



Contribución de la musicoterapia en la Calidad de Vida Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones con sede en el municipio de Itagüí

Diana Carolina Lotero Chamorro

Sara Lucia Maya Urrego

Tesis de maestría presentada para optar al título de Magíster en Administración

Directora

Bibiana Marcela Gómez Granada, Magister en Educación y Desarrollo Humano

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración
Medellín, Antioquia, Colombia
2022

Cita	(Loteró Chamorro & Maya Urrego, 2022)
Referencia	Loteró Chamorro, D.C, & Maya Urrego, S. L. (2022). <i>Contribución de la musicoterapia en la Calidad de Vida Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones con sede en el municipio de Itagiúí</i> [Tesis de maestría]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Maestría en Administración, Cohorte XVIII.

Grupo de Investigación Comportamiento Humano Organizacional (COMPHOR).



Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes

Decano/Director: Jair Albeiro Osorio Agudelo

Jefe departamento: Carlos Gilberto Restrepo Ramírez

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Tabla de contenido

Resumen 6

Abstract 6

1. Introducción	8
2. Marco teórico.....	12
2.1 Calidad de Vida Laboral.....	12
2.1.1 Definiciones y dimensiones de la Calidad de Vida Laboral	13
2.2 Musicoterapia	16
2.2.1 Musicoterapeuta	18
2.2.2 Sesiones de Musicoterapia.....	19
2.3 Métodos musicoterapéuticos	19
2.3.1 Método de improvisación	19
3. Metodología.....	22
3.1 Tipo y diseño metodológico	22
3.2 Participantes y criterios de selección.....	23
3.3 Instrumentos	28
3.3.1 Entrevista semiestructurada	28
3.3.2 Intervenciones musicoterapéuticas	29
3.3.2.1 Planeaciones	29
3.3.2.2 Protocolos.....	29
3.3.3 Entrevistas semiestructuradas	30
4. Resultados	31
4.1 Resultados Fase 1. Identificación de percepciones sobre la CVL.....	31

4.2 Resultados Fase 2. Intervenciones musicoterapéuticas	36
4.3 Resultados Fase 3. Cambios en las percepciones sobre CVL luego de las intervenciones musicoterapéuticas	39
5. Discusión y conclusiones	42
6. Referencias bibliográficas.....	46
Alves, D., Cirera, Y., & Carlos, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. <i>Invenio</i>, 145-163.....	46
7. Anexos 50	
7.1 Anexo 1. Preguntas orientadoras Fase 1	50
7.2 Anexo 2. Planeaciones musicoterapéuticas Fase 2	51
7.3 Anexo 3. Preguntas orientadoras Fase 3	54

Lista de Tablas

Tabla 1.	Datos demográficos participantes.	24
Tabla 2.	Fases para la generación de la información.	25
Tabla 3.	Fase 1. Identificación de percepciones sobre la CVL. Participantes entrevista inicial. 26	
Tabla 4.	Fase 2. Intervenciones Musicoterapéuticas.....	26
Tabla 5.	Fase 3. Cambios en las percepciones sobre CVL luego de las intervenciones Musicoterapéuticas.....	27

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar la contribución de la musicoterapia en la Calidad de Vida Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones con sede en el municipio de Itagüí. La investigación se abordó desde una mirada cualitativa con enfoque fenomenológico; se aplicó la estrategia del estudio de caso y técnica de la entrevista semiestructurada y para la intervención musicoterapéutica fueron utilizados los métodos musicoterapéuticos (improvisación, recreación, composición y método receptivo). Como resultados del estudio se encontró que la musicoterapia ayuda a fortalecer las relaciones interpersonales, el empoderamiento, la comunicación y salud mental y física de los trabajadores, aportando así a su Calidad de Vida Laboral.

Palabras clave: Calidad de Vida Laboral, musicoterapia, métodos musicoterapéuticos.

Abstract

The present research had its purpose in analyzing music therapy's contribution to the quality of work life for a group of workers from a telecommunications company based in the municipality of Itagüí. The research took a qualitative perspective through a phenomenological focus, applying a case study and semi-structured interview strategy, plus music therapy methods (improvisation, recreation, composition and receptive methods) for the music therapy intervention. As a result of the investigation, it was found that music therapy helps strengthen interpersonal relationships, empowerment, communication and mental and physical health among the employees, therefore providing a better Quality of Work Life.

Keywords: Quality of Work Life, music therapy, music therapy methods.

1. Introducción

Durante la pandemia de COVID- 19, que inició desde el 2020 a nivel mundial, uno de los sectores que más desarrollo y exigencias ha tenido es el de las telecomunicaciones, tomando cada vez más relevancia y presencia en las actividades humanas, se ha convertido en la forma de conectar el mundo y responder a las distintas necesidades consecuentes de la pandemia. Zaballos et al., (2020) señalan que las telecomunicaciones salvaron entre el 20% y 25% del PIB a nivel mundial. Por su parte, Andrés (2020) plantea que las telecomunicaciones constituyen no solo el presente, sino también, formarán parte del futuro de las relaciones sociales, es gracias a estas que no se pierde la sensación de proximidad. Asimismo, Álvarez (2020) citado en Cancino (2020), indica que esta crisis aceleró la digitalización de la sociedad de forma irreversible y el sector de las telecomunicaciones emerge como parte fundamental de la solución. Los operadores de telecomunicaciones han demostrado que la infraestructura digital es vital y estratégica, habilita el ejercicio de derechos fundamentales y permite recuperar con más facilidad los indicadores económicos de nuestras sociedades (Negrette, 2020).

Si bien este sector ha evidenciado su gran importancia y crecimiento en los procesos de adaptación durante la pandemia, los cambios experimentados por las personas que trabajan en este, han generado múltiples consecuencias, una de las más significativas es en la Calidad de Vida Laboral-CVL- (Reyes et al., 2020), la cual se define como un concepto y una filosofía de organización del trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones más allá del dinero (Durán, 2010).

En Colombia, las empresas de telecomunicaciones se han visto obligadas a responder rápidamente a la alta demanda de servicios, lo que ha implicado aumentar capacidades de

infraestructura, técnicas, económicas y humanas. Dentro de este contexto, una de las empresas de telecomunicaciones en Colombia que se vio abocada a dar respuesta a la alta demanda de servicios durante la pandemia, fue la compañía en la que se realizó esta investigación (MinTic, 2021) quien lleva más de 25 años en el país como una de las empresas líderes en el mercado. En el último trimestre del año 2021, la empresa cerró con más de 35 millones de usuarios a nivel nacional.

En este contexto, cabe mencionar que las exigencias de esta empresa para dar respuesta a la crisis ocasionada por el Covid-19 no solo han sido externas sino también internas. Frente a estas últimas, la Gerente de Gestión Humana de la compañía (2022), resalta que la compañía también ha enfrentado retos y desafíos con su talento humano, uno de ellos refiere a la calidad de vida laboral, la cual se vio notablemente afectada con la pandemia. Aunque todas las personas en la empresa tuvieron que responder de manera rápida al cambio, el rol de consultor integral, población objeto de esta investigación es uno de los cargos que tiene una mayor sobrecarga de estrés en la empresa, ya que a través de ellos se canaliza todo lo que los clientes finales necesitan. Debido a esto, su calidad de vida laboral se ha visto afectada en los últimos tiempos por el incremento de los horarios, las altas demandas de los usuarios, la violencia física, psicológica y simbólica por parte de los clientes, lo que les afecta su bienestar y dificulta equilibrar su salud mental y su ámbitos personales y familiares (Méndez, 2022).

Aun cuando, la compañía desplegó una serie de estrategias desde el programa de bienestar laboral durante la pandemia para responder a las necesidades y nuevas realidades de los colaboradores, las acciones no han sido suficientes para mejorar el bienestar psicológico de los consultores integrales.

Esta situación lleva a reflexionar frente a otras alternativas que pueden aportar al mejoramiento de la CVL, una de ellas es la musicoterapia, la cual según Nogueira y Monteiro (2019) puede ser considerada como un elemento que coopera con el ambiente de trabajo, reduciendo efectos adversos en la salud de los trabajadores, además de brindar satisfacción y Calidad de Vida en el Trabajo (CVT). Segurado y Agulló (2002) señalan que, el objetivo de la CVL es principalmente lograr una mayor humanización del trabajo mediante unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, además de empresas con mayor eficacia y democracia, donde exista mayor participación, buscando satisfacer las demandas y necesidades de los miembros de la organización e igualmente brindándoles más posibilidades de desarrollo profesional y personal.

En las investigaciones revisadas sobre calidad de vida laboral Cruz (2018) identifica las variables de relación más comunes en las investigaciones sobre CVL, estas son: Coaching gerencial, esfuerzo y atractivo personal, responsabilidad social corporativa, intención de rotación de personal, acoso laboral, cambio organizacional, equidad y discapacidad, eficiencia y productividad y liderazgo. Referente a las investigaciones sobre CVL y Covid-19, lógicamente las investigaciones son incipientes, se encuentran los estudios de Echeverri y Espitia sobre CVL y trabajo organizado (2020), CVL relacionado con el sector salud o sanitario (Alcalá, 2021; Colonia, 2022; Cruz, 2020; Quesada, 2020), CVL en docentes universitarios (Benites, 2020) Motivación y CVL en personal sanitario (Huidobro, 2020), CVL y Desempeño organizacional (Santiago, 2021; Horna, 2021). En cuanto a los estudios sobre CVL y musicoterapia en el contexto del Covid-19, no se encontraron investigaciones. La búsqueda bibliográfica evidencia la relación entre Calidad de Vida-CV- y musicoterapia, principalmente en contextos hospitalarios o de salud (Carrizo, 2021; Casellas, 2021; Pacherres, 2021; Villar, 2022).

