

UNIVERSIDAD DEL TEPEYAC

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

CON ESTUDIOS RECONOCIDOS OFICIALMENTE POR  
ACUERDO No. 3213-25 CON FECHA 13-VI-1997 DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

PROPUESTA, APLICACIÓN, EVALUACIÓN Y  
ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE UN  
PROGRAMA DE MUSICOTERAPIA PARA  
REDUCCIÓN DE ESTRÉS

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA

ANA ESTHER PATRICIA SÁNCHEZ GONZÁLEZ

MÉXICO, D.F.

2007



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

UNIVERSIDAD DEL TEPEYAC

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

CON ESTUDIOS RECONOCIDOS OFICIALMENTE POR  
ACUERDO No. 3213-25 CON FECHA 13-VI-1997 DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

PROPUESTA, APLICACIÓN, EVALUACIÓN Y  
ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE UN  
PROGRAMA DE MUSICOTERAPIA PARA  
REDUCCIÓN DE ESTRÉS

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA

ANA ESTHER PATRICIA SÁNCHEZ GONZÁLEZ

ASESOR DE TESIS:

VERÓNICA MUÑOZ HERNÁNDEZ  
CÉDULA PROFESIONAL No. 1915252

### **Señor:**

De verdad Tú eres la Roca, Tú eres mi  
Defensa, mi Protector, mi Alegría, mi Fuerza, mi  
Inspiración, mi Esperanza. Gracias por crear  
algo tan maravilloso como la música. Y sobretodo  
gracias por ser mi Guardián.  
CONTIGO NO TEMERÉ.

### **Abuelita Ana:**

Gracias por tu cariño, por tu amor, por  
tu entrega. Eres una abue muy original  
y te admiro por ser valiente, gracias por  
endulzarme la vida y orar por mí.  
Gracias por entregarme tus secretos y  
tenerme confianza. Te quiero.

### **Abuelita Esther:**

Tus consejos me han marcado la vida,  
los aprecio mucho pues me han  
guiado aunque tú estés lejos, aunque  
casi no nos veamos, siempre estás  
presente. Gracias por darme tu amor,  
tu interés, tu tiempo y tu bendición. Te  
quiero.

### **A mis tíos:**

Tere González, Paty González, Mari  
González, Sol González, Ma. Luisa  
Sánchez, Aurora Sánchez, Sara  
Sánchez, Esther Sánchez, Lore Díaz,  
Francisco Sánchez, Eloy Sánchez,  
Enrique González, Rafa González,  
Carlos González, Oscar Ximello (+)  
Gracias por enseñarme con su  
ejemplo y consejos a ser valiente y  
luchadora. Los quiero.

### **A mis niñas:**

Natalita, Fabi, Ximenita y Dani, gracias por su  
sonrisita que sin darse cuenta me dio mucha  
fortaleza. Las quiero, chiquitas.

### **A mis primos:**

Lupita, Mariana, Teté, Aurora, Ale, Ivett,  
Diana, Manuel, Iván, Rogelio. Siempre  
están presentes en mi corazón, gracias por  
cada momento de alegría, escucha, apoyo  
y compañía. Los quiero muchísimo.

### **Mamá:**

Gracias por darme la vida, por  
contagiarme el deseo de trascender. En  
este trabajo hay mucho de ti, gracias por  
tu amor, que me ha sostenido toda la vida,  
gracias por ser mi cómplice de tesis y de  
todo. También gracias por desvelarte  
conmigo y estar cuando te necesito. Te  
quiero má.

### **Papá:**

Gracias por enseñarme a ser responsable, por  
llevarme y traerme tantas veces haciendo  
posibles mis sueños, por levantarme temprano y  
preocuparte por mí. Te quiero mucho y  
recuerda que este trabajo también es tuyo.  
Gracias por prestarme tus discos y lograr que se  
armara el mío.

### **Lic. Vero Muñoz:**

Muchas, muchas gracias por ser mi asesora  
estrella, en verdad, te admiro por ser tan  
entregada a lo que haces y por ser una  
talentosa psicóloga. Sin ti esto hubiera sido  
muy complicado, gracias por aclarar mis dudas,  
por permitirme trabajar en equipo contigo, por  
preocuparte e interesarte en mi tema. Te  
quiero.

### **Lic. Saúl Anaya:**

Muchísimas gracias por compartir conmigo tus  
conocimientos tan valiosos, por darme gran  
parte de tu tiempo, y sobretodo gracias por  
escucharme y aconsejarme durante este  
proceso.  
Te admiro mucho.

### **A mis profesores:**

Lic. Alfonso Fernández, Lic. Angélica Alfaro, Lic.  
Francisco Galicia, Lic. Magdalena González, Lic.  
Paty Rosas Colín. Gracias por contribuir a mi  
formación.

### **A MIS AMIGAS TEPEYACAS:**

VIRI ROMERO, VERO COMINO, XÓCHITL  
LONA, DEYANIRA MARTÍNEZ, MILDRED  
EMBROLLO, ALE VARGAS, THANK YOU FOR  
SUS PORRAS, POR SU CHISPA, POR SU  
ALEGRÍA, POR SUS CHISTES Y POR SU  
TIEMPO.

**A mis amiguitos Yobeles:**

Lulú Elizondo, Héctor Fonseca, Rosita Peña, José Luis De Santiago, Alicia Peña, Alfredo Vidal, Silvia Alarcón, Jessi, Hugo, Rodri, Diego, César, Moni, Esthercita. Gracias por ser mi otra gran familia. Los quiero mucho.

**José Meza:**

Gracias por todo, por tu amistad, por tu cariño, por tu apoyo y el de tu familia. Gracias por ayudarme con las tareas y por cuidarme. Te quiero.

**A mis amigas "aeroportuarias":**

Alma Delia, Celis, estoy muy agradecida por todo lo que me enseñaron, por su paciencia y por su amistad. Las quiero mucho.

**A mis amigos de toda la vida:**

Pbro. Arturo Vega, Lic. Artemio Quiroz, Lic. José de Jesús Sosa, Abel Bautista, Ma. Antonieta Ochoa, Juan Pablo Alvarado, Laura Betancourt, Miguel Estrada, Magda Arriaga, Karen Estrada, Xóchitl Hernández, Pablito Uriarte, Elena García, Daniel Galán, César Cruz. Gracias por el apoyo y amistad de SIEMPRE. Los quiero.

**A mis nuevos amigos:**

Pbro. Luis Sánchez, Arianita Castillo, Erik Chávez, Israel Franco.

Gracias por darme ánimo para lograr esto y acompañarme en esta etapa de mi vida. Los quiero.

A los trabajadores de la  
Gerencia Jurídica del  
grupo ADO:

Lic. Guadalupe González,  
Lic. Josefina Olvera, Lic.  
Julia Morales, Sria. Perla  
Orozco, Lic. Margarita  
López, Lic. Marco  
Antonio Martínez, Lic.  
Mauricio Lozano, Lic.  
Francisco Javier Sánchez.

Gracias por prestarme sus  
oídos, su tiempo y su área  
de trabajo durante treinta  
días.

Agradezco su disposición  
para llevar a cabo este  
proyecto.

ATTE.

Ana Esther P. Sánchez González

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO 1. PSICOLOGÍA DEL TRABAJO	1
1.1    Definición de Psicología del Trabajo	2
1.2    Antecedentes históricos de la Psicología del Trabajo	6
1.3    Psicología del Trabajo en la actualidad	10
1.4    Áreas de la Psicología del Trabajo	13
1.5    Diseño de ambientes laborales	17
CAPÍTULO 2. ESTRÉS LABORAL	22
2.1    ¿Qué es el estrés?	23
2.2    Causas del estrés laboral	28
2.3    Síntomas del estrés laboral	33
2.4    Efectos organizacionales del estrés laboral	36
2.5    Herramientas para combatir el estrés laboral	38
CAPÍTULO 3. MUSICOTERAPIA	42
3.1    ¿Qué es la musicoterapia?	43
3.2    Antecedentes históricos de la musicoterapia	46
3.3    Tipos de música utilizados en musicoterapia	52
3.4    Campos de aplicación	60
3.5    Método Tomatis	68

CAPÍTULO 4. MUSICOTERAPIA EN EL GRUPO ADO	74
4.1    Antecedentes históricos del Grupo ADO y Empresas Coordinadas	75
4.2    Situación actual de la Gerencia Jurídica	83
4.3    Propuesta de un programa de musicoterapia	86
4.4    Aplicación del programa de musicoterapia	87
4.5    Evaluación	99
4.6    Análisis de la percepción	104
CONCLUSIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXO 1. ESCALA DE VALORACIÓN DE MASLACH M.B.I.	118
ANEXO 2. INSTRUMENTO PARA DETECTAR ESTRÉS LABORAL DE VARGAS HERNÁNDEZ Y SÁNCHEZ GONZÁLEZ	120
ANEXO 3. NORMA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA DETECTAR ESTRÉS LABORAL DE VARGAS HERNÁNDEZ Y SÁNCHEZ GONZÁLEZ	124
ANEXO 4. CD PROGRAMA DE MUSICOTERAPIA	128

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad es difícil imaginar un día de tranquilidad en la Ciudad de México. La industria, los medios de transporte y el crecimiento desmedido de la población han contribuido a la creación de un ambiente hostil en el que el ser humano se encuentra inmerso cotidianamente. Este modo de vida se ha vuelto un tanto normal para los habitantes de las grandes ciudades y en cierto punto hasta necesario.

Muchas personas se sienten incómodas al tener presión dentro de su trabajo pero es común que llegue un momento en el cual se acostumbren a trabajar así. Existen diversos factores que hacen a la persona entrar en un estado de desequilibrio tanto físico como mental y uno de ellos es la carga diaria de trabajo. A esta reacción de incomodidad por parte del organismo comúnmente se le llama estrés y hasta se ha aprendido a vivir con ella.

Sin embargo, ésta no es la mejor forma de obtener resultados eficaces, como muchos empresarios podrían considerarlo, ya que gradualmente va causando estragos a nivel físico, mental y emocional que lejos de mantener alerta al trabajador ante las demandas del puesto, lo llegan a privar de la salud y de la calidad de vida.

Es evidente que de acuerdo a la globalización y el crecimiento del mercado actual este factor que se presenta en los empleados resulta insignificante para los altos ejecutivos de las empresas y es preferible para ellos elevar el ritmo de trabajo con tal de lograr la competencia a nivel productivo. A pesar de que este mal aqueja a diversas organizaciones no se ha dedicado el tiempo necesario para subsanarlo.

Una de las herramientas para lograr esta meta en las empresas es la musicoterapia, ya que, es una técnica empleada para disminuir el dolor, mejorar la memoria y reducir el estrés. La terapia musical sostiene que el sonido empleado correctamente puede ser un gran sanador.

Este tema resulta de gran importancia para el grupo ADO y Empresas Coordinadas, ya que debido a su giro que es la transportación terrestre se derivan diversos tipos de conflictos internos, la mayoría resultantes del estrés. Entre ellos se encuentra la sobrecarga de trabajo, la desmotivación de los empleados, así como el constante trabajo bajo presión.

La aportación está dirigida al área de la Psicología Laboral, que es la rama encargada de estudiar a fondo el comportamiento del ser humano en el trabajo. Si el empleado pasa la mayor parte del día trabajando y desde ahí comienza a mejorar su desempeño y relación con compañeros, habrá mayor posibilidad de que estos resultados los lleve con mayor facilidad a otros ámbitos de su vida. Se está contribuyendo a una transformación y mejora del ambiente de trabajo en dicha empresa y por consecuencia en el ambiente social.

El objetivo general de esta investigación consiste en analizar si la musicoterapia reduce el estrés en los empleados. Los objetivos particulares son: identificar el nivel de estrés en los empleados (a través de un instrumento) antes de la aplicación del programa, aplicar el programa antiestrés basado en la musicoterapia y por último, identificar el nivel de estrés en los empleados después de la aplicación del programa. El propósito de este trabajo es diseñar un programa para la reducción de estrés en los empleados, basado en la musicoterapia.

El trabajo se encuentra distribuido de la siguiente manera:

En el Capítulo 1 se muestra la importancia de la Psicología del Trabajo, tomando en cuenta sus antecedentes, definiciones y áreas que la componen. Al incluir este tema se pretende que el lector quede inmerso en el panorama de esta ciencia para facilitar la lectura de los siguientes capítulos.

El Capítulo 2 aborda la problemática del Estrés desde una perspectiva laboral, con el fin de mostrar la magnitud de este problema en las empresas y demás áreas de trabajo así como sus repercusiones a nivel individual y organizacional.

El tema del Capítulo 3 se centra en la Musicoterapia como herramienta para reducir el estrés laboral, apoyado en los estudios del Doctor Alfred Tomatis. La finalidad de este capítulo es exponer la gama de opciones con las que cuenta el individuo que padece estrés para un mejor manejo de este síndrome.

Por último en el Capítulo 4 se brinda una visión más detallada de la empresa a la que se dirigió el Programa de Musicoterapia. Además se observa la propuesta, la aplicación, la evaluación, y un análisis de la percepción de este programa.

**CAPÍTULO 1**  
**PSICOLOGÍA DEL TRABAJO**

## **CAPÍTULO 1. PSICOLOGÍA DEL TRABAJO**

En este capítulo se mostrará la importancia de la Psicología del Trabajo pretendiendo que el lector tenga una visión amplia del panorama de esta ciencia y pueda visualizar los siguientes capítulos con mayor facilidad.

### **1.1 Definición de Psicología del Trabajo**

La Psicología según Gilmer (1974) es de gran interés para todos los seres humanos ya que el deseo de la gran mayoría es llegar a un conocimiento de sí mismos y ésta al tratar de los sentimientos, pensamientos y modos de comportarse llega a convertirse en útil herramienta para lograrlo. En cuanto a que es una herramienta para el autoconocimiento concuerdo con Gilmer ya que la Psicología ve al ser humano desde diferentes perspectivas, que le permiten encontrarse consigo mismo y llegar a una mayor comprensión del por qué de su comportamiento.

Para definir Psicología del Trabajo resulta prioritario hacer alusión a la definición de Psicología, para lo cual es oportuna la aportación de dicho autor, el cual afirma que es tanto una ciencia como un arte, ya que acumula el conocimiento llevando a cabo observaciones y mediciones cuidadosas durante la experimentación, pero a su vez, desarrolla la destreza individual para aplicar ese conocimiento científico a la solución de problemas.

Por otra parte, Dunnette (1997) ha definido la Psicología como la ciencia de la conducta humana que trata de descubrir o desarrollar conceptos explicativos, exigiendo la identificación, descripción y observación de variables.

Esta ciencia estudia el comportamiento humano, en su amplio campo de investigación, desde el aprendizaje y la percepción hasta los aspectos del comportamiento en los negocios y la educación.

A la rama de la Psicología interesada en la forma como se conduce el individuo en el ámbito laboral se le ha denominado Psicología del trabajo, ocupacional u organizacional. También se le conoce como: laboral, de las organizaciones y de la producción o consumo. Utiliza los mismos principios y postulados de la Psicología, sin embargo, posee sus propias investigaciones, tests psicológicos y una relación directa con otras ciencias, como la Administración, el Derecho, la Ingeniería industrial, la Sociología, la Psicología Social y la Ciencia Política, entre otras.

Además, Schultz (1985, p.6) indica que “la Psicología del trabajo es la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la Psicología a las personas en el trabajo”, lo que significa, cualquier persona en cualquier área de trabajo, es decir, desde un alto funcionario hasta un obrero y no sólo en una empresa o en la industria sino también en algún negocio particular, una fábrica, un taller, etc.

Otra de las definiciones revela que “es simplemente la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria.”(Blum y Naylor, 1992, p.17).

Es de gran importancia conocer ampliamente el concepto de esta rama de la Psicología, ya que se podría llegar a una confusión al suponer que sólo se trata de un nombre más que se le da a la ciencia del comportamiento humano. Para Gilmer, (1974, p.20) esta aplicación de la Psicología “trata de los problemas de organización de uniones, de discrepancias en la mesa de conferencias, de la conducta de huelguistas, etc. Abarca áreas como la comercialización, la psicología del personal y los factores humanos en los sistemas”.

Los problemas humanos a los que se refiere el autor y que se dan con frecuencia en las organizaciones industriales son varios, por ejemplo: cómo hacer que las personas digan lo que piensan y que trabajen juntas en resolver conflictos, qué tipos de información han de contribuir positivamente a la motivación de la gente, y cómo se pueden estructurar mejor las organizaciones para satisfacer las necesidades humanas.

Con lo anterior se puede englobar en pocas palabras la labor del psicólogo industrial; se interesa en la selección y el adiestramiento de personal, en el desempleado, y en la prevención de accidentes. Tiene que evaluar el rendimiento en el trabajo y entender problemas de eficacia laboral, aburrimiento y fatiga.

De esta labor que puede resultar un tanto difícil surge la necesidad de estudiar diversos elementos, de los cuales García (1999), considera importantes los siguientes:

- Las organizaciones y su funcionamiento, tomando en cuenta desde la estructura interna de la empresa representada gráficamente en el organigrama hasta el bien o servicio que ésta proporciona, pues, a partir de esta información se podrá atacar cualquier problema adecuándose a cada empresa o área laboral.

- La calidad, los modelos de participación y el liderazgo; aspectos muy relacionados con la productividad de los trabajadores y con la forma de llevar a cabo las actividades propias de su puesto, así como la relación empleado-organización.
- El factor humano de la empresa o el negocio, que es el trabajador, abarcando desde la forma de reclutarlo y seleccionarlo hasta el modo en que se maneja el pago de sus salarios y prestaciones.
- La capacitación y el desarrollo de técnicas para adaptar el puesto al trabajador; puntos indispensables en el desarrollo de la empresa y vitalidad de la misma. Sólo a través de estas técnicas es como la empresa se puede mantener al día en cuanto a conocimientos requeridos en cada puesto y competir en el mercado.
- El diseño de ambientes laborales; ya que a partir de un adecuado entorno físico (iluminación, ventilación, espacio, etc.) se puede lograr un ambiente de trabajo cordial donde haya mayor posibilidad de satisfacción y beneficios en las relaciones laborales tanto para el empleado como para la empresa en general.
- La toma de decisiones y la comunicación dentro de la organización; proceso en el cual participen todos los miembros de la misma, es decir, que la comunicación de jefes a empleados y viceversa se lleve a cabo antes de tomar decisiones que a la larga perjudicarán o beneficiarán a todos.

Al conocer el funcionamiento de estos factores que se encuentran inmersos en un espacio laboral, se logrará una mayor calidad tanto para el trabajador como para la empresa, organización, fábrica, taller, etc. Resulta importante aclarar que el control sobre estos factores debe estar regido, no sólo por las leyes y reglamentos

relacionados, sino por la ética profesional, ya que el Psicólogo del Trabajo debe tener como prioridad el respeto por el ser humano y por sus derechos, ante todo.

La Psicología, como una de las ciencias más importantes que estudian la conducta humana, está bien equipada para hacer observaciones y dirigir estudios de los problemas y eventos que surgen de la conducta humana en el trabajo. Resulta de gran interés el hecho de poder aplicar todos esos conocimientos del comportamiento humano al área de trabajo y éste interés se ha intensificado a lo largo de la historia de la Psicología.

## **1.2 Antecedentes históricos de la Psicología del Trabajo**

En la historia de la Psicología destacan como los padres fundadores de la Psicología del trabajo tres personajes: Walter Dill Scott, Frederick W. Taylor y Hugo Münsterberg. (Sandoval. s.f.).

El primero, Scott, fue persuadido para ofrecer un discurso a algunos dirigentes de negocios de Chicago sobre la necesidad de aplicar los principios psicológicos a la publicidad. Esta conferencia tuvo un buen recibimiento y llevó a dicho psicólogo a publicar dos libros: *The Theory of Advertising* (1903) y *The Psychology of Advertising* (1908).

Esto influyó considerablemente en el aumento de la conciencia pública hacia la psicología laboral y su credibilidad. Scott quien posteriormente llegó a ser presidente de la universidad North Western publicó otros libros sobre el mismo tema, en los años que siguieron, tratando de hacer que la psicología influyera en el campo más amplio de los negocios en vez de hacerlo solamente en el de la publicidad.

El segundo individuo importante en la historia de esta ciencia, Hugo Münsterberg, psicólogo alemán, publicó en 1913 su texto “Psicología y eficiencia industrial”, tendía a ser menos agresivo que Scott en su método para aplicar la psicología a los negocios. Su libro, que sirvió como modelo para el desarrollo de esta disciplina incluye temas como, el aprendizaje, el ajuste a las condiciones físicas, la economía de movimientos, la monotonía, la fatiga, la compra y la venta.

Por otro lado, el ingeniero Frederick W. Taylor, se dio cuenta del valor de rediseñar la situación laboral para alcanzar una mayor productividad en la compañía y mejores sueldos para los empleados. Su obra más conocida se titula: Principles of Scientific Management publicada en 1911. Consideraba que los descansos influían en la producción diaria de los trabajadores; esto le provocó ser atacado como explotador e inhumano. Esta discusión fue interrumpida por el inicio de la Primera Guerra Mundial.

Durante esta guerra surge la idea por parte del ejército de pedir ayuda para llevar a cabo el reclutamiento de candidatos aptos para ser adiestrados por la milicia. Algunos profesionales del comportamiento humano contribuyeron a la creación de ciertos instrumentos que ayudaron a la selección de dichos candidatos. De ahí en adelante se realizaron prácticas similares en industrias civiles y se fueron creando las bases de lo que hoy conocemos como Psicología del Trabajo.

Existe un dato histórico relevante para esta rama de la Psicología y es la aplicación de los Estudios de Hawthorne, Illinois, por Elton Mayo, F. J. Roethlisberger y asociados en la Universidad de Harvard. Esta investigación se llevó a cabo en la empresa Western Electric en las décadas de 1920 y 1930 (Davis, 2003) y se centró en la influencia que ejercían las condiciones físicas del ambiente de trabajo en la productividad.

