuestas a las interrogantes como: ¿Cuál es la causa de estrés en las personas?, ¿Cuáles son las consecuencias de vivir con altos niveles de estrés? ¿Cómo implementar la musicoterapia y ¿Cuáles son los efectos de la musicoterapia en la experimentación de estrés?

Para llevar a cabo dicha investigación se implementaron las sesiones de musicoterapia basadas en la teoría del Psicoterapeuta Kenneth E. Bruscia quien define a la musicoterapia cómo “un proceso sistemático de intervención en el cual el terapeuta ayuda al cliente a fomentar su salud, utilizando experiencias musicales y las relaciones que se desarrollan a través de estas como fuerzas dinámicas del cambio”¹ y también se trabajó bajo la corriente psicológica del conductismo y los aportes teóricos del psicólogo John Watson, quien sostiene que la conducta solo tiene sentido cuando es observable y medible, por lo que se decidió sustentar la investigación amarrando ambas teorías, ya que la musicoterapia es un estímulo para el ser humano y se observan cambios luego de varias sesiones de terapia.

Por lo tanto al terminar el trabajo de campo los resultados fueron notorios y expresados por los participantes, ya que hicieron mención de los cambios que obtuvieron después de cada sesión musicoterapéutica.

¹ BRUSCIA KENNETH (2007) Musicoterapia, Métodos y prácticas: Pax México, S.A. p. 18

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Antecedentes:

En el año 2010, Guadalupe Romelia Pérez Velásquez estudió el tema bajo el título de investigación : “ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR ALTOS NIVELES DE ESTRÉS QUE PRESENTA LOS EMPLEADOS DEL AREA TECNICA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES Y QUE AFECTAN SU RENDIMIENTO LABORAL” con un objeto de estudio: de 40 personas, población del municipio de Mixco del departamento de Guatemala. Llegando a la conclusión que en su mayoría la problemática descrita deriva de la particular participación y gestión de recursos humanos en las organizaciones actuales de brindar especial atención a aquellos factores capaces de convertirse en agentes estresantes.

Por otra parte en el año 2005, Luis Roberto Castillo Son, estudió el tema bajo el título de investigación “LA MUSICOTERAPIA COMO MODALIDAD TERAPEUTICA PARA EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAS COMPRENDIDAS ENTRE LOS 25 Y 30 AÑOS DE EDAD QUE LABORAN EN LA EMPRESA PUBLIESTRUCTURAS” con un objeto de estudio: de 20 personas entre 25 y 30 años provenientes del departamento Guatemala llegando a la conclusión que el estrés laboral afecta directamente al trabajador en las relaciones interpersonales con sus compañeros, generando tensión la cual afecta directamente en la producción de la empresa y en sus resultados.

Por último en el año 2010, María Gabriela Ramírez Álvarez estudio el tema bajo el título de investigación “FACTORES PSICOSOCIALES QUE PROMUEVEN ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO Y MOTIVACIÓN LABORAL” con el objeto de estudio de 22 personas pertenecientes al área de nóminas del departamento de recursos humanos ubicadas en la zona 2 de la ciudad de Guatemala, concluyendo que el mantener una participación activa en la toma de decisiones ayuda a disminuir los niveles de estrés laboral y a lograr que el colaborador se sienta más activo dentro de las distintas situaciones que se presentan en la organización, específicamente en el departamento de nóminas.

1.2.2 Estrés:

La satisfacción de las necesidades básicas se presenta en la vida cotidiana de todos los ciudadanos guatemaltecos. Dichas necesidades pueden cubrirse al desempeñar un puesto de trabajo dentro de una organización. Debido a la enorme carga laboral que actualmente los colaboradores deben enfrentar, la mayoría de ellos se ven afectados por ciertas enfermedades a las cuales se les llaman “enfermedades laborales”; una de ellas es el estrés, o como en las organizaciones le llaman Estrés Laboral.

Mc Grath señala que el estrés se comprende cómo “un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).”; Norfolk (2000) considera el estrés laboral como “un ingrediente inevitable de la vida, similar al hambre o a la sed.

Esta afirmación supone que todos tenemos estrés, el problema surge cuando esa tensión producida en el organismo ante un estímulo es negativa y agobia a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento y por encima de ese nivel pueden surgir consecuencias perjudiciales”; Fineman, (1979) “El estrés y la tensión surgen de las interacciones que se dan entre unas percepciones del individuo sobre el entorno, la personalidad, la amenaza experimentada y la conducta como respuesta a la amenaza”.

En la generación del estrés, según algunos autores (BECK, ELLIS, LAZARUS), “un estímulo ambiental produce una evaluación cognitiva negativa, a la que sucede una activación fisiológica y la consecuente ansiedad como emoción dolorosa. Según esto, lo que pensamos precede a lo que sentimos”; es decir, hay una serie de actividades que al exceder de ellas pueden provocar diversas reacciones físicas y psíquicas lo cual puede generar estrés, y luego reaccionar de una forma incorrecta en el área de trabajo.

Personajes de la psicología como Morris dicen que “Sentimos estrés cuando nos hallamos en una situación tensa o amenazadora que nos exige cambiar o adaptar nuestra conducta. El ajuste es cualquier intento tendente a afrontar este tipo de situaciones, conciliando nuestras necesidades y deseos con las demandas del ambiente y con las posibilidades realistas. La forma en que nos adaptemos al estrés influye en la salud; un estrés prolongado o severo puede empeorar los trastornos físicos y psicológicos”.²

Se puede observar cómo el estrés tiene sus características propias que son de mucha importancia para la psicología, ya que parte del comportamiento humano en el lugar de trabajo y los efectos que causa en la salud, no solamente se ve en lo conductista, sino también se ve en las acciones y su impacto subjetivo que tiene sobre el sujeto y siendo el ser humano un ser emocional y físicamente frágil, al sobrecargarse de tareas cotidianas en su trayecto de vida, va más allá de un simple estudio, es cuidar de la salud, es llevar un ritmo de vida adecuado, es cuidar de los empleados que son la parte fundamental de la empresa y un sinfín de cualidades para los colaboradores, por el otro lado ese mismo esfuerzo laboral representa inversión, riqueza, fuerza de trabajo, ganancias, productividad y un sin fin de cualidades que le atribuye a los empresarios.

Manejar el estrés puede resultar complicado porque existen diferentes tipos de estrés, entre los cuales podemos nombrar el estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Cada uno con diferentes características, cualidades, duración y un tratamiento. Por lo tanto podremos analizar cada uno de ellos a continuación:

Estrés Distress (negativo): Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo, que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales, saturando nuestro sistema fisiológico.

² GUILLEN, M., (2010) Motivación: La Gestión empresarial Capítulo I p. 26

Además, esta respuesta excesiva, acaba por reducir la capacidad de atención, de decisión y de acción perjudicando también las relaciones del individuo con los demás, por lo tanto hay tres tipos de estrés negativos que se conforman de la siguiente forma:

Estrés 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 estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Se puede representar de la siguiente manera:

- **Agonía emocional:** una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- **Problemas musculares:** incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- **Problemas estomacales e intestinales:** como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable;
- **Sobreexcitación pasajera:** que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable.

Estrés agudo episódico: lo padecen aquellas personas que con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es común que las

personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter. Sean irritables, ansiosas y estén tensas.

El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellos. Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

“Estrés Crónico: Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta. Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico, de conducta y manejo del estrés.”³

Así como existe el estrés negativo, también existe el estrés positivo al cual le llamamos Eustress (positivo):” su función principal es la de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. Es un estado en el que el organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello. En el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.”⁴ Esto quiere decir que el colaborador puede experimentar sensaciones placenteras a la hora de enfrentarse a una situación donde se le exija más allá de sus labores cotidianas. Al lograr manejar el estrés negativo y moldearlo y llevarlo a un tipo de estrés positivo el individuo lograría vivir más relajado y menos tenso.

³ GALAN, S., & CAMACHO (2012), E. Estrés y Salud: Investigación básica y aplicada. México, D.F.: El manual moderno p. 62-63

⁴ Copyright (2007) el estrés cultural 2/7/2015 estrés laboral. Info. <http://www.estreslaboral.info/>

La principal causa de estrés es el volumen y ritmo de trabajo, son muchos los casos en las que los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación por parte de los empleadores.

Los tiempos de entrega de algún proyecto son cortos y la obligación o presión de terminar las tareas elevan los niveles de cortisol en el trabajador (hormona causante del estrés), lo que puede aumentar su ansiedad, esto provoca entonces que el empleado se vuelva irritable y disminuya su capacidad para resolver los problemas.

También podemos mencionar otra causa que afecta al empleado, es la falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores e incluso de sus propios compañeros provocando estrés al no saber que nadie más está interesado en ayudar a realizar una tarea, la cual trae una presión por parte de un superior y que no ve más allá de la necesidad de que la tarea encomendada se cumpla.

Por lo tanto estas situaciones o causas traen consigo una consecuencia, dentro de las más importantes podemos mencionar:

- Las consecuencias psíquicas mencionamos: deterioro cognitivo, dificultad para concentrarse, ansiedad y/o depresión, dificultad para tomar decisiones, dificultad para conciliar el sueño (insomnio), trastornos sexuales, trastornos de tipo afectivo.
- Y entre los síntomas de las consecuencias físicas podemos mencionar: Hipertensión, arritmias, dermatitis, eyaculación precoz, diarrea, úlceras, entre otras.

1.2.3 Motivación

Por lo tanto es muy importante que el colaborador se encuentre en un ambiente agradable y su deseo por desempeñar un cargo, no sea únicamente por obtener un salario, ya que de ser así se vuelve tedioso desenvolverse en el puesto. Sí por el contrario el empleado trabaja por que le gusta y le apasiona, es ahí donde podrá experimentar un tipo de estrés positivo, ya que todas las exigencias que el puesto le demande serán placenteras pues es algo que le es de su agrado y por lo tanto no le fastidiará cumplir con dichas exigencias o mandatos.

Para lograr que un colaborador experimente un tipo de estrés positivo es importante que se mantenga motivado, ya que todo colaborador de una empresa busca estar en óptimas condiciones en su puesto de trabajo. Y para que esto sea posible, es deber del empleador brindar las herramientas necesarias al empleado para que este pueda realizar sus tareas de una manera eficiente y satisfactoria, pero lamentablemente en la mayoría de las ocasiones el alto nivel de exigencias por parte del empleador y la forma del trato que le da al empleado es lo que hace que se desmotive y pierda poco a poco el interés por su trabajo y empiece a experimentar un tipo de estrés negativo. Maslow considera que *“la motivación del individuo en términos de una jerarquía. El nivel más bajo de esta jerarquía comprende las necesidades fisiológicas universales de alimentación, vestido y vivienda. El hombre tiende a concentrarse en la satisfacción de estas antes de preocuparse de las de más alto nivel. Cuando las necesidades fisiológicas son ampliamente satisfechas, las necesidades de seguridad empiezan a dominar la conducta del hombre y a motivarlo en esta dirección. Aunque al principio esta necesidad significó exención de daño físico.”*⁵

Varios autores afirman en la actualidad que otras temas que se involucran son la el trabajo en cuestión de una pérdida de ingresos.

⁵ MARTÍNEZ GUILLEN, M.(2013) La Gestión Empresarial Capítulo II p.75

La satisfacción de las necesidades, en este caso las fisiológicas el ser humano no siente ningún tipo de miedo referente a su situación tanto física como emocional. Las necesidades sociales están conformadas por ciertas emociones o motivaciones que son importantes porque intervienen en su comportamiento hacia otras personas y así mismo.

Existen también las necesidades de formar parte de un grupo social donde pueda ser aceptado tal y como es y que al mismo tiempo pueda recibir amor, atención y amistad verdadera.

Las necesidades sociales son activadoras de sentimientos interiores como el sentido de pertenencia o de ser aceptado dentro de la sociedad, estas necesidades se complementarán siempre y cuando las necesidades inferiores se encuentren totalmente satisfechas.

Las necesidades antes mencionadas son las más importantes para el empleador y para los trabajadores. Son necesidades que los psicólogos estiman o llaman necesidades del YO. Dichas necesidades se dividen en dos clases: Necesidades relacionadas con la autoestima, nos hablan sobre la confianza en sí mismo, la competitividad, la autorrealización y los conocimientos. Y las necesidades relacionadas con la propia reputación, están relacionadas con el nivel social o el posicionamiento que tenga el ser humano dentro de un grupo social, la estimación y cariño que se le brinde por parte del grupo.

Es decir que el ser humano tiene como prioridad abastecer sus necesidades fisiológicas, motivación suficiente para querer mantener una relación laboral con una entidad empresarial, más aún si existen personas que dependen económicamente de él. La motivación es importante pues le podemos llamar que es como la gasolina que enciende el motor de un vehículo, así pues es la motivación en el individuo, mientras más está motivado mayores serán sus deseos por superarse y realizar con eficiencia sus tareas cotidianas. La motivación inicia desde

el momento en que el individuo se levanta y tiene deseos para ir a trabajar, los deseos de levantarse son porque es un nuevo día de trabajo para iniciar bien y con actitud positiva. Si por lo contrario el individuo se mantiene desmotivado porque en su puesto de trabajo hay mucha carga de atribuciones, poco tiempo para realizarlas, no se puede organizar para terminar ninguna actividad y para terminar el jefe inmediato le impone un horario y una fecha límite que están fueran de tiempo para la entrega de sus tareas, el individuo ya no va a tener la iniciativa de ir a trabajar con entusiasmo y compromiso.

Es ahí donde surge el problema que comúnmente se ha desarrollado en la actualidad, el individuo empieza a trabajar por un salario, por la necesidad de devengar un salario promedio que le alcance para subsistir y mantener sus necesidades básicas que como Maslow indica son las principales y deja de preocuparse por las necesidades más fuertes o que deben ser las más importantes, las cuales son las necesidades de crecimiento personal y laboral, donde el individuo se preocupa por superarse en el área académica, por obtener títulos que le den mayor valor y soporte a sus conocimientos y así por optar por un mejor puesto con mayores responsabilidades y mejor remuneración.

Entonces la motivación va de la mano con la categoría del “Estrés” ya que mientras más motivado se encuentre el empleado menores serán los momentos en los que experimente un tipo de estrés negativo. Trabajando por supuesto de una manera más positiva, con mayor entusiasmo y ganas de realizar sus tareas sin error alguno. Sin necesidad de tener que repetir sus tareas por equivocaciones ocasionadas por cansancio o mal humor.

Por su parte, Chiavenato (2.000) define a la motivación como *“el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”*. Para que una persona esté motivada, debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Esta interacción lo que originaría es la

construcción de su propio significado sobre la motivación.