Las investigaciones que articulan la musicoterapia en el área organizacional muestran menor desarrollo. Silva (2006), enfatiza que la musicoterapia en entornos laborales sigue siendo poco desarrollada y explorada. De igual manera, Sifuentes (2019) resalta que existe un vacío teórico en las investigaciones sobre el uso de la terapia musical para promover el desarrollo de habilidades blandas en entornos organizacionales. No obstante, García y Toro (2021) plantean que en los últimos años la musicoterapia empieza a incursionar en las organizaciones como una estrategia para resolver problemas relacionados con el *burnout*, lo cual repercute en mayor aporte al campo de estudio. Además, Nogueira y Monteiro (2019) recomiendan continuar con la investigación con el fin de motivar a futuros profesionales ligados a la salud en el trabajo e igualmente a empresarios, para que adopten un programa de musicoterapia como forma de atención no convencional a la CVL. Gómez (2010), recomienda realizar intervenciones de musicoterapia en empresas con alto nivel de producción y competitividad para promover la salud mental y emocional y para mejorar la comunicación interpersonal de los trabajadores.

Todo lo anterior, motiva a desarrollar una investigación cualitativa que considere la musicoterapia para intervenir la calidad de vida laboral. Por ello, el objetivo general de este trabajo es analizar la contribución de la musicoterapia en la Calidad de Vida Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones con sede en el municipio de Itagiúí. En cuanto a lo metodológico, este estudio se llevó a cabo desde un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico, ya que el énfasis se pone en la subjetividad, es un camino para acceder al sentido de lo humano (Luna, 2016), rescata la experiencia directa, tratando de describir y captar su esencia. La estrategia metodológica es el estudio de caso, que permite comprender el fenómeno objeto de estudio, puede ampliar su experiencia, descubrir nuevos significados o confirmar lo que ya se sabe (Galeano, 2015).

Este artículo presenta los resultados de la intervención musicoterapéutica como estrategia para mejorar la CVL, además, abre la reflexión para que las directivas asuman una perspectiva de gestión crítica frente a las acciones que se implementan en los programas de Bienestar Laboral contextualizados en la postpandemia y coherentes con las necesidades reales de los trabajadores.

En este texto se presenta, en primer lugar, el marco teórico que se orienta a la calidad de vida laboral y la musicoterapia. Seguidamente, en la metodología, se hace una descripción del tipo de investigación, el enfoque, la estrategia y las técnicas utilizadas para la generación de la información. Luego, se presenta el análisis de la información recogida, y el apartado de discusión e interpretación de los resultados obtenidos. Finalmente, las conclusiones obtenidas con esta investigación, sus limitaciones y recomendaciones para investigaciones futuras.

2. Marco teórico

2.1 Calidad de Vida Laboral

El término Calidad de Vida laboral (CVL) nace en la década de los años 70 como una búsqueda por humanizar el entorno del trabajo Segurado y Agulló, (2002), lo cual implicaba aumentar la participación, la autonomía y promover el aprendizaje Granados, (2011). De modo que, hablar de calidad de vida laboral era referirse a la armonía que debía existir entre los objetivos de una empresa y las condiciones de trabajo. Guest (1979) refiere que el movimiento de la calidad de vida laboral nace en la planta de ensamble de General Motors de Tarrytown, Nueva York, en esta se presentaban malas relaciones laborales y récords de producción bajos, y gracias a la modificación en la forma de relacionamiento con los trabajadores, beneficios económicos, seguridad, condiciones de trabajo, promoción de relaciones interpersonales e intrapersonales, la planta llegó a ser una de las de mayor ventas en todo el país norteamericano.

Para la década de 1990 el término CVL se comenzó a usar más frecuentemente en la investigación académica, la literatura acerca del comportamiento humano, en las organizaciones y medios de comunicación Alves et.al., (2013). Igualmente, en el ámbito empresarial se volvió importante poner más atención al término debido a los impactos generados en la época por las transformaciones en la economía mundial y las reestructuraciones en la actividad productiva del trabajo. De igual forma, Alves et.al (2013), argumentan que aumentaron los estudios literarios sobre la relación entre el bienestar social y la actividad productiva de los individuos, de los cuales surge el supuesto de que un colaborador satisfecho y con buena salud es más productivo y feliz. Lo anterior, fortaleció los modelos de CVL, así como los instrumentos destinados para su evaluación.

Patlán (2020) indica que a lo largo del siglo XX la CVT se consideró un proceso dirigido a la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, como una serie de prácticas organizacionales orientadas al bienestar de los trabajadores, una estrategia necesaria para el crecimiento, competitividad y complejidad de las organizaciones.

Actualmente, y de acuerdo con Grote y Guest (2017), la calidad de la vida laboral debe considerarse un medio para promover el bienestar y la emancipación de los trabajadores, centrarse en el desarrollo de capacidades humanas, en el marco de las políticas empresariales y el establecimiento y respeto de los derechos humanos básicos.

2.1.1 Definiciones y dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

El abordaje de la CVL es complejo, ya que es un metaconstructo abordado por diferentes disciplinas, esto dificulta o potencializa, según sea el caso, el análisis conceptual, metodológico e instrumental. Segurado y Agulló (2002) expresan que la CVL es un concepto amplio y heterogéneo, difuso, ambiguo y controvertido. Como lo nombra Patlán (2020) la CVT es un

constructo con dificultades teóricas para su conceptualización, con naturaleza bipolar (Objetiva Vs Subjetiva), es multidimensional, la mirada puede ser micro o macro (Individual Vs. Organizacional). Sumado a esto, la CVL se la ha igualado con conceptos como como bienestar, satisfacción laboral e, incluso, felicidad (González et al., 2010).

Consecuente con lo anterior, se presentan algunas definiciones y dimensiones de CVL a partir de algunos autores representativos.

Casas et al., (2002), la CVT es un concepto multidimensional y está relacionado con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Las dimensiones conceptuales de CVL que señalan las dividen en condiciones objetivas y subjetivas. En las objetivas se encuentran: medio ambiente físico; medio ambiente tecnológico; medio ambiente contractual; medio ambiente productivo y medio ambiente profesional. Las subjetivas son: esfera privada y mundo laboral; individuo y actividad profesional; individuo y grupo laboral; individuo, grupo laboral e institución; e institución y función directiva.

Segurado y Agulló (2002) conciben la CVL como un fenómeno psicosocial complejo resultado de la actuación de un individuo socializado por, para y en el trabajo. Estos autores distinguen dos dimensiones de la CVL, la objetiva y la subjetiva. Las condiciones objetivas referidas a condiciones físicas, objetivas, o intrínsecas al puesto y al medio ambiente de trabajo. Las condiciones subjetivas aluden a las percepciones y experiencias laborales, individuales y colectivas, del medio ambiente de trabajo. Asimismo, elaboran un listado de los indicadores más frecuentes a través de los cuales se evalúa la CVL, estos son: indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización y entorno sociolaboral. Los indicadores individuales comprenden variables del tipo: grado de satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas,

actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida. El medio ambiente de trabajo tiene en cuenta variables como: seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, siniestralidad, diseño del puesto, características y contenido del trabajo, variedad de las tareas, confort, etc. En la categoría organización, evalúan distintos aspectos como: organización del trabajo, efectividad y productividad; estructura funcionamiento, cultura y cambio organizacionales, participación y toma de decisiones; factores psicosociales; aspectos sociales, comunicación, clima laboral; trabajo en equipo y grupos de trabajo. Por último, el entorno sociolaboral integra elementos como: calidad de vida, bienestar y salud laboral; condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, estatus sociodemográfico y factores socioeconómicos.

Asimismo, Granados (2011) expone que las dimensiones de CVL se dividen en dos grupos, las dimensiones objetivas que son las que tienen que ver con el entorno en donde se realiza el trabajo (Intereses organizacionales). Y las dimensiones subjetivas que se relacionan con la experiencia psicológica de los empleados (Intereses individuales). La autora señala entonces las siguientes dimensiones: motivación hacia el trabajo, vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y personal, satisfacción laboral, eficacia y productividad organizacionales, condiciones del entorno socioeconómico, bienestar físico, psicológico y social, relaciones interpersonales, desarrollo integral del trabajador, método de gerencia de los recursos humanos, estrategias de cambio para conseguir la optimización del trabajo, autonomía y toma de decisiones sobre el puesto de trabajo, participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y sus tareas, condiciones y medio ambiente de trabajo y el trabajador como recurso.

Donawa (2018) define la CVL como la percepción que un empleado tiene sobre las

condiciones que causan satisfacción en la organización. Esta autora presenta dos tipos de dimensiones para la CVL: a) las condiciones de satisfacción del empleado con el trabajo y b) las condiciones de satisfacción del empleado con la organización. Los indicadores de la primera son: remuneración, beneficios, reconocimiento, supervisión, compañeros de trabajo, equilibrio entre la vida laboral y familiar, desarrollo laboral, motivación en el trabajo entre otros. Los indicadores de la segunda contienen indicadores como: horario, seguridad e higiene, respeto por la edad, estabilidad laboral, nuevas tecnologías, apoyo organizacional, protección social y otros.

A partir del abordaje presentado de la CVL, Patlán (2020) establece que este constructo tiene un enfoque individual y otro organizacional. La individual está dirigida a satisfacer las necesidades de la persona en el desempeño de su trabajo, a lograr un equilibrio entre las demandas y los recursos laborales y a lograr un bienestar de los trabajadores a nivel físico y mental, además que cuente con bienestar en su trabajo y que prevengan su salud laboral con el equilibrio entre las demandas y los recursos laborales. A nivel organizacional se entiende como una filosofía o estrategia organizacional que se traduce en una serie de prácticas organizacionales, asimismo, se la reconoce como método, proceso, estilo de gestión, técnica, esfuerzo organizacional, intervenciones, programas y sistemas de gestión dirigidos a lograr tanto los objetivos de la organización como la satisfacción de necesidades de los trabajadores, el desarrollo de su potencial, una mayor implicación y mejora de la relación con sus superiores.

2.2 Musicoterapia

El término Musicoterapia significa *terapia a través de la música* (Poch, 2001).

De la misma forma, Palacios (2001) expresa que la musicoterapia es una terapia de comunicación no verbal, que se utiliza para la prevención, diagnóstico y tratamiento de

problemas o patologías que presentan los seres humanos.

La Asociación Americana de Musicoterapia- AMTA- (2005) explica que las intervenciones musicoterapéuticas, pueden promover el bienestar, manejar el estrés, aliviar el dolor, expresar sentimientos, la memoria, la rehabilitación física, fortalecer la comunicación, entre otros beneficios.