El experimento tuvo que ser dividido en 3 etapas. La primera se centró en la variación de la intensidad luminosa en el área laboral. Se escogió a dos grupos que hacían la misma operación en condiciones idénticas: un grupo de observación trabajó bajo condiciones de intensidad de luz variable, mientras que el otro lo hizo bajo condiciones de luz constante. Los operarios reaccionaron a la experiencia de acuerdo con sus suposiciones personales, o sea, cada uno sentía la obligación de aumentar el ritmo de trabajo a medida que la luz aumentaba la intensidad y viceversa.

La segunda etapa consistió en la observación del trabajo desarrollado por el grupo experimental. Se tomó un grupo de seis trabajadoras, cinco de las cuales continuaron trabajando de la forma como se venía haciendo mientras que la última les proveía de material para sus actividades. Además de que se les permitía platicar. Con lo anterior se fomentaba el espíritu de equipo y la satisfacción por el trabajo desarrollado, de tal manera que tras dos semanas de observación, la producción había aumentado.

En la tercera etapa se llevaron a cabo entrevistas laborales ya que, los investigadores preocupados por las diferencias de actitudes de las jóvenes, se fueron apartando del interés inicial por fijar las mejores condiciones de trabajo pasando al estudio de las relaciones humanas en el trabajo. Éstas jóvenes expresaron en dichas entrevistas que consideraban humillante la supervisión constante pues se convertía en fuente de ansiedad y angustia reduciendo notablemente la productividad.

Los resultados mostraron que a pesar de manipular negativamente estas variables, la producción se mantenía estable y hasta llegaba a elevarse. Por lo cual se concluyó que existían otros factores psicológicos que influían en mayor grado. Así en 1928 se inició el programa de entrevistas y un año más tarde la Western Electric Company introdujo en su esquema organizacional el área de Investigación Industrial.

Otros proyectos de investigación que también fueron importantes se realizaron durante las décadas de 1940 y 1950 en varias instituciones como la Research Center for Group Dynamics de la Universidad de Michigan, donde el interés principal fue el factor liderazgo y la motivación.

También se lograron avances en lugares como Tavistock Institute of Human Relations en Gran Bretaña, Personnel Research Board, en Ohio, en los cuales se abordaron diversos temas de investigación y en National Training Laboratories en Bethel, donde los estudios se centraron en dinámicas de grupo. Estos experimentos sirvieron para demostrar que el trabajador no es una simple herramienta de trabajo sino que es el elemento más importante de la organización que interactúa con diversos grupos y ante variadas situaciones.

Para Elton Mayo los problemas del ser humano en el ambiente laboral se volvieron un campo de estudio muy rico y amplio. A él se le conoce como "el padre de las Relaciones Humanas" (Davis, 2003, p.8), concepto que después se denominó comportamiento organizacional. Al momento de conocer los resultados de las diversas investigaciones surgió un nuevo interés por el comportamiento humano en el trabajo. Se podría decir que había comenzado la era de las relaciones humanas.

Con toda esta experiencia, a partir de la Segunda Guerra Mundial, una mayor cantidad de psicólogos se dio a la tarea de reclutar, seleccionar a los candidatos al ejército y estudiar su comportamiento dentro de ese ambiente bélico.

Se llevaron a cabo estudios y proyectos de investigación que se inclinaban por conocer la reacción de los individuos ante el trabajo bajo presión, y ante el maltrato que se ejercía durante dicha guerra. Es decir, que la psicología se preocupó desde

seleccionar a los mejores elementos que consolidaran el ejército, hasta cómo se desempeñaban éstos en las diversas tareas indicadas.

Poco a poco, se fueron creando nuevas técnicas para el manejo de los recursos humanos, nuevas pruebas y tests psicológicos, etc. con el fin de abarcar adecuadamente cualquier área laboral bajo los principios de la Psicología.

### **1.3 Psicología del Trabajo en la actualidad**

A lo largo de los años esta ciencia ha tenido avances tan significativos que muchas empresas se han dado a la tarea de buscar psicólogos del trabajo que aporten soluciones a sus diversas problemáticas.

En 1970 cientos de psicólogos trabajaban en E.U., ya fuera en dependencias del gobierno o empresas privadas. Entre sus funciones principales se encontraban: ayudar a la empresa u organización a seleccionar, colocar, entrenar, evaluar y asesorar a sus empleados. También colaboraban para establecer relaciones más eficaces entre el hombre y las máquinas, entre individuos y grupos y entre la empresa y la sociedad en general. (Smith y Wakeley, p.17).

Actualmente estas funciones no han variado mucho, ya que su mayor preocupación como psicólogos del trabajo es "determinar la forma en que las actividades del personal de la organización contribuyan al logro de las metas organizacionales". (Smith y Wakeley, p.29). Aunque el psicólogo sea el principal buscador de soluciones a los problemas que se presenten en el lugar de trabajo necesitará que todos los miembros cooperen activamente y se promueva siempre una tarea en equipo.

Los psicólogos ocupacionales según Gross (2004, p. 10 y 11), participan en la selección y entrenamiento de individuos para empleos y orientación vocacional, incluyendo la aplicación de pruebas de aptitudes e intereses.

Algunas de sus responsabilidades principales son:

- La rehabilitación industrial, que consiste en proporcionar ayuda a personas que, por enfermedad, accidente o retiro, necesitan elegir y reentrenarse en una nueva carrera
- Ingeniería humana ó psicológica, con la cual se diseñan esquemas de entrenamiento como parte de adecuar a la persona al trabajo.
- Asesoría en condiciones laborales, con el objetivo de maximizar la productividad como otra faceta de la ergonomía, que es el estudio de la eficiencia de las personas en sus ambientes de trabajo
- Consultoría en cuanto al flujo de comunicación entre departamentos o secciones de instituciones gubernamentales o relaciones industriales en el comercio y la industria haciendo énfasis en los aspectos sociales, más que en los físicos o prácticos, del ambiente laboral
- Industria publicitaria donde se hace uso de conocimientos como persuasión, motivación, actitudes, cognición, etc, de los seres humanos para ayudar a la venta de productos y al éxito de promociones

El Psicólogo laboral está insertando sus conocimientos en diversos departamentos de las organizaciones, siendo el más relevante el departamento de Recursos Humanos. Esta parte de la organización existe para ayudar y prestar servicios a la misma, a sus dirigentes, gerentes y empleados. La palabra “servicio” sería la ideal para describir la función principal de esta área. Es así que los gerentes de Recursos Humanos ejercen autoridad corporativa sobre los demás gerentes de la empresa.

El siguiente listado describe algunos de los elementos que componen esta área.

- Reclutamiento y selección de personal
- Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo
- Nómina
- Análisis y valuación de puestos
- Evaluación del desempeño
- Planeación de Recursos Humanos
- Diseño de Recursos Humanos
- Sindicatos
- Relaciones laborales
- Diseño de ambientes laborales

Cada uno de estos elementos del departamento constituye un subsistema que se relaciona de manera directa con todas las demás actividades. Por ejemplo, la selección del personal adecuado va a influir siempre en el proceso de capacitación y adiestramiento.

De igual manera, se puede realizar una excelente selección de personal pero si el análisis de puestos es deficiente, tarde o temprano afectará a la empresa, ya que las funciones de cada puesto no se ajustarán al tipo de candidatos que se hayan seleccionado. Es posible que se realice una colocación de personal con ciertas lagunas.

El área de Recursos Humanos es un sistema compuesto por subsistemas relacionados entre sí y que se estarán beneficiando o perjudicando constantemente, por eso, desde el reclutamiento se debe tener cierto cuidado y pericia para lograr un bien común a toda la empresa.

## 1.4 Áreas de la Psicología del Trabajo

A continuación se especifican las actividades y funciones de cada elemento de acuerdo a los apuntes recavados en las clases de la materia Reclutamiento y Selección de personal impartida en la Universidad del Tepeyac, en el año 2005.

### Reclutamiento y selección de personal

Éstas son, por significar el inicio de la relación laboral, dos de las principales actividades, en las cuales el psicólogo debe poner su mayor atención al momento de ejecutarlas, ya que de este primer paso dependerá la calidad en el desempeño del empleado. Si se realiza un mal reclutamiento o una selección deficiente es posible que a la larga surja una problemática mayor con el trabajador seleccionado repercutiendo directamente en su productividad.

El reclutamiento se refiere a buscar y atraer un conjunto de empleados potenciales de los cuales se seleccionarán los necesarios para satisfacer las necesidades de la organización. Las fuentes de reclutamiento son los sitios en donde se encuentra ese grupo de personas que tienen la posibilidad de ser candidatos a una selección posterior.

Existen fuentes de reclutamiento internas y externas, siendo las primeras aquellas que buscan a sus probables candidatos dentro de la misma empresa, por ejemplo:

- acudir a los sindicatos.
- recurrir a los archivos donde haya registros de personal.
- tomar en cuenta recomendaciones de los empleados activos.
- llevar a cabo traslados o transferencias.

- realizar escalafones, entendiendo por esto, un sistema de ascensos basado en la eficiencia y responsabilidad del empleado.

Por otro lado, las fuentes externas de reclutamiento consisten en acudir, como su nombre lo indica, a buscar al personal fuera de la empresa. Es decir, se trata de convocar a los posibles candidatos ya sea, a través de anuncio a la puerta, juntas de intercambio con otras empresas o anuncio en periódicos.

### **Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo**

Consiste en enseñar y adiestrar a los empleados en los conocimientos y/o destrezas que necesiten para desempeñar el puesto. Esto es una obligación de la empresa y tiene que llevarlo a cabo por lo menos cada seis meses. En el Artículo 153-A de la Ley Federal del Trabajo se indica: “Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social”. (Ley Federal del Trabajo, Cap. III BIS, p.44)

Revisando también el Artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo, en su apartado F, se pueden observar los objetivos principales de la capacitación, que consisten en actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de buena tecnología en ella, prepararlo para ocupar una vacante o puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad y en general, mejorar sus aptitudes.

El papel del psicólogo en esta actividad es descubrir qué necesita aprender el empleado de acuerdo a sus funciones y sobre todo diseñar y dirigir experimentos que muestren si los programas de capacitación y adiestramiento han sido favorables o no.

Para que el empleado aprenda es indispensable que sepa qué va a aprender y por qué lo necesita y el instructor debe saber qué es lo que va a enseñar. Esto parece muy simple de realizar pero en la práctica real, es posible que nunca se diga porqué se está dando tal curso de capacitación o por qué se convocó a los empleados a tal junta, y pasan desapercibidos dichos eventos volviéndose poco funcionales.

La Detección de Necesidades de Capacitación es lo primordial para determinar qué tipo de capacitación o entrenamiento se requiere y consiste en observar, encuestar o cuestionar directamente al empleado sobre qué le hace falta para desempeñar al cien por ciento su trabajo. Una vez obtenidos los resultados se planean cursos o sesiones de capacitación y se hace una evaluación de dichos eventos.

## **Nómina**

Se refiere al control de los sueldos, salarios y prestaciones de cada uno de los miembros de la organización. Para realizarlo se toma en cuenta el horario de cada miembro, el número de días y horas que laboró al mes, la antigüedad, y el tipo de contratación.

## **Análisis y valuación de puestos**

"Es el estudio sistemático de obligaciones, requisitos y aptitudes de un trabajo, es el primer paso de establecimiento de metas más específicas y realistas de

entrenamiento" (Smith y Wakeley, p.239). Si esta tarea se lleva a cabo adecuadamente la organización se ahorra problemas que se pudieran presentar a la larga con el trabajador o con las personas que lo rodeen en su campo de trabajo. Por ejemplo, si a un individuo se le están atribuyendo funciones de más y éste se queja, conviene acudir al documento donde se plasmó el análisis del puesto y observar cuáles son una a una las actividades que debe realizar. Es muy importante dicha labor, que corresponde al psicólogo del trabajo, porque de éste analizar y valorar el puesto surgirá la justa recompensa por el trabajo ejecutado por cada miembro de la empresa.

### **Evaluación del desempeño**

Se trata de hacer un balance del trabajo desempeñado por un individuo a lo largo de cierto tiempo y calificar cómo ha sido éste. Se evalúa desde la presentación personal hasta las funciones realizadas; cómo las has llevado a cabo, si ha cumplido con los requerimientos del puesto, etc. Se plasma en un documento donde se incluyen escalas de calificación de acuerdo a cada empresa y se valora al empleado de acuerdo al puesto que posee.

### **Relaciones laborales**

Una relación de trabajo es la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona mediante el pago de un salario. Las condiciones de una relación laboral se deben establecer por escrito, que pueden ser por un tiempo determinado o indeterminado.

## **Diseño de ambientes laborales**

Trata de la planeación adecuada del lugar de trabajo de acuerdo a las necesidades del empleado y del puesto. De aquí surge la necesidad de estudiar el entorno físico para lograr ambientes agradables donde el trabajador se desempeñe con cordialidad y un trato amable, reduciendo el estrés al que posiblemente está expuesto a diario. En el siguiente punto se expone ampliamente dicho tema.

### **1.5 Diseño de ambientes laborales**

Los cambios tecnológicos se han acelerado en los últimos años y se han sustituido los sentidos del ser humano por sentidos mecánicos. Los ejecutivos de las empresas o los dueños de negocios están confiando cada vez más en los ingenieros y psicólogos laborales para mejorar los sistemas hombre-máquina. Es decir, que se están preocupando por lograr ambientes más apropiados al personal y a las funciones que desempeñará. El principal interés al llevar a cabo este diseño reside en lograr un contexto laboral con mayor cordialidad, agradable al individuo que lo habite y sobretodo que le brinde los elementos necesarios para satisfacer sus necesidades, tanto materiales como personales.

El psicólogo del trabajo debe estar en sintonía con este diseño, ya que él conoce mejor que nadie las funciones de cada puesto, las necesidades de los empleados, así como las relaciones que se dan entre las diversas áreas de la organización.

Para lograr ambientes laborales benéficos es importante tomar en cuenta los principios de la ergonomía, que "es aquella disciplina que intenta ajustar el trabajo al hombre más que adaptar al hombre al trabajo". Son muy importantes dos aspectos de

esta disciplina para lograr un diseño adecuado del ambiente laboral: los físicos y los sociales. El contexto físico es un factor muy importante para determinar la eficiencia del empleado.

Los factores físicos más importantes que se encuentran en cualquier área de trabajo son:

- Iluminación
- Ventilación
- Espacio
- Temperatura

Refiriéndose al primer factor físico Wexley, (1990) opina: “afirmar que la calidad de trabajo depende del tipo de iluminación, parece de sentido común, pero a pesar de que esta afirmación resulta tan obvia se le ha dedicado un área completa de investigación”. Se han llevado a cabo numerosos estudios del tema y se ha concluido que las tres características más importantes del mismo son: intensidad, brillo y distribución. Se encontró que crecientes niveles de iluminación producen mejoras en el desempeño cada vez menores.

La tarea de los ingenieros de iluminación y psicólogos industriales será determinar el nivel óptimo de iluminación para área de trabajo, ya que la relación entre iluminación y desempeño depende mucho de la tarea específica que se ejecuta en cada puesto.

Por lo que se refiere al segundo factor: la ventilación en el área laboral, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Distrito Federal –STPS- (2006), en su Reglamento menciona:

“Los centros de trabajo deberán contar con ventilación natural o artificial y la calidad adecuada, de acuerdo a las Normas correspondientes. En los lugares en donde por los procesos y operaciones que se realicen, existan condiciones o contaminación ambiental capaces de alterar la salud de los trabajadores, será responsabilidad del patrón efectuar el reconocimiento, evaluación y control de éstos, tomando en cuenta la ventilación natural o artificial adecuada, y la calidad y volumen del aire, de conformidad a la Norma correspondiente”.

El siguiente elemento físico, el espacio, es tan importante que si no se distribuye adecuadamente en el área de trabajo puede generar enfermedades y molestias al trabajador, con las que tendrá que lidiar durante toda su jornada laboral.

La distribución del espacio se refiere a disponer físicamente de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales, además de ubicar las instalaciones para la atención y servicios del personal y de los clientes.

El objetivo de esto es contribuir al incremento de la eficiencia en cada elemento que conforme la organización, proporcionando a los empleados y directivos el espacio suficiente, adecuado y necesario para desarrollar sus funciones de manera eficiente. Se debe procurar que el arreglo del espacio favorezca la circulación de las personas y el flujo racional del trabajo.

En cuanto a la temperatura se refiere, el Reglamento mencionado anteriormente, también indica en su Capítulo Sexto, que la temperatura debe ser la adecuada a cada actividad laboral siendo tolerable para los empleados. En el Artículo 93, señala:

“El patrón será responsable de que se elabore el programa de seguridad e higiene en los centros de trabajo en donde por los procesos y operaciones se generen condiciones térmicas capaces de alterar la salud de los trabajadores, en los términos y condiciones que establece la Norma respectiva”.

También hace referencia, en el Artículo 94, a los exámenes médicos específicos que deben practicarse a los trabajadores expuestos a condiciones térmicas capaces de alterar su salud.

Por otra parte, refiriéndonos un poco a la contaminación de los ambientes laborales, Wexley opina que al siglo XX se le llama el siglo del ruido y de la contaminación por el ruido. Este dato no puede ignorarse ya que existe una gran mayoría de empleados que han sufrido pérdida auditiva y esto ha sido ocasionado por exposición al ruido ocupacional. De acuerdo a lo que afirma Sulkowski (cit. por Wexley, 1990), la exposición a 80 decibeles durante 8 horas al día puede considerarse como tolerable, 85 decibeles provocarán pérdidas medibles a frecuencias altas en personas susceptibles, y más de 90 decibeles producirán una pérdida significativa.

Una exposición prolongada a niveles de ruido excesivo producirá daños irreversibles al sistema auditivo. Se destruyen células capilares en el órgano de corte de caracol. Según Woodford, (cit. por Wexley, 1990), estas estructuras no se pueden reponer y una vez dañadas se habrán extinguido para siempre.

Existe una ley encargada de regular el control del ruido y la conservación del oído en el trabajo; se trata de la Occupational Safety and Health Act (OSHA) y su propósito general consiste en “asegurar tanto como sea posible que todo hombre y mujer que trabaje en la nación disfruten de condiciones de trabajo saludables y preservar nuestros recursos humanos” (Wexley, 1990, p.572).

Establece los niveles de ruido aceptables y la exposición para condiciones seguras de trabajo, y proporciona varias acciones que se deben poner en práctica por los patronos si se exceden niveles.

Esto es a nivel físico e individual, pero ¿cómo afecta el ruido la productividad del trabajador y a la empresa como todo un conjunto?. Tratar de responder a esta pregunta no es sencillo ya que, el ruido puede afectar a algunas tareas o labores más que a otras y a algunos empleados más que a otros, sin embargo de acuerdo a investigaciones se ha encontrado que “el ruido si es bastante fuerte, exabrupto e intermitente degrada significativamente el proceso de información al perturbar la memoria, sobrecargar la capacidad de los canales de un individuo y perturbar sus conexiones lógicas y asociativas” (Wexley, 1990, p.576), lo cual puede afectar su productividad y en general a la empresa como conjunto.

Cualquier otro factor que afecte a estos cuatro: iluminación, ventilación, espacio y temperatura estará perjudicando el equilibrio del individuo dentro de su área profesional, lo cual puede traer serias consecuencias como la baja en la productividad o la presencia del estrés.

CAPÍTULO 2  
ESTRÉS LABORAL

## CAPÍTULO 2. ESTRÉS LABORAL

Este capítulo aborda la problemática del estrés desde la perspectiva laboral para exponer la magnitud de este problema en las empresas así como sus repercusiones a nivel individual y organizacional.

### 2.1 ¿Qué es el estrés?

Según Higashida (1996), el estrés es el síndrome general de adaptación que se manifiesta a través de una serie de reacciones que sufre el organismo cuando se encuentra ante situaciones de apremio y que tiene tres fases:

1. Fase de alarma: la provoca el estímulo, el cual no es estresante por sí mismo sino que requiere del significado que el individuo le dé al experimentarlo y de ahí dependerá la reacción que éste manifieste. Se hace presente a nivel físico, es decir, la persona se da cuenta que algo anda mal en su cuerpo sin una causa aparente.
2. Fase de resistencia: dura más que la etapa anterior ya que el organismo dispone de mayor energía y es capaz de soportar mejor las crisis emocionales o tareas extenuantes a las que haga frente.
3. Fase de agotamiento: el nivel de energía disminuye; la persona se siente débil y fatigada, factor que afecta sus actividades cotidianas y puede provocar incluso la muerte.

A pesar de que los síntomas se hacen presentes, la persona puede llegar a no percibir el inicio o término de cada fase, ya que generalmente sólo cree que con tomar un descanso, por pequeño que éste sea, recargará de nuevo su energía; lo que puede provocar que pase por alto los malestares, no acuda a una revisión médica y afirme que todo sigue igual en su organismo.

Cox, (cit. por Gross, 2004), afirma que existen 3 modelos del estrés; el modelo de la ingeniería, que se refiere a las presiones externas que dan lugar a la reacción de estrés o tensión en el individuo y se localiza en las características de los estímulos del ambiente, en pocas palabras es lo que le sucede a una persona. La pregunta que caracteriza a este modelo es ¿Qué causa el estrés?.

El segundo modelo es el fisiológico, y se ocupa principalmente de lo que sucede dentro de la persona, como resultado del estrés, en particular los cambios fisiológicos como pérdida de apetito, pérdida de peso o fuerza y expresión facial asociada con la enfermedad. La pregunta típica en este modelo es ¿Cuáles son los efectos del estrés?.

El tercero es el modelo transaccional y representa una mezcla de los dos anteriores tratando de responder a la cuestión ¿Cómo se enfrenta el estrés?, pues considera que éste surge de la interacción entre las personas y su ambiente a lo cual cada individuo responderá de diferente manera de acuerdo a su propia percepción de la situación.

En cada faceta de la vida del ser humano pueden darse las condiciones suficientes para que aparezca el estrés. Hablando un poco de la "vida laboral" el individuo al estar tan inmerso en ella, va adquiriendo un ritmo de trabajo que continuamente excede sus reservas de energía facilitando la aparición de este síndrome.

En el contexto laboral se ha definido al estrés como "un estado que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza por cambios en ella que la obligan a desviarse de su funcionamiento normal. Es una respuesta mediante la cual el individuo se adapta a una situación extrema que produce desviaciones físicas, psicológicas o conductuales" (Chiavenato, 2004, p.507).