Según Jesús García Sanchidrián *“La motivación es una emoción básica, dice que la Motivación parte de la ruptura del equilibrio entre el hombre y su convivencia con el mundo como realidad, este desequilibrio produce un estado de tensión latente, que se manifiesta subjetivamente a través de la afectividad, que empieza por producir un aumento de la actividad motora hasta concluir en una conducta con sentido, cuya finalidad es la satisfacción de una necesidad concreta que restablece el equilibrio.”*⁶

Según la Psicología la motivación se divide en dos tipos: la motivación intrínseca y la motivación extrínseca, los psicólogos han definido a la motivación intrínseca como *“aquella que nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. La motivación intrínseca no nace con el objetivo de obtener resultados, sino que nace del placer que se obtiene al realizar una tarea, es decir, al proceso de realización en sí”*.⁷

Y la Motivación Extrínseca *“es aquella que se da cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos, etc.”*⁸

Quiere decir que el individuo está basado en motivaciones para desempeñar sus actividades de una forma más activa y feliz, por lo tanto la motivación es totalmente importante en una organización.

⁶ SANTIBÁÑEZ, I. & SÁNCHEZ, J. (2009) Jornada Laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado, Ediciones Díaz Santos Albasanza, p.500.

⁷ EURORESIDENTES LA MOTIVACION INTRÍSECA. 29/05/2015, INFO sitio web: <http://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-intrinseca>

⁸ EURORESIDENTES LA MOTIVACION EXTRÍSECA. 29/05/2015, INFO sitio web: <http://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-extrinseca>

Para mejorar el clima laboral el patrono se debe preocupar por que su colaborador encuentre un balance entre sus emociones extrínsecas e intrínsecas y que las vincule con su puesto de trabajo para que así, los resultados sean productivos para ambas partes. Los colaboradores tienden a buscar organizaciones que tengan su carta de recomendación, esto se logra a través de los empleados que ya pertenecen a empresas que mantienen sus estándares en cuanto se refiere a clima laboral.

Las emociones o motivaciones intrínsecas deben despertar esa pasión por el trabajo, ya que esto es lo que se busca en un empleado, que se apasione por lo que hace, que se llene de entusiasmo al desenvolverse en un puesto y que esto lo lleve a auto realizarse como profesional y que trabaje contento al realizar las tareas que se le encomienden, logrando así que el empleado logre experimentar un tipo de estrés positivo.

1.2.4 Sociedad y Cultura Organizacional

Antes que nada un empleado antes de poder pertenecer a una organización debe pasar primero por un proceso de socialización, proceso que inicia desde el momento en el que nace hasta llegar a la etapa de la adultez, por lo tanto es muy importante que el empleador pueda mantener esa relación social, quiere decir que el empleador debe hacer sentir al empleado que importa más que un simple instrumento que únicamente desempeña un puesto dentro de la organización, sino que es visto y valorizado como individuo, como el ser humano que es incorporándolo a una nueva etapa laboral, a esto se le llama tácticas de socialización, *Van Maanen y Schein, (1979)* define que son *“las distintas formas de organizar las experiencias de los individuos que se incorporan a una organización o realizan la transición de un rol a otro”*.⁹

⁹ RIPOLL, P.&. PALACIOS, F. (1995) Tácticas de socialización organizacional y estrés de rol durante la primera experiencia laboral. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 11, Nº 30, p.35

La relación social del individuo en su ambiente natural, social y laboral es la mezcla esencial para lograr que este se identifique con sus emociones intrínsecas que es la auto realización al realizar una tarea que le llena de satisfacción y que favorece no solo al empleado, sino que también favorece a la organización y a todo lo que le rodea. En la actualidad cada ser humano al iniciar un nuevo proceso y al convertirse en un empleado de una organización debe pasar por un modelo de inducción.

Este modelo de inducción debe ser tanto del puesto que va a desempeñar como de la organización a la que va a formar parte, en esta parte del proceso, es importante mencionar que es el inicio de una relación entre empleado – empleador por lo tanto se debe hacer de la mejor forma posible para que el empleado se pueda sentir parte de la organización desde el inicio y así evitar el riesgo de un sesgo de información ya que aquí es cuando el empleado inicia su convivencia con sus nuevos compañeros de trabajo, su nuevo jefe inmediato, su nuevo puesto de trabajo y sus atribuciones correspondientes para las que se le contratará. La nueva experiencia de un ambiente de trabajo diferente a cualquier otro vivido en el pasado, por lo tanto si esto no es de un total agrado para el empleado puede que desde ese momento exista una inconformidad por parte del empleado e inicie cierto desacuerdo con la organización, por lo tanto es determinante una buena inducción. Fisher (1985) comenta que *“La incorporación a un puesto de trabajo supone enfrentarse a un ambiente no familiar lo que puede provocar estrés”*¹⁰

Como bien lo describe el autor, enfrentarse a una nueva cultura organizacional genera cierta tensión, nerviosismo e inclusive ansiedad, por no saber a qué nos enfrentamos, que nuevas aventuras nos esperan y que nuevos retos se tienen que afrontar. La mejor manera es poder idealizar de forma sana e ir preparados a un nuevo cambio con actitud positiva y sin complejidades para evitar que el estrés intervenga e inicie con una etapa complicada y negativa desde el inicio.

¹⁰ FISHER, C.D. (1995) Social Support and adjustment to work: A longitudinal study. Journal of Management. 11,3 p. 39

Bravo et al.(1993). Menciona que *“En este sentido una de las fuentes generadoras de estrés proviene del desempeño de los roles. El nuevo empleado experimentará conflicto de rol cuando perciba expectativas incompatibles sobre lo que se espera de él, y ambigüedad de rol cuando no tenga una idea clara de su trabajo”*.¹¹

Un indicador de estrés es la nueva integración, el desarrollo de un rol en las organizaciones, cuando en ocasiones el individuo lleva una expectativa de su nuevo puesto y cuando se da cuenta no es lo que parecía, es totalmente lo contrario, y por muchos motivos primarios no renuncia y acepta el reto, inicia un conflicto interno de no querer realizar las tareas con actitud positiva, es por eso que la socialización y las buenas relaciones entre el empleado y la organización son muy importantes para que desde un inicio no surjan malos entendidos y malas interpretaciones. Algunos autores sugieren que *“si el nuevo empleado no puede predecir su progreso en la organización (tácticas variables) y no tiene a su alcance definiciones de la realidad organizacional ofrecidas por otros (tácticas disyuntivas), entonces experimentará conflicto y ambigüedad de rol.”*¹²

Varios autores coinciden y tienen la misma teoría de que si desde un principio el empleado no tiene una buena inducción en este caso una buena retroalimentación de sus nuevas atribuciones, las necesidades del empleado serán mayores a las que el puesto le ofrece y es muy probable que empiece a experimentar un sentimiento de igualdad a otros puesto de trabajo donde los empleadores no se preocupan por el empleado, ni del ambiente en el que se va a desenvolver y solo se preocupan por contratar para llenar una plaza y tener a una persona que desempeñe las tareas diarias que exige el puesto.

¹¹ BRAVO, M.J.(1993) : Satisfacción con el trabajo. En J.M. Peiró et al. (Dir.): Los jóvenes ante el primer empleo. NauLLibres. Valencia p. 50

¹² JONES, G. (1985) Tácticas de socialización organizacional y estrés de rol, durante la primera experiencia laboral p.29

Por lo tanto no se enfocan en hacer sentir al empleado parte de la organización, aquel empleado experimenta el sentido de pertenencia del primer momento en el que inicia su relación con la organización, que se sienta identificado con el puesto y con la cultura organizacional que le ofrece el nuevo patrono, desencadenando varias inconformidades desde el inicio.

Maslow describe que el nuevo empleado acepta el reto únicamente por necesidades básicas que debe cubrir y no por superarse y demostrar sus habilidades y crecer como persona profesional dentro de la organización y volvemos a tener un colaborador que desempeña un rol porque no le queda más que realizarlo y al pasar el tiempo desarrolla lo que actualmente le llamamos ambigüedad de rol, esto significa que el patrono obtendrá un empleado más que le resta o da únicamente lo que le solicitan día a día y no tendrá jamás un competidor o un líder que ame su trabajo y que así pueda enfrentar las exigencias de su puesto como un reto agradable, con actitud positiva y que experimente entonces un tipo de estrés positivo y que la sobre carga de trabajo sea únicamente un incentivo para trabajar a diario.

El canadiense Hans Selye aporta el siguiente tema, el estrés cultural, él indica que “Al parecer, lo que podríamos llamar estrés cultural estaría suscitado tanto por el agresivo proceso de mundialización y globalización cultural, cuya dinámica se orienta a la homogenización y estandarización de las culturas, como por las respuestas inconsistentes de políticas culturales, que no atinan a enfrentar los efectos perturbadores de la globalización cultural.”

Para Selye, nuestro mundo pasa por nuevas tendencias, él le llama “Estrés Cultural” a todo aquello que rodea al ser humano y lo envuelve en constante movimiento sin descanso, que lo aturde y le exige que se desenvuelva de una manera rápida y productiva, vive en un mundo lleno de competitividad, cambios constantes y el que no esté de acuerdo o lleve el paso del resto de la comunidad se queda atrás y corre el riesgo de experimentar más estrés que cualquiera del grupo, y esto sucede porque simplemente nuestro mundo está cambiando, va a la

vanguardia de la tecnología y las exigencias de las nuevas organizaciones, todo el mundo es más computarizado, nuestra cultura se está actualizando y llevando un ritmo mucho más rápido y competitivo por lo tanto es necesario simplificar algunos procesos y es ahí donde el individuo sufre un gran cambio y al no adaptarse tiende a experimentar lo que Selye llama “Estrés cultural”. Muchas empresas utilizan el estrés como herramienta de gestión de los recursos humanos. Algunos procesos de estrés que son altamente interiorizados, se convierten en muchas empresas como signo de identidad corporativa, o cultura organizacional.

Así, el empleado que se comporta de esta manera, es considerado “uno de los nuestros”, aunque no trabaje para vivir mejor, ni si quiera para ganar más dinero, simplemente lo hace por el hecho de sentirse identificado con la empresa.

El problema sobreviene al empleado (y a la empresa) cuando esa situación de “estrés cultural” sobrepasa ciertos niveles de resistencia fisiológicos y psicológicos que llegan a producir enfermedades, en muchos casos graves.

Anteriormente se hizo mención de las consecuencias para un empleado a la hora que este experimente un tipo de estrés negativo, las cuales son derivadas de una mala organización de actividades que se originan en un puesto de trabajo, la mayoría por la mala distribución por parte del empleador. Cuando esto sucede el empleado empieza a padecer enfermedades que le ocasionan pérdida de tiempo, bajo rendimiento al desempeñar las tareas solicitadas y al bajar el rendimiento se vuelve ineficiente e improductivo para la empresa, por lo tanto a la empresa le representa pérdidas y gastos.

El principal síntoma son las ausencias del empleado ya que este se ve en la necesidad de solicitar permisos para asistir al médico y en algunos casos por tiempos mayores a un día. En la mayoría de los casos el empleador busca la manera de prescindir de los servicios del empleado antes de que se vuelva un problema más serio para la organización justificando la acción con un despido por

reorganización, cuando realmente es por la molestia que se generó desde el momento en el que el empleado se enfermó y se volvió un problema y ya no fue productivo para la organización. Sí por el contrario la organización se preocupara más por el bienestar del empleado desde el primer momento en el que se inicia la relación laboral no hubiese necesidad de llegar a las acciones antes mencionadas.

1.2.5 Musicoterapia:

La presente investigación buscó demostrar que existen formas de solucionar los problemas que genera la mala manipulación de estrés y una de ellas es la Musicoterapia, ya que se pretende implementar un programa de ayuda para el manejo del estrés, utilizando la música como terapia. *Jullie Allvin* describe que la musicoterapia “es el uso dosificado de la música en el tratamiento, la rehabilitación la educación y el adiestramiento de adultos y niños que padecen trastornos físicos, mentales o emocionales”¹³.

Allvin, considera que la musicoterapia es una muy buena manera de utilizar la música para realizar terapias para aportar apoyo a diferentes problemáticas que se originan en el ser humano, la música para Allvin es el mejor medicamento para sanar las heridas del alma, heridas que los psicólogos no pueden ver pero que si saben detectar según los síntomas que el paciente presente. Relacionándolo al tema laboral, la musicoterapia ayuda a que los problemas psicosociales que se desarrollen en los colaboradores, según sea el caso ayudan a mejorar la concentración mental y en otros casos reduce el nivel de cansancio físico y en casos más serios ayuda a mejorar los problemas como la ansiedad, entre otros.

Guillermo Cazanave habla que “*La Musicoterapia contemporánea parte, como tantas otras disciplinas redescubiertas, de una imperiosa necesidad por sentirse útil a la sociedad.*”

¹³ ALLVIN, J. (1967). *Musicoterapia*. Barcelona: Paidós Iberica, S.A. p. 16

Esta dinámica de trabajo, podría significar una presión ostensible para la labor del músico o del terapeuta abocados a una tarea preventiva o curativa, dadas las apremiantes circunstancias de velocidad que propone el modelo social occidental, siempre dispuesto a ofrecer una respuesta a todos, cuan más pronto mejor.”¹⁴

Cazanave también tiene una aportación sobre la musicoterapia referente al músico o terapeuta debido a que la disciplina se ha dado a conocer y esto quiere decir que, quien lo sepa trabajar y desarrollar podrá lograr excelentes resultados.

Lacarcel, J. indica que *“La musicoterapia es el uso de la música y sus elementos musicales (sonido, ritmo, melodía y armonía) realizada por un musicoterapeuta cualificado, con un paciente o grupo, en un proceso creado para facilitar, promover la comunicación, las relaciones, el aprendizaje, el movimiento, la expresión, la organización y otros objetivos terapéuticos relevantes, para así satisfacer las necesidades físicas, emocionales, mentales, sociales y cognitivas”.*¹⁵

Lacarcel, tiene una opinión similar a los autores anteriormente descritos, la musicoterapia es una disciplina que se utiliza en taller o grupos focales para realizar actividades con la música, en los talleres los participantes pueden gozar y experimentar los placeres que deja la música.

Según Lacarcel, sobre el aspecto afectivo, emocional y de personalidad los beneficios que se obtienen con la musicoterapia son las que se detallan a continuación:

Sobre el aspecto afectivo, emocional y de personalidad:

- Sensibilización de valores estéticos de la música.
- Sensibilización afectiva y emocional.

¹⁴ CAZENAVE, G.(1996) Musicoterapia para una nueva era, Buenos Aires Ediciones en Castellano Editorial KIER, p.100

¹⁵ LACARCEL, J. (2008) Cuadernos interamericanos de investigación en educación musical, Issues 1-5, Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Música, p. 4

- Acercamiento al mundo sonoro, estimulando intereses.
- Reforzamiento de la autoestima y personalidad mediante la autorrealización.
- Elaboración de pautas de conducta correctas.
- Desarrollo de la atención y observación de la realidad.
- Aumentar la confianza en sí mismo y la autoestima.
- Establecer o restablecer relaciones interpersonales.
- Integrar socialmente a la persona.