La Federación Mundial de Musicoterapia -WFMT- (2011), describe la musicoterapia como: el uso de los elementos musicales, por un musicoterapeuta cualificado, que realiza un proceso terapéutico, especialmente diseñado para una persona, o un grupo, para promover su salud física, social, comunicativa, emocional, intelectual y espiritual, todo basado en un contexto cultural, social y político.

Igualmente, para Bruscia (2007) la musicoterapia es una disciplina que no está sola, sino una combinación dinámica de varias disciplinas y contiene dos áreas principales: la música y la terapia, igualmente hace énfasis en que es sistemática, ya que está orientada a los objetivos; es regulada porque se basa en el conocimiento y siempre está planificada. Debe estar dirigida por un terapeuta, quien es la persona que guía al usuario a partir de su experticia y labor para promover la salud. El terapeuta tiene el conocimiento y habilidades necesarias para asumir las responsabilidades requeridas para la terapia que ejerce. Un musicoterapeuta tiene como finalidad ayudar a los usuarios, dependiendo de las necesidades de los participantes: estando ahí para el usuario desde el nivel humano, siendo comprensivo con la experiencia del participante, a través de la empatía, entendiendo las circunstancias, documentado o apoyando correctamente los dilemas que se presentan en las sesiones, además de proporcionar una guía e intervención necesaria, siempre desde el cuidado. El musicoterapeuta se reconoce como un *profesional entrenado* a través de una licencia o certificado profesional que lo acredita y la terapia que ejerce

es siempre desde el ámbito musical (Bruscia, 2014).

Entonces se dice que, el objetivo de la musicoterapia es fomentar la salud vista desde los factores: cuerpo, mente y espíritu y de la relación del individuo con su entorno. Para la musicoterapia es primordial la atención de las necesidades y problemas de los usuarios a partir del uso de la música y no la producción de obras musicales que tengan significado o relevancia en el contexto no terapéutico.

Por otra parte, Bruscia (2014), señala que, al ser una fusión entre música y terapia, la musicoterapia es a la vez, un arte, una ciencia y una humanidad. Como arte es considerada como subjetiva, individual y creativa. Como ciencia se ve desde la objetividad, universalidad, replicabilidad y verdadera. Y como humanidad es señalada como un proceso interpersonal en varios niveles incluidos los niveles sociales, comunitarios y culturales.

En la musicoterapia se utilizan los métodos que son experiencias musicales que tienen características únicas y se definen por la participación del usuario en estas.

2.2.1 Musicoterapeuta

Por otra parte, cabe mencionar la importancia del musicoterapeuta, quien según Bruscia (2014), es aquella persona que ofrece su experiencia y servicios para ayudar al usuario a alcanzar el bienestar y la salud. Es decir que, el musicoterapeuta cumple el papel de ayudante y el usuario es esa persona que está siendo ayudada y no es una relación recíproca.

De acuerdo con lo anterior, el musicoterapeuta ofrece las herramientas necesarias para la intervención, además, a partir de la observación de las relaciones intra e intermusicales y de procedimientos de estudio de habilidades socioemocionales, cognitivas, comunicativas, el musicoterapeuta se da cuenta de la evolución de los usuarios en las intervenciones (Carrascosa, 2012).

2.2.2 Sesiones de Musicoterapia

Del mismo modo, es necesario entender las sesiones musicoterapéuticas, que, aunque cada una es única tienen una estructura en la que se basan para su planeación y realización. El primer momento se conoce como “Valoración” que es cuando el musicoterapeuta identifica los problemas, las necesidades, las preocupaciones y recursos que los usuarios traen al proceso terapéutico, para así identificar las indicaciones y contraindicaciones para la musicoterapia. La segunda etapa es el “Tratamiento” o “Intervención” que es cuando el musicoterapeuta envuelve a los usuarios en diferentes experiencias musicales, empleando los métodos con el fin de alcanzar las metas planteadas en la primera etapa. Y por último está la “Evaluación” que es cuando el musicoterapeuta determina si los usuarios están progresando y alcanzando las metas planteadas (Bruscia, 2014).

En musicoterapia, a los participantes se les llama con términos como: usuarios, pacientes, consumidores, participantes, clientes y aprendices. Todo lo anterior, dependiendo del contexto de la intervención (Aston, 2011).

2.3 Métodos musicoterapéuticos

2.3.1 Método de improvisación

El usuario es quien crea la música, ya sea al cantar o tocar un instrumento es la creación espontánea de una melodía, ritmo, canción, etc. Puede ser solo, en dúo o grupo incluyendo al terapeuta y a los demás usuarios usando herramientas como: la voz, los sonidos del cuerpo, instrumentos, etc. El musicoterapeuta puede ayudar a los usuarios a la estructuración musical o a través del uso de herramientas visuales, lingüísticas o musicales. Sus objetivos principales son establecer un canal no verbal de comunicación, promover la expresión, explorar aspectos del yo y su relación con los otros, desarrollar habilidades grupales, fomentar la creatividad, etc. Las

variaciones de este método son: improvisación no referencial, improvisación referencial, improvisación con canciones, improvisación vocal no referencial, improvisación corporal, improvisación con medios mixtos, improvisaciones dirigidas (Bruscia, 2007)

De igual forma, Erkkilä (1997, 2004) citado en Punkanen (2011), señala que en este método musicoterapéutico los usuarios hacen la música espontáneamente, individualmente, en grupo o en compañía del musicoterapeuta, y significa, que no hay reglas en como tocar o qué tocar (improvisación no referencial), y señala importante entender que los usuarios no deben tener un entrenamiento musical previo, es más una expresión de emociones y pensamientos a partir de la exploración sonora.

2.3.2 Método de recreación

En estas experiencias el usuario aprende o interpreta música vocal o instrumental compuesta previamente. Igualmente, son actividades musicales estructuradas y juegos de rol. Este método tiene como objetivos desarrollar habilidades sensomotoras, mejorar la atención, desarrollar la memoria, promover la empatía, desarrollar habilidades para comunicar ideas y sentimientos, aprender conductas de roles, mejorar la interacción grupal. Las variaciones de este método son: recreación instrumental, recreación vocal, producciones musicales, juegos y actividades musicales, dirección (Bruscia, 2007).

Por otra parte, en cuanto al canto, el musicoterapeuta crea un sostén armónico y melódico, con la finalidad de mostrarle al usuario que no está solo, esto es necesario para potenciar la confianza y seguridad del participante en su expresión vocal (Carrascosa, 2012).

2.3.3 Método de composición

Es el método donde el terapeuta le brinda las herramientas al usuario para guiarlo en la escritura de canciones, letras o piezas instrumentales o crear productos musicales como videos

musicales o grabaciones en audio. Sus objetivos son: desarrollar habilidades de organización y planificación, resolución de problemas, fomentar la responsabilidad, desarrollar habilidades de comunicación, entre otros. Variaciones: parodias de canciones, escribir canciones, composición instrumental, actividades de notación, collage musical (Bruscia, 2007).

Por otra parte, Wigram y Baker (2005) resaltan que el componer canciones con los usuarios tiene un efecto terapéutico no solo en la creación sino también en la interpretación y grabación de la pieza. El verdadero rol del terapeuta es facilitar a los usuarios esta creación, pero teniendo en cuenta que estos siempre la deben sentir propia ya que en la canción creada se expresan necesidades, sentimientos y pensamientos propios. Es entonces que se puede entender al método de composición como un proceso y un producto terapéutico.

2.3.4 Método receptivo

En esta experiencia el usuario escucha música y responde de forma silenciosa, verbal, artística entre otras. La música utilizada pueden ser improvisaciones de parte del terapeuta o improvisaciones grabadas hechas por el usuario, grabaciones comerciales. Esta escucha se puede focalizar en diferentes aspectos como lo son lo físico, lo emocional, lo intelectual etc. Sus principales objetivos son: promover la receptividad, evocar reacciones corporales específicas, estimular o relajar, desarrollar habilidades motoras o auditivas, explorar pensamientos propios y ajenos, estimular la memoria y la imaginación. Sus variaciones son: escucha somática, anestesia musical, relajación musical, actividades de escucha, actividades de apreciación musical, regresión por canciones, recuerdos inducidos, discusión de canciones, escucha proyectiva, entre otros (Bruscia, 2007).

También, Grocke y Wigram (2006), relatan que el método receptivo en musicoterapia empieza a ser explorado más a profundidad cuando se observan las diferentes respuestas de los

usuarios a los diferentes tipos de música y se reconoce que aquella música familiar o de preferencia en el usuario tiene mejores efectos que aquella música desconocida o que no representa nada. Además, estos autores citan a Bruscia (1998), enumerando las variaciones de las experiencias con el método receptivo: música para relajación, imaginación guiada, discusión de la lírica de una canción, recuerdos evocados por canciones, escucha de música elegida por el usuario, apreciación musical, collage musical, musical somática (vibroacústica), escucha rítmica (movimiento corporal), entre otros.

Además, los materiales utilizados en las sesiones son: instrumentos musicales, música editada, la voz, y otros elementos sonoros (Carrascosa, 2012).

3. Metodología

3.1 Tipo y diseño metodológico

Esta investigación es cualitativa con un enfoque fenomenológico, según Castillo (2020), la fenomenología se interesa en el cómo son vividos los diferentes fenómenos en estudio, entendiendo a un fenómeno como una experiencia descrita desde la perspectiva de la persona que vive el fenómeno. Para Paley (2018) citado en Castillo (2020), la fenomenología como método de investigación cualitativa se basa en la entrevista, en donde los entrevistados narran su experiencia, y el objetivo es explicar el fenómeno que se está investigando. Se realiza esta investigación, comprendiendo al fenómeno en estudio como una experiencia holística, en donde la hermenéutica de los investigadores permea la comprensión y descripción de los sucesos (Smith & Pietkiewicz, 2014). Sin embargo, fue de suma importancia para esta investigación la conciencia de las preconcepciones de las investigadoras, por esto se intentaron hacer explícitas las interpretaciones de significado en función de la investigación (Flores, 2018).