Al relacionar el término "estrés" con la palabra "desviaciones" se podría caer en el error de afirmar que éste siempre va a implicar aspectos negativos y no es así, ya que Chiavenato (2004) aclara que éste no es siempre algo malo o peligroso que debe ser evitado, pues el problema central no es el síndrome en sí, sino la forma en que la persona lo maneja y es inevitable en las organizaciones modernas.

Resulta determinante para dichas organizaciones o empresas de cualquier dimensión, así como para los dueños de negocios pequeños interesarse en cada uno de los miembros de su equipo colaborador, ya que como se ha mencionado, el desarrollo de los síntomas dependerá de la respuesta que se dé al estímulo, que en este caso puede ser el cambio que se presente en la dinámica laboral del individuo.

Un claro ejemplo de esta afirmación expone que dos sujetos, A y B, laboran en la misma empresa, en distintas áreas y próximamente experimentarán un ascenso de puesto. Cuando el jefe informa a cada uno dicha situación el sujeto A responde antipático e incómodo, pues se encontraba a gusto con su antiguo puesto y con las tareas que llevaba a cabo. Sin embargo, el sujeto B muestra disposición y seguridad al encarar nuevas responsabilidades ya que había estado esperando un cambio desde hacía tiempo.

He ahí la importancia de profundizar en las causas y síntomas del estrés, ya que parecería razonable deducir que dos individuos dentro de una misma empresa expuestos al mismo factor estresante muestren el mismo comportamiento. Sin embargo, cada persona le hará frente con distintas armas, pues dentro del área de trabajo el estrés se puede observar tanto a nivel conductual, como psicológico o afectivo.

Algunos ejemplos de respuestas conductuales serían: ausentismo laboral, retardos, decisiones deficientes o un incremento en el hábito de fumar o en el consumo de bebidas alcohólicas.

En el ámbito psicológico o afectivo podría llevar a una preocupación sobre el funcionamiento personal, a un incremento de la tensión emocional y de la ansiedad, o a una disminución de la satisfacción laboral.

Hans Selye (cit. por Coon, 1998), investigador del estrés observó: "Carecer por completo de estrés es estar muerto", es decir, que dentro de cualquier área que abarque al ser humano se experimentará cierto grado de estrés y sobretodo en la ocupacional, pues es en la cual se desenvuelve la mayor parte de su vida y aquella de la cual dependerá su supervivencia.

Al reflexionar la frase de Selye se aclara aquella duda de si el estrés siempre es malo, pues nos da a entender que en cierto punto llega a ser necesario, ya que mantiene al individuo en estado de alerta y listo para actuar.

Otra de las aportaciones importantes sobre el tema es la que expresa: "El estrés es la condición mental y física que ocurre en cualquier momento en que debemos ajustarnos o adaptarnos al ambiente." (Coon, 1998, p.454). En esta definición es fundamental remarcar que se trata del producto de un intercambio entre una persona y el ambiente. Este intercambio puede influir de manera negativa en la vida y salud del individuo, que lejos de serle útil al ponerlo en alerta se puede convertir en un problema, sobretodo para aquellos que están inmersos en el mundo de los negocios y la industria.

Sus efectos son costosos y pueden llevar a una disminución de la productividad pues se ha demostrado que aminora la motivación y capacidad física del empleado y esto puede incrementar el número de errores y accidentes lo que crearía una cadena de eslabones peligrosos y perjudiciales para toda la comunidad laboral. (Schultz, 1985).

Por otra parte se ha expresado: "el estrés es una condición dinámica en la cual una persona se halla ante la oportunidad, limitación o exigencia relacionadas con lo que desea y para las cuales el resultado se considera inseguro e importante a la vez." (Robbins, 1989, p.389).

Esta expresión resulta relevante pues menciona las posibles consecuencias positivas o negativas del síndrome al utilizar el término "oportunidad" y también "limitación".

Es también fundamental la aportación de Fernández (2000), ya que percibe al estrés como un problema, con un futuro progresivamente agravado, en el cual se reacciona fisiológicamente ante estímulos nocivos.

Es por eso que el estrés ha reclamado la atención tanto de empresarios, ocupados en el mejor funcionamiento organizacional, como de los higienistas laborales, los cuales se preocupan por la salud del trabajador.

A pesar de que el ser humano podría adaptarse a estas situaciones estresantes y dejar a un lado su salud, no sería lo más conveniente, ya que estaría funcionando como una máquina y poco a poco esto se convertiría en una bomba de tiempo. No obstante, muchos de los interesados en esta problemática desconocen las causas y síntomas que suelen presentarse cuando una persona en su equipo de trabajo "está estresada" y por consiguiente desconocen la forma en que suele repercutir tanto en su desempeño laboral como en su salud física y mental.

## **2.2 Causas del estrés laboral**

Si un área de trabajo desea prevenir el estrés será indispensable y prioritario explorar las causas y saber cómo detectarlo. Es necesario explicar un término fundamental que describe a ese estímulo desencadenante de estrés laboral. El "estresor" es una condición o acontecimiento en el ambiente que desafía o amenaza a una persona (Coon, 1998).

En otras palabras, es el aspecto capaz de generar estrés en el individuo y también se le conoce como, fuente de estrés, agente o factor estresante. Existen algunos acontecimientos o circunstancias con una probabilidad mayor para causar estrés que otros.

Es posible que un solo estresor cause un nivel significativo de este síndrome pero también es frecuente que se combinen varios factores para ejercer presión en un empleado de distintas maneras, hasta que surge el estrés. Por ejemplo, a Walter Mathis, mecánico automotriz se le negó un aumento salarial, a pesar de que él creía manejarse en su desempeño correctamente. Al mismo tiempo se divorció de su esposa, lo que provocó que fuera sometido a una detallada auditoría por parte de las autoridades. Todos estos problemas confluyeron durante un mismo período y lograron que aparecieran en él señales de estrés. (Davis, 2003).

Estos factores estresantes se podrían agrupar en tres conjuntos de acuerdo a sus características: ambientales, organizacionales e individuales. Esto significa que la presencia o ausencia del estrés dependerá de las diferencias entre individuos, así como de los rasgos de personalidad y la experiencia en el trabajo.

Para los trabajadores las fuentes principales de estrés se dividen más o menos por igual entre factores organizacionales y el ambiente extralaboral. Algunos empleados responderán a los factores estresantes con estrés positivo, es decir, aquella tensión que los estimulará y otros con estrés negativo, que obstaculizará sus esfuerzos.

Schultz (1985), considera que un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente. Uno de los estresores más comunes es el exceso de trabajo y las fechas límite. Los psicólogos del trabajo lo han llamado sobrecarga y describen dos tipos: sobrecarga cuantitativa y sobrecarga cualitativa. Al hablar de la cuantitativa se refieren a aquella en que hay demasiado trabajo y se cuenta con muy poco tiempo para realizarlo.

Por otra parte, la sobrecarga cualitativa no consiste en mucho trabajo sino en que éste es extremadamente difícil. Conviene aclarar que un trabajador no por tener pocas tareas a su cargo o por ser éstas muy sencillas estará exento de presentar estrés. Si la carga de labores es muy pequeña también puede surgir el síndrome pues la falta de estimulación perjudica al individuo tanto como la sobrecarga.

Existen puestos que generan más estrés que otros. Por ejemplo aquellos en los que el turno de trabajo es variable, en los que se depende del ritmo de algún instrumento o máquina, en los que se cae en la rutina y repetición e incluso en ambientes que se tornan peligrosos. Los datos indican que las fuentes de estrés varían con el nivel jerárquico. Es probable que el nivel de estrés que muestre un ejecutivo diste mucho del de un obrero, ya que sus responsabilidades y decisiones afectarán de manera diferente a la organización.

El estrés de los ejecutivos resultaría de la presión para obtener resultados financieros en un corto plazo o el temor a las pérdidas económicas. Los gerentes intermedios pueden llegar a experimentarlo cuando la seguridad en su trabajo se ve amenazada por la noticia de un posible recorte de personal. El estrés de los supervisores se puede deber a la presión para mejorar el servicio hacia los clientes, la obligación de asistir a numerosas juntas y la responsabilidad por el trabajo de otras personas. Los trabajadores subordinados tienen mayores probabilidades de sufrir el estrés del estatus bajo, la escasez de recursos y la exigencia de un gran volumen de trabajo sin errores.

Otra de las causas más comunes es cualquier agente de cambio que se presente dentro del medio laboral del individuo. El cambio puede manifestarse a nivel físico o social, por ejemplo, trasladarse a otra oficina o a otro estado de la República,

experimentar el reemplazo del supervisor, enfrentarse a la renovación de las políticas de la organización, etc.

De cualquier manera que el cambio se dé el individuo estará expuesto a posibles manifestaciones del síndrome. Esto se da porque ante cualquier cambio el individuo tendrá que adaptarse dentro de la organización.

Otro elemento del estrés laboral es la presión, ya que se manifiesta cuando las actividades deben apresurarse, cuando deben cubrirse fechas límite, cuando se agrega trabajo extra inesperadamente o cuando una persona debe trabajar cerca de su capacidad máxima durante periodos largos.

Autores como Chiavenato (2004), Davis (2003) y Schultz (1985) coinciden en considerar los siguientes factores como causantes de estrés:

- Sobrecarga de trabajo. Como se indicó anteriormente es el trabajo extra que se requiere en el mismo lapso. Sin embargo, puede significar también el alto grado de dificultad en algunas tareas aun cuando éstas sean pocas.
- Presión de tiempo. Se refiere a las fechas límite de entrega que se imponen a las sobrecargas de trabajo.
- Conflicto y ambigüedad de roles. Se da cuando las funciones y responsabilidades del empleado según su puesto, no están bien definidas y presenta confusión respecto a lo que se espera de él.
- Supervisión de mala calidad. Se presenta cuando los supervisores son autocráticos y no retroalimentan al trabajador.

- Ambiente de inseguridad en el trabajo. Sucede cuando el empleado no posee control sobre su propio trabajo y está inmerso en un clima de constante incertidumbre.
- Diferencias entre los valores de la compañía y los individuales. El individuo suele no estar de acuerdo con las prácticas de la compañía, ya que pueden estar en contra de sus valores, factor que lo llevará a buscar constantemente un equilibrio entre ambos.
- Frustración. Aparece cuando al individuo se le presentan ciertas interferencias que le impiden alcanzar un objetivo deseado.
- Cambios dentro de la organización. Cualquier cambio, de políticas, de supervisor, de compañeros, de área, de oficina, de puesto o de ciudad que experimente el empleado.

Luthans (cit. por Chiavenato, 2004), agrupa en cuatro bloques los elementos estresantes o estresores de acuerdo a su origen:

1. Elementos estresantes extraorganizacionales: fuerzas externas y ambientales que influyen en las personas y en las organizaciones, por ejemplo, el efecto de la familia en la conducta del individuo, el efecto que producen los medios de comunicación, la influencia de las variables sociológicas como sexo, raza y clase social.
2. Elementos estresantes organizacionales: fuerzas provenientes directamente de la organización, como las políticas y estrategias de la empresa, rotación de puestos, cultura organizacional restrictiva, escasa retroalimentación del desempeño, condiciones de trabajo disfuncionales, peligrosas o desagradables.

3. Elementos estresantes grupales: fuerza o influencia del grupo en el comportamiento de las personas; claro ejemplo es la falta de cohesión, rechazo del grupo y falta de apoyo social.
4. Elementos estresantes individuales: se refiere a las diferencias individuales, en cuanto a rasgos de personalidad como la introversión, extroversión, espontaneidad o rigidez.

Lo que afirma Schultz (1985) es de gran interés, ya que menciona otra causa de estrés que pocas veces consideramos: el contacto con un portador de estrés, es decir que aunque una persona se sienta relajada en su trabajo puede contagiarse si mantiene trato constante con alguien muy tenso. Por eso es fundamental conocer cómo se manifiesta éste en el ámbito laboral.

### **2.3 Síntomas del estrés laboral**

Así como este síndrome puede originarse por diversas causas también se hace presente en distintas formas. Por consiguiente, podemos englobar los síntomas del estrés laboral en tres bloques importantes:

- Síntomas fisiológicos. Son aquellos que se pueden detectar en el organismo, por ejemplo las enfermedades gástricas, dolores de cabeza, trastornos del sueño, presión sanguínea alta y ataques cardíacos. Sin embargo, este tipo de síntomas interesan más a especialistas de las ciencias médicas y la salud, ya que a los estudiantes del comportamiento organizacional, los que realmente importan dentro del área laboral son los dos siguientes.

- Síntomas psicológicos. Son los que se dan a nivel mental, es decir, provocan pensamientos y sensaciones de malestar como la insatisfacción laboral, inestabilidad emocional, tensión, depresión, malhumor, aburrimiento, irritabilidad, nerviosismo, preocupación excesiva y agotamiento. Este tipo de padecimientos son los más peligrosos, ya que es complicado observarlos a simple vista y un supervisor puede suponer que el ambiente en su organización es adecuado y que todo marcha sobre ruedas. También puede suceder que los empleados creen que están realizando bien su trabajo y respondiendo a las exigencias del puesto sin darse cuenta que el supervisor está estresado debido al desempeño que ellos están proyectando.
- Síntomas conductuales. Se observan en cambios o alteraciones de comportamiento relacionados al trabajo, por ejemplo, ausentismo, agresividad, problemas en el desempeño, consumo de bebidas alcohólicas o drogas, trastornos alimenticios, falta de capacidad para reaccionar y para tomar decisiones y fallas en la productividad. Esta clase de indicios son los que causan mayor problema a la organización ya que son altamente visibles y ocasionan pérdidas tanto para el individuo como para la empresa.

Cabe aclarar que aunque estos síntomas son los más comunes dentro de las organizaciones siempre la forma de reaccionar ante el estrés y de cómo éste se dé a notar en la persona dependerá de su tipo de personalidad.

Chiavenato (2004) para este efecto toma en cuenta la clasificación de Friedman y Rosenman de dos tipos de personalidad: Perfil tipo A y Perfil tipo B y a continuación se explican sus características:

Perfil tipo A. Es un complejo de acción-emoción. Son personas que se imponen demandas excesivas y que se frustran cuando no alcanzan sus objetivos. En pocas palabras, responden a la mayoría de las situaciones con cierta competitividad y orientación al logro, agresividad y hostilidad y sentido de la urgencia del tiempo. Entre sus elementos característicos se encuentran:

- Hablan rápido
- Caminan con rapidez
- Siempre están en movimiento
- Comen rápido
- Hacen varias cosas al mismo tiempo
- Se obsesionan con el trabajo
- Son impacientes
- Son agresivos
- Competitivos
- Siempre presionados por la falta de tiempo
- Mide su éxito con base en la cantidad
- No siempre les gusta dedicar tiempo a leer

Por otro lado, el perfil tipo B engloba a personas más tranquilas y relajadas, aceptan situaciones y desarrollan su trabajo sin preocuparse mucho por el tiempo y exigencias externas. Sus aspectos principales son:

- Se mueven con tranquilidad
- No se preocupan por el tiempo
- Son pacientes

- No se ponen nerviosos
- Miden su éxito con base en su capacidad
- Tienen más tiempo para leer
- Trabajan por gusto, no necesariamente para obtener un beneficio económico
- Descansan sin culpa
- No tiene presiones ni preocupaciones
- Toman las cosas con calma

Gross (2004, p.231), hace alusión a un tercer tipo de personalidad, la llamada C, la cual “tiene problemas para expresar emociones y tiende a suprimirlas o inhibirlas, en particular las negativas, como la ira, lo cual puede favorecer la propensión a enfermedades como el cáncer”.

De acuerdo a esto podemos afirmar que los síntomas se harán presentes de diferente manera dependiendo el tipo de persona que experimente situaciones de estrés y cómo reaccione ante él, pero esto siempre se observará a corto o a largo plazo dentro de la organización.

## **2.4 Efectos organizacionales del estrés laboral**

El estrés puede ser temporal o de largo plazo, leve o grave y crea algunos costos muy reales a las empresas. Otra de las características de éste síndrome es que puede irse intensificando poco a poco en el área de trabajo.

Cada nuevo estresor que se presente aumentará el nivel total en el individuo.

Entre los efectos más comunes que trae consigo el estrés a las áreas de trabajo Davis, (2003) observó:

- Costos por atención médica: La organización cubre una parte importante de la atención médica hacia los empleados. Como el estrés puede desarrollar enfermedades leves o graves en la persona esta atención médica se vuelve indispensable.
- Ausentismo y rotación de personal: Los empleados tienden a ausentarse continuamente provocando que el trabajo se retrase y a largo plazo cubriendo el puesto con nuevo personal, lo que también genera gastos a la empresa.
- Escaso compromiso con la organización: El empleado al estar insatisfecho con su trabajo no se compromete con la misión de la organización y no se identifica con ella, lo que hace que no quiera permanecer en ella por mucho tiempo ni cumplir con las tareas que se le soliciten.
- Violencia en el lugar de trabajo: El estrés y la insatisfacción que éste produce crean un ambiente laboral hostil en el que los empleados desarrollan alto grado de susceptibilidad que genera violencia entre ellos.
- Mal desempeño: Si el empleado no cubre las expectativas de su trabajo nos encontramos ante un problema de desempeño a causa del estrés laboral.

Si el estrés es pasajero y leve, el individuo será capaz de manejarlo o de recuperarse pronto de los síntomas. Por ejemplo, un trabajador, al que Davis (2003) nombra Meyer Jamison funcionaba como representante de ventas en una empresa. Inesperadamente se le transfirió a una nueva área y desconocida para él. A parte de

que tenía compañeros nuevos de trabajo se enfrentó a nuevas responsabilidades y expectativas del puesto.

Poco a poco se empezó a sentir malhumorado, frustrado y con sobrecarga de trabajo lo que provocó conflictos con algunos clientes. También esto afectó su vida familiar, ya que frecuentemente se mostraba irritable. Su estado era de estrés leve. Al cabo de algunas semanas el estrés fue desapareciendo y en su nuevo puesto se sintió tan a gusto como lo estaba antes en su antigua área

Aquí podemos ver que los efectos para la organización fueron favorables a fin de cuentas, ya que Jamison logró adaptarse a esa nueva situación atravesando por un periodo corto de estrés leve. Si no hubiera experimentado los síntomas tal vez no se tendría que haber esforzado por adecuarse a las exigencias de su nueva responsabilidad, por eso podemos afirmar que las diferencias individuales determinarán si los efectos son negativos o positivos.

Actualmente varias organizaciones se están dando a la tarea de buscar métodos y técnicas que les permitan prever y atacar el problema del estrés en sus empleados.

## **2.5 Herramientas para combatir el estrés laboral**

Existen infinidad de estrategias para reducir o combatir el estrés laboral y éstas se pueden llevar a cabo de modo individual u organizacional. Las más nombradas a nivel individual según Keith (2003) son:

- Evitar largas jornadas de trabajo o aceptar tiempo extra.

- Identificar a las personas que causan estrés y evitarlas.
- Llevar una dieta saludable.
- Practicar ejercicios con regularidad.
- No dejar las cosas para después.
- Establecer objetivos personales razonables.
- Desarrollar un método sencillo para organizar su trabajo y apegarse a él.
- Dar un paso atrás para alejarse del estrés y decidir si es necesario librar o no cada batalla.
- Consultar con un amigo de confianza antes de iniciar nuevas actividades.

Por otra parte, el manejo individual del estrés según Gross, (2004) se refiere a una variedad de técnicas psicológicas que se utilizan dentro de un entorno profesional para ayudar a las personas a reducir el estrés y se pueden utilizar solas o combinadas, entre las más conocidas se encuentran:

- Biorretroalimentación: consiste en la medición electrónica de los procesos orgánicos como la frecuencia cardíaca y la tensión muscular. Con esta técnica se aprende a controlar los estados internos. Hay personas que aprenden a regular la frecuencia cardíaca, la tensión muscular, la temperatura corporal, las ondas cerebrales, los ácidos estomacales y la presión sanguínea. Esto ayuda a atenuar los efectos del estrés y a prevenir la aparición de padecimientos. Se trata de concentrarse principalmente en los síntomas antes que en el factor estresante. (Schultz, 1985)
- Reestructuración cognitiva ó modificación de la conducta: se refiere a varios métodos específicos dirigidos a tratar de cambiar la manera en que el individuo

piensa acerca de sí mismo con el propósito de cambiar sus respuestas emocionales y posteriormente su conducta.

- **Meditación:** Además de los efectos positivos que se obtienen en cuanto a salud, la meditación incrementa la productividad y la satisfacción con el empleo, mejora las relaciones con compañeros y superiores, disminuye la ansiedad y ofrece mayor resistencia ante los estresores. Es un proceso en el que se practican movimientos pausados y repetición de palabras, y también se utiliza música de fondo tranquilizante.

En cuanto a los métodos organizacionales se refiere, Schultz (1985) considera como los más utilizados los siguientes:

- **Control de clima emocional.** La empresa debe proporcionar al empleado apoyo para la adaptación al cambio, lo cual se puede conseguir propiciando un clima de aprecio y reconocimiento a la dignidad personal, permitiéndole participar en todas las decisiones referentes a la organización. Esto favorece el desahogo del enojo y la tensión.
- **Apoyo social.** La empresa puede aumentar el apoyo social favoreciendo la cohesión o grado de unión de los grupos de trabajo y adiestrando a los supervisores para que adopten actitudes de comprensión y ayuda con los subordinados. “El apoyo social reduce al mínimo los efectos del estrés”. (Schultz, 1985, p. 410)
- **Redefinición de los papeles de los empleados.** Los gerentes deben indicar a sus subordinados lo que esperan de ellos y las tareas y responsabilidades que han de cumplir. Se logran aminorar los conflictos si se cercioran de que ninguna de

las exigencias del trabajo se oponga a las restantes o si no les piden realizar actos que vayan en contra de sus convicciones.