LA METODOLOGÍA:

- *“La metodología consta de dos partes esenciales: una de carácter diagnóstico y otro terapéutico.*
- *Para realizar esta primera parte se efectuará la ficha musicoterapéutica y la testificación del encuadre no-verbal.*
- *La ficha musicoterapéutica es el interrogatorio del paciente y de los familiares, acerca de la historia sonoro-musical del paciente a tratar.*
- *La testificación del encuadre no-verbal consiste en enfrentar al paciente con una serie de instrumentos de percusión simples y algunos poco melódicos, observando cómo logra comunicarse por medio de ellos.*
- *La segunda parte la constituye las sesiones de musicoterapia, donde el paciente y musicoterapeuta trabajan activamente. Se trata de establecer canales de comunicación de nivel regresivo mediante la identidad sonora del paciente y abrir nuevos canales para su futura integración en grupos o en otras terapias”.*¹⁶

¹⁶. ALLVIN, J. (1984) Musicoterapia. Edición Paidós. Barcelona. Depósito Legal: B-32 p.112-113

TIPOS DE TERAPIA

“Verbales (psicoanálisis): se habla con el paciente. Al hablar, se trabaja en áreas de nuestra personalidad. El lenguaje funciona de forma consciente, constatamos lo que queremos o no.

No-verbales: se incluye el no-lenguaje. Se van a tratar muchas tareas a través del gesto y del sonido.

Ponerles en situación donde se puedan manipular y manifestar. Se trabaja ante toda la expresión. Los gestos y sonidos que hacemos, como lo hacemos, manifiestan nuestra personalidad, de forma más cercana, real y sincera. Ambas terapias se complementan.”¹⁷

Los autores mencionados, coinciden en que la musicoterapia es una buena técnica para utilizarla como terapia de relajación para el manejo de los problemas emocionales, físicos y mentales. Ayuda a desarrollar buenas relaciones interpersonales. En el caso del personal que presta servicios a una empresa, esta técnica viene a solventar muchos de los problemas que en la actualidad el estrés provoca, es por eso que se pretende enlazar los efectos que tiene La Musicoterapia con los problemas que provoca el estrés , esto se logró únicamente implementando un programa de sesiones cortas para el personal que pertenece al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial S.A. para que poco a poco fuera aprendiendo a manejar el estrés y a utilizarlo a su favor convirtiéndolo en un tipo de estrés positivo demostrando más productividad en el área de trabajo y disminuyendo los costos tanto para el empleado como para el empleador.

¹⁷. FREGTMAN, C. (1982) Cuerpo-música y terapia. 1ª Edición. Buenos Aires (Argentina) p.15

La musicoterapia, a través de la música logra adentrar al interior del individuo eliminando impurezas de su cuerpo, sentimientos y actitudes negativas que al final tienen relación con el medio en el que se relaciona, por lo tanto eleva su autoestima y autoconfianza para realizar cada reto que se le pueda imponer en la organización.

Sin embargo también la musicoterapia, ayuda al individuo no solo en el ámbito laboral, sino también en el ámbito personal. Mientras más sanamente se encuentre el colaborador, más feliz realizará sus actividades y menos errores cometerá, por lo tanto se reducirá el nivel de costos y el nivel de ausentismo en la organización y esto trae como consecuencia mayor productividad y más utilidad por lo tanto el empleado puede ser mejor remunerado y aunque el estrés no desaparezca, el empleado podrá trabajar felizmente ya que el estrés será positivo y no negativo, porque tendrá sus momentos para poder relajarse y desinhibir su tensión de una forma más efectiva .

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Modelo de Investigación

La presente investigación plantea un enfoque cuantitativo debido a que se elaboró una encuesta, una lista de cotejo y una evaluación de talleres con el fin de medir ciertos indicadores que afectaban el incremento de estrés laboral, como la administración del tiempo, trabajo en equipo, cambio de actitud, enfermedades psicológicas, comunicación entre otros. Logrando obtener información importante para el desarrollo de dicha investigación. La unidad de investigación que se estableció es la inserción laboral y sus unidades de análisis son el estrés laboral y la musicoterapia.

La experimentación de estrés laboral puede manifestarse en un colaborador de diferentes formas (improductividad, desmotivación, negatividad, cansancio físico y mental), las cuales provocan cierto descontento por parte del empleado y generación de gastos innecesarios, horarios extraordinarios extendidos entre otros, buscando un solución para estas problemáticas se ha utilizado la musicoterapia como terapia de relajamiento para el empleado a través de sesiones dedicadas al encuentro del empleado con su paz interior.

La musicoterapia ha demostrado que es un proceso ayuda a recuperar la salud física y mental como lo son las situaciones estresoras que las mismas instituciones provocan a los colaboradores con las diferentes formas de presionar y de trabajar. El mantener un momento de relajación y terapia mejora la calidad de vida personal y laboral en un empleado, muestra un papel importante en el desarrollo de las habilidades cognitivas de las personas por lo tanto ayuda a mejorar su ritmo de vida y a adaptarse a las situaciones estresoras que demandan sus actividades cotidianas. La persona aprende a manejar de forma positiva el estrés y a enfrentar las situaciones con una mejor cara.

2.2 Técnicas

2.2.1 Técnicas de muestreo

Se definió intencionalmente al total de colaboradores del departamento de bodega y despacho de la empresa “La Comercial S.A.”, siendo 25 personas, población comprendida entre las edades de 20 a 53 años, de sexo masculino.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos

Se utilizaron las siguientes técnicas:

Consentimiento informado: Para elaboración del presente proyecto de investigación, a cada una de las personas evaluadas, se les entregó de forma individual el día 19 de octubre del año 2016 en su lugar de trabajo, la bodega de la empresa “La Comercial”, un documento donde hace constar el objetivo del presente estudio, alcances, resultados y beneficios, con el fin de tener respuestas concretas y certeras, además de informar los pasos a seguir de dicha investigación.

Lista de cotejo: se utilizó con el objetivo de llevar un listado de ciertos aspectos de la personalidad del personal para evaluar la relación que tenía el la personalidad con el nivel de estrés que manejaba en su momento.

Esta lista se utilizó el día miércoles 09 de noviembre en horario de 9:00 a 10:00 am en la sala de capacitaciones.

Encuesta: Fue de utilidad para conocer los indicadores principales, causantes del estrés en el personal. Esto se realizó el día lunes 14 de noviembre del 2016 a las 9:30 a 10:00 am en la sala de capacitaciones.

Observación: Se utilizó con el objetivo de evaluar el desarrollo del personal, permitió ver lo ocurrido en el momento que se daba el fenómeno y así se documentaron los datos pertinentes para la realización de la presente

investigación. Se dió inició el 02 de noviembre del año 2016 y culminó el 04 de enero del año 2017.

Talleres grupales: El objetivo fue implementar el programa de sesiones de musicoterapia y demostrar al personal que pertenece al área de bodega y despacho de la empresa La Comercial, que se podía trabajar y manejar un cierto nivel de estrés (lo normal) sin tener problemas a futuro. Esto se llevó a cabo en las siguientes fechas: 16 y 23 de noviembre, 7,14 y 21 de diciembre del año 2016 y el 04 de enero del año 2017 en horario de 9:00 a 9:30 de la mañana.

Evaluación de Talleres: Se elaboró con el objetivo de evaluar la satisfacción del personal que participó en el proyecto, adicional obtener información positiva o negativa del aporte que brindaron las sesiones de musicoterapia en el desempeño de los colaboradores. Se utilizó el día jueves 5 de enero del año 2017 en horario de 9:00 a 9:30 de la mañana.

2.2.3 Técnicas de análisis de datos

Análisis porcentual: Se realizó un análisis de la información recopilada en la guía de encuesta y en la guía de observación directa y posteriormente se realizaron las gráfica correspondientes con su descripción e interpretación de lo encontrado en cada una de las preguntas realizadas en la guía de encuesta y la guía de observación, se elaboraron diagramas de barras y circulares para demostrar con gráficas los datos que se obtuvieron dentro del proceso.

2.3 Instrumentos:

La variable de la investigación es la inserción laboral y los instrumentos que se utilizaron fueron:

Consentimiento Informado: Consistió en un documento que especificaba e informaba a los participantes de la investigación el motivo por el cual se estaba solicitando su colaboración, el documento indicaba que se les daría una encuesta que deberían responder, también contenía un espacio donde firmaron de conformidad.

Lista de cotejo: consistió en un listado de 10 aspectos, se realizó una observación en general con una duración de 5 horas en donde se evaluó a cada uno de los participantes y se calificó los aspectos según realizaban la acción (pocas veces, eventualmente o frecuentemente), posteriormente se promedió por persona de los aspectos que predominaban en cada uno de ellos y cuál era el aspecto que predominaba en el grupo en general.

Guía de encuesta: se aplicó una encuesta que consistía en 14 preguntas de selección múltiple que el encuestado respondió según le fue más conveniente, las interrogantes están diseñadas para evidenciar las causas de estrés que manejaba el personal. Se aplicó la encuesta al grupo completo y resolviendo dudas según surgieron en el momento por las preguntas.

Guía de observación: Se utilizó en todo momento de la investigación, desde que se inició con las entrevistas hasta cuando se realizaron las actividades con el personal. Se hicieron anotaciones del comportamiento y las reacciones que demostraron los empleados cuando participaron en las actividades

Planificación de Talleres Grupales: Se impartieron 12 sesiones de aproximadamente 30 minutos con dos grupos de 14 y 13 personas donde se trabajaron las técnicas de manejo de estrés, así también las sesiones de musicoterapia con música relajante que le permitió al personal vivir una experiencia diferente. Al terminar las sesiones se realizó una evaluación que consistió en medir los errores diarios que realizaba el personal después de tener una sesión de musicoterapia.

Guía de evaluación de talleres: Se hizo una convocatoria con los 25 participantes del proyecto y se les solicitó que evaluaran si las sesiones de musicoterapia habían aportado positivamente o negativamente sobre su desempeño. La evaluación consistió en tres preguntas cerradas y un espacio de tres líneas para dar oportunidad a que los colaboradores expresaran libremente sus opiniones sobre el trabajo que se realizó.

2.4 Operacionalización de objetivos: Como la presente investigación no posee hipótesis se procedió a operativizar los objetivos, de la siguiente manera.

Objetivos	Categorías	Técnica	Indicadores
Se identificaron las causas de estrés en las personas	Estrés ansiedad	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de preguntas cerradas Observación 	<ul style="list-style-type: none"> Sabe manejar el estrés
Describir las consecuencias de vivir con altos niveles de estrés	Socialización	<ul style="list-style-type: none"> Talleres grupales Lista de cotejo Encuesta de preguntas cerradas 	<ul style="list-style-type: none"> dolores de cabeza mal humor problemas digestivos ausencias, productividad
Se Propiciaron espacios para implementar la musicoterapia para disminuir el estrés	Musicoterapia Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Talleres grupales Observación 	<ul style="list-style-type: none"> Trasmite sus molestias Expresa sus sentimientos
Se implementó el manejo de la complejidad del estrés físico de manera positiva	Estrés Cultural	<ul style="list-style-type: none"> Talleres grupales Observación 	<ul style="list-style-type: none"> Trabaja en equipo Su actitud es positiva Comportamiento bajo presión

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar

La presente investigación se realizó en la empresa La Comercial S.A., dedicada a la venta de producto de consumo masivo, está conformada por 300 empleados ubicados en diferentes áreas administrativas y operativas, la infraestructura de la empresa está formada por block, láminas, cielo falso, piso cerámico, con diferentes ambientes laborales según el departamento.

Toda la empresa se encuentra bien señalizada con sus rutas de evacuación por cualquier emergencia, las señalizaciones para el paso peatonal y el paso vehicular. Cuenta con una garita y dos parqueos para los trabajadores y seguridad las veinticuatro horas del día, también cuenta con enfermería para la atención de los colaboradores y una cafetería para los tiempos de comida de cada uno de ellos.

3.1.2 Características de la muestra

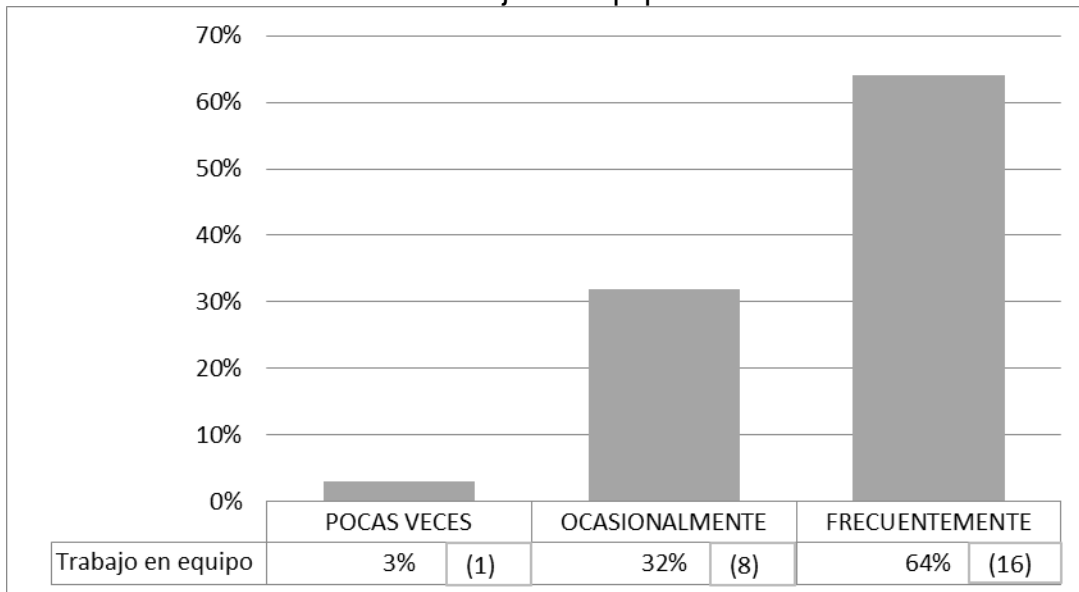
La población que participó en la presente investigación fue el personal que pertenece al área de bodega y despacho, este departamento está conformado por 25 personas de sexo masculino comprendidas entre las edades de 25 a 53 años provenientes del área rural. Estas personas cuentan con estudios entre nivel medio y diversificado, la mayoría vive en condiciones sociales a nivel medio, ya cuentan con esposa (o), e hijos (a). La religión de los colaboradores es de diferente preferencia, no existe una religión que predomine en el grupo. Sus condiciones laborales son en un ambiente normal y los horarios de trabajo tienden a extenderse por las solicitudes de pedidos que ingresan.