Esta es una investigación no lineal, donde la interpretación de los sucesos se hizo de manera circular y se pone énfasis en la comprensión de las experiencias de vida de los trabajadores, por la búsqueda de la toma de conciencia y significado que les dieron a los espacios musicoterapéuticos. La estrategia metodológica fue el estudio de caso que en palabras de Galeano (2015) permite comprender el significado de una experiencia e implica el examen intenso y profundo de diversos aspectos de un mismo fenómeno. Según la clasificación de estudios de casos establecido por Stake (2005) es un estudio de caso instrumental, ya que busca generalizar basándose en la agrupación de situaciones específicas (Jiménez y Comet, 2016)

3.2 Participantes y criterios de selección

La elección de los participantes (consultores integrales) se realizó por conveniencia. Se eligió, la oficina del Centro Comercial Arrayanes de Itagüí- Antioquia, ya que era de fácil acceso para realizar el trabajo de campo. Sumado a esto, su nivel de ventas se encontraba por debajo de las metas requeridas por la compañía y con afectaciones en el clima laboral según el último informe de la compañía, realizado por la empresa Constumer Index Value (2022), aspectos que favorecerían el propósito investigativo. La participación de los consultores integrales fue voluntaria y se tuvieron como criterios de inclusión el cargo, la empresa y la oficina. Este punto contaba en el momento de la investigación con 24 consultores integrales. Para cada una de las fases, los criterios de selección de los participantes se basaron en la misma dinámica empresarial, sus horarios, carga de trabajo o disponibilidad, que tenían para el momento de llevarse a cabo las entrevistas o intervenciones musicoterapéuticas.

Las sesiones musicoterapéuticas se realizaron con dos grupos de 6 a 9 participantes cada uno, el número de participantes de las intervenciones se eligió, teniendo en cuenta el contexto

organizacional, ya que la oficina, requería un determinado número de consultores integrales en atención al público y no se podía frenar la operación.

En La Tabla 1. Se observan los datos demográficos de los participantes en la investigación.

Tabla 1. Datos demográficos participantes.

Participante	Edad	Género	Hijos	Estado Civil	Estrato socioeconómico	Nivel de Estudios	Tiempo en la empresa
1	27	Masculino	0	Soltero	2	Tecnólogo	8 meses
2	25	Femenino	0	Soltera	3	Tecnóloga	3 meses
3	30	Masculino	0	Soltero	2	Tecnólogo	1 año
4	30	Femenino	1	Separada	3	Tecnóloga	15 meses
5	40	Femenino	1	Unión libre	4	Tecnólogo	10 meses
6	28	Femenino	1	Soltera	3	Tecnóloga	15 meses
7	33	Femenino	0	Casada	3	Profesional	2 años y 8 meses
8	28	Femenino	0	Unión libre	3	Técnica	11 meses
9	24	Femenino	1	Unión libre	3	Tecnóloga	8 meses
10	30	Masculino	0	Unión libre	3	Tecnólogo	11 meses
11	31	Masculino	1	Soltero	3	No tiene	10 meses
12	32	Masculino	0	Soltero	3	Técnico	10 meses
13	37	Masculino	2	Casado	2	Profesional	16 años
14	40	Masculino	2	Casado	3	Técnico	3 meses
15	44	Femenino	1	Soltera	4	Profesional	16 años
16	28	Femenino	0	Unión libre	3	Profesional	3 años

17	32	Masculino	1	Casado	3	Profesional	9 años
18	30	Masculino	0	Soltero	3	Profesional	1 año y 9 meses
19	24	Femenino	0	Soltera	3	Tecnólogo	1 año
20	27	Masculino	1	Soltero	3	Técnico	6 meses
21	26	Femenino	0	Soltera	3	Tecnóloga	4 meses
22	26	Femenino	0	Soltera	2	Tecnóloga	2 meses
23	33	Masculino	0	Unión libre	2	Técnico	3 años
24	40	Masculino	0	Unión libre	6	Profesional	5 meses
25	39	Femenino	0	Soltera	1	Profesional	14 años
26	34	Femenino	2	Unión libre	3	8 semestres	14 años

Para la generación de la información se tuvieron tres fases que se describen a continuación.

Tabla 2. Fases para la generación de la información.

Fase	Participantes	Modalidad	Técnica	Instrumento
1. Identificar percepciones sobre CVL	Consultores integrales Gerente de Gestión Humana regional Antioquia, Chocó y Eje cafetero	Individual	Entrevista inicial semiestructurada	Guía de entrevista
2. Intervenir la CVL de un grupo de consultores integrales utilizando los	Consultores integrales	Grupal	Método receptivo. Método de improvisación.	Guía de intervención con los 4 métodos musicoterapéuticos

métodos musicoterapéuticos			Método recreativo Método de composición.	
3. Identificar los cambios en las percepciones de CVL luego de la intervención musicoterapéutica	Consultores integrales	Individual	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista

A continuación, se muestran tres tablas que señalan, los participantes en cada una de las fases de la investigación. Es importante resaltar, que los participantes 25 y 26 solo estuvieron en la entrevista inicial, ya que, por requerimiento de la compañía, fueron trasladados de oficina, antes de comenzar la Fase 2.

*Tabla 3. Fase 1. Identificación de percepciones sobre la CVL.
Participantes entrevista inicial.*

Participantes		
Participante 1	Participante 8	Participante 24
Participante 3	Participante 10	Participante 25
Participante 7	Participante 17	Participante 26

Tabla 4. Fase 2. Intervenciones Musicoterapéuticas

Participantes	Cantidad de sesiones	Número de sesiones	Grupo
Participante 1	5/6	1,2,4,5,6.	1
Participante 2	4/6	1,2,3,4,	1 y 2
Participante 3	4/6	1,2,3,4,	1
Participante 4	5/6	1,2,3,4,5	1

Participante 5	3/6	1,3,5,	1
Participante 6	5/6	1,2,4,5,6.	1
Participante 7	4/6	1,2,3,4,	2
Participante 8	5/6	1,2,3,5,6.	2
Participante 9	5/6	1,2,3,5,6.	2
Participante 10	4/6	1,2,5,6.	2
Participante 11	5/6	1,2,4,5,6.	2
Participante 12	4/6	1,2,3,6.	2
Participante 13	6/6	1,2,3,4,5,6.	2
Participante 14	3/6	2,3,4,	1
Participante 15	5/6	2,3,4,5,6.	2
Participante 16	5/6	2,3,4,5,6.	2
Participante 17	3/6	3,4,5,	1
Participante 18	2/6	4,5.	1
Participante 19	2/6	4,6,	2
Participante 20	2/6	5,6.	2
Participante 21	2/6	5,6.	1
Participante 22	4/6	3,4,5,6.	2
Participante 23	1/6	6	1
Participante 24	1/6	6	1

Tabla 5. Fase 3. Cambios en las percepciones sobre CVL luego de las intervenciones Musicoterapéuticas

Participantes		
Participante 2	Participante 9	Participante 17
Participante 3	Participante 11	Participante 20

Participante 5	Participante 12	Participante 23
Participante 6	Participante 15	
Participante 7	Participante 16	

3.3 Instrumentos

3.3.1 Entrevista semiestructurada

Para la **Fase 1. Identificación de percepciones sobre la CVL** de la oficina del Centro Comercial Arrayanes de Itagüí- Antioquia, se diseñaron dos entrevistas; la primera entrevista semiestructurada, se realizó con la Gerente de Gestión Humana de la regional, Antioquia, Chocó y Eje cafetero, y fue con el fin de conocer las estrategias que ha llevado a cabo el área de Gestión Humana en las oficinas de la compañía y las funciones del rol a intervenir.

El segundo instrumento utilizado en esta fase también fue una entrevista semiestructurada realizada a 9 participantes: 5 hombres y 4 mujeres, con diferente tiempo trabajando en la empresa, desde 5 meses hasta 14 años. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 25 minutos cada una, y se llevaron a cabo hasta que hubo saturación de la información y no aparecieron nuevos elementos. **Ver Anexo 1.**

Para el diseño de estas entrevistas se hizo una sistematización de las dimensiones subjetivas y objetivas de la Calidad de Vida Laboral, propuestas por diferentes autores y sus significados, a partir de las cuales se elaboraron 22 preguntas, las cuales fueron sometidas al juicio de tres expertos y de los cuales se tomaron recomendaciones para modificar las preguntas. Las dimensiones fueron:

Subjetivas: Satisfacción laboral, Equilibrio entre la vida personal y laboral, Relaciones interpersonales, Autonomía y empoderamiento, Salud física y mental.

Objetivas: estabilidad laboral reconocimiento, retribución (remuneración), desarrollo de carrera, comunicación, políticas de inclusión y equidad, liderazgo, apoyo social, beneficios y compensaciones, carga de trabajo y tiempo, participación.

El registro de la información se soportó en las grabaciones digitales de las entrevistas y su posterior transcripción. Para esto se tuvo en cuenta las consideraciones éticas que consistieron en información previa al participante de la visita a realizar, lectura y firma de consentimientos informados, la declaratoria de anonimato de la información, el uso de esta, únicamente por motivos académicos y la participación voluntaria de los informantes.

La sistematización de la información se realizó a través de matrices analíticas de Excel y por medio del programa ATLAS. Ti.

3.3.2 Intervenciones musicoterapéuticas

3.3.2.1 Planeaciones

En la **Fase 2. Intervenciones musicoterapéuticas** se realizaron las intervenciones, 6 sesiones por cada grupo, para esta fase se hicieron las planeaciones de acuerdo con el análisis de resultados de las de las entrevistas de la **Fase 1.** y los métodos musicoterapéuticos, planteando objetivos musicoterapéuticos específicos, para cada sesión y para cada actividad. **Ver Anexo 2.**

3.3.2.2 Protocolos

Luego, a partir de la observación de los videos correspondientes a las sesiones de intervención se plantearon protocolos para la recolección de datos, utilizando fragmentos de la grabación, basados en hechos relevantes para la investigación, como interacciones sociales, respuestas corporales, verbales, emocionales y sonoro-musicales de los participantes. La sistematización de

los datos de esta etapa se realizó por medio de matrices analíticas de Excel, donde se examinaron los datos recolectados en los protocolos, los datos demográficos y cantidad de sesiones en las que estuvo cada uno de los participantes. La cantidad de sesiones en las que participaron y el grupo en el que estuvo cada usuario, dependió de factores como día de la semana, si estaban en día de descanso y las mallas de turnos correspondientes con esa semana.