- Eliminación del exceso y la insuficiencia de trabajo. Esto se puede lograr si se lleva a cabo una buena selección y adiestramiento, si se toman decisiones justas acerca de los ascensos y si el trabajo se distribuye en forma equitativa. Los gerentes deben asegurarse de que las exigencias de trabajo no superen las capacidades del personal. En caso contrario sobrevendrán las tensiones.
- Tratamiento para los empleados que sufren estrés. Cada día aumenta el número de empresas que reconocen los nocivos efectos del estrés sobre la salud y productividad de sus empleados, por ello comienzan a impartir programas de orientación que les enseñan las técnicas de control del estrés y que brindan las instalaciones necesarias para el ejercicio físico.

Una de las herramientas más interesantes para la reducción del estrés es la musicoterapia, tema que se abordará en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 3  
MUSICOTERAPIA

## **CAPÍTULO 3. MUSICOTERAPIA**

Esta sección se centra en el estudio de la música como herramienta terapéutica para la reducción del estrés exponiendo las opciones con las que cuenta el individuo para el mejor manejo de este síndrome.

### **3.1 ¿Qué es la musicoterapia?**

Realmente son pocas las personas a las que no les agrada la música. Casi todas encuentran un tipo de música que les gusta o les parece interesante.

La música envuelve al ser humano a lo largo de toda su vida, desde el vientre materno, y lo acompaña a cualquier lugar del mundo donde éste vaya. Es un arte flexible con ciertas cualidades que la hacen especial en sí misma: tiene la capacidad de movilizar nuestras emociones, pensamientos, sentimientos, recuerdos, puede activarnos o relajarnos, es un medio de comunicación muy cercano, se puede combinar fácilmente con otras artes, etc.

La utilización de actividades musicales en psicología y psiquiatría, según Pérez Elizalde (2005), puede llevar al ser humano a una mayor motivación, implicación y participación de los usuarios y debido al gran potencial de la música como herramienta de trabajo es posible utilizarlas para intentar conseguir una gran variedad de objetivos terapéuticos.

El término musicoterapia está definido por Alvin (1990, p.44) como "el uso dosificado de la música en el tratamiento, rehabilitación, educación y el adiestramiento de adultos y niños que padecen trastornos físicos, mentales o emocionales".

Es decir, la música se utiliza para combatir alguna enfermedad, ya sea física, mental o emocional en los seres humanos. Es importante resaltar que dicho uso es dosificado, pues la frecuencia, intensidad y el tipo de música dependerán del objetivo que se quiera alcanzar.

Para la Nacional Association for Music Therapy (NAMT) es:

“el uso de la música en la consecución de objetivos terapéuticos: la restauración, el mantenimiento y acrecentamiento de la salud tanto física como mental. Es también la aplicación científica de la música, dirigida por el terapeuta en el contexto terapéutico para provocar cambios en el comportamiento.” (Posch, 1999, p. 40)

Por otro lado se dice que la musicoterapia es una disciplina que se está ocupando cada vez más para curar a través de los sonidos y ésta se aplica tanto a lo psicológico como a lo fisiológico.

Sambrano (2000), afirma que así como hay música para tranquilizar y estabilizar también la hay para alterar. Si nos exponemos a ritmos fuertes éstos pueden llegar a energizarnos y activarnos casi hasta el daño físico.

Un reporte llevado a cabo por el Dr. Shirley Thompson de la Universidad del Sur de California, EUA, sobre la presión sanguínea reporta que “el ruido excesivo, como el que se produce con la música rock, altera hasta un 10% la presión arterial”. (Ospino Acevedo, s.f.).

Hay música para modificar los estados de conciencia y para hacer a una persona más inteligente, más despierta y también para mantenerla más relajada. Por ejemplo, los ritmos lentos crean menos tensión y estrés, calmando la mente y ayudando al cuerpo a “ayudarse a sí mismo”. La música es pues un calmante natural.

Otros autores, entre ellos Benenzon (1985), la catalogan como una ciencia humanista y multidisciplinaria. Considero oportuna la aplicación del término “multidisciplinaria” pues la musicoterapia siempre estará interactuando y retroalimentándose de ciencias como psicología y medicina, entre otras.

Para Bruscia (cit. por Posch, 1999, p.40), la musicoterapia “es un proceso dirigido a un fin en el que el terapeuta ayuda al cliente a acrecentar, mantener o restaurar un estado de bienestar utilizando experiencias musicales y las relaciones que se desarrollan a través de ella, como fuerzas dinámicas de cambio”

También puede definirse, según Posch (1999), como la aplicación científica del arte de la música y la danza con un objetivo terapéutico para prevenir, restaurar e incrementar la salud tanto física como mental del ser humano, a través de la acción del musicoterapeuta.

Es una disciplina terapéutica que se basa en el efecto favorecedor de la música en sus distintas variantes para producir cambios positivos dirigidos en especial al área clínica y educacional. La musicoterapia tiene efectos de tipo afectivo y mental contribuyendo a un equilibrio psicofísico que se basa en su poder calmante y reconfortante.

Bruscia (cit. por Posch, 1999), considera que la musicoterapia no es sólo un arte (que como tal tiene que ver con subjetividad, creatividad, individualidad y belleza) sino también una ciencia que supone objetividad, repetición, colectividad y verdad. Es un proceso sistemático que implica empatía, intimidad, comunicación, influencia recíproca y relación como función terapéutica.

A todo esto viene la pregunta ¿Cuándo se toma realmente a este arte como una herramienta curativa?

### **3.2 Antecedentes históricos de la musicoterapia**

En todos los tiempos la música ha originado infinitas formas de relación entre los seres humanos. Desde su origen el hombre ha dado diversas explicaciones a los fenómenos naturales, y así también a la música le ha atribuido un origen cósmico.

Los egipcios afirmaban que el sonido era la voz de los dioses y su forma de comunicarse. Los babilonios y griegos relacionaban el sonido con el cosmos, al decir que todo provenía de las vibraciones del universo.

Einstein (cit. por Alvin, 1990) menciona que el sonido debe haber sido para el hombre primitivo algo incomprensible y por consiguiente misterioso y mágico. Para el hombre expresaba la disposición de ánimo, amenazas o las órdenes de los espíritus que lo rodeaban.

El Dr. Thompson (2000), afirma que el sonido ha sido utilizado desde hace miles de años para alcanzar estados de conciencia profundos, expandir su percepción y curar el cuerpo.

Un dato interesante tiene que ver con las civilizaciones totémicas que creían que cada espíritu poseía su propio sonido, así que cuando alguien enfermaba el médico trataba de descubrir el canto o sonido al que pudiera responder el espíritu que habitaba al hombre enfermo y así poder curarlo. (Alvin, 1990). Desde entonces se han relacionado los efectos de la música con la mente y el cuerpo del hombre enfermo.

A lo que ahora se puede llamar musicoterapia anteriormente se le conocía como curas musicales. La creencia de que la música influye en el ser humano fue evolucionando hasta llegar a ser puesta a prueba por la ciencia.

Probablemente los primeros intentos de musicoterapia se llevaron a cabo en el “Walter Reed Hospital” durante la Segunda Guerra Mundial debido al gran número de pacientes que necesitaban tratamiento psiquiátrico. Afortunadamente, las primeras investigaciones con sentido pragmático fueron desarrolladas en la “Music Research Foundation” (Catell y Saunders, 1954).

A partir del año 1960 se llevaron a cabo estudios clínicos (Gaston, 1993), con el fin de descubrir la relación entre la música y el cuerpo, así como sus posibles efectos curativos.

El primero de ellos se llevó a cabo por Michel, en ese año y estuvo dirigido a 375 pacientes de un hospital psiquiátrico. El programa de musicoterapia duró 6 años y se concluyó que entre mejor fuera la relación psiquiatra – musicoterapeuta mayor era el progreso del paciente, es decir, que deberían estar en constante comunicación.

Otra aportación es la de Darles y Shrift en 1975, que evaluaron los efectos de la musicoterapia grupal en grupos de pacientes psiquiátricos hospitalizados llegando a afirmar que la terapia musical en grupo:

- Mejora la autoimagen del paciente
- Estabiliza normas de conducta en el grupo y en la sala en que conviven
- Otorga cierta seguridad y aumenta las posibilidades del paciente de abandonar el hospital

Dollins (cit. Por Gaston, 1993) así como, Sommer, Satín y Zimet, se enfocaron a estudiar la forma de incrementar la comunicación verbal mediante actividades musicales, entre los años 1956 y 1958.

En el área laboral, que es la que interesa para este estudio, se presenta un ejemplo claro de la búsqueda de relación entre la música y el hombre, (Smith, 1988), que a continuación se explica: En la gerencia de personal de una empresa manufacturera se quería llegar a un acuerdo sobre el uso de la música durante el horario de trabajo. Muchos empleados de diferentes departamentos habían solicitado permiso para llevar sus radios y escuchar música mientras trabajaban. Algunos gerentes dieron el permiso, otros lo negaron. Ante esta situación la gerencia de personal decidió nombrar un comité de música constituido por representantes de personal de diferentes áreas

para que recomendara implementar una política uniforme respecto a este tema. El comité no se puso de acuerdo ya que muchos opinaban que la música sería un problema costoso porque disminuiría la productividad. Como no tenían datos seguros sobre esta afirmación pidieron ayuda a un psicólogo asesor, el cual informó después de un estudio, que la música mejoraría la productividad de los empleados, sobretodo cuando éstos tuvieran que llevar a cabo tareas altamente repetitivas.

También afirmó que la música tenía una influencia benéfica pues alejaba a los empleados de la melancolía y evitaba que platicaran o buscaran excusas para dejar el trabajo.

Basándose en dichos resultados la compañía estableció como política instalar equipos de música en las áreas de trabajo, responsabilizando a cada gerente del adecuado funcionamiento de tales.

Al hacerse públicos los resultados muchas empresas tomaron la misma medida, tanto que entre 1947 y 1957 el número de éstas aumentó del 23 al 35%, según Scott (cit. por Smith, 1988).

Posch (1999), indica que en el año 1974 se llevó a cabo el I Congreso Mundial de Musicoterapia, en La Salpêtrière de París, y se pidió a cada país que indicara en qué áreas se aplicaba la musicoterapia en aquellos momentos. Las tres respuestas más importantes fueron las siguientes:

1. Estados Unidos: La Asociación Nacional de Musicoterapia, NAMT, por sus siglas en inglés, National Association for Music Therapy, aportó que esta

ciencia se utilizaba para el tratamiento de enfermedades mentales, minusvalías educacionales y físicas, así como en geriatría, retraso mental y problemas de sociedad como la delincuencia, por ejemplo en los reclusorios se utiliza la música como apoyo a la terapia ocupacional de los internos.

2. Francia. La Association de Recherches et d'Applications des Techniques psychomusicales. (Asociación de investigaciones y aplicaciones de técnicas psicomusicales) comunicó que la musicoterapia favorece:

- Alejamiento de la angustia
- Rehabilitación de la vivencia emocional, aceptación de la propia sensibilidad y posibilidad de expresarse sin peligro corporal o verbal.
- Descubrimiento de la sensibilidad del otro y de su ritmo propio (terapia musical en grupo)
- Desarrollo y enriquecimiento de la comunicación
- Apertura hacia la armonía

Puede ser utilizada:

- En cualquier bloqueo de la comunicación con el otro
- En estados de ansiedad
- Como ayuda en relajación y expresión corporal
- Como preparación a una psicoterapia verbal
- Con enfermos depresivos, melancólicos, psicóticos

3. España. La Dirección General de Sanidad respondió que esta disciplina se dirigía a auxiliar al diagnóstico médico, también a asociarse a la psicoterapia con

niños neuróticos, psicóticos y autistas. Es de gran eficacia en desórdenes de estructuración espacio – temporal, desórdenes del pensamiento y de la afectividad.

Aún cuando se cuenta con este dato, la mayoría de las grandes revoluciones de sonido se han registrado a partir de la década de los 90. De una manera informal se ha dejado que en las fábricas simplemente se conecte un radio desde el principio hasta el final de la jornada de trabajo.

Existe un dato curioso referente al caso del patrón de una fábrica que permitió a sus empleadas cantar en las horas de trabajo. Se dice que al principio comenzaron cantando al unísono.

Gradualmente fue aumentando el volumen y el afán de competencia; primero un grupo tarareaba sus propias canciones nativas y así el otro grupo intentaba competir entonando al mismo tiempo cantos característicos de sus lugares de nacimiento, hasta que eso se convirtió en un caos. Ahora se sabe que esa no es la mejor forma de introducir música en las áreas de trabajo. (Milton, 1990).

Revisando estos antecedentes, puedo afirmar que a medida que la musicoterapia ha crecido como ciencia se ha acentuado el interés por encontrar los ritmos y estilos de música idóneos para cada persona, para cada momento, para cada lugar y sobretodo para cada objetivo.

En el siguiente punto se lleva a cabo una descripción detallada de los más utilizados por este tipo de terapia.

### **3.3 Tipos de música utilizados en musicoterapia**

Según Logitech, empresa líder dedicada a la fabricación de cámaras web, ratones y teclados inalámbricos, un estudio realizado en el 2005, ha mostrado que diversos estilos de música ayudan a desarrollar diferentes habilidades profesionales de manera que, eligiendo el estilo musical adecuado en función de las aptitudes de cada persona, se desarrollarían estas habilidades en mayor o menor medida. (LOGITECH, 2005)

Por ejemplo, afirman que la música Pop, ayuda al desarrollo de la motivación y la eficiencia; House y Dance generan energía; Música Clásica, concentración; Música New Age, relajación; Jazz y Blues, inspiración y Rap; confianza.

Los efectos positivos de la música relacionados con la parte emotiva, cognitiva e incluso física del ser humano son una realidad contrastada. Desde tiempos de Mozart, hasta nuestros días, la música ha tenido efectos positivos en el comportamiento, asegura la psicóloga Linda Papadopoulos. (LOGITECH, 2005)

Según esta investigación, en España la música pop es la mejor aliada para combatir la cantidad de trabajo con la que se enfrenta una persona a diario. El 64% de los españoles que escucha música en el trabajo desarrolla actividades de forma más eficiente y el 81% cree que oír canciones en el entorno laboral también les inspira y les ayuda a concentrarse.

Por lo que se refiere a relajarse en el trabajo, los españoles prefieren la música New Age para este fin, ya que más de la mitad de los encuestados considera que es el estilo musical, más adecuado para reducir el estrés en determinadas situaciones.

Por otra parte pude observar que la música clásica es una de las más nombradas en el ejercicio de la musicoterapia, con autores como Mozart, Vivaldi y Beethoven. A continuación se define este estilo de música.

### **Música clásica**

Según Comellas (2006) se le llama así a la nueva música que surge después de la llamada “barroca”. Nace en la segunda mitad del siglo XVIII, una época próspera para Europa. Se impone lo natural, lo razonable, lo lógico y se huye de lo abstracto o complicado, por lo cual este tipo de música, es ante todo, sencilla, pegadiza y sin complicaciones, llamándosele también, música galante. En la actualidad siguen vigentes los compositores de ésta música y es por eso que merecen el título de clásicos.

Me parece oportuna la metáfora en la que dicho autor expone que la música barroca parece un dibujo geométrico trazado con regla y escuadra a diferencia de la música clásica similar a un dibujo hecho a mano alzada y por lo tanto más libre y expresivo. Una de las figuras más sobresalientes y representativas de este período clásico de la música es W. A. Mozart 1756-1791.

El Dr. Tomatis, estudioso de los efectos de la música en el ser humano, investigó varios tipos de música y concluyó que Mozart, por ser aceptado universalmente, ofrece los mejores resultados terapéuticos. Relaja a la persona ansiosa, energiza al cansado y al deprimido. (Centro Tomatis, s.f.)

La influencia de la música de Mozart en el cerebro según algunos investigadores radica en los patrones y el cronometraje. El efecto Mozart también se utiliza para designar los efectos de la música sobre el comportamiento humano, indistintamente de su género.

Es posible que la música de Mozart haga "entrar en calor" al cerebro ya que ayuda a "organizar" los patrones de "encendido" de las neuronas en la corteza cerebral, fortaleciendo principalmente los procesos creativos del lado derecho del cerebro que se asocian con el razonamiento espaciotemporal.

Los científicos llegaron a la conclusión de que escuchar música actúa como un "ejercicio" para facilitar operaciones asociadas con las funciones superiores del cerebro, en otras palabras, escuchar la música de Mozart puede mejorar nuestra concentración y nuestra capacidad de dar un salto intuitivo.

A continuación se presentan varios ejemplos del efecto que logra Mozart, según Martino (s.f.), con su música, comprobados por la ciencia.

- En Baltimore, EE.UU, en el hospital de Saint Agnes los pacientes en terapia intensiva escuchan música clásica. "Media hora de música produce el mismo efecto que diez, miligramos de Valium ", informó el doctor Raymond Bahr, director de la unidad coronaria.
- Científicos de la Universidad de Washington encontraron que la precisión de noventa corredores de pruebas aumentaba hasta un 213 por ciento cuando escuchaban música clásica ligera.
- Existen algunos monasterios en Francia, donde los monjes, descubrieron que las vacas que escuchan música de Mozart dan más leche. El mismo recurso se aplica en Israel.
- La fábrica Ohara, en el norte de Japón, fabrica el mejor sake (bebida alcohólica hecha de arroz fermentado) cuando se toca música de Mozart, cerca de la levadura que se utiliza para producirla.

- Los funcionarios de Inmigración del Estado de Washington. EE.UU, informaron que al poner música de Mozart en las clases de inglés para los nuevos inmigrantes, se acelera el aprendizaje del idioma.
- La Municipalidad de Edmonton, Canadá, propaga los cuartetos para cuerdas de Mozart en las plazas de la ciudad, para que la circulación de los peatones sea más ordenada y tranquila. Incluso ha disminuido la venta de drogas.

De igual forma Martino (s.f.), describe los siguientes tipos de música utilizados como herramienta terapéutica:

### **Cantos gregorianos**

Con sólo escuchar Cantos Gregorianos entre 30 y 60 minutos al día, se puede lograr que la magia del sonido proporcione su energía al cerebro, lo cual lo convierte en un "fantástico alimento energético".

Según los principios del método Tomatis se recurre al Canto Gregoriano porque su ritmo de sesenta pulsaciones por segundo se parece al ritmo cardíaco y de respiración de una persona en relajación. Crea un efecto tranquilizante en personas ansiosas o hiperactivas.

Además, hay otra cualidad como tónico cerebral de los Cantos Gregorianos. Esta cualidad es el hecho de que los cantos gregorianos tienen ritmo pero no tiempo; al escucharlos se tiene la sensación de que nadie se detiene nunca para respirar. Esto resulta benéfico para el que escucha porque funciona como un tipo de "Yoga Respiratorio" que lo lleva a un estado de tranquilidad con respiraciones lentas y reparadoras.

## **Música Romántica**

Se invocan temas de individualismo racionalismo o misticismo. Lo mejor es utilizarla para mejorar la compasión, la compatibilidad y el amor. Schubert, Schumann, Tchaikovsky, Chopin y Franz Liszt, son considerados autores románticos. (Martino, s.f.)

## **Jazz, Blues, Soul, Calipso y Reggae**

Música y danza que son parte de la expresiva herencia africana, pueden inspirar y levantar el ánimo, al liberar una profunda alegría y tristeza, transmitir ironía e inteligencia y confirmar nuestra común humanidad.

## **Rock**

Puede agitar pasiones, estimular a un activo movimiento, liberar tensiones, enmascarar el dolor, y reducir los efectos de sonidos fuertes y desagradables en el medio ambiente. Esta música puede también crear tensión, desconcierto, estrés, así como dolor en el cuerpo, cuando no se está de ánimo para divertirse enérgicamente.

## **Música religiosa y sagrada**

Nos ancla en el momento presente, llevándonos a un sentimiento de profunda paz y conciencia espiritual. Puede también ser notablemente útil para ayudarnos a trascender y liberar nuestro dolor.

Por otra parte, Toledo (2006), considera otro estilo de música, chill out, y que también tiene sus efectos terapéuticos en el ser humano.

Se podría traducir el término Chill Out como “fuera del mal rollo” o “zona de descanso”. Esto empezó en el ambiente nocturno de las discotecas como alternativa al estrés y a la música electrónica. A fines de los años 80, se multiplicaron los clubes techno y house en Londres y en toda Europa.

El término chill out significaría “enfriarse”, relajarse o calmarse. Es un tipo de música electrónica producida por un DJ, persona dedicada a la mezcla de música. Aún cuando es electrónica tiende a ser más agradable con entornos rítmicos más lentos y variaciones musicales con influencia de los ochentas. Es una nueva propuesta de la diversión nocturna, “con un toque de melancolía y una pincelada de vanguardia”.

La historia del chill out comienza cuando el estrés laboral de los jóvenes exigía un ritmo de vida más acelerado. Buscaban por lo tanto ritmos enloquecedores que los llevaran a descargar toda esa energía y a su vez ayudaran a eliminar el estrés. La sesión podría comenzar un viernes por la noche y acabar un domingo por la tarde e incluso el lunes. Como una reacción lógica entre sesiones se empezaba a imponer un tipo de música para relajar los ánimos.

Posteriormente no sólo en las discotecas se oía este tipo de música sino también en los festivales dance o al aire libre. Actualmente se puede encontrar desde una pieza de música clásica adaptada o alguna melodía house hasta temas de artistas siempre y cuando la mano experta de un DJ mezcle con buen criterio dichas piezas para convertirlas en chill out.

Díaz (2006) afirma que es un concepto nacido en Europa, entre baile y baile para reparar fuerzas y seguir con la interminable fiesta. Generalmente los que visitan los lugares de música chill out son profesionales jóvenes, de buenos ingresos. Se imponen los sonidos etéreos y las luces bajas.

Es el momento para bajar las revoluciones y recomenzar. Está de moda en muchos bares de Bogotá, Colombia aunque apenas se empieza a conocer. Chill out es un término que no sólo define un lugar, sino también un momento, un estado de ánimo o un tipo de música en particular. Lo importante en este caso de adaptar las canciones o melodías a chill out es no alterar las vibraciones. Es un momento para huirle al escándalo y a los ritmos eufóricos. Se compone de entornos rítmicos más lentos y con variaciones musicales un poco más ochenteras.

### **Música New Age**

Resulta un poco difícil definir la música New Age, aunque básicamente es el nombre conocido que se le da a la música contemporánea instrumental. El término New Age lo instituyó la revista norteamericana Billboard dando a entender que este tipo de música sería la de la próxima era.