3.2 Presentación de análisis y resultados

3.2.1 Lista de cotejo

A continuación se presentan los resultados de los indicadores que se formularon en la lista de cotejo:

Gráfica No. 1
Trabaja en Equipo

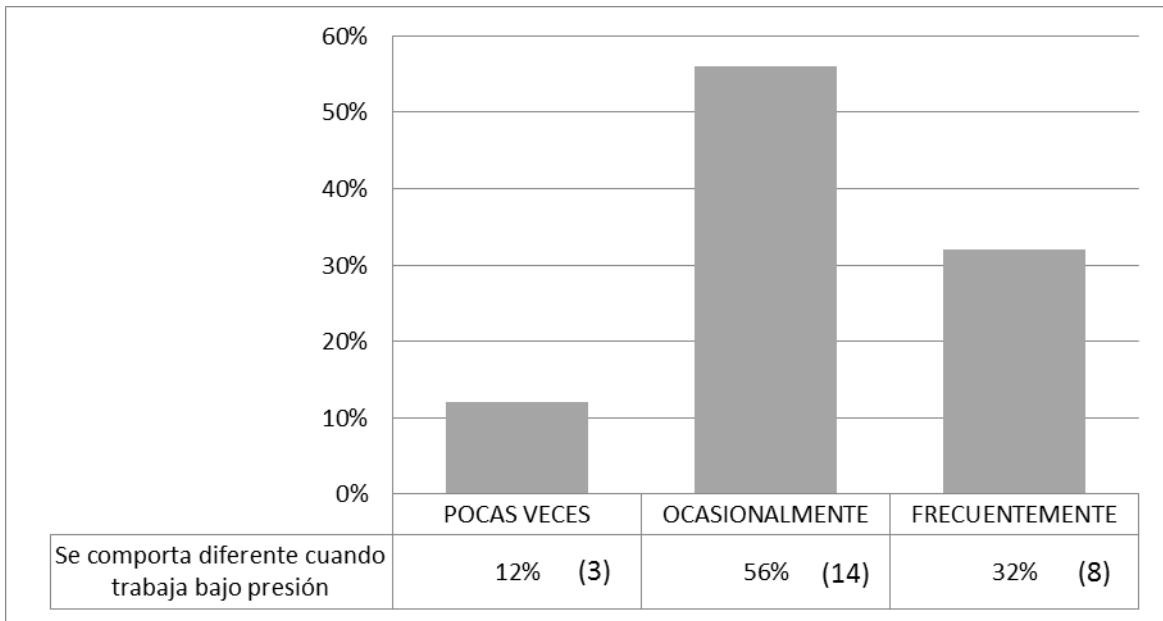


Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016.

La gráfica muestra que el 64% del departamento de bodega y despacho realizan sus actividades en equipo, esto es un indicador que el personal se mantiene en armonía al trabajar con el resto de sus compañeros, quiere decir que hay beneficios como el aumento de creatividad y aprendizaje por parte de los colaboradores ya que en equipo es más fácil encontrar soluciones e implementar nuevas prácticas para mejorar el desempeño del departamento en general.

También es importante para la reducción del estrés ya que mientras menos carga laboral exista para una sola persona es más práctico cumplir con las metas que se le imponen diariamente. Esto quiere decir que la productividad y eficiencia aumentan.

Gráfica No. 2
Su actitud es positiva



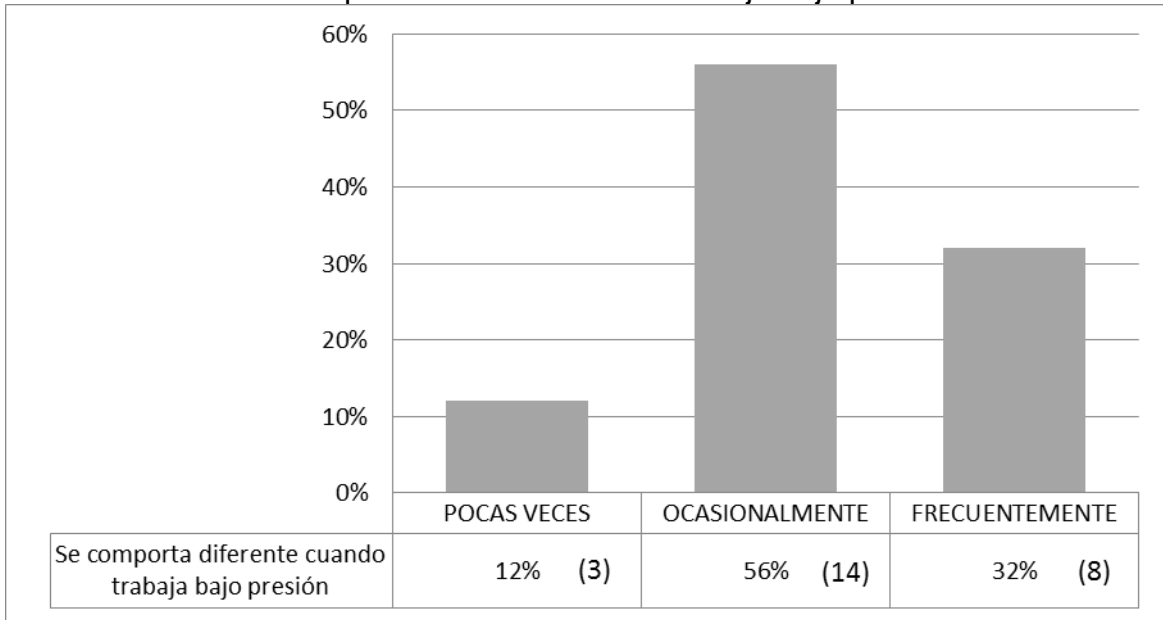
Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016.

Este indicador muestra que más de la mitad del personal contaba con disposición para realizar sus actividades cotidianas, esta fue otra ventaja para el cumplimiento y desarrollo de la investigación.

La reducción de estrés también fue debido a la disponibilidad que cada uno de los integrantes del grupo ofreció al proyecto. Se demostró que mientras más tranquilos y relajados se mantuvieran más fácil era desarrollarse en su puesto de trabajo. Uno de los resultados de esto fue la mejora personal y laboral de cada uno de los participantes.

Gráfica No. 3

Se comporta diferente cuando trabaja bajo presión

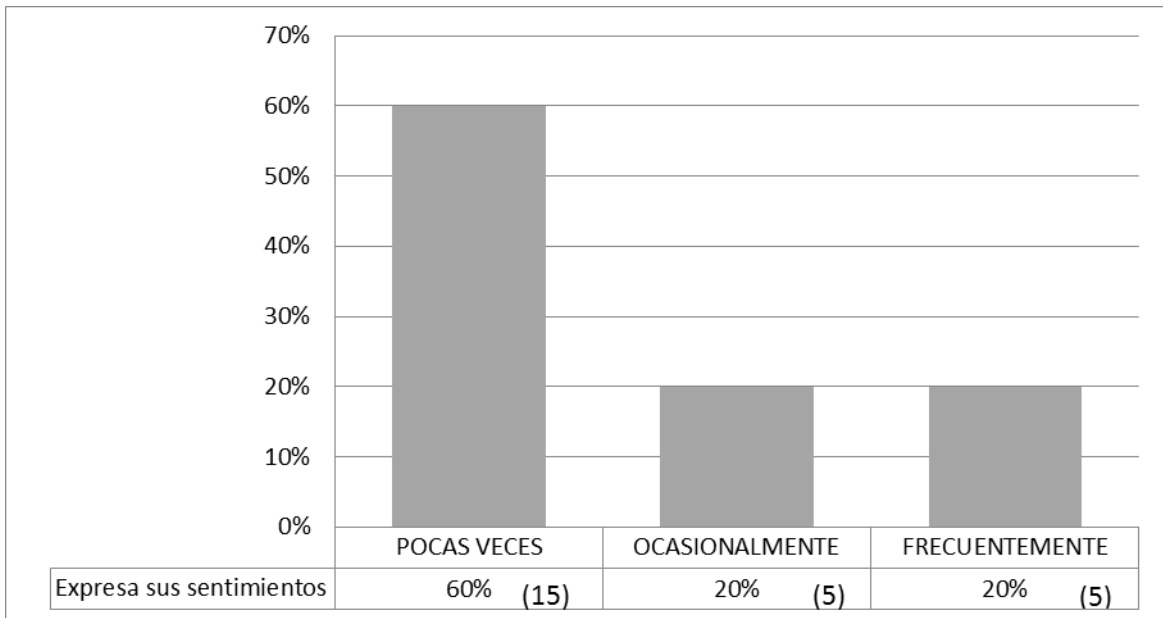


Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016

El comportamiento de una persona siempre cambia cuando está bajo presión y en esta ocasión no fue la excepción ya que la mayoría del personal indicó que cambiaban su forma de ser al sentirse presionados o estresados. Se reforzó bastante este punto para mejorar el desempeño laboral.

Los cambios que se obtuvieron al finalizar el proyecto fueron bastante satisfactorios debido a que el saber manejar las situaciones bajo presión para la mayoría del personal mejoró su eficiencia en el desarrollo de las actividades que se le asignaban. Al finalizar con las actividades los participantes mencionaron que fue de bastante apoyo saber qué hacer en situaciones difíciles para no entrar en pánico o crisis.

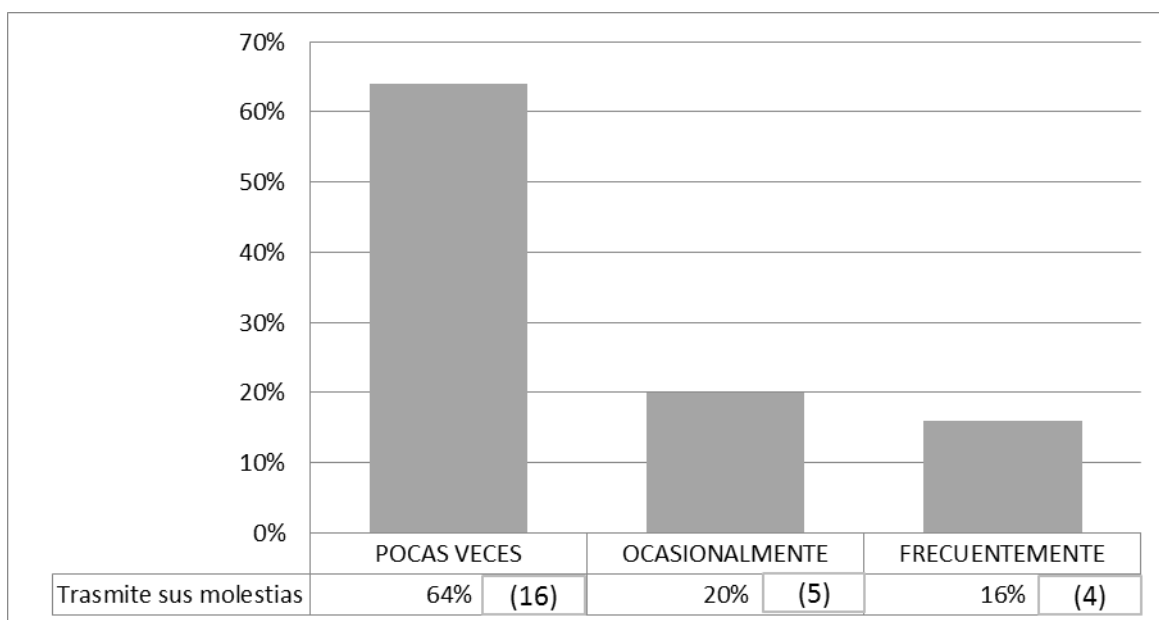
Gráfica No. 4
Expresa sus sentimientos



Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016

El 60% de la población no mostró la confianza de expresar sus puntos de vista sobre algunas situaciones que se presentaron, se trabajó en este punto debido a que era importante que fueran más abiertos al expresar aquellas situaciones en las que no se sintieran cómodos en especial dárselos a conocer a su líder de equipo para que él los pudiera apoyar con soluciones factibles. La mayoría de personas no sabe cómo expresar sus sentimientos y es ahí cuando las inconformidades se vuelven un problema mayor, ya que las personas ya no se desempeñan con eficiencia y productividad.

Gráfica No. 5
Trasmite sus molestias



Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016

El 64% de los participantes respondieron que muy pocas veces transmitían sus molestias sobre situaciones que se presentaban en su área de trabajo.

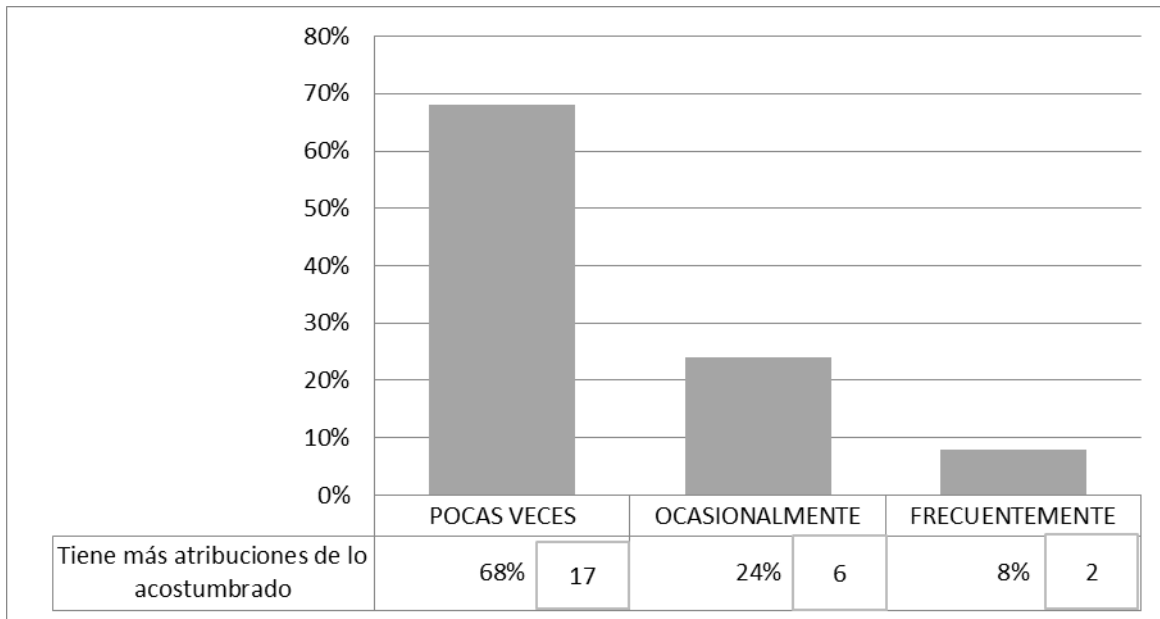
Cuando se indagó al respecto comentaron que preferían no hacer ningún tipo de comentarios sobre las inconformidades para evitar conflictos. Sin embargo se les recalcó la importancia que tenía la expresión personal para evitar que el cuerpo y la mente se sobrecargaran de trabajo y pensamientos negativos.