3.3.3 Entrevistas semiestructuradas

Entonces, en la **Fase 3. Cambios en las percepciones sobre CVL luego de las intervenciones musicoterapéuticas** en la oficina del Centro Comercial Arrayanes de Itagiúí-Antioquia se realizaron entrevistas semiestructuradas compuestas por 7 preguntas, que buscaban conocer las repercusiones de las intervenciones en la Calidad de Vida Laboral de los participantes, el diseño de las preguntas se basó en los objetivos y actividades planteadas para las planeaciones de la **Fase 2.** y en lineamientos que pudieran dar pie al entendimiento de ¿Qué experimentaron? y ¿Cómo experimentaron los usuarios el proceso musicoterapéutico? Estas entrevistas contaron con la participación de 13 consultores integrales, 7 mujeres y 6 hombres, de ambos grupos, los cuales estuvieron en diferente cantidad de sesiones. **Ver Anexo 3.**

La transcripción de los datos de esta fase se hace a partir de una sistematización inductiva, basada en las declaraciones más significativas obtenidas a partir de las transcripciones de las entrevistas por medio de matrices de Excel, basándose en las categorías obtenidas a partir de la **Fase 1.** y la **Fase 2.**

Para el análisis final de los datos de cada una de estas fases se hicieron tablas dinámicas, que ayudaron a observar las categorías predominantes de acuerdo con los datos demográficos de cada uno de los participantes en cada fase y a nivel global.

Finalmente, en los asuntos éticos, el registro de la información se soportó en las grabaciones de audio y video de las entrevistas y las intervenciones musicoterapéuticas. Para esto se tuvo en cuenta información previa al participante de la visita y actividad a realizar, lectura y firma de consentimientos informados, la declaratoria de anonimato de la información, el uso de esta, únicamente por motivos académicos y la participación voluntaria de los informantes.

4. Resultados

A continuación, se encuentran los resultados de las categorías predominantes en cada una de las fases de esta investigación y su relación con los objetivos y la metodología de la investigación.

4.1 Resultados Fase 1. Identificación de percepciones sobre la CVL

Las percepciones sobre CVL se identificaron a partir de las siguientes categorías:

Subjetivas: satisfacción laboral, equilibrio entre la vida personal y laboral, relaciones interpersonales, autonomía y empoderamiento, salud física y mental.

Objetivas: estabilidad laboral, reconocimiento, retribución (remuneración), desarrollo de carrera, comunicación, políticas de inclusión y equidad, liderazgo, apoyo social, beneficios y compensaciones, carga de trabajo y tiempo, participación.

En lo referente a las dimensiones objetivas, los participantes-P- que expresan tener una *estabilidad laboral* en el cargo de consultores integrales son aquellos, que tienen una vinculación directa con la empresa, por ejemplo, ante la pregunta sobre esta dimensión se encuentran afirmaciones como: “*Más que todo con los procesos de vinculación ya hay muchos que somos*

directos por la empresa y hay otras vacantes, los cuales se están gestionando en este momento, entonces, es una oportunidad muy bonita”(Participante 7).

En cuanto al *reconocimiento* los participantes-P- (P8, P17, P24) señalan que este se hace a partir de correos electrónicos de parte de la compañía, a continuación algunas afirmaciones: *“Los reconocimientos siempre los hacen bueno, por correo. A veces ponen la imagen de nosotros, nos ponen coronita, eso también es pues bacano”* (Participante 8), *“Todo es virtual, todo es a través de correo electrónico, si es el mejor vendedor a nivel nacional o en algún producto en específico te publican”* (Participante 24). Los participantes destacan los reconocimientos económicos y de ascenso laboral, ejemplos: *“Si haces dos pospago te vas inmediatamente, o si haces dos pospago, reclamas, como un premio, o algo así, entonces eso como que estimula mucho, tanto como el crecimiento de la empresa”* (Participante 8), *“El modelo gana, que es hacia el usuario, pero de igual forma los asesores somos los que lo implementamos, digamos que nos reconocen por medio de incentivos”* (Participante 10). Otros participantes, señalan que este reconocimiento, lo hacen más a nivel de oficina, por parte de los líderes de cada punto, quienes hacen comentarios positivos acerca de su trabajo y proponen dinámicas para el reconocimiento conjunto (P9, P10, P25, P26) y varios destacan que no han visto que hace la organización, respecto al reconocimiento de sus empleados, algunas expresiones de los participantes: *“Acá hacemos, muchos incentivos, más que todo pues como en la oficina, a nivel como interno, pero no sé si sea como la empresa”* (Participante 7), *“Ellos valoran porque, digamos tenemos un jefe, que sí lo hace, pues personalmente y laboralmente él nos apoya mucho, pues como tal en casos personales aparte del trabajo, entonces sí lo hace”* (Participante 10).

Acerca de la *retribución*, los participantes destacan que en comparación con otras compañías del sector, ésta, en la que desempeñan su labor, es la que mejor paga a sus colaboradores, tanto en el salario fijo como en las comisiones, ejemplo: *“Pues he escuchado otras personas en otros operadores y la empresa creo que es la que mejor remunera en cuestiones de cumplimiento de metas y eso”* (Participante 17), *“Pues a mí me parece que acá ganamos muy bien, pues el tema de comisiones es muy bien pago y el tema del básico, también es más alto que en otras empresas”* (Participante 7). Por otra parte, hay consultores integrales, que señalan que la retribución depende del cumplimiento de metas, por lo cual puede ser frustrante ya que consideran que éstas son altas en algunas ocasiones, o que no se basan en un estudio previo del mercado (P7, P10, P17, P24, P26). También, hay consultores que consideran que las metas no son altas, sino que dependen del trabajo personal y de la motivación con la que se realice la labor, aquellos que tienen esta perspectiva según sus respuestas son también quienes sí cumplen las metas propuestas por la oficina (P1, P3, P25). Esta dimensión fue la más mencionada por los participantes mayores de 40 años y con hijos.

Así mismo, referente al *desarrollo de carrera* en la compañía los participantes afirman que sí perciben oportunidades de crecimiento dentro de la compañía, ya que las convocatorias se hacen a nivel interno y aunque existe mucha competencia sí es algo factible, (P1, P3, P7, P8, P10, P17, P26), para otros que no están todavía vinculados, ven la vinculación como una oportunidad de crecimiento laboral (P3, P8, P10, P24). Además, la compañía les da oportunidades de estudio y en algunos casos financia un porcentaje o descuenta una parte de la matrícula, afirmaciones al respecto: *“Sí, llegan muchas oportunidades de estudio, ahora último vi que llegó una especialización, donde daban la oportunidad de una beca del 50% o el 100% dependiendo”*

(Participante 17), “*Pues hay convenios con universidades donde dan descuento por ser empleado de esta compañía*” (Participante 26).

Sobre la *comunicación*, la dimensión más mencionada, los participantes afirman que gracias a los líderes, esta es buena, ya que estos promueven el diálogo a través de los preturnos y son libres de expresarse sin miedo a represalias (P7, P8, P17, P24, P26), a continuación, una expresión referente “*El líder, el coordinador, siempre nos genera reuniones donde podemos digamos dialogar, mirar qué está haciendo mal, que se está haciendo bien y poner en práctica muchas de esas cosas que se hablan en el grupo*” (Participante 17).

Por otra parte, la dimensión *política de inclusión y equidad*, una de las dimensiones más mencionadas en esta fase en especial por los participantes del género femenino, se afirman que en la compañía no existe rechazo y a las personas que contratan lo hacen sin importar el género, orientación sexual, edad o raza, y las oportunidades son iguales para todos (P1, P3, P8, P10, P17, P25, P26).

La dimensión *liderazgo*, en dónde se preguntó acerca de la percepción que tienen los participantes de sus líderes, fue muy positiva, fue resaltante entre los usuarios la comunicación que pueden tener con estos, la empatía y el respeto (P1, P3, P7, P17, P24, P25, P26, P8).

El *apoyo social* se observa a partir de la pregunta que incluye el término compañerismo, donde se observa la relación entre los compañeros de trabajo, algunos participantes mencionan que sí existe en este punto de atención, ya que entre ellos se ayudan para el cumplimiento de metas (P3, P7, P10, P17) por ejemplo: “*En tema de ventas, todos nos colaboramos, tratando de buscar, digamos las ventas de alguna manera*” (Participante 17), También, otros participantes señalan buen trabajo en equipo, en donde se ayudan para lograr objetivos comunes (P7, P25) y buen clima laboral entre compañeros (P8, P17).

Desde los *beneficios y compensaciones* los participantes que están vinculados resaltan algunos que consideran significativos, como lo son: el plan de internet hogar, el bono de navidad, dos días libres además de los estipulados por ley, subsidio para lentes, auxilio mutual, beneficio de prepagada, entre otros. (P7, P17, P25, P26). Respecto al apoyo que recibieron de la compañía en la pandemia los usuarios resaltan buen manejo desde el aspecto económico y desde los protocolos de bioseguridad, además, no hubo despidos durante esta época según manifestaron algunos (P7, P17, P25, P26), los demás participantes comenzaron a trabajar en la compañía cuando ya se abrieron nuevamente las oficinas, debido a esto no existen comentarios sobre su visión.

En cuanto a la dimensión *carga de trabajo y tiempo*, los participantes señalan que es variable de acuerdo con el día y la hora y que son equitativas, ya que las metas son iguales para todos (P1, P3, P7, P8, P10, P17, P24, P26).

La *participación*, esta dimensión fue relacionada con las propuestas llevadas a cabo por los consultores integrales para contribuir a su labor y con el nivel de escucha que tienen por parte de la empresa, sin embargo, varios mencionaron no saber a quién dirigirse además que a los líderes en los espacios de preturnos y que no conocen las vías para presentar estas propuestas (P1, P3, P7, P8, P10, P17, P24, P25, P26).

Ahora bien, sobre las dimensiones subjetivas se encontró que los participantes sienten *satisfacción laboral*, varios haciendo referencia al servicio al cliente, que es algo que los apasiona, acá algunas expresiones al respecto: “*Sí, me siento satisfecho, porque pues, es lo que he venido haciendo hace ocho años en esta compañía y me agrada digamos el tema de las ventas, y me agrada el tema del servicio al cliente*” (Participante 17). “*Sí, me siento muy satisfecha, me gusta lo que hago, me gusta la atención al cliente, me gusta servirle a la gente, me gusta brindar soluciones*” (Participante 7).