Sus características principales son:

- Ser poco comercial, ya que no es música sencilla o pegadiza destinada a vender un gran número de copias.
- Suele ser instrumental, aunque no necesariamente.
- Tiene un fuerte componente vanguardista e innovador.
- Abarca una infinidad de estilos que van desde los que se acercan al pop o al rock hasta los ritmos étnicos.

- En muchas ocasiones utilizan melodías suaves y poco estridentes

La música New Age se puede clasificar en múltiples familias. Una de las clasificaciones posibles es:

- World Music: compuesta por músicas étnicas (generalmente procedentes de culturas poco conocidas en occidente) ya sea en estado puro o mezcladas con otros estilos como el pop, etc.
- Folk: músicas tradicionales de occidente filtradas con estilos actuales, básicamente el pop. Es el caso típico de los grupos que tocan música de origen celta.
- Electrónica: creada mediante ordenadores, sintetizadores, etc.
- Progresiva: compuesta por música que evolucionó del rock sinfónico o de los compositores clásicos más recientes. Viene a ser el equivalente a la música clásica de hoy en día.
- Jazz-Fusion: mezcla de jazz con otros estilos como el rock, pop, músicas étnicas, etc.
- Pop: música pop que se acerca a planteamientos más instrumentales y menos comerciales.
- Vocal: música en la que cualquiera de los tipos anteriores deja de ser instrumental y pasa a incluir la voz humana como un elemento más.

Entre los representantes más conocidos se encuentran:

- Mike Oldfield (Progresiva)
- Enya (Vocal)
- Vangelis (Electrónica)

El movimiento New Age, también llamado Nueva Era, fue un conjunto de elementos espirituales, sociales y políticos con el objeto común de transformar a los individuos y la sociedad a través del conocimiento espiritual, intentando demostrar por diversas vías una visión utópica del universo y el advenimiento de una época de armonía y progreso.

Las diversas técnicas para el autoperfeccionamiento y la firme creencia en que el individuo es responsable y capaz de todo, desde la autocuración hasta la creación del mundo, han encontrado aplicaciones en el cuidado de la salud y defensores deportistas, militares y corporaciones profesionales y han generado debates en círculos religiosos y no religiosos.

Nacida de una estética que pretende inducir un sentido de calma interna, la música New Age surgió de los campos de la meditación y la holística. Generalmente, estos álbumes son armoniosos y serenos, promoviendo la trascendencia espiritual y la salud física. Algunos subgéneros del New Age son sensuales y románticos. Otros son espirituales y pueden tocar la mente. (U.A.E.M., 2001).

### **3.4 Campos de aplicación**

Al ser considerada una ciencia, la musicoterapia exige a los responsables de su uso en cualquiera de las áreas que a continuación se mencionan, una adecuada selección y estudio de la música, ya que es muy frecuente que se elija la favorita, que no siempre es la indicada.

Al igual que en la medicina, Posch (1999), considera 2 campos muy amplios en la musicoterapia: el campo de la curación y el de la prevención. Debido a esta división se aplica en los siguientes ámbitos:

a) Curativa

- Como auxiliar en el diagnóstico clínico
- Con niños prematuros y recién nacidos
- En rehabilitación
- En orfanatorios y casas cuna
- En educación especial
- En geriatría y geropsiquiatría
- En centros de rehabilitación de adicciones
- Con pacientes anoréxicos y bulímicos
- En problemas de pareja y terapia familiar
- Con minusválidos
- En centros de rehabilitación social
- En cirugía y odontología
- En oncología
- Con enfermos terminales
- Con enfermos de sida

b) Preventiva

- En el período de gestación y primera infancia del niño
- En la guardería infantil
- En educación preescolar y primaria
- En centros de recreo infantil
- En centros de acción social para adolescentes

- En centros sociales para la tercera edad
- En familia
- En medios de comunicación social (teatro, radio y televisión)
- En departamentos oficiales del medio ambiente como prevención a la contaminación sonora

Es posible caer en el error de creer que sí se aplica la musicoterapia en cualquier lugar sólo por el hecho de poner música a través de hilo musical, es decir, termina una melodía y comienza otra, como en la radio.

Siempre se debe consultar a un profesional de esta ciencia, ya que como se dijo anteriormente, así como ésta puede hacer mucho bien también puede hacer mucho mal al tener un desconocimiento de sus principios.

El musicoterapeuta procurará inducir o movilizar de manera efectiva cambios en el comportamiento para lograr mejores pautas. Tendrá que ir descartando o sustituyendo por otros, aquellos aspectos de la conducta de su cliente que necesitaban ser tratados. (Gaston, 1993). Es decir, tendrá como objetivo principal modificar la conducta de sus pacientes.

Se han mencionado ocho cualidades que debe poseer el profesional dedicado a la terapia musical:

1. Buena salud y vitalidad
2. Estabilidad emocional

3. Aceptación de uno mismo y comprensión
4. Deseo de ayudar a los demás
5. Paciencia
6. Tacto
7. Saludable sentido del humor
8. Habilidad para el trabajo en equipo
9. Sensibilidad artística y musical

Siendo la más importante la estabilidad emocional pues sólo así será posible echar a andar todas las demás características. En segundo lugar se puede ubicar como indispensable la vocación de ayudar a los demás pues sin ella el musicoterapeuta se podría considerar sólo como un animador de grupo, un científico, un teórico, etc.

Según Benenzon, (1985) los campos más comunes donde se aplica esta técnica son los siguientes:

### **La musicoterapia en hospitales psiquiátricos.**

Las personas que se encuentran en dichos lugares se pueden observar deteriorados mental, y a veces, físicamente; la musicoterapia aplicada a ellos, más que para curarlos de su enfermedad funciona como medicina para su soledad.

Los efectos más notables que Benenzon pudo observar fueron los siguientes:

- Ψ mejor coordinación de movimientos
- Ψ mejor comunicación con su entorno
- Ψ disminución de la agresividad
- Ψ mayor capacidad comprensiva
- Ψ mayor capacidad afectiva
- Ψ mayor dinamismo
- Ψ armonía y alegría poco habitual

### **La musicoterapia en clínicas**

El uso de la música en hospitales y clínicas es recomendable después de cualquier enfermedad ya que cuando se está convaleciente es probable la aparición de un clima de desconfianza entre pacientes, familiares y médico.

También es común que el paciente esté rodeado en su habitación de otros enfermos y al escuchar continuamente sus quejas o diagnósticos no muy favorables, aumente la angustia y la tensión que de por sí ya existe en dichos lugares.

### **La musicoterapia en drogadicción**

Dentro de este campo se encuentran personas también deterioradas a nivel afectivo y de identidad. Se aplican diversas terapias como ocupacional, de grupo, individual, masajes, baños de agua y de sol, técnicas de expresión corporal, psicodramatización y técnicas de autorrelajación musical.

### **La musicoterapia en clínicas de maternidad**

Se sabe que desde el quinto mes de gestación el niño siente los sonidos del exterior y del interior del vientre de su madre. Lo que en este caso se sugiere es el uso de música relajante.

En clínicas como éstas se acostumbra separar al niño de la madre y ponerlo en una habitación llena de más niños llorando y que pueden asustarlo e incomodarlo. El autor también sugiere que en esta habitación se utilice música que le ofrezca lo más cercanamente posible lo que su madre le transmite.

### **La musicoterapia en geriatría**

Las personas de la tercera edad, al ser como niño requieren del cuidado, cariño, respeto y sobretodo comprensión de aquellos que los rodean. Los efectos que se han observado son la mejor coordinación corporal, mejor comunicación con los demás, mejor circulación sanguínea, disminución de algunos dolores, restablecimiento de lazos de mejor convivencia, armonía interior, nuevas ilusiones ante la vida.

Las formas más recomendables de emplear la música en ellos son:

Ψ a través de hilo musical terapéutico

Ψ en expresión corporal

Ψ durante las siestas

Ψ durante el sueño por la noche

Ψ en la lectura

Ψ con ejercicios rítmicos

Ψ en bailes terapéuticos

Ψ en gimnasia correctiva

### **La musicoterapia en cirugía**

Se considera importante el uso de la música adecuada antes, durante y después de una operación. Antes de la operación, porque el enfermo está sujeto a la tensión e incertidumbre que con los sonidos musicales lo relajaría creando un clima de armonía interior; durante, porque su mente está ocupada en la música y no en el ruido de los aparatos, instrumentos quirúrgicos o en sus propios dolores y después de la intervención, ayudaría a la anestesia en un momento tan difícil, que es cuando ésta va desapareciendo.

### **La musicoterapia en guarderías**

Es necesaria la música en las guarderías debido a la ausencia de la madre por muchas horas. Algunos niños se adaptan fácil y rápidamente a esta separación pero otros no lo hacen y sin embargo tienen que permanecer ahí por las ocupaciones de la madre. Estas situaciones pueden crear en el niño sentimientos de frustración, inseguridad y angustia.

Se recomienda desarrollar un sistema de musicoterapia, música para expresión corporal y juegos, música para estudiar, música para estimular la creatividad y sobretodo música de características afectivas para llenar ese vacío temporal que deja la madre.

## **La musicoterapia en rehabilitación funcional**

Dentro de la fisioterapia, que se trata de rehabilitar al paciente que ha sufrido alguna fractura o un desgarre muscular, la musicoterapia tiene dos efectos: el de relajar y el de estimular. En un Hospital de Oncología en Puerto Rico (Benenson, 1985) se propuso emplear la musicoterapia a pacientes operadas de mastectomía, pues su problema principal eran los ejercicios que tenían que realizar con el brazo próximo al sitio donde se había operado.

Se invitó a las pacientes a que eligieran un conjunto de música que más les gustara y sobretodo que sintieran que las estimulaba. Después de un año de aplicación tenía mejor movilidad y coordinación y aseguraban el haber sentido apenas el dolor cuando hacían los ejercicios.

## **La musicoterapia en el deporte**

El deporte requiere de esfuerzo y sacrificio, a veces tanto que muchos deportistas lo han abandonado porque los entrenamientos se les hacen monótonos. Al aplicar música estimulante agradable se observan resultados como: mayor concentración y alegría entre los participantes, mayor eficacia en las jugadas o actividades propias del tipo de deporte, ambiente cordial, el entrenamiento se ve como un recreo y no como obligación.

## **La musicoterapia en las cárceles**

La tensión a la que están sometidos los presos es fuerte, así como a la angustia y a la desesperación. Los familiares, autoridades y la sociedad en general, los toma como gente mala e indeseable, sin embargo, sólo se trata de gente enferma, con un fuerte

conflicto emocional. El objetivo principal aquí es eliminar la angustia, el miedo, la tensión y el sufrimiento. Se ha sugerido la implementación de un sistema de musicoterapia a través de hilo musical terapéutico en todo el centro de rehabilitación, es decir, en el comedor, patio, talleres de trabajo, biblioteca, habitaciones, etc.

Los resultados que Benenson (1985) obtuvo en la cárcel de Wad Ras con un grupo de mujeres fueron los que a continuación se enlistan:

- Ψ disminución de la agresividad
- Ψ reconocimiento de la propia problemática
- Ψ actitud positiva ante querer resolver su situación
- Ψ mayor cordialidad e ilusión
- Ψ armonía interior no experimentada
- Ψ ilusión por vivir

### **3.5 Método Tomatis**

Según Ibarra (1999), el Método Tomatis es un programa de estimulación auditiva, actividades audio-vocales y orientación personalizada, diseñado para maximizar los beneficios de escuchar mejor.

El creador de este método fue el otorrinolaringólogo francés, Alfred A. Tomatis, pionero internacionalmente reconocido en el estudio de la relación entre el oído, la voz y la mente, y que ha dedicado su vida al desarrollo de la nueva ciencia del

escuchar, y a un nuevo enfoque de intervención para corregir los múltiples problemas asociados con deficiencias en la facultad del ser humano para escuchar.

Fue hijo de uno de los grandes cantantes de Europa, nació en Niza el 1º de enero de 1920, y se abocó al estudio de los problemas de oído, nariz y garganta. En su trabajo clínico, empezó a ver similitudes en los cantantes de ópera con problemas para cantar en los altos rangos de voz.

Observó distorsiones auditivas en las mismas frecuencias que los cantantes ya no podían controlar en su emisión vocal del canto.

El escuchar y la comunicación son las vertientes que determinan los campos de aplicación del método, que pueden variar desde programas enfocados a problemas de aprendizaje o a la integración de idiomas hasta programas para el estrés o para la mujer embarazada.

Se utiliza para enriquecer habilidades o para superar problemas relacionados con el escuchar, como son problemas del habla y de lenguaje, dificultades con el aprendizaje, la atención, la energía y la concentración, entre otros.

Así el Dr. Tomatis descubrió que la voz y el oído son parte del mismo circuito neurológico, por lo que un cambio de respuesta en uno aparecerá inmediatamente en el otro. De esta forma, el Dr. Tomatis formuló los siguientes principios:

1. La voz únicamente reproduce los sonidos que el oído puede escuchar, a esto se le llama el efecto Tomatis.

2. Si se le da al oído la posibilidad de escuchar correctamente, la voz mejora instantánea e inconscientemente.
3. Es posible transformar la voz a través de una estimulación auditiva sostenida durante cierto periodo de tiempo.

Para reeducar la voz de los cantantes, el Dr. Tomatis diseñó un aparato de entrenamiento denominado Oído Electrónico, que es un amplificador con varias funciones que permite mejoras en la capacidad de escuchar y modificaciones en el comportamiento, sobre todo en lo relacionado con la comunicación.

El Oído Electrónico permite el acceso a frecuencias agudas y filtra cassettes especiales de música y de voz, pasando el sonido entre dos canales. El sonido pasa a través de audífonos de diseño especial que incluyen la conducción de frecuencias vía aérea y ósea. El Oído Electrónico estimula al oído humano a llegar a su capacidad plena como receptor, como discriminador sutil entre frecuencias.

Para facilitar el procesamiento auditivo eficiente al hemisferio izquierdo del cerebro, el centro primario del control para el habla, el Oído Electrónico entrena al oído derecho como el oído "directriz" para escuchar.

A través de un micrófono conectado al Oído Electrónico, uno recibe retroalimentación audio-vocal de buena calidad de su propia voz para educar la voz como una fuente rica de estimulación sensorial para el beneficio del cuerpo y el cerebro.

Por medio del Oído Electrónico el Dr. Tomatis ha demostrado que se puede influenciar la habilidad de escuchar de la persona, transformando positivamente su habla, su actitud mental, su postura y control corporal y todo su sistema audio-vocal. Tomatis hace una distinción clave entre oír y escuchar. Oír es pasivo, estamos bañados en sonidos pero no logramos integrarlos.

En cambio escuchar es integrar, requiere la motivación para poner atención para enfocar el oído captando selectivamente ciertos sonidos, y enmascarando los sonidos o ruidos que no nos interesan. Escuchar permite al ser humano relacionarse con el mundo, y percibir cómo el mundo se relaciona con él.

Es un proceso continuo que moldea las conexiones propias del individuo con él mismo, con las demás personas, y con el aprendizaje.

Años de observación científica e investigación clínica han dado lugar al desarrollo de este enfoque integral y pedagógico para resolver problemas de aprendizaje, de comunicación y de relación.

Escuchar implica muchas funciones. En el proceso de escuchar participa todo el cuerpo: la postura de escucha involucra gran parte de los músculos del cuerpo y la voz se modifica enriqueciéndose y haciéndose más rica para sí mismo y para quienes lo escuchan.

Otra función importante del oído es: ser proveedor de la energía vital para todas las actividades cotidianas e incluso para aumentar el estado de conciencia.

Una gran variedad de disfunciones de aprendizaje y de comunicación tienen un componente relacionado con una escucha afectada por estresores que pueden variar

desde problemas durante la etapa prenatal hasta situaciones de salud como otitis media que afecta en los primeros años de vida.

En situaciones de estrés, la mayoría de los adultos están cada vez más cansados, toleramos menos el ruido y no tenemos la motivación de poner atención, ni de hablar, ni de cantar, entrando en un estado de privación sensorial y de tensión un camino muy efectivo para corregirla es a través de estimulación sensorial por vía auditiva, en un programa integral.

El oído es el primero de los sentidos en desarrollarse completamente y tiene un papel primordial de estimulación sensorial en el desarrollo del cerebro y del sistema nervioso durante la etapa prenatal. El escuchar es vital durante todas las etapas del desarrollo de la persona: los años escolares, la vida adulta, la tercera edad, en fin.

Precisamente porque el escuchar es tan básico, una distorsión puede afectar a tantas áreas de importancia en la vida humana.

Afortunadamente a través de la Terapia Auditiva es posible mejorar la escucha, lo que permite al individuo realizar más ampliamente su potencial humano.

Según Tomatis (1987), oír es una acción pasiva que se ubica dentro del territorio de la sensación, mientras que escuchar es un proceso activo que se ubica dentro del territorio de la percepción. Los dos son totalmente diferentes. Oír es esencialmente pasivo; el escuchar requiere adaptación voluntaria. Cuando el oír da paso a escuchar, la conciencia de uno se aumenta, la voluntad se activa, y todos los aspectos de nuestro ser se involucran al mismo tiempo. La concentración y la memoria, nuestra inmensa memoria, son testimonios de nuestra habilidad de escuchar". (Tomatis, 1987)

Desde hace más de seis años hasta la fecha, en la Ciudad de México se cuenta con el Centro de Estimulación Auditiva Sur, S.C. mejor conocido como “Centro Tomatis Sur”. La Misión de este centro es “ofrecer a los clientes servicios especializados basados en el Método Tomatis, con un enfoque integral y profesional así como promover la difusión del Método Tomatis en la República Mexicana”. (Centro Tomatis Sur, s.f.).

En este lugar se ofrecen beneficios a niños y jóvenes, ayuda en casos de inmadurez, déficit de atención, problemas de lenguaje, dificultades de integración sensorial, problemas de aprendizaje en general, problemas de relaciones interpersonales y de conducta.

Los adultos que asisten al Centro lo hacen con el propósito de aumentar su productividad profesional, asimilar otro idioma, manejar el estrés, o para superar problemas de comunicación. También es frecuente la asistencia de mujeres embarazadas preocupadas por el sano desarrollo de la gestación. En síntesis, se busca ayudar a todo tipo de personas a realizar plenamente su potencial humano.

La duración y el ritmo de las sesiones dependen de los objetivos y necesidades del individuo y se determinan en una evaluación inicial. Se imparten programas individuales así como en grupo a empresas y escuelas. Durante la terapia se hacen recomendaciones prácticas que pueden ser implementadas en la casa y en la escuela.

El programa individual generalmente consta de dos fases de quince días hábiles (mínimo treinta días en total), es decir tres semanas de lunes a viernes. Las sesiones diarias son de dos horas de estimulación con un receso. A veces el programa puede durar más o menos tiempo de acuerdo a cada persona. (Centro Tomatis Sur, s.f.).

**CAPÍTULO 4**  
**MUSICOTERAPIA EN EL GRUPO ADO**

## **CAPÍTULO 4. MUSICOTERAPIA EN EL GRUPO ADO**

En este capítulo se brinda una visión más detallada de la empresa en la que se desarrolló el proyecto; se expone la propuesta del programa de musicoterapia, la aplicación, la evaluación y el análisis de la percepción del mismo.

### **4.1 Antecedentes históricos del Grupo ADO y Empresas Coordinadas**

El Grupo Autobuses de Oriente (ADO) y Empresas Coordinadas, nació el 23 de diciembre de 1939 contando con sólo seis autobuses. (ADO, 2000).

La ruta inicial fue México-Puebla-Perote-Jalapa-Veracruz y se hacían paradas en los principales hoteles. Los inicios fueron difíciles pues el país tenía poca necesidad de transporte, las carreteras eran escasas y peligrosas y no existían terminales ni talleres.

Cada uno de los viajes era una aventura llena de peligro pues no se contaba con el personal especializado y a veces el socio fundador también funcionaba como conductor, equipajero, mecánico, administrador, etcétera.

Aún con esta situación en contra, ADO continuó adelante fijándose como política el contar con el mejor equipo e instalaciones para ofrecer un servicio de

calidad. Bajo este deseo de crecimiento se realiza el primer viaje con un autobús marca Beck, el cual tenía cupo para dieciséis pasajeros, el precio del pasaje fue de catorce pesos de aquel entonces y el tiempo en que recorrió los cuatrocientos kilómetros de México a Veracruz fue de diez horas y media. (ADO, 2000).

En la década de los cuarentas se adquieren los autobuses Spartan que alcanzaban una velocidad de hasta ciento veinte kilómetros por hora y tenían un cupo para veintidós pasajeros. En 1948 se inauguró la Terminal de Buenavista. En la década de los cincuentas se integró la directiva y organización de dicha empresa.

Se inició la construcción de terminales en las ciudades más importantes de la ruta, Puebla, Orizaba, Jalapa, Veracruz y Coatzacoalcos. A la vez se dan los primeros pasos para el mantenimiento colectivo de los autobuses al empezar a funcionar un taller y una refaccionaria en el Distrito Federal, en las calles Orozco y Berra, así como pequeños talleres en terminales foráneas.

Esta es la época de los autobuses Fitzjohn. Posteriormente se adquirieron Autobuses Sultana, Masa y Parlor Coach 4106; el mejor de aquella época.

La década de los sesentas se inicia con la inauguración de la autopista México-Puebla en 1962. Aparecieron los autobuses Dina flexible, bautizados como “los jorobados”. En 1968 se introdujeron los autobuses Dina olímpico.

La década de los ochentas se caracterizó por el rápido crecimiento de la empresa. Se implantaron dos importantes sistemas en materia de seguridad: el sistema de “dos conductores” y “el tacógrafo”, aparato que registra en disco las operaciones del conductor.

En 1984 se inauguró el nuevo edificio de oficinas generales ubicado en la calle de Artilleros 123, a un costado de la Terminal de autobuses Tapo. Por otra parte en 1988 se adquirieron los autobuses Dina Avante.

En 1992 se cambió el parque vehicular de Dina Avante por Mercedes Benz, que además de tener unidades de vanguardia significó ver el servicio desde otra perspectiva.