Dentro de las actividades que se llevaron a cabo, se realizaron ejercicios para que el personal relajara su mente y cuerpo y se observó que les aportó positivamente ya que el personal logró expresarse ante su líder de equipo.

Aportaron ideas y realizaron comentarios que podían mejorar al desempeño del equipo completo. Entre los aportes estuvieron los canales de comunicación de

ambas vías, tanto de los operarios como del líder, los comentarios fueron aceptados y absorbidos por ambas partes.

Gráfica No. 6
 Tiene más atribuciones de lo acostumbrado



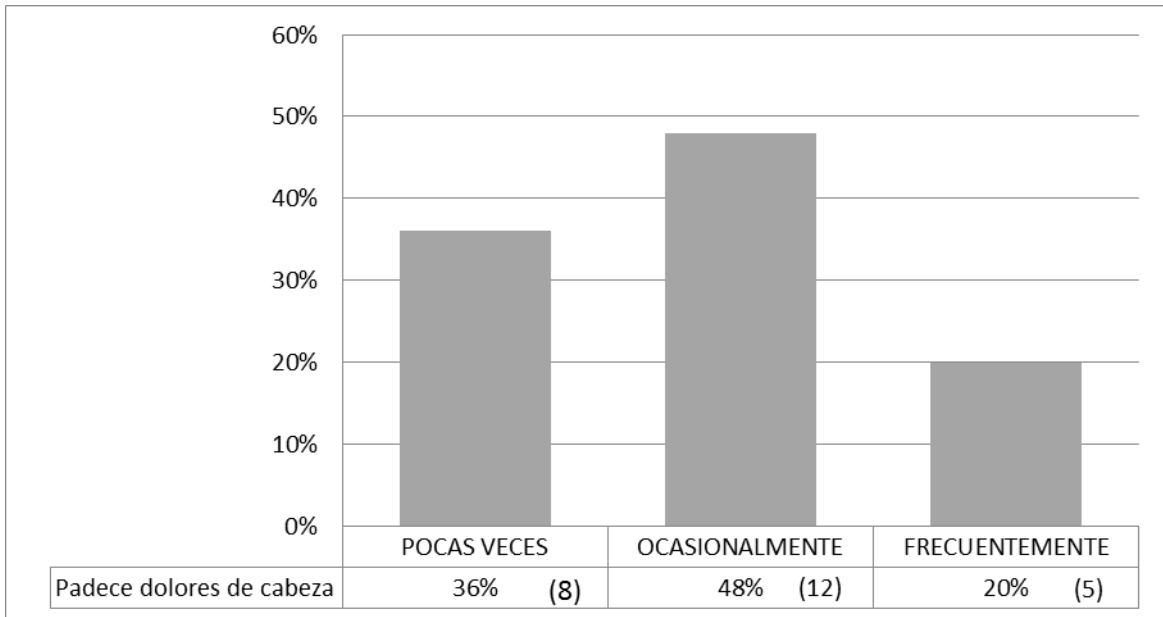
Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016

Este indicador muestra que el líder del departamento de bodega y despacho en su mayoría distribuía de manera equitativa las actividades del personal, sin embargo se indagó un poco más con el personal y al trabajar directamente con ellos, indicaron que las actividades eran distribuidas a tal manera que todos sabían el trabajo de todos.

La distribución correcta de actividades ayudaba generosamente para el desempeño del departamento ya que sí en algún momento faltaba alguna persona del equipo era fácil cubrir las actividades.

En un departamento es importante que el líder tenga en cuenta este tipo de situaciones para mantener el orden y las fechas de entrega y evitar alteraciones y molestias por parte de las personas que reciben el servicio de bodega y despacho.

Gráfica No. 7
Padece dolores de cabeza



Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016.

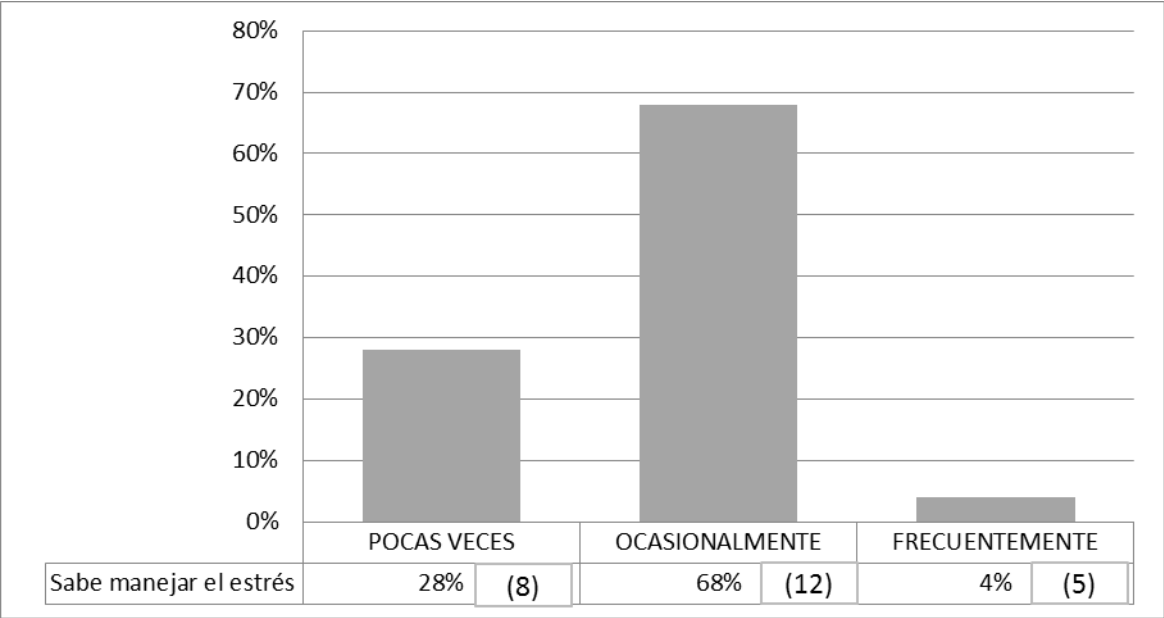
La mayoría del personal indicó que padecía dolores de cabeza ocasionalmente, este síntoma es muy común cuando existen situaciones en donde el colaborador se enfrenta al trabajo bajo presión.

Hoy en día es muy normal que las organizaciones exijan a su personal resultados en tiempos cortos para solventar las exigencias de sus clientes.

El dolor de cabeza es uno de tantos síntomas que padece una persona por estrés laboral. Es común e importante tratar para que no se vuelva un problema degenerativo que desencadene más enfermedades que conlleven a una incapacidad de corto, mediano o largo plazo.

Al indagar más con el personal se dedujo que cada vez que sufrían dolores de cabeza era porque se sentían estresados y pocas veces era por enfermedades como resfriados, entre otros. Las actividades de musicoterapia aportaron mucho al desempeño físico del personal de esta área, sobre todo en el relajamiento corporal en momentos críticos del diario vivir.

Gráfica No. 8
Sabe manejar el estrés



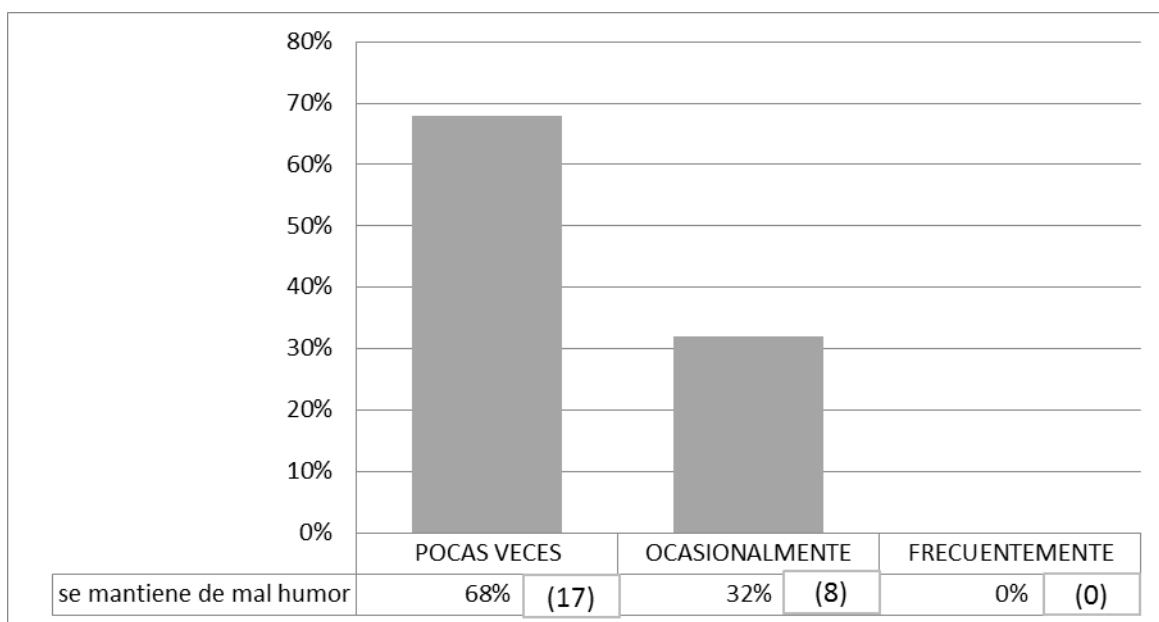
Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016

El 68% de la población indicó que podía manejar el estrés, sin embargo al realizar las actividades no siempre se observó el control de estrés.

Hoy en día es muy complicado que una persona no se sienta estresada, En algún momento se le presentará alguna situación en donde deba aportar más del 100% para cumplir algún objetivo, por lo tanto el aumento de estrés se va a representar de diferentes formas y la persona puede reflejar cierto malestar afectando su desempeño y la comunicación con el resto de su equipo de trabajo, debido a que no sabe manejar el estrés de forma positiva.

Cualquier persona puede expresar que sabe manejar el estrés sin embargo su cuerpo y sus acciones demuestran lo contrario. Por lo tanto las actividades para eliminar el estrés son importantes para mejorar el desempeño y aumentar la productividad en un departamento y que al final afecta en general a la organización.

Gráfica No. 9
Se mantiene de mal humor



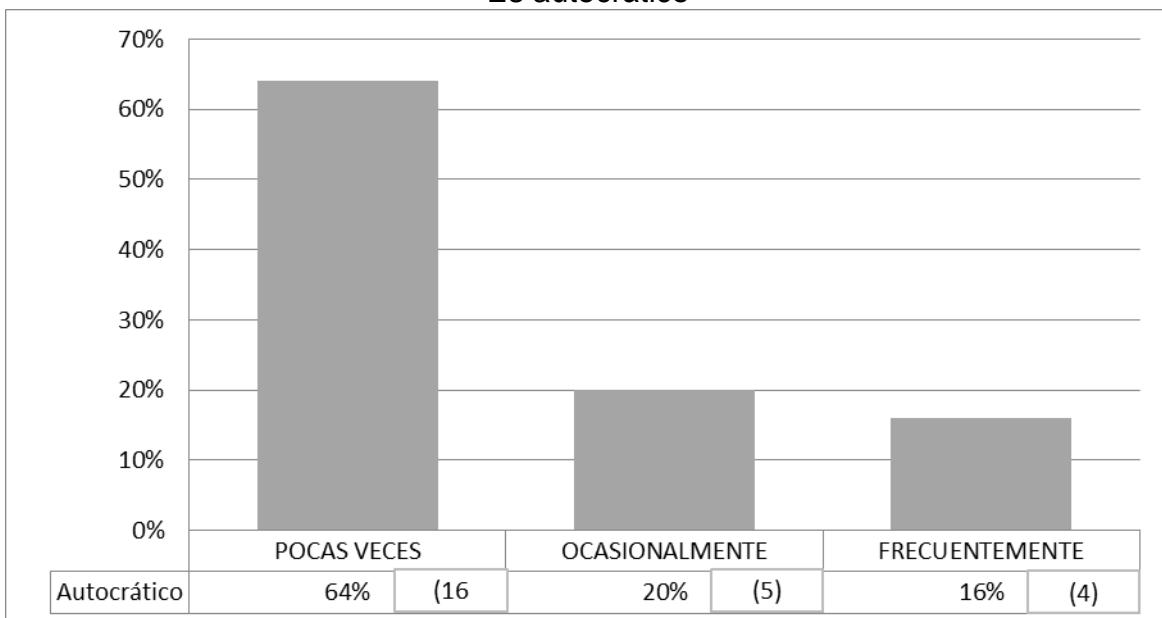
Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016

La mayoría del personal, indicó que no se mantenía de mal humor, este indicador fue muy importante para el desarrollo de la investigación ya que afectaba el desempeño laboral del personal y predeterminaba si una persona era productiva o improductiva.

Se indagó más a fondo sobre este tema para comprobar la veracidad de las respuestas y en efecto en un 68% el personal respondió a consciencia, ya que al realizar las actividades y ponerlos a prueba su humor en muy pocas veces cambio radicalmente, deduciendo que el personal estaba comprometido con sus labores ya que el incremento de trabajo no les afectaba en carisma.

Es importante que una persona a pesar de la presión que en algún momento pueda experimentar no cambie su humor ya que puede llegar a contaminar al resto del equipo, sin embargo es importante mencionar que la habilidad para manejar el estrés se va creando conforme pasa el tiempo y dependiendo que tipo de situaciones se presenten.

Gráfica No. 10
Es autocrático



Fuente: Lista de cotejo, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016

El 64% de la población indicó ser pocas veces autocríticos con sus propios errores, quiere decir que en muy pocas ocasiones el personal reconocía los problemas que ocasionaban los malos procesos cometidos por negligencias o por falta de interés.