Por otro lado, en el *equilibrio entre la vida personal y laboral*, la dimensión subjetiva más mencionada, los participantes señalan que, aunque trabajan mucho, sí tienen tiempo para estar con la familia, para hacer ejercicio, estudiar y varios asocian ese equilibrio con la *retribución económica* que tienen, ya que pueden llevar una vida con gustos gracias a esto (P1, P7, P10, P17, P25, P26). Otros asociaron esta dimensión a la pandemia, en donde consideran que fue mucho mayor, ya podían pasar mucho más tiempo con la familia.

Las *relaciones interpersonales* fueron mencionadas por los participantes como una competencia sana, buen compañerismo sin conflictos y se resalta la colaboración entre compañeros, por ejemplo: “*Son muy colaboradores los compañeros, lo ayudan a uno mucho*” (Participante 3)

Por parte de la *autonomía y empoderamiento* los participantes señalan que en su rol hay parámetros y políticas empresariales a seguir, pero aunque esto sea de esta forma, tienen autonomía para realizar sus funciones (P1, P3, P7, P8, P17, P24, P25).

Y en la dimensión *salud física y mental*, la segunda dimensión subjetiva más mencionada, algunos la entendieron, desde la parte física, como el ejercicio que realizan (P8, P17). Otros señalan sentirse muy cansados tanto física como mentalmente (P1, P8, P17, P25), para algunos participantes este cansancio y agotamiento también está relacionado con la atención a los clientes, a continuación, expresan lo siguiente: “*Pues nosotros, todo el tiempo no somos estables y más cuando tratamos con clientes difíciles, entonces a veces, se está como tal, frustrado...pero en general bien porque todo el tiempo no es así*” (Participante 10).

4.2 Resultados Fase 2. Intervenciones musicoterapéuticas

Para el análisis de esta fase se tuvieron en cuenta fragmentos de los videos correspondientes a las sesiones musicoterapéuticas realizadas, la lectura se hace desde las interacciones sociales, respuestas corporales, verbales, emocionales y sonoro-musicales de los participantes, que se

sistematizaron en matrices de Excel. Luego, se realizaron tablas dinámicas, las cuales, aportaron a la observación de los datos cualitativos.

La dimensión *relaciones interpersonales* fue en las sesiones musicoterapéuticas aquella con mayor cantidad de menciones, desde la sistematización, el compañerismo y el trabajo en equipo se tuvieron en cuenta para su observación. Al comenzar las sesiones de musicoterapia se observa en ambos grupos, buena interacción y relacionamiento, especialmente en los participantes del grupo 2, quienes en la actividad final felicitan a sus compañeros que ganan puntos por la interpretación vocal. Con el pasar de las sesiones, esta dimensión comienza a aparecer más, teniendo en cuenta que actividades competitivas como el cantar canciones a partir de una palabra, o la lectura de colores que representaban notas musicales y actividades de trabajo grupal como las composiciones conjuntas, el guiar al compañero con un instrumento, entre otras, reforzaron el trabajo en equipo, el cuidado del otro y la confianza. A continuación, fragmentos de letras de la parodia de canciones: “*Compañeros de misión, gente de todas las clases, que sí tienen corazón y no se dejan de nadie*” (P4, P21), “*Ay ay ay que bonito es mi destino, ay ay ay todos estamos juntos, ay ay ay nace la esperanza, ay ay ay aquí llegan mis amigos*” (P13, P15, P22), “*Compañeros de mi vida, gente de todas partes, que sí tiene corazón, y no se desvanecen*” (P8, P9, P20).

El *empoderamiento*, fue la segunda dimensión más sobresaliente de esta fase, los participantes demostraron tener autoconfianza, autoestima y autoconocimiento, desde el comienzo de las intervenciones musicoterapéuticas. En algunos participantes esto se observó desde la interpretación vocal, en donde hubo la confianza suficiente para cantar delante de los compañeros (P1, P2, P3, P5, P7, P8, P9, P12). En la sesión 3 es donde esta dimensión fue predominante, especialmente en el grupo 2, donde todos compartieron las fortalezas que habían identificado sobre sí mismos en la actividad receptiva, algunos comentarios fueron: “*Confianza, como una fortaleza indispensable*

para todos los seres humanos, que primero debe ser propia, para así confiar y creer en los demás” (P16), *“Persistencia, Actitud Positiva, Compromiso, resaltando que no es solo compromiso hacia los demás sino, hacia uno mismo”* (P13).

Por otra parte, el *liderazgo*, fue representativo desde las actividades de improvisación instrumental grupal, donde existieron usuarios que propusieron ritmos y velocidades, que los demás usuarios siguieron (P1, P2, P18, P20, P24). Además, la actividad de parodia de canciones se resaltan las siguientes frases: *“Oye, te hablo desde el corazón, con liderazgo”* (P5, P6, P18).

En cuanto a *la comunicación*, en actividades musicoterapéuticas cómo: en las improvisaciones instrumentales grupales se pudo observar sinergia y unidad rítmica, esto denota que existía la escucha, fundamental para esta dimensión. En actividades como el adivinar el director, los participantes tuvieron que escuchar con mucha más atención a sus compañeros, así como en la actividad de guiar al compañero, ya que aquellos que tenían los ojos tapados, debieron poner más atención a la comunicación instrumental del compañero. Desde la comunicación verbal, respecto a las percepciones o aportes, de las actividades de la sesión, al grupo 2, se le facilitó mucho más que al grupo 1.

Por parte del *equilibrio entre la vida personal y laboral*, las actividades centrales y finales de la sesión 4 estuvieron plenamente dedicadas a esta dimensión, los usuarios a partir de la herramienta del “Cadáver exquisito” compusieron conjuntamente la letra de una canción, en donde se destacan fragmentos correspondientes con la relación con familia y seres queridos: *“Gracias por ser mi motivación”*, *“Contigo tengo buenos momentos, momentos que no se olvidan”* (P1, P3, P4, P6, P14, P17, P18). *“Eres mi sol, mi vida, mi única razón de vivir”*, *“Hermosos momentos que he compartido a tu lado, eres la persona que alegra mi vida”* (P2, P7, P11, P13, P15, P16, P19, P22).

Además, en esta fase la *salud mental y física*, estuvo reflejada en actividades de concentración y memoria, como actividades que se basaban en recordar los sonidos y movimientos de los compañeros, actividades de competencia por ejemplo, la actividad de pasarse sonidos y la actividad de leer colores que representaban notas musicales y que a su vez formaban canciones infantiles, en esta actividad, para algunos participantes fue muy fácil reconocer las canciones, teniendo en cuenta el nivel de dificultad ya que ellos mismos eran los intérpretes (P13, P20, P21). Para actividades como el saltar entre los aros de colores, se pudo observar que a algunos participantes se les dificultó saltar y prefirieron caminar, aunque así no podían representar la cantidad de pulsos (P7, P15).

4.3 Resultados Fase 3. Cambios en las percepciones sobre CVL luego de las intervenciones musicoterapéuticas

Los resultados de esta fase se obtuvieron del análisis de las transcripciones de las entrevistas finales realizado a partir de matrices de Excel, además del uso de tablas dinámicas para facilitar la observación desde la relación con los datos demográficos con los participantes.

En cuanto a las *relaciones interpersonales* los participantes señalaron mayoritariamente esta dimensión refiriéndose al compañerismo y al trabajo en equipo con sus compañeros durante las actividades de musicoterapia, a continuación varios fragmentos: “*Porque conocemos aspectos de cada uno, de lo que le gusta, porque hacemos trabajo en equipo*” (Participante 6) “*Las sesiones de musicoterapia pueden aportar positivamente porque al trabajar en equipo nos pueden ayudar a relacionarnos mucho más con los compañeros del equipo*” (Participante 23). Otros usuarios destacaron actividades que ayudaron al fortalecimiento de las relaciones con los compañeros: “*Sí, esa actividad. Eso es tener confianza en el compañero. Eso es algo que se necesita, tener confianza con las personas con las que se trabaja*” (Participante 16), “*En este tipo de dinámicas se permite que no solamente se relacionan las personas con el objetivo de la dinámica. sino que terminan*

conociéndose más allá de eso” (Participante 20). Igualmente, otros usuarios resaltan el haber podido conocer a otros compañeros con los que nunca habían tratado, y expresan que la experiencia les dejó nuevas relaciones cercanas en la oficina, adicionalmente varios participantes señalan que el compañerismo en la oficina se incrementó gracias a las intervenciones de musicoterapia, por ejemplo: *“De pronto en la unión de grupo, estábamos trabajando como muy unidos. El ambiente ha cambiado”* (Participante 7).

Otra dimensión representativa en estas entrevistas fue el *empoderamiento*, que en el análisis se observa desde la autoestima y el autoconocimiento, los participantes expresaron aprendizajes que tuvieron sobre ellos mismos: *“Aprendí a identificar qué me gusta”, “Me gustó más la parte donde uno tiene que ponerse a detallar qué clase de género es el que le gusta, con cual se identifica uno”* (Participante 6). *“A tener más confianza, a escucharme más, a seguir las cosas que pienso, a decir las cosas”* (Participante 16). Del mismo modo, el empoderamiento los participantes lo vieron representados en superar miedos, se muestra a continuación una expresión al respecto: *“Entonces enfrenté miedos con algo que nunca había hecho”* (Participante 5). En cuanto a lo que representó para los participantes esta intervención en comparación con otras estrategias realizadas por el área de gestión humana de la compañía, algunos participantes destacan que estas actividades fueron más en pro de ellos y no de las metas organizacionales (P6, P7, P9, P11, P15, P17). En la siguiente expresión se observa un ejemplo de lo anterior: *“Creo que es muy diferente porque está actividad es más para el ser, las otras actividades son más como de comercio”* (Participante 7).

La *salud física y mental*, es señalada en temas de relajación, algunos decían que, al ser las sesiones en la mañana, el día laboral se les hacía mucho más corto y lo disfrutaban más (P2, P3, P6, P16, P17) como se puede observar en el siguiente fragmento: *“Uno se puede relajar, relaja la*

mente. Yo creo que la escucha también y relajar el día a día” (Participante 17). También, algunos usuarios asociaron los efectos con beneficios para la concentración.