El Grupo ADO se compone de las llamadas regiones como son: Coordinados México-Oriente, Coordinados Xalapa, Coordinados Puebla, Coordinados Córdoba, Coordinados Coahuila, Coordinados Mérida, Coordinados México Sur, Coordinados Tuxtla Gutiérrez y Coordinados México Norte.

## **Misión**

“Transportar personas y cosas con seguridad y calidad, asegurando la satisfacción de los clientes, garantizando una rentabilidad competitiva mediante una operación de excelencia basada en procesos, equipos de trabajo en mejora continua, aprendizaje permanente y difusión del conocimiento”. (ADO, 2000).

Todo lo anterior en un marco de valores compartidos que fomenten el desarrollo personal, la participación y cooperación, el reconocimiento individual y de equipo, dando congruencia y sentido a la labor de servir.

Esta empresa está dedicada al transporte foráneo por medio de autobuses que con el paso de los años han ido actualizándose y respondiendo a las necesidades de los clientes.

## Ideario

Según ADO (2000), sus principios generales de actuación son:

- Proporcionar al cliente servicios o productos que satisfagan sus necesidades en estrecho contacto con él mismo y en forma oportuna y eficiente.
- Promover la permanencia y desarrollo de sus empresas mediante la obtención de un rendimiento justo y adecuado a la inversión, como fruto de gestiones altamente eficientes y con la estrecha participación de sus socios.
- Proporcionar a su personal la oportunidad de progreso económico, de desarrollo profesional e integral como seres humanos.
- Promover un clima de trabajo que se caracterice por el respeto a la dignidad humana, por la comunicación abierta y franca en todos los sentidos, por el reconocimiento a los logros individuales y de equipo, a la lealtad y honestidad, por el estímulo a la creatividad y a la productividad, así como por la igualdad en las oportunidades de progreso
- Establecer y mantener las relaciones con los individuos, empresas, organismos intermedios y autoridades dentro de las más altas normas de ética y conducta
- Contribuir y promover el bienestar y desarrollo económico y social del País a través de la calidad de los productos y la eficiencia en los servicios que ofrece
- Establecer y mantener con los proveedores honesta relación de apoyo mutuo

Es decir, según las opiniones de algunos empleados, las principales características que distinguen a esta organización son la actitud de servicio, ética y eficiencia, la participación estrecha y unida de sus socios en la operación, la capacidad y creatividad técnica de su personal, la equidad interna en oportunidades, el trato

familiar, la confianza en la palabra y el orgullo de formar parte de una organización de servicio prioritario para el desarrollo del país.

## **Estructura del Grupo ADO**

ADO (2000), expone de la siguiente manera su estructura organizacional:

- Gerencia de Recursos Humanos. Dedicada a promover una sana convivencia a través de la seguridad social y las relaciones laborales a fin de garantizar un desempeño armónico en todos los que laboran en la empresa. Los movimientos primordiales que se llevan a cabo en esta área son: Reclutamiento y selección de personal, capacitación del personal, gestión de nóminas, gestión por competencias, aplicación de pruebas psicoprofesionales, evaluación del desempeño, seguridad social, tramitación laboral, convenios, asociación y sindicatos, salud e higiene laboral, análisis y valuación de puestos, planes de carrera y assesment center.
- Gerencia Administrativa. Encargada de llevar un registro veraz y oportuno de todas las operaciones que demanda el negocio. Se compone a su vez de diversas Jefaturas como, Tesorería, Contabilidad, Fiscal y Nóminas.
- Gerencia de Informática. Responsable de agilizar los procesos de la organización a través de la informática. Actualizar la página Web que también ofrece los servicios del Grupo ADO y empresas coordinadas.
- Gerencia de Marketing. Dirige los comerciales hacia el usuario a través de los distintos medios de comunicación y se encarga también de mantener enlaces con los proveedores y clientes.

- Gerencia Comercial ADO. Es aquella que mantiene un trato directo con el usuario del servicio que brinda la empresa ADO y su principal objetivo es buscar la productividad.
- Gerencia Comercial AU (Autobuses Unidos). Es aquella que mantiene un trato directo con el usuario del servicio que brinda la empresa AU y su principal objetivo es buscar la productividad.
- Gerencia de Operaciones de Largo ADO. Elabora la logística de los roles para adecuarlos a la demanda del servicio y su eficiente administración con el grupo de conductores de los autobuses en viajes largos.
- Gerencia de Operaciones de Corto ADO. Elabora la logística de los roles para adecuarlos a la demanda del servicio y su eficiente administración con el grupo de conductores de los autobuses en viajes cortos.
- Gerencia de Operaciones de Largo AU. Elabora la logística de los roles para adecuarlos a la demanda del servicio y su eficiente administración con el grupo de conductores de los autobuses en viajes largos.
- Gerencia de Operaciones de Corto AU. Elabora la logística de los roles para adecuarlos a la demanda del servicio y su eficiente administración con el grupo de conductores de los autobuses en viajes cortos.
- Gerencia de Tráfico. Se encarga de informar a los conductores las condiciones de caminos en la ruta que seguirán. Está al pendiente de todos los autobuses que salen y de las corridas que éstos hacen así como de los tiempos reales en cada viaje y regreso.
- Gerencia de Mantenimiento. De ella depende el cuerpo de mecánicos y limpieza de la empresa. Supervisa que los talleres estén llevando a cabo su trabajo y que éste se refleje en los autobuses activos.
- Gerencia Jurídica. Su función se abordará profundamente en el punto 4.2 de este capítulo.

Todas las gerencias señaladas anteriormente forman parte de esta empresa y por consiguiente del grupo de empresas coordinadas. Por lo tanto siguen la misma filosofía de calidad total que persigue el Grupo ADO.

Así como es importante para la empresa desarrollar una cultura de calidad, que nunca termina de mejorarse, también le interesa la forma en que sus empleados se están desempeñando en su trabajo y cómo se puede agregar algo a su trabajo que lo haga sentirse "como en casa".

Para este fin ADO desea mantener una relación estrecha entre directivos y empleados creando actividades en las que puedan participar todos.

ADO (2002), considera entre las más relevantes las siguientes

### **Reconocimiento a la antigüedad y productividad**

La empresa preocupada por sus empleados por primera vez reconoce en el año 2001 a aquellos conductores en los que se ha observado dedicación y compromiso al ejecutar su trabajo. Se conmemora a la experiencia, a la entrega, al ejemplo y a la responsabilidad. En dicho evento se ofrece comida, baile y música en vivo a fin de que el personal disfrute y permanezca a gusto en esta ceremonia.

### **Superación ciudadana**

Surge en 1953, con el objetivo de reconocer y destacar las virtudes y cualidades de individuos de diferentes sectores de la sociedad, de entre los que destacan pequeños grandes mexicanos y mexicanas que han puesto gran empeño y dedicación a sus estudios.

Dichos estudiantes visitan las instalaciones de la empresa y de ahí parten para recorrer la Ruta de la Independencia siguiendo los pasos de todos aquellos héroes que contribuyeron a que el país se consolidara como una gran nación.

### **Semana de la calidad**

Su principal objetivo es seguir consolidando en la empresa, una cultura sobre conceptos que representen un compromiso más abundante y generoso. Se transmiten videos referentes al crecimiento humano y profesional y también se llevan a cabo eventos como Expo de Calidad, Maratón y Kermés en la que se entregan premios y reconocimientos.

### **Día de la calidad**

Consiste en una reunión de los Coordinados de todas las regiones ya antes mencionadas, para presentar sus avances y logros más representativos que en materia de calidad han conseguido. La reunión está apoyada por una conferencia para poner al alcance de la mayoría, información y conocimientos que ayuden a los empleados a comprender y a vivir de manera continua dentro del marco de la calidad.

### **Peregrinación de conductores a la Basílica de Guadalupe**

Cada año, el 9 de noviembre se lleva a cabo esta peregrinación en la cual se reúnen directores, gerentes, personal administrativo, y sobretodo los conductores para dar gracias por un año más de crecimiento como empresa.

## **Brindis Navideño**

Se realiza en uno de los talleres de la empresa y se otorgan placas en reconocimiento al trabajo constante de personal administrativo, mecánicos y personal del área comercial por hasta 55 años de servicio en la empresa. También se ofrece comida, y música viva en esta ceremonia.

En todos estos eventos se cuenta con la presencia de altos directivos de la empresa como el Gerente general, gerentes y jefes de área. Estas actividades extraordinarias a la jornada laboral tienen como objetivo crear un ambiente agradable entre los empleados, sin embargo existen algunas áreas de trabajo o gerencias que en su dinámica laboral presentan algunos conflictos y ciertos malestares; es el caso de la Gerencia Jurídica expuesto a continuación.

### **4.2 Situación actual de la Gerencia Jurídica**

La Gerencia Jurídica se compone por ocho personas:

- Gerente Jurídico. (Licenciada en Derecho) (1)
- Licenciado en Administración de empresas (1)
- Licenciados en Derecho (4)
- Licenciada en Informática (1)
- Secretaria (1)

Esta Gerencia tiene como función trascendental defender la empresa ante situaciones inesperadas, como accidentes de los autobuses, demandas por robo en

autobuses o por prestaciones del servicio, así como, cuidar que todos los actos que se lleven a cabo con relación al servicio prestado por la organización sean conforme a derecho; siempre dentro del marco legal.

Entre las tareas principales que desempeña la Gerencia se encuentran:

- Llevar a cabo trámites de mil cuatrocientos cincuenta autobuses, a realizar por semana doscientos noventa, lo que implica: recabar factura, tenencias y verificación por cada autobús, verificar que coincidan el número de serie con el número de motor, placas, modelo, fechas y copiar cada documento, presentar ante la SCT (Secretaría de Comunicaciones y Transporte) y revisar contra la tarjeta de circulación que se encuentra en la SCT. Esperar tres o cuatro días para recoger tarjetas revalidadas.
- Tramitación de permisos especiales para las distintas regiones de la empresa
- Presentación de plantilla de conductores
- Certificación y envío de documentos
- Bajas de venta de autobuses
- Tramitación del fondo de garantía
- Apoyo en asuntos de autobuses detenidos
- Rendición de cuentas a CANAPAT (Cámara Nacional de Pasaje y Turismo)
- Reuniones plenarias con abogados de las diversas regiones
- Videoconferencias
- Dar de alta autobuses nuevos tramitando sus permisos
- Elaborar y revisar contratos con Gerencias de Informática, Comercialización y Recursos Humanos
- Acordar convenios con otras empresas
- Elaborar base de datos confiable, archivo y control de documentos

- Preparar pago de tenencias de cada autobús y realizarlo cada año
- Atención de accidentes. Liberación de autobuses de acuerdo al grado de accidente, liberación del conductor.
- Defensa ante autoridades
- Emplacamiento de autobuses

Se llegó a la elección de esta gerencia debido a la facilidad que me brindó la licenciada que funge como Gerente Jurídico Corporativo de Transporte Foráneo y que mantiene contacto directo con personal del área.

Es por ello que se me permitió en repetidas ocasiones visitar el área específica donde se aplicaría el programa de musicoterapia y a través de la observación directa pude detectar la problemática que se presenta a nivel gerencial:

1. Retraso en la entrega de documentos o en los trámites de autobuses debido a la excesiva carga laboral
2. Confusión entre empleados acerca de las instrucciones a seguir en su trabajo
3. Desacuerdos y riñas constantes entre compañeros a causa de malentendidos laborales o tergiversaciones de la información
4. Incumplimiento de órdenes dictadas por la autoridad por parte de algunos empleados
5. Irritabilidad y exasperación de los integrantes de la gerencia

El ambiente laboral que envuelve a la gerencia continuamente se caracteriza por el trabajo bajo presión, las fechas límite, las demandas de las autoridades, etc., causas posibles del estrés laboral.

Debido a lo anterior surge el interés de aplicar un Programa de Musicoterapia para comprobar si ésta reduce el estrés en los trabajadores de ésta área.

### **4.3 Propuesta de un programa de musicoterapia**

Mi propuesta consiste en estructurar un programa de piezas musicales basado en la musicoterapia que se pueda escuchar en un CD y que esté disponible también por escrito y poderlo implementar en un área laboral, en este caso, la empresa ADO, para la reducción de estrés de sus trabajadores.

Para construir dicho programa se eligieron varios tipos de música considerando los puntos tratados en el Capítulo 3. Entre ellos se encuentra la música clásica de Mozart, los cantos gregorianos, la música New Age, piezas instrumentales de relajación y antiestrés, así como la música electrónica Chill out.

Fue importante respetar el tiempo mínimo de musicoterapia que, según Tomatis (s.f.), es necesario para empezar a notar los resultados, el cual es de treinta días. De igual forma se respetó el tiempo mínimo de duración de cada sesión que fue de dos horas diarias.

Considero práctico el uso de la música en un área de trabajo pues la mayoría de las personas cuentan con algún dispositivo para reproducir este CD, lo que hace sencilla la aplicación de sesiones musicoterapéuticas siempre y cuando se proporcione inducción y capacitación a los empleados acerca del manejo correcto de este disco.

Me parecería extraordinario poder implementar en un espacio laboral un sistema de musicoterapia que involucrara todas las áreas de una empresa o de cualquier sitio

de trabajo. Es decir, que al mismo tiempo en toda la organización, taller, negocio, etc., se escuchara la sesión de música mientras los trabajadores llevan a cabo sus actividades cotidianas logrando un beneficio mayor.

#### **4.4 Aplicación del programa de musicoterapia**

Para poder comprobar la eficacia de la musicoterapia como herramienta para reducir el estrés laboral, se recurrió a la técnica test-retest que consiste en aplicar un instrumento de medición antes del evento, en este caso, antes del programa de musicoterapia y una réplica después del mismo evento y poder comparar los resultados. Para este efecto, se analizaron dos instrumentos que miden estrés. El primero es la Escala de valoración de Maslach ó M.B.I. por sus siglas en inglés Maslach Burnout Inventory.

Se trata de una escala formada por 22 reactivos que se valora por una escala de frecuencia tipo Likert. Esta escala va desde 0 (NUNCA) hasta 6 (TODOS LOS DÍAS). (Ver Anexo 1). Los 22 ítems se agrupan en 3 dimensiones del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización en el trabajo.

Se ha validado su confiabilidad, encontrando para agotamiento emocional, una alfa de Cronbach de .90, alfa de .76 para despersonalización y una alfa de .76 para realización personal en el trabajo. (UDG, 2002).

El segundo instrumento lo elaboré en la Universidad del Tepeyac en colaboración de la alumna Alexandra Vargas Hernández durante el año 2005 en el programa de la materia Elaboración de instrumentos de medición, que se imparte en el 9° semestre de la Licenciatura en Psicología. Este instrumento se compone por 60 reactivos, de los

cuáles 15 califican Insatisfacción Laboral, 15 Ausentismo Laboral, 15 Enfermedad como síntoma físico y 15 Ansiedad. (Ver Anexo 2).

Cada ítem tiene 4 opciones de respuesta: SIEMPRE, CASI SIEMPRE, ALGUNAS VECES y NUNCA, a las cuáles se les asignó diversos valores (4, 3, 2 y 1) de acuerdo al ítem y al indicador a calificar. (Ver Anexo 3).

Está apoyado en la validez de construcción y su grado de confiabilidad es de 0.9131 (91%) según el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales SPSS, por sus siglas en inglés Statistical Package for Social Sciences, versión 10.0. Este paquete “es un software para ordenadores personales de tipo modular destinado a realizar una gran variedad de análisis estadísticos” (Ramos, s.f.).

Este instrumento se desarrolló para usarse principalmente con adultos de treinta a cincuenta años de edad.

Al comparar los 2 instrumentos se decidió que el más conveniente para este caso era el segundo, pues contenía más reactivos, menos opciones de respuesta y éstas eran más específicas. Pero, sobretodo lo elegí pues yo colaboré en la estructuración de dicho instrumento, por lo tanto conozco la aplicación, calificación, e interpretación del mismo.

La primera aplicación del instrumento, a la que se llamará test, se llevó a cabo el día 28 de marzo de 2006 a las 9:30 a.m., pues los empleados inician su jornada laboral a las 9:00 a.m. En ese lapso de media hora se proporcionó inducción a los participantes informándoles que se llevarían a cabo 2 aplicaciones del instrumento (test-retest), que se les proporcionaría una letra clave para obtener sus resultados al final del programa, a fin de que se mantuviera el anonimato y de las instrucciones a

seguir durante el Programa de Musicoterapia. Las indicaciones que se brindaron fueron las siguientes:

- La duración total del Programa de Musicoterapia sería de treinta días. De lunes a viernes de 9:30 a 10:30 y de 11:00 a 12:00 p.m.
- Cada día se aplicarían dos sesiones de musicoterapia, cada una con una hora de duración y entre ellas un descanso de treinta minutos.
- La aplicación de la música se realizaría en la sala de juntas que se encuentra cerca de todas las oficinas para lograr equidad para todos en el volumen, además de ser un área abierta donde hay mayor circulación por parte de ellos.
- Durante las emisiones musicales no podrían escuchar otro tipo de música en las oficinas, por ningún otro medio, ya fuera reproductor de discos compactos, computadora, grabadora, o radio.
- Las emisiones de música no interrumpirían su jornada laboral, ya que la música se reproduciría mientras ellos estuvieran realizando sus actividades cotidianas.
- Durante los descansos de treinta minutos podrían sintonizar la radio, escuchar cualquier otro tipo de música o simplemente quedar en silencio, es decir, efectuando sus actividades normales de trabajo pero sin música.
- Si presentaban alguna inquietud durante las emisiones musicales acerca del programa podían dirigirse a mí buscándome en dicha sala de juntas.
- Se les indicó también que no se someterían a ningún riesgo al escuchar este tipo de música pues había sido seleccionada cuidadosamente tomando en cuenta datos científicos.
- Al final del programa se les brindaría una hoja con resultados a fin de que descubrieran cuál había sido su avance.

Se les exhortó a emitir sus preguntas si es que las tenían o algún comentario que quisieran expresar antes de comenzar con los treinta días de musicoterapia.

Imagen 4.1 Aparato reproductor de discos utilizado durante el programa de musicoterapia



Fuente: Elaboración propia, mayo 2006.

Después de dar esta introducción se comenzó con la aplicación 1 del instrumento y se procedió a dar inicio al Programa de Musicoterapia. La música se eligió de acuerdo a lo planeado en la Propuesta.

Imagen 4.2 Sala de juntas donde se colocó el aparato reproductor al emitir la música programada



Fuente: Elaboración propia, mayo 2006.

Imagen 4.3 Algunos de los participantes durante la emisión musical



Fuente: Elaboración propia, marzo 2006.

A continuación se muestra el contenido del Programa de Musicoterapia:

**Día 1. Martes 28 de marzo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música clásica. Sinfonía #40 en Sol menor, Sonata para piano #11 en La Mayor. Wolfgang A. Mozart
- Cantos gregorianos. The Best Love Songs. Auscultate

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música clásica. Concierto para piano y orquesta #12 y #23 en La Mayor. Wolfgang A. Mozart

**Día 2. Miércoles 29 de marzo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música clásica. El Réquiem. Wolfgang A. Mozart

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música clásica. Lacrimosa del Réquiem. Wolfgang A. Mozart
- Cantos Gregorianos. Songs of Beatles. Auscultate

**Día 3. Jueves 30 de marzo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música New Age. Paint the sky with stars. Enya.

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música instrumental de relajación. “Viento y montañas” The Relaxation Company
- Música clásica. Concierto para violín y orquesta #3 en Do Mayor. Wolfgang Amadeus Mozart.

**Día 4. Viernes 31 de marzo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música New Age. Lo mejor de la música de los dioses. CD 3

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música New Age. Lo mejor de la música de los dioses. CD 1
- Música clásica. Concierto para piano y orquesta #12 en La Mayor. Wolfgang A. Mozart

**Día 5. Lunes 03 de abril de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental de relajación. Danza Interior. La magia de la musicoterapia. Dr. Jeffrey Thompson
- Música clásica. Concierto para piano y orquesta en Do Mayor

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Cantos gregorianos. The Best Love Songs. Auscultate

**Día 6. Martes 04 de abril de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental antiestrés. Stress release. Levantis

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música chill out. New York Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Peter Ellis.

**Día 7. Miércoles 05 de abril de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música chill out. Miami Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Dave G.

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música clásica. El Réquiem. Wolfgang A. Mozart

**Día 8. Jueves 06 de abril de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental de relajación. Relax. Varios
- Música instrumental antiestrés. Stress release. Levantis

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música chill out. New York Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Peter Ellis.

**Día 9. Viernes 07 de abril de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música New Age. Lo mejor de la música de los dioses. CD 2, 1 y 3
- Música clásica. “Elvira Madigan” Concierto para Piano #21. Wolfgang A. Mozart

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música New Age. Lo mejor de la música de los dioses. CD 2, 3 y 1

**Día 10. Lunes 10 de abril de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música clásica. Concierto para clarinete y orquesta, concierto para oboe y orquesta. Wolfgang A. Mozart

## SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música Clásica. Concierto para violín y orquesta #3 en Sol Mayor y #4 en Re Mayor, “Eine Kleine Nachtmusik” Serenata para cuerda #3. Wolfgang A. Mozart

**Día 11. Martes 11 de abril de 2006**

## PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental de relajación. Be my guest. Autumn Symphony
- Música instrumental antiestrés. Stress release. Levantis

## SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música Clásica. Concierto para clarinete y orquesta, concierto para corno y orquesta, concierto para oboe y orquesta, concierto para contrabajo y orquesta. Wolfgang A. Mozart.

**Día 12. Miércoles 12 de abril de 2006**

## PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música chill out. Miami Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Dave G.

## SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música chill out. African Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Mburu/waititu
- Música instrumental de relajación. “Viento y montañas” The Relaxation Company.

**Día 13. Martes 18 de abril de 2006**

## PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música New Age. Paint the sky with stars. Enya

## SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música instrumental de relajación. “Percepción y sensualidad”. Sinfonía de los sentidos.

**Día 14. Miércoles 19 de abril de 2006**

## PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental de relajación. “El ser humano, vigilante de la llama”. Sinfonía de los sentidos.

## SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música instrumental de relajación. “Tierra, fuego, agua, aire, los elementos”. Sinfonía de los sentidos.
- Música New Age. Enlaces. Varios.
- Música chill out. New York Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Peter Ellis.

**Día 15. Viernes 21 de abril de 2006**

## PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música New Age. Lo mejor de la música de los dioses. CD 2
- Música instrumental antiestrés. Stress release. Levantis

## SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música clásica. Conciertos Clásicos Vol. 3. Wolfgang A. Mozart

**Día 16. Lunes 24 de abril de 2006**

## PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental de relajación. “El suspiro de un angel”. Sinfonía de los sentidos
- Música New Age. Lo mejor de la música de los dioses. CD 1

## SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música clásica. Concierto para clarinete y orquesta, Concierto para corno y orquesta, Concierto para oboe y orquesta. Wolfgang A. Mozart

**Día 17. Martes 25 de abril de 2006**

## PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música chill out. Miami Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Dave G.

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música clásica. Serenata para cuerda #13 en Sol Mayor

**Día 18. Miércoles 26 de abril de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental antiestrés. Stress release. Levantis
- Música clásica. Sinfonía #40 en Sol menor. Wolfgang A. Mozart

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música instrumental de relajación. Relax. Varios
- Música New Age. Paint the sky with stars. Enya

**Día 19. Jueves 27 de abril de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música chill out. New York Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Peter Ellis.
- Música instrumental de relajación. “Viento y montañas”. La magia de la musicoterapia.

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música clásica. Concierto para piano #23 en La Mayor, Concierto para piano #27 en Si Bemol

**Día 20. Viernes 28 de abril de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental antiestrés. Stress release. Levantis

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música New Age. Lo mejor de la música de los dioses. CD 3, 2 y 1

**Día 21. Martes 02 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música chill out. Classical Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Levantis.

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música chill out. Electronic Jazz. Lo Mejor de la Música Chill Out. Vangarde

**Día 22. Miércoles 03 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental de relajación. Theta Meditation System. Dr. Jeffrey Thompson's.
- Música chill out. Classical Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Levantis.

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música chill out. Classical Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Levantis.

**Día 23. Jueves 04 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música clásica. Serenata para cuerda #13 en Sol Mayor, Concierto para violín y orquesta #3 en Sol Mayor, Concierto para violín y orquesta #4 en Re Mayor, Sonata #11 en La Mayor. Wolfgang A. Mozart

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música instrumental antiestrés. Stress release. Levantis

**Día 24. Viernes 05 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental de relajación. "El ser humano, vigilante de la llama". Sinfonía de los sentidos
- Música chill out. New York Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Peter Ellis.

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música chill out. Electronic Jazz. Lo Mejor de la Música Chill Out. Vangarde

**Día 25. Lunes 08 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental de relajación. Theta Meditation System. Dr. Jeffrey Thompson's.

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música clásica. Sinfonía #40 en Sol menor, Sonata para piano #11 en La Mayor. Wolfgang A. Mozart
- Música New Age. Paint the sky with stars. Enya

**Día 26. Martes 09 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música chill out. Electronic Jazz. Lo Mejor de la Música Chill Out. Vangarde

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música chill out. Classical Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Levantis.

**Día 27. Jueves 11 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música chill out. Latin Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Levantis.
- Música instrumental de relajación. Theta Meditation System. Dr. Jeffrey Thompson's.

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música clásica. Concierto para piano y orquesta #21 en Do Mayor, Concierto para piano y orquesta #25 en Do Mayor

**Día 28. Viernes 12 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental antiestrés. Stress release. Levantis

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- Música chill out. Miami Lounge. Lo Mejor de la Música Chill Out. Dave G.

### **Día 29. Lunes 15 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental de relajación. Sinfonía de los sentidos
- CD obsequio: Música chill out, Música instrumental de relajación y antiestrés, Música clásica, Música New Age, Cantos gregorianos

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

- CD obsequio: Música chill out, Música instrumental de relajación y antiestrés, Música clásica, Música New Age, Cantos gregorianos

### **Día 30. Martes 16 de mayo de 2006**

PRIMERA EMISIÓN (9:30 A 10:30 a.m.)

- Música instrumental antiestrés. Stress release. Levantis

SEGUNDA EMISIÓN (11:00 A 12:00 p.m.)

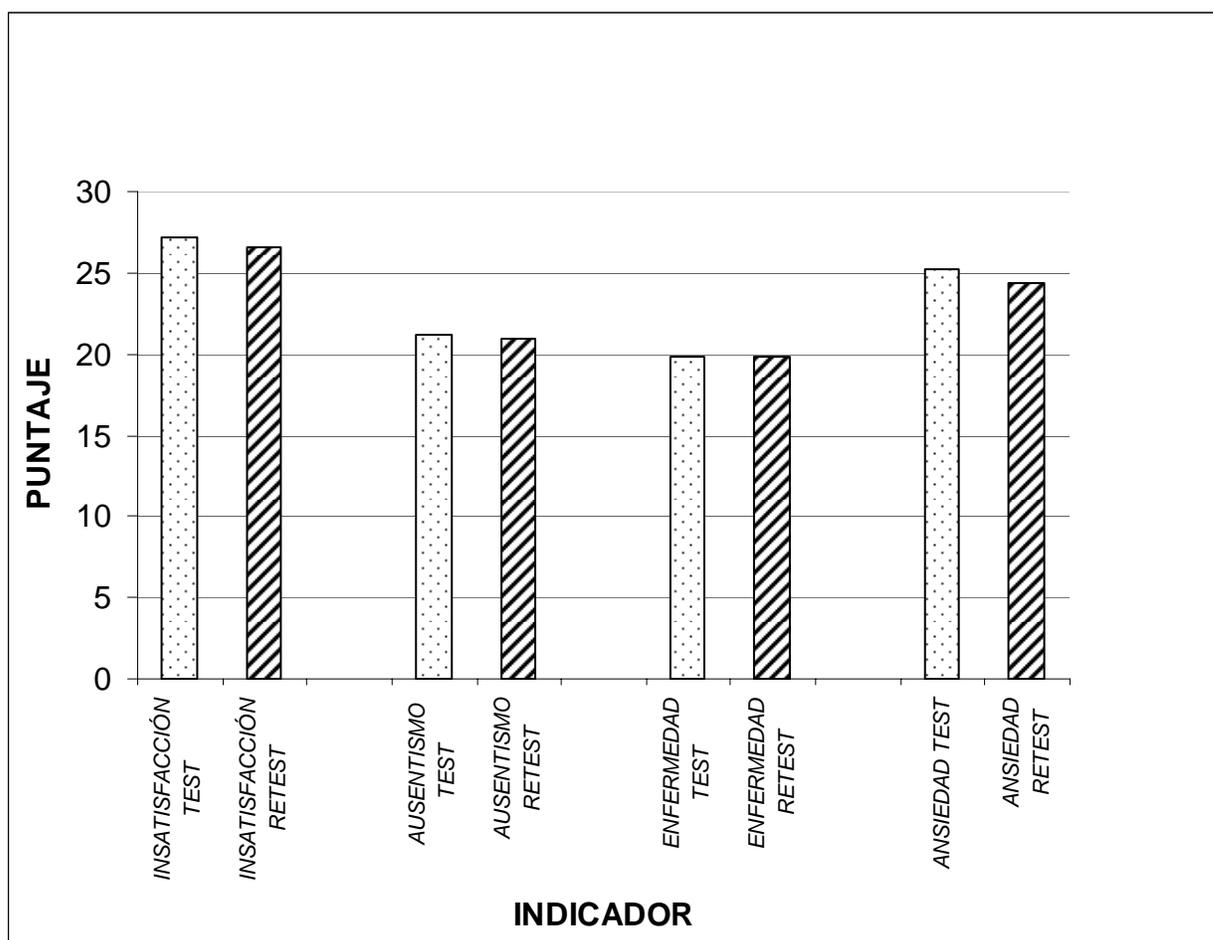
- CD obsequio: Música chill out, Música instrumental de relajación y antiestrés, Música clásica, Música New Age, Cantos gregorianos

La 2ª aplicación del instrumento, a la que se llamó retest, se llevó a cabo el día 16 de mayo del año 2006 a las 12:00 hrs.

## **4.5 Evaluación**

Al sumar los puntos del test (antes del programa de musicoterapia), de acuerdo a la norma de calificación por indicador y por grupo se obtuvo lo siguiente: Insatisfacción laboral 27.125 puntos; Ausentismo laboral 21.125 puntos; Enfermedad como síntoma físico 19.875 puntos y Ansiedad 25.25. En el caso del retest (después de la aplicación del programa) se observó: Insatisfacción laboral 26.625 puntos; Ausentismo laboral 21 puntos; Enfermedad como síntoma físico 19.875 puntos y Ansiedad 24.375. A continuación se pueden observar mejor estas diferencias:

Figura 4.1 Puntajes del test y retest por indicador y por grupo

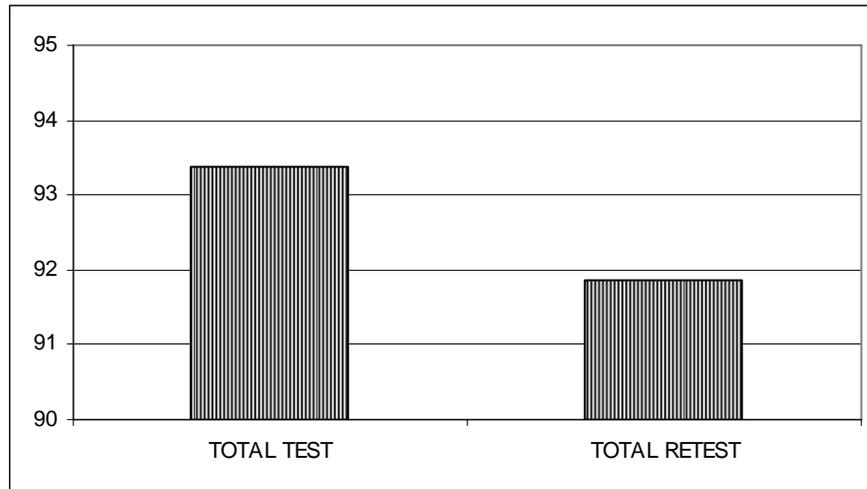


Fuente: Elaboración propia, noviembre 2006.

Se puede observar que la diferencia es mínima en cada indicador, excepto en el que mide Enfermedad como síntoma físico pues los resultados se mantuvieron iguales antes y después del programa.

Posteriormente se realizó la suma de éstos puntajes obtenidos por indicador para obtener un total por grupo de 93.375 puntos en el test y 91.875 en el retest. Es decir una diferencia de 1.5 puntos.

Figura 4.2 Puntajes del test y retest totales por grupo



Fuente: Elaboración propia, noviembre 2006.

Para poder comparar estos resultados de las dos aplicaciones del instrumento antes y después del programa de musicoterapia recurrí a la evaluación de ambas a través de la Prueba de rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon.

Me pareció la más adecuada al proyecto, además que Siegel (1990), afirma que ésta es la de mayor utilidad para el científico conductual.

Según Milton y Tsokos (1989), es una prueba de estadística no paramétrica, pues no presupone una distribución de probabilidad para los datos, por ello se conoce también como de distribución libre. Los resultados estadísticos se derivan únicamente a partir de procedimientos de ordenación y recuento, por lo que resulta de fácil comprensión.

Siegel, 1990 establece como procedimiento el siguiente:

1. Determinar cuál es la hipótesis alternativa y si es direccional o no ( $H_1$ ). Según el experimento realizado

2. En consecuencia determinar cuál será la hipótesis nula a evaluar ( $H_0$ )
3. Determinar la diferencia del signo ( $d_i$ ) entre los dos puntajes
4. Ordenar estas diferencias ( $d_i$ ) sin respetar el signo
5. Añadir a cada rango el signo (+ ó -) de la diferencia ( $d$ ) que representa
6. Determinar  $T$ , la más pequeña suma de los rangos igualados
7. Determinar  $N$ , el número total de  $d$  con un signo
8. Como  $N$  es menor que 25, la tabla  $G$  contiene los valores críticos de  $T$  para diferentes tamaños de  $N$ . Si el valor observado de  $T$  es igual a o menor que el dado en la tabla, para un nivel de significación particular y una  $N$  particular,  $H_0$  puede ser rechazada en ese nivel de significación
9. La regla de decisión con la cual se determina el resultado final es:

**Si  $T$  cálculo  $\leq$   $T$  tabla entonces se rechaza  $H_0$  y en consecuencia  $H_1$  es verdadera**

Todos estos datos conviene vaciarlos en una tabla.

En este caso se compararon los puntajes por cada indicador del test, formando pares con el puntaje anterior y el posterior al programa de musicoterapia.

Se determinaron las hipótesis alterna ( $H_1$ ) y nula ( $H_0$ ), de acuerdo al procedimiento:

$H_1$ : La musicoterapia es un método que reduce el estrés en los empleados. (Hipótesis direccional).

$H_0$ : La musicoterapia no es un método que reduce el estrés en los empleados.

Los pasos siguientes se llevaron a cabo a través de la siguiente tabla:

Tabla 4.1. Evaluación a través de Prueba de Wilcoxon

Pareja	Puntaje detectado por grupo en el test (antes del programa)	Puntaje detectado por grupo en el retest (después del programa)	$d$	Rango de $d$	Rango de signo menos frecuente
a. Insatisfacción laboral	27.125	26.625	0.5	2	2
b. Ausentismo laboral	21.125	21	0.125	1	1
c. Enfermedad como síntoma físico	19.875	19.875	0	Se elimina	Se elimina
d. Ansiedad	25.25	24.375	0.875	3	3
e. Total	93.375	91.875	1.5	4	4 T=10

Fuente: Estadística no paramétrica, 1985.

T cálculo=10

N= 4 (porque es el número total de  $d$  con un signo)

Consultando la Tabla G de los valores críticos de T para esta prueba y con un nivel de significancia de 0.05 se obtiene que T tabla=0

Siguiendo la regla de decisión:

T cálculo  $\leq$  T tabla se rechaza  $H_0$  y  $H_1$  es verdadera

$10 > 0$  entonces se acepta  $H_0$  y  $H_1$  es falsa, es decir que la musicoterapia no es un método que reduce el estrés en los empleados.

Al interpretar esto se puede concluir que no existen diferencias significativas entre el nivel de estrés antes y después de la aplicación del programa de musicoterapia en los empleados de la Gerencia jurídica del Grupo ADO.

#### **4.6 Análisis de la percepción**

Para efectuar ésta parte de la investigación que consistía en indagar la percepción de los trabajadores a cerca del programa de musicoterapia utilicé como técnicas de análisis la entrevista semi-estructurada y la observación directa.

Según Alvarez y Jurgenson (2003), la entrevista es una técnica en la cual el entrevistador solicita información de una persona o de un grupo, para obtener datos sobre un problema determinado. Por lo tanto presupone la existencia de al menos dos personas y la posibilidad de interacción verbal.

En este tipo de entrevista, semi-estructurada, algunas preguntas se establecieron desde un inicio pero a la vez permitían y daban la pauta a la formulación de otras cuestiones en el momento oportuno encaminadas a cubrir las necesidades de la conversación.

Para elaborar la parte estructurada de la entrevista consideré importante abordar los siguientes aspectos:

- Percepción de su ambiente laboral antes de la aplicación del programa
- Diferencias que notaron, si es que las hubo, después de la aplicación
- Ventajas y desventajas, que ellos consideran sobre escuchar música programada en el trabajo
- Cambios a nivel individual al recibir musicoterapia en el trabajo
- Cambios a nivel grupal al recibir musicoterapia
- Relación que encuentran entre escuchar música en la jornada laboral y la reducción de estrés
- Preferencias musicales para reducción de estrés
- Experiencias significativas durante la aplicación de musicoterapia
- Beneficios que consideran brindó el programa a su área laboral

Al realizar esta entrevista a cada uno de los entrevistados la mayoría llegó a la conclusión de que el ambiente laboral se caracterizaba por sobrecarga de trabajo, tensión, “todo a un ritmo acelerado”, trabajo bajo presión, peticiones con carácter de prontitud.

También mencionaron que en cuanto a relaciones interpersonales no había mayor conflicto, pues aún cuando se encontraran constantemente bajo situaciones de tensión, prisa y “estrés”, se respetaban mutuamente y trataban de hacer bromas para disminuir la tensión.

Reiteraron que a veces han llegado a disgustarse por cuestiones laborales pero eso no ha ido más allá de la oficina, es decir, que tratan de solucionar los problemas para que no se conviertan en un conflicto personal.

Los empleados de la gerencia jurídica mencionan también que durante la aplicación de este programa, aún cuando siguieran las premuras y presiones se llegaron a sentir “más relajados”, percibieron el ambiente más tranquilo, calmado.

La mayoría expresó que después del programa se volvieron a sentir tan presionados como al principio y en esos momentos recurren al disco de obsequio que cada uno tiene. Uno de los trabajadores indica que la duración de un mes, del programa le pareció poco tiempo e insuficiente para lograr cambios significativos a nivel gerencial.

Ellos consideran como ventajas de recibir musicoterapia en el trabajo que dependiendo de cada tipo de música se pueden crear ambientes diferentes que llevan a la relajación. También que la música lleva a la concentración y disminuye la tensión. Además indican que en general, la música, no necesariamente instrumental los desestresa y con mayor razón la que ya está planeada para reducir el estrés. Todos concuerdan en que ocurre un cambio de actitud.

Por otra parte, al preguntar acerca de las desventajas coinciden en que no existe desventaja alguna, sólo si se llegara a utilizar otro tipo de música más acelerada pues se lograría el efecto contrario.

También se comentó que tal vez, la única desventaja que se observó fue que se necesitaría de un equipo con mayor potencia y fidelidad para que todos escucharan la música al mismo tiempo y al mismo volumen en toda la empresa, no sólo en la gerencia. Esto les pareció importante pues aunque la gerencia esté en un ambiente relajado, sin estrés, las otras áreas de la organización también la necesitan.

La mayoría prefiere para reducir el estrés, la música instrumental; aquella donde no se escucharan cantos o voces, pues “éstos” distraían pero también mencionaron que no conocían el tipo chill out y que les agradó pues los relajaba lo suficiente, es decir, sin que experimentaran somnolencia pero tampoco tensión.

Consideran que los beneficios que brindó el programa fueron, el cambio de actitud de los compañeros, el mejor manejo de la presión y de la carga de trabajo, la sensación de calma y tranquilidad en el ambiente laboral, grupal e individualmente.

En cuanto a la observación directa, desde el primer día de aplicación llevé un registro diario por escrito de las actitudes que mostraban los participantes. Por ejemplo, desde el inicio del programa recibí comentarios positivos acerca de éste. Algunos, se acercaron a preguntarme el nombre de los discos o de las melodías que se iban ejecutando y señalaban que les parecía muy agradable el efecto que se producía.

A los pocos días de iniciada la aplicación algunos de los trabajadores entonaban ciertos temas musicales y comentaban que ya los conocían pero no sabían los títulos. También indicaban que se descubrían a sí mismos con mayor concentración en el trabajo y éste dejaba de ser monótono.

Poco a poco fueron mostrando mayor interés y hasta llegaron a indicar que al finalizar el programa les gustaría que se les prestara algún disco de los utilizados y fue por esto que decidí obsequiarle a cada participante un CD con lo mejor de la musicoterapia aplicada en esos 30 días (Ver Anexo 4).

Cabe señalar, que durante dicha aplicación algunos gerentes de otras áreas de la empresa al visitar la gerencia jurídica, por cuestiones laborales, se mostraban

interesados por saber qué se estaba haciendo, qué música se estaba escuchando y dónde podían conseguir los discos, pues les parecía “muy agradable” la música.

## CONCLUSIONES

A pesar de que los datos estadísticos no muestran diferencias significativas entre el antes y el después del programa de musicoterapia aplicado a los empleados, puedo afirmar que sí es un método para reducir el estrés laboral.

Considero que en dichos resultados influyó el hecho de que los empleados no presentaban niveles de estrés crónico y por lo tanto el instrumento utilizado no detectó dichos niveles del síndrome, ya que éstos eran bajos pero a la larga habían venido afectando el trabajo y el ambiente que se percibía en esta área.

Considerando lo anterior y analizando la percepción de los empleados puedo testificar que la musicoterapia reduce el estrés laboral.

Ellos mismos indican que las relaciones interpersonales mejoraron, el ambiente de trabajo se percibió más tranquilo y relajado e individualmente sintieron los beneficios tanto físicos como psicológicos que brindó este programa.

Puedo concluir con satisfacción que mi objetivo se cubrió y éste es el punto de partida para futuras investigaciones pues mi interés se ha ampliado en cuanto a musicoterapia se refiere.