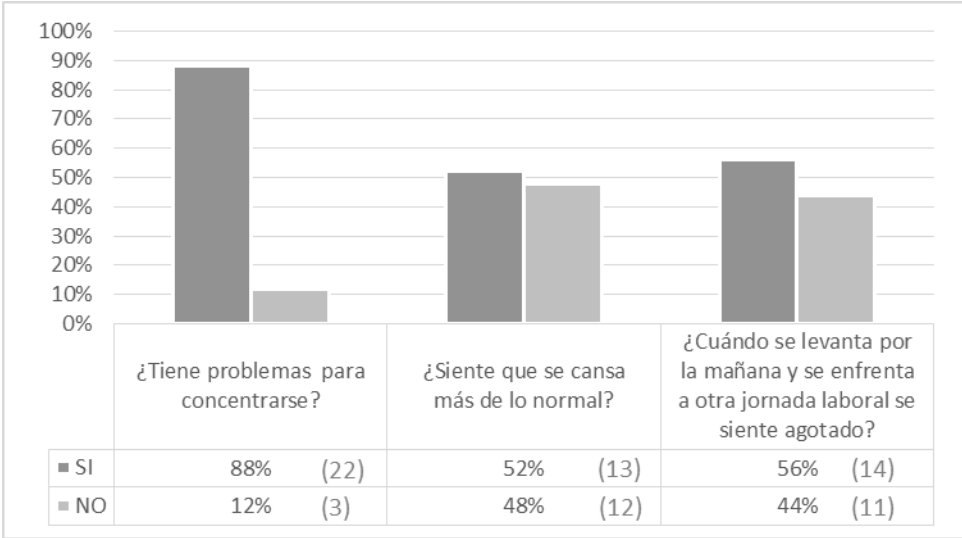
Se les invitó a conocer los beneficios de la introspección en su puesto de trabajo, esto con el fin de que cada uno de los participantes lograra identificar sus

áreas de mejora y lograra visionar a la excelencia, que es lo que la organización buscaba en ese departamento.

3.2.2 Guía de encuesta

A continuación se muestran los resultados de los cuestionamientos que se elaboraron según las necesidades de la organización:

Gráfica No. 1
Preguntas No.1, 2 y 3



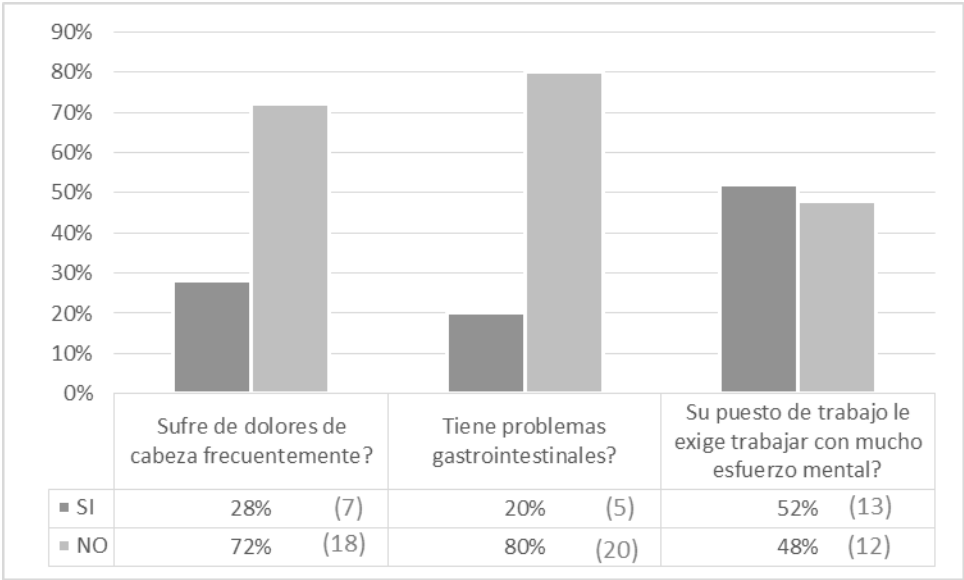
Fuente: Encuesta, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016.

En la primer gráfica muestra que el 88% del personal del área de bodega y despacho indicó que no tenía problemas para concentrarse, sin embargo al momento que compartir directamente con el grupo hubieron participantes que indicaron que en ocasiones se enfrentaban a situaciones en donde les era muy difícil concentrarse debido al aumento de actividades que se presentaban en diferentes fechas del mes.

La segunda gráfica muestra que el 52% del personal de almacén no manejaba su tiempo adecuadamente, esto en muchas ocasiones era debido a que administraba sus actividades en primarias y secundarias para llevar un mejor orden. Se realizaron varias sesiones para impartir información sobre la importancia del buen manejo del tiempo.

Y en la tercera gráfica, se muestra que el 56% del personal se encontraba físicamente en un estado de salud idóneo, por lo tanto no era difícil asistir a sus labores con actitud positiva y contagiosa, sin embargo el otro 44% indicó que sí existía un cansancio laboral por lo tanto se indagó más al respecto y la población comento que la distancia era uno de los factores que más afectaba.

Gráfica No. 2
Preguntas No.4, 5 y 6

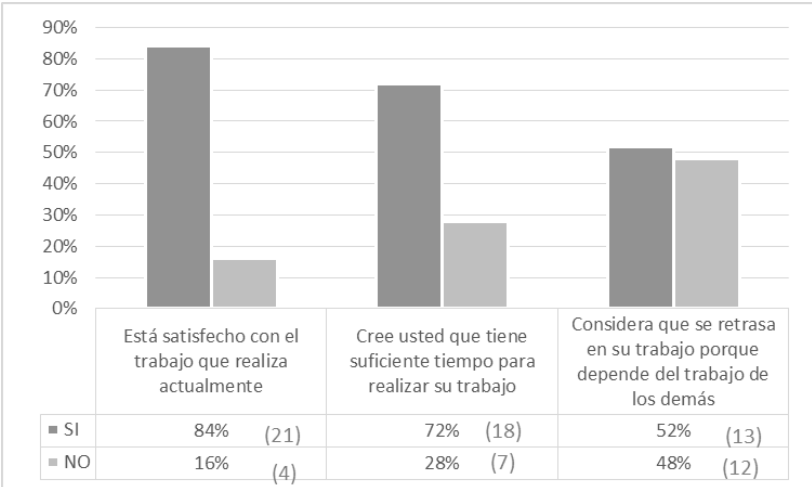


Fuente: Encuesta, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016.

El 28% de la población indicó padecer dolores de cabeza frecuentemente, varias fueron las razones, una de ellas fue la alimentación, el estrés laboral y la falta de descanso en sus hogares. Sin embargo el resto del personal mostró sentirse en buenas condiciones y que este no era un factor que estaba afectando directamente en el desempeño laboral del equipo. En cuanto al 80% del personal indicó no padecer problemas gastrointestinales, según comentarios de que sí se tomaban su tiempo de almuerzo como correspondía y la mayoría llevaba su almuerzo para evitar enfermedades virales o por falta de higiene en la manipulación de los alimentos de las ventas de calle.

El 52% del equipo de trabajo comentó que sus actividades cotidianas les representaban cansancio mental, detectando que una de las problemáticas era la mala administración del tiempo en el equipo de trabajo. Este es un factor que en muchas organizaciones se complica debido a que las personas al estresarse ya no saben a qué darle prioridad porque todo tiene un sentido de urgencia, pero se les platicó a todos los participantes la importancia de saber dividir las actividades con sentido de prioridad, y las de menor urgencia.

Gráfica No. 3
Preguntas No.7, 8 y 9



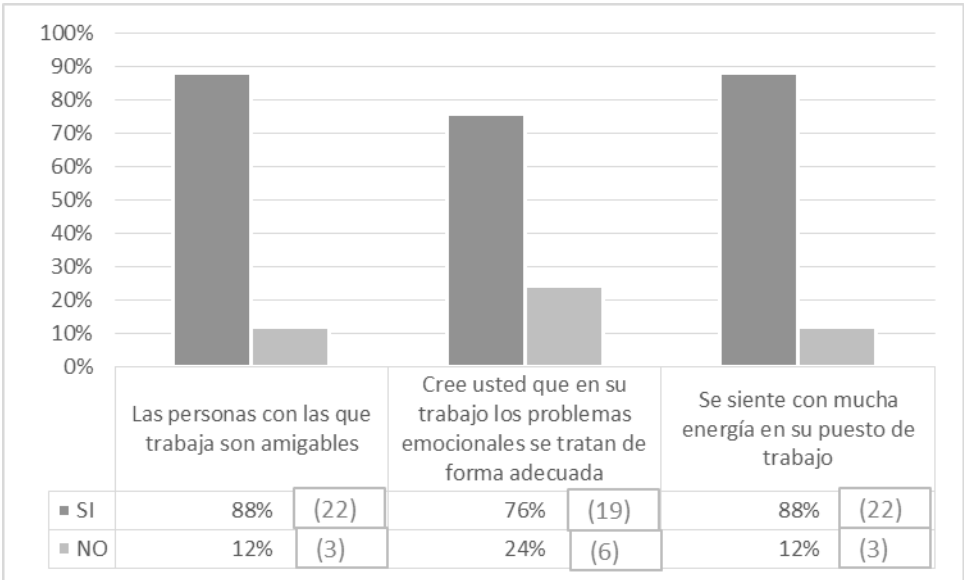
Fuente: Encuesta, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016.

Se buscó indagar sobre la satisfacción laboral de los participantes y el tiempo que le dedicaban a sus actividades asignadas. Y el 84% de la población indicó estar satisfecho con su puesto de trabajo, esto habló muy bien de la empresa ya que el personal se encontraba identificado tanto con la empresa como con el puesto.

Anteriormente en una de las preguntas se cuestionó de manera diferente sí el tiempo que utilizaban los colaboradores para realizar sus actividades era suficiente y los resultados fueron similares a la segunda gráfica, en este caso el 72% respondió positivamente, sin embargo en las actividades que se realizaron se demostró lo contrario por lo que se reforzó este tema insistentemente.

Más de la mitad del personal indicó que su trabajo dependía de otros colaboradores y cuando se indagó al respecto uno de los problemas que sobresalió fue el trabajo en equipo por lo que se reforzó este tema para mejorar la comunicación en el área en general.

Gráfica No. 4
Preguntas No.10, 11 y 12



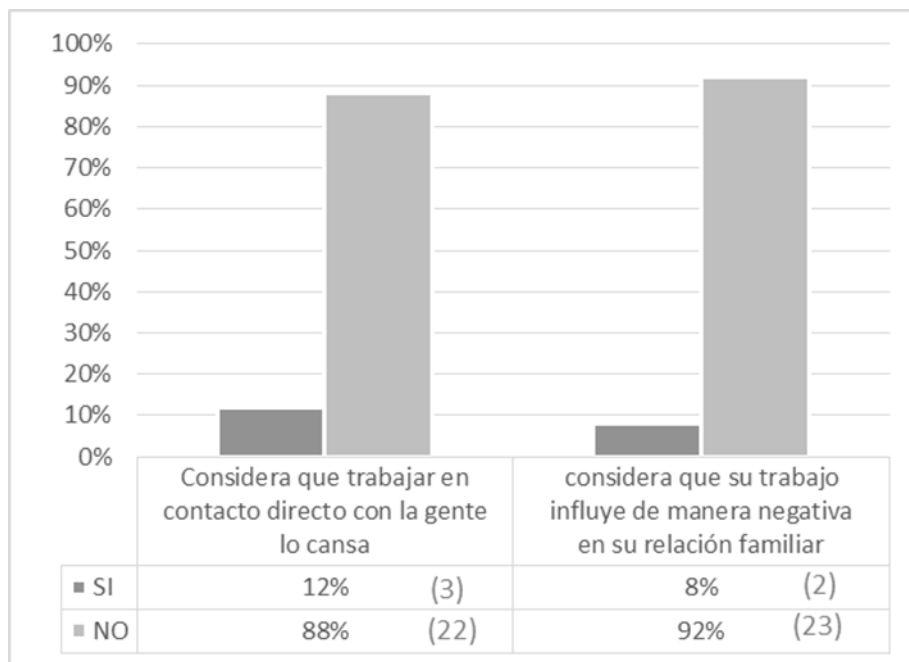
Fuente: Encuesta, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016.

La gráfica muestra el nivel de satisfacción emocional de las personas que pertenecen al área de bodega y despacho, por lo tanto se ve reflejado que el clima laboral está a un porcentaje considerablemente positivo.

Los problemas emocionales son situaciones que a veces no se pueden manejar de la mejor manera posible, sin embargo esta pregunta se formuló para conocer la situación actual en la que se encontraba el área de trabajo, las actividades en equipo fueron bien recibidas por los participantes ya que necesitaban mejorar su comunicación en general.

Si un equipo de trabajo se presenta con energía a cumplir con su jornada laboral aumenta la productividad y mejora el ambiente en el que se desarrollan todos los días, en la gráfica se refleja que más del 88% del personal se sentía en óptimas condiciones. El resto del personal se le invitó a que se contagiara del mismo entusiasmo para mejorar su rendimiento tanto laboral como personal.

Gráfica No. 5
Preguntas No. 13 y 14



Fuente: Encuesta, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2016.

El agotamiento físico fue uno de los factores más importantes a tratar debido a que el personal en general mostró cambios positivos al realizar las actividades de relajamiento. Sí un empleado se mantiene agotado ya no rinde de la misma manera que se desea y se vuelve improductivo por lo tanto es importante saber manejar el estrés. La atención al cliente físicamente es agotador sin embargo en la gráfica se observa que este aspecto no afectaba al personal para el cumplimiento de tareas. Las consecuencias de un horario extendido repercuten en agotamiento físico y mental y aumenta el estrés, en esta gráfica el personal indicó que su empleo no afectaba sus relaciones en el hogar, sin embargo al platicar más afondo con los participantes se presentaron ciertos casos en los que reflejaban problemas personales por la falta de atención y tiempo que no brindaban a sus esposas e hijos.