En cuanto al *equilibrio entre la vida laboral y personal*, este se representó en respuestas relacionadas, con el bienestar que generaron las intervenciones en el día a día de los usuarios, un fragmento que da cuenta de esto: *“Todo el mundo en esas sesiones se desconectaba, decía que la pasaba bien. Pero ya en el tema de la oficina uno se enfoca a lo laboral”* (Participante 3).

Y la *comunicación*, que varios participantes relacionaron con las cualidades musicales, algunos fragmentos a continuación: *“Era como una unión con la cuestión de los instrumentos, entonces la comunicación que teníamos que tener en ese momento es la misma que deberíamos tener aquí en el trabajo”* (Participante 12), *“Aprendí a escuchar, con esta práctica uno abre el oído y la mente. A escuchar muchos ritmos y hay muchas cosas que la música genera en nuestro pensamiento”* (Participante 17).

Es considerable resaltar que, en términos globales de la intervención, se encontraron resultados sobre los efectos positivos que tuvieron las intervenciones musicoterapéuticas en los participantes. Se evidencio un incremento de la autoconfianza (*empoderamiento*), los usuarios lograron sentirse mucho más seguros en este espacio con el pasar de las actividades, además que el autoconocimiento generado a partir de actividades musicoterapéuticas, jugó un papel fundamental en *la salud física y mental* y en la *comunicación* ya que, a partir del poner en práctica aprendizajes en el día a día favoreció la escucha entre compañeros y con los clientes de esta oficina. Las *relaciones interpersonales* también se vieron fortalecidas en las sesiones musicoterapéuticas, los participantes conocieron a compañeros con los que nunca habían tenido la oportunidad de compartir en un espacio diferente al laboral. En algunos usuarios en el quehacer musical se observan fortalezas que no poseen en el contexto laboral, por ejemplo, participantes que no eran líderes en la oficina, lo

fueron en las improvisaciones instrumentales, algunos que se muestran seguidores en el día a día en actividades recreativas tuvieron mayor *participación y empoderamiento*.

5. Discusión y conclusiones

En este apartado se encuentran las discusiones e interpretaciones, directamente relacionadas con los objetivos planteados en la parte inicial de la investigación, el marco teórico construido a partir de los planteamientos primarios y las observaciones resultantes del ejercicio del trabajo de campo, ligadas a la metodología empleada para su desarrollo.

Los resultados de la primera fase muestran las percepciones de los consultores integrales de la Oficina del Centro Comercial Arrayanes de Itagüí, donde se observa, que los participantes del primer instrumento de recolección de datos resaltan que aquellos empleados con contrato de vinculación tienen mayor *estabilidad laboral* que los empleados temporales.

Igualmente, es importante indicar que *los reconocimientos económicos*, también son directamente proporcionales al tipo de contrato, ya que aquellos con contratación fija, tienen incentivos que aportan a su calidad de vida y como varios lo indican, son fundamentales para el *equilibrio entre la vida personal y laboral*. Dentro de este mismo orden de ideas, *el desarrollo de carrera*, es visto como una oportunidad por los participantes, por ejemplo, para los vinculados, al poder acceder a vacantes laborales internas para cargos más altos, o las oportunidades de estudio y para aquellos participantes que todavía no se encuentran vinculados, la proyección de poder acceder a todos los beneficios que tienen en el otro tipo de contrato, los motiva y *empodera* a seguir logrando las metas propuestas por la compañía, las cuales son según Patlán, (2020) necesarias para el crecimiento, competitividad y complejidad de las empresas.

Además de los reconocimientos económicos que los participantes mencionan, existen otros incentivos que influyen en la *retribución* de los consultores integrales y son metas flexibles que

tiene la compañía, para el logro de estas metas los usuarios pueden proponer estrategias de ventas, en este sentido, los colaboradores sienten que sí existe un apoyo de parte de sus líderes, además señalan que el reconocimiento a nivel de oficina y la buena *comunicación* son gracias a las dinámicas propuestas por éstos, siendo indicadores psicosociales fundamentales para la CVL (Segurado y Agulló, 2002).

Los participantes señalan sentir cansancio, viendo afectada su *salud física y mental*, principalmente relacionado con *las condiciones de trabajo y las cargas laborales*, fruto de la atención a clientes que no los respetan, haciendo sus días más pesados y llegando a pensar que sentirse frustrados es en parte, algo “normal” del cargo que desempeñan. Es entonces importante, resaltar los derechos humanos como parte fundamental de la CVL (Grote y Guest 2017).

Igualmente, teniendo en cuenta lo anterior, la naturaleza de este rol es la atención al usuario, factor que para varios participantes, es motivo de *satisfacción laboral*.

Por otra parte, la correlación de las planeaciones e intervenciones musicoterapéuticas, basadas en los métodos, así con los resultados, y las nuevas percepciones de los participantes, dan un entendimiento más amplio del trabajo musicoterapéutico en el contexto laboral.

Las *relaciones interpersonales*, como fueron, compañerismo y trabajo en equipo, que para la fase de intervenciones, se planearon a partir de actividades grupales basándose en los métodos musicoterapéuticos se observa que, desde el método de improvisación instrumental, se puede aportar a la promoción de dimensiones como las *relaciones interpersonales* y la *comunicación*, que según Bruscia, (2007) algunos de sus objetivos son establecer un canal no verbal de comunicación y desarrollar habilidades grupales. Lo cual se ve directamente relacionado con las respuestas de los consultores integrales en las entrevistas finales, donde relacionan la escucha del compañero con la comunicación que debe existir en el ambiente de trabajo. En cuanto al método

de recreación, los participantes pudieron cantar juntos, interpretar instrumentos, bailar, aportando así a la promoción de empatía e interacción grupal (Bruscia, 2007).

De igual forma, las relaciones interpersonales, como afirma Peiró (1999), en Granados (2011), son fundamentales, ya que el contacto, cooperación y apoyo, entre compañeros son necesarios para evitar tensiones entre los grupos de trabajo. Esto demuestra que, en el mismo acto de intervención musicoterapéutica colectiva, los participantes se relacionaron a partir de los métodos musicoterapéuticos con sus compañeros, ya fuera desde la competencia grupal, hasta el alcance de logros comunes y las actividades musicoterapéuticas, enfocadas hacia otras dimensiones, terminaron teniendo repercusión en las mismas relaciones interpersonales, esto debido a la propiedad colectiva del quehacer musical, y como mencionaron algunos consultores integrales, tuvieron la oportunidad de hablar y compartir con compañeros con los que nunca habían hablado. En cuanto al *empoderamiento*, se expone que, a partir de vivencias musicales, como fueron las actividades planeadas para la sesión 3 basadas en el método musicoterapéutico con la técnica de recuerdos inducidos (Bruscia, 2007).

Los participantes pudieron llegar al señalamiento de fortalezas propias, que para Walton, citado en (Alves et al., 2013), es parte del reconocimiento de la autonomía y el incentivo de capacidades de los colaboradores para la realización de su trabajo. Además, de actividades de la escucha e interpretación de canciones, donde cada participante tenía la oportunidad de conocer más acerca de sí mismo y de las canciones que les gustaban, lo cual según la fase final sí pasó y varios usuarios destacaron estas actividades como las más llamativas.

Las sesiones musicoterapéuticas aportaron desde la *salud mental y física* a la relajación antes de comenzar el horario laboral como varios participantes indicaron en la entrevista final,

actividades basadas en el método receptivo fueron fundamentales para esta dimensión, ya que promovieron la diversión según algunos participantes. Uno de los principales objetivos de la musicoterapia es fortalecer la salud vista desde varios ámbitos: cuerpo, mente y espíritu y de la relación del individuo con su entorno (Bruscia, 2007).

Igualmente, es resaltable entender que en esta fase los dos grupos intervenidos tuvieron resultados similares, demostrando que los protocolos, alineados con las planeaciones pueden ser herramientas claves para guiar las intervenciones musicoterapéuticas en el contexto organizacional.

Es importante destacar que, el alcance de las intervenciones musicoterapéuticas fue más a nivel subjetivo, es decir que permea en las categorías de CVL que tienen que ver directamente con el punto de vista de los colaboradores, como ellos mismos expresaron en las entrevistas finales, la actividad musicoterapéutica fue en pro de su bienestar personal y no de las metas de la compañía, a diferencia de otras actividades realizadas por el área de Gestión Humana de la misma.

La musicoterapia organizacional es una rama de investigación muy nueva y es necesario que vaya de la mano del área de gestión humana de las organizaciones, para así plantear objetivos terapéuticos, que sean acordes a los objetivos y valores organizacionales.

En esta investigación, algunas limitaciones fueron los tiempos tan cortos para las sesiones musicoterapéuticas, además del no poder tener las intervenciones con toda la oficina en simultáneo, debido al mismo rol de los participantes donde no podían descuidar la atención al público.

Para investigaciones futuras es recomendable llevar procesos más largos, y más profundos, en donde se pueda observar cómo la musicoterapia aporta a la CVL, pero desde niveles de producción y cumplimiento de metas.

Desde la musicoterapia se recomienda ahondar en el contexto organizacional corporativo y cómo los grupos de colaboradores en cada sesión pueden variar o no ser muy grandes, debido a la misma naturaleza de la empresa, en donde factores como los procesos, producción, atención al público y ventas, limitan los alcances de intervención, a diferencia de otras áreas como la clínica o de educación.

Se considera necesario que las organizaciones busquen herramientas, talleres o intervenciones, que promuevan la CVL desde la perspectiva del colaborador, ya que, al entender al empleado como un ser holístico, el beneficio de la promoción de las dimensiones subjetivas puede permear otras dimensiones referentes a la visión de parte de la compañía.

Así mismo, se abren oportunidades para realizar más estudios sobre la aplicación de la musicoterapia en otro tipo de organizaciones en tiempo de postpandemia, reconociendo las grandes afectaciones en la salud mental que ha dejado la vivencia de esta crisis.

6. Referencias bibliográficas

- Alves, D., Cirera, Y., & Carlos, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 145-163.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: Una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 161-164.
- Castillo, N. (2020). Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 7-18.