## BIBLIOGRAFÍA

- ADO. (2000). *Manual de inducción*. México: Horizontes.
- Alvin, J. (1990). *Musicoterapia*. (2ª. ed.). Barcelona, España: Paidós Educador.
- Amaro Medina L. (1990). *Las propiedades terapéuticas y educativas de la música*. España: Departamento de investigaciones A.M.A.H.A.
- Alvarez, J.L y Jurgenson, G. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador.
- Azurra Music Group. (2004). Relax in paradise. En *Autumn Symphony*. [CD].
- Benenzon, R. O. (1985). *Manual de Musicoterapia*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Benenzon, R. O. (1971). *Musicoterapia y educación*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Betés de Toro, M. (2000). *Fundamentos de musicoterapia*. Madrid, España: Morata.
- Centro Tomatis Sur, (s.f.). *Preguntas frecuentes del Método Tomatis*. Recuperado 17 de junio de 2005, de <http://www.tomatis.com.mx/sur//faq.html#4>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Internacional Thomson Editores.
- Clarke, A. (1994). Poem without words. En *Lo mejor de la música de los dioses*. [CD]. México: Discos Musart, S.A. de C.V.
- Comellas, J.L. (2006). *Historia sencilla de la música*. Madrid, España: Rialp
- Coon, D. (1999). *Psicología: Exploración y aplicaciones*. (8ª. ed.). México: Internacional Thomson Editores.
- Davis, K. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

- Deuter. (2000). Viento y montañas. En *La Magia de la Musicoterapia*. [CD]. México: The Relaxation Company: Reader's Digest.
- Díaz, I.R. (2006) *Chill out: Relax para el stress*. Recuperado el 15 de agosto de 2006 de [http://site.audiomusica.com/raices/chill\\_out.php](http://site.audiomusica.com/raices/chill_out.php)
- Díaz Merigo, A. (1982). *El dirigente*. (5ª. ed.). Puebla, México: Dime Editores.
- Dominio Público Internacional. (2005). Badinerie, Solveinge's song, waltz from sleeping beauty, Morgentismming, Flower duet, Meditation, Largo, Fur Ulise, Le Canon, Slavonic Dance, New World, Pathetique, Air, The Pearl Fishers. En *Classical Lounge: Lo mejor de la música Chill Out*. [CD]. México: Discos Continental, S.A. de C.V.
- Dunnette, M. D. y Kirchner, W. K. (1997). *Psicología industrial*. (2ª. ed.). México: Trillas.
- Enya. (1997). Boadicea, Caribbean blue, Books of days, Anywhere is, Only IF, The Celts, China Roses, The Celts, Watermark, Ebudae, Sheperd Moons, On my way home. En *Paint the Sky with Stars*. [CD]. México: Warner Music.
- Fernández Pellitero, M. (2000). *El estrés humano: un problema individual con solución*. México: Trillas.
- García-Córdoba, F. (2005). *La tesis y el trabajo de tesis: Recomendaciones metodológicas para la elaboración de los trabajos de tesis*. México: Limusa
- Hayward, J. (1987). Nights in white satin. [Grabada por Auscultate]. En *Cantos gregorianos: the best love songs*. [CD]. Dinamarca: Elap Music. (2001).
- Higashida Hirose, B. Y. (1996). *Ciencias de la salud*. (3ª. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ibarra García, L. M. (1999). *Aprende mejor con gimnasia cerebral*. (7ª. ed.). México: Garnik.

- Matus Calzadilla, R. O. A. (2002). *Propuesta de un curso para el control y manejo del estrés bajo un enfoque cognoscitivo*. Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México, D.F.
- Lennon, J. y McCartney P. (1965). Yesterday. [Grabada por Auscultate]. En *Cantos gregorianos : songs of the beatles*. [CD]. Dinamarca: Elap Music. (2001).
- Lennon, J. y McCartney P. (1968). Hey Jude. [Grabada por Auscultate]. En *Cantos gregorianos : songs of the beatles*. [CD]. Dinamarca: Elap Music. (2001).
- Lennon, J. y McCartney P. (1964). And I love her. [Grabada por Auscultate]. En *Cantos gregorianos : songs of the beatles*. [CD]. Dinamarca: Elap Music. (2001).
- Lennon, J. y McCartney P. (1963). Love me do. [Grabada por Auscultate]. En *Cantos gregorianos : songs of the beatles*. [CD]. Dinamarca: Elap Music. (2001).
- Levantis. (2004). Sparkling Infinity, Bonfire, Reverie, Mind Maze, Lifespring, Into Rapture, Reviviscence, Translucence, Lake People, Maple Horizon, Falquemont. En *Stress Release*. [CD]. México: Discos Continental, S.A. de C.V.
- Levantis. (2005). Source of segou, Waza wetlands, An hour before sunrise, Jua, Moonrise over the camoe, Gift of Ngai, Lake evolution. En *African Lounge: Lo mejor de la música Chill Out*. [CD]. México: Discos Continental, S.A. de C.V.
- LOGITECH, (2005). *Experimento con música en Logitech*. Recuperado el 20 de septiembre de 2006, de <http://www.baquia.com/noticias.php?id=9515>
- Martino, L. (s.f.). *El Efecto Mozart*, Recuperado el 15 de febrero de 2005, de [http://www.lauramartino.com/mistico/terapias\\_alternativas/nota9.php](http://www.lauramartino.com/mistico/terapias_alternativas/nota9.php)
- Milton, J.S. y Tsokos, J.O. (1989). *Estadística para biología y ciencias de la salud*. Madrid, España: Interamericana Mc Graw Hill.
- Milton, L. B. (1992). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. (2ª ed.). México: Trillas.

- Montes de Oca Acosta, A. (2002). *Influencia del ruido como estresor ambiental sobre habitabilidad interior de la vivienda*. Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México, D.F.
- Mozart, W.A. (1782). Concierto para piano y orquesta #12. [Grabada por Rudolf Serkin y London Symphony Orchestra]. En *Amadeus: Wolfgang Amadeus Mozart*. [CD]. New York: International Music Company (1984).
- Mozart, W.A. (1773). Concierto para clarinete y orquesta. En *Concertos II*. [CD]. México: Multimusic, S.A. de C.V. (2003).
- Mozart, W.A. (1773). Concierto para violín y orquesta #3 en Do Mayor. En *Concertos II*. [CD]. México: Multimusic, S.A. de C.V. (2003).
- Mozart, W.A. (1783). Concierto para oboe y orquesta. En *Concertos II*. [CD]. México: Multimusic, S.A. de C.V. (2003).
- Mozart, W.A. (1782). El Réquiem. En *El Réquiem*. [CD]. México: Global Entertainment S.A. de C.V. (1998).
- Mozart, W.A. (1783). Sinfonía #40, Sonata para piano #11 en La Mayor. En *Masters of the millennium*. [CD]. México: Multimusic S.A. de C.V. (2003).
- Nava Ponce, E. (2001). *Propuesta de un taller para prevenir el estrés en el ámbito laboral*. Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México, D.F.
- Pérez Elizalde, I. (2005) *Musicoterapia: La utilización de las actividades musicales en el campo de la psiquiatría*. Interpsiquis, 2005. Recuperado el 1 de septiembre de 2006 de [http://wwwpsiquiatria.com/bibliopsiquis/buscabusca.ats?&sqlw\\_nombre=musicoterapia&sqlw\\_que=articulos&sql\\_max\\_records=10&sqlw\\_match=18sql\\_order=fecha&sql\\_first\\_record=10](http://wwwpsiquiatria.com/bibliopsiquis/buscabusca.ats?&sqlw_nombre=musicoterapia&sqlw_que=articulos&sql_max_records=10&sqlw_match=18sql_order=fecha&sql_first_record=10)

- Perris. (2005). Boy meets girl, Lots to say, Confessions, Livin' on love, Three quarters back, Hugger Mugger, Mixed and coloured, Higgway man, Quickfinger, Madhouse, Lemon Yellow Trail, The morning after, Muffins for breakfast. En *New York Lounge: Lo mejor de la música Chill Out*. [CD]. México: Discos Continental, S.A. de C.V.
- Perris. (2005). One step forward, Spasm, Miles apart, Lay low, Flex, Stairs, No agenda, Flat back tour, Erstwhile, Vent, Wait it's changing, Crench, Rout Map. En *Miami Lounge: Lo mejor de la música Chill Out*. [CD]. México: Discos Continental, S.A. de C.V.
- Posch Blasco, S. (1999). *Compendio de Musicoterapia Vol. II*. Barcelona, España: Empresa Editorial Herder.
- Ramos Ojeda, M. A. (2000). *Estrés en el desempeño laboral, diagnóstico y técnicas de intervención*. Tesina de Licenciatura en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México, D.F.
- Sambrano, J. (2000). *Cerebro: manual de uso*. México: Grupo Editor Alfaomega.
- Schultz, D. P. (1985). *"Estrés en el trabajo" Psicología Industrial*. (3ª. ed.). México: Nueva Editorial Interamericana.
- Siegel, S. (1985). *Estadística no paramétrica*. México: Trillas.
- Smit, H.C. y Wakeley (1988). *Psicología industrial*. México. Interamericana.
- Subsecretaría del Trabajo, Seguridad y Previsión Social del Distrito. (2006). Capítulo 8vo. [Versión electrónica] *Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente Laboral*.
- Thompson, J. (2000). Danza Interior. En *La Magia de la Musicoterapia*. [CD]. México: The Relaxation Company: Reader's Digest.
- Thompson, J. (1999). *Theta Meditation System*. [CD]. México: The Relaxation Company.

UDG. (2002). *Factores psicosociales y síndrome de burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México*. Recuperado el 9 de septiembre de 2006 de <http://www.cucs.udg.mx/invsalud/agosto2002/art5.html>

Virtual Bioestadística (s.f.). Introducción al S.P.S.S. Recuperado el 2 de octubre de 2006, de [http://e-stadistica.bio.ucm.es/web\\_spss/indice\\_spss.html](http://e-stadistica.bio.ucm.es/web_spss/indice_spss.html)

Vangarde. (2005). Another Romance, Find the best in time, Walk of the lion, Don't forget about me, Old blue moon, Forever again, Velvet tangara, Dance in Greenfield, Mid, summer morning, The old river, Yellow notes, I'll remember june, Turning point, Just before moonlight. En *Electronic Jazz: Lo mejor de la música Chill Out*. [CD]. México: Discos Continental, S.A. de C.V.

Williams, R. (1997). Angels. [Grabada por Auscultate]. En *Cantos gregorianos: the best love songs*. [CD]. Dinamarca: Elap Music. (2001).

## ANEXO 1

### ESCALA DE VALORACIÓN DE MASLACH M.B.I.

### ESCALA DE VALORACIÓN DE MASLACH M.B.I.

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

Edad: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Lee con atención los siguientes enunciados y de acuerdo a la clave coloca en la línea el número que corresponda a la respuesta que más se asemeja a lo que tú experimentas en tu vida cotidiana. Por favor contesta todos los enunciados y verifica que hayas elegido sólo 1 número para cada uno.

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= Una vez al mes o menos

3= Unas pocas veces al mes o menos

4= Una vez a la semana

5= Pocas veces a la semana

6= Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. \_\_\_\_\_
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. \_\_\_\_\_
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. \_\_\_\_\_
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes/clientes. \_\_\_\_\_
5. Trato a algunos pacientes/clientes como si fueran objetos impersonales. \_\_\_\_\_
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. \_\_\_\_\_
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes/clientes. \_\_\_\_\_
8. Me siento "quemado" por mi trabajo. \_\_\_\_\_
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. \_\_\_\_\_
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión/tarea. \_\_\_\_\_
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. \_\_\_\_\_
12. Me siento muy activo. \_\_\_\_\_
13. Me siento frustrado en mi trabajo. \_\_\_\_\_
14. Creo que estoy trabajando demasiado. \_\_\_\_\_
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes/clientes. \_\_\_\_\_
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. \_\_\_\_\_
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes/clientes. \_\_\_\_\_
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes/clientes. \_\_\_\_\_
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión/tarea. \_\_\_\_\_
20. Me siento acabado. \_\_\_\_\_
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. \_\_\_\_\_
22. Siento que los pacientes/clientes me culpan por alguno de sus problemas. \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

INSTRUMENTO PARA DETECTAR ESTRÉS LABORAL.  
VARGAS HERNÁNDEZ Y SÁNCHEZ GONZÁLEZ (2005)

FECHA: \_\_\_\_\_

LEE CON ATENCIÓN LAS SIGUIENTES FRASES Y SUBRAYA LA OPCIÓN QUE CONSIDERES SE ASEMEJA MÁS A LO QUE TÚ EXPERIMENTAS EN TU VIDA COTIDIANA. ASEGÚRATE DE CONTESTAR A TODOS LOS ENUNCIADOS, ASÍ COMO DE ASIGNAR UNA SOLA RESPUESTA A CADA UNO. EN CASO DE TENER ALGUNA DUDA DIRÍGETE AL INSTRUCTOR. GRACIAS.

1. Te sientes a gusto con los resultados que obtienes en tu trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
2. En un mes faltas más de 3 veces al trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
3. Cuando estás en tu jornada laboral sueles presentar dolor de cabeza	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
4. Te angustias cuando tienes que entregar un proyecto urgente en tu trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
5. Piensas que tu sueldo es acorde a tu desempeño laboral	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
6. Cuando faltas a tu trabajo es porque no tienes ganas de iniciar tu jornada laboral	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
7. Tu carga de trabajo te provoca desmayos	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
8. Cuando estás en tu trabajo experimentas tensión nerviosa	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
9. Rechazas oportunidades que se te presentan para cambiar tu empleo actual	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
10. Esperas con ansia los días festivos para no ir al trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
11. Eres de las personas que enferman 2 o 3 veces al mes	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
12. Te preocupas demasiado por situaciones negativas que te podrían suceder en el trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
13. Piensas seriamente la posibilidad de cambiar tu empleo actual	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
14. Tu jefe te llama la atención debido a tus constantes inasistencias	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
15. Padeces dolores musculares durante tu jornada laboral o después de ésta	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
16. Has permanecido inquieto en el momento de realizar tus actividades de trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
17. Aceptarías cualquier otro trabajo en el que ganaras lo mismo que ahora	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
18. Te premian por no tener ninguna falta en el mes	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
19. Al estar realizando alguna actividad en tu trabajo presentas dolor de oídos	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
20. Te cuesta trabajo conciliar el sueño a causa de preocupaciones referentes a lo laboral	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

21. Te desagrada tu trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
22. Prefieres suspender labores cuando existe algún desacuerdo en tu trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
23. Sientes que baja tu presión cuando la carga de trabajo es excesiva SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
24. Has sentido tensión muscular provocada por el trabajo que realizas SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
25. De tus compañeros de trabajo eres a quien más le gustan las actividades que realiza SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
26. Estás a favor de los paros y huelgas laborales SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
27. Te ha llegado a faltar el aire al estar en tus horas de trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
28. Te has sentido irritable cuando estás en el trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
29. Te es indiferente el trabajo que realizas SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
30. Esperas los fines de semana para no saber nada del trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
31. Presentas náuseas y/o vómitos por la presión en el trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
32. Te cuesta trabajo concentrarte en las actividades que se te piden en tu jornada laboral SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
33. Te entusiasma tu trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
34. Faltas al trabajo por alguna razón poco importante SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
35. Se te seca la boca cuando estás muy presionado por alguna actividad que tengas a tu cargo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
36. Te has sentido incapaz de controlar las preocupaciones que tienes en el trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
37. Te encanta tu trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
38. Es importante para ti cumplir con el trabajo y por eso no te gusta faltar SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
39. Has sentido opresión en el pecho más de 2 veces a la semana debido a la carga laboral SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
40. Se te dificulta permanecer quieto debido a la ansiedad que se presenta en tu ambiente laboral SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
41. Te desagrada lo que llevas a cabo en tu trabajo SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
42. Prefieres salir con tus amistades aunque faltes a tu jornada laboral SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
43. Al estar realizando alguna actividad en tu trabajo presentas visión borrosa SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

44. Has sentido temblores en el cuerpo más de 2 veces a la semana debido a la carga laboral	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
45. Te satisface más lo que haces en tu tiempo libre que lo que haces en tu trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
46. Aunque tengas una razón importante para faltar a tu trabajo decides asistir	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
47. Padeces gastritis debido a presiones laborales	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
48. Consumes medicamentos más de 2 veces a la semana para mantenerte tranquilo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
49. Te sientes satisfecho con tu trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
50. Si sientes que no llegarás a la hora que inicia tu jornada laboral prefieres no presentarte a ésta	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
51. Padeces colitis nerviosa debido a preocupaciones del trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
52. Te pones nervioso al saber que cuentas con poco tiempo para entregarle un reporte a tu jefe	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
53. Dejarías este trabajo inmediatamente si pudieras encontrar otro	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
54. Al saber que no tienes actividades importantes a realizar en el día prefieres no asistir al trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
55. Consideras que cuando presentas alguna enfermedad se debe al ritmo de trabajo que llevas	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
56. Tus manos sudan cuando tienes una responsabilidad muy importante en tu trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
57. Te agrada tu trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
58. Te reportas enfermo con tal de no asistir al trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
59. Alguna preocupación de trabajo ha causado que te hospitalicen	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
60. Te sonrojas cuando tratas con personas ajenas a tu área de trabajo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

### ANEXO 3

NORMA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA  
DETECTAR ESTRÉS LABORAL DE VARGAS  
HERNÁNDEZ Y SÁNCHEZ GONZÁLEZ (2005)

**NORMA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA DETECTAR ESTRÉS.**

1. Te sientes a gusto con los resultados que obtienes en tu trabajo  
(1)SIEMPRE      (2)CASI SIEMPRE      (3)ALGUNAS VECES      (4)NUNCA
2. En un mes faltas más de 3 veces al trabajo  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
3. Cuando estás en tu jornada laboral sueles presentar dolor de cabeza  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
4. Te angustias cuando tienes que entregar un proyecto urgente en tu trabajo  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
5. Piensas que tu sueldo es acorde a tu desempeño laboral  
(1)SIEMPRE      (2)CASI SIEMPRE      (3)ALGUNAS VECES      (4)NUNCA
6. Cuando faltas a tu trabajo es porque no tienes ganas de iniciar tu jornada laboral  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
7. Tu carga de trabajo te provoca desmayos  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
8. Cuando estás en tu trabajo experimentas tensión nerviosa la mayor parte del tiempo  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
9. Rechazas oportunidades que se te presentan para cambiar tu empleo actual  
(1)SIEMPRE      (2)CASI SIEMPRE      (3)ALGUNAS VECES      (4)NUNCA
10. Esperas con ansía los días festivos para no ir al trabajo  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
11. Eres de las personas que enferma de 2 a 3 veces al mes  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
12. Te preocupas demasiado por situaciones negativas que te podrían suceder en el trabajo  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
13. Piensas seriamente en la posibilidad de cambiar tu empleo actual  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
14. Tu jefe te llama la atención debido a tus constantes inasistencias  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
15. Padeces dolores musculares durante tu jornada laboral o después de ésta  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
16. Has permanecido inquieto en el momento de realizar tus actividades de trabajo  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
17. Aceptarías cualquier otro trabajo en el que ganaras lo mismo que ahora  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
18. Te premian por no tener ninguna falta en el mes  
(1)SIEMPRE      (2)CASI SIEMPRE      (3)ALGUNAS VECES      (4)NUNCA
19. Al estar realizando alguna actividad en tu trabajo presentas dolor de oídos  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA
20. Te cuesta trabajo conciliar el sueño a causa de preocupaciones referentes a lo laboral  
(4)SIEMPRE      (3)CASI SIEMPRE      (2)ALGUNAS VECES      (1)NUNCA

21. Te desagrada tu trabajo  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
22. Prefieres suspender labores cuando existe algún desacuerdo en tu trabajo  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
23. Sientes que baja tu presión cuando la carga de trabajo es excesiva  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
24. Has sentido tensión muscular provocada por el trabajo que realizas  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
25. De tus compañeros de trabajo eres a quien más le gusta las actividades que realiza  
(1)SIEMPRE (2)CASI SIEMPRE (3)ALGUNAS VECES (4)NUNCA
26. Estás a favor de los paros y huelgas laborales  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
27. Te ha llegado a faltar el aire al estar en tus horas de trabajo  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
28. Te has sentido irritable cuando estás en el trabajo  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
29. Te es indiferente el trabajo que realizas  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
30. Esperas los fines de semana para no saber nada del trabajo  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
31. Presentas náuseas y/o vómitos por la presión en el trabajo  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
32. Te cuesta trabajo concentrarte en las actividades que se te piden en tu jornada laboral  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
33. Te entusiasma tu trabajo  
(1)SIEMPRE (2)CASI SIEMPRE (3)ALGUNAS VECES (4)NUNCA
34. Faltas al trabajo por alguna razón poco importante  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
35. Se te seca la boca cuando estás muy presionado por una actividad que tengas a tu cargo  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
36. Te has sentido incapaz de controlar las preocupaciones que tienes en el trabajo  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
37. Te encanta tu trabajo  
(1)SIEMPRE (2)CASI SIEMPRE (3)ALGUNAS VECES (4)NUNCA
38. Es importante para ti cumplir con el trabajo y por eso no te gusta faltar  
(1)SIEMPRE (2)CASI SIEMPRE (3)ALGUNAS VECES (4)NUNCA
39. Has sentido opresión en el pecho más de 2 veces a la semana debido a la carga laboral  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
40. Se te dificulta permanecer quieto debido a la ansiedad que se presenta en tu ambiente laboral  
(4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA

41. Te desagrada lo que llevas a cabo en tu jornada laboral  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
42. Prefieres salir con tus amistades aunque faltes a tu jornada laboral  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
43. Al estar realizando alguna actividad en tu trabajo presentas visión borrosa  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
44. Has sentido temblores en el cuerpo más de 2 veces a la semana debido a la carga laboral  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
45. Te satisface más lo que haces en tu tiempo libre que lo que haces en tu trabajo  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
46. Aunque tengas una razón importante para faltar al trabajo decides asistir  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
47. Padeces gastritis debido a presiones laborales  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
48. Consumes medicamentos para mantenerte tranquilo en tu trabajo más de 2 veces a la semana  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
49. Te sientes satisfecho con tu trabajo  
 (1)SIEMPRE (2)CASI SIEMPRE (3)ALGUNAS VECES (4)NUNCA
50. Si sientes que no llegarás a la hora que inicia tu jornada laboral prefieres no presentarte a ésta  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
51. Padeces colitis nerviosa debido a preocupaciones del trabajo  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
52. Te pones nervioso al saber que cuentas con poco tiempo para entregarle un reporte a tu jefe  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
53. Dejarías este trabajo inmediatamente si pudieras encontrar otro  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
54. Al saber que no tienes actividades importantes a realizar en el día prefieres no asistir al trabajo  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
55. Consideras que cuando presentas alguna enfermedad se debe al ritmo de trabajo que llevas  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
56. Tus manos sudan cuando tienes una responsabilidad muy importante en tu trabajo  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
57. Te agrada tu trabajo la mayor parte del tiempo  
 (1)SIEMPRE (2)CASI SIEMPRE (3)ALGUNAS VECES (4)NUNCA
58. Te reportas enfermo con tal de no asistir al trabajo  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
59. Alguna preocupación de trabajo ha causado que te hospitalicen  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA
60. Te sonrojas cuando tratas con personas ajenas a tu área de trabajo  
 (4)SIEMPRE (3)CASI SIEMPRE (2)ALGUNAS VECES (1)NUNCA

ANEXO 4  
C.D. PROGRAMA DE MUSICOTERAPIA