3.2.3 Guía de observación

A continuación se presenta un análisis de la guía de observación que se trabajó a lo largo del desarrollo del proyecto:

GUÍA DE OBSERVACIÓN			
Proyecto:	Sesión #1	Observador:	Michel Liquez
Lugar:	Sala de capacitación	Fecha:	
Hora inicio:	10:00		
Hora final:	10:30		
Descripción (observación directa)			
<p>Durante la sesión se observó que los colaboradores se sintieron bastante nerviosos al realizar la actividad. La mayoría del personal no se concentró y no lograban cerrar los ojos y seguir las instrucciones, a muchos les causó mucha gracia al verse recostados en el piso y estirados.</p> <p>Otra de las reacciones fueron las risas de burla hacia los compañeros que sí estaban realizando la actividad.</p> <p>Y otra fue la de no poder relajarse a gusto como se pretendía.</p>			
Interpretativo			
<p>Por ser la primera vez que se trabajaba, era de esperar que el personal presentara reacciones de extrañeza o de incomodidad.</p>			
Temático			
<p>La actividad se desarrolló en la sala de capacitación de la empresa La Comercial S. A, el primer tema fue el tema del estrés laboral, la musicoterapia y sus beneficios</p>			
Personal			
<p>El resultado de la primera sesión fue muy bien recibida y se observó que a los participantes les fue muy agradable el tema y la actividad en sí. Si mostraron haberse relajado y lograron</p>			

		GUÍA DE OBSERVACIÓN		
Proyecto:	Sesión #2	Observador:	Michel Liquez	
Lugar:	Sala de capacitación	Fecha:		
Hora inicio:	10:00			
Hora final:	11:00			
Descripción (observación directa)				
El grupo mostró mayor interés por la actividad, todo el equipo llevó cartones para recostarse en el suelo, según los compañeros era más cómodo, (ya no se utilizaron los tapetes), en varios de los participantes se observó que se relajaron demasiado inclusive dos de ellos se durmieron totalmente.				
Interpretativo				
Las actividades físicas que el personal del área de bodega y despacho realiza diariamente son agotadoras, por lo tanto un descanso de media hora fue suficiente para cambiar de actitud y mejorar su día.				
Temático				
La actividad se desarrolló en la sala de capacitación de la empresa La Comercial S. A, el segundo tema fue el buen manejo del tiempo y tips para mejorar el estrés incluyendo los beneficios de la musicoterapia y que tipo de música podían escuchar.				
Personal				
<p>Los comentarios del personal fueron positivos, respondieron muy bien a la actividad y mostraron bastante interés al respecto. Los beneficios que mencionaron fueron lo relajados que regresaban a trabajar.</p> <p>Fue muy grato escuchar que la actividad les agradaba y que querían que fueran más seguidas y que el tiempo fuera más extenso.</p> <p>Por cuestiones de tiempo el personal asistió en dos grupos media hora cada grupo.</p>				

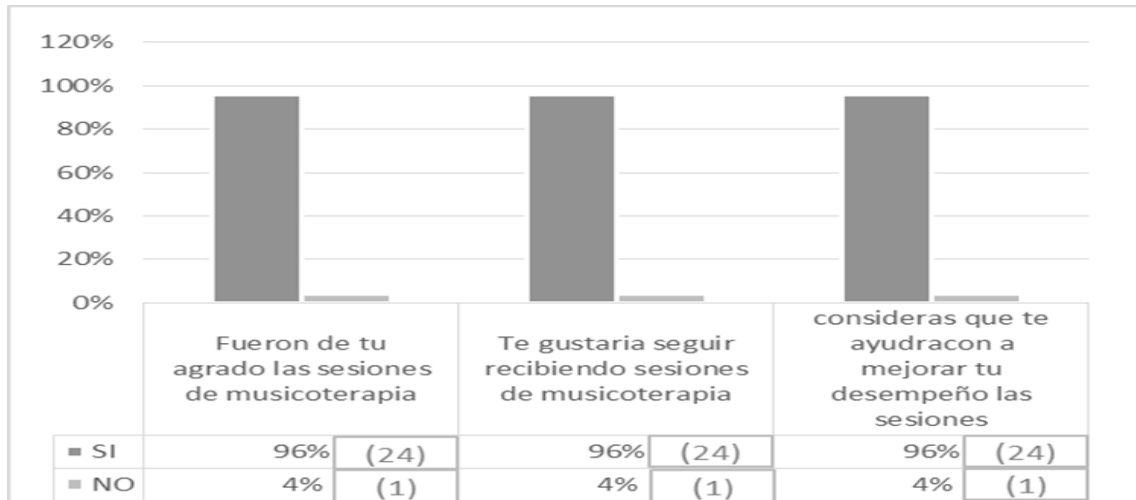
		GUÍA DE OBSERVACIÓN		
Proyecto:	Sesión #3	Observador:	Michel Liquez	
Lugar:	Sala de capacitación	Fecha:		
Hora inicio:	10:00			
Hora final:	11:00			
Descripción (observación directa)				
<p>En esta ocasión el personal ya sabía cómo se trabajaría por lo que ya estaban listos para iniciar la actividad, mostraron mucho más entusiasmo al llegar. Se notó la diferencia entre las primeras dos sesiones y esta sesión.</p> <p>Estuvieron motivados, más participativos, compartieron entre ellos, trabajaron en equipo.</p>				
Interpretativo				
<p>La implementación de las sesiones de musicoterapia mostró mejoras en el comportamiento de los empleados.</p>				
Temático				
<p>La actividad se desarrolló en la sala de capacitación de la empresa La Comercial S.A., esta sesión fue únicamente de musicoterapia.</p>				
Personal				
<p>El primer comentario positivo fue que un colaborador mencionó que había practicado las sesiones en casa y que había logrado dormir mejor en esas semanas. Mencionó que anteriormente a las sesiones tenía problemas para conciliar el sueño y que padecía gastritis.</p>				

		GUÍA DE OBSERVACIÓN		
Proyecto:	Sesión #4	Observador:	Michel Liquez	
Lugar:	Sala de capacitación	Fecha:		
Hora inicio:	10:00			
Hora final:	11:00			
Descripción (observación directa)				
El grupo mostró participación y entusiasmo. La dinámica les aportó bastante conocimiento. Se pudo observar que las actividades los motivaron más de lo esperado.				
Interpretativo				
Cada semana que pasa, los participantes han mostrado mejoras, se ha podido comprobar que la musicoterapia es una terapia que ayuda al fortalecimiento personal y productivo de las personas.				
Temático				
La actividad se desarrolló en la sala de capacitación de la empresa La Comercial S. A, esta sesión fue se trabajó el tema de musicoterapia y sus beneficios.				
Personal				
Se utilizaron 5 minutos de las dos sesiones para escuchar los comentarios del personal. Un colaborador comentó que estuvo practicando el tema por un problema de gastritis que le habían estado tratando con medicamentos y comentó que sintió la diferencia. La música es un remedio que ayuda a los sentidos a sincronizarse y por lo tanto a relajar y producir serotonina lo cual aporta al personal productivamente.				

		GUÍA DE OBSERVACIÓN		
Proyecto:	Sesión #5	Observador:	Michel Liquez	
Lugar:	Sala de capacitación	Fecha:		
Hora inicio:	10:00			
Hora final:	11:00			
Descripción (observación directa)				
<p>Se pudo observar en la última sesión que se realizó el cambio de actitud radical del personal ante las exigencias que se estaban presentando en el área de trabajo.</p> <p>La motivación que demostraron al realizar las actividades se pudo observar desde la segunda sesión. Al momento de iniciar con la sesión el personal pudo realizar todas los movimientos musculares que se les solicitó sin problema.</p> <p>La expresión de satisfacción en el rostro de los participantes al terminar la actividad saltaba a la vista</p>				
Interpretativo				
<p>Definitivamente los efectos de la musicoterapia, fueron resultados rápidos y efectivos, el personal fue más productivo en ciertos aspectos y lo más importante su cambio de actitud y humor fue radicalmente notorio.</p>				
Temático				
<p>La actividad se desarrolló en la sala de capacitación de la empresa La Comercial S. A, esta sesión fue se trabajó el tema de musicoterapia y sus beneficios.</p>				
Personal				
<p>El personal mostró cambios positivos en lo largo del desarrollo del proyecto. Se ha podido comprobar que la implementación de la musicoterapia sí aporta cambios en el personal y aporta productividad , mejoras que se han notado en el % de permisos por enfermedad que presentaba el personal antes de iniciar con el proyecto.</p>				

3.2.4 Guía de Evaluación de Talleres

Gráfica No. 1
Preguntas No. 1,2 y 3



Fuente: Evaluación, aplicada a los empleados que pertenecen al departamento de bodega y despacho de la empresa La Comercial, S.A. en Villa Canales en el año 2017.

El 96% del personal del departamento de bodega y despacho indicó estar satisfecho con la implementación de las sesiones psicoterapéuticas, e indicó que su desempeño aumentó después de terminar el trabajo de campo.

Durante los 30 minutos que duraba cada sesión fue muy importante la comunicación y el seguimiento de instrucciones por parte de los empleados, ya que la concentración y relajación la lograron obtener a través de una serie de pasos que estaban previamente establecidos para optimizar el tiempo y lograr los resultados esperados.

Por lo consiguiente, los participantes lograron sus objetivos en su área de trabajo y algunos de los comentarios al finalizar la evaluación fueron:

- “Ayuda bastante a quitar el estrés provocado por el trabajo, para que después pueda uno desempeñar bien sus funciones”
- “Por el estrés del trabajo diario ayuda mucho al cuerpo a relajarse”.

3.3 Análisis General:

El propósito de la presente investigación tuvo como finalidad encontrar los indicadores que incrementaban los niveles de estrés en el personal que pertenece al departamento de bodega y despacho de la empresa “La Comercial S.A.” y trabajar dicho problema a través de la implementación de la musicoterapia.

Dicha investigación se enfocó en la teoría del psicoterapeuta Kenneth E. Bruscia, esto debido a que la musicoterapia se trabaja estimulando psicológicamente a las personas utilizando como herramienta básica a la música, también se tomó en cuenta la teoría del psicólogo Jonh Watson quien aporta que la conducta se puede medir a través de estímulos obteniendo una respuesta.

Por lo tanto los participantes poco a poco fueron reaccionando positivamente y presentando cambios y mejoras de sus problemas. Se observó que los colaboradores se motivaron al recibir las terapias que se les impartieron, aumentaron la productividad y mejoraron los resultados del departamento de bodega y despacho.

Dicha investigación dio inicio al momento de utilizar el primer instrumento aprobado que fue la lista de cotejo, se observó de forma directa a cada uno de los participantes en sus actividades cotidianas, el objetivo de la lista fue obtener indicadores de frecuencia como el trabajo en equipo, el cambio de actitud cuando trabajaban bajo presión y el comportamiento en general de toda el área incluyendo al jefe de bodega , quien también participó y colaboró en todo el proyecto (fue de mucho apoyo para obtener información sobre los participantes y las necesidades del área). Se observó que el humor de los participantes cambiaba cuando se incrementaban las actividades, cambios como la expresión en su rostro, la manera de caminar, la forma de ingresar los pedidos al sistema, el servicio al cliente y por último el factor que más sobresalió fue la administración del tiempo.

La encuesta fue el segundo instrumento que se utilizó , dicho instrumento se elaboró en conjunto con la Gerente de Recursos Humanos quien le hizo varios cambios a manera que se midieran algunos factores que le interesaban conocer en ese momento y que aportaron muchos beneficios e información a la investigación.

La encuesta constó de 14 preguntas, 13 preguntas fueron cerradas y 1 pregunta abierta.

Los resultados de la encuesta no reflejaron la necesidad de tratar el aspecto del estrés laboral, pero al platicar con los participantes se pudo observar que desconocían los síntomas que provoca el estrés, por lo tanto fue necesario dar a conocer los beneficios que iban a obtener al ser parte del proyecto.

Se iniciaron las sesiones de musicoterapia, comenzando por la explicación del tema “El estrés laboral”. La información que se brindó fue abstraída del libro “CABANYES T. (2012). El estrés constante en nuestra sociedad ha aumentado los trastornos de ansiedad “, este nos habla sobre las nuevas tendencias en nuestra sociedad y a que está expuesta, según los constantes cambios en el ámbito laboral y personal en general, nos explica cómo se desarrolla el trastorno de ansiedad en las personas por el simple hecho del incremento de actividades que se atribuyen diariamente en el itinerario de las personas. Nuestro contexto se ve presionado por las exigencias económicas que diariamente se incrementan y nosotros como ciudadanos no estamos preparados para enfrentarla, por lo tanto nos habla también sobre enfermedades psicológicas que se desarrollan al tiempo y que no se tratan como se deben.

El fin de utilizar este material fue mostrarles a los participantes que en la actualidad nuestro contexto social es influido por un sistema más riguroso y exigente por lo que la experimentación de estrés ya no era opcional si no que se había vuelto parte de nuestra sociedad. Los participantes estuvieron de acuerdo en que en la mayor parte de sus actividades podían experimentar estrés y que sin embargo expresaron que no era un problema para ellos. Cuando se ahondó más en el tema

y se les dió a conocer los síntomas que una persona podía presentar al experimentar estrés se dieron cuenta que podían estar experimentando estrés laboral.

El personal se interesó mucho en el tema desde el principio debido a que era una actividad totalmente diferente a lo que en la actualidad habían recibido. Por lo que se observó que al personal lo que más les interesaba eran las actividades extracurriculares para salir de su zona de confort para distraerse y relajarse.

En cuanto al tema de la administración del tiempo se presentaron los beneficios de la musicoterapia a través de la misma música. La idea principal fue que los participantes utilizaran unos tapetes para colocarse sobre ellos, pero indicaron que el cartón era mejor y decidieron utilizar cartón como respaldo. Se les brindaron tips del manejo del tiempo entre ellos se pueden mencionar los siguientes:

- a) Reconocimiento de las actividades que te hacen perder el tiempo
- b) Reconocimiento y de lo prioritario y lo secundario
- c) Delegar actividades
- d) Crear un programa de actividades con horario y ser muy disciplinado
- e) Cumplimiento de tiempos para mejorar la productividad

Esta información se brindó debido a que en los resultados de la encuesta mostraron que el indicador de la administración del tiempo no era un problema para el área sin embargo al momento que el equipo desarrollaba las actividades demostraba lo contrario, esto según las entregas que el personal tenía a cargo. Por lo tanto una de las solicitudes de la Gerente de Recursos Humanos y el Jefe de Bodega y Despacho fue el trabajo de administración del tiempo.

Las dinámicas de relajación consistieron en pedir al personal que se recostaran en forma vertical sobre el suelo (encima de los cartones), se les dieron las instrucciones para realizar las actividades, durante todo el proyecto se utilizó

música instrumental relajante de diferentes autores como por ejemplo Mozart. Las actividades consistieron en llevar al grupo en conjunto para que se relajara según los pasos que se brindaban en cada sesión. Se observó que las primeras veces ciertos participantes estuvieron muy inquietos, por lo que se interpretó que era normal debido a que estaban realizando algo diferente a lo acostumbrado.

También se observaron las expresiones en sus rostros de satisfacción al realizar los movimientos, principalmente cuando se les solicitaba que estiraran sus cuellos manos y pies. La mayoría hizo un sonido de respiración profunda o satisfacción.

Se les enseñó a los empleados a respirar profundamente y exhalar, según los expertos de la musicoterapia las respiraciones ayudan a oxigenar el cerebro y a que ingrese el aire a nuestros pulmones de una forma más relajada. Se comprobó que los participantes lograron descansar por más de 10 minutos, el simple hecho de estirar el cuerpo ayudó a que el personal cambiara su actitud.

Mostraban una sonrisa al terminar las actividades y en una ocasión dos participantes se quedaron totalmente dormidos que ni siquiera se dieron cuenta hasta que se les despertó unos 10 minutos después.

Lamentablemente uno de los obstáculos que se encontraron desde el inicio fue el tiempo que se otorgó para llevar a cabo dicho proyecto, por lo que se recomendó que se practicaran las actividades en casa en algún momento libre que se tuviera para mejorar su descanso mental y físico.

Cabe mencionar que la idea principal fue organizar una sola sesión para todo el equipo pero debido a los pendientes que surgieron después de haber iniciado con las actividades se acordó organizar dos equipos de media hora cada uno siempre en el mismo día. El objetivo de las sesiones fue dar a conocer los beneficios que aportaba la musicoterapia utilizando como método la música y ayudar al personal

para que lograra utilizar esta técnica dentro y fuera de la organización para mejorar su calidad de vida.