-
- Cruz, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*, 58-81.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 71-84.
- Flores, G. (2018). Metodología para la Investigación Cualitativa Fenomenológica y/o Hermenéutica Palabras claves Metodología para la Investigación Cualitativa Fenomenológica y/o Hermenéutica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 17-23.
- Flores, R., & Madero, S. M. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 24-31.
- Gómez, M. A. (2010). Calidad de la vida laboral en empleados temporales del valle de aburrá-Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 225-236.
- Gómez, S. M. (2019). Programa de musicoterapia para intervenir los niveles de estrés en los empleados del departamento de producción de la empresa MECO de la ciudad de Bogotá. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- González, R., Hidalgo, G., & Salazar, J. G. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y Salud*, 115-123.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 271-276.
- Jiménez, V., & Comet, C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, Vol. 3 Nro. 2 .
- León, D. (2010). Musicoterapia Organizacional: Un enfoque hacia el plano laboral. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Moreno, F., & Godoy, E. (2008). Los nuevos desafíos en la gerencia de los recursos humanos: Calidad de vida laboral. *International Journal of Good Conscience* , 1-11.
- Paley, J. (2018). *Phenomenology as Qualitative Research*. Londres: Routledge.
- Patlán, J. (2013). Efectos del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 445-455.
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 31-67.
- Pietkiewicz, I., & Smith, J. (2014). A Practical Guide to Using Interpretative Phenomenological Analysis in Qualitative Research Psychology. *Psychological Journal*, 7-14.

- Prodossimo, C., & Silva, L. (2005). *Musicoterapia em ambientes de trabalho*. Curitiba, Paraná, Brasil: Universidade Federal do Paraná.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 18-23.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 828-836.
- Urzúa, A., & Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 61-71.

7. Anexos

7.1 Anexo 1. Preguntas orientadoras Fase 1

1. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña? ¿Por qué?
2. ¿Usted siente que hay equilibrio entre su vida personal y laboral? ¿Por qué?
3. ¿Cómo cree que la pandemia afectó su equilibrio entre la vida personal y laboral?
4. ¿Cómo describiría su relación con sus compañeros en su área de trabajo?
5. ¿Cómo la empresa promueve la autonomía e iniciativa para que usted desempeñe su trabajo?
6. ¿Cómo describe su estado actual de salud física y mental asociada a su labor?
7. ¿Considera que la compañía le permite tener estabilidad laboral? ¿Por qué?
8. ¿Siente que la empresa valora y reconoce su trabajo? ¿Por qué?
9. ¿Qué estrategias utiliza la empresa para hacer reconocimiento a los trabajadores?
10. ¿Usted considera que está bien remunerado? ¿Por qué?
11. ¿Qué percepción tiene de las metas que propone la empresa para su remuneración?
12. ¿Qué oportunidades de crecimiento laboral les ofrece la empresa?
13. ¿Qué aspectos favorecen la comunicación en su equipo de trabajo?
14. ¿Qué aspectos obstaculizan la comunicación en su equipo de trabajo?

15. ¿Usted cree que la empresa fomenta la inclusión, la diversidad y la igualdad? ¿Por qué?
16. ¿Cómo la empresa protege a los trabajadores de la discriminación y el acoso?
17. ¿Qué percepción tiene de sus líderes?
18. ¿Siente que en su equipo de trabajo hay apoyo social y compañerismo? ¿Por qué?
19. ¿Qué mecanismos promueve la empresa para que usted participe en los diferentes escenarios organizacionales?
20. ¿Cuáles son los beneficios y compensaciones que más resalta de la empresa?
21. ¿Qué percepción tiene del apoyo que recibió de la empresa en tiempos de pandemia?
22. ¿Cree que las cargas laborales y el tiempo se manejan adecuadamente en la empresa? ¿Por qué?

7.2 Anexo 2. Planeaciones musicoterapéuticas Fase 2

Sesión 1

OBJETIVOS MUSICOTERAPÉUTICOS

Por medio de actividades musicoterapéuticas reconocer y observar las necesidades de los usuarios correspondientes a las dimensiones establecidas.

Observar a través del qué hacer musical, las dinámicas grupales

Reconocimiento de gustos musicales de los usuarios

Mostrar a los participantes por medio de actividades cuál es la dinámica musicoterapéutica, proporcionándoles un espacio seguro para la expresión de emociones y sentimientos enfocados en la Calidad de Vida Laboral.

SALUDO y CALDEAMIENTO

ACTIVIDAD CENTRAL

**ACTIVIDAD
FINAL Y
DESPEDIDA**

“Improvisación instrumental”	“Método Receptivo”	“Improvisación instrumental”	“Método receptivo y recreación vocal”
Objetivo actividad	Objetivo actividad	Objetivo actividad	Objetivo actividad
Comenzar con el acercamiento musical, por medio de la percusión instrumental libre.	Reconocimiento del otro, concentración y ritmo	-Exploración instrumental y sonora	-Escucha musical del otro
			Reconocimiento de canciones

Sesión 2

OBJETIVOS MUSICOTERAPÉUTICOS

Por medio de actividades musicoterapéuticas reconocer y observar las necesidades de los usuarios correspondientes a las dimensiones establecidas.
 Observar a través del qué hacer musical, las dinámicas grupales
 Reconocimiento de gustos musicales de los usuarios
 Mostrar a los participantes por medio de actividades cuál es la dinámica musicoterapéutica, proporcionándoles un espacio seguro para la expresión de emociones y sentimientos enfocados en la Calidad de Vida Laboral.

SALUDO y CALDEAMIENTO	ACTIVIDAD CENTRAL	ACTIVIDAD FINAL Y DESPEDIDA	
“Método receptivo e Improvisación vocal y corporal” Objetivo actividad	“Improvisación Instrumental” Objetivo actividad	“Recreación Vocal” Objetivo actividad	“Improvisación Instrumental” Objetivo actividad
Hacer engagement, promover la creatividad, proposición y concentración	Atención y trabajo en equipo	Trabajo en equipo y Atención	

Sesión 3

OBJETIVOS MUSICOTERAPÉUTICOS

Fortalecer el empoderamiento, la autoestima y la autoconfianza a través de actividades musicoterapéuticas que permitan a los usuarios un espacio de sensibilización y expresión emocional.

SALUDO y CALDEAMIENTO	ACTIVIDAD CENTRAL	ACTIVIDAD FINAL Y DESPEDIDA	
“Método Receptivo”	“Método Receptivo”	“Improvisación instrumental y vocal”	“Recreación musical”

Objetivo actividad	Objetivo actividad	Objetivo actividad	Objetivo actividad
Engagement, sensibilización, mindfulness, comienzo del autoconocimiento.	Reconocimiento personal (Autoestima) Realizar una obra artística que cada uno se hará de regalo a sí mismo, con música elegida especialmente para entrar en un estado de introspección.	Reconocimiento sonoro de cada usuario, salir del estado de introspección.	Canto grupal, autoconfianza y empoderamiento.

Sesión 4

OBJETIVOS MUSICOTERAPÉUTICOS

Promover un espacio de expresividad sobre la vida personal y familiar y su equilibrio con la vida laboral, por medio de actividades musicoterapéuticas.

SALUDO y CALDEAMIENTO		ACTIVIDAD CENTRAL	ACTIVIDAD FINAL Y DESPEDIDA
“Recreación vocal y corporal” Objetivo actividad	“Método receptivo” Objetivo actividad	“Composición” Objetivo actividad	“Recreación vocal e instrumental” Objetivo actividad
Atención y escucha	Enfoque de temática	Con herramientas de composición lírica se hará una canción conjunta para los seres queridos.	Expresividad a través de una creación conjunta

Sesión 5

OBJETIVOS MUSICOTERAPÉUTICOS

Promover un espacio de agradecimiento a los compañeros de trabajo y líderes, por medio de actividades musicoterapéuticas.

SALUDO y CALDEAMIENTO	ACTIVIDAD CENTRAL	ACTIVIDAD FINAL Y DESPEDIDA	
“Método receptivo, Improvisación y Recreación corporal”	“Improvisación Instrumental”	“Composición”	“Recreación vocal e instrumental” “Recreación vocal”

Objetivo actividad	Objetivo actividad	Objetivo actividad	Objetivo actividad	Objetivo actividad
Reconocimiento del compañero, atención	Trabajo en equipo, liderazgo	Con una canción elegida de acuerdo a los gustos musicales de los usuarios, y a la cual se le hayan borrado palabras o frases con el fin de que los usuarios puedan reescribir la letra, en parejas tomarán una parte (Estrofas, coro o puente) y reescribirá la letra de acuerdo a eso que le quieren decir a esa persona con la que sabe que cuenta en momentos laborales complicados. (Se puede plantear que cada parte de la canción sea para un líder diferente)	Ensamblar la canción y hacer arreglos, con instrumentos rítmicos	Escucha, atención, trabajo en equipo

Sesión 6

OBJETIVOS MUSICOTERAPÉUTICOS

Fortalecer el trabajo en equipo, compañerismo y apoyo social por medio de actividades musicoterapéuticas
Hacer un cierre al proceso

SALUDO y CALDEAMIENTO	ACTIVIDAD CENTRAL	ACTIVIDAD FINAL Y DESPEDIDA
“Recreación instrumental y método receptivo” Objetivo actividad Cuidar al compañero, atención y trabajo en equipo	“Recreación instrumental” Objetivo actividad Compañerismo, trabajo en equipo, apoyo	“Método receptivo” Objetivo actividad Compañerismo, trabajo en equipo, apoyo

7.3 Anexo 3. Preguntas orientadoras Fase 3

1. ¿Qué generaron en tu día a día las sesiones de musicoterapia?
2. ¿Qué aspectos quisiera resaltar del ejercicio musicoterapéutico en el que participó?

3. ¿Cómo cree que estas experiencias de musicoterapia aportaron a la calidad de vida laboral en esta oficina?
4. ¿Cómo crees que las sesiones musicoterapéuticas pueden ayudar a las relaciones con los compañeros de trabajo?
5. ¿Qué diferencias percibe entre la experiencia en musicoterapia con otras actividades de bienestar que ha desarrollado la empresa?
6. ¿Crees que se generó autoconocimiento con estas sesiones? ¿Por qué?
7. ¿Qué aprendió de usted mismo en estas sesiones?