El tipo de música fue muy importante en el desarrollo de las actividades debido a que ayudaba a que el personal se concentrara mejor. Un beneficio que se enfatizó y que se consideró muy importante fue el descanso mental.

El aumento de la productividad del departamento, fue uno de los beneficios que se buscó y se propuso desde el primer momento, se mencionaron otros beneficios que aportaba la musicoterapia, como el mejoramiento de enfermedades crónicas como la gastritis, úlceras, colitis entre otras.

Estas enfermedades son gastrointestinales y según los expertos dichas enfermedades son por una causa psicológica que provoca el estrés y en este caso el uso de la musicoterapia es un remedio que llega al alma y al cerebro través de las sensaciones que provoca la música. Por lo tanto, como estas enfermedades fueron las más comunes en ese departamento, surgió la necesidad de enfatizar más estos puntos. Para el desarrollo de estas actividades se utilizaron pistas como “las cuatro estaciones de Vivaldi”. Esta es una pista muy conocida y que fue muy fácil de obtener.

Hubieron varios comentarios por parte de los colaboradores, sobre las sesiones y los beneficios que obtuvieron, uno de los comentarios que se pueden mencionar es el siguiente:

“Logré practicar las actividades en casa y note la diferencia, mi descanso es un momento de relajación tanto para mi cuerpo como para mi mente y en especial me está aportando mejoras a mi salud, porque padezco de gastritis”.

Se le dejó como tarea al colaborador que siguiera practicando en casa pero que utilizara a partir de ese momento la pista de Vivaldi, y que al finalizar las sesiones compartiera con el grupo sus avances.

Sus comentarios al finalizar fueron muy positivos, se sabe que una enfermedad como la gastritis no desaparece de la noche a la mañana y que es un proceso largo que le llevaría más tiempo.

Las sesiones de musicoterapia se basaron en estiramientos de todas las extremidades para relajar el cuerpo e iniciar con la terapia de música. La música que se utilizó fue instrumental (violín, piano, guitarra, entre otros), también se utilizó música hindú ya que este tipo de música es utilizada en muchos lugares para relajamiento y/o terapias.

No todos los participantes lograron realizar las actividades a la primera vez sin embargo lo intentaron y al pasar de las sesiones fueron mejorando. Para algunos fue complicado dejar la mente en blanco y concentrarse por la contaminación auditiva que había alrededor de la sala de capacitaciones, también por los mismos compañeros que no dejaban de hablar e interrumpían en algún momento.

Poco a poco fueron cambiando los escenarios y los colaboradores que empezaron a realizar las actividades se dejaban llevar por la música, fueron momentos bastante agradables. Los colaboradores compartieron su satisfacción al realizar las actividades ya que sus cuerpos respondían de una manera diferente.

En el primer y segundo grupo siempre hubo colaboradores que les era más fácil concentrarse y comentaban que todo aquello que los perturbaba, lo lograban inhibir en las sesiones y que al finalizar se sentían más descansados.

Cabe mencionar que un problema no se termina con tener un momento de relajación pero sí podemos buscarle una mejor solución y no permitir que ese problema nos robe esa paz que tanto buscamos.

La musicoterapia ayuda a que nuestro cerebro se sienta más relajado, cuando una persona se toma un tiempo prudencial para pensar bien las decisiones, los resultados son mejores, en el ámbito laboral es igual, se logró comprobar que la música es una gran terapia para el alma y el cuerpo, increíblemente ayudó al personal a mejorar actitudes que en algún momento les perjudicó.

Al finalizar el proyecto el personal compartió sus experiencias y comentaron sobre el proyecto en general, el aprendizaje que obtuvieron y sobre todo solicitaron una última sesión extra al proyecto. Se observó el incremento de motivación del personal desde que se inició el proyecto, se escucharon muy buenos comentarios (que era lo que se esperaba).

El jefe del área brindó sus comentarios sobre el proyecto, dentro de los beneficios que indicó fueron los siguientes:

- Incremento de motivación del personal los días que recibieron las sesiones
- El aumento de la productividad en ciertos colaboradores había sido notoria
- Cambio de actitud en un 90% del personal que participó.

Algo bien importante que se debe mencionar es que el personal aprovechaba estas sesiones para descansar, como se mencionó con anterioridad algunos colaboradores se durmieron en alguna de las sesiones, se observó que el nivel de cansancio en los participantes era realmente notable, el cambio que se observaba en ellos al terminar las sesiones fue uno de los mejores beneficios que se pudieron aportar a la organización. Mientras más satisfechos salían de las sesiones más productivos eran para el departamento.

Se acordó que después del fin de año se realizaría la última sesión como despedida del proyecto y se concluyó que la música a donde quiera que una persona se dirija le cambia el rostro porque la música llena de paz y alegría la mente, el cuerpo y el alma. Por lo tanto se dejó como tarea que para la última sesión debían de haber practicado por lo menos una vez a la semana en casa para no perder el ritmo.

La última sesión de musicoterapia dio inicio con música TAI CHI, esta música por lo general es utilizada en centros de SPA, lugar de meditación como la Yoga entre otros. Este tipo de música fue nueva para el personal, se hizo la prueba para ver que tanto se lograban identificar con los sonidos. Los resultados fueron esplendidos, el personal quedó muy satisfecho al terminar la sesión.

Se culminó la sesión con una refacción en forma de agradecimiento al personal que apoyo este proyecto, dejándoles ver que se iba a proponer a la Gerencia que se implementara esta actividad de manera definitiva.

La Gerente de Recursos Humanos solicitó que el personal evaluara el proyecto por lo que se realizó una pequeña evaluación y los participantes colaboraron con dicha solicitud. Los resultados de la evolución fueron bastante satisfactorios y muchos de los comentarios fueron que implementaran más proyectos como este. Los resultados al final del proyecto fueron los esperados, el personal respondió positivamente a las actividades, fueron muy colaboradores desde el inicio hasta el final. La organización brindó mucho apoyo con el tiempo que autorizó para que los colaboradores participaran en el proyecto.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La musicoterapia proporciona beneficios como el aumento de la productividad en los colaboradores para el desarrollo de sus actividades con una mejor actitud.
- Es importante mencionar que un colaborador motivado es un colaborador productivo por lo tanto la organización es responsable de mantener motivado a su personal
- Las principales consecuencias de vivir con un nivel alto de estrés son las enfermedades gastrointestinales crónicas degenerativas del sistema inmunológico. También se ve reflejado en enfermedades psicológicas y Psicosomáticas (gripe, diarrea, dolores frecuentes de cabeza). Entre otros.
- La musicoterapia se puede implementar en una organización iniciando con pequeñas porciones, 15 a 30 minutos cada 15 días, luego 30 minutos una vez a la semana, buscar y brindarle ese tiempo extraordinario al colaborador para que sea un momento de relajamiento y motivación entre el colaborador y la organización
- Otro efecto de la musicoterapia es la ayuda psicológica que brinda como terapia para los colaboradores que tienen problemas como la comunicación y falta de sueño.
- Los efectos de la musicoterapia en el personal operativo fue el aumento de autoestima y confianza aportándoles mejoras en la comunicación expresando sus pensamientos y sentimientos.
- La musicoterapia relaja y disipa la fatiga y disminuye el estrés laboral, aportando paz interior y sensación de descanso en momentos de carga laboral o simplemente un día normal lleno de actividades agotadoras.
- La mayoría de las ausencias que se presentaron fueron por problemas respiratorios, digestivos, problemas lumbares y accidentes laborales.

4.2 Recomendaciones

- La organización necesita implementar muchos más proyectos que incrementen la motivación de su personal y esto generará mayor productividad en el área de trabajo.
- La implementación definitiva de la musicoterapia para los colaboradores sería de mucho impacto no solo en el área de almacén y despacho sino también para los demás colaboradores del resto de las áreas de la organización.
- La organización debe revisar detenidamente las condiciones en las que su personal desempeña sus actividades cotidianas para implementar cambios al ambiente físico, para evitar enfermedades respiratorias por la acumulación de polvos o la exageración de frío en el área de bodega.
- La implementación de una campaña de una alimentación sana ayudaría a mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la organización, esto reduciría las ausencias por trastornos digestivos.
- El aumento de capacitaciones de seguridad industrial para el personal de bodega es muy importante continuarlas y darles seguimiento para disminuir los accidentes laborales por imprudencias al no utilizar su equipo de protección correctamente.
- Las capacitaciones de trabajo en equipo y atención al cliente son recomendables para mejorar la comunicación entre los colaboradores que tienen relación directa con el área de bodega.
- La rotación de puestos entre los colaboradores es muy recomendable para evitar el descontrol en las entregas de pedidos por la ausencia de algún trabajador, debido a que todos conocerán cada uno de los puestos que existen en el área.

BIBLIOGRAFÍA

- ALLVIN J. (1967) Musicoterapia. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A. p.1
- GUILLEN, M. (2010), Motivación: La Gestión empresarial Capítulo I p. 26
- GALAN, S., & CAMACHO, (2012) E. Estrés y Salud: Investigación básica y aplicada. México, D.F.: El manual moderno. p. 62-63
- Copyrigh (2007) el estrés cultural 2/7/2015 ESTRÉS LABORAL. Info. <http://www.estreslaboral.info/>
- MARTÍNEZ GUILLEN, M.(2013) La Gestión Empresarial Capítulo II p.75
- SANTIBÁÑEZ, I. & SÁNCHEZ, J. (2009) Jornada Laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado, Ediciones Díaz Santos Albasanza, p.500.
- EURORESIDENTES LA MOTIVACION INTRÍSECA. 29/05/2015, INFO sitio web: <http://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-intrinseca>
- EURORESIDENTES LA MOTIVACION EXTRÍSECA. 29/05/2015, INFO sitio web: <http://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-extrinseca>
- RIPOLL, P.& PALACIOS, F. (1995) Tácticas de socialización organizacional y estrés de rol durante la primera experiencia laboral. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 11, Nº 30, p.35

- FISHER, C.D. (1995) Social Support and adjustment to work: A longitudinal study. *Journal of Management*. 11,3 p.39
- BRAVO, M.J.: (1993) Satisfacción con el trabajo. En J.M. Peiró et al. (Dir.): *Los jóvenes ante el primer empleo*. Naullibres. Valencia p. 50
- JONES, G. (1985) Tácticas de socialización organizacional y estrés de rol durante la primera experiencia laboral p.29
- ALLVIN, J. (1967). *Musicoterapia*. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A. p.16
- CAZENAVE, G. (1996) *Musicoterapia para una nueva era*, Buenos Aires Ediciones en Castellano Editorial KIER, p.100
- LACARCEL, J. (2008) Cuadernos interamericanos de investigación en educación musical, Issues 1-5, Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Música, 2001 p. 4
- FREGTMAN, C. (1982) *Cuerpo-música y terapia*. 1ª Edición. Buenos Aires (Argentina) p.15
- ALLVIN, J. (1984) *Musicoterapia*. Edición Paidós. Barcelona. Depósito Legal: B-32 p.112-113
- CABANYES T. (2012) El estrés constante en nuestra sociedad ha aumentado los trastornos de ansiedad *Universidad España* p.3
- SANTOS, C. (2008) Estrés cultural, *Pensar cultural* p. 1

ANEXOS

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA**

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Efecto de la Musicoterapia en la experimentación del estrés laboral

La presente investigación es conducida por la investigadora Virginia Michell Liquez Amezquita, estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La meta de este estudio es aportar conocimientos sobre el efecto de la musicoterapia en la experimentación del estrés laboral en la empresa La Comercial S.A.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente una hora de su tiempo. Lo que se conversa durante estas sesiones se grabará de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerle saber a la investigadora o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por:

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es aportar conocimientos sobre el efecto de la musicoterapia en la experimentación del estrés laboral en la empresa La Comercial S.A.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomara aproximadamente una hora.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Nombre del Participante: _____

Firma del Participante: _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano – CUM—
Escuela de ciencias psicológicas
Centro de investigación en psicología CIEPs- “Mayra Gutiérrez”

Nombre: _____ Edad _____

Fecha: _____

LISTA DE COTEJO

INDICADORES	POCAS VECES	OCASIONALMENTE	FRECUENTEMENTE
Trabaja en equipo			
Su actitud es positiva			
Se comporta diferente cuando trabaja bajo presión			
Expresa sus sentimientos			
Trasmite sus molestias			
Tiene más atribuciones de lo acostumbrado			
Padece de dolores de cabeza			
Sabe manejar el estrés			
Se mantiene de mal humor			
Autocrítico			

GUIA DE ENCUESTA PARA COLABORADORES DEL AREA DE BODEGA DE LA EMPRESA LA COMERCIAL

SOBRE LA EXPERIMENTACION DE ESTRÉS LABORAL



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano – CUM—
Escuela de ciencias psicológicas
Centro de investigación en psicología CIEPs- “Mayra Gutiérrez”

ENCUESTA

A continuación se le detallan una serie de preguntas, por favor subraye la respuesta que se adecue más a su situación actual.

1) ¿Tiene problemas para concentrarse?

SI

NO

2) ¿Siente que se cansa más de lo normal?:

SI

NO

3) ¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente agotado?

SI

NO

4) ¿Sufre de dolores de cabeza frecuentemente?

SI

NO

5) ¿Tiene problemas gastrointestinales?

SI

NO

Si su respuesta es positiva, por favor indique el nombre: _____

6) ¿Su puesto de trabajo le exige trabajar con mucho esfuerzo mental?

SI

NO

7) ¿Está satisfecho con el trabajo que realiza actualmente?

SI

NO

8) ¿Cree usted que tiene suficiente tiempo para realizar su trabajo?

SI

NO

9) ¿Considera que se retrasa en su trabajo porque depende del trabajo de los demás?

- SI NO
10) ¿Las personas con las que trabaja son amigables?
- SI NO
11) ¿Cree usted que en su trabajo los problemas emocionales se tratan de forma adecuada?
- SI NO
12) ¿Se siente con mucha energía en su puesto de trabajo?
- SI NO
13) ¿Considera que trabajar en contacto directo con la gente lo cansa?
- SI NO
14) ¿considera que su trabajo influye de manera negativa en su relación familiar?
- SI NO



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS -
CENTRO DE INVESTIGACION EN PSICOLOGÍA CIEPs - "Mayra Gutiérrez"

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Es muy valiosa tu opinión , por favor responde las siguientes preguntas

Nombre del Tema:

- ¿Fueron de tu agrado las sesiones de musicoterapia? SI _____ NO _____
- ¿ Te gustaría seguir recibiendo sesiones de musicoterapia? SI _____ NO _____
- ¿Consideras que te ayudaron a mejorar tu desempeño las sesiones? SI _____ NO _____

Podrías compartir cuál fue tu experiencia en las sesiones de musicoterapia:
